



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Diplomová práce

Autokarová doprava v podmínkách cestovního ruchu – Středočeský kraj

Vypracovala: Bc. Martina Bošková
Vedoucí práce: Mgr. Vladimír Dvořák

České Budějovice 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina BOŠKOVÁ**
Osobní číslo: **E13838**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Autokarová doprava v podmínkách cestovního ruchu -
Středočeský kraj**
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Poukázat na význam silniční dopravy v cestovním ruchu. Provést analýzu konkrétní dopravní společnosti s důrazem na zájezdovou dopravu. Připravit návrh optimalizace inovačních mechanismů dopravní společnosti.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Analýza současného stavu silniční dopravy
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Analýza dopravní společnosti
5. Návrhy opatření, inovace

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 60 - 80 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

BRINKE, J. *Úvod do geografie dopravy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-923-5.

DUVAL, D. T. *Tourism and transport: modes, networks and flows*. Clevedon: Channel View Publications, 2007. ISBN 978-1-84541-063-6.

MIRVALD, S. *Geografie dopravy II: silniční a železniční doprava*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 2000. ISBN 80-7082-673-8.

PŘIBYL, P., A. JANOTA a J. SPALEK. *Analýza a řízení rizik v dopravě*. 1. vyd. Praha: BEN, 2008. ISBN 978-8073-00-2140-0.

PŘIBYL, P. a M. SVÍTEK. *Inteligentní dopravní systémy*. 1. vyd. Praha: BEN, 2001. ISBN 80-7300-029-6.


ZURYNEK, J., L. ZELENÝ a M. MERVART. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-335-5.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání diplomové práce: **11. ledna 2013**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (25)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 4. března 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to – v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 28. 04. 2014

Podpis studenta:

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce Mgr. Vladimíru Dvořákovi za vedení, odbornou pomoc a cenné rady při vypracování diplomové práce. Také bych chtěla poděkovat všem, kteří mi poskytli informace potřebné k vypracování práce.

Martina Bošková

Obsah

1.	Úvod	3
2.	Literární rešerše	5
2.1	Vymezení dopravy	5
2.2	Dopravní systém a jeho struktura	7
2.3	Vztah dopravy a cestovního ruchu	9
2.4	Dopravní politika	11
2.5	Vývoj dopravního sektoru	13
2.6	Silniční doprava	15
2.7	Přepravní trh	21
2.8	Autobusová doprava.....	27
2.9	Neveřejná – příležitostná doprava	27
2.10	Dopravní prostředky.....	29
3.	Cíle a metodika	33
3.1	Hlavní cíl	33
3.2	Vedlejší cíle	33
3.3	Hypotézy.....	33
3.4	Metodika práce	34
4.	Analýza současného postavení silniční dopravy v cestovním ruchu	35
5.	Terénní šetření.....	48
5.1	Vyhodnocení terénního šetření	49
5.2	Řízený rozhovor s dispečerem.....	65
5.3	Řízený rozhovor s obchodními partnery dopravní společnosti	67
5.4	Řízený rozhovor se zaměstnanci dopravní společnosti.....	70
5.5	Vyhodnocení hypotéz.....	72
6.	Návrhy opatření.....	73

7.	Inovace	77
8.	Závěr	83
9.	Summary	85
10.	Seznamy	87
	10.1 Seznam použité literatury	87
	10.2 Seznam použitých internetových zdrojů	88
	10.3 Seznam tabulek a grafů	
	10.4 Seznam příloh	
11.	Přílohy	

1. Úvod

Doprava slouží k přemísťování osob, zboží nebo informací z jednoho místa na druhé. Existuje několik druhů dopravy, které se navzájem liší dopravními prostředky a cestami, na kterých se provozují i charakteristickými vlastnostmi.

Doprava je jedna ze základních služeb cestovního ruchu. Je neoddělitelnou součástí produktu cestovního ruchu. Zhruba 42 % dopravy v cestovním ruchu zaujímá doprava silniční. Hovoříme zde o tzv. dopravě autokarové. Dopravním prostředkem jsou zde autobusy, které označujeme jako turistické autokary. Provozovateli této dopravy jsou nejčastěji dopravní společnosti nebo cestovní kanceláře.

Diplomová práce se zabývá významem autokarové dopravy pro cestovní ruch se zaměřením na konkrétní dopravní společnost provozující zájezdovou dopravu. Zvolenou společností je dopravní firma Marfi spol. s.r.o. Sídlo firmy je v Pomněnicích u Benešova u Prahy, jedná se o společnost s ručením omezeným.

Společnost byla založena dvěma společníky v září 1994 jako dopravní firma zabývající se kamionovou dopravou se specializací na země jižní a východní Evropy. Autobusovou dopravou, které je věnována tato práce se začala firma zabývat v roce 2006, kdy zakoupila první autokar. Postupně byl vozový park rozšiřován a obměňován na současný stav, který činí čtyři autokary.

Všechny autokary jsou značky Scania, splňují nejpřísnější ekologické normy EURO 3 - 5 a slouží k mezinárodní i vnitrostátní přepravě účastníků cestovního ruchu. Kapacita autokarů se pohybuje od 49 do 55 míst. Vozy jsou moderně vybaveny, ať už se jedná o polohovatelná sedadla, klimatizaci, TV, video, WC, kávovar nebo lednici. Pro zimní provoz je možné připevnit na zadní autokaru přepravní box na lyže. Po technické stránce vozy disponují systémy ABS, ASR a retardérem, samozřejmostí jsou GPS navigace. Tři z nich jsou třínápravové a jeden dvounápravový.

Cílem práce je poukázat na význam silniční dopravy v cestovním ruchu a provést analýzu konkrétní dopravní společnosti se zaměřením na zájezdovou dopravu. Dále připravit návrh optimalizace inovačních mechanismů do dopravní společnosti.

Cílovým segmentem práce jsou jednak subjekty využívající služeb dopravní společnosti Marfi, tedy fyzické i právnické osoby objedávající u společnosti její služby za účelem přepravy svých klientů, a jednak samotní klienti objednavatele služeb, kteří přímo cestují s uvedenou společností.

2. Literární rešerše

2.1 Vymezení dopravy

Doprava je velmi významné odvětví, které je řadou autorů různě chápáno. Níže jsou uvedeni někteří významní autoři.

Již od počátku lidské civilizace lidé cestovali, a to nejrůznějšími způsoby – od chůze až po dnešní přepravu supersonickými letadly. Doprava zajišťuje přepravu cestujících z místa jejich trvalého bydliště do místa přechodného bydliště, a je tak spojená s uspokojením jednotlivých potřeb účastníků cestovního ruchu.

(Čertík, Attl, Sysel & Vitáková, 2001, p. 117)

Podle Švadlenky, Širokého, Cempírkové, Švadlenkové, Salavy a Kudláčkové (2006, p. 4) je doprava cílevědomá a organizovaná činnost, která zabezpečuje přemísťování zboží a osob dopravními prostředky po dopravních cestách. Uskutečňuje se v prostoru a čase. Lze ji chápat také jako odvětví národního hospodářství, které obstarává přepravu a uskutečňuje přemísťování osob a nákladů.

Zurynek, Zelený a Mervart (2008, p. 12) vidí dopravu jako činnost spjatou s cílevědomým přemísťováním osob a hmotných předmětů v nejrůznějších objemových, časových a prostorových souvislostech za použití různých dopravních prostředků a technologií.

Vedle toho Brinke (1999, p. 4) říká, že doprava je obecně nejčastěji definována jako záměrné a organizované přemísťování věcí a osob uskutečňované dopravními prostředky po dopravních cestách.

Šíp (1997, p. 3) dodává, že dopravou rozumíme vědomé přemísťování osob, nákladů, energie a zpráv z jednoho místa na druhé. Je samostatnou částí nevýrobní sféry a patří mezi odvětví služeb.

Doprava je samostatné odvětví národního hospodářství a svojí činností integruje ostatní složky národohospodářského komplexu. Je považována za stěžejní odvětví světové ekonomiky se vzrůstajícím trendem své významnosti. Svojí činností výrazně determinuje prostorové rozmístění ostatních lidských aktivit. (Mírvald, 1999, p. 5)

Doprava je vlastní přemístění, proces charakterizovaný pohybem dopravního prostředku po dopravní cestě.

Přeprava je výsledek přemístění, resp. výsledný efekt přemísťovacího procesu, tj. vlastní výsledná změna prostorového bytí v čase, ekonomicky tzv. realizace užitné hodnoty dopravy. V širším smyslu zahrnuje kromě vlastního přemístění i další nezbytné činnosti s tímto procesem spojené (celní formality, pojištění, zajišťování přepravních dokladů, atd.).

Přemísťování lidí uskutečňuje doprava v následujících dvou rovinách:

- doprava pracovní síly do pracovního procesu nebo z něho,
- ve sféře spotřeby, v níž uspokojuje osobní potřeby jednotlivců.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 14)

Jednou ze základních lidských potřeb je zájem a potřeba změny místa, přemísťování výrobků a osob. Tato potřeba je prostoupena všemi společenskými formacemi, kterými lidstvo ve svém historickém vývoji prošlo. Důležitost této potřeby roste s vývojem lidské společnosti, se společenskou dělbou práce, s technickým rozvojem.

Potřeba změnit místo doprovází potřeby:

- materiální,
- pohybu a činnosti,
- společenského uplatnění,
- kulturní, sportovní, vzdělání, rekreace, tzn. seberealizace člověka.

(Žemlička & Mynářík, 2008, p. 9)

Možnosti, které dnes doprava nabízí cestujícím i přepravním jsou nepřehledné. Trend světové dopravy harmonicky spojuje rychlost, bezpečnost, hospodárnost a v osobní dopravě k nim přidává požadavek pohodlí a kulturnosti cestování. Další rozvoj dopravy je spjat se strukturálními změnami hospodářství jednotlivých zemí i s rozvojem nové techniky. (Zelený & Peřina, 2000, p. 5)

Jako každá účelová činnost spjatá se spotřebou omezených zdrojů, má i doprava svou ekonomickou dimenzi, kterou můžeme charakterizovat jako souhrn faktorů, jež vedou k určitému uspořádání jednotlivých prvků dopravy, v jejichž rámci dochází k uspokojování přepravních nároků a potřeb s optimální spotřebou zdrojů.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 28)

Celospolečenskou funkci dopravy můžeme dělit na:

- funkci ekonomickou,
- funkci společenskou (mimoekonomickou).

Uvedené členění je důsledkem zasahování dopravy do všech sfér života společnosti. Dopravu zařazujeme spolu s ostatními službami do terciální sféry. (Žemlička & Mynářík, 2008, p. 12)

2.2 Dopravní systém a jeho struktura

Základními složkami dopravy jsou:

- dopravní prostředky
- dopravní cesty
- dopravní zařízení

(Brinke, 1999, p. 4)

Dopravní prostředky představují soubor pohyblivých zařízení (letadlo, automobil, vlak apod.), kterými se uskutečňuje přeprava. Je to tedy mobilní část technické základny dopravy. (Švadlenka & kol., 2006, p. 4)

Dopravní prostředky je možné členit podle prostředí, ve kterém zajišťují přepravu, a to na suchozemské, vodní a vzdušné. Podle funkce existují dopravní prostředky nákladní a osobní. (Mirvald, 1999, p. 7)

Dopravní cesty Šíp (1997, p. 12) definuje jako pás speciálně upraveného terénu spojující dva koncové body, na němž se uskutečňuje doprava. Dopravními cestami jsou stezky, silnice, atd.

Dopravní zařízení podle Brinkeho (1999, p. 4) představují technické objekty sloužící dopravě a spojům (např. nádraží, ale též rádiové a televizní vysílací stanice).

Podle charakteru dopravní cesty a dopravních prostředků, které se po ní pohybují, se dělí doprava na jednotlivé druhy, tj. na dopravu železniční, silniční, vnitrozemskou vodní, leteckou, námořní a nekonvenční dopravu. Jednotlivé druhy dopravy jsou navzájem spojeny v systém. (Eisler & Hobza, 1994, p. 9)

Švadlenka a kol. (2006, p. 38) dělí dopravu na:

- veřejnou – je přístupná každému za předem známých podmínek,
- neveřejnou – neslouží široké veřejnosti, můžeme ji chápat jako substitut veřejné dopravy.

Dopravní systém podle toho, co přepravuje, můžeme rozdělit na:

- osobní dopravu – zabezpečuje přepravu osob
- nákladní dopravu – přepravuje zboží a hotové výrobky.

Dále můžeme dopravu dělit podle polohy výchozího a určujícího místa přepravy na:

- vnitrostátní – uskutečňuje se na území jednoho státu,
- mezinárodní – uskutečňuje se mezi dvěma, případně více státy.

Jiní autoři, např. Žemlička, Mynářík (2008, p. 34) upřednostňují členění dopravy na:

- vnitrostátní
- zahraniční
- tranzitní

Eisler (2005, p. 36) dělí dopravu z hlediska pravidelnosti na:

- pravidelnou – je prováděna podle vyhlášeného jízdního řádu a za předem stanovených přepravních podmínek, může jít o dopravu linkovou sloužící k zajištění dopravní obslužnosti, ale také o tzv. garantované trasy (okružní jízdy, výlety), které jsou produktem cestovních kanceláří.
- nepravidelnou – kterou legislativa Evropské Unie označuje jako dopravu příležitostnou, není provozována na základě veřejně vyhlášeného jízdního řádu, nýbrž se jedná o smluvní dopravu na základě objednatele, tzn. v časech a na trasách specificky dohodnutých s objednatelem.

Dále např. Francová (2003, p. 79) přidává členění dopravy podle ročního využití dopravy na celoroční a sezónní a z hlediska placení na placenou a neplacenou.

2.3 Vztah dopravy a cestovního ruchu

Jak vyplývá z podstaty cestovního ruchu, bez dopravy by nebylo možné realizovat cestovní ruch.

Doprava je nedílná součást cestovního ruchu. Rozvoj všech druhů dopravy potom závisí na výběru odpovídajícího způsobu dopravy ze strany turistů. Vývoj jednotlivých forem cestovního ruchu automaticky oživuje i rozvoj dopravních služeb.

(Goeldner & Richie, 2009, p. 149)

Doprava a cestovní ruch jsou vzájemně neoddělitelně propojeny. Stálým zvyšováním čistého příjmu v EU je cestovní ruch jedním z hlavních stimulů poptávky po dopravě. V posledních více než 20 letech roste osobní doprava o 2 % ročně, letecká doprava se zvyšuje ještě rychlejším tempem a je jasné, že cestovní ruch je jedním z hlavních faktorů. Propojení je obousměrné. Svou roli v růstu turistického ruchu hraje také snižování cen a zlepšování kvality dopravních služeb, zejména rozvoj nových leteckých linek do kdysi vzdálených cílových míst. Celkově má kvalita dopravních služeb hlavní vliv na úspěch odvětví cestovního ruchu a udržování vysoké kvality dopravních služeb je pro budoucnost životně důležité.

(Dopravní politika EU a evropský cestovní ruch, 2001, www.edice.cd.cz)

Dopravní služby umožňují přepravu účastníka cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do cílového místa a zpět a pohyb v cílovém místě. Jejich poskytování souvisí s rozvojem osobní dopravy, která je z historického hlediska jednou ze základních příčin cestování cestovního ruchu. Vztah dopravy a cestovního ruchu je ale oboustranným vztahem, protože rozvoj jednotlivých forem a druhů cestovního ruchu vyvolává vznik nových forem dopravy, rekonstrukci existující a výstavbu nové dopravní sítě, výrobu dopravních prostředků s přihlédnutím k požadavkům účastníků cestovního ruchu. Pokud doprava uspokojuje potřeby účastníků cestovního ruchu, označuje se jako rekreační doprava. V cestovním ruchu má významné místo nejen veřejná osobní doprava, ale i individuální doprava, uskutečňovaná osobními dopravními prostředky. Veřejná doprava je doprava provozovaná za předem určených a vyhlášených přepravních a tarifních podmínek a přístupná každému zájemci. (Orieška, 2010, p. 37)

Podle Duvala (2007, p. 23) existují tři důvody, proč je vazba mezi cestovním ruchem a dopravou ne příliš zřetelná.

- 1) Konkrétní způsob dopravy se může stát nejenom možností, jak se dopravit do vybrané destinace, ale může představovat také určitý druh zábavy.
- 2) Zajištění dopravy výhradně pro potřeby turistů je v podstatě vzácný jev. Nelze rozlišit dopravu pro turisty a pro ostatní cestující.
- 3) Není zcela vyjádřen význam, který má doprava v rámci rozvoje cestovního ruchu nebo v rozvoji destinace.

Čertík a kol. (2001, p. 117) zmiňují ve své publikaci existenci limitů rozvoje dopravy. Doprava v současném systému cestovního ruchu působí silně ambivalentně – vedle pozitivních přínosů působí také značně negativně. Na jedné straně je silným impulzem pro rozvoj cestovního ruchu do nových, doposud turisticky nevyužívaných oblastí, na straně druhé však její rozvoj přináší řadu negativních jevů, z nichž některé jsou limitující pro další rozvoj turismu ve světě. Současná doprava naráží na vážné bariéry, bez jejichž odstranění není možné očekávat její další rozvoj a růst. Mezi nevýznamnější limity patří:

- překrvenost dopravního systému – v době přepravních vrcholů na silnicích, ale i na letištích dochází k podstatnému zpomalení až zastavení dopravního systému, což se negativně odráží v čase přepravy a zároveň v růstu energetických výdajů,
- bezpečnost a jistota přepravy – protože jistota a bezpečnost během přepravy jsou základním požadavkem pro rozvoj cestovního ruchu, musí jim být v budoucnosti věnována zvýšená pozornost,
- ohrožení životního prostředí – rozvoj dopravy může znamenat vážné poškození prostředí, ve kterém se cestovní ruch odehrává. Tento „kanibalizační“ efekt dopravy vede k rychlému zavádění ekologicky méně tvrdých forem dopravy (elektromobily, cyklodoprava ap.),
- sezonnost – nutnost uspokojit poptávku v sezoně vede k vytváření takových přepravních nadkapacit, které je obtížné vytěžovat v období mimo sezony.

2.4 Dopravní politika

Doprava se nevyvíjí samostatně a nahodile, je třeba ji usměrňovat a řídit. K tomu slouží dopravní politika.

Hlavní náplní dopravní politiky je stanovení pravidel pro dopravní subjekty nabízející své služby na přepravním trhu s definováním funkcí státu a stanovením pravidel a priorit z hlediska zajištění dopravní obsluhy. Dopravní politika jako politika sektorová je součástí hospodářské politiky státu, zasahují do ní i jiné oblasti státní politiky jako obrana, ekologie, sociální oblast, školství, kultura apod. Dopravní politika by měla cílevědomě ovlivňovat dopravní soustavu, aby optimálním způsobem uspokojovala potřeby přemístění. Musí vycházet ze specifík a postavení dopravy ve společnosti, musí respektovat historický a ekonomický vývoj, geografické podmínky. Dopravní politika musí odrážet záměry integrované Evropy, Evropské unie. Velmi důležitou součástí dopravní politiky je vymezení vztahu a účasti státu na rozvoji dopravní soustavy. (Žemlička & Mynářík, 2008, p. 70)

Dopravní politika Evropské Unie

„Bílá kniha“ Evropské unie vytyčuje následující cíle dopravní politiky.

1. Prostorová konkurenceschopnost – jedná se o modernizaci dopravy směřující k zvýšení rychlosti, bezpečnosti a k jejímu zlevnění. Konečným sledovaným efektem je dosažení konkurenceschopnosti vzhledem k ostatnímu světu.
2. Prostorová rovnováha – cílem je rozmístění dopravních sítí tak, aby se omezila přílišná koncentrace lidí a materiálních hodnot a zároveň se posílila dostupnost odlehlých regionů.
3. Prostorová kvalita – je to hledání optimální kombinace jednotlivých druhů dopravy z hlediska jejich efektivity a snižování negativních dopadů na životní prostředí.
4. Prostorové vazby – spočívají ve vytváření dopravních spojení s ostatními evropskými regiony, k nimž patří zejména východní Evropa a Středozeří.

(Mervald, 1999, p. 57)

Cíle a nástroje dopravní politiky České republiky (dále jen ČR) podle Žemličky a Mynářika (2008, p. 71) a Ministerstva dopravy ČR (2006, www.mdcr.cz).

Základním cílem dopravní politiky ČR je realizace svobody trvale udržitelné mobility osob a zboží jako naplnění požadavku Listiny základních práv a svobod a požadavku svobodného obchodu. Respektování tohoto cíle znamená vycházet ze strategie podpory šetrných druhů dopravy.

Z dalších cílů lze uvést:

- harmonizaci podmínek všech dopravců jednotlivých dopravních oborů na přepravním trhu,
- zavádění opatření EU do podmínek dopravní soustavy ČR,
- dokončení transformace dopravní soustavy ČR,
- zachování účast státu na rozvoji dopravní infrastruktury,
- vytvoření vhodného prostředí na přepravním trhu z hlediska konkurence dopravců,
- podpora veřejné dopravy před individuální dopravou,
- podpora vývoje dopravní techniky šetrné k životnímu prostředí,
- podpora zkvalitňování veřejné osobní dopravy a dopravy regionální,
- zlepšování mobility občanů se sníženou schopností pohybu, atd.

Nástroje využívané v dopravní politice slouží k uplatňování zásahů státu v dopravní soustavě a mají regulační, pobídkovou, organizační a technickou povahu. K základním nástrojům patří:

- obecně závazné právní předpisy a normy,
- daně,
- poplatky,
- tarify a ceny,
- veřejné rozpočty (přímá a nepřímá finanční podpora),
- závazky plynoucí z mezinárodních smluv a členství v EU.

2.5 Vývoj dopravního sektoru

Zurynek, Zelený a Mervart (2008, p. 23) vymezují faktory ovlivňující vývoj dopravního sektoru:

- politické aspekty,
- ekonomické aspekty,
- technické aspekty,
- sociální aspekty,
- ekologické aspekty,
- migrace,
- vývoj měst,
- problémy meziměstské dopravy,
- problémy dopravy ve městech,
- financování investic do dopravy,
- plánování,
- vývoj mobility,
- automobilizace,
- sociální postoje.

Dle Butona (1982, p. 64) teoretické zobecnění podmínek, faktorů a důsledků spjatých s rozvojem dopravy vyúsťuje do základních axiomů, jež tvoří základ teorie rozvoje dopravy. Axiomatická východiska můžeme uspořádat do tezí, na základě kterých lze vymezit teoretický koncept rozvoje dopravního sektoru.

Silniční sektor

Výkony silniční dopravy rostou rychleji než výkony ostatních druhů dopravy. Kapacita silniční infrastruktury je však na mnoha místech na hranici vytížení. S růstem silniční dopravy je spojeno rostoucí ekologické zatížení prostředí, rizikovost provozu a snižování pozitivních efektů, jež plynou z výhod silniční infrastruktury.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 22)

Pro potřeby diplomové práce bude větší pozornost věnována osobní dopravě se zaměřením na dopravu mezinárodní.

V osobní dopravě jsou přepravovány osoby – cestující, kteří zároveň představují bezprostřední spotřebitele dopravní produkce. Stávají se aktivními účastníky dopravního procesu, který mohou také ovlivňovat. (Šíp, 1997, p. 3)

Eisler a Hobza (1994, p. 28) člení osobní dopravu na:

- vnitrostátní místní doprava,
- předměstská doprava,
- dálková doprava,
- doprava mezinárodní.

Mezinárodní doprava

Podle Palatkové (2011, p. 21) je mezinárodní doprava nezbytnou podmínkou rozvoje mezinárodního turismu. Přestože se mezinárodní doprava sleduje v platební bilanci oddělené od položky turismus, bývá v některých propočtech přičítána část osobní dopravy k položce turismus.

Položka mezinárodní doprava se podle metodiky Mezinárodního měnového fondu skládá ze čtyř součástí, jimiž jsou:

- služby osobní dopravy,
- služby nákladní dopravy,
- pronájem dopravního zařízení včetně posádky,
- doplňkové a podpůrné služby.

Položku služby osobní dopravy lze dále rozdělit na další podskupiny:

- dopravu poskytnutou nerezidentům domácím dopravcem,
- dopravu poskytnutou rezidentům nerezidenčním dopravcem,
- dopravu poskytnutou v rámci ekonomiky nerezidenčním dopravcem,
- poplatek za dopravní službu a poplatky za nadměrné zavazadlo, dopravní prostředek, stravování a nápoje konzumované během pobytu v dopravním prostředí.

Jediným typem vztahu poskytnutí dopravní služby mezi rezidenty a nerezidenty, který je podle metodiky MMF součástí položky turismu, je doprava poskytnutá nerezidentům rezidenčním dopravce v rámci domácí ekonomiky.

(MMF, 2010, www.cnb.cz)

Mezinárodní doprava se skládá ze dvou rozdílných částí. První z nich je klasická dálková doprava odehrávající se mezi městy a státy a kombinacemi těchto prvků. Autobusová doprava se využívá na střední vzdálenost, nabízí často nižší cenu, ovšem za cenu podstatně nižšího komfortu než doprava letecká nebo železniční. Tarif u této dopravy je založen především na principu kilometrickém.

Druhou naprosto odlišnou částí mezinárodní dopravy je doprava příhraniční. Největším problémem je zde z pochopitelných důvodů tarif, neboť je třeba brát v úvahu rozdílné cenové relace v zúčastněných zemích.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 62)

Jak již bylo výše zmíněno, osobní doprava se člení na několik druhů. Vzhledem k zaměření práce bude věnována pozornost dopravě silniční, konkrétně pak autobusové neboli autokarové dopravě využívané v cestovním ruchu, tedy dopravě neveřejné.

2.6 Silniční doprava

Silniční, resp. automobilová doprava patří k nejmladším a k velmi progresivně se rozvíjejícím oborům dopravy. Díky své rychlosti a operativnosti velice úspěšně konkuruje tzv. tradičním oborům dopravy, přičemž se uplatňuje jak v dopravě vnitrostátní, tak v dopravě mezinárodní. Z pohledu cestovního ruchu lze silniční dopravu rozdělit na hromadnou (autobusovou) a individuální. Z hlediska přípravy produktu nebo prodeje jako jednotlivé služby ji lze zajistit jednak nákupem služeb, jednak vlastními, event. pronajatými dopravními prostředky cestovních kanceláří nebo agentur. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 65)

Z geografického hlediska se silniční doprava člení na vnitrostátní a mezinárodní dopravu. Vnitrostátní silniční doprava je doprava, kde výchozí a cílové místo i celá dopravní cesta leží na území jednoho státu. U mezinárodní silniční dopravy leží výchozí a cílové místo na území dvou různých států, nebo výchozí a cílové místo leží na území jednoho státu, ale část jízdy se uskuteční po území jiného státu. (Orieška, 2010, p. 79)

Zurynek, Zelený a Mervart (2008, p. 66) upozorňují na následující přednosti a problémy silniční dopravy:

- přednosti: relativní rychlost, dostupnost, operativnost, rychlá přizpůsobivost změnám poptávky,

- problémy: potřeba dalšího rozšiřování silniční a dálniční sítě, růst nákladů na provoz, správu i údržbu komunikací, vzestup nehodovosti a s tím spojených ztrát na lidských životech i hmotných škod, negativní dopady na životní prostředí atd.

Tabulka 1: Rozdělení silniční dopravy v cestovním ruchu podle Orišky (2010, p. 79).

Silniční doprava v cestovním ruchu			
Autobusová doprava		Taxislužba	Individuální doprava osobními automobily
Veřejná	Neveřejná		
• linková	• zájezdová		
• kyvadlová	• okružní jízdy		
	• transfery		

Zdroj: Oriška (2010, p. 79)

Právní akty, které se týkají silniční dopravy

- Rozhodnutí Komise o přepravě cestujících v turistických autokarech a autobusech upravuje modely kontroly dokumentace přepravy, způsoby jízdy, autorizaci a certifikaci a principy silniční kabotáže.
- Nařízení komise o postupech v osobní dopravě turistickými autokary a autobusy v mezinárodní dopravě, kabotáž trhu, bezpečnost a práva cestujících analyzuje postupy rozhodnutí Evropské unie o přístupu k mezinárodnímu trhu a trhu kabotáže pro osobní dopravu.

(Novacká, 2010, p. 67)

V dopravě působí řada mezinárodních i národních organizací, které mají podstatný vliv na rozvoj a fungování dopravy. Žemlička a Mynářik (2008, p. 114) uvádějí některé významné mezinárodní organizace v silniční dopravě.

- Mezinárodní silniční unie IRU
- Sdružení ČESMAD BOHEMIA
- Stálé mezinárodní sdružení silničních kongresů (AICPR)
- Mezinárodní silniční federace (IRF)

Infrastruktura silniční dopravy

V ekonomice je nutné vycházet z postavení dopravy jako společenské infrastruktury, protože produktem dopravy nejsou hmotné statky, ale nehmotný užitečný efekt přemístění a dopravou se ani nevytváří nové užitečné vlastnosti hmotných statků, které jsou objektem přemístění, s výjimkou, kdy přemístění umožňuje jejich spotřebu. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 13)

Dopravní infrastruktura může být nazývána jako soubor dopravních sítí, jejich vybavení nejrůznějšími stavbami a zařízeními a dopravních prostředků, jež se na síti pohybují. V tomto pojetí je dopravní infrastruktura pojmem, který je více méně ekvivalentní se souhrnem věcných prvků, jež charakterizují dopravu a mění se pod vlivem chování a ekonomických rozhodnutí jednotlivých skupin subjektů. (Zelený & Peřina, 2000, p. 14)

Pozemní komunikace můžeme dělit podle mnoha různých hledisek. Nejčastěji užívaná je hierarchická struktura rozdělující komunikace podle důležitosti. Už v 15. - 17. století se systém silničních spojů členil zhruba na tři kategorie: dálkové obchodní cesty, cesty k hospodářskému podnikání a lokální cesty spojující sídliště obyvatel. (Ryba, 2004, p. 21)

Současnou hierarchickou strukturu stanovuje zákon o pozemních komunikacích:

- Dálnice
- Rychlostní silnice
- Silnice I. třídy
- Silnice II. třídy
- Silnice III. třídy
- Místní komunikace
- Účelové komunikace

Rozhodující dopravní význam mají dálnice a silnice I. třídy, které přenášejí největší podíl dopravního výkonu a spojují nejdůležitější politická a hospodářská centra i rekreační oblasti. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 70)

Žemlička a Mynářik (2008, p. 104) dělí pozemní komunikace dle určení, technického vybavení a dopravního významu v souladu se zákonnými normami:

1. Dálnice (spojují nejvýznamnější centra)
2. Silnice (I. – III. třídy)
3. Místní komunikace (určeny zejména pro místní dopravu v obcích)
4. Účelové komunikace (určeny pro obsluhu lesních a zemědělských pozemků apod.)
5. Křižovatky (úrovňové, mimoúrovňové)
6. Těleso pozemní komunikace (zemní těleso, konstrukce vozovky, vodící proužky, krajnice, dělicí pás, bezpečnostní záchytná a vodící zařízení atd.)
7. Odstavné parkovací plochy (podélné, šikmé, kolmé)
8. Zastávky (určeny k nastupování, vystupování a přestupování cestujících)
9. Silniční ochranná pásma (prostor ohraničený svislými plochami vedenými do výšky 50 metrů)
10. Silniční pozemek (je tvořen tělesem dálnic, silnic a místních komunikací a silničními pomocnými pozemky)
11. Součásti a příslušenství komunikací (mosty, tunely, zábradlí, svodidla, vodorovná dopravní značení, zpomalovací pruhy, únikové zóny, protihlukové stěny apod.)

Stavby a zařízení pro dopravu a přepravu

Pro provoz silničních komunikací jsou dle autorů Zelený, Peřina (2000, p. 56) potřebné různé služby a zařízení, jejichž účelem je správa, údržba a obsluha komunikace. Lze sem zahrnout celou řadu objektů, například:

- odpočívadla – zřizují se poblíž komunikací a slouží řidičům a cestujícím k osvěžení, odpočinku, popř. k drobným opravám vozidla atd.,
- čerpací stanice pohonných hmot – umísťují se zásadně mimo silniční korunu, na dálnicích obvykle tvoří jeden areál s odpočívadlem, motelem atd.,
- autobusové stanice a zastávky,
- objekty, prostory a zařízení pro údržbu komunikací, na dálnicích bývají všechny objekty sloužící správě a údržbě soustředěny do tzv. cestmistrovství,
- restaurace (motoresty), motely sloužící jako zařízení pro stravování a přechodné ubytování cestujících.

Silniční infrastruktura (na rozdíl od železniční) umožňuje v souladu s pravidly provozu plně využít technických parametrů dopravních prostředků.

(Eisler & Hobza, 1994, p. 10)

Na území ČR se nachází celkem 128 tisíc km pozemních komunikací, z toho silniční síť dosahuje délky 55 515 km. V majetku státu je 6 382 km silnic. Ostatní silnice jsou v majetku krajů a obcí. (Žemlička & Mynářík, 2008, p. 40)

Podle údajů ministerstva dopravy byla na konci roku 2012 celková délka silnic a dálnic na území České republiky 55 716,5 km a délka místních komunikací 74 919 km. Celková délka pozemních komunikací v ČR byla 130 636,5 km.

Mýto

Mýtné je velmi adresnou formou úhrady za použití infrastruktury, jeho využití je nesporné hlavně u investičně náročných staveb, tedy u dálnic, tunelů nebo mostů. Výše mýtného je součtem mýtného za všechny projeté mýtné úseky zpoplatněných komunikací, sazby mýtného pro vozidla s největší povolenou hmotností nad 12 tun jsou v případě dálnic a rychlostních silnic diferencovány na základě emisní třídy vozidla a počtu náprav vozidla. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 84)

Inteligentní dopravní systémy (dopravní telematika)

Podle Příbyla a Svítka (2001, p. 32) dopravní telematika integruje informační a telekomunikační technologie s dopravním inženýrstvím tak, aby se pro stávající infrastrukturu komunikací zvýšily přepravní výkony, stoupla bezpečnost a zvýšila se psychická pohoda cestujících.

Základ dopravního telepatického systému je tvořen informačními technologiemi, které obsahují informace o dílčích prvcích dopravního řetězce a o uživateli dopravy. Dopravní telematický systém umožňuje sběr, přenos, zpracování a výměnu informací mezi různými uživateli a prvky dopravního řetězce a vytváří tzv. telematické aplikace pro jeho řízení a optimalizaci.

Bezpečnost v dopravě

Požadavky na jednotnou bezpečnost dopravy po pozemních komunikacích se vyvíjely ruku v ruce s rozvojem lidského poznání, technickým pokrokem a na základě praktických zkušeností. K hlavním příčinám nehod v silničních tunelech a na pozemních komunikacích vůbec patří nekorektní chování se účastníků silničního

provozu, nevhodná infrastruktura, nesprávný provoz, poruchy vozidel a problémy s nákladem. Společenský tlak na řešení otázky bezpečnosti evropských silničních tunelů vznikl jako odezva na kritické události v nedávné minulosti. Za jejich obecné příčiny lze označit globální změny, které se v posledních letech odehrály.

(Příbyl, Janota & Spalek, 2008, p. 20)

Příčiny a důsledky nehod na pozemních komunikacích a systémy pro zvýšení bezpečnosti na silnicích podle autorů Příbyl a Svítek (2001, p. 214).

Analýzy nehodovosti na dálnicích ukazují, že cca 50 % nehod se smrtelnými následky je dáno pozdní reakcí řidiče na překážky a mimořádné situace a dalších asi 25 % nehod této kategorie způsobuje technika jízdy nepřizpůsobená podmínkám jízdy a špatný odhad. Důležité jsou informace nejen o nehodách a kongescích, ale i informace o mentálním stavu komunikace, informace o fyzikálních podmínkách na povrchu vozovky a viditelnosti, údaje o vozidlech stojících na vozovce nebo v odstavném pruhu. Nehodovost a počty usmrcených osob v naší republice stále stoupají, na rozdíl od zemí, kde je zaveden celý komplex opatření. Jedná se nejen o opatření legislativní, ale i o využívání technických opatření, jejichž bází je telematika.

Pilotní projekty podporující bezpečnostní systémy pro řidiče, realizované hlavně v Japonsku ukazují, že s využitím telematické techniky nazývané AHS lze významně omezit počet nehod a lze také zvýšit pohodu cestujících. Systémy se dělí v zásadě na dva, které se navzájem liší dle toho, kde je soustředěn rozhodovací proces.

1. Inteligentní vozidlo, je vybaveno tak, že může monitorovat stav vozovky a dle takto stanovených podmínek přizpůsobuje rychlost jízdy.
2. Inteligentní dálnice, v tomto případě přebírá tíhu sběru informací a jejich přenosu k řidiči hlavně infrastruktura vybudovaná podél komunikací.

S bezpečností v dopravě souvisí i problematika ochrany spotřebitele v cestovním ruchu, tedy i při poskytování přepravy. Na tuto problematiku poukazuje Novacká (2013, p. 115). Ochrana spotřebitele je fenomén, který má svoje historické zázemí v 60. letech minulého století. Ve službách cestovního ruchu na mezinárodním trhu se vyvíjela ochrana spotřebitele postupně, v souladu se zvýšeným počtem účastníků a zvýšeným počtem destinací cestovního ruchu. Objektem ochrany spotřebitele v cestovním ruchu je nejen účastník zájezdu v rámci organizovaného cestovního ruchu. Mimořádná potřeba se jeví rozvíjet ochranu „cestovatelů, kteří si individuálně organizují své cesty

a individuálně nakupují i služby potřebné na toto cestování bez rozdílu, či jde o dovolenou nebo nepravidelné povinnosti.

V cestovním ruchu můžeme hovořit o ochraně spotřebitele v třech dimenzích:

1. svoboda cestování
2. ochrana života, zdraví a majetku cestujících
3. ochrana před sníženou kvalitou produktů a služeb v cestovním ruchu -
producenti služeb participují na společenské zodpovědnosti dvěma základními přístupy (aktivním a pasivním).

2.7 Převážný trh

Nejprve si charakterizujeme trh obecně. Podle autorů Sojky a Konečného (1996, p. 25) je trh společenská instituce založená na směně zboží. Sestává z aktů koupě a prodeje, které se mohou odehrávat na tržišti, v prodejně či kanceláři a mohou probíhat po telefonu, případně i přes počítačovou síť.

Hřebík (2008, p. 32) rozděluje trh mimo jiné podle komoditní struktury na:

- trh výrobních faktorů – práce, půdy, kapitálu,
- trh finanční – peněžní, kapitálový, devizový, trh vzácných kovů,
- trh ekonomických statků – výrobků a služeb.

V cestovním ruchu je třeba hledat vztah mezi konkurencí, ta se projevuje různorodou nabídkou a poptávkou. Na trhu cestovního ruchu je čím dál více patrná konkurence všech subjektů cestovního ruchu – nabídkové strany cestovního ruchu. Tento stav se nejvíce projevuje v oblasti služeb, hlavních služeb, nevyjímaje služeb dopravních. Nabídka dopravních služeb se musí přizpůsobit poptávce, která zaznamenává dynamických změn. Důležitý je aspekt cenotvorby a ochrany životního prostředí. (Rudež & Bojnec, 2007, p. 51)

Převážný trh je dle Eislera a Hobzy (1994, p. 16) segmentem trhu služeb, základní parametry této služby vznikají mimo dopravce, který ji prostřednictvím svých výrobních činitelů uskutečňuje. Případné výkyvy na trhu nelze eliminovat skladováním výrobků jako na trhu zboží. U nabídky služeb je třeba disponovat kapacitní rezervou.

Konkurence na přepravním trhu se projevuje jednak mezi jednotlivými dopravci všech druhů doprav v soupeření o zákazníka a mezi dopravci téhož druhu dopravy, která je patrná u nás především v silniční dopravě.

Skupiny ekonomických subjektů

1. Uživatelé dopravy. Tuto skupinu tvoří přepravci a cestující, kteří uspokojují své potřeby nákupem přepravních služeb.
2. Operátoři dopravy. Jde o podnikatelské subjekty, které nabízejí uživatelům své dopravní výkony a další služby a bezprostředně zabezpečují a usměrňují dopravně-přepravní procesy. Jedná se o nejrůznější dopravce a zprostředkovatele.
 - Dopravce – provozovatel (dopravy či vozidel), často zároveň vlastník dopravních prostředků – může být však jen jejich nájemcem. Vždy se jedná o subjekt realizující vlastní přemísťovací činnost v prostoru a čase. Jde o producenta, ale i realizátora dopravních služeb na trhu.
Dopravce je provozovatel dopravy pro cizí potřebu a jeden z účastníků přepravního vztahu. Na trhu dopravy vystupuje s nabídkou dopravních služeb. (Švadlenka & kol., 2006, p. 4)
 - Zasílatel (zprostředkovatel, speditér) – subjekt, který svým jménem, ale na účet přepravce, a tudíž i v jeho zájmu, zajišťuje pro jeho potřeby přepravu (cestovní kanceláře). Zprostředkovává či sám realizuje nákup přepravních nebo dopravních služeb.
3. Infrastrukturní agentury. Jde o subjekty a organizace, jejichž základní funkcí je péče o výstavbu a údržbu dopravních cest. Dále pečují o zajištění bezpečného provozu na dopravních cestách a poskytují různé služby jak pro uživatele, tak i pro operátory dopravy.
4. Vláda. Představuje v soustavě ekonomických subjektů orgán, který z titulu výkonné moci státu prosazuje svými opatřeními dopravní politiku jako formu hospodářské politiky státu v dopravě.
 - Dopravní politika – jako dopravní politiku lze označit postoj vlády ve vztahu k podmínkám a vývojovým tendencím dopravního sektoru její řídicí a regulační zásahy do sféry dopravy. Cílem dopravní politiky z ekonomického hlediska je zajistit fungování a rozvoj dopravy

jako ekonomicky efektivního systému, pokud možno s minimálními škodami a ztrátami pro společnost.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 32)

Dopravní podnik

Podnik obecně je podle Konečného (1997, p. 7) soubor hmotných, osobních a nehmotných složek podnikání. V podniku se uskutečňuje ekonomická činnost uspokojující lidské potřeby. Jedno z možných dělení podniků je podle druhu výkonů na:

- podniky produkující hmotné výkony,
- podniky poskytující služby – např. dopravní podniky.

Podniky (firmy) spojené s cestovním ruchem vidí Palatková (2011, p. 35) jako okruh firem, které realizují obchod službami turismu, je velice různorodý. Jedná se o firmy rozdílné svou velikostí i svým zaměřením. Z hlediska velikosti firmy je možné rozlišit malé a střední firmy, velké firmy a dále transnacionální korporace. Z hlediska působnosti firmy je rozhodující odvětvová příslušnost firmy, ať už se jedná např. o cestovní kanceláře, hotely a další ubytovací zařízení, stravovací zařízení nebo dopravce, kteří budou dále pro účely práce detailněji rozebráni.

Eisler a Hobza (1994, p. 71) uvádějí, že se dopravní podniky, stejně jako ostatní podniky, liší svou velikostí, která ovlivňuje volbu odpovídající právní formy. Právní forma je obecně dána živnostenským a obchodním zákoníkem. Právní úprava umožňuje soukromé podnikání fyzickým osobám podle živnostenského zákoníku, právníckým osobám v různých typech obchodních společností a družstev.

Živnostenský zákon zařazuje silniční motorovou dopravu mezi koncesované živnosti a pro tyto živnosti stanovuje vedle obecných podmínek ještě zvláštní podmínky podnikání, mezi které patří odborná způsobilost a spolehlivost.

(Žemlička & Mynářík, 2008, p. 84)

Podnikání v dopravě je podle Eislera a Hobzy (1994, p. 12) činnost, kterou uspokojujeme cizí potřeby, ale volba tohoto druhu podnikání musí uspokojit i potřeby naše.

Podstatné okolí dopravního podniku

1. Přírodní zdroje
2. Rozvoj techniky a technologie

3. Existence trhu výrobků a služeb
4. Legislativní a právní normy
5. Životní úroveň a životní styl
6. Životní prostředí, jeho tvorba a ochrana
7. Finanční okolí podniku dopravy
8. Sociální faktory
9. Politika

Okolí ovlivňuje volbu podnikání, jeho zaměření, činnost, organizaci apod.
(Eisler & Hobza, 1994, p. 12)

Řízení provozu dopravního podniku

Podle Biňovce (1994, p. 57) řízením podniku rozumíme jeho ovládání, které se uskutečňuje pomocí koordinace chování lidí, se zaměřením na dosahování stanovených cílů, při stále se měnících podmínkách, o kterých nikdy nevíme vše. Můžeme také říci, že jde o koordinaci provozních činností k dosahování stanovených cílů při proměnlivých podmínkách.

Výrobní proces v dopravě nazýváme provozním procesem, zkráceně provozem dopravy. Šíp (1997, p. 25) rozlišuje dvě jeho stránky:

- 1) Dopravní proces, který zajišťuje přemístění dopravního prostředku a tím výrobně užitečného efektu. Jedná se o vnitřní podnikovou stránku organizace dopravy, která zajišťuje řízení pohybu dopravních prostředků, provozní údržbu dopravních prostředků a zařízení umožňujících bezchybné plnění jejich funkce.

Dopravní proces je organizován dopravním podnikem, zatímco přepravní proces je ovlivněn požadavky zákazníka. (Eisler & Hobza, 1994, p. 5)

- 2) Přepravní proces, který spočívá ve vlastním přemístění osob představujícím spotřebu tohoto užitečného efektu. Řízení přepravního procesu se zaměřuje na vnější styk s ostatními odvětvími hospodářství, orgány státní správy a jednotlivými občany. V zásadě se jedná o technické, ekonomické a právní spojení dopravy s uživateli.

Operativní řízení automobilové dopravy

Převážná část výkonů se uskutečňuje nepravidelnou automobilovou dopravou podle konkrétních požadavků přepravců, kteří mohou uzavírat v delším předstihu

rámcové přepravní smlouvy. Řízení provozu nepravidelné automobilové dopravy klade mnohem větší nároky na sestavu operativních plánů i vlastní operativní řízení, kterým se zabývají pro to zvláště vyčlenění pracovníci, dispečeri. Prakticky pro každou směnu je třeba připravit nový operativní plán práce pro každé vozidlo a jeho osádku. Je možno zde proto rozlišit operativní plánování a vlastní dispečerské řízení, které zajišťuje i operativní evidenci. Prvotními doklady v autobusové dopravě jsou denní záznam o výkonech autobusu a společná jízdenka v nepravidelné dopravě, kterou opět musí objednatel podpisem vedoucího zájezdu potvrdit. Zde jsou důležité údaje o době čekání a ujetých km, podle kterých se provádí vyúčtování.

(Eisler & Hobza, 1994, p. 200)

Vymezení marketingu podle Konečného (1997, p. 159): „Marketing je podnikání orientované na trh, na potřeby zákazníků – na budoucnost, zaměřené na jasně formulované podnikatelské cíle.“

Moderní dopravní podnik musí dle Eislera a Hobzy (1994, p. 91) za základní východisko své činnosti považovat potřeby a přání subjektů, kterým jsou určeny jeho služby. K tomu podnik využívá marketing.

Marketingové koncepce dopravních podniků:

- 1) Nabídnout stejně kvalitní službu za nižší cenu.
- 2) Nabídnout více než konkurence za stejnou cenu.

Tvorba ceny

Obecný postup tvorby ceny podle Palatkové a Zichové (2011, p. 74).

V reálných firmách zpravidla nebývá při stanovování cen používáno analytického aparátu obecné ekonomie a nevychází se z mezních, ale průměrných veličin. V zásadě existují tři obecné přístupy tvorby cen, které odrážejí působení již zmiňovaných faktorů. Poněkud laickým, přesto výstižným vyjádřením tvorby ceny lze říci, že náklady tvoří spodní hranici, poptávka horní hranici a konkurence určuje, kde je možné se s cenou pohybovat v rámci těchto vymezených mantinelů.

Ať už firma využívá jakéhokoliv přístupu tvorby ceny, v konečném správném rozhodování musí respektovat všechny obecné zákonitosti tvorby ceny a veškeré faktory cenu ovlivňující, proto se de facto využívá kombinace všech těchto tří přístupů.

Obecné přístupy tvorby cen:

- nákladově orientovaná cena

- cena stanovená dle hodnoty zákazníka/ metoda cílových nákladů
- cena stanovená dle konkurence

Produkcí dopravy je služba, kterou nazýváme přemístění. Cena za přemístění se stanoví zpravidla na jednotku přepravního výkonu. Cena je buď zcela smluvní anebo stanovena tarifem. (Eisler & Hobza, 1994, p. 76)

Ceny v nepravidelné silniční dopravě nejsou státem nijak regulovány ani věcně usměrňovány. Základem pro kalkulaci je cena za 1 km, kterou ovlivňují zejména pořizovací cena autobusu, doba jeho životnosti a náklady na jeho provoz. Dále je nutné stanovit sazbu za čekací dobu, sazby stravného řidičů, event. rozdíly v ceně pohonných hmot při cestě do zahraničí. Nelze opomenout provozování a správní režii a zisk. Všechny ostatní poplatky (parkování, silniční a obrátová daň, noclehy řidičů, trajekty atd.) se účtují navíc. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 105)

Náklady dopravce

Kalkulace nákladů provozované dopravy, kde se započítávají všechny nákladové položky včetně přiměřeného zisku. Nesouvisí s výslednou cenou, která je mimo nákladů ovlivněna řadou dalších věcí, jako např. požadovanou ziskovostí, nutností poskytovat i ztrátovou dopravu a návazně na to úhradou ztrát, různými systémy kalkulace cen v rámci integrovaných systémů apod. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 57)

Pro podnikatele v dopravě je výraznou položkou jeho nákladů silniční daň. Zdaňuje využívání silniční a dálniční sítě v České republice pro tuzemské i zahraniční uživatele pozemních komunikací. Předmětem daně jsou vymezená vozidla používaná k podnikatelské činnosti. (Eisler & Hobza, 1994, p. 104)

Logistika v osobní dopravě

Logistika v osobní dopravě zahrnuje prognózování, plánování, organizaci, operativní řízení a následnou kontrolu všech činností mezi subjekty vstupujícími do přepravního procesu na straně nabídky. Tím vytváří předpoklady k zabezpečení dostatečně rychlé, spolehlivé, pohodlné a bezpečné dopravy cestujících a jejich zavazadel za odpovídající cenu při využití spolupráce mezi všemi dopravními obory. (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 46)

2.8 Autobusová doprava

Autobusová doprava se využívá pro vnitrostátní i mezinárodní cesty. Důvodem jsou nižší ceny, kvůli kterým jsou lidé ochotni obětovat své pohodlí. Pohodlí však zvyšuje lepší vybavení dopravních prostředků. V řadě zemí autobusová doprava tvoří důležitý článek v systému kombinované dopravy. (Zelený & Peřina, 2000, p. 47)

Podle autorů Zelený, Peřina (2000, p. 47) má autobusová doprava tyto hlavní výhody a nevýhody:

- výhodou je relativně vysoká rychlost, nízká cena a operativnost,
- nevýhodou je omezená kapacita dopravních prostředků, ekologická zátěž krajiny a vysoká nehodovost.

Podobné výhody a nevýhody autobusové dopravy uvádí i řada dalších autorů.

Klasifikace autobusové dopravy podle služeb poskytovaných přepravci dle Francové (2003, p. 81):

- pravidelná autobusová doprava (linková),
- pravidelná zájezdová doprava,
- nepravidelná zájezdová doprava.

Členění autobusové dopravy podle Orišky (2010, p. 79) viz tabulka 1.

2.9 Neveřejná – příležitostná doprava

Neveřejná doprava se uskutečňuje na objednávku přepravní služby předem u dodavatele služby. Umožňuje realizovat rekreační i kulturně-poznávací cíle účastníků cestovního ruchu. Uspokojuje přepravní potřeby jen určité skupiny cestujících po dohodnuté trase dopravní cesty, s dohodnutými zastávkami a v dohodnutém čase, které dopravce přepravuje podle předem uzavřené smlouvy o přepravě osob za dohodnuté cestovné. Člení se na zájezdovou dopravu, okružní nebo vyhlídkové jízdy a transfery.

Zájezdová doprava je určena k přepravě účastníků zájezdů organizovaných cestovními kancelářemi v tuzemsku i do zahraničí. Dopravce by měl zajistit, aby byl autokar vedle obchodního jména dopravce označený vpředu a na pravoboku nápisem zájezd nebo jiným srozumitelným označením.

Okružní jízda je příležitostná přeprava osob na objednávku po předem vyhrazené okružní trase, na níž je stejným autobusem přepravována stejná skupina cestujících. Okružní jízdě je podobná vyhlídková jízda s tím rozdílem, že výchozí a cílový bod přepravy nemusí být shodný.

Transfer je přeprava z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo, které může být místem ukončení těchto služeb nebo počátkem jiné služby cestovního ruchu. Místa služeb cestovního ruchu jsou např. letiště, stanice vlaku, autobusová zastávka, přístav, hotel, restaurace, navštěvovaná místa apod.

(Orieška, 2010, p. 80)

Autobusová doprava se dle autorů Zurynek, Zelený a Mervart, (2008, p. 92) podílí na následujících produktech:

- outgoing – chartery při pobytovém produktu,
- incoming – transfery,
- domácí cestovní ruch – pobyty, výlety.

Zájezdová činnost

Podle zákona č. 89/2012, občanský zákoník se zájezdem rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

- a) dopravní služby,
- b) ubytovací služby,
- c) jiné služby, která tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

Kunešová a Farková, (2001, p. 5) charakterizují a rozdělují zájezdovou činnost následovně.

Zájezdem se rozumí organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu po určité trase, podle předem vypracovaného programu s určitým rekreačním, poznávacím, sportovně-turistickým nebo jiným cílem.

Autokarové zájezdy jsou pro naše občany zatím stále nejlevnější a proto nevyhledávanější. Při cestě na kratší vzdálenost jsou pohodlné a umožňují maximální poznání celé trasy.

Rozdělení zájezdové činnosti podle tematické náplně:

- pobytové zájezdy,

- kulturně-poznávací zájezdy,
- sportovní a turistické zájezdy,
- zájezdy na výstavy a veletrhy,
- zvláštní tematické zájezdy.

Rozdělení zájezdů podle ročních období:

- letní zájezdy,
- zimní zájezdy,
- mimosezonní zájezdy.

2.10 Dopravní prostředky

Dopravní prostředky určené pro přepravu většího množství osob po silnici jsou označovány jako autobusy. Dnešní podobu začala tato vozidla dostávat postupně od třicátých let 20. století, kdy se objevily první samonosné karosérie.

(Tůma, 1980, p. 56)

Podle Švadlenky a kol., (2006, p. 73) je autobus určen pro přepravu osob a jejich zavazadel, který má víc než 9 míst na sezení včetně místa řidiče. Může být jednopodlažní, dvoupodlažní nebo kloubový.

Autobusy pro hromadnou přepravu osob se člení podle určení na:

- velký autobus (obsaditelnost 23 a více cestujících),
- malý autobus (obsaditelnost 9 až 22 cestujících),
- minibus (obsaditelnost 9 až 16 cestujících),
- midibus (obsaditelnost 17 až 22 cestujících).

Orieška (2010, p. 85) uvádí následující členění autobusů podle použití:

- městské autobusy,
- příměstské autobusy,
- nízkopodlažní autobusy,
- meziměstské (dálkové) autobusy,
- turistické autobusy,
- speciální autobusy.

Turistické autobusy se označují také jako dálkové autobusy, nejčastěji však jako autokary. Jsou bezpečné a pohodlné, vybavené polohovatelnými sedadly, bezpečnostními pásy, klimatizací, toaletou, videem nebo DVD přehrávačem.

Při konstrukci autokaru se dbá na dobrý výhled, pohodlí řidiče a velký prostor pro zavazadla. Mezi nejznámější výrobce autokarů v Evropě patří firmy Neoplan, Mercedes-Benz, Scania aj.

Klasifikace autokarů

S charakterem a komfortem dopravy souvisí rozřídění autokarů do jednotlivých kategorií. Systém klasifikace turistických autokarů plní úlohu určitého garanta komfortu cestování a nabízených služeb. Pro charakteristiku a kategorizaci autokarů se užívá mezinárodně dohodnutý systém kategorizace turistických autokarů podle IRU.

Klasifikační kategorie autokarů:

- * autokary
- ** výletní autokary
- *** turistické autokary
- *** luxusní turistické autokary

Vedle posuzování hledisek, resp. minimálních požadavků, jako např. výkon motoru, pohodlí za jízdy, topení, zastínění oken atd., mohou být hodnocena pouze vozidla, která jsou ve všeobecně dobrém stavu.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 89)

Sortiment poskytovaných služeb v nepravidelné dopravě je dle Orišky (2010, p. 88) následující:

- poskytování nezbytných informací,
- rezervace míst v dopravním prostředku,
- úschova a přeprava zavazadel,
- občerstvení v průběhu přepravy ze stálé nabídky teplých a studených nápojů.

Provozní požadavky

Provozně technické parametry dopravních prostředků podstatně ovlivňují dopravní i přepravní výkony, produktivitu práce i investiční, energetickou, materiálovou a pracovní náročnost. Ve svém souhrnu pak působí na výslednou ekonomickou efektivnost dopravního procesu. (Eisler & Hobza, 1994, p. 130)

Technický stav vozidla musí podle Šípa (1997, p. 43) odpovídat mezinárodním předpisům ev. předpisům navštívených států:

- celkový dobrý stav vozidla zajišťující bezpečný provoz,

- předepsané vnější označení vozidla,
- bezchybně fungující rozhlasové zařízení s mikrofonem,
- povinné vybavení tachografy,
- nepoškozené pneumatiky s předepsanou hloubkou dezénu,
- vybavení náhradními díly pro provádění oprav během cesty.

Dopravní technologičnost charakterizují autoři Eisler a Hobza (1994, p. 131) jako soubor vlastností dopravních prostředků, podmíněných provozně technickými a přepravně technickými parametry a určujícími tak fyzikální a ekonomickou vhodnost plnit efektivně přepravní úkoly v daných oblastech přepravy a provozních podmínkách.

Systémy ABS a ASR

Protiblokovací systém ABS je jedním ze základních prvků aktivní bezpečnosti vozidla. Svoji funkcí má ABS zabránit zablokování kola při brzdění, a tím i ztrátě adheze mezi kolem a vozovkou. Díky systému ABS je vozidlo ovladatelné i při prudkém brzdění.

ASR je protiprokluzový systém zajišťující přenos hnací síly od motoru na povrch vozovky.

(Autolexikon.net, 2013, cs.autolexikon.net)

Scania Retarder

Systém Scania Retarder zajišťuje interakci s tempomatem, motorovou brzdou a kolovými brzdami a zajišťuje úplnou kontrolu nad rychlostí při pouhém stisknutí tlačítka či ovládacího prvku na brzdovém pedálu.

(Scania, 2009, www.scania.cz)

Způsoby určování polohy vozidla

Pro určení polohy vozidla se používají dle Příbyla a Svítka (2001, p. 275) hlavně čtyři technické způsoby: přímé určení polohy, nepřímé určování polohy, satelitní systémy pozemní vysílače. Z těchto čtyř způsobů doznalo asi největšího rozšíření nepřímé určování polohy v kombinaci se satelitními systémy. Podstatnou výhodou je, že tyto systémy nevyžadují vybudování žádných center nebo složité komunikační infrastruktury.

Jízdní doklady

- Objednávka autobusu – přesné vyplnění tiskopisu objednávky zajišťuje přepravci všechny potřebné informace pro zajištění objednané dopravy.
- Společná jízdenka – dispečer vystavuje osádce vozidla společnou jízdenku, kterou vystaví na základě podkladů získaných z objednávky.
- Záznam o provozu vozidla – v průběhu výkonu přepravy osádka autobusu vede záznam o provozu vozidla. Správnost údajů potvrzuje vedoucí zájezdu podpisem.
- Tachografové kotouče – tachograf zaznamenává pracovní režim řidiče v průběhu směny a rychlost vozidla. Tachografové kotouče vkládá řidič do tachografu a musí řádně uvést své jméno, směr trasy, datum a stav tachometru.

(Šíp, 1997, p. 44)

V současné době se od tiskopisu ustoupilo a objednávka autobusu se řeší spíše telefonicky nebo emailem. Společná jízdenka se již nepoužívá. U záznamu o provozu vozidla se již nevyžaduje podpis vedoucího zájezdu. U autokarů vyrobených od roku 2006 se tachografické kotouče nahrazují digitálními tachografickými zařízeními do kterých se vkládají digitální karty řidičů, na které jsou zaznamenávány všechny údaje od počátku pracovního výkonu. Dalším v současnosti používaným dokladem je sešit jízdních listů. Tento doklad vydává sdružení automobilových dopravců Česmad, obsahuje datum a místo odkud autokar vyjíždí, cíl cesty, počet cestujících, jména řidičů atd. Je určen pro mezinárodní přepravu cestujících autokary mezi členskými státy Evropské unie.

3. Cíle a metodika

3.1 Hlavní cíl

Hlavním cílem diplomové práce je poukázat na význam silniční dopravy v cestovním ruchu a provést analýzu konkrétní dopravní společnosti se zaměřením na zájezdovou dopravu.

3.2 Vedlejší cíle

Dalším cílem je připravit návrh optimalizace inovačních mechanismů do sledované dopravní společnosti a navrhnout opatření ke zlepšení situace. Poukázat na využití autobusové dopravy v podmínkách cestovního ruchu.

Výzkumné otázky vycházejí z obecného určení cíle výzkumu, který převádějí do konkrétnější podoby.

Výzkumná otázka: Proč je silniční (autokarová) doprava v cestovním ruchu hojně využívána? Jaké jsou její výhody a nevýhody?

3.3 Hypotézy

Hypotéza je tvrzení o podstatě určité situace ve světě. Návrh vztahu mezi výzkumnými proměnnými jako předmět výzkumu, tento návrh se výzkumem zamítá nebo potvrzuje na základě empirické evidence.

Tyto hypotézy budou v práci potvrzeny nebo vyvráceny:

1. Ve Středočeském kraji je početná konkurence dopravních společností poskytujících autokarovou dopravu pro potřeby cestovního ruchu.
2. Dopravní společnost je $\frac{3}{4}$ respondentů oblíbená díky vstřícnému a profesionálnímu přístupu personálu.
3. Dopravní společnost poskytuje dopravní služby výhradně českým cestovním kancelářím.

3.4 Metodika práce

Metodika práce je rozdělena do tří částí: analytickou, syntetickou a aplikační.

- Analytická část se týká sběru potřebných informací a podkladů z primárních a sekundárních dat. Primární data se získají terénním šetřením, které se uskuteční formou dotazování účastníků cestovního ruchu, přepravovaných vybranou dopravní společností a řízenými rozhovory s obchodními partnery vybrané dopravní společnosti, se zástupcem dané společnosti a jejími zaměstnanci. Statistické údaje se získají na Krajském úřadě. Sekundární data pak z odborné literatury a oficiálních internetových stránek.
- Syntetická část práce se týká přípravy, realizace a vyhodnocení terénního šetření. Jako metoda terénního šetření byla zvolena metoda dotazování. Nejprve se vytvoří dotazník, obsahující 12 uzavřených, polootevřených i otevřených otázek. Dotazování bylo realizováno v měsících červen až září 2013. Řízené rozhovory byly realizovány buďto přímo osobním dotazováním nebo prostřednictvím e-mailu. Pro tento účel byly vytvořeny tři typy otázek, jeden pro zástupce dopravní společnosti, druhý pro obchodní partnery společnosti a třetí pro zaměstnance, všechny typy obsahovaly 5 - 6 otevřených otázek. Na základě výsledků terénního šetření a analýzy silniční dopravy dojde k potvrzení nebo vyvrácení hypotéz.
- V aplikační části práce bylo na základě získaných informací navrženo a implementováno opatření ke zlepšení situace a byl připraven návrh projektu optimalizace inovačních mechanismů do sledované dopravní společnosti.

4. Analýza současného postavení silniční dopravy v cestovním ruchu

Charakteristika silniční dopravy

Z pohledu cestovního ruchu lze silniční dopravu rozdělit na hromadnou (autobusovou) a individuální (dvoustopá nebo jednostopá vozidla, případně s přívěsy). (Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 65)

K přepravě účastníků cestovního ruchu se v silniční dopravě využívá autobusová doprava, taxislužba a individuální doprava osobními automobily. Podrobné členění viz literární rešerše. (Orieška, 2010, p. 79)

Silniční autobusová doprava a s ní spojené služby jsou nejpoužívanějším druhem dopravy v cestovním ruchu. Je používána u tuzemských zájezdů, u zimních lyžařských zájezdů po České republice i do zahraničí a u většiny poznávacích zahraničních zájezdů. Dopravci nabízejí velký výběr autokarů od mikrobusů pro 10 lidí až po patrové autobusy s kapacitou 92 cestujících.

Služby silniční dopravy jsou tvořeny širokým spektrem služeb. Kromě vlastních přepravních služeb sem patří prodejní a informační služby, obchodně-prodejní služby, služby čerpacích stanic, asistenční, servisní a odtahové služby, služby zajišťující bezpečnost přepravy, pojišťovací služby, autopůjčovny. (Rux, 2007, p. 4)

Tabulka 2: Autobusová doprava

	2008	2009	2010	2011	2012
Přepravené osoby celkem (tis. osob)	373 394,5	367 647,9	372 548,0	364 615,6	344 987,7
<i>v tom:</i>					
doprava nepravidelná	33 538,1	33 364,6	33 051,5	35 462,2	29 309,9
doprava linková celkem	339 856,4	334 283,3	339 496,5	329 153,3	315 677,8
Přepravní výkony celkem (mil. oskm)	9 215,2	9 493,6	10 335,7	9 266,7	9 015,4
<i>v tom:</i>					
doprava nepravidelná	2 148,6	2 666,6	2 991,9	2 873,2	2 894,8
doprava linková celkem	7 066,6	6 827,0	7 343,8	6 393,5	6 120,6

Oskm = osobokilometr

Zdroj: MD

Mezinárodní silniční tahy

Česká republika je pro svoji zeměpisnou polohu i tvar území jednou z nejvíce zatížených zemí Evropy z hlediska tranzitní dopravy. Spojením jednotlivých národních sítí na evropském kontinentu vzniká evropská silniční síť. Přes naše území tak směřuje celá řada mezinárodních silničních tahů. Pro infrastrukturu silniční dopravy je závazná Evropská dohoda o hlavních mezinárodních dopravních tepnách – AGR, podepsána v roce 1950 v Ženevě, která požaduje, aby silnice zařazené do mezinárodní silniční sítě E, byly uvedeny do souladu s podmínkami uvedenými v příloze této dohody.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 78)

Výhody a nevýhody silniční dopravy

Dynamický rozvoj silniční dopravy, při kterém přibývá na světových silnicích ročně více než 30 milionů automobilů a desítky tisíc autobusů, má řadu pozitivních i negativních dopadů.

Mezi výhody silniční dopravy patří především:

- vysoká mobilita, která umožňuje dosáhnout cestujícím téměř jakékoliv turisticky zajímavé místo
- flexibilita, vyplývající z použitelnosti rozvětvené silniční sítě
- vysoká pohotovost k přepravě
- možnost spolupráce a návaznosti s dalšími druhy dopravy
- nižší cena.

(Čertík & kol., 2001, p. 145)

Podle Nováka (2003, p. 66) má silniční doprava celou řadu předností, z nichž k nejvýznamnějším patří její relativní rychlost, dostupnost, operativnost, rychlá přizpůsobivost změnám poptávky a především schopnost bezproblémově realizovat systém přeprav „z domu do domu“.

Na druhou stranu rozvoj silniční dopravy provází řada negativ:

- silná zátěž pro životní prostředí, které si vynucuje regulaci této dopravy v některých místech
- vysoká nehodovost a nebezpečnost této dopravy
- malá kapacitnost, která nebude ani v příštích letech stoupat

- vliv vnějších podmínek (např. počasí) na plynulost přepravy (Čertík & kol., 2001, p. 145)

Na problémy silniční dopravy poukazují i autoři Zurynek, Zelený, Mervart (2008, p. 66). Silný nárůst provozu na pozemních komunikacích v posledních letech, kdy se středoevropský region stal dopravní křižovatkou Evropy, s sebou přináší nejrůznější problémy: potřeba dalšího rozšiřování silniční a dálniční sítě, růst nákladů na provoz, správu i údržbu komunikací, vzestup nehodovosti a s tím spojených ztrát na lidských životech i hmotných škod, negativní dopady na životní prostředí atd. Veškerá negativa se zvláště citelně projevují zejména na citlivých místech silniční sítě.

Stále významnější roli má i snižování energetických nároků dopravy, vždyť rozhodující podíl spotřeby energie v dopravním sektoru spotřebovává doprava silniční, která vzhledem k závislosti na ropě patří k nejcitlivějším a nejzranitelnějším. S touto problematikou úzce souvisí i vývoj silničních vozidel, zejména využívání efektivních a tzv. ekologicky přátelštějších dopravních prostředků.

Stejně či podobné výhody a nevýhody (problémy) silniční dopravy uvádí ve svých publikacích celá řada dalších autorů.

Nehody

Jak bylo výše zmíněno, jednou z podstatných nevýhod silniční dopravy je vysoká nehodovost. Policie ČR v roce 2012 šetřila celkem 81 404 silničních dopravních nehod, což je oproti předcházejícímu roku nárůst o 8,3%. Počet nehod šetřených Policií ČR v roce 2012 je od roku 1990 4. nejnižší. Nejméně nehod šetřila policie v roce 2009, což bylo pravděpodobně způsobeno i legislativní změnou od 1. 1.2009 zvyšující „hranici“ pro povinné hlášení nehody z původních 50 tis. Kč na 100 tis. Kč. Nejvíce nehod bylo šetřeno v roce 1990. (ČSÚ, 2014, www.czso.cz)

Srovnání s ostatními druhy dopravy

Železniční doprava vs. silniční doprava

Evidentní výhodou železniční dopravy je šetrnost k životnímu prostředí – nižší znečištění, hlukové zatížení a také zábor půdy. Další výhodou je vysoká kapacita přepravy, která je u železnice vyšší než u jiných systémů, s tím souvisí i některé doplňkové služby jako např. přeprava kol. V neposlední řadě je železniční doprava také rychlejší a bezpečnější.

Oproti tomu největší nevýhodou železniční dopravy je její omezená dostupnost. Také je nutné vzít v úvahu, že z celospolečenského hlediska silniční doprava relativně dražší než železniční, i když ceny za přepravu jsou mnohdy opačné. Tento stav je způsoben zejména faktem, že v ceně přepravy po silnici jsou dosud relativně málo zohledněny náklady na odstraňování negativních dopadů na životní prostředí a náklady na infrastrukturu.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 67, 110)

Přestože je dostupnost železničních stanic vysoká, a lze je nalézt v prakticky každém menším městě, je její rozsáhlost a provázanost vzhledem k dopravě silniční výrazně nižší. (Besta, (n.d.), p. 5, www.techportal.cz)

Letecká doprava vs. silniční doprava

Letecká doprava posiluje své postavení v cestovním ruchu. Ceny letenek u nízkonákladových společností nebo u charterových letů jsou často nižší než ceny jízdného v autobusové nebo železniční dopravě.

(Rux, 2007, p. 9)

K výhodám letecké dopravy patří především rychlost (na delší vzdálenosti), pohodlnost a kultura cestování, rozsah poskytovaných služeb – zejména palubních služeb (v závislosti na třídě), vysoká přepravní kapacita, bezpečnost.

Naopak nevýhodami letecké dopravy jsou negativní vliv na životní prostředí, zvyšování vzdálenosti letišť od center měst a turistických lokalit, bezpečnostní opatření, díky kterým dochází k prodlužování doby související s odbavováním cestujících na letištích.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 148)

Vodní doprava vs. silniční doprava

Mezi přednosti vodní dopravy v současném období patří vysoký přepravní objem, relativní bezpečnosti, nižší provozní náklady, výhradní a jediná dopravní dostupnost k některým významným lokalitám, minimální zátěž pro životní prostředí.

K záporům lodní dopravy patří především nižší rychlost, závislost na počasí a vodních staveb.

(Zurynek, Zelený & Mervart, 2008, p. 181)

Jak vyplynulo z řízených rozhovorů (viz kapitola 5), silniční autokarová doprava je využívána především na kratší a střední vzdálenosti. Nezastupitelná je hlavně při poznávacích zájezdech a to pro její mobilitu a flexibilitu. K některým atraktivitám cestovního ruchu není možno se dostat jinak než po silnici. I při pobytových zájezdech jsou často pořádány jednodenní výlety, pro které se využívá silniční doprava. Dále se silniční doprava využívá jako doplněk dopravy letecké, jedná se o transfery z letiště do vybrané destinace cestovního ruchu a zpět, zde se může jednat o vzdálenost v řádu desítek někdy i stovek km, i zde má tedy silniční doprava nezastupitelné místo. Pokud se jedná o středně dlouhé vzdálenosti má v porovnání s leteckou dopravou jednu podstatnou výhodu a tou je cena, i když v poslední době letecké společnosti „tlačí cenu dolů“ a existují tzv. nízkonákladové letecké společnosti, pořád vyjde ve většině případů silniční doprava levněji. Do budoucna se však letecká doprava stává vážným konkurentem silniční dopravy, jelikož patří k nejrychleji se rozvíjejícím oborům dopravy.

Ne ve všech evropských státech je však pro potřeby cestovního ruchu nejvíce využívána silniční doprava jako v České republice. V dosti státech Evropy, např. v Rusku, ve Španělsku nebo Francii patří toto prvenství dopravě železniční.

Tabulka 3: Mezioborové srovnání přepravních výkonů osobní dopravy

	2008	2009	2010	2011	2012
Přeprava cestujících celkem (mil.)	5 132,6	5 043,1	4 775,9	4 709,5	4 739,0
Železniční doprava	177,4	165,0	164,8	167,9	172,8
Autobusová doprava	373,4	367,6	372,5	364,6	345,0
Letecká doprava	7,2	7,4	7,5	7,5	6,4
Vnitrozemská vodní doprava ¹⁾	0,9	1,2	0,9	1,0	0,5
Městská hromadná doprava	2 323,8	2 262,0	2 260,3	2 138,5	2 224,2
Veřejná doprava celkem	2 882,6	2 803,1	2 805,9	2 679,5	2 749,0
Individuální automobilová přeprava osob^{2) 3)}	2 250,0	2 240,0	1 970,0	2 030,0	1 990,0
Přepravní výkon celkem (mil. oskm)	115 045,3	115 183,2	107 028,6	108 352,6	106 982,6
Železniční doprava	6 803,3	6 503,2	6 590,7	6 714,0	7 264,7
Autobusová doprava	9 215,2	9 493,6	10 335,7	9 266,7	9 015,4
Letecká doprava	10 749,0	11 330,9	10 902,0	11 585,6	10 611,6
Vnitrozemská vodní doprava ¹⁾	17,3	10,5	12,8	14,8	17,3
Městská hromadná doprava	15 880,5	15 555,1	15 617,4	15 281,5	15 813,7
Veřejná doprava celkem	42 665,3	42 893,2	43 458,6	42 862,6	42 722,6
Individuální automobilová přeprava osob^{2) 3)}	72 380,0	72 290,0	63 570,0	65 490,0	64 260,0

1) Jedná se převážně o rekreační přepravu osob

Zdroj: MD

2) Jedná se o odborný odhad

3) v roce 2010 změna metodiky sčítání silničního provozu

Prognóza vývoje

Lepší dostupnost rychlostních vlaků a nízkonákladových leteckých dopravců ovlivní klasické způsoby cestování. Silniční doprava bude stát před problémem přesycení a nahromadění. Předpokládá se pokles významu autobusové dopravy v cestovním ruchu. (Foret, Foretová, Konečný & Hesková, 2013, p. 131)

Dopravní statistika

Údaje Českého statistického úřadu

Tabulka 4: Základní ekonomické ukazatele právnických a fyzických osob v dopravě

	2008	2009	2010	2011
Podniky (firmy) celkem	41 416	41 715	41 517	40 816
Zaměstnané osoby celkem	261 985	248 378	240 804	234 113
Tržby celkem (mil. Kč)	514 548	441 781	482 116	494 984
Přidaná hodnota (mil. Kč)	111 941	103 399	118 045	115 534

Zdroj: ČSÚ

Tabulka 5: Počty jednotek v odvětví doprava a skladování v registru ekonomických subjektů ČSÚ podle druhu

	2008	2009	2010	2011	2012
Celkem	71 865	73 882	74 206	74 345	72 308
<i>z toho:</i>					
Soukromí podnikatelé	64 127	65 158	64 843	64 383	61 835
Obchodní společnosti	7 002	7 599	8 062	8 605	9 070
Družstva	58	53	51	51	53
Státní podniky	14	9	7	7	6

Zdroj: ČSÚ

Tabulka 6: Počty zaměstnanců a průměrné měsíční mzdy v odvětví doprava a skladování

	2008	2009	2010	2011
Průměrný evidenční počet zaměstnanců ve FO (tis.)	270	258	252	249
Průměrné hrubé měsíční mzdy na FO (Kč)	22 601	22 994	23 005	23 026

FO = fyzická osoba

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 7: Tvorba hrubé přidané hodnoty v odvětví doprava (běžné ceny) (mil. Kč)

	2008	2009	2010	2011
Hrubá přidaná hodnota - doprava celkem	128 813	111 842	114 330	106 513
<i>z toho:</i>				
Silniční (NACE 493 a 494)	96 008	78 582	84 462	80 433

Zdroj: ČSÚ

Tabulka 8: Infrastruktura silniční dopravy (km)

	2008	2009	2010	2011	2012
Délka silnic a dálnic celkem	55 653,6	55 718,5	55 751,9	55 742,0	55 716,5
z toho evropská silniční síť typu E	2 604,2	2 603,1	2 635,8	2 634,0	2 634,3
Dálnice v provozu	690,5	728,7	733,9	745,1	751,2
Rychlostní komunikace¹⁾	359,7	370,1	422,3	427,0	442,1
Silnice	54 963,1	54 989,8	55 018,0	54 996,9	54 965,3
v tom silnice I. třídy	6 209,7	6 198,4	6 254,6	6 254,1	6 250,1
silnice II. třídy	14 592,3	14 622,7	14 634,8	14 626,2	14 542,9
silnice III. třídy	34 161,1	34 168,7	34 128,6	34 116,6	34 172,3
Místní komunikace	74 919,0	74 919,0	74 919,0	74 919,0	74 919,0

Zdroj: ŘSD, ČSÚ

1) Délka rychlostních komunikací je obsažena v délce silnic I. třídy

Středočeský kraj v roce 2012 provozoval 9 447,4 km silnic, z toho 821,5 km silnic I. třídy, 194,2 km dálnic, 152,1 km rychlostních komunikací.

(ČSÚ, 2014, www.czso.cz)

Výdaje do silniční infrastruktury

Výrazný pokles investičních finančních prostředků vložených do pozemních komunikací pokračoval i v roce 2012. Snížení finančního objemu bylo sice nižší než v roce 2011 a činilo necelých 10 mld. Kč, procentuální pokles však byl výrazně vyšší než v roce 2011, kdy byl 17%, a činil více než 30%. Z toho investiční výdaje do silnic II. a III. třídy, tedy silnic ve vlastnictví krajů, činily v roce 2012 zhruba 6 mld. Kč, tedy stejně jako v roce 2011. Procentuální podíl na celkových investičních nákladech do těchto pozemních komunikací byl tedy v roce 2012 výrazně vyšší než v předchozím roce a činil 27%.

Ve středočeském kraji byla uskutečněna např. rekonstrukce mostu v Brandýsi nad Labem nebo propojení silnice I/2 na dálnici D1.

(ČSÚ, 2014, www.czso.cz)

Tabulka 9: Celkové investiční výdaje do dopravní infrastruktury (běžné ceny) (mil. Kč)

	2008	2009	2010	2011	2012
Celkem	82 996,1	76 325,3	61 490,3	44 453,5	33 399,5
z toho					
Silniční¹⁾	50 962,0	52 524,0	43 494,0	31 799,4	22 036,0

Zdroj: MD, ČSÚ, SFDI, SŽDC, KÚ

1) Údaje za silniční infrastrukturu zahrnují výdaje na dálnice a silnice I., II. a III. třídy

Tabulka 10: Celkové výdaje na opravy a údržbu dopravní infrastruktury (běžné ceny) (mil. Kč)

	2008	2009	2010	2011	2012
Celkem	24 469,9	25 575,1	26 466,7	23 241,1	23 589,1
z toho					
Silniční¹⁾	15 257,2	15 300,4	16 941,9	14 009,4	14 350,9

Zdroj: MD, Mze, ČSÚ, SŽDC, KÚ

1) Údaje za silniční infrastrukturu zahrnují výdaje na dálnice a silnice I., II. a III. třídy

Přeprava

Trend poklesu počtu přepravených cestujících v autobusové dopravě i přepravních výkonů pokračuje i v roce 2012. Meziroční pokles u počtu přepravených cestujících činil 5,4% a je nejnižší za více než 10 let, přepravní výkony autobusové dopravy oproti předchozímu roku poklesly o cca 3% a dosáhly tak nejnižší hodnoty za posledních 7 let. (ČSÚ, 2014, www.czso.cz)

Stanovení ceny za přepravu

Kalkulační systém – dvoustupňová kalkulace (předběžná, výsledná)

- výsledek předběžné kalkulace je nabízen klientovi
- pokud se předběžná a výsledná kalkulace liší je to pouze věc dopravce

Dopravní služby řadíme mezi nepřímé náklady, objednavatel musí počítat s rizikem neobsazenosti.

U silniční dopravy kalkulujeme ujeté km, mýtné nebo obratovou daň daného státu, parkovné, čekací doby (15 min), od 6-18 hod nebo v době konání programu, riziko objížděk (5%), rizika neobsazenosti vozidla (cca 20%), stravné jednotky a mzdy řidičů, pohonné hmoty, kurzovní rozdíly při nákupu pohonných hmot, mýtného a dalších poplatků,....

Pokud má řidič zajištěné stravování, stravné jednotky jsou mu kráceny o určitá procenta:

- 20% za snídání
- 40% za oběd
- 40% za večeři.

Obratová daň

- platí se např. na území SRN, Rakouska, Francie a dalších evropských států
- výpočet: obratová daň = celková cena dopravy * počet ujetých km na území daného státu / celkový počet ujetých km

(zdroj: vlastní poznámky)

Předpisy Evropské unie

Předpisy EU upravují oblast nepravidelné autobusové dopravy s tím, že dříve odlišovanou příležitostnou a kyvadlovou dopravu zahrnují do jediné skupiny s názvem příležitostná doprava a tuto v plné rozsahu liberalizují. V rámci EU jsou rovněž liberalizovány dopravy třetizemní a za určitých podmínek tako dopravy kabotážní. Sjednocuje a zjednodušuje se systém požadovaných dokumentů pro provoz mezinárodní osobní dopravy a jednotnou tvář dostávají také požadavky na vozidla, kterými se tato doprava uskutečňuje. (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008, p. 106)

Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR)

Jeden z velice důležitých dokumentů, jenž je součástí silniční dopravy je Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR). Znalost předpisu AETR je nezbytná při plánování zájezdů. Zvláště při delších posunech musíme brát v úvahu podmínku devítihodinového nepřetržitého odpočinku v průběhu každých třiceti hodin u dvou řidičů. V praxi to znamená, že dáme-li dobu nepřetržitého odpočinku na konec třicetihodinového cyklu, mohou řidiči jet celkem 21 hodin a následně musí být autobus na nejméně 9 hodin odstaven. Pokud se nám v této době nepodaří dojet do cílového místa, musíme ve vhodném městě zařadit devítihodinovou bezpečnostní přestávku. Pokud v rámci přesunu použijeme trajektu, který trvá nejméně 9 hodin, můžeme tuto dobu počítat do odpočinku, pokud mají řidiči k dispozici kajutu. Za dodržování bezpečnostních předpisů odpovídají výhradně řidiči. Pracovníci cestovních kanceláří a průvodci je však musí rovněž dobře znát, aby správně plánovali

delší přesuny. Při časovém plánování prohlídky měst je nutno počítat i s časem potřebným k dojetí z dálnice do středu města a s časem potřebným na najetí parkoviště. (Rux, 2007, p. 8)

AETR

Pro provozovatele mezinárodní silniční dopravy a členy osádek jejich vozidel platí ustanovení Evropské dohody o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR). Uvedeny jsou nejdůležitější body, které musí řidiči dodržovat.

Tato dohoda stanovuje limity, ve kterých se řidič a posádka mají pohybovat – jako např. doba řízení, bezpečnostní zastávky, doba odpočinku...

Doba řízení – jeden vůz/ jeden řidič

- Pokud je ve vozidle jen jeden řidič, pak smí řídit po dobu 9 hodin za den, dva dny v týdnu lze tuto dobu prodloužit na 10 hodin denně, tyto dva dny však nesmí být přímo za sebou.
- Maximální doba řízení v cyklu 14 dnů je 90 hodin. V prvním týdnu lze řídit max. 56 hodin a v druhém pak 34 hodin. Po tomto cyklu musí mít řidič min. 48 hodin pauzu.
- Délka řízení bez přestávky max. 4,5 hodiny, poté 45 minutová přestávka, ta lze rozdělit na dvě části (15 + 30 minut), přičemž první přestávka nesmí být delší než druhá.
- Po 9 hodinách řízení musí mít řidič min. 9 hodin přestávku.
- Povolených 9 hodin řízení musí řidič odjet za max. 15 hodin, poté 9 hodin odpočinku.
- V případě pauzy min. 3 hodiny bez přerušení se tato pauza nezapočítává do celkových 15 hodin, kdy může být řidič v práci.
- Řidič může řídit 6 dní, poté min. 24 hodin pauza. Výjimku tvoří uzavřená skupina, zde může řidič řídit po dobu 12 dní, ale nesmí překročit max. dobu řízení 90 hodin a musí dodržet 48 hodinovou pauzu čerpanou vcelku.
- Pokud se autobus přepravuje trajektem, doba plavby se počítá do doby denního odpočinku.

Doba řízení – jeden vůz/ dva řidiči

- Každý řidič může řídit max. 9 hodin čisté jízdy.

- Řidiči nemusejí dělat přestávky, jen se střídají.
- Doba celkové činnosti max. 21 hodin, poté nutná min. 9 hodinová přestávka.

(zdroj: vlastní poznámky)

Počet dopravců a autobusů ve Středočeském a Jihočeském kraji

Údaje zjištěné na Krajském úřadě pro Středočeský kraj, odbor dopravy a na Krajském úřadě pro Jihočeský kraj, odbor dopravy a silničního hospodářství, platné ke konci roku 2013. Údaje z Jihočeského kraje jsou zde uvedeny pro možnost srovnání.

Krajský úřad rozlišuje dopravce na ty, kteří se zabývají osobní dopravou a na ty, kteří se zabývají nákladní dopravou. U osobní dopravy již nerozlišuje, zdali se jedná o dopravu zájezdovou, linkovou, městskou hromadnou dopravu, podnikovou nebo třeba autoškolu.

Středočeský kraj

Celkový počet dopravců zabývajících se osobní dopravou je 250. Z toho odhadnutý počet dopravců poskytující výhradně nebo z části dopravní služby pro účely cestovního ruchu je cca 215.

Celkový počet provozovaných autobusů, tedy vozidel nad 9 osob je 1717. Z toho odhadnutý počet autobusů používaných výhradně nebo částečně pro účely cestovního ruchu je cca 596.

Mezi největší provozovatele autobusové dopravy pro účely cestovního ruchu ve Středočeském kraji patří např. Rostislav Rubeš, CUP TOUR bus, s.r.o., Libor Valenta, BOSÁK BUS, spol. s.r.o. a další. Do Středočeského kraje spadá i dopravní společnost MARFI spol. s.r.o. se sídlem v Benešově u Prahy, na kterou je zaměřena diplomová práce. Podle údajů z Krajského úřadu vlastnila tato společnost ke konci roku 2013 5 zájezdových autokarů. Za účelem obnovy vozového parku společnost během ledna 2014 prodala nejstarší autokar a v nejbližší době plánuje koupit nového autokaru, který bude splňovat emisní limity EURO 5, které jsou nutné pro vjezd do řady Evropských metropolí (např. Berlín, Londýn) a zároveň se na ně vztahují menší poplatky za mýtné a vjezdy do měst. Na obnově vozového parku chce společnost pracovat i na dále a postupně obměnit i zbývající 3 autokary třídy EURO 3 za novější autokary třídy EURO 5 s digitálním tachografem.

Jihočeský kraj

Celkový počet dopravců zabývajících se osobní dopravou je 120. Z toho odhadnutý počet dopravců poskytující výhradně nebo z části dopravní služby pro účely cestovního ruchu je cca 91.

Celkový počet provozovaných autobusů, tedy vozidel nad 9 osob je 861. Z toho odhadnutý počet autobusů používaných výhradně nebo částečně pro účely cestovního ruchu je cca 231.

Mezi největší provozovatele autobusové dopravy pro účely cestovního ruchu v Jihočeském kraji patří např. COMETT PLUS, spol. s.r.o., Jaromír Dvořák, Štefl – TOUR, Pangeo tours a.s. a další.

5. Terénní šetření

Terénní šetření probíhalo přímo v autokarech společnosti Marfi spol. s.r.o. a to při zpáteční cestě ze zájezdu. Bylo použito metody dotazování, která byla v dané situaci nejpraktičtější. Dotazovaní měli při zpáteční cestě autokarem dostatek času k vyplnění dotazníku. Segmentem, u kterého proběhlo dotazování, byli účastníci vícedenních zájezdů, kteří cestovali s výše uvedenou dopravní společností. Dotazování probíhalo formou dotazníků během letní sezony, od června do poloviny září 2013 v autokarech zkoumané firmy. Dotazník obsahoval 12 otevřených, polootevřených i uzavřených otázek, poslední otázka byla škálovací, kde měli respondenti oznámkovat jednotlivé položky týkající se autokaru, nabídky nápojů, řidičů atd. známkou 1 až 5. Základní členění respondentů bylo podle věku (otázka 2) na tři skupiny. Každá z těchto skupin byla vyhodnocena zvlášť a následně porovnána. Celkem bylo rozdáno 226 dotazníků. Správně vyplněných se jich vrátilo 210, tedy 70 dotazníků od každé věkové skupiny. K vyhodnocení dotazníků byl použit program Microsoft Office Excel 2007.

Dále byly vedeny řízené rozhovory a to se zástupcem dopravní společnosti (viz kapitola 5.2), s obchodními partnery dopravní společnosti (viz kapitola 5.3) a se zaměstnanci dopravní společnosti (viz kapitola 5.4).

5.1 Vyhodnocení terénního šetření

3) Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete?

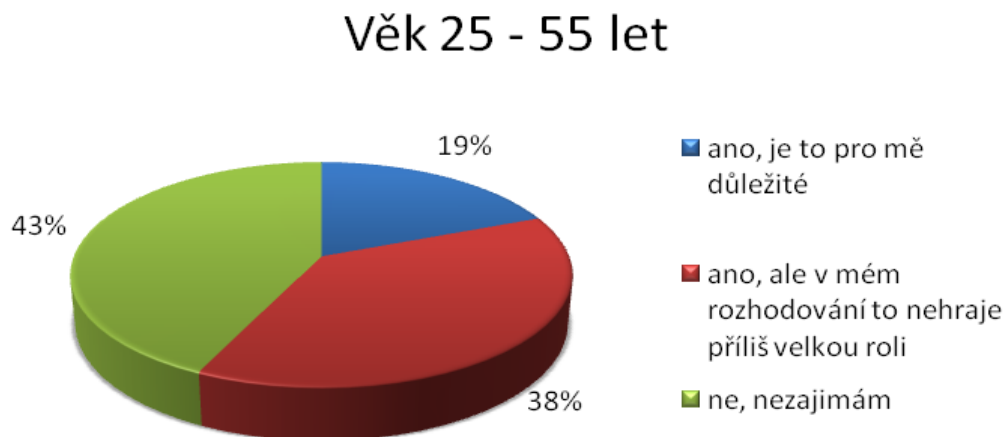
Graf 1: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Více jak polovina dotazovaných ve věku do 24 let se nezajímá o to s jakým dopravcem cestuje. Tato informace je důležitá jen pro necelých 9 %. Z toho vyplývá, že mladí lidé do 24 let věku ve většině případů při výběru zájezdu nevěnují pozornost tomu, kdo poskytuje přepravu.

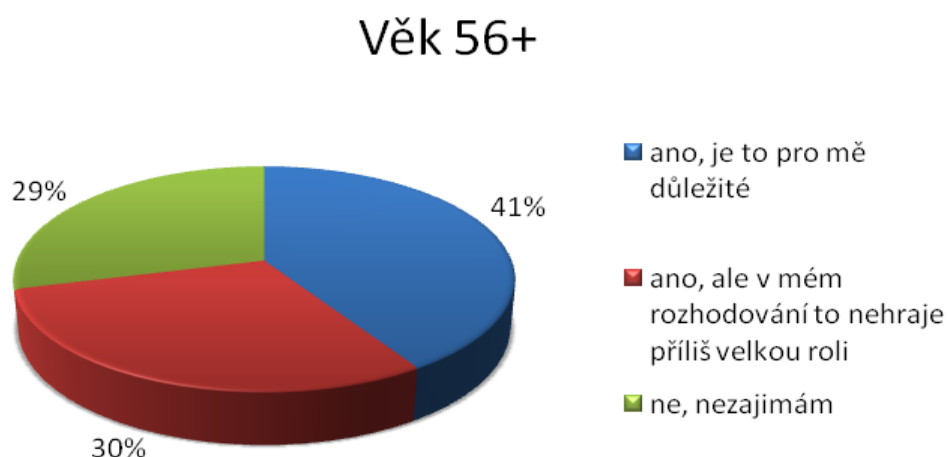
Graf 2: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

I v této věkové kategorii převládaly záporné odpovědi, tedy že se respondenti nezajímají o to, s jakým dopravcem cestují. Počet těchto odpovědí již však nepřevládá tak výrazně, jako u předešlé věkové skupiny. Jednalo se o necelou polovinu dotazovaných. Ovšem i dalších téměř 40 % respondentů se sice o tuto informaci zajímá, ale v jejich rozhodování nehraje příliš velkou roli.

Graf 3: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

U respondentů starších 55 let převládala odpověď, že je pro ně důležité, s jakým dopravcem cestují, tudíž to může hrát roli v jejich rozhodování. Naopak těch, které tato informace nezajímá je 30 %.

Shrnutí:

S přibývajícím věkem se lidé více zajímají o to, s jakým dopravcem cestují a informace o dopravci, kterou lze nalézt v katalogu pořádající cestovní kanceláře nebo na jejích internetových stránkách, hraje čím dál tím větší roli při jejich rozhodování. Tento fakt je možný důsledek přibývajících zkušeností s různými dopravci a tedy srovnání rozdílné kvality v poskytování dopravních služeb. Spousta lidí se také při výběru zájezdu mylně domnívá, že dopravu zajišťuje přímo cestovní kancelář, u které si zájezd zakoupili, proto se touto věcí dále nezaobírají.

4. Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.?

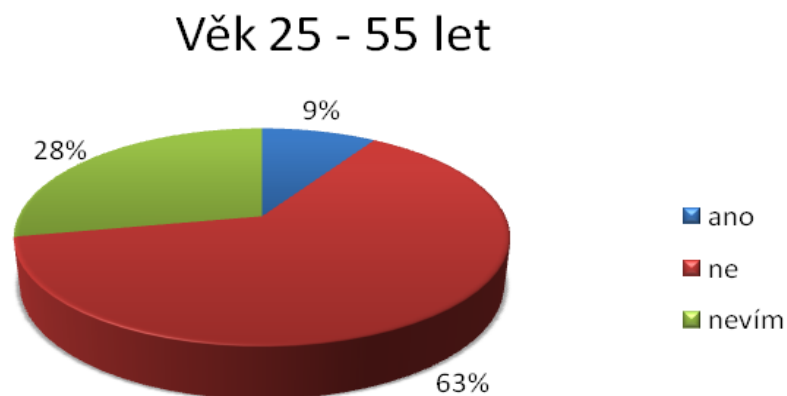
Graf 4: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Více jak polovina respondentů (54 %) této věkové skupiny se domnívá, že s dopravní společností Marfi spol. s.r.o. ještě necestovala. Pouhých 7 % má již s touto firmou zkušenosti.

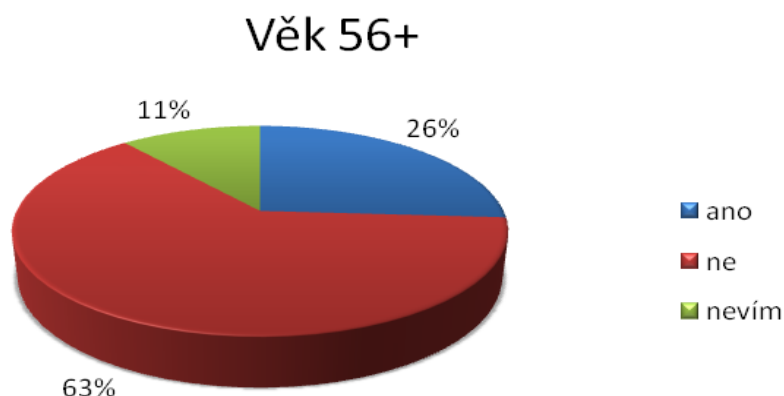
Graf 5: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

Přes 60 % respondentů ve věku 25 – 55 let se s touto firmou ještě na svých cestách neseťkalo. Naopak kladná odpověď se objevila jen u 9 % dotazovaných.

Graf 6: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

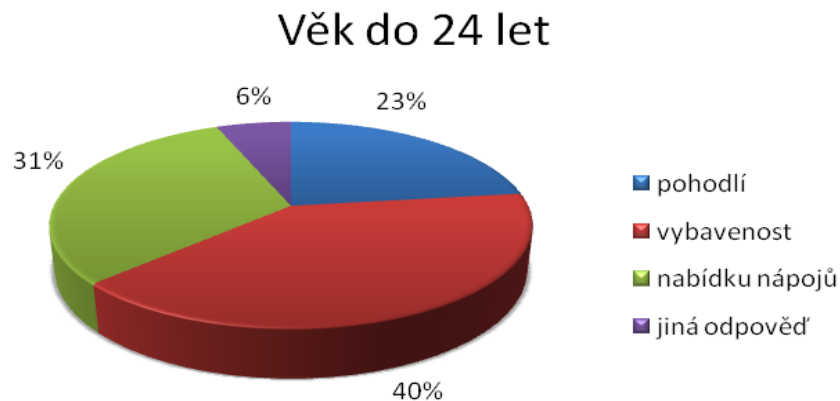
U věkové skupiny 56+ cestovalo poprvé s příslušnou společností 63 %, tedy podobně jako u skupiny 25 – 55 let. Ovšem bylo tu i nejvíce dotazovaných, kteří už s danou společností cestovali, jedná se zhruba o čtvrtinu.

Shrnutí:

Tato otázka souvisí s otázkou č. 4. I tady se ukázalo, že největší přehled o tom s kým cestují mají lidé starší 55 let. Procento odpovědí nevím, zde bylo jednoznačně nejmenší. Co se týče samotné zkušenosti přímo se společností Marfi spol. s.r.o., většina dotazovaných cestovala s touto firmou poprvé. Tento fakt může být příkládán skutečnosti, že v České republice, obzvlášť ve Středočeském kraji existuje velké množství dopravců a i cestovní kanceláře spolupracují hned s několika z nich. Musíme zde brát v úvahu i to, že výběr dopravce je záležitostí organizátora zájezdu a ne jednotlivých klientů. Proto kdybychom chtěli zjišťovat oblíbenost konkrétního dopravce, museli bychom se obracet spíše na organizátory zájezdů, tedy převážně cestovní kanceláře nebo zájmové spolky.

5. Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete?

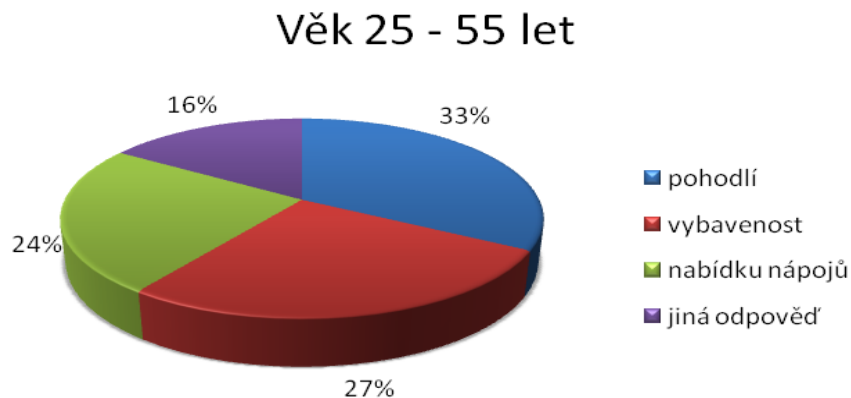
Graf 7: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce respondentů této věkové kategorie oceňuje na autokaru jeho vybavenost. Tuto odpověď volilo 40 % dotazovaných. Na druhém místě byla nabídka nápojů, 23 % získala odpověď pohodlí. 6 % dotazovaných zvolilo jinou odpověď, kde se objevila např. práce řidiče. Pro někoho byly nejdůležitější všechny nabízené položky jako celek.

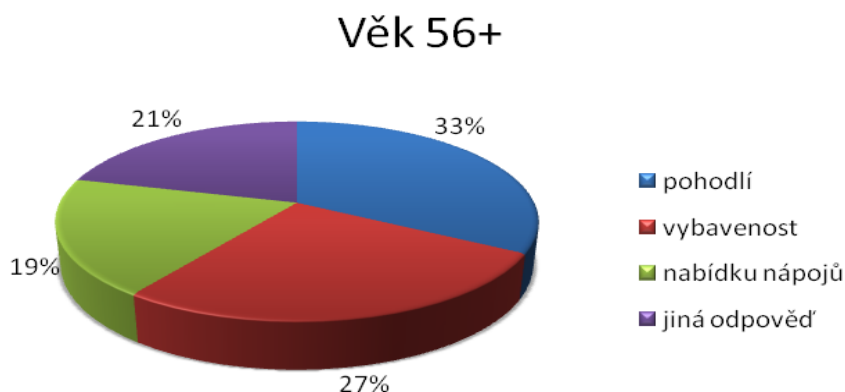
Graf 8: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

Věková skupina 25 – 55 let oceňuje na autokaru nejvíce pohodlí, 33 %. Hned za pohodlím skončila vybavenost a dále nabídka nápojů. Rozdíl mezi počtem jednotlivých odpovědí však nebyl nijak velký, mezi první a třetí položkou činil jen 9 %. Objevily se zde i jiné odpovědi, jako např.: řidič, zánovní vzhled. Opět se i zde několikrát objevila odpověď vše dohromady.

Graf 9: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

Počet odpovědí pohodlí a vybavenost byl u této věkové skupiny stejný jako u předchozí, rovněž nejčastější odpovědí bylo pohodlí. Naopak nejméně častou odpovědí byla nabídka nápojů. Rozdíl mezi jednotlivými odpověďmi však nebyl nikterak velký. Kromě třech nabídnutých odpovědí se zde objevovala i schopnost řidiče, fungující WC nebo vše dohromady.

Shrnutí:

Druhá a třetí skupina se v odpovědích celkem shodla. Jiné pořadí bylo akorát u první skupiny. Z toho vyplývá, že mladí lidé do 24 let mají jiné preference než ostatní. Co se týče poslední možnosti jakou byla jiná odpověď i v tomto případě se všechny tři skupiny poměrně shodují.

6. Co se Vám na autokaru, ve kterém cestujete, naopak nelíbí nebo zde postrádáte?

U této otázky nebyly nabídnuty žádné odpovědi, jen prostor pro odpověď vlastní.

Věk do 24 let

Nejčastější odpovědí respondentů bylo, že k autokaru nemají žádné výhrady, takto odpověděla přesně polovina. Na co si lidé stěžovali nejčastěji bylo málo místa mezi sedadly. Objevily se i odpovědi, že cestující postrádali Wifi, větší úložný prostor pro příruční zavazadla nebo boční opěrky hlavy na sedadlech. Dále se respondentům nelíbila omezená kapacita WC v autokaru nebo malý televizor.

Věk 25 – 55 let

65 % dotazovaných nemělo k autokaru žádné výhrady. Nejvíce si respondenti opět stěžovali na málo místa na nohy mezi sedadly, 15 %. Kromě odpovědí totožných s výše uvedenou věkovou skupinou se zde objevily odpovědi, jako hluk od motoru, úchyty na bundy, špinavé stolečky, audio-video na sedadlech nebo prudké zadní schody do autokaru.

Věk 56+

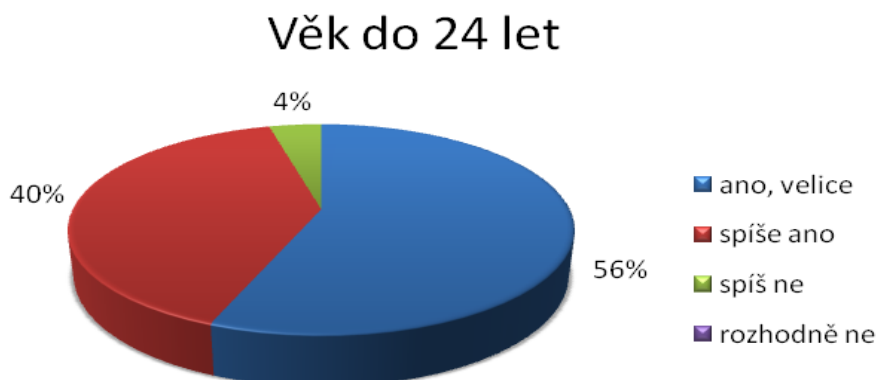
77 % respondentů této věkové skupiny bylo s autokarem spokojeno a nemělo žádné výhrady. Pouhých 9 % si stěžovalo na méně místa mezi sedadly. O něco častěji se vyskytla výtky na výšku schodů v zadní části autokaru. Respondenti zmiňovali malý výhled z autokaru. Jinak se opět opakovaly odpovědi, jako malý prostor pro příruční zavazadla, lůžková úprava sedadel, audio-video na sedadlech nebo malá televize.

Shrnutí:

Odpovědi na tuto otázku se u jednotlivých skupin příliš nelišily. Většina respondentů byla s autokarem spokojena a na nic si nestěžovala. Když už byla nějaká připomínka, tak se nejčastěji týkala rozteče mezi sedadly. Tento problém se týká spíše výrobce a také je zapříčiněn požadavkem cestovních kanceláří na co největší kapacitu autokaru. Jediným možným řešením ze strany dopravce je vymontování jedné nebo i několika řad sedadel, čímž však zmenší kapacitu autokaru, což se může setkat s nesouhlasem na straně objednatele. I některé další připomínky by se mohly stát podnětem pro výrobce nebo dopravce, jak zlepšit kvalitu služeb. Samozřejmě by bylo možné autokar lépe vybavit, to by se však promítlo v ceně přepravy.

7. Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru?

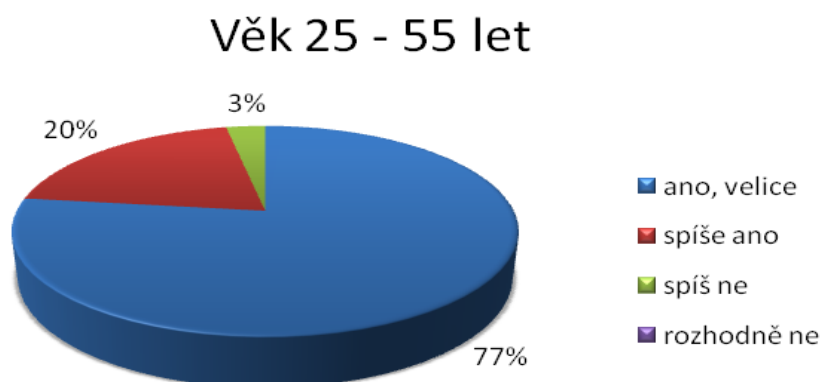
Graf 10: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

96 % dotazovaných ve věku do 24 let byla s nabídkou nápojů v autokaru spokojena, více jak polovina dokonce velice spokojena. Pouhá 4 % respondentů zaškrtnla možnost spíše nespokojen. Čtvrtou možnost, rozhodně ne, nevolil nikdo.

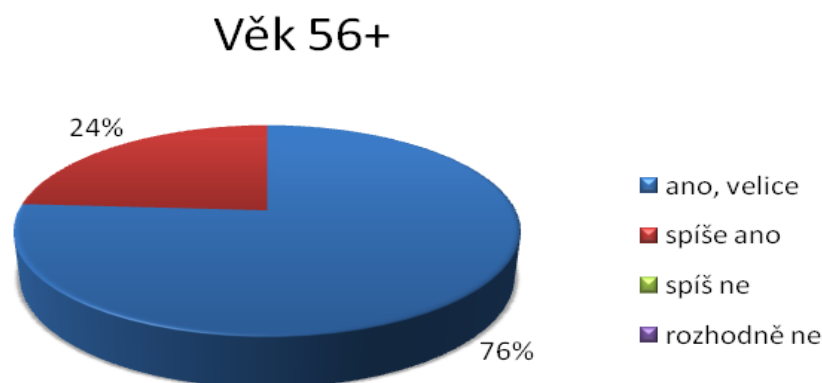
Graf 11: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk 25- 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

I u této skupiny byly odpovědi podobné. Velice spokojeno s nabídkou nápojů zde bylo dokonce 77 % dotazovaných. Spíše nespokojeno pouhá 3 %.

Graf 12: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

U respondentů starších 55 let se nenašel nikdo, kdo by byl s nabídkou nápojů v autokaru nespokojen. $\frac{3}{4}$ dotazovaných byli velice spokojeni, zbývajících $\frac{1}{4}$ spíše spokojena.

Shrnutí:

Ze všech dotazovaných se našlo pouhých 7 % respondentů, kteří byli s nabídkou nápojů v autokaru spíše nespokojeni. Z toho vyplývá, že nabídka nápojů je rozmanitá a většina klientů si zde vybere.

8. Co Vám v nabídce nápojů chybí?

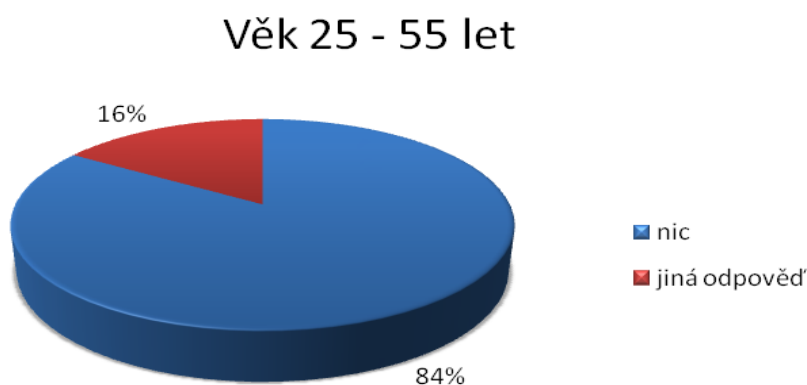
Graf 13: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

51 % respondentů uvedlo nějaký nápoj, který jim v nabídce chyběl. Nejčastěji se jednalo o větší sortiment nealkoholických nápojů, popřípadě energetické nápoje. Někomu chyběly další druhy piva.

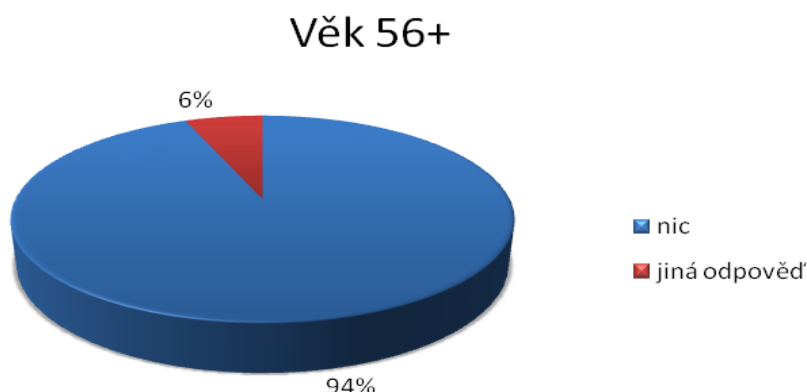
Graf 14: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

Zde se našlo 16 % respondentů, kteří uvedli nápoj, který jim v nabídce chyběl. Opět se nejčastěji jednalo o nealkoholické nápoje, včetně nealkoholického piva. Z teplých nápojů chyběl zelený čaj nebo turecká káva. Někteří z respondentů, převážně ženy by ocenily pivo i ve třetinových plechovkách.

Graf 15: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

V této věkové kategorii byla opět zaznamenána největší spokojenost. Pouhých 6 % dotazovaných uvedlo napoj, který podle nich v nabídce chyběl. Jednalo se o nealkoholické pivo a tureckou kávu. Zbývajících 94 % dotazovaných nenašlo nic co by jim v nabídce chybělo.

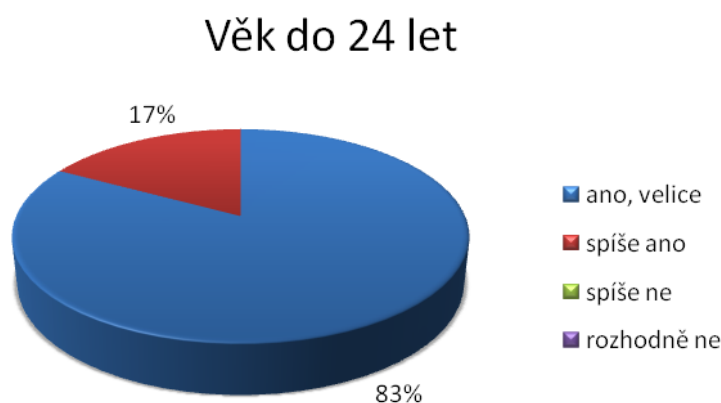
Shrnutí:

Tato otázka navazuje na přechozí. I přes poměrně velkou spokojenost respondentů s nabídkou nápojů se našly nápoje, které dotazovaným v nabídce chyběly. Napříč všemi věkovými skupinami se jednalo převážně o další druhy nealkoholických nápojů. Jistě by se našly některé z nich, které by se daly do nabídky doplnit a byl o ně zájem. Problém je však omezená kapacita jak lednice, tak úložných prostor na převoz nápojů.

Co se týče dalších druhů piva, nabídka 4 druhů piv je dostačující. Uvažovat by se dalo možná o nealkoholickém pivu nebo třetinových plechovkách místo některých půllitrových. Turecká káva se v autokarovém kávovaru vařit nedá, protože voda v něm není dostatečně horká. Občas se samozřejmě může stát, že některý z nápojů dojde, nabídka je ovšem dostatečně široká, aby se požadovaný nápoj dal nahradit jiným (čokoláda kapučínem apod.) Opět je třeba zdůraznit, že se jedná o dopravní prostředek s omezenými možnostmi. Nabídka nápojů záleží individuálně na řidiči, je však třeba, aby řidič dbal zásad AETRu. Povinné přestávky jsou určeny k odpočinku řidičů.

9. Jste spokojeni s řidičem autokaru?

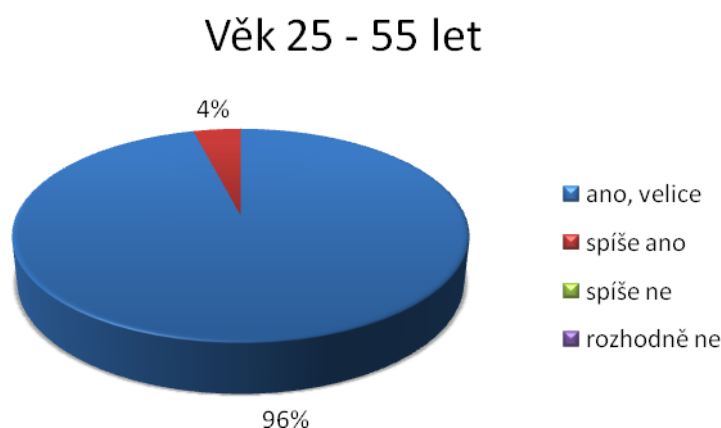
Graf 16: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Všichni dotazovaní z této věkové skupiny byli s řidičem/řidiči autokaru spokojeni. 83 % respondentů bylo dokonce velice spokojeno.

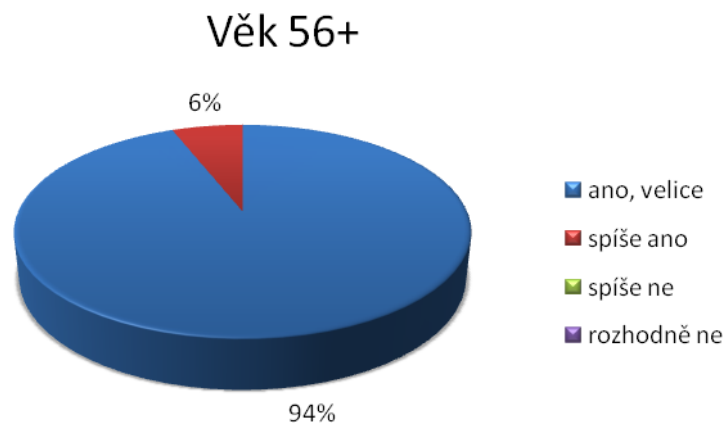
Graf 17: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

I v této věkové kategorii převládala naprostá spokojenost s řidičem/řidiči. Nenašel se nikdo, kdo by byl nespokojen.

Graf 18: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

Stejně jako u předchozích dvou skupin i zde převládala naprostá spokojenost a opět se nenašel nikdo, kdo by byl nespokojen.

Shrnutí:

Z 210 respondentů se nenašel nikdo, kdo by byl s řidiči autokaru nespokojen. Objevovaly se jen odpovědi ano velice a spíše ano. Z toho vyplývá, že řidiči svou ochotou a individuálním přístupem podstatnou mírou přispěli k celkové spokojenosti klientů.

10. Máte nějakou výhradu k osobě řidiče?

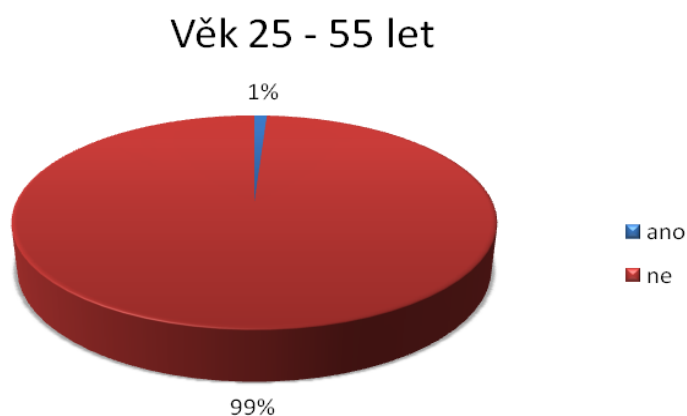
Graf 19: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Z respondentů do 24 let se nenašel nikdo, kdo by měl k řidiči nějakou výhradu.

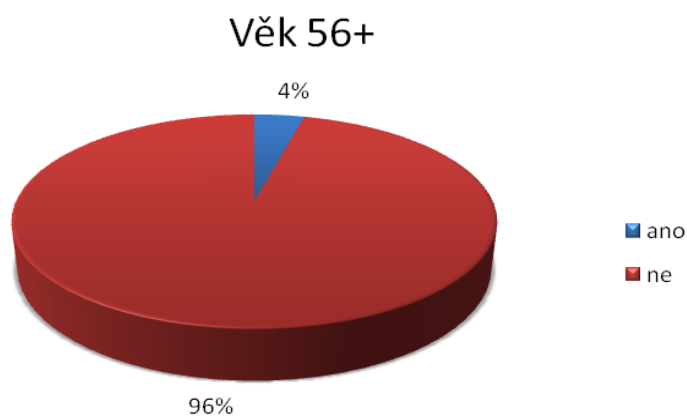
Graf 20: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

U dotazovaných ve věku 25 – 55 let se našlo 1 % respondentů (1 respondent), kteří měli k řidiči výhradu. Dotyčnému se nelíbilo mluvení řidiče za jízdy.

Graf 21: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce výhrad k řidiči se našlo v této věkové kategorii. Respondentům se nelíbilo upozornění řidiče na omezenou kapacitu WC a žádost o jeho používání jen ve výjimečných případech.

Shrnutí:

Jak vyplývá z předchozí otázky, respondenti byli s řidiči spokojeni a ve většině případů k nim neměli žádné výhrady. Co se týče mluvení za jízdy, řidič má přímo u sebe mikrofon pro tyto účely, případné sdělení informací cestujícím řidiče nijak neomezuje. S cenami jsou cestující obeznámeni hned na začátku cesty.

11. Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností?

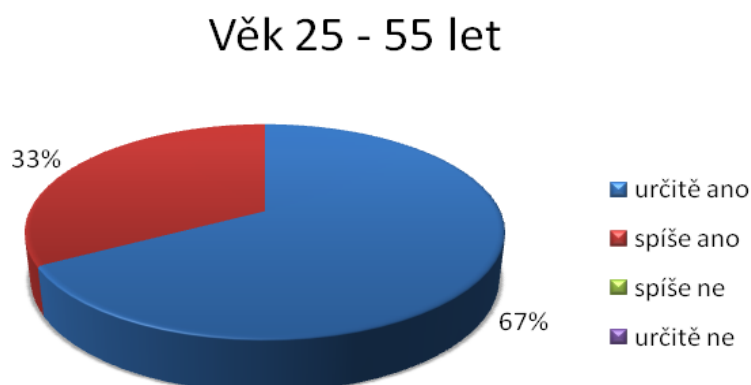
Graf 22: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Většina respondentů této věkové kategorie by chtěla s touto společností v budoucnu opět cestovat. 4 % dotazovaných odpověděla, že by s touto společností znova cestovat spíše nechtěla.

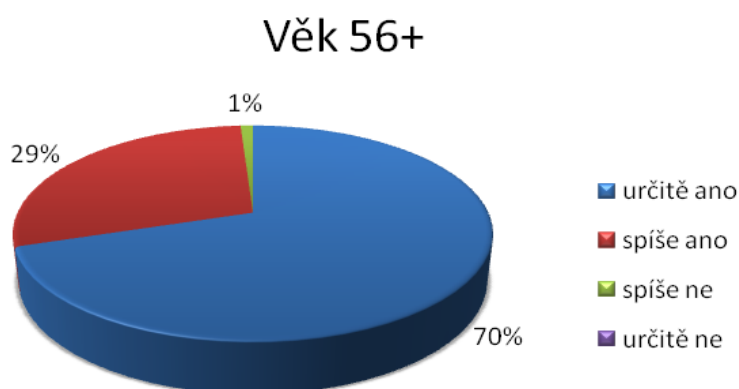
Graf 23: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk 25 – 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

V této věkové kategorii se nenašel nikdo, kdo by s příslušnou společností nechtěl v budoucnu opět cestovat. 67 % respondentů dokonce zaškrtno odpověď 'určitě ano'.

Graf 24: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk 56+



Zdroj: vlastní výzkum

Téměř všichni respondenti starší 55 let by rovněž chtěli s danou společností opět cestovat, celých 70 % z nich dokonce určitě. 1 % dotazovaných by s touto společností v budoucnu opět cestovat spíše nechtělo.

Shrnutí:

Přes všechny připomínky, které respondenti v dotazníku uvedli většina z nich by s touto společností v budoucnu opět chtěla cestovat. Odpověď určitě ne se vůbec neobjevila, odpověď spíše ne uvedlo jen 5 % dotazovaných.

12. Následující prvky v tabulce ohodnoťte známkou 1 – 5 jako ve škole.

Tabulka 11: Věk do 24 let

Hodnotící prvek	Výsledná známka
Vzhled autokaru	1,1
Pohodlí v autokaru	1,8
Vybavení autokaru	1,3
Nabídka teplých nápojů	1,4
Nabídka studených nápojů	1,3
Ceny nápojů	1,7
Chování řidiče/řidičů	1,1
Profesionální zručnost a orientace v dopravě řidiče/řidičů	1,0
Celková spokojenost s dopravou	1,2

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 12: Věk 25 – 55 let

Hodnotící prvek	Výsledná známka
Vzhled autokaru	1,1
Pohodlí v autokaru	1,7
Vybavení autokaru	1,2
Nabídka teplých nápojů	1,2
Nabídka studených nápojů	1,1
Ceny nápojů	1,3
Chování řidiče/řidičů	1,0
Profesionální zručnost a orientace v dopravě řidiče/řidičů	1,0
Celková spokojenost s dopravou	1,1

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 13: Věk 56+

Hodnotící prvek	Výsledná známka
Vzhled autokaru	1,1
Pohodlí v autokaru	1,6
Vybavení autokaru	1,2
Nabídka teplých nápojů	1,1
Nabídka studených nápojů	1,0
Ceny nápojů	1,3
Chování řidiče/řidičů	1,0
Profesionální zručnost a orientace v dopravě řidiče/řidičů	1,0
Celková spokojenost s dopravou	1,0

Zdroj: vlastní výzkum

Shrnutí:

Ohodnocení jednotlivých položek bylo u všech věkových kategorií podobné. Přičemž s výjimkou vzhledu autokaru byli nejpřísnější respondenti ve věku do 24 let. Celková známka u jednotlivých prvků v tabulce se pohybovala od 1,0 do 1,8. Nejhorší ohodnocení u všech věkových kategorií dostalo pohodlí autokaru, u této položky se objevila i známka 5, ve většině případů se však pohybovala do 3. Naopak nejlépe byla ohodnocena položka profesionální zručnost a orientace v dopravě řidiče/řidičů, která získala dokonce u dvou kategorií ohodnocení celkovou známkou 1,0, nejhorší známkou zde byla 2, která se však objevovala jen zcela výjimečně. Celková spokojenost s dopravou byla největší u respondentů starších 55 let (1,0), naopak nejmenší u respondentů do 24 let (1,2) i to však lze hodnotit jako velmi dobrý výsledek.

5.2 Řízený rozhovor s dispečerem

Původním záměrem bylo uskutečnit řízený rozhovor s majitelem a zároveň ředitelem firmy panem Filipem Rydvalem a dispečerem, který má na starost autokarovou dopravu panem Františkem Hruškou. Pan Rydval přímo delegoval kompetence k řízenému rozhovoru panu Hruškovi s tím, že on se ve firmě zabývá spíše jinými záležitostmi, než autokarovou dopravou a tím pádem nejkompetentnější osobou pro zodpovězení otázek je právě pan Hruška.

Řízený rozhovor byl realizován s dispečerem, který má ve své kompetenci autokarovou dopravu. Do jeho kompetence spadá v podstatě vše, co se týká autokarů, od zajišťování práce, přidělování práce pro jednotlivé autokary a řidiče, vyřizování objednávek přepravy včetně kalkulace, dále pak přijímání zaměstnanců na pozici řidiče autokaru, zabezpečování technického stavu vozidel až po související administrativu apod.

Řízený rozhovor byl realizován v měsíci září 2013. Bylo položeno 6 otevřených otázek (viz příloha 2), zaměřených výhradně na tu část firmy, která se zabývá autokarovou dopravou.

Na základě řízeného rozhovoru bylo zjištěno:

Přijímání nových zaměstnanců na pozici řidič autokaru není jednoduchá záležitost. U uchazečů je důležitá zejména praxe a reference od předchozích zaměstnavatelů. V případě uspokojivých výsledků je uchazeč pozván k ústnímu rozhovoru, kde je kladen důraz na profesní stránku uchazeče, jeho vzhled i vystupování.

Konkurenční výhoda firmy Marfi spol. s.r.o. spočívá především v profesionálním přístupu řidičů k požadavkům klientů. Další výhodou je vlastní servisní zázemí a tudíž udržování autokarů neustále v dobrém technickém stavu.

Existuje spousta firem, které poskytují stejné služby a firma Marfi spol. s.r.o. s nimi spolupracuje. Je to například firma Jaroslav Dvořák, Benešov, Josef Pešek P-BUS TOUR, Gumdrop s.r.o., Vega Tour a další. Nejužší spolupráce funguje s firmou Jaroslav Dvořák sídlící v Benešově (cca 5 km od firmy Marfi), kde je domluvená vzájemná výpomoc v případě potřeby, tj. nedostatku autokarů. Tyto firmy a mnohé další jsou však zároveň konkurenty. Konkurentem je v podstatě každý kdo vlastní autokar.

Propagace firmy probíhá především prostřednictvím internetu nebo osobním jednáním představitelů firmy v jednotlivých cestovních kancelářích.

Kromě již zmíněných cestovních kanceláří poskytuje firma své služby i školám, sportovním klubům, různým sdružením i soukromým osobám.

5.3 Řízený rozhovor s obchodními partnery dopravní společnosti

Bylo realizováno několik řízených rozhovorů se subjekty využívajícími dopravní služby firmy Marfi spol. s.r.o. s cílem zjistit účel, délku spolupráce a spokojenost s poskytovanými službami.

Subjekty k řízenému rozhovoru byly vybírány tak, aby byly co nejrozmanitější a byly zde zastoupeny různé typy subjektů, kterým výše zmíněná dopravní společnost poskytuje služby k různým účelům. Jedná se o dopravní služby, jako zájezdy a jednodenní výlety či exkurze, po České republice i do zahraničí, poskytované jak českým, tak zahraničním účastníkům cestovního ruchu.

Řízený rozhovor byl veden s paní Krupkovou, jednatelkou cestovní kanceláře Quicktour, která využívá služeb dopravní firmy k zajištění dopravních služeb, jak pro poznávací, tak i pobytové zájezdy pořádané cestovní kanceláří (bližší evropské destinace, jako např. Chorvatsko, Francie, Švýcarsko,...). Společnost Marfi není jediným, ale je hlavním dopravcem cestovní kanceláře a jako takový je uváděn i v jejím katalogu. Katalogy jsou k dispozici při každém zájezdu pořádaném cestovní kanceláří Quicktour.

Dále byl realizován řízený rozhovor s Ing. Švecem, Ph.D., jako zástupcem Katedry obchodu a cestovního ruchu, Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (dále jen JČU), která si sjednává přepravu výhradně u výše uvedené společnosti za účelem přepravy studentů na jednodenní i vícedenní exkurze, (lze např. uvést Chorvatsko – ostrov Rab, Nizozemí, Německo – Drážďany, Pasov,...).

Poslední řízený rozhovor byl veden s Mgr. Neubauerem, zastupujícím cestovní agenturu Sport Management Think Tank, která se zabývá incomingem a využívá služeb dopravní společnosti k přepravě zahraničních klientů po České republice i v zahraničí – transfery z/na letiště, výlety po České republice (Praha, Karlovy Vary, Český Krumlov,...), kratší okruhy po Evropě (Vídeň, Budapešť, Bratislava,...).

Řízené rozhovory byly realizovány v prosinci 2013. Respondentům bylo položeno vždy 6 stejných otevřených otázek (viz příloha 3), týkajících se spolupráce s firmou Marfi spol. s.r.o.

Na základě řízených rozhovorů bylo zjištěno:

U cestovní kanceláře Quicktour a Jihočeské univerzity se jedná o spolupráci trvající cca 5 let, v případě cestovní agentury Sport Management Think Tank se jedná o spolupráci kratší, cca 2 roky. Ve všech případech se tedy jedná o spolupráci trvající již delší dobu, tudíž je možné její objektivní posouzení a zhodnocení.

Jako pozitiva dopravní společnosti byla často uváděna flexibilita a vstřícnost k požadavkům klienta. Další výhodou je neúčtování přístavných km do Prahy, která je častým odjezdovým místem, přestože dopravní společnost sídlí v Benešově. V případě Jihočeské univerzity nejsou přístavné km počítány ani do Českých Budějovic. Během přepravy na exkurze je studentům ochotně poskytnut odborný výklad ze strany řidičů ke stěžejním problematikám jako např. praktické uplatnění Evropské dohody o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě tzv. AETR atd. Dále je studentům během přepravy podávána Fair Trade káva a čaj. V neposlední řadě je samozřejmě významné pozitivum pro všechny klienty vysoká kvalita služeb za odpovídající smluvní ceny.

Při hodnocení spokojenosti s jednotlivými součástmi dopravní společnosti, byli zcela na výbornou hodnoceni zejména řidiči, jejich ochota, vstřícnost a profesionalita je mezi klienty společnosti vnímána velice pozitivně a považována za podstatnou konkurenční výhodu. Dotazovaní obchodní partneři si za dobu spolupráce vytipovali konkrétní řidiče, se kterými byli spokojeni a opakovaně požadují jejich nasazení.

Spokojenost je rovněž s autokary, které jsou v dobrém technickém stavu a umožňují pohodlnou přepravu do cílového místa. Výjimečně je zaregistrována stížnost technického rázu na málo místa mezi sedadly.

Pozitivně je hodnocena i osoba dispečera firmy. Bezproblémová spolupráce, snaha vyjít vstříc i ve výběru konkrétního autokaru i řidiče je ze strany klientů vnímána velice pozitivně. JČU oceňuje i ochotu dispečera účastnit se besed se studenty.

Cena přepravy je dohodnuta smluvně za ujetý km na celý následující rok. V průběhu let se příliš nemění. Výhodou je již zmíněné nekalkulování přístavných km do Prahy, případně Českých Budějovic.

Na otázku, co by bylo dobré v dopravní společnosti zlepšit, bylo ve dvou ze třech případů odpovězeno záporně. Ve zbývajícím jednom případě a to podle Mgr. Neubauera

by se mohl ještě o něco vylepšit vozový park – modernější autokary s více místem pro cestující. Nejedná se však o nijak závažný problém.

Celkovou spolupráci hodnotí všichni dotazovaní velice pozitivně a plánují v ní pokračovat i do budoucna. Konkrétní podmínky spolupráce se u jednotlivých klientů trochu liší, většinou je však doprava sjednávána vždy na rok dopředu, detaily a případné změny, jako zrušení nebo přobjednání autokaru jsou upřesněny cca měsíc před odjezdem. V případě JČU zde funguje již výše zmíněná spolupráce v rámci Fair Trade (prodej kávy a čaje zakoupených na Ekonomické fakultě JČU).

5.4 Řízený rozhovor se zaměstnanci dopravní společnosti

Poslední částí řízených rozhovorů byly rozhovory se zaměstnanci dopravní společnosti Marfi spol. s.r.o. s cílem zjistit jejich spokojenost s dopravní firmou jako zaměstnavatelem.

Subjekty k řízenému rozhovoru byli zaměstnanci dopravní společnosti, jejichž náplň práce souvisí s autokarovou dopravou, tedy čtyři řidiči autokaru a dva mechanici, kteří mají na starost údržbu a opravy autokarů.

Řízené rozhovory byly realizovány v prosinci 2013. Respondentům bylo položeno vždy 6 stejných otevřených otázek (viz příloha 4), týkajících se spokojenosti ve firmě Marfi spol. s.r.o. a zjištění případných připomínek ke své práci nebo nedostatků na straně zaměstnavatele.

Na základě řízených rozhovorů bylo zjištěno:

Nejdéle jsou ve firmě mechanici na dílně, o těch se dá říci, že jsou poměrně stálými a dlouhodobými zaměstnanci firmy. Jiná situace je u řidičů autokarů, ti se ve firmě poměrně často mění. Ze čtyř stávajících řidičů jsou dva ve firmě méně než rok, nejdelší pracovní poměr trvá cca čtyři roky. Průměrně jsou řidiči autokaru zaměstnanci firmy zhruba dva roky. Jedna z hlavních příčin proč tito zaměstnanci nevydrží u firmy příliš dlouho je časová náročnost práce a tím pádem málo volného času.

Pozitivem práce řidičů je dostatek práce a tím pádem zajištění dobrého výdělku. Dále cestování téměř po celé Evropě, v případě zájmu možnost navštívit většinu památek a atraktivit cestovního ruchu zdarma, u zimních zájezdů obdržení permanentky na lyžování zdarma. Řidič však musí dbát na dodržování Evropské dohody o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě. Výhodou je i zajištěné stravování se skupinou. U mechaniků je to jistota práce v době, kdy je poměrně vysoká nezaměstnanost a až na drobné výjimky stabilní pracovní doba.

Naopak největším problémem u práce řidičů je náročná pracovní doba, hodně času tráveného na cestách, nemožnost plánování volného času příliš dopředu. U mechaniků je to nedostatečně vytápěná dílna v zimních měsících. Oběma skupinám zaměstnanců vadí neproplácení povinných lékařských prohlídek ani poplatků za obnovování dokladů potřebných k výkonu práce. Dále by zaměstnanci uvítali i finanční příspěvky na ošacení, jelikož i to je pevně dáno a vyžadováno, u řidičů se jedná o černé kalhoty,

košili a kravatu a u mechaniků o pracovní oblečení a obuv v rámci zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. V areálu firmy je k dispozici koupelna a malá kuchyňka, tyto místnosti jsou však poměrně zastaralé a v případě kuchyňky ne příliš dobře vybavené.

Přístup vedení firmy k zaměstnancům většina pracovníků hodnotí jako průměrný. Vedení by mohlo se zaměstnanci více komunikovat a věnovat větší pozornost jejich potřebám.

Co se týče zaměstnaneckých výhod, které poskytuje dopravní společnost svým zaměstnancům je zde jen možnost čerpání pohonných hmot do soukromých osobních automobilů za cenu, za kterou kupuje pohonné hmoty dopravní společnost. Dále firma hradí řidičům školení řidičů.

5.5 Vyhodnocení hypotéz

1. Ve Středočeském kraji je početná konkurence dopravních společností poskytujících autokarovou dopravu pro potřeby cestovního ruchu.

Tato hypotéza se na základě údajů získaných na Krajském úřadě Středočeského kraje potvrdila. I když Krajský úřad rozlišuje pouze dopravu osobní a nákladní a dále ji již nečlení, dá se z těchto údajů určit počet dopravců poskytujících výhradně nebo z části autokarovou dopravu pro potřeby cestovního ruchu. Ten lze vyčíslit na 215 dopravních společností zabývajících se nepravidelnou autobusovou dopravou, což je v porovnání například s Jihočeským krajem, kde sídlí jen 91 dopravních společností poskytujících tento druh dopravy více jak dvojnásobný.

2. U dopravní společnosti je $\frac{3}{4}$ respondentů pozitivně hodnocen vstřícný a profesionální přístup personálu.

Tato hypotéza byla na základě terénního šetření a řízených rozhovorů vyvrácena. Personál je hodnocen kladně u 91 % respondentů. K pozitivnímu hodnocení personálu se přidávají i dotazovaní obchodní partneři. Toto hodnocení se týká jak řidičů autokarů, tak i osoby dispečera, se kterým tito obchodní partneři vyjednávají podmínky poskytnutí dopravních služeb.

3. Dopravní společnost poskytuje dopravní služby výhradně českým cestovním kancelářím.

Tato hypotéza byla na základě řízených rozhovorů rovněž vyvrácena. Cestovní kanceláře jsou sice nejčastějšími klienty dopravní společnosti, nikoli však jedinými. Mezi další subjekty, jimž společnost poskytuje dopravní služby, patří například školy, sportovní kluby, zájmové spolky i soukromé osoby.

6. Návrhy opatření

Na základě řízených rozhovorů bylo zjištěno, že firma má nedostatky v oblasti péče o zaměstnance. Jediná výhoda, kterou firma svým zaměstnancům poskytuje je možnost čerpání pohonných hmot do osobních automobilů za cenu, za kterou nakupuje pohonné hmoty dopravní společnost. Určitě by bylo vhodné, aby vedení společnosti zvážilo zavedení některých zaměstnaneckých výhod, které v praxi zcela běžně fungují. Jedná se například o proplácení povinných lékařských prohlídek nebo obnovy dokladů potřebných k výkonu dané profese. Tyto nedostatky mohou být jednou z příčin odchodu kvalitních a profesionálních zaměstnanců (hlavně řidičů autokaru), což by do budoucna mohlo představovat velký problém pro firmu a její konkurenceschopnost na trhu. Na základě zjištěných fakt lze přistoupit k návrhům a opatřením.

Návrhy:

1. Proplácení povinných lékařských prohlídek.

Na základě potvrzení od praktického lékaře firma 1krát ročně proplatí zaměstnancům povinnou lékařskou prohlídku, jejíž cena činí 300 Kč. Toto opatření se týká čtyř řidičů, dispečera a dvou mechaniků.

2. Proplácení obnovy dokladů nutných k výkonu profese.

U řidičů autokarů se jedná o karty do tachografu, kde je obnova nutná jednou za pět let, cena je 700 Kč. Toto opatření se týká čtyř řidičů a jednoho dispečera.

U mechaniků se jedná o svářečský průkaz, kde je nutné školení každé dva roky, cena školení je 600 Kč. Toto opatření se týká dvou mechaniků.

3. V rámci firemní kultury jednotné firemní oblečení pro zaměstnance zdarma.

Pro čtyři řidiče autokarů, dispečera a ředitele firmy černé kalhoty, modrá košile s logem firmy, kravata, zateplená bunda tmavě modré barvy s odepínací vložkou s logem firmy a obuv. Řidiči navíc šedý svetr na zip opět s logem firmy.

Pro dva mechaniky pracovní oblečení (monterková kombinéza) s logem firmy a pracovní obuv.

Zaměstnanci mají 1krát za rok nárok na následující firemní oblečení (výjimkou je zateplená bunda, na kterou je nárok 1krát za 3 roky):

Řidiči autokarů – 5 košil, 2 kalhoty, 2 kravaty, svetr, bunda, obuv.

Řidiči jsou povinni nosit dané oblečení vždy při výkonu práce v libovolné kombinaci.

Dispečer, ředitel firmy – 2 košile, kalhoty, kravata, bunda, obuv.

Dispečer a ředitel firmy nosí dané oblečení při jednání s obchodními partnery, reprezentaci firmy apod.

Pracovníci na dílně – monterková kombinéza a pracovní obuv.

Tito pracovníci jsou povinni nosit dané oblečení po celou dobu přítomnosti na pracovišti.

Firemní oblečení si dopravní společnost nechá vyrobit na míru u firmy Koutný spol. s.r.o., tato firma zajistí i obuv.

Cena oblečení za kus:

kalhoty černé barvy	780 Kč,
košile modré barvy s červeným logem firmy	200 Kč,
kravata šedá s červenými proužky	140 Kč,
zateplená bunda s odepínací vložkou tmavě modré barvy s červeným logem firmy	1 890 Kč,
svetr na zip tmavě šedé barvy s červeným logem firmy	390 Kč,
obuv – černé polobotky	450 Kč,
monterková kombinéza šedé barvy s červeným logem firmy	820 Kč,
pracovní obuv černé barvy	490 Kč.

4. Školení komunikačních dovedností pro řidiče autokarů – Asertivní jednání a zvládání stresu.

Školení pro čtyři řidiče zajištěno u firmy KANU system, s.r.o. Jednodenní školení v Praze, cena 2400 Kč/osoba. Školení proběhne ve dvou termínech, vždy v pátek, a to 24. 10. 2014 a 14. 11. 2014 vždy od 9.00 do 16.00 hodin. Termíny byly záměrně zvoleny do období mimo hlavní sezonu, kdy je předpoklad menšího vytížení řidičů. Školení se skládá z přednášky, praktického cvičení a závěrečné diskuze.

5. Sleva na zájezd pro blízké osoby řidiče

Řidič má jednou ročně možnost vzít si sebou na zájezd od vybraných cestovních kanceláří blízkou osobu (rodinu) – max. dvě osoby, za tyto osoby platí pouze náklady na ubytování a stravování.

Způsob financování

Dopravní společnost poskytuje dopravu jako hlavní dopravce pro prvoligový fotbalový tým AC Sparta Praha - odvoz na zápasy po ČR, 3krát až 4krát měsíčně. Klub má zájem na profesionálním přístupu a reprezentativním vzhledu řidičů, proto přispívá formou sponzorského daru, primárně na oblečení a školení pro řidiče, částkou 25 000 Kč/ročně.

Logo s kontaktem firmy Koutný spol. s.r.o. na dvou autokarech. Sleva od firmy na objednané oblečení 20 %.

Logo cestovní kanceláře, pro kterou dopravní společnost jezdí zimní zájezdy po celou sezonu na dvou autokarech. Jako protislužbu věnuje cestovní kancelář dopravní společnosti sponzorský dar ve výši 8 000 Kč/ročně.

V rámci financování školení pro řidiče existuje možnost zažádání o dotaci z Evropského sociálního fondu ČR. Evropský sociální fond (ESF) je jedním ze tří strukturálních fondů Evropské unie. Je klíčovým finančním nástrojem pro realizování Evropské strategie zaměstnanosti. Konkrétně by se mělo jednat o prostředky z připravovaného Operačního programu Zaměstnanost navrženého pro období 2014 - 2020, jehož řídicím orgánem bude Ministerstvo práce a sociálních věcí. S ohledem na způsobilost výdajů financovaných z Evropského sociálního fondu bude OP Zaměstnanost podporovat intervence nehmotného charakteru. Projekt by s největší pravděpodobností spadal do navrhované prioritní osy 1.1 Zvýšení adaptability zaměstnanců a konkurenceschopnosti podniků, která je mimo jiné určena i k dalšímu vzdělávání pracovníků. Předpokládaná výše získané dotace by se mohla pohybovat ve výši minimálně 60 % z celkové částky. Ale vzhledem k tomu, že se jedná o školení čtyř pracovníků, je částka příliš nízká na to, aby se firmě vyplatilo se projektem zabývat. O projektu by se dalo uvažovat v případě, že by do něj firma zapojila i ostatní zaměstnance (řidiče kamionů, dispečery, atd.) a v případě, že bude daný Operační program určen i malým a středním firmám, tato záležitost by měla být vyjasněna

v druhé polovině letošního roku. Další alternativou, možností do budoucna týkající se dalšího vzdělávání zaměstnanců je jazykový kurz. Aktivní znalost anglického jazyka, případně dalších cizích jazyků řidiči autokarů i kamionů při výkonu své profese nezbytně potřebují. Tento kurz by však byl dlouhodobější a musel by se uzpůsobit časovým možnostem jednotlivých řidičů, eventuálně by vykrýval výkyvy v sezónnosti.

Kalkulace

Náklady

Lékařská prohlídka	2 100 Kč
Obnova dokladů	1 300 Kč
Firemní oblečení (20 % sleva)	24660 – 4932 = 19 728 Kč
Školení	9 600 Kč
Náklady celkem	32 728 Kč

Náklady jsou počítány na rok, tzn., že cena bundy vychází na 630 Kč (1890/3) a u obnovy dokladů je počítána na řidiče částka 140 Kč (700/5) a na mechanika částka 300 Kč (600/2).

Výnosy

AC Sparta Praha	25 000 Kč
Cestovní kancelář	8 000 Kč
Výnosy celkem	33 000 Kč

Přebytek firma použije jako příspěvek na opravy autokarů.

7. Inovace

V rámci zlepšení podmínek pro zaměstnance bude provedena modernizace zázemí v prvním patře administrativní budovy firmy. Tato modernizace se týká rekonstrukce stávající koupelny a kuchyně a zároveň vybudování šatny a dvou dvoulůžkových pokojů. Pokoje budou sloužit zejména k odpočinku řidičů při pozdním návratu na firmu.

Koupelna + WC

Velikost místnosti je 12 m². Vchod do koupelny bude jednak z chodby a jednak z šatny. Nejprve bude potřeba provést demontáž stávajícího zařízení a drobné bourací a stavební práce. Poté bude zasazeno stavební pouzdro do vchodu z šatny, položena dlažba a obklady na stěny a příčky, strop vymalován na bílo. Následovat budou montážní práce jako montáž radiátorů, osvětlení a koupelnového vybavení (umyvadla, sprchy, WC, atd.), zasazení dveří. Na závěr budou umístěny koupelnové doplňky jako závěsy do sprch, protiskluzové podložky, háčky, dávkovače na mýdlo, WC doplňky a další.

Šatna

Velikost šatny je 8 m². Do šatny se dá vejít z chodby nebo z koupelny. Na podlaze bude položena dlažba, stěny a strop vymalovány na bílo. Vybavení šatny se skládá z osvětlení, radiátoru, šatních skříní a dřevěné lavice.

Kuchyň

Rozměr kuchyně je 16 m². Nejprve bude provedena demontáž a vyklizení stávající kuchyně. Následně bude položena dlažba a vymalovány stěny. Poté bude provedena montáž kuchyňské sestavy, položení obkladů, montáž radiátoru a osvětlení. Na závěr umístění jídelního nábytku, elektrospotřebičů a kuchyňského vybavení.

2 dvoulůžkové pokoje

K dispozici jsou dvě prázdné místnosti, každá o rozměru 15 m². Místnosti budou nejprve vymalovány, následovat bude montáž radiátoru a osvětlení, dále položení koberce a nastěhování nábytku. Poté bude následovat montáž drobného zařízení pokoje (nástěnné lampičky, věšáky atd.) a jeho dovybavení.

Kalkulace

Níže uvedené ceny jsou bez DPH, jelikož firma je plátcem daně z přidané hodnoty.

Tabulka 14: Náklady na stavební práce

Stavební práce			
Práce	Plocha/Čas	Cena za jednotku	Cena celkem
Vymalování – bílá*	98 m ²	24 Kč/m ²	2 352 Kč
Vymalování – barevně*	115 m ²	38 Kč/m ²	4 370 Kč
Položení dlažby	36 m ²	226 Kč/m ²	8 136 Kč
Položení obkladů - koupelna	65 m ²	280 Kč/m ²	18 200 Kč
Obložení - kuchyň	2 m ²	391 Kč/m ²	782 Kč
Demontážní práce (2 prac.)	6 h	300 Kč/h	3 600 Kč
Bourací práce	4 h	156 Kč/h	624 Kč
Odvoz suti		3 911 Kč	3 911 Kč
Zdění příček	15 m ²	130 Kč/m ²	1 950 Kč
Montáž zařízení**			11 205 Kč
Celkem			55 130 Kč

*ceny včetně materiálu

Zdroj: vlastní práce

**cena montáže je za kus podle typu zařízení např. montáž umyvadla 347 Kč/ks

Tabulka 15: Náklady na materiál + základní vybavení

Materiál + základní vybavení do všech místností			
Položka	Plocha/Počet	Cena za jednotku	Cena celkem
Dlažba	36 m ²	1 083Kč/m ²	38 988 Kč
Obklady do koupelny	65 m ²	1 083Kč/m ²	70 395 Kč
Obklady do kuchyně	2 m ²	499 Kč/m ²	998 Kč
Stropní svítidlo	4 ks	112 Kč/ks	448 Kč
Koupelnové svítidlo	2 ks	415 Kč/ks	830 Kč
Vypínač	6 ks	115 Kč/Ks	690 Kč
Radiátor	5 ks	1422 Kč/ks	7 110 Kč
Interiérové dveře	6 ks	919 Kč/ks	5 514 Kč
Dveře bílé	2 ks	781 Kč/ks	1 562 Kč
Stavební pouzdro	3 ks	4 122 Kč/ks	12 366 Kč
Odpadkový koš	5 ks	249 Kč/ks	1 245 Kč
Celkem			140 146 Kč

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 16: Náklady na vybavení koupelny + WC

Vybavení koupelna + WC			
Položka	Počet kusů	Cena za kus	Cena celkem
Umyvadlo	3	1 182 Kč	3 546 Kč
WC kombi	2	2 241 Kč	4 482 Kč
Vanička do sprchy	2	1 825 Kč	3 650 Kč
Sprchový set	2	499 Kč	998 Kč
Tyč na závěs	2	134 Kč	268 Kč
Koupelnový závěs	2	149 Kč	298 Kč
Protiskluzová podložka	2	165 Kč	330 Kč
Zrcadlo	3	2 075 Kč	6 225 Kč
Sušič rukou	1	1 133 Kč	1 133 Kč
Fen nástěnný	1	915 Kč	915 Kč
WC doplňky	2	347 Kč	694 Kč
Dávkovač na mýdlo	3	174 Kč	522 Kč
Dvojháček	3	83 Kč	249 Kč
Celkem			23 310 Kč

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 17: Náklady na vybavení šatny

Vybavení šatna			
Položka	Počet kusů	Cena za kus	Cena celkem
Dvoudílná šatní skříň	3	2 100 Kč	6 300 Kč
Dřevěná lavice	1	1 321 Kč	1 321 Kč
Celkem			7 621 Kč

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 18: Náklady na vybavení kuchyně

Vybavení kuchyň			
Položka	Počet kusů	Cena za kus	Cena celkem
Kuchyňská sestava	1	9 583 Kč	9 583 Kč
Dřez s okapem	1	832 Kč	832 Kč
Dřezová baterie	1	1 075 Kč	1 075 Kč
Jídelní stůl	2	2 074 Kč	4 148 Kč
Jídelní židle	8	815 Kč	6 520 Kč
Ubrus	2	80 Kč	160 Kč
Záclona	1	180 Kč	180 Kč
Dvouplotýnkový vaříč	1	657 Kč	657 Kč
Mikrovlnná trouba	1	1 399 Kč	1 399 Kč
Rychlovarná konvice	1	569 Kč	569 Kč
Lednice	1	4 033 Kč	4 033 Kč
Sada doplňků	1	120 Kč	120 Kč
Odkapávač na nádobí	1	79 Kč	79 Kč
Pánev	1	462 Kč	462 Kč
Sada hrnců (3ks)	1	940 Kč	940 Kč
Sada nožů (4ks)	1	345 Kč	345 Kč
Jídelní souprava (18ks)	1	555 Kč	555 Kč
Sada příborů (24ks)	1	323 Kč	323 Kč
Sada skleniček (6ks)	1	95 Kč	95 Kč
Sada hrnků (6ks)	1	125 Kč	125 Kč
Mísa	1	60 Kč	60 Kč
Sada kuch. náčiní (4ks)	1	165 Kč	165 Kč
Sada vařeček (4ks)	1	82 Kč	82 Kč
Další vybavení*	5		346 Kč
Stolní souprava (3ks)	2	99 Kč	198 Kč
Cukřenka	2	50 Kč	100 Kč
Celkem			33 151 Kč

*Další vybavení = otvírák na konzervy, struhadlo, cedník, škrabka na brambory, krájecí prkénko. Zdroj: vlastní práce

Tabulka 19: Náklady na vybavení dvoulůžkového pokoje

Vybavení dvoulůžkový pokoj			
Položka	Počet kusů	Cena za kus	Cena celkem
Koberec (15m ²)	1	3 150 Kč	3 150 Kč
Postel s roštem	2	1 415 Kč	2 830 Kč
Matrace	2	2 499 Kč	4 998 Kč
Stolek	1	1 582 Kč	1 582 Kč
Křeslo	1	1 640 Kč	1 640 Kč
Noční stolek	2	469 Kč	938 Kč
Deka	2	557 Kč	1 114 Kč
Polštář	2	374 Kč	748 Kč
Lůžkoviny	4	582 Kč	2 328 Kč
Záclona	1	180 Kč	180 Kč
Závěs	1	372 Kč	372 Kč
Televize LED	1	4 131 Kč	4 131 Kč
Nástěnná lampička	2	107 Kč	214 Kč
Zrcadlo	1	993 Kč	993 Kč
Věšák	1	115 Kč	115 Kč
Celkem			25 333 Kč

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 20: Celkové náklady na modernizaci

Náklady na modernizaci	
Položka	Cena
Stavební práce	55 130 Kč
Materiál + základní vybavení	140 146 Kč
Vybavení koupelny + WC	23 310 Kč
Vybavení šatny	7 621 Kč
Vybavení kuchyně	33 151 Kč
Vybavení dvoulůžkového pokoje	25 333 Kč
Vybavení dvoulůžkového pokoje	25 333 Kč
Celkem	310 024 Kč

Zdroj: vlastní práce

Celkovou částku na modernizaci zázemí pro zaměstnance 310 024 Kč si firma započítá do nákladů a sníží si o ni daňový základ.

Provoz autokarů

Firma v současné době provozuje čtyři autokary. Jeden autokar najede za rok cca 95 000 km, sazba za ujetý km je 26 Kč/km. Výnos z provozu autokarů činí cca 9 880 000 Kč.

Do nákladů na provoz autokarů je nutné zahrnout náklady na řidiče, pohonné hmoty, pojištění, silniční daň, povinné prohlídky, opravy a údržba autokarů.

Tabulka 21: Náklady na provoz 4 autokarů za 1 rok

Mzdové náklady na řidiče	1 669 200 Kč
Pohonné hmoty	3 252 000 Kč
Povinné ručení	90 464 Kč
Havarijní pojištění	78 424 Kč
Pojištění předního skla	28 440 Kč
Silniční daň	86 900 Kč
Technická prohlídka	8 000 Kč
Emisní prohlídka	5 200 Kč
Opravy a údržba autokarů	800 000 Kč
Celkem	6 018 628 Kč

Zdroj: vlastní práce

Tabulka 22: Provoz 4 autokarů za 1 rok

Provoz 4 autokarů na 1 rok	
Náklady	6 018 628 Kč
Výnosy	9 880 000 Kč
Zisk	3 861 372 Kč

Zdroj: vlastní práce

Od zisku z provozu autokarů je dále třeba odečíst mzdy ostatních pracovníků 1 128 000 Kč/ročně, doplacení leasingu na autokar 880 000 Kč a provozní náklady 138 000 Kč/ročně. I s těmito dalšími náklady je dopravní společnost v zisku 1 715 372 Kč, tudíž návratnost investice do modernizace zázemí pro zaměstnance je do jednoho roku.

8. Závěr

Silniční doprava je i vzhledem ke klesajícímu významu a spíše pesimističtějším vyhlídkám do budoucna stále ještě nepoužívanějším druhem dopravy pro potřeby cestovního ruchu. Zejména pokud se jedná o kratší a středně dlouhé vzdálenosti. Autobusová doprava využívaná pro potřeby cestovního ruchu se někdy nazývá doprava autokarová. Toto označení je podle dopravního prostředku, který využívá, což je turistický autobus neboli autokar. Při přejezdech na kratší vzdálenosti, poznávacích zájezdech nebo transferech je autokarová doprava, díky své flexibilitě a vysoké mobilitě, téměř nenahraditelná.

Ve Středočeském kraji působí početná konkurence dopravních společností poskytujících autokarovou dopravu. Jednou z těchto společností je i dopravní společnost Marfi spol. s.r.o., sídlící v Pomněnicích v Benešově u Prahy. V současné době vlastní firma čtyři zájezdové autokary značky Scania a zaměstnává čtyři stálé řidiče. Dopravní společnost poskytuje dopravní služby cestovním kancelářím i agenturám, školám, sportovním klubům, zájmovým spolkům a mnoha dalším subjektům, pro které zajišťuje přepravu osob po celé Evropě i v rámci České republiky.

Cílem práce bylo poukázat na význam silniční dopravy v cestovním ruchu a provést analýzu konkrétní dopravní společnosti s důrazem na zájezdovou (autokarovou) dopravu. Pro danou společnost pak navrhnout případná opatření či inovace.

Pro účely diplomové práce byly stanoveny tři hypotézy, které byly postupně potvrzeny nebo vyvráceny. K tomuto účelu mimo jiné byla provedena analýza současného postavení silniční dopravy v rámci cestovního ruchu. V rámci analýzy byla studována silniční doprava, včetně jejích výhod i nevýhod a porovnána s ostatními druhy dopravy, s poukázáním výhledu do budoucna. Dále byla analyzována konkurence dopravních společností Středočeského kraje.

V rámci analýzy dopravní společnosti proběhlo terénní šetření a bylo vedeno několik řízených rozhovorů. Terénní šetření bylo uskutečněno prostřednictvím dotazníků, při zpáteční cestě ze zájezdu a týkalo se spokojenosti účastníků cestovního ruchu s přepravou. Řízené rozhovory proběhly se třemi obchodními partnery dopravní společnosti, zaměstnanci firmy a dispečerem, který má na starost autokary. Na základě

těchto rozhovorů byla zjištěna řada konkurenčních výhod dopravní společnosti. Zároveň se objevilo i několik problémů.

Dopravní společnost Marfi spol. s.r.o. má řadu stálých zákazníků využívajících její služby pravidelně. Udržuje dobrý technický stav svých autokarů a zaměstnává profesionální řidiče. Závažným nedostatkem dopravní společnosti se ukázala péče o zaměstnance, což může být příčinou odchodu kvalitních pracovníků a tím pádem konkurenčního oslabení firmy. Proto byla navržena řada opatření vedoucí k nápravě, jako například proplácení povinných lékařských prohlídek a obnovy dokladů potřebných k výkonu profese firmou, firemní oblečení pro zaměstnance zdarma nebo školení komunikačních dovedností pro řidiče autokarů. Dále bylo navrženo vybudování lepšího zázemí pro zaměstnance, v rámci něhož dojde k rekonstrukci a modernizaci stávající koupelny a kuchyně, vybudování šatny a dvou pokojů určených k odpočinku řidičů při návratu na firmu v pozdních hodinách.

Zkoumaná firma projevila zájem o některá šetření v rámci zpracování diplomové práce, včetně návrhové části. Nejvíce zvažuje modernizaci zázemí pro zaměstnance.

9. Summary

Considering the declining significance and the rather pessimistic prospects of the future, road transport is still the most common means of transport for the need of travel industry. Notably, in terms of shorter or medium distance. Bus transport used for the needs of travel industries sometimes called coach transport. This indication is according to the means of transport that it uses, which is a tourist bus or a coach. On short journeys, whistle-stop tours or transfers, the coach transport is, due to its flexibility and high mobility, almost indispensable.

In Central Bohemia there is a lot of competition among travel companies providing coach transport. One of such companies is also the transport company Marfi s.r.o. located in Pomněnice in Benešov u Prahy. Currently the company owns four touring coaches of Skandia make and it employs four permanent drivers. The transport company provides travel services to tour operators and travel agents, schools, nursery schools, sports clubs, leisure-time associations and many other subjects, for which it arranges transport of passenger all over Europe and within the Czech Republic.

The aim of this work was to identify the importance of road transport in the travel industry and to conduct analysis of a particular transport company with emphasis on touring (coach) transport. And for the company given it then proposes possible measures or innovations.

For purposes of the dissertation work, three hypotheses were determined, which were successively either confirmed or disproved. Besides for this purpose, analysis of current position of road transport was carried out within travel industry. The analysis characterized road transport, including their advantages and disadvantages and compares it with other means of transport, apart from the future prospects. Furthermore it also analyses competition among travel companies in Central Bohemia.

Within the scope of the analysis of the travel company, field examination was carried out and several conducted interviews were directed. Field examination was carried out in a form of questionnaires on the way back from an excursion by coach, and it concerned the satisfaction among the travel-industry transport participants. The conducted interviews were performed with three travel company trade

partners, the company employees and a dispatcher, who is responsible for the coaches. On the basis of these interviews a range of competitive advantages and reasons for popularity of travel companies were discovered as to who the company co-operates with, who are its competitors and who it provides with travel services. At the same time several problems emerged.

The travel company Marfi s.r.o. has a range of permanent customers who use its services on a regular bases and it's popular with them. It maintains good technical condition of its coaches, it continually alters its car pool and it employs professional drivers. One important drawback of the travel company appeared to be staff care, which could be the cause of some quality workers' leaving and consequently competitive weakening of the company. Therefore a range of measures was proposed leading to rectification like reimbursement of mandatory medical examinations and renovation of documents necessary for the execution of the profession by the company, company clothing for the employees free of charge or training on communication skills for the coach drivers. Also it was suggested to establish better background for employees, within which there will be a reconstruction and modernization of current kitchen and bathroom, construction of a changing room and two rooms intended for drivers' relaxation upon arrival at the company in the late hours.

The investigated company has shown interest in some investigations within the frame of the thesis, including the design part. Most consider the modernization of facilities for staff.

Keywords: road transport, coach transport, transport company, Central Bohemian Region

10. Seznamy

10.1 Seznam použité literatury

- BIŇOVEC, K. (1994). *Úvod do podnikové ekonomiky*. Praha: Fortuna.
- BRINKE, J. (1999). *Úvod do geografie dopravy*. Praha: Karolinum.
- BUTTON, K. J. (1982). *Transport Economics*. London: Heinemann.
- ČERTÍK, M., ATTL, P., SYSEL, J., & Vitáková M. (2001). *Cestovní ruch. Vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF.
- DUVAL, D. T. (2007). *Tourism and transport. Modes, Networks and Flows*. Clevedon: Channel View Publications.
- EISLER, J. (2005). *Ekonomika dopravních služeb a podnikání v dopravě*. Praha: Oeconomia.
- EISLER, J., & HOBZA, M. (1994). *Ekonomika podniku dopravy*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
- FORET, M., Foretová, V., Konečný, O., & Hesková, M. (2013). *Cestovní ruch v regionálním rozvoji*. Brno: Mendelova univerzita v Brně.
- FRANCOVÁ, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- GOELDNER, C. R., & RITCHIE, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Hoboken: John Willey a Sons.
- HŘEBÍK, F. (2008). *Obecná ekonomie*. Plzeň: Aleš Čeněk.
- KONEČNÝ, M. (1997). *Podniková ekonomika*. Brno: PC-DIR.
- KUNEŠOVÁ, E., & FARKOVÁ, B. (2001). *Technika zahraničních zájezdů*. Praha: Idea Servis.
- MIRVALD, S. (1999). *Geografie dopravy I*. Plzeň: Západočeská univerzita.
- NOVACKÁ, L. (2010). *Cestovní ruch a Európska únia*. Bratislava: Sprint dva.
- NOVACKÁ, L. (2013). *Cestovní ruch, udržateľnosť a zodpovednosť na medzinárodnom trhu*. Bratislava: Ekonóm.
- NOVÁK, R. (2003). *Mezinárodní kamionová doprava plus*. Praha: ASPI Publishing.
- ORIEŠKA, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis.
- PALATKOVÁ, M. (2011). *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing.
- PALATKOVÁ, M., & ZICHOVÁ, J. (2011). *Ekonomika turismu. Turismus České republiky*. Praha: Grada Publishing.

- PŘIBYL, P., JANOTA, A., & SPALEK, J. (2008). *Analýza a řízení rizik v dopravě*. Praha: BEN.
- PŘIBYL, P., & SVÍTEK, M. (2001). *Intelligentní Dopravní Systémy*. Praha: BEN.
- RUDEŽ, H. N., & BOJNEC, Š. (2007). *Ekonomika turisma*. Portorož: Turistica, Visoka škola Za turizem.
- RUX, J. (2007). *Služby cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- RYBA, J. (2004). *K historii silniční dopravy na území České republiky*. Pardubice: Institut Jana Pernera.
- SOJKA, M., & KONEČNÝ, B. (1996). *Malá encyklopedie moderní ekonomie*. Praha: Libri.
- ŠÍP, J. (1997). *Technologie cestovního ruchu. Doprava I*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
- ŠVADLENKA, L., ŠIROKÝ, J., CEMPÍRKOVÁ, E., ŠVADLENKOVÁ, M., SALAVA, D., & KUDLÁČKOVÁ, N. (2006). *Dopravní a spojová soustava*. Pardubice: Univerzita Pardubice.
- TŮMA, J. (1980). *Velký obrazový atlas dopravy*. Praha: Artia.
- ZELENÝ, L., & PEŘINA, L. (2000). *Doprava. Dopravní infrastruktura*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
- ZURYNEK, J., ZELENÝ, L., & MERVART, M. (2008). *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI.
- ŽEMLIČKA, Z., & MYNÁŘÍK, J. (2008) *Doprava a přeprava*. Praha: Nadatur.

10.2 Seznam použitých internetových zdrojů

- Autolexikon.net. (2013). Systémy ABS a ASR. Dostupné z <http://cs.autolexikon.net/articles/>
- BESTA, P. (n.d.). *Porovnání jednotlivých druhů dopravy*. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava.
- Český statistický úřad. (2014). Statistiky o dopravě. Dostupné z <http://www.czso.cz/>
- Mezinárodní měnový fond. (2010). Balance of Payment Manual Dostupné z http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/en/statistics/bop_stat/bop_international_cocuments/BOPman.pdf
- Ministerstvo dopravy ČR. (2012). Ročenka dopravy 2012. Dostupné z https://www.sydos.cz/cs/rocenka-2012/rocenka/htm_cz/index.html

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2008). Evropský sociální fond v ČR. Dostupné z <http://www.esfcr.cz/op-zamestnanost-2014-2020>

Oficiální stránky dopravní společnosti Marfi spol. s.r.o. (n.d.). Dostupné z <http://www.marfi.cz>

Oficiální stránky společnosti Koutný spol. s.r.o. (n.d.). Firemní oblékání. Dostupné z <http://www.koutny.cz/firemn-oblkn>

Palacio, L. (2001). Dopravní politika EU a evropský cestovní ruch. Dostupné z http://edice.cd.cz/edice/IZD/izd21_01/ruch.pdf

Scania Česká republika. (2009). Scania Retarder. Dostupné z <http://www.scania.cz/buses-coaches/safety-technology/transmission-technology/retarder/>

Zákon č. 89/2012, občanský zákoník. (2014). Díl 6 Zájezd. Dostupné z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

10.3 Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Rozdělení silniční dopravy v cestovním ruchu

Tabulka 2: Autobusová doprava

Tabulka 3: Mezioborové srovnání přepravních výkonů osobní dopravy

Tabulka 4: Základní ekonomické ukazatele právnických a fyzických osob v dopravě

Tabulka 5: Počty jednotek v odvětví dopravy a skladování v registru ekonomických subjektů ČSÚ podle druhu

Tabulka 6: Počty zaměstnanců a průměrné měsíční mzdy v odvětví doprava a skladování

Tabulka 7: Tvorba hrubé přidané hodnoty v odvětví dopravy (běžné ceny) (mil. Kč)

Tabulka 8: Infrastruktura silniční dopravy (km)

Tabulka 9: Celkové investiční výdaje do dopravní infrastruktury (běžné ceny) (mil. Kč)

Tabulka 10: Celkové výdaje na opravy a údržbu dopravní infrastruktury (běžné ceny) (mil. Kč)

Tabulka 11: Věk do 24 let

Tabulka 12: Věk 25 – 55 let

Tabulka 13: Věk 56+

Tabulka 14: Náklady na stavební práce

Tabulka 15: Náklady na materiál + základní vybavení

Tabulka 16: Náklady na vybavení koupelny + WC

Tabulka 17: Náklady na vybavení šatny

Tabulka 18: Náklady na vybavení kuchyně

Tabulka 19: Náklady na vybavení dvoulůžkového pokoje

Tabulka 20: Celkové náklady na modernizaci

Tabulka 21: Náklady na provoz 4 autokarů za 1 rok

Tabulka 22: Provoz 4 autokarů za 1 rok

Graf 1: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk do 24 let

Graf 2: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk 25 – 55 let

Graf 3: Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete? Věk 56+

Graf 4: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk do 24 let

Graf 5: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk 25 – 55 let

Graf 6: Už jste někdy cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.? Věk 56+

Graf 7: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk do 24 let

Graf 8: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk 25 – 55 let

Graf 9: Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete? Věk 56+

Graf 10: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk do 24 let

Graf 11: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk 25 – 55 let

Graf 12: Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru? Věk 56+

Graf 13: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk do 24 let

Graf 14: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk 25 – 55 let

Graf 15: Co Vám v nabídce nápojů chybí? Věk 56+

Graf 16: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk do 24 let

Graf 17: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk 25 – 55 let

Graf 18: Jste spokojeni s řidičem autokaru? Věk 56+

Graf 19: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk do 24 let

Graf 20: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk 25 – 55 let

Graf 21: Máte nějakou výhradu k osobě řidiče? Věk 56+

Graf 22: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk do 24 let

Graf 23: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk 25 – 55 let

Graf 24: Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností? Věk 56+

10.4 Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Otázky pro řízený rozhovor s dispečerem společnosti Marfi spol. s.r.o.

Příloha 3: Otázky pro řízený rozhovor s obchodními partnery společnosti
Marfi spol. s.r.o.

Příloha 4: Otázky pro řízený rozhovor se zaměstnanci společnosti Marfi spol. s.r.o.

Příloha 5: Odpovědi na otázku č. 1 z dotazníku

11. Přílohy

Příloha 1: Dotazník

1. Jaké je Vaše pohlaví?
 - a. žena
 - b. muž

2. V jakém věkovém rozmezí se nacházíte?
 - a. do 24 let (včetně)
 - b. 25 - 55 let
 - c. 56 +

3. Zajímáte se o to, s jakým dopravcem cestujete?
 - a. ano, je to pro mě důležité
 - b. ano, ale v mém rozhodování to nehraje příliš velkou roli
 - c. ne, nezajímám

4. Už jste někdy dříve cestovali s dopravní společností Marfi spol. s.r.o.?
 - a. ano
 - b. ne
 - c. nevím

5. Co nejvíce oceňujete na autokaru, v němž cestujete?
 - a. pohodlí
 - b. vybavenost
 - c. nabídku nápojů
 - d. jiná odpověď:

6. Co se Vám na autokaru, ve kterém cestujete, naopak nelíbí nebo zde postrádáte?
.....

7. Jste spokojeni s nabídkou nápojů v autokaru?
 - a. ano, velice
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. rozhodně ne

8. Co Vám v nabídce nápojů chybí?
- nabídka nápojů je dostačující
 - jiná odpověď:
9. Jste spokojeni s řidičem/řidiči autokaru?
- ano, velice
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
10. Máte nějakou výhradu k osobě řidiče (v případě odpovědi a. prosím uveďte jakou)?
- ano,
 - ne
11. Chtěli byste v budoucnu cestovat opět s touto společností?
- určitě ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - určitě ne
12. Následující prvky v tabulce prosím ohodnoťte známkou 1 – 5 jako ve škole (1 vynikající, 5 nedostačující)

Hodnotící prvek	Známka
Vzhled autokaru	
Pohodlí v autokaru	
Vybavení autokaru	
Nabídka teplých nápojů	
Nabídka studených nápojů	
Ceny nápojů	
Chování řidiče/řidičů	
Profesionální zručnost a orientace v dopravě řidiče/řidičů	
Celková spokojenost s dopravou	

Příloha 2: Otázky pro řízený rozhovor s dispečerem společnosti Marfi spol. s.r.o.

1. Podle jakých kritérií přijímáte nové zaměstnance (především řidiče autokarů)?
2. V čem podle Vás spočítá Vaše konkurenční výhoda?
3. Existují nějaké firmy poskytující stejné nebo podobné služby, se kterými spolupracujete? Pokud ano, které?
4. Které firmy považujete za největší konkurenty?
5. Jakým způsobem propagujete Vaši firmu?
6. Kterým dalším subjektům, kromě českých cestovních kancelářích, poskytujete dopravní služby?

Příloha 3: Otázky pro řízený rozhovor s obchodními partnery společnosti Marfi spol. s.r.o.

1. Za jakým účelem využíváte služeb firmy Marfi spol. s.r.o.?
2. Jak dlouho spolupracujete s výše uvedenou dopravní společností?
3. Proč právě tuto firmu? V čem jsou její pozitiva?
4. Jak jste spokojen s jednotlivými součástmi spolupracující firmy?
Autokary:
Řidiči:
Dispečer:
Cena přepravy:
5. Co by bylo, dle Vašeho názoru v dopravní společnosti dobré zlepšit?
6. Jak byste celkově zhodnotil spolupráci s touto firmou?

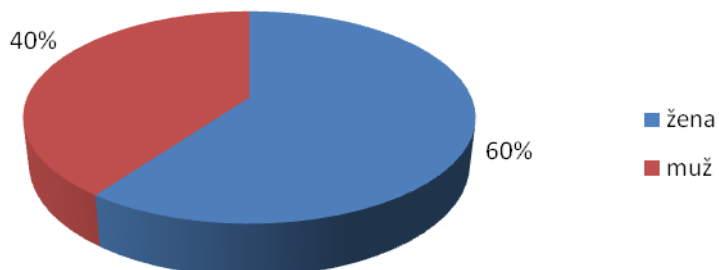
Příloha 4: Otázky pro řízený rozhovor se zaměstnanci společnosti Marfi spol. s.r.o.

1. Jak dlouho jste zaměstnancem dopravní společnosti Marfi spol. s.r.o.?
2. Co byste na Vaší práci hodnotil pozitivně?
3. Co Vám naopak na Vaší práci vadí?
4. Jak jste spokojen s přístupem vedení firmy k zaměstnancům?
5. Jaké zaměstnanecké benefity Vám firma nabízí?

Příloha 5: Odpovědi na otázku č. 1 z dotazníku

1. Jaké je Vaše pohlaví?

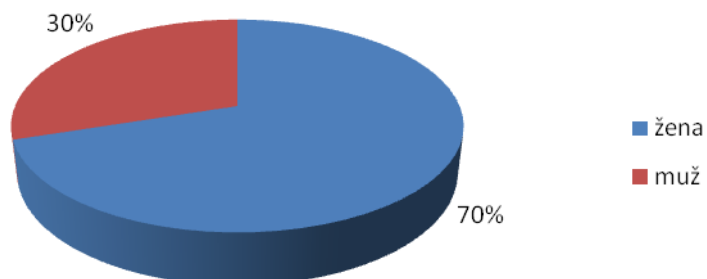
Věk do 24 let



Zdroj: vlastní výzkum

Co se týče pohlaví respondentů do 24 let, převládaly ženy nad muži a to 60 % oproti 40 %.

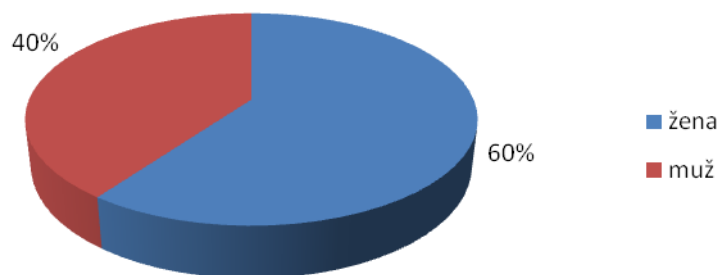
Věk 25 - 55 let



Zdroj: vlastní výzkum

U věkové skupiny 25 - 55 let rovněž převládaly ženy nad muži a to v ještě větším poměru, 70 % žen oproti pouhým 30 % mužů.

Věk 56+



Zdroj:vlastní výzkum

U respondentů starších 55 let byl stejný poměr žen a mužů jako u respondentů do 24 let, tedy 60 % žen a 40 % mužů.

Shrnutí:

U všech věkových kategorií se ukázalo, že cestuje více žen než mužů. Největší rozdíl v počtu příslušníků jednotlivých pohlaví je u věkové skupiny 25 - 55 let.