

# JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

## ZEMĚDĚLKÁ UNIVERZITA

### Katedra řízení

---

Studijní program: M 4101 Zemědělské inženýrství  
Studijní obor: Provozně podnikatelský obor



## Železniční doprava po vstupu do EU

Vedoucí diplomové práce:

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autor:

Alena Janoušková

---

2008

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Železniční doprava po vstupu do EU“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů uvedených v přehledu literatury.

.....

Alena Janoušková

V Českých Budějovicích 18.dubna 2008

**Poděkování:**

Děkuji paní Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové, vedoucí mé diplomové práce, za její odborné vedení, cenné rady a připomínky, kterými mi pomohla při vypracování této diplomové práce.

Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům Českých drah, a.s za pomoc při nejasnostech a za poskytnutí potřebných informací k vypracování této práce.

1. Úvod.....	- 6 -
2. Literární přehled .....	- 7 -
2.1 Dopravní sektor.....	- 7 -
2.1.1 Základní charakteristiky dopravního sektoru .....	- 8 -
2.1.2 Vývoj dopravního sektoru .....	- 10 -
2.1.3 Historický vývoj dopravy v evropském prostoru .....	- 11 -
2.2 Železniční doprava.....	- 12 -
2.2.1 Železniční infrastruktura - vývoj .....	- 13 -
2.2.2 Druhy železničních drah .....	- 14 -
2.2.3 Železniční doprava ve světě.....	- 15 -
2.2.4 Železniční doprava v ČR .....	- 15 -
2.2.5 Dopravní koridory.....	- 16 -
2.3 Služby .....	- 17 -
2.3.1 Definice a charakteristika služeb .....	- 17 -
2.3.2 Druhy služeb .....	- 18 -
2.3.2 Struktura systému poskytování služeb.....	- 19 -
2.3.3 Služby související s provozem po železniční dopravní cestě .....	- 20 -
2.3.4 Služby nesouvisející s provozem.....	- 21 -
2.4 EU a doprava .....	- 22 -
2.4.1 Vstup České republiky do Evropské unie.....	- 23 -
1. Správa železniční dopravní cesty.....	- 24 -
2. Státní fond dopravní infrastruktury (SFDI) .....	- 24 -
3. Fondy Evropské unie .....	- 25 -
4. Program Phare.....	- 26 -
3. Cíl práce a metodika zpracování.....	- 27 -
3.1 Cíl práce.....	- 27 -
3.2 Metodika zpracování.....	- 27 -
3.2.1 Marketingový výzkum.....	- 27 -
3.2.2 Zdroje marketingového výzkumu .....	- 28 -
3.2.3 Typy otázek.....	- 29 -
3.2.4 Shrnutí a rady sestavení úspěšného dotazníku.....	- 31 -
4. Analýza vybrané firmy .....	- 33 -
4. 1 Základní charakteristika firmy.....	- 33 -
4.1.1 Nástupnickými organizacemi se staly: .....	- 33 -
4.1.2 Organizační struktura.....	- 34 -
4.1.3 Dceřiné společnosti .....	- 35 -
4.1.4 Činnosti ČD .....	- 37 -
4.1.5 Služby .....	- 39 -
4.1.6 Statistické údaje ČD, a.s .....	- 41 -
4.1.7 ČD centra .....	- 46 -
4.1.8 SWOT analýza .....	- 47 -
5. Výsledky jednotlivých otázek dotazníkového šetření .....	- 49 -
5.2.1 Grafické vyjádření dotazníkové šetření .....	- 49 -
5.2.2 Statistické závislosti.....	- 61 -
6. Zhodnocení a návrhy zlepšení .....	- 65 -
7. Závěr .....	- 68 -
8. Summary .....	- 69 -
9. Seznam použité literatury .....	- 70 -
10. Přílohy.....	- 6 -

# 1. Úvod

Železnice patří stále k nejvýznamnějším a nejstarším dopravním přepravním prostředkům. Vlaková doprava se stal velmi rychle nejrychlejším a nejsnadnějším prostředkem pro spojení s okolním světem a místa, kam vedly koleje, zaznamenávala rychlý hospodářský růst. Železnice přinášela s sebou práci pro tisíce lidí, podněcovala technický rozvoj, umožňovala značné rozšíření mezinárodního obchodu, hrála významnou roli i ve vojenské oblasti. Železniční podnikání té doby jako např. výstavba a provozování drah byly obory, které přinášely zisk. Železnice se tak stala stimulatorem ekonomického rozkvětu a prosperity malých regionů i celých států. Provoz po železniční dopravní cestě nelze chápat jen jako pouhou přepravu cestujících a nákladů mezi místem nástupu a výstupu. S vlastním provozem souvisí celá řada služeb, které provozovatelé železniční dopravy poskytují svým zákazníkům s cílem zvýšit atraktivitu použití železnice. Charakteristické pro tyto služby je to, že v očích zákazníka zvyšují kvalitu samotného přemístovacího procesu.

Tato práce by měla vypovídat o tom, jak si stojí železniční doprava v České republice. Pro výběr tématu diplomové práce jsem zvolila osobní železniční dopravu a chování zákazníku, na základě vypracování krátkého marketingového dotazníku. Ráda bych zde ukázala situaci, jaká zde právě panuje, kdo je dominantní společností a jestli zákazníci jsou spokojeni s provozem této firmy za posledních pár let. Jak si stojí management této společnosti, jaké je marketingové prostředí a jak je na tom z hlediska finančního. Pro lepší objasnění dané situace z více hledisek jsem zvolila téma: „Železniční doprava po vstupu do EU“.

## 2. Literární přehled

### 2.1 Dopravní sektor

*Doprava je charakterizovaná jako činnost spjatá s cílevědomým přemísťováním osob a hmotných předmětů v nejrůznějších objemových, časových a prostorových souvislostech za použití různých dopravních prostředků a technologií.* ( Zelený, Peřina, 2000)

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.

Doprava prochází historickým vývojem, v současné době lze konstatovat, že doprava dospívá do stadia víceoborového systému. Vysoká členitost moderní dopravy vede ekonomy k tomu, že dopravu jako celek nazývají jako určitý systém, někteří hovoří o tom, že současná doprava je dokonce mnohasektorovým celkem. Všeoborový charakter současné dopravy je nejen definičním znakem ale i metodickým východiskem pro přístupy k analýze dopravního sektoru: opírá se především o údaje týkající se vývoje a vzájemného vztahu mezi jednotlivými dopravními obory. Z obsahového hlediska můžeme popis a analýzu rozlišit podle *disponibilních informačních zdrojů*: obecné statistické zdroje a přehledy o rozvoji dopravy umožňují formulovat základní charakteristiky vývoje jednotlivých oborů; analýzy a dílčí šetření umožňují identifikovat základní problémové situace, které jsou rovněž součástí popisu současného stavu dopravního sektoru.

V dnešní době je naprostou samozřejmostí, že jednotlivé země musí uplatnit část svých statků a služeb na zahraničních trzích, musí se tudíž podílet na mezinárodní směně výkonů. A právě kvalita dopravní infrastruktury a dopravních výkonů zde sehrává naprosto klíčovou roli.

Doprava je jedním z infrastrukturních odvětví světového hospodářství. Od průmyslových a zemědělských odvětví se doprava odlišuje univerzálností výrobních spojení s jinými výrobními odvětvími. Zboží vyrobené v průmyslu nebo v zemědělství je připraveno ke spotřebě až tehdy, když je připraveno na trh nebo do místa spotřeby. Proto dopravní proces představuje nezbytné pokračování procesu výrobního. S tím je také spjatá vlastnost, jež je charakteristická pro dopravní výkony a většinu ostatních poskytovaných služeb. Touto vlastností je jejich neskladovatelnost.

Pro dopravu je rovněž charakteristický její časový a prostorový rozptyl, kde jsou naprosto odlišné požadavky na kapacitu dopravy v dopravních špičkách a mimo dopravní špičky. Doprava je také velkým světovým spotřebitelem paliv, elektrické energie, mazacích olejů, kaučuku a mnoho dalších materiálů.

Pro současnou dopravu je charakteristické, že kromě vlastních dopravně-přepravních aktivit k ní patří řada dalších činností. Jsou to zastupitelské a obchodní služby, legislativně-správní činnosti zabezpečující přepravu a upravující podmínky pohybu dopravních prostředků včetně rizik s tím spojených; patří sem dále i činnosti spjaté s výkonem státní správy a mezinárodními aktivitami ve sféře dopravy.

### **2.1.1 Základní charakteristiky dopravního sektoru**

Dopravní sektor jako celek patří mezi růstová odvětví. K růstu výkonů přispívají zejména:

- Změny ve struktuře zpracovatelského průmyslu vedoucí k přesunům ekonomických aktivit z tradičních center do nových rozvojových oblastí
- Změny v metodách výroby, kterou vedou k potřebě rychlé, pružné, uživatelsky orientované dopravy, jejímž pozitivním příspěvkem je vliv na zrychlení obratu kapitálu: redukce zásob, redukce skladovacích nároků
- Narůstající podíl odvětví služeb v ekonomice. Podnikání v této sféře je spojeno s růstem nároků na profesní mobilitu na krátké, střední i dlouho vzdálenosti
- Nárůst čistých příjmů a změny v sociální a demografické struktuře společnosti: příjmový efekt, rostoucí pracovní aktivita žen, touha zabezpečit mobilitu vede k vyššímu podílu vlastnictví osobních vozidel a ke zvýšení počtu a délky cest.

Statistické údaje z období 2000-2006:

Makroekonomické ukazatele:

- HDP na 1 obyvatele (Kč /obyv.) - 213210 (2000) – 313663 (2006)
- Vývoz zboží a služeb (%) - 16,5 – 15,9
- Dovoz zboží a služeb (%) - 16,3 – 15,2
- Míra dlouhodobé nezaměstnanosti (%) - 4,1 – 3,9
- Počet zaměstnaných (%) - 0,7 – 1,3
- Služby-tržby (%) 5,7 - 5

Celkový růst je spjat s nerovnoměrným vývojem dopravních oborů:

**PŘEPRAVA ZBOŽÍ - silniční doprava** – dosahuje až 70% nárůstu výkonů, podíl *ostatních doprav* (železniční, vnitrozemská říční a potrubní) má menší nárůst objemů a inklinuje spíše k poklesu. Relativně rychle se rozvíjí *letecká nákladní doprava* – je spíše exkluzivní formou. Vývoj *námořní dopravy* je spjat s rozvojem mezinárodního obchodu. Odhaduje se, že na celkových výkonech přepravy zboží ve světovém měřítku se podílí asi na celé jedné třetině.

**PŘEPRAVA OSOB** – orientuje se na výkony individuální dopravy. Podíl dosahuje 80% na celkových výkonech. Relativně vysoké tempo růstu charakterizují výkony letecké dopravy (podíl na celkových výkonech je však ještě nízký, asi 6%). Podíl ostatních oborů na celkových výkonech zatím stále klesal. Absolutní růst počtu cestujících zaznamenává osobní železniční doprava a doprava autobusová.

Růst dopravního sektoru vede nejen k tlakům na kapacitu dopravních sítí, ale má i širší dopad na okolí a prostředí ovlivněné dopravou. Jde o řadu *ekologických a sociálních účinků na uživatele dopravy a na společnost: (Zelený, 2000)*

Od počátku 70. let se doprava stává hlavním spotřebitelem neobnovitelné energie. Za posledních dvacet let se spotřeba energie v silniční dopravě zvýšila asi o 100%, v letecké dopravě asi o 90 – 95 %.

Dochází k podstatnému nárůstu znečištění prostředí škodlivými látkami produkovanými dopravou. Roční tempo růstu znečištění emisemi motorových dopravních prostředků se odhaduje na úrovni 3.3% ( 55.4% individuální automobily, 10.9% letecká doprava, 2.8% osobní železniční doprava, ...)



Doprava je zdrojem i dalších forem zatížení prostředí, především nadměrným hlukem, je tím vystaveno až 60% městské populace. Součástí hlukové problematiky je i otázka vibrací a možné důsledky na stavební, převážně kulturně-historické objekty.

Také se zde objevuje značný rozvoj dopravní nehodovosti a s ním spjaté ztráty na životech a zdraví lidí, majetkové škody a další vyvolané ztráty. K dalším rizikům patří i růst přepravy nebezpečného zboží.

Nezanedbatelné skutečnosti souvisí se sociální problematikou rozvoje dopravy (zaměstnanost, sociální zabezpečení pracovníků, pracovní režim). Ekonomické problémy v dopravě jsou často provázány závažnými pnutími v zaměstnanecké sféře.

### **2.1.2 Vývoj dopravního sektoru**

Zobecnění teoretických podmínek, faktorů a důsledků spjatých s rozvojem dopravy můžeme uvést:

Dopravní infrastruktura ve formě sítě dopravních cest a dopravních prostředků tvoří jednu ze složek tzv. *logistické, komunikační infrastruktury*. Je tedy součástí širšího infrastrukturního systému, který je tvořen dopravními sítěmi, spojenými sítěmi, energetickými a distribučními sítěmi. Logistická, komunikační infrastruktura v tomto pojetí je považována za určující faktor ekonomického a sociálního rozvoje. V rámci této logistické infrastruktury se uplatňuje úloha infrastruktury dopravní.

Dopravní infrastruktura prochází určitými změnami, jež mají charakter vývojových cyklů. Jsou pro ně typické *fáze vzniku, expanze, vrcholu a následného útlumu*. Ve vrcholové fázi svého vývoje se příslušný typ dopravní infrastruktury blíží zhruba 50% podílu na rozsahu či výkonu celé dopravní infrastruktury.

Pro dopravní infrastrukturu zemí, jež prošly stádiem průmyslového vývoje, je charakteristická *historická posloupnost dominance* ve střídání infrastruktur v pořadí: říční infrastruktura – železniční – silniční – letecká infrastruktura, při zachování trvalé role infrastruktury námořní a specifického významu potrubní sítě, posloupnost je dána přednostmi toho kterého typu infrastruktury a na ní používaných dopravních prostředků. Jde zejména o rychlost, dostupnost a výkonnost při zajišťování přepravy.

Dopravní systémy, které překročí vrchol a dostanou se do fáze útlumu, se mohou restaurovat jen velmi obtížně. Zpravidla jen v důsledku výrazné *restrukturalizace nebo vhodné kombinace*. (Zelený, Peřina, 2000)

### 2.1.3 Historický vývoj dopravy v evropském prostoru

Zjednodušeně a schématicky lze průběh vývoje charakterizovat čtyřmi obdobími, které jsou označovány termínem logistická revoluce:

- první obchodí zahrnuje úsek mezi 11. – 16. stoletím. Toto období je charakterizováno rozvojem říční a pobřežní infrastruktury, jež umožňuje propojení severní Evropy se středozevní oblastí a to jednak po vnitrozemských řekách a jednak příbřežní plavbou po moři.
- druhé období zahrnuje zhruba časový úsek mezi 16. – 18. stoletím. Je spojeno s rozvojem námořní plavby na otevřeném moři. Tento vývoj umožňuje spojení Evropy s pobřežními oblastmi Afriky, indického subkontinentu a s oblastmi jihovýchodní Asie.
- třetí období se nachází v časovém úseku mezi zač. 19. století a polovinou 20. století. Je charakterizováno propojením námořní, říční a vnitrozemské železniční infrastruktury, kdy dominantní roli rozvoji dopravní infrastruktury hraje železnice. Dochází k napojení Evropy a severní Ameriky a k integraci mezikontinentálního spojení evropským prostorem.
- čtvrté období se rozvíjí zhruba od poloviny 20. století a představuje v hrubých rysech současný stav vyznačující se existencí víceoborové dopravní infrastruktury, s dominantní rolí silniční letecké dopravy, stále rostoucí úlohu motorismu a automobilismu ve společnosti, dochází ke propojení plošné a liniové obsluhy prostoru, dochází ke vzniku konkurenčního, členitého a rozsáhlého dopravního sektoru.

Dle statistických údajů(2006) vzrostly tržby nejvíce za posledních deset čtvrtletí (růst o 11%), a to zejména vlivem vývojem vedlejších a pomocných činnostech v dopravě, kde v důsledku výrazného zvyšování tržeb za prodej zboží provozovaného některými významnými podniky jako vedlejší činnost, vzrostly tržby o 21,3%, což bylo nejvíce od 2.čtvrtletí 2001. Z klasických dopravních oborů participovaly na růstu pouze železniční a silniční doprava (růst o 14,6%, resp. 3,4%). Vnitrozemská vodní doprava zaznamenala

pokles o 31,8%, tržby letecké dopravy zůstaly přibližně na úrovni stejného období předchozího roku (pokles 0,1%). ([www.czso.cz/csu.nsf/informace](http://www.czso.cz/csu.nsf/informace))

## **2.2 Železniční doprava**

Železnice patří stále k nejdůležitějším dopravním oborům a to i přesto, že je oborem relativně starým. První vlaky se začaly na železničních tratích objevovat v první polovině 19. století, tj. v době, kdy ještě neexistovala letadla ani automobily, které by jim mohly konkurovat. Vlakový se tak velmi rychle stal nejrychlejším a nejsnadnějším prostředkem pro spojení s okolním světem a místa, kam vedly koleje, zaznamenávala rychlý hospodářský růst. Železnice přinášela s sebou práci pro tisíce lidí, podněcovala technický rozvoj, umožňovala značné rozšíření mezinárodního obchodu, hrála významnou roli i ve vojenské oblasti. Železniční podnikání té doby jako např. výstavba a provozování drah byly obory, které přinášely zisk. Železnice se tak stala stimulatorem ekonomického rozkvetu a prosperity malých regionů i celých států.

Po 2. světové válce dochází postupně k poklesu významu železniční dopravy na úkor velmi rychle se rozvíjející dopravy automobilové a letecké. I přes tuto konkurenci však železnici stále patří nezastupitelná úloha v přepravě hromadných substrátů na střední a velké vzdálenosti. V souvislosti s renesancí tohoto dopravního oboru také dochází k tvorbě nových přepravních systémů, jakými jsou např. RO-LA (přeprava kamionů na železničních vozech), přeprava kontejnerů v rychlých ucelených vlacích nebo ostatní systémy kombinované dopravy.

V osobní dopravě je situace železnice mnohem složitější, protože konkurence silniční a letecké dopravy zde působí velmi silně. Zvláště pak automobily a autobusy mohou na rozdíl od vlaků nabídnout daleko pružnější a rychlejší reakce na změny v poptávce po přepravě osob, což je dáno především větší hustotou silniční sítě a v případě individuálního automobilismu i nezávislostí na jízdních řádech hromadné dopravy. Výsledkem výše uvedeného je výrazné zúžení sektoru trhu osobní dopravy, na kterém železnice může efektivně poskytovat své služby. V dnešní době jí tak patří především přeprava osob na střední vzdálenosti, příměstská hromadná doprava a dálková osobní doprava rychlými vlaky s vysokým cestovním komfortem, které dokáží konkurovat i letadlům. Takovými

vlaky jsou například Orient-Express, který zde nedávno objevil v rámci trasy z Benátek přes Polsko a Slovensko, zastavil se na hlavním pražském nádraží a pokračoval směr Londýn, a Pendolino, který je nejmodernější sestavou objevující se na kolejích v České republice.

### **2.2.1 Železniční infrastruktura - vývoj**

Evropská silniční síť je přetížená, a tak stále víc zemí obrací svou pozornost k železniční dopravě. Železniční doprava je nejen nejvýkonnější, ale především nejbezpečnější druh dopravy. Svou rychlostí je schopna konkurovat letadlům i individuální automobilové dopravě. Nabízí však nesrovnatelně vyšší pohodlí doprovázené množstvím doplňkových služeb.

Železniční doprava je z technického hlediska založena na principu „kolo – kolejnice“, tj. kola dopravního prostředku se pohybují po zvláštní vodící dráze – kolejnicích.

Proti silniční dopravě se kolejová doprava vyznačuje relativně nízkou spotřebou energie na tunokilometr. Je to dáno nízkým valivým odporem soustavy kolo – kolejnice.

Železniční dopravu dělíme na nákladní a osobní. Byť s rozvojem silniční a letecké dopravy ve druhé polovině dvacátého století význam upadl, je železnice stále významným a prakticky nenahraditelným přepravcem velkých objemů materiálů (například uhlí).

Určit přesně období vzniku je velmi obtížné, protože kolejové dopravní cesty vznikaly už mnohem dříve.

Zmínky o jednoduché kolejové dopravě pocházejí již z doby starověku, kdy v antickém Řecku byly některé cesty k posvátným chrámům opatřeny řetězy, které umožňovaly vozům snadnější pohyb. První skutečné kolejnice se začaly používat patrně v 16. století v rudných dolech ve střední Evropě. Byly tvořeny dřevěnými trámkami položenými ve stejné vzdálenosti od sebe a sloužily k dopravě vozíků s vytěženou rudou. O několik let později dřevěné kolejové dráhy opustily štoly dolů a začaly se stavět i na povrchu. S ubíhajícím časem pak docházelo k jejich vývoji a podélné kolejnice pospojovány pražci, Zvyšování životnosti a únosnosti drah si vynutilo nejprve přiblížení kovových pásů na dřevěné kolejnice, později pak použití litiny a oceli jako základního materiálu pro výrobu kolejnic.

## 2.2.2 Druhy železničních drah

Železniční dráhy je možno rozlišovat podle různých kritérií:

### 1) Podle významu

Podle Zákona o drahách 460/2006Sb. se rozlišují tyto druhy železničních drah:

- celostátní dráha;
- celostátní zařazená do evropského systému;
- regionální dráha;
- vlečka;
- speciální dráha (například metro);
- lanové, tramvajové, trolejbusové a důlní dráhy nejsou železničními drahami, a to, ani když je provozuje železniční společnost.

### 2) Podle počtu kolejí

Podle počtu kolejí může být:

- Jednokolejná trať;
- Dvoukolejná trať;
- Vícekolejná trať.

### 3) Podle trakce

Podle způsobu pohonu vlaků:

- elektrizovaná;
- s nezávislou trakcí.

### 4) Podle účelu provozu

- pro osobní dopravu;
- pro nákladní dopravu;
- smíšená.

### 5) Podle rychlosti

- konvenční;

- vysokorychlostní.

### **2.2.3 Železniční doprava ve světě**

V dnešních dnech je celková délka železnice 1,3 milionů kilometrů, 1/3 délky v severní Americe, 1/3 Evropa a Rusko. Největší hustotu železniční sítě (přes 100 Km/1000 km<sup>2</sup>) má Německo, ale také Česká republika, Belgie a Švýcarsko. Zdokonalování železniční dopravy se realizuje zaváděním nových typů motorů, vlaků bez kol – pohybují se na vzdušném polštáři nebo na magnetických či elektromagnetických závěsech. V této souvislosti prudce rostou rychlosti vlaků.

Nejfrekventovanější trasou osobní železniční dopravy ve světě je trať Moskva – Sankt Petenburek v Rusku s roční kapacitou 12 milionů cestujících. Nejdelší tunel se nachází v Japonsku Seikan (Honsú – Hokkaidó) 53,8 km, Eurotunel (Francie – Velká Británie) 49,4 km. (www. md.cz)

### **2.2.4 Železniční doprava v ČR**

Železniční doprava v ČR zabezpečuje přepravu účastníků železničními osobními vozy. K jejím přednostem patří hromadný charakter, plynulost a bezpečnost. Železniční síť činí tuto přepravu málo závislou na přírodních vlivech, nemá na ni vliv denní či noční doba a je provozována ve všech ročních obdobích.

V současnosti se na území České republiky nachází 27 železničních hraničních přechodů.

Celkově je železniční síť České republiky velmi stará, což má neblahý vliv na kvalitu tratí, rychlosti, ale i propustnost a bezpečnost dopravy, což se projevuje především na místních tratích (Ostravsko – vlivem dolování dochází k posunu podloží).

Kromě kvality trati je rychlost ovlivněna hustým osídlením České republiky, což se projevuje vyšším počtem stanic a zastávek. Důležitým faktorem, který má vliv na rychlost železniční dopravy u nás je reliéf. Pokud tratě nevedou údolím řek, musejí často překonávat členitý terén stoupáním nebo oblouky s malým poloměrem, což výrazně

snižuje rychlost. Rychlost ovlivňují i další faktory – např. rekonstrukce mostů, tunelů, zabezpečovacích i jiných technických zařízení.

Nejvýznamnějšími železničními uzly jsou Praha, Plzeň, Most, Ústí nad Labem, Děčín, Kolín, Česká Třebová, Olomouc, Přerov, Brno, Břeclav. Dalšími významnými železničními uzly jsou Lovosice, Liberec, České Budějovice, Pardubice, Hradec Králové, Havlíčkův Brod, Hranice na Moravě a Ostrava.

Železniční síť v ČR:- délka: 9,5 tis. km

- nejdelší tunel (Plzeň - Železná Ruda)
- nejvýše položená stanice Kubova Huť
- hraniční železniční přechody: Děčín, Vojtanov, Hrádek nad Nisou, Dolní Dvořiště, Velenice, Břeclav, Petrovice, Choceň.

(www.cd.cz)

## 2.2.5 Dopravní koridory

V České republice byla železnice po celou dobu vlády komunistů zanedbávána. Toto neminulo ani železniční tratě. A tak v průběhu let docházelo ke zhoršování technického stavu kolejí. Zatímco v západní Evropě a ve vyspělém světě směřovalo do rozvoje železnic mnoho investic, u nás k tomu nedocházelo. A tak na počátku 90. let naše železnice zaostávaly za okolním světem snad ve všech parametrech (rychlost vlaků, technický stav tratí a zabezpečovacího zařízení, úroveň lokomotiv a železničních vagónů, kultura cestování - čistota, zpoždění apod.).

Proto bylo potřeba s tím "něco udělat". Jednou z možností nápravy této situace byla modernizace hlavních železničních tratí. K modernizaci byly vybrány čtyři hlavní železniční tahy přes Českou republiku. Tyto tratě byly nazvány železniční koridory.

V návaznosti na evropské rozdělení byly i u nás stanoveny trasy tzv. železničních koridorů:

**I. železniční koridor** (Berlin - Dresden) - Děčín - Praha - Pardubice - Česká Třebová - Brno - Břeclav - (Wien / Bratislava - Budapest);

**II. železniční koridor** (Gdaňsk - Warszawa - Katowice) - Petrovice u Karviné - Ostrava - Přerov - Břeclav; odbočná větev Přerov - Olomouc - Česká Třebová;

**III. železniční koridor** (Le Havre - Paris - Frankfurt a.M.) - Cheb - Plzeň - Praha - Ostrava - (Žilina - Košice - Lvov); odbočná větev Plzeň - Domažlice - (Nürnberg);

**IV. železniční koridor** (Stockholm - Dresden) - Děčín - Praha - Tábor - Veselí nad Lužnicí - České Budějovice - Horní Dvořiště - (Linz - Salzburg - Ljubljana - Rijeka - Zagreb).

**V. železniční koridor** (Praha – Liberec) – cílem tohoto nynějšího projektu je zkvalitnění osobní dálkové přepravy, projekt chce dosáhnout konkurenceschopnosti železnice vůči silniční dopravě po souběžné rychlostní komunikaci R10 a R35.

## **2.3 Služby**

### **2.3.1 Definice a charakteristika služeb**

Služby lze definovat:

Jsou to činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zboží.

Také je lze definovat jako poskytování nehmotných statků k uspokojování potřeb za úplatu nebo z hlediska výrobního jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobků a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky. (**Payne , 1996**)

Phillip Kotler (1991) rozlišil čtyři kategorie nabídky služeb:

- Pouze hmatatelné zboží (produkt není doprovázen žádnými službami, např. zubní pasta).
- Hmatatelné zboží s doprovodnými službami (mají zvýšit přitažlivost zboží pro zákazníka, např. prodej počítače).
- Důležitá služba s doprovodnými menšími výrobky a službami (např. cestování vlakem první třídou).
- Pouze služba (jako například poskytnutí cestovního pojištění).



Z této kategorizace jasně vidíme, proč je tak obtížné definovat či generalizovat oblast služeb. Služby se mění v závislosti na mnoha faktorech, například: zda jsou zaměřeny na uspokojování osobních či obchodních potřeb, zda vyžadují fyzickou přítomnost zákazníka, zda závisejí spíše na zařízeních nebo na lidech.

Službám se obecně přisuzují tyto čtyři vlastnosti:

- Nehmatatelnost – nelze službu předem zákazníkovi demonstrovat, ani je před jejich poskytováním skladovat (neskladovatelnost), jsou abstraktní a nehmatatelné
- Nedělitelnost – k zákazníkovi se dostává služba jako celek, kdy dochází k pocitu uspokojení zákazníka a k vnímání užitku ze služby
- Neoddělitelnost od poskytovatele – služba je vázána na schopnosti jejího poskytovatele, na jeho kapacity a hlavně na schopnosti spolupracovníků poskytovatele, kteří službu přímo provádějí, od těchto schopností se odvíjí kvalita provedené služby
- Pomíjivost – po poskytnutí služby dochází k uspokojení zákazníka, které však po určité době odeznívá. Pokud je služba poskytnuta kvalitně, zákazník se vrací a naopak. Službu nelze skladovat.

**(Řezníček, Šaradín, 2001)**

### **2.3.2 Druhy služeb**

Lze rozdělit z nejrůznějších kritérií:

#### *1. místo odbytu*

- tržní služby – tzv. služby nabízené na trhu, které podléhají tržním mechanismům
- netržní služby – netržní mechanismy podle potřeb sociálního a ekonomického prostředí, jde o bezplatné poskytování (platíme daněmi a poplatky, nebo služby dotované státem)

Např. státní správa, bezpečnosti, obrana,...

#### *2. cílový trh služeb*

- služby pro spotřebitele – služby pro volný čas, služby pro cestovní ruch,...

- služby pro firmu (organizace) – služby, které čerpají jenom firmy spediční, celní, komunikační technologie, podnikové poradenství,...

### 3. služby poskytované na trhu

- interní – zákazník čerpá služby spojené s koupí nějakého hmotného produktu (dodávka, montáž, pozáruční servis, ...), služba zvyšuje hodnotu produktu a konkurenční výhodu producenta
- externí – služby čerpané samostatně, jež firmy poskytují jako svou hlavní nabídku (bankovní služby, vzdělání, zábava, ...)

Další možností klasifikace, která je využívána též pro statistické účely, je odvětvová klasifikace ekonomických činností, tzv. OKEČ. Tato klasifikace specifikuje jednotlivé ekonomické činnosti. (Škodová-Parmová, 2004)

## 2.3.2 Struktura systému poskytování služeb

Poskytování služeb lze vnímat jako určitý systém, na který má vliv okolí v následujících formách:

- ekonomické prostředí;
- sociální prostředí;
- technologické prostředí;
- politicko-legislativní prostředí;
- ekologické prostředí.

Analýzu tohoto nadřazeného systému lze provést analogicky u STEP-analýzy prostředí. Tato analýza se zaměřuje na vlivy jednotlivých faktorů a na odvětví podnikání, sledují se podmínky podporující vlastní podnikání a ovlivňují jeho rozvoj do budoucna i překážky v prostředí.

Uvnitř systému poskytování služby se nachází jako subjekt čerpající služby (klient), tak objekt poskytování služby (podnik a jeho zázemí).

### **Objekt se dále dělí na subsystemy:**

Podnik poskytující služby včetně jeho kapacit.

Místo poskytování služeb.

Organizace a podpora poskytování služby.

Mezi objektem poskytující služby a subjektem, který služby čerpá, dochází k interakcím (obchodování), které jsou odvozeny od jejich tržní pozice a konkurenceschopnosti. (**Škodová-Parmová, 2004**)

### **2.3.3 Služby související s provozem po železniční dopravní cestě**

Provoz po železniční dopravní cestě nelze chápat jen jako pouhou přepravu cestujících a nákladů mezi místem nástupu (nakládka) a výstupu (vykládka). S vlastním provozem totiž souvisí celá řada služeb, které provozovatelé železniční dopravy poskytují svým zákazníkům s cílem zvýšit atraktivitu použití železnice ve srovnání s jinými dopravními obory. Charakteristické pro tyto služby je to, že v očích zákazníka zvyšují kvalitu samotného přemísťovacího procesu.

Mezi tyto služby patří:

1. **informační servis** – zřizování a provozování informačních kanceláří na nádražích, instalace informačních automatů na nádraží, vydávání informačních brožur a letáčků o jednotlivých vlakových spojích, výroba a distribuce informačních programů (např. IDOS), zveřejňování informací o osobní dopravě na síti internet;
2. **rezervační systémy** – systém rezervace místa k sezení, lehátko nebo lůžko (rezervační systém ARES);
3. **služby zvyšující pohodlí cestujícího přímo ve vlaku** – jedná se o služby zvyšující komfort přepravy, např. řazení jídelních, lehátkových a lůžkových vozů do soupravy vlaku, vybavování některých vozů zařízeními umožňující nástup a výstup tělesně postižených cestujících, ...;
4. **služby integrovaných dopravních systémů** – systémy integrovaných dopravních systémů, kdy železniční dopravci společně s dopravci autobusovými (všechny druhy městské hromadné dopravy) umožňují

snadnější a jednodušší přepravu pro cestující, jde o kombinaci dopravních prostředků. Cestující tak díky tomu např. mohou cestovat na jeden přepravní doklad, mohou využívat služeb zvýhodňující časových jízdenek platných pro všechny dopravní prostředky;

5. **poskytování slev** – provozovatelé železniční dopravy nabízejí různé druhy zlevněných jízdenek, které mají přilákat do vlaků větší počet cestujících, jedná se např. o zlevněné jízdenky pro určité traťové úseky, pro různé věkové skupiny cestujících, pro rodiny, víkendové zlevněné jízdenky, atd.;
6. **doplňkové přepravy** – zákazníkovi je nabízená možnost přepravy jeho objemnějších věcí, které se normálně nemůžou vzít do osobního vozu, např. kočárky, sportovní lodě, atd.

Mezi služby zvyšující atraktivitu nákladní železniční dopravy je možné zahrnout:

1. **zákaznický informační servis** – jde o zákaznická centra, ve kterých jsou poskytovány informace o nákladních tarifech, o neoptimálnějších trasách přepravy zboží, ...;
2. **poskytování slev** – nabízeny nejrůznější druhy slev, např. studentské slevy;
3. **provádění administrativních úkonů železniční dopravci často nabízejí svým zákazník pomoc při sepisování a vyplňování nákladních listů, při vyhotovování, potvrzování a ověřování železničních dokladů apod.; zabezpečování nakládky a vykládky železničních vozů za zákazníka;**
4. **zajišťování překládky nákladu v místech, kde se železnice setkává s dalšími dopravními obory;**
5. **poskytování služeb v rámci tzv. kombinované dopravy.**

### **2.3.4 Služby nesouvisející s provozem**

Provozovatele železniční dopravy ve snaze získat co největší přízeň zákazníků přistupují stále častěji i k poskytování služeb, které nesouvisí přímo s provozem železniční dopravy a které neovlivňují kvalitu samotného přemístovacího procesu. Tyto služby lze chápat jako určitý doplněk poskytovaným přepravním službám. V dnešní době je však již obtížné určit, zdali tak která služba patří do skupiny služeb související s provozem nebo do skupiny služeb nesouvisející s provozem, protože pojetí přemístovacího procesu se neustále rozšiřuje.

a) *za doplňkové služby k osobní přepravě lze považovat:* - nabídku obstarání ubytování prostřednictvím cestovních a ubytovacích kanceláří pro cestující, kteří přijedou do na turistickou návštěvu nějakého místa;

- nabídku možnosti výměny valut pro zahraniční cestující prostřednictvím směnárů v nádražích halách;

- změna funkce nádražních budov (nádražní budovy ztrácejí svou funkci místa jen pro shromažďování, nástup a výstup cestujících, ale stávají se rozsáhlým komplexem obchodů. Restaurací a dalších služeb, které cestující zpříjemňují čekání na vlakové spoje);

- budování terminálů hromadné dopravy (nádraží nejsou pouze místem, kde je možné začít nebo ukončit celý přemístovací proces zákazníka, ale jsou mnohdy součástí rozsáhlé sítě hromadné dopravy a tvoří jen přestupní body mezi přepravou po železnici a přepravou metrem, tramvajemi, trolejbusy, autobusy a vozidly taxislužby).

b) *k doplňkovým službám v nákladní přepravě je možné zařadit:* - nabídku skladování zboží na místech nakládky, vykládky nebo překládky

- zřizování spedičních a celních služeb v místech nakládky a vykládky;

- zjišťování hmotnosti přepravovaných zásilek.

**(Zelený, Peřina, 2000)**

## **2.4 EU a doprava**

Evropská unie je v mnoha ohledech velmi úspěšným projektem. Během půlstoletí dokázala nebývale zvýšit životní úroveň svých občanů. Vytvořila jednotný trh bez hranic a zavedla jednotnou měnu euro. Je jednou z hlavních hospodářských velmocí a jedním z nejvýznamnějších světových poskytovatelů rozvojové pomoci. Počet jejich členů vzrostl ze šesti na 27. Počet obyvatel EU dosahuje téměř půl miliardy.

Doprava je pro hospodářství EU životně důležitá. Evropané a produkty, které se stále ve velkém množství přepravují, se po kontinentu přepravují všemi možnými dopravními prostředky, nejvíce však silniční dopravou.

Udržitelný rozvoj je pro EU hlavní prioritou, a proto při vytváření všech svých strategií a plánů bere úvahu i aspekt životního prostředí.

Česká republika hraje i přes svou relativně malou rozlohu díky geografické poloze v centru Evropy důležitou úlohu v evropském dopravním systému. Kvalitní dopravní síť je podmínkou pro to, aby tranzitní doprava nebyla pro území ČR zdrojem obtíží, ale naopak přínosem. Je to důležité především z hlediska prostředí a konkurenceschopnosti.

Uvádí se, že železnice a vnitrozemské vodní cesty, které byly kdysi pro přepravu zboží a cestujících po Evropě tak důležité, dnes převážejí jen malé procento nákladů a cestujících. Tři čtvrtiny nákladů v EU jsou dnes přepravovány po silnici, stejně jako více než tři čtvrtiny cestujících. Podle předpovědí zůstane silniční doprava zdaleka nejdůležitějším způsobem přepravy cestujících a prosperovat bude i nadále i letecká doprava.

EU se snaží zmenšit hustotu dopravy na silnicích a zlepšit životní prostředí, a proto se snaží přesvědčit občany, aby cestovali veřejnou dopravou, a dopravní firmy, aby náklad převážely po železnici nebo po vodě. ([www.europa.eu.int/comm/publications/](http://www.europa.eu.int/comm/publications/))

### **2.4.1 Vstup České republiky do Evropské unie**

Vstup České republiky do Evropské unie v květnu roku 2004 zásadním způsobem ovlivnil řadu ekonomických aktivit a velmi významně ovlivnil celý sektor dopravy. Nejvíce se tento vliv projevil v silniční a letecké dopravě. Výkony mezinárodních letišť vzrostly meziročně v roce 2004 téměř o jednu třetinu a odbavený počet cestujících se zvýšil o více než 2 miliony a přesáhl tak hranici 10 milionu. Výrazně zvýšený nárůst počtu přepravených cestujících byl zaznamenán i u českých leteckých společností.

Výstavbou, modernizací a údržbou železniční infrastruktury ve vlastnictví státu je pověřena Správa železniční dopravní cesty. Prostředky na rozvoj železnice jsou poskytovány zejména z veřejných rozpočtů prostřednictvím Státního fondu dopravní infrastruktury a z fondů Evropské unie.

## 1. Správa železniční dopravní cesty

Využití předvstupního fondu ISPA

V období od roku 2000 do roku 2006 je program ISPA jedním z hlavních finančních nástrojů předvstupní strategie EU-15 na podporu kandidátských zemí (konkrétně Optimalizace traťového úseku Ústí nad Orlicí – Česká a Modernizace traťového úseku Zábोří – Přelouč).

Jeho hlavním cílem je pomoc při přípravě zemí střední a východní Evropy v procesu přidružení při zaměření se na přijetí acquis Společenství (legislativa ES/EU).

Prioritami programu ISPA je rozvoj efektivního dopravního systému tvořícího podstatnou část předvstupní strategie, protože zlepšení dopravní infrastruktury je nezbytnou podmínkou pro ekonomický růst.

Správa železniční dopravní cesty, s.o. jako nástupnická organizace Českých drah, a.s. převzala od 1.ledna 2003 mimo jiné i odpovědnost za využívání fondů Evropské unie pro železniční infrastrukturu České republiky jako konečný příjemce a současně investor. a to

## 2. Státní fond dopravní infrastruktury (SFDI)

Obecné údaje

Státní fond dopravní infrastruktury (SFDI) je zřízen zákonem 104/2000 Sb. ze dne 4. dubna 2000 s účinností k 1. 7. 2000. Účelem Fondu je rozvoj, výstavba, údržba a modernizace silnic a dálnic, železničních dopravních cest a vnitrozemských vodních cest. Kromě vlastního financování výstavby a údržby Fond dále poskytuje příspěvky na průzkumné a projektové práce, studijní a expertní činnosti zaměřené na dopravní infrastrukturu.

### **Příjmy Fondu**

Mezi příjmy Fondu patří i převody výnosů silniční daně, převody podílu z výnosu spotřební daně z uhlovodíkových paliv a maziv a převody výnosů z poplatků za použití vybraných druhů dálnic. Tímto způsobem je zajištěno, že část výnosů, které doprava produkuje, se do dopravy vrací. Příspěvky Evropské komise, poskytované prostřednictvím příslušných Evropských fondů, poplynou rovněž do SFDI. Zůstatky příjmů Fondu se na

konci každého kalendářního roku převádějí do kalendářního roku následujícího.

### **Orgány Fondu**

Devítičlenný Výbor v čele s ministrem a ostatními členy jmenovanými vládou na funkční období čtyř let. V kompetenci výboru je mimo jiné jmenování a odvolávání ředitele Fondu, schvalování návrhu rozpočtu Fondu, časový plán příjmů a výdajů Fondu, roční program vyhlášených výběrových řízení na realizace investičních akcí podle zvláštního právního předpisu a uvolňování prostředků na investiční akce podle schváleného statutu Fondu.

Pětičlenná Dozorčí rada, volena Poslaneckou sněmovnou na funkční období čtyř let, je kontrolním orgánem Fondu, který dozírá na činnost a hospodaření Fondu.

Ředitel, statutární orgán Fondu, je jmenován Výborem. Řídí činnost aparátu Fondu a provádí rozhodnutí výboru o uvolnění prostředků Fondu.

### **3. Fondy Evropské unie**

Finanční podpora Evropské unie je především zajišťována několika programy:

Operační program Doprava (2007 - 2013)

Fond soudržnosti (2004 - 2006)

Operační program Infrastruktura (2004 - 2006)

Odbor fondů EU - kontakty

Finanční podpora z fondů Evropské unie pro sektor dopravy v České republice bude pro období 2007-2013 realizována zejména prostřednictvím Operačního programu Doprava (OPD). Ministerstvo dopravy vykonává prostřednictvím Odboru fondů EU pro tento operační program roli Řídícího orgánu.

Pro období 2004 – 2006 byla a je pro sektor dopravy poskytována podpora z fondů EU zejména prostřednictvím Fondu soudržnosti 2004-2006 a Operačního programu Infrastruktura 2004-2006.

Řídícím orgánem Fondu soudržnosti pro období 2004 – 2006 je Ministerstvo pro místní rozvoj. Řídícím orgánem OP Infrastruktura je Ministerstvo životního prostředí. Jak



pro Fond soudržnosti , tak i pro OP Infrastruktura vykonává Ministerstvo dopravy roli Zprostředkujícího subjektu pro projekty z oblasti dopravy.

#### 4. Program Phare

Jedním ze zdrojů nenávratné pomoci, který Evropská unie poskytuje zemím střední a východní Evropy již od roku 1990, je program Phare, který se řídí Nařízením Rady č. 3906/89 ze dne 18. 12. 1989. Cílem programu je pomoci kandidátským zemím v jejich úsilí připravit se na vstup do EU.

Celková podpora z programu Phare v rámci investic do dopravní infrastruktury dosáhla výše 136,170 mil. EUR.

Program Phare byl rozčleněn na národní programy, na programy mnohonárodní (zahrnující několik zemí) a programy přeshraniční spolupráce.

##### **Národní program**

V rámci **národního programu Phare** byly od roku 1991 realizovány projekty technické a investiční pomoci. Národní program investoval od roku 1995 do infrastruktury železnic a silnic 60 milionů euro (přibližně 2.16 miliard Kč).

##### **Přeshraniční spolupráce**

Od roku 1994 investoval program Přeshraniční spolupráce 40 milionů euro (přibližně 1.44 miliard Kč) do menších projektů.

Většina těchto investic byla použita na specifické stavební projekty, část investic byla také použita na tzv. soft measures jako například na školení leteckých dopravních kontrolorů či na vybavení center školení silniční dopravy. Největším dopravním projektem PHARE byla modernizace trati Brno-Vranovice (33 milionů euro). V letech 2000 - 2006 poskytne nový fond nazvaný ISPA přibližně 35 milionů euro ročně k dalšímu financování dopravy před vstupem.([www. mdcr.cz](http://www.mdcr.cz))

## **3. Cíl práce a metodika zpracování**

### **3.1 Cíl práce**

Cílem této diplomové práce je analýza managementu, marketingu produktů a vypracování takového marketingového dotazníku, pomocí kterého dojde k zjištění a následného vyhodnocení situace vybraného podniku. Dílčím cílem je zmapovat historii a současný vývoj železniční dopravy a poskytovaných služeb, chování zákazníků a pracovníků firmy, požadavky cestujících a zkusit navrhnout nějaká zlepšení vedoucí k pohodlnějšímu a spokojenějšímu cestování vlakem.

### **3.2 Metodika zpracování**

Metodika zpracování se zabývá zmapováním situace vybraného podniku a realizace marketingového výzkumu, který má zjistit, jak a jaké služby cestující využívají, jak jsou spokojeni s železniční dopravou a jestli došlo ke změnám po vstupu ČR do Evropské unie. Systematické provádění marketingového výzkumu je předpokladem optimálního přizpůsobení firmy potřebám zákazníka. Jedná se hlavně o sběr informací, o osobní dotazování, o poskytování nejrůznějších druhů otázek a následné grafové vyhodnocení daných otázek.

#### **3.2.1 Marketingový výzkum**

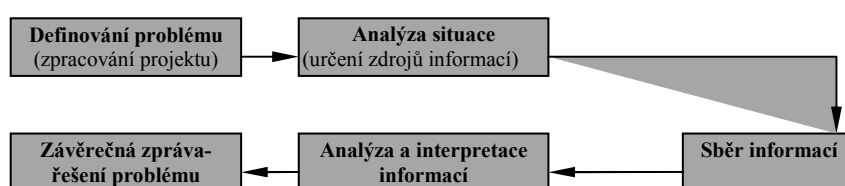
Rozhodnutí, zda se bude provádět marketingový výzkum, závisí na 3 kritériích:

1. nejsou jistá některá rozhodnutí firmy a je potřeba přílivu nových informací;
2. management je připraven na podkladě výsledků marketingového výzkumu podstatně změnit strategii, plán, způsob prodeje apod.;
3. Náklady na výzkum musí být přiměřené efektu výzkumu. Záleží na tom, jak úspěšně se podaří realizovat závěry výzkumu.

Proces marketingového výzkumu:

Postup:

1. definování problému (co je předmětem a cílem výzkumu);
2. plán výzkumu (určuje cíl a předmět výzkumu, kde a jak získáme informace);
3. sběr informací (je závislý na typu výzkumu – primární a sekundární, interní a externí, kvantitativní a kvalitativní);
4. analýza údajů (úprava, klasifikace, kódování, technické zpracování výsledků výzkumu);
5. závěry a doporučení



**Obr.1:** Průzkum trhu (Zdroj: Hauge, 2003, 246stran)

### 3.2.2 Zdroje marketingového výzkumu

Z hlediska potřeb marketingového výzkumu jsou nejvíce důležité zdroje sekundárních a primárních informací.

*Zdroje sekundárních informací* mohou být buď interní (evidenční záznamy a dokumentace firmy) nebo externí (odborné publikace, statistické ročenky, agenturní výzkum, panelové šetření, internet).

V podmínkách ČR existují následující zdroje informací:

firemní rejstříky, inzertní katalogy, tiskové abstrakty a výstřižkové služby, analýzy marketingových výzkumných agentur.

*Zdroje primárních informací* mohou být:

pozorování

experiment – laboratorní experimenty, terénní experimenty

dotazování – písemné dotazování, osobní dotazování, telefonické a elektronické dotazování

Shromažďování primárních údajů má pro vypracování mé diplomové práce klíčový význam. Primární údaje se vztahují přímo ke zkoumané jednotce a mohou vyjádřit její situaci nebo určitý stav, názory nebo postoje.

Způsob shromažďování dat se označuje jako technika sběru dat.

Kdo nebo co je předmětem výzkumu:

- 1) **zákazník** - zjišťujeme potřeby a přání, nákupní chování;
- 2) **výrobek** - zkoumáme vlastní výrobek, spokojenost uživatelů, příčiny;
- 3) **trh** - ptáme se na vývoj poptávky, nabídky, cen, kupní síly, změny v preferencích, pružnost poptávky atd.;
- 4) **konkurence** - analyzujeme chování konkurence, podnikovou koncepci, strategii a plány, cenovou politiku, inovační politiku, o jaký podíl na trhu konkurence usiluje;
- 5) **marketingové nástroje** - sledujeme vliv reklamy, vhodnost jednotlivých nástrojů podpory prodeje, efektivnost distribučních cest.

Pro mé účely předmětem výzkumu byli zákazníci, v případě dopravy cestující.

### 3.2.3 Typy otázek

Na začátku sestavování dotazníku je nutné si položit pár důležitých otázek, např.:

Jakým způsobem se ptát? Jaké typy otázek se nejčastěji použijí? Jaká slova je dobré v dotaznících použít? Jaký segment trhu oslovit? Kolik otázek zde použít? Co vše musí být v dotazníku? Kde je nejvhodnější se ptát? Jak velký bude jeho základní soubor?

*Typy a druhy otázek používané v dotazníku:*

a) obsahová otázka

- otázka o faktech („Cestujete vlakem?“)
- otázka o vědomostech a znalostech („Přijde Vám srozumitelná politika ČD?“)
- otázka o mínění, postojích, motivech a chování („Navrhujete zlepšení?“)

b) funkcionální otázka

- kontaktní otázka - tato otázka sloužila k odstranění napětí („Mohu Vás na chvíli zdržet? Dělán marketingový dotazník na železniční dopravu pro vypracování mé diplomové práce...“)

- filtrační otázka (Vyžil/a jste někdy služby ČD?“)

c) otevřená otázka - volnost svého projevu („Která služba Vám na předloženém seznamu chybí?“)

d) uzavřená otázka - výběr odpovědí ano nebo ne („Navštívili jste někdy informační centra ČD?“)

e) polootevřená otázka („... jiné možnosti, uveďte prosím které...“)

d) další škála otázek (př. denně, týdně, měsíčně, jen zřídka)

#### *Zásady pro správnou formulaci otázek*

- otázky je dobré definitivně formulovat až na základě důkladného teoretického rozboru problematiky;

- volba otázek musí odpovídat výzkumnému vzorku, tj. mimo jiné úrovni dotazovaných;

- je nutné se vyhnout dotěrným a provokačním otázkám;

- otázky musí být přiměřeně dlouhé;

- otázky nemají být náročné na paměť.

#### *Způsoby kontaktování respondenta (dotazovaného)*

Z různých možností podávání dotazníků, jako je například dotazník zasílaný poštou (umožňuje získat velké množství informací, odpovědi jsou většinou upřímnější,...) nebo dotazování telefonem (rychlost získaných informací, velká pružnost, mnoho nevýhod,...) jsem si vybrala dotazování osobní, které podle mého názoru je velmi pružné a dochází k

rychlému získávání informací, lze přizpůsobit otázky na místě, má nízké náklady. Jen pro tento druh dotazování je zapotřebí dostatek času a ochota dotazovaných.

Místa, kde lze provádět dotazování je mnoho. Pokud se jedná o provádění experimentu, probíhá vše v laboratorních podmínkách (u několika vybraných skupin osob se uplatňuje odlišný postup, přičemž je sledována reakce osob ve skupině na experiment), nebo v terénu, kdy tazatel si sám vyhledává věkové či sociální skupiny lidí, kteří jsou pro dotazování nejvhodnější. Výhodou je, že existuje stálá kontrola nad průzkumem, sledování chování zákazníků je možné mnohem lépe než u jiných forem marketingového výzkumu.

Celková úspěšnost marketingového výzkumu záleží také na tom, jak jsou výsledky prospěšné managementu podniku. Nepodstatné, nepřesné a zmatené informace mohou vést k nesprávným rozhodnutím s dalekosáhlými následky.

### **3.2.4 Shrnutí a rady sestavení úspěšného dotazníku**

1) Především musí být jasná hlavní myšlenka dotazníků, tzn. na koho je dobré se s dotazníkem obracet. Pokud je důležité získat informace o určitém produktu, je nutné se obrátit na jeho uživatele a dotazník přizpůsobit uživatelům nebo spotřebitelům. Odpovědi osob, které mají o výrobku či službě pouze zprostředkované informace, zpochybní přesnost a správnost výsledku průzkumu.

2) Tazatel nesmí rozptylovat paměť dotazovaných, zejména dotazy na skutečnosti, které nejsou prožívané, a proto si je také dotazovaní neuvědomují. Dotazovaný buď neposkytne odpověď, nebo, aby si nepřipadal nepříjemně, podá zkreslenou či vymyšlenou odpověď.

3) Otázky musí být jasně formulované a musí je tazatel jednoznačně vykládat. Aby se vyhnul dvojsmyslnosti otázek, je vhodné si je předem testovat. Velmi důležité je rovněž použití správného slovníku, který musí být dotazovaným srozumitelný a jasný. Je dobré se vyhýbat zavádějícím otázkám, jejichž složením popřípadě intonacím předem navodit žádoucí odpověď. Kladené otázky by měly mít svůj logický sled.

4) Zvažují se i psychologické faktory. Dotazovaní mají často tendenci odpovídat způsobem, který oni považují za správný, i když to nemusí být pravda.

5) Otázkami se nesmí dotazovaný omezovat, tzn., že by měl mít možnost dostatečného počtu odpovědí, protože příliš omezený počet alternativ činí výběr správné odpovědi obtížným. Otázky by se nemělo sestavovat příliš mnoho a měly by být pokud možno jednoduché.

6) Do každého dotazníku je dobré zahrnout i kontrolní otázky, jejichž cílem je prověřovat spolehlivost získaných údajů.



**Obr. 2** Metody získávání primárních a sekundárních informací na internetu (Zdroj: Blažková, 2005, str. 52)

## **4. Analýza vybrané firmy**

### **4. 1 Základní charakteristika firmy**

Státní organizace České dráhy vznikla v roce 1993 rozdělením Československé státní dráhy (ČSD) na České dráhy a Železnice Slovenskej republiky (ŽSR) podle zákona č. 625/1992 Sb., o zániku státní organizace Československé státní dráhy.

#### **4.1.1 Nástupnickými organizacemi se staly:**

Akciová společnost České dráhy, která poskytuje služby v osobní a nákladní dopravě a zabezpečuje provozuschopnost železniční dopravní cesty.

Státní organizace Správa železniční dopravní cesty, která hospodář s majetkem státu a mimo jiné poskytuje železničním dopravcům přístup na dopravní cestu a zabezpečuje modernizaci dopravní infrastruktury.

Drážní inspekce jako organizační složka určená pro zjišťování příčin a okolností vzniku mimořádných událostí

Akciová společnost České dráhy vznikla 1. ledna 2003, je největším železničním podnikem v České republice. Byla založena jako společnost integrující v sobě činnosti dopravního podnikání v přepravě osob a zboží spolu s podnikáním v oblasti provozování železniční dopravní cesty v rozsahu celostátních a regionálních drah vlastněných státem.

České dráhy navazují na stošedesátiletou tradici železniční dopravy na území Čech, Moravy a Slezska a jsou největším zaměstnavatelem v zemi, mají více než 70 000 zaměstnanců. Od poloviny 90. let začaly být hlavní tahy modernizovány v rámci plánu železničních koridorů.



### 4.1.2 Organizační struktura

Řídícími orgány Českých drah a. s. je Představenstvo, zastoupené Ing. Josefem Bazulou, generální ředitel, dále pak Ing. Petr Moravec, náměstek generálního ředitele pro osobní dopravu a Ing. Jiřího Koláře, Ph.D., náměstek generálního ředitele pro provoz, Ing. Vladimír Filip, náměstek pro ekonomii a Ing. Petr David, Ph.D., náměstek pro správu majetku. Dozorčí rada, zastoupená předsedou Ing. Vojtěchem Kocourkem, Ph.D., dále Řídící výbor zastoupený Ing. Petrem Šlegrem a místopředsedou Ing. Jiřím Hodačem, náměstek ministra dopravy a Valná hromada.

Práva akcionáře v akciové společnosti České dráhy vykonává stát prostřednictvím řídicího výboru.

#### **Organizačními složkami jsou:**

- generální ředitelství podútvary se nazývají odbory nebo kanceláře, spadají do úseků některého ze čtyř náměstků nebo přímo pod generálního ředitele;

- odštěpné závody - Železniční zdravotnictví;

- organizační jednotky - Správa železniční energetiky, Hasičská záchranná služba Praha, Středisko železniční geodézie Praha a Olomouc, Zásobovací centrum Praha, Česká Třebová, Přerov, Odúčtovna přepravních tržeb Olomouc, Technická ústředna Českých drah Praha, Vlakový doprovod osobní dopravy, Regionální správa majetku, Krajské centrum osobní dopravy;

- výkonné jednotky (zajišťují činnosti související s provozováním železniční dopravy a přepravy, provozováním železniční dopravní cesty ve veřejném zájmu a zajištění provozuschopnosti a modernizace. Tyto jednotky jsou:

Uzlová železniční stanice ( zkratka UŽST) např. Benešov u Prahy, Beroun, Bohumín, Brno hlavní nádraží, Brno-Maloměřice, Břeclav, Česká Lípa, Praha-Smíchov, Přerov, Strakonice, Tábor, Trutnov, Ústí nad Labem, Veselí nad Lužnicí, Veselí nad Moravou.

Depo kolejových vozidel (zkratka DKV) např. Brno, Česká Třebová, České Budějovice, Olomouc, Ostrava, Plzeň, Praha a Ústí nad Labem.

Správa dopravní cesty (zkratka SDC).

### 4.1.3 Dceřiné společnosti



**Obr. 3** (Zdroj: [www.cargo.cz](http://www.cargo.cz))

ČD Cargo, a.s. je dceřiná společnost, která vznikla 1.12.2007 a je 100% vlastněná ČD, a.s.,

- je moderní zákaznický orientovanou společností podnikající na liberalizovaném evropském trhu nákladní železniční dopravy. V rámci vývoje situace trhu v Evropské unii a jejím okolí může pouze jako samostatný subjekt být dostatečně flexibilní součástí rozsáhlejších domácích i zahraničních projektů. Dosud byla česká nákladní železniční doprava svým rozsahem pátou v Evropské unii. ČD Cargo, a. s. má ambici tyto hospodářské výsledky ještě zvýšit a tím i moci více investovat do svého rozvoje, především do obnovy vozového parku.

Činnosti:

- Provozování drážní dopravy.
- Provozování dráhy - vlečky.
- Provozování celních skladů.
- Skladování zboží a manipulace s nákladem.
- Silniční motorová doprava nákladní.
- Zasilatelství.
- Činnosti bezpečnostního poradce pro přepravu nebezpečných věcí.

Zastupování v celním řízení

RailReal a. s. se sídlem v Praze



**Obr. 4** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

RAILREKLAM spol. s r. o. sídlo Praha



**Obr. 5** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

ČD Reality a. s. , sídlo Praha



**Obr. 6** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

Traťová strojní společnost a. s., sídlo Pardubice



**Obr. 7** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

ČD-Telematika a. s. (Praha)



**Obr. 8** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

Výzkumný ústav železniční a. s. (VÚŽ, Praha)



**Obr. 9** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

ČD Travel s. r. o. (Praha)



**Obr. 10** (Zdroj: [ww.cdtravel.cz](http://ww.cdtravel.cz))

Dopravní vzdělávací institut, a. s. (Praha)



**Obr. 11** (Zdroj: [ww.cd.cz](http://ww.cd.cz))

DPOV, a. s. (Přerov)



**Obr. 12** (Zdroj: [hww.cd.cz](http://hww.cd.cz))

#### 4.1.4. Činnosti ČD

České dráhy a.s. v současné době provozují několik činností:

Osobní doprava- je jednou ze základních činností společnosti, činnost osobní dopravy má na starosti úsek náměstka pro osobní přepravu generálního ředitelství Českých drah, a.s. Společnost má dva segmenty osobní dopravy, je to dálková osobní doprava a regionální, která se dělí na příměstskou, regionální a rychlou regionální. Segment dálkové dopravy se také rozděluje na produkty nadstandardní kvality, jako jsou například vlaky kategorie SC, EC a na produkty standardní kvality, tím jsou například vlaky kategorie Ex a R.

Nákladní doprava – tento druh dopravy se pod jménem společnosti označuje pod obchodní značkou ČD Cargo, a.s. provozuje se v síti železničních tratí ČR asi na 9,5 tis. kilometrech. ČD Cargo zajišťuje přepravu průmyslových a zemědělských komodit, paliv, zboží, kontejnerů a nadměrných nákladů. Zajišťuje pronájem nákladních vozů, vlečkové a další přepravní služby. Denně se po železnici přepravuje přibližně 25 tis. vozů. Nákladní doprava ČD, a.s., provozovaná pod značkou ČD Cargo, byla dle této normy certifikována certifikační společností Moody International, s.r.o. dne 19.2.2007.

Řízení provozu dráhy - řízení provozu dráhy realizují České dráhy, a.s., podle zákona č. 77 / 2002 Sb. a na základě tříletého smluvního vztahu se státní organizací Správa železniční dopravní cesty. Poskytují komplexní služby spojené s železniční dopravou. Jedná se o sestavování jízdních řádů při respektování zásady efektivního využívání kapacit drah, také dochází k realizaci a organizování provozu na dráze, včetně kontrolní činnosti. Zákazníkům jsou poskytovány informace o reálné pozici dopravního prostředku.

Zařizování provozuschopnosti dráhy – tento úsek se zabývá provozem na tratích o délce 9513 km, provádí se zde správa 8421 přejezdů, 6675 mostů a 152 tunelů.

Telematické služby – tyto služby zajišťuje pro České dráhy, a.s., dceřiná společnost ČD-Telematika, a.s., která je členem Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí, Sdružení pro dopravní telematiku a Asociace podniků českého železničního průmyslu. Služby jsou zajišťovány od vývoje, přes provoz až po desetitisícovou uživatelskou podporu.

Vzdělávání - zdělávání zaměstnanců Českých drah, a.s., má na starosti dceřiná společnost Dopravní vzdělávací institut, a.s. Specializuje se především na výuku a vzdělávání odborníků v oblasti dopravy, je také jako jazyková příprava a zaměřuje se i na vzdělávání v oblasti legislativy a souvislosti s EU.

Zdravotnictví – zajišťuje závodní preventivní, diagnostickou a léčebnou zdravotní péči pro zaměstnance Českých drah, a.s. Například všeobecné lékařství, psychiatrie, kardiologie, revmatologie, neurologie a další.

Provoz, servis a údržba - Na údržbě, modernizaci a výstavbě koridorů a ostatních tratí Českých drah, a.s., se významně podílí Traťová strojní společnost, a.s. Údržbu a ošetření mají na starosti Dílny pro opravu kolejových vozidel (DPOV). Tyto dílny nabízejí své služby nejen v rámci Českých drah, a.s., ale i potencionálním externím zákazníkům z České republiky i zahraničí. Těmito službami jsou například pronájem vozů, provádění přeprav a také opravy traťových stojů.

Vývoj a výzkum - Odborné služby a komplexní řešení v oblasti posuzování, zkušebnictví a poradenství pro železniční systémy a drážní dopravu zajišťuje dceřiná společnost Výzkumný Ústav Železniční, a.s., (VUZ). Zajišťuje služby zkušebnictví, výzkum a vývoj, expertní činnosti a také provozování dráhy.

Provozování cestovní kanceláře - České dráhy, a.s., jsou většinovým vlastníkem cestovní kanceláři ČD travel, s.r.o. Obory podnikání jsou například rekreace tuzemské i zahraniční, poskytuje širokou nabídku wellness pobytů a pobyty pro seniory, zahraniční pobyty s dopravou leteckou, vlakovou, podnikové školení v kvalitních a cenově dostupných zařízeních a také poznávací zájezdy.

Pronájem reklamy – jde pronájem reklamních ploch na movitém a nemovitém majetku Českých drah, a.s., to vše obstarává dceřiná společnost Railreklam, s.r.o., která zajišťuje umístění reklamních sdělení na jakémkoliv nádraží v České republice, popřípadě do vlakových souprav Českých drah, a.s., jako jsou například billboardy a backlighty.

#### **4.1.5. Služby**

##### Vlaky vyšší kvality

České dráhy a.s. nabízí svým zákazníkům vlaky vyšší kvality, které se vyznačují vyšší rychlostí jízdy, někdy dosahuje i rychlosti 160km/h na území ČR a v zahraničí až 200km/h, svými novými a modernizovanými vozy, přednost jízdy před ostatními vlaky a gastronomický servis přímo ve vlaku. Objevují se zde barové vozy, restaurační s přímou konzumací na místě.

##### Lůžkové a lehátkové vozy

Pro přepravu na delší vzdálenosti slouží lůžkové a lehátkové vozy, přeprava probíhají nejčastěji v noci nabízí mnoho služeb, je zde možnost vozu single, tzn. pro jednoho cestujícího, dále double nebo v druhé vozové třídě pro tři cestující, tzv. Tourist. Vlaky jsou plně klimatizovány, dle přání i možnost snídaně, stálý doprovod a péče obsluhujícího průvodce.

Doplňkovou službou v noční přepravě je společná přeprava vozidla na speciálním voze, tzv. autovlak.

##### Jídelní vozy

Kompletní nabídka v jídelních vozech je široká, bohatá nabídka jídel a nápojů, samozřejmě profesionální přístup personálu. Především jde o spolupráci s mezinárodními vlaky, objevuje se zde druhy jídelních vozů v podobě Gastronomie vlaku Superhity, Milibar nebo Gastronomie pro skupiny cestujících, tzn. možnost předběžné rezervace míst v jídelním voze včetně přípravy menu.

##### Airport Express

Autobusová linka AE zajišťuje návaznou přepravu na letiště pro cestující, které se dostaví vlakem do stanice Praha-Holešovice vlaky SuperCity nebo ostatními vlaky do

stanice Praha hlavní nádraží. Tato linka je provozována denně od 5 do 22 hodin po 30 minutách.

Zastávky: Nádraží, Praha-Holešovice, Dejvická , Letiště Ruzyně

#### Přeprava postižených

České dráhy a.s., nabízejí služby tělesně postiženým lidem a snaží se vytvářet podmínky, které usnadňují cestujícím využívat železniční dopravu. Snaží se o stále větší zapojení osob z různým druhem postižení do plnohodnotného života. Zaměřují se na tuto problematiku už při rekonstrukcích vozů a spolupracují s organizacemi nebo konzultanty pro bezbariérovou výstavbu.

#### Úschovny

České dráhy provozují v některých železničních stanicích pro uložení zavazadel úschovny. Doba ponechání je maximálně 40dnů. Dokladem o převzetí zavazadla do úschovny je vystavený Úschovní lístek. Rozdílným druhem úschovy jsou ukládací skříňky, které jsou bez účasti zaměstnanců ČD a dochází k uzavření nájemní smlouvy podle §663 občanského zákoníku. Tato schránka je k dispozici pouze v pracovní dny.

#### Přeprava zavazadel, dětských kočárků, kol a živých zvířat

Nabízené služby přepravy všech druhů zavazadel a vybavení je vždy vyznačené na vlcích nebo v jízdnicích řádech. Například pro přepravu kola je na voze nálepka s obrázkem. Možnost přepravy i do zahraničí. Existuje zde i možnost přepravy domácích zvířat, ale jen v přenosných koších nebo klecích.

#### Půjčovna kol

České dráhy provozují v turisticky atraktivních regionech zajímavou službu – půjčovny jízdních kol. Několik stanic Českých drah poskytuje tyto služby, například České Velenice nebo Veselí nad Lužnicí. Jednoduše si lze kolo zarezervovat a ve sjednaný termín vyzvednout, nabízená, atraktivní a zdarma služba je také přeprava spoluzavazadel nebo úschovna během přepravy.

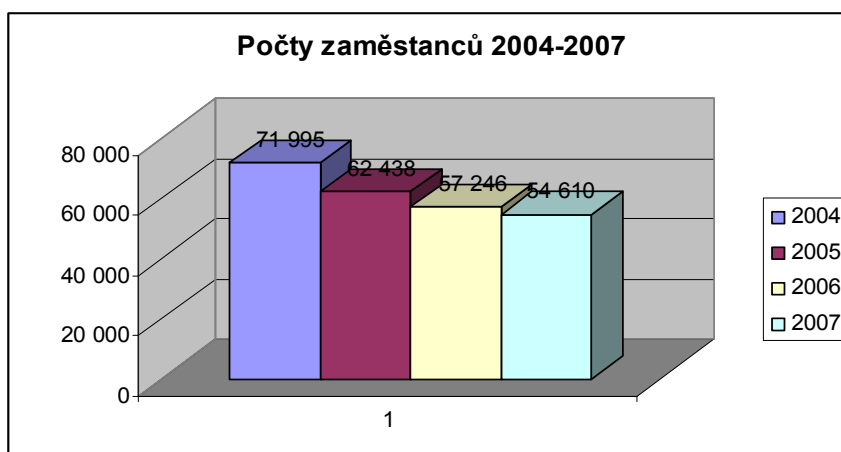
#### Přeprava automobilů autovlakem

Tato služba přináší snadný způsob cestování, kdy cestujícím ulehčí starosti s přepravou svých osobních automobilů a poskytnou pohodlné přespání v lůžkových

vozech. V dnešní době existuje jen málo míst, kde můžeme na autovlak nasednout. Hlavními tahy jsou Praha – Poprad – Tatry, Praha – Košice a Praha – Split (Chorvatsko).

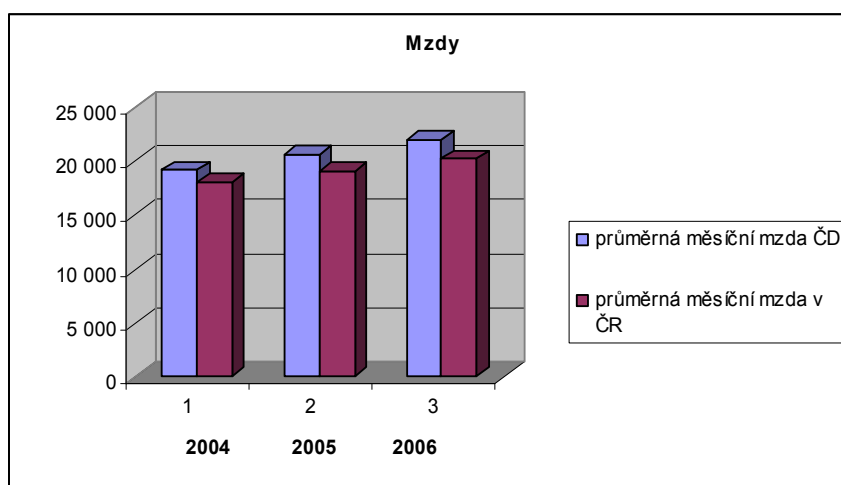
#### 4.1.6 Statistické údaje ČD, a.s

Níže uvedené grafy nám ukazují, jak se například během let snižovaly počty zaměstnanců, a také, jak vlivem těchto statistických údajů došlo k zvyšování mezd, jak se zvýšil počet cestujících během posledních 4 let. Z posledních grafů v této kapitole můžeme vyčíst, jaké byly výnosy, tržby a výsledek hospodaření daného podniku.



**Obr. 13** (Zdroj: ČD, a.s, upravila: autorka)

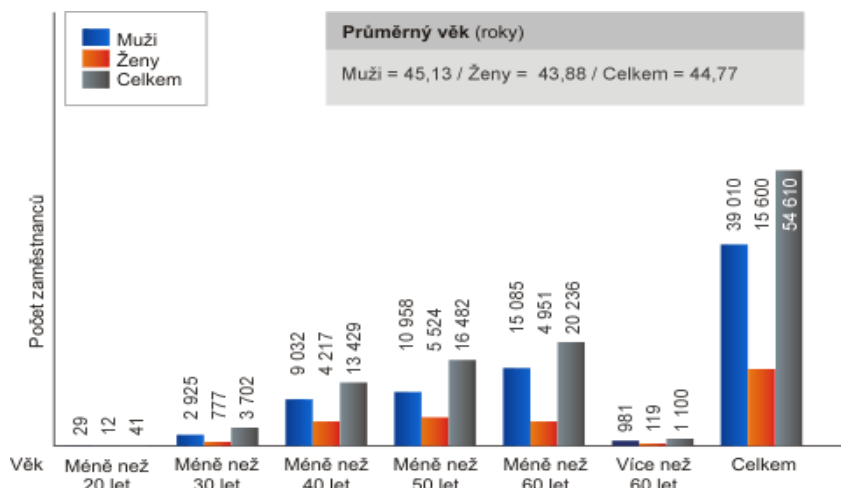
Na obrázku č. 13 je patrné a hodnotami vyjádřené, jak se neustále snižují počty lidí zaměstnaných u Českých drah, a.s.



**Obr. 14** (Zdroj: ČD, a.s, upravila: autorka)



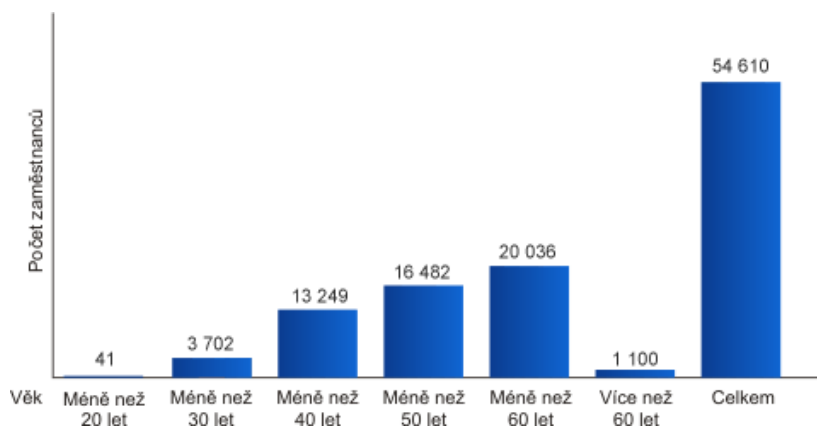
Obrázek číslo 12 je graf, který nám srovnává, jaká je průměrná měsíční mzda zaměstnanců dané společnosti a průměrná měsíční mzda v ČR. Zjištěné hodnoty jsou bohužel jen do roku 2006.



**Obr. 15** (Zdroj: Ročenka ČD, 2006)

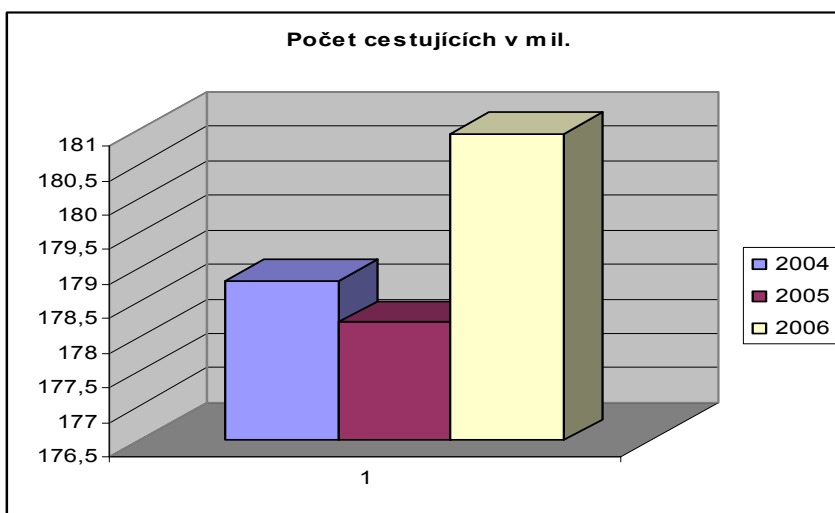
Věkové složení obyvatel podle obrázku číslo 15 je velmi překvapující. Nejvyšší hodnot dosahuje věková skupina mezi 50 a 60 rokem.

Věková struktura zaměstnanců k polovině roku 2007



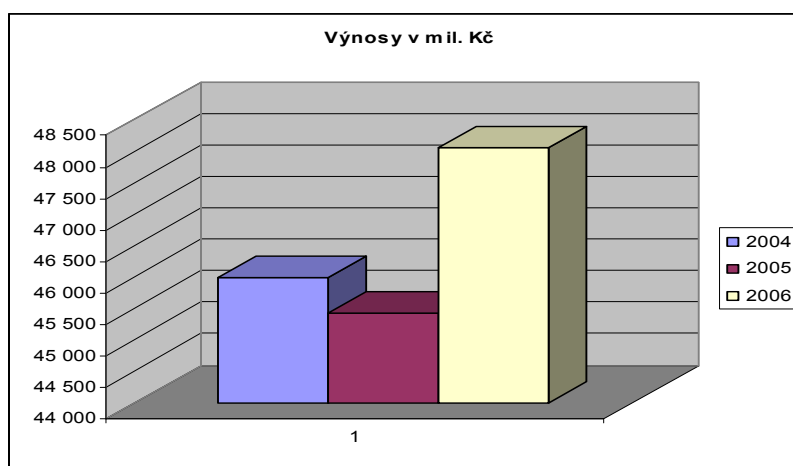
**Obr. 16** (Zdroj: Ročenka ČD, 2006)

Na dalším obrázku můžeme vidět celkové počty zaměstnanců v ČD.



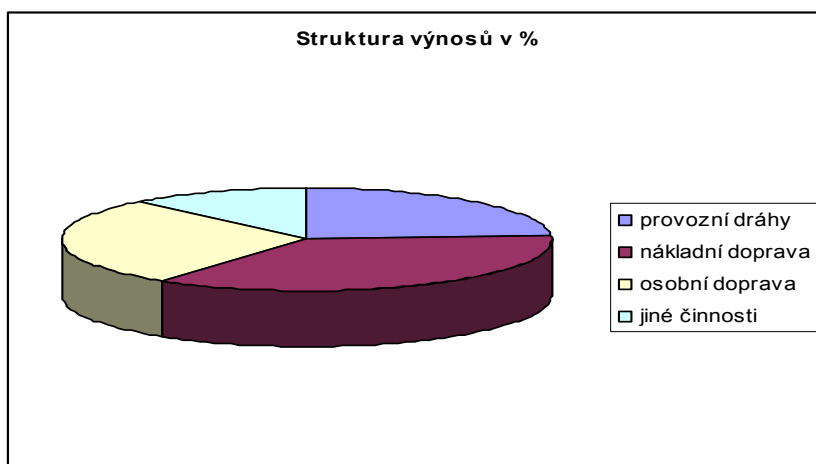
**Obr. 17** (Zdroj: ČSÚ, upravila: autorka)

Podle údajů ČSÚ se počet cestujících v roce 2006 výrazně zvýšil, graf je možné vidět na obrázku číslo 17.



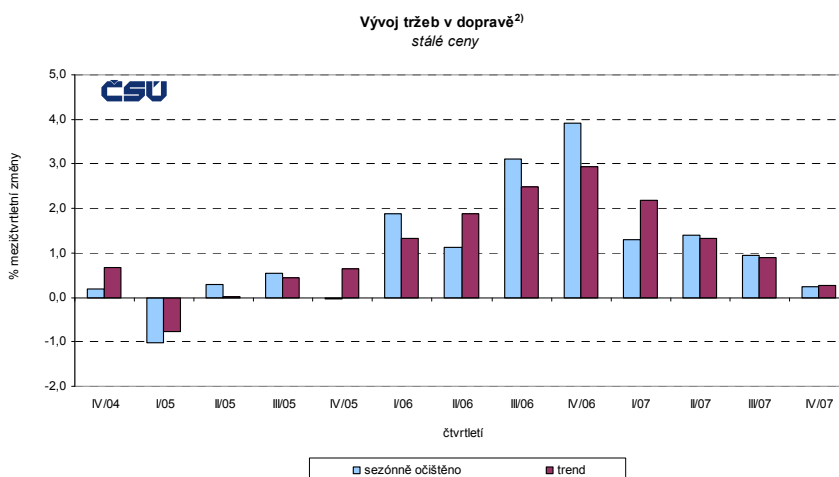
**Obr. 18** (Zdroj: ČD, a.s., upravila: autorka)

Na obrázku číslo 18 je patrné, že výnosy společnosti se rapidně zvyšovaly v roce 2006, došlo zde ke skoku skoro o 3 mil. Kč



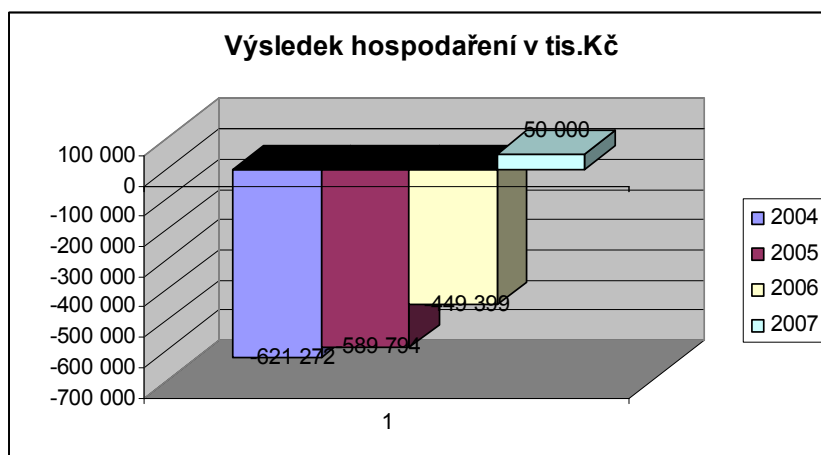
**Obr. 19** (Zdroj: ČD, a.s, upravila: autorka)

Struktura výnosů je téměř rovnoměrně rozdělena na osobní dopravu, nákladní dopravu, provozní dráhy a jiné činnosti. Největší procento zaujímá nákladní doprava.



**Obr. 20** (Zdroj: ČSÚ)

Tento graf ukazuje čtvrtletní vývoj tržeb od roku 2004 do čtvrtého měsíce roku 2007, kdy tržby stále klesaly. Ale podle nových informací se tržby v dopravě obecně zvyšují v průměru o 4,1% meziročně. Železniční doprava zvýšila své tržby v roce 2007 o 7,9%.



**Obr. 21** (Zdroj: ČD, a.s, upravila: autorka)

Poslední obrázek v této subkapitole je velmi pozitivní, můžeme zde vidět, že výsledek hospodaření za rok 2007 je opravdovým pokrokem v hospodaření oproti roku 2006.

#### 4.1.7 ČD centra

České dráhy pro větší pohodlí cestujících budují ve vybraných železničních stanicích ČD centra. Každé ČD centrum nabízí cestujícím komplexní servis, který by měl uspokojit i toho nejnáročnějšího klienta. Profesionalita a pohodlí – to jsou hlavní znaky těchto obchodních míst Českých drah.

##### **Služby center:**

Prodej železničních jízdních dokladů (vnitrostátní i mezinárodní).

Prodej jízdních dokladů smluvních železničních dopravců.

Prodej a rezervace místenek, lůžkových a lehátkových příplatků.

Vystavování a prodej průkazů na slevu jízdného.

Informační a poradenská služba z oblasti osobní dopravy a přepravy ČD a smluvních železničních dopravců minimálně v anglickém a německém jazyce.

Informace o železničním spojení v ČR a Evropě.

Zprostředkování objednání posilových vozů a zvláštních vlaků.

Zprostředkování přepravy jízdních kol a osobních automobilů.

Kompletní zajištění přepravy skupin cestujících (odbavení, zajištění vyhrazení míst nebo posílení vlakových souprav.

Zajištění přeprav cestujících odkázaných na vozík pro invalidy.

Poskytování propagačních materiálů ČD veřejnosti, propagace zvláštních akcí.

Prodej předmětů s železniční tematikou, jízdných řádů a dalšího vhodného zboží.

Prodej týdeníku Železničář a časopisu Dráha.

Zprostředkování prodeje zájezdů CK ČD travel.

Zprostředkování návazné dopravy (taxi, půjčovna aut a podobně).

Informační a poradenská služba v oblasti ubytovacích a dalších služeb.

Informace o regionu a poskytování a prodej informačních materiálů regionu.

Poskytování informací o integrovaném dopravním systému v místě a spojích návazné autobusové dopravy.

Prodej průkazů ISIC a Alive.

#### 4.1.8 SWOT analýza

Pro lepší vyjádření situace ČD, a.s. je dobré si sestavit SWOT analýzu, která nám nejlépe ohodnotí podnik a vlivy vnějšího prostředí. Je to velmi užitečný, pohotový a snadno použitelný nástroj k deskripci celé situace podniku. Je zde důležité, aby se vymezily faktory ovlivňující funkci podniku.

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
Příležitosti	Ohrožení

**Obr.22** (Zdroj: Management, J. Veber)

##### Silné stránky.

Dobrá návaznost většiny hlavních tratí železniční sítě ČD na síť okolních států.

Probíhající rekonstrukce železničních koridorů.

Relativně vysoký podíl nákladní železniční přepravy na přepravním trhu v ČR ve srovnání s EU.

Uspořádání železniční infrastruktury umožňující vedení zátěžových proudů až do center měst.

Nízká nehodovost železniční dopravy ve srovnání se silniční dopravou.

Stoupající výkony dálkové kombinované dopravy (kombinace železnice – silnice).

##### Slabé stránky

Nevyhovující technický stav části celostátních drah a regionálních drah.

Zaostávání traťové rychlosti železnice za standardem EU.

Výrazný pokles přepravních výkonů železniční nákladní dopravy v rámci ČR.

Nízká kvalita příměstské železniční dopravy.

Chybějící propojení některých železničních příhraničních systémů se sousedními státy.

Provozně zastaralé odbavovací prostory železničních stanic.

Technicky zastaralé železniční uzly.

### Příležitosti.

Koncepce rozvoje železniční infrastruktury.

Nadále probíhající transformace Českých drah.

Dosud volná kapacita železniční sítě.

### Ohrožení

Pokles tržeb a ztráta.

Přesun na jiné druhy dopravy z hlediska komfortnosti a celkové spokojenosti

Prudký růst nízkonákladové letecké dopravy na střední vzdálenosti na úkor přeprav po železnici v evropském měřítku (500-700 km).

## 5. Výsledky jednotlivých otázek dotazníkového šetření

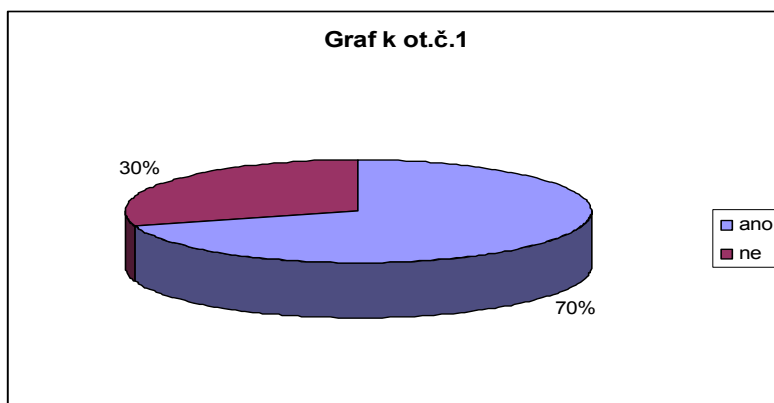
Tato část se zabývá zhodnocením jednotlivých dotazníkových otázek a významnými statistickými souvislostmi, například, jak věk ovlivňuje častost cestování a využívání služeb.

Sběr informací pro sestavení dotazníků probíhal na různých místech České republiky, nejčastěji jsem se dotazovala na vlakových nádražích a ve vestibulech, kde byli cestující z nejrůznějších krajů a okresů. Celkově bylo osloveno 145 respondentů, 30% odpovědělo hned na první otázku: „ Ne, necestuji vlakem“, což pro moje dotazníkové šetření bylo nepoužitelné, proto výzkum probíhal jen se 102 respondenty, kteří kompletně vyplnili celý dotazník. Pro vyplnění první poloviny všech mých dotazníků jsem použila takovou metodu, která probíhala ve vestibulech ČD. Využila jsem času, kdy cestující čekají na příjezd svého vlaku a pod záminkou zkrácení jejich čekání, jsem je poprosila o vyplnění krátkého dotazníku. Všichni byli vstřícní a dotazníky mi ochotně vyplnili. Druhá polovina dotazníků byla předložena mým spolužákům a kamarádům, kteří jezdí vlakem do školy nebo jen občas vlak využívají pro své cestování. Věkové složení dotazovaných nehrálo pro účely mého výzkumu velkou roli, snažila jsem se oslovit všechny věkové skupiny.

### 5.2.1 Grafické vyjádření dotazníkové šetření

#### *Otázka číslo 1*

„Cestujete vlakem?“



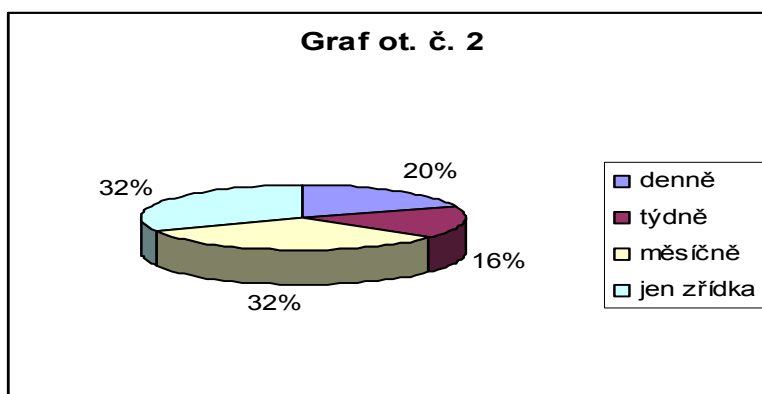
**Obr. 23** (Zdroj: autorka)



Tento první graf ukazuje procentuální vyjádření všech osob, které jsem oslovila při mém dotazníkovém šetření. Dotazovaných osob bylo 145, pro výzkum posloužilo jen 70%, tj. 102 cestujících.

### **Otázka číslo 2**

„Jak často jezdíte vlakem?“

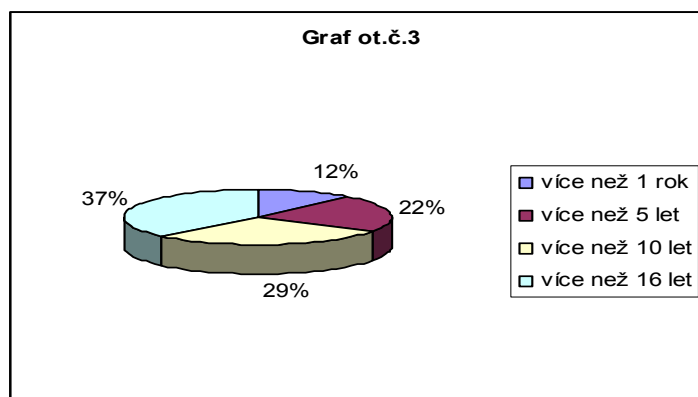


**Obr. 24** (Zdroj: autorka)

Úkolem grafu číslo 2 bylo zjistit, jaká je frekvence využitelnosti jízdy vlakem všech dotazovaných. Téměř 20% jezdí denně vlakem, 16% týdně, 32% měsíčně a 32% jezdí jen zřídka.

### **Otázka číslo 3**

„Jak dlouho jezdíte vlakem (používání železniční dopravy)?“

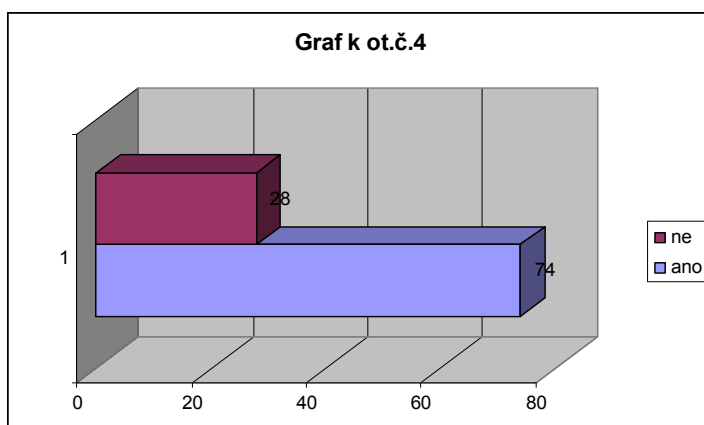


**Obr. 25** (Zdroj: autorka)

Z grafu číslo 3 je patrné, že největší procento lidí používá dopravu více jak 16 let a nejméně procent méně než 1 rok. Do této nejnižší skupiny patří hlavně mladí začínající studenti vysokých škol.

#### Otázka číslo 4

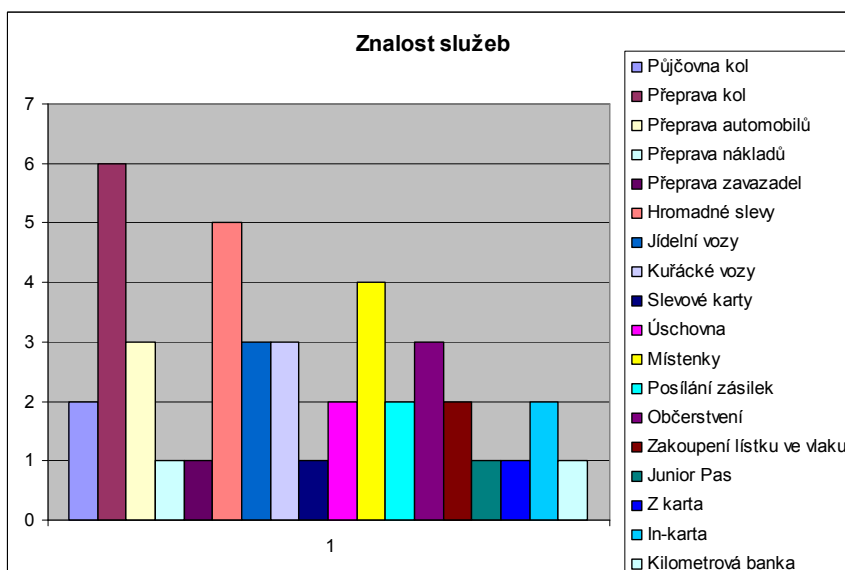
„Znáte nějaké služby poskytované ČD a.s?“



Obr. 26 (Zdroj: autorka)

Jak je vidět na grafu číslo 4, skoro 23% dotazovaných neví o žádné službě poskytované ČD, a.s.

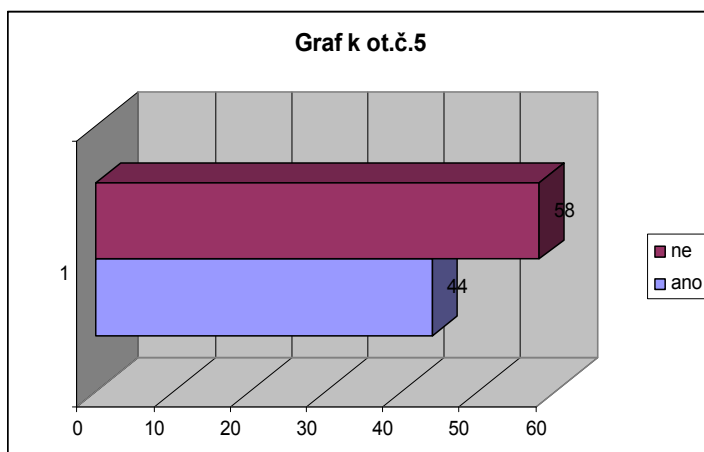
Jedná se hlavně o níže uvedené služby:



**Obr. 27** (Zdroj: autorka)

### Otázka číslo 5

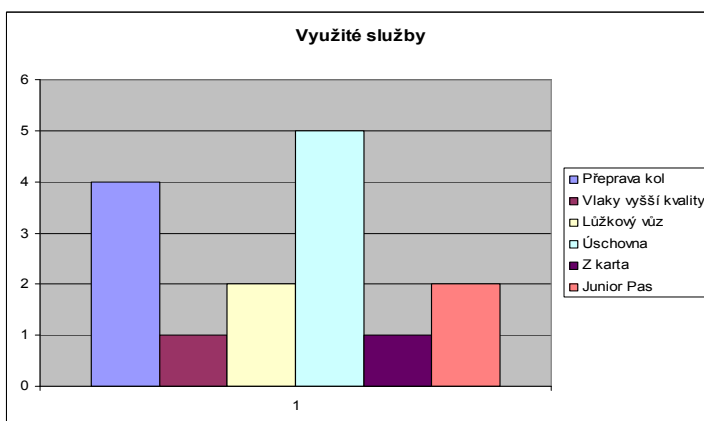
„Využil/a jste některé? .....Karta č. 1 (příloha na konci dotazníku)“



**Obr. 28** (Zdroj: autorka)

Po předložení karty se seznamem poskytovaných služeb 53% dotazovaných odpovědělo ne, tzn. nevyužili nikdy uvedené služby. Což znamená, že více než polovina nemá vůbec v podvědomí, že České dráhy nějaké služby vůbec poskytují.

Níže uvedená tabulka uvádí, o jaké služby se jedná:



**Obr. 29** (Zdroj: autorka)

### Otázka číslo 6

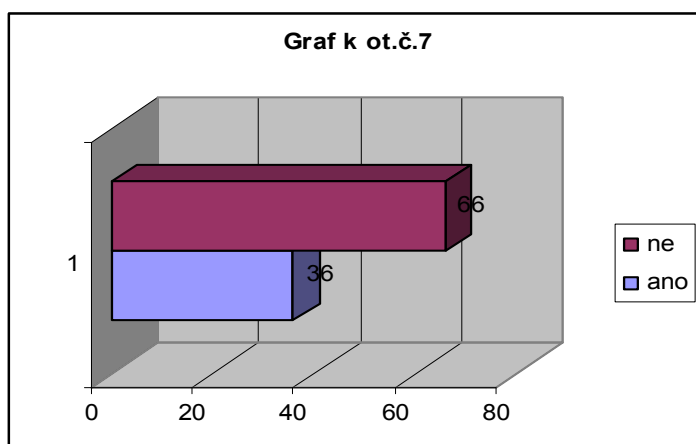
„Která služba Vám na seznamu chybí?“

Otázka číslo 6 je otázkou otevřenou, tzn. že respondent může odpovědět podle svého uvážení a pro tazatele je tato odpověď novou inspirací.

Odpovědi: poskytování jízdenek v cizím jazyce, překladatele pro cizince, pomoc seniorům.

### **Otázka číslo 7**

„Pocítil/a jste změny ve službách ČD za poslední 4 roky?“

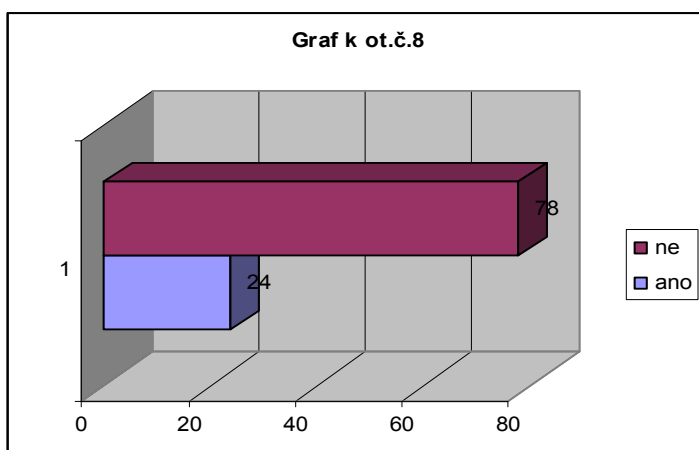


**Obr. 30** (Zdroj: autorka)

Z grafu číslo 7 je patrné, že skoro 70 % všech dotazovaných žádné změny ve službách po vstupu do EU za poslední 4 roky nepocítili. Toto procentuální vyjádření je z větší části ovlivněno hlavně celkovou nespokojeností cestujících, zbylá část některé změny ocenila a některá nová zlepšení, jako například informační centra, zaregistrovala.

### **Otázka číslo 8**

„Pocítil/a jste nějaké celkové změny v železniční dopravě po vstupu do EU?“



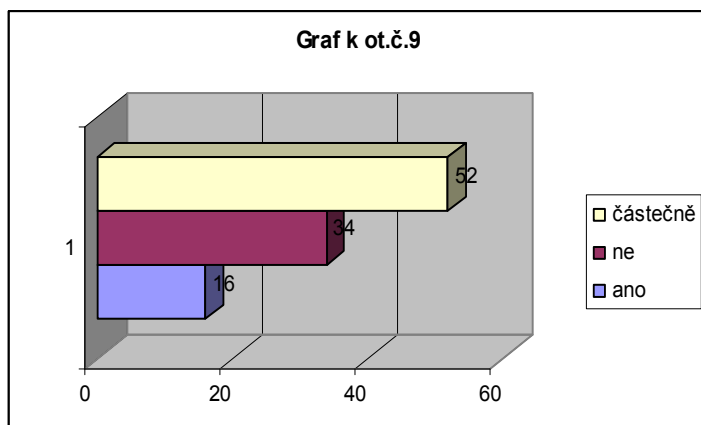
**Obr. 31** (Zdroj: autorka)

Opět přes 70 % všech dotazovaných uvedlo, že nepocítily změny v železniční dopravě. Odpovědi byly kladné i záporné:

- kvalitní vozy
- bezproblémový přechod přes hranice
- ochrana ve vlacích(policie)
- plynulost při odbavování do zahraničí
- stavění koridorů
- přehledné jízdní řády na internetu
- průvodčí mají znalosti cizích jazyků
  
- zdražení jízdenek
- zpoždění vlaků
- ubývání regionálních spojů
- ceny neúměrné k poskytovaným službám

### ***Otázka číslo 9***

„Jste celkově spokojený/á se službami ČD?“

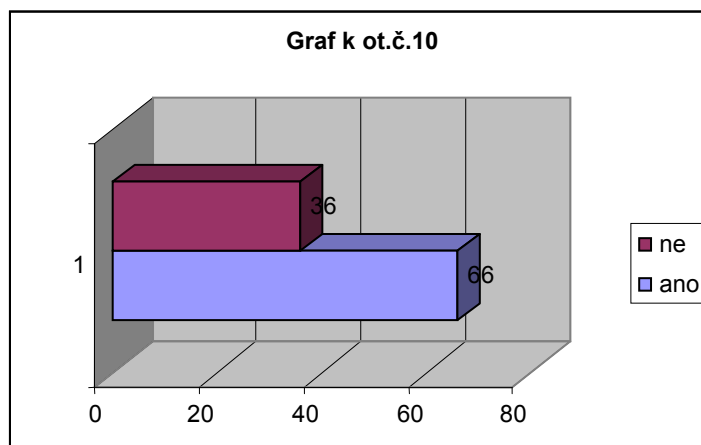


**Obr. 32** (Zdroj: autorka)

Jen 16% odpovědělo ano, tzn. jsou zcela spokojeni se službami a 52% jen částečně, zbytek není spokojen se službami ČD vůbec.

### ***Otázka číslo 10***

„Přijde Vám srozumitelná cenová politika ČD (slevy pro skupiny, zpáteční jízdenky,...)?“



**Obr. 33** (Zdroj: autorka)

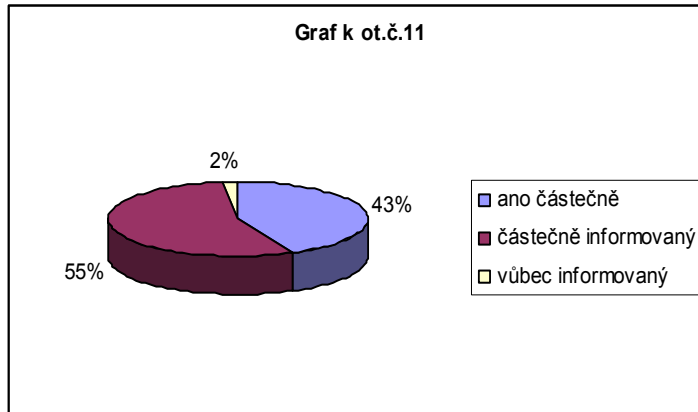
Z grafu lze vyčíst, že 66% cestujících je spokojeno s cenovou politikou Českých drah. Tato otázka byla doplněna i vypisovací částí, dotazovaní odpovídali takto:

- Ceny jsou v pořádku.
- Služby slabé, platíme příliš mnoho.
- Spolehlivost špatná.
- Vyplatí se to.

- Výhodné pro více lidí(skupiny).
- Přehledná.

### **Otázka číslo 11**

„Cítíte se dostatečně informovaný o poskytovaných službách lépe než před pár lety?“ ( IDOS stránky, informační tabule).

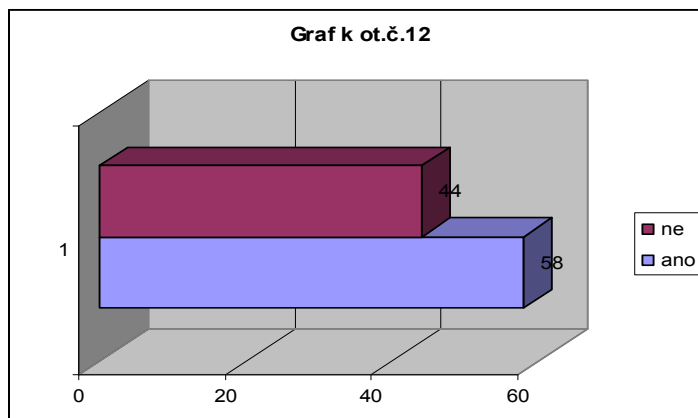


**Obr. 34** (Zdroj: autorka)

Jen 2% lidí odpověděli, že se vůbec necítí informovaní. Hlavním problémem, že cestující nemají v podvědomí poskytované služby je, že tyto služby využívat nepotřebují a ani je nikdy nevyhledávali. Jde hlavně o skupinu lidí, kteří cestují na kratší vzdálenosti a jen v občasných intervalech.

### **Otázka číslo 12**

„Navštívili jste někdy informační centrum ČD?“



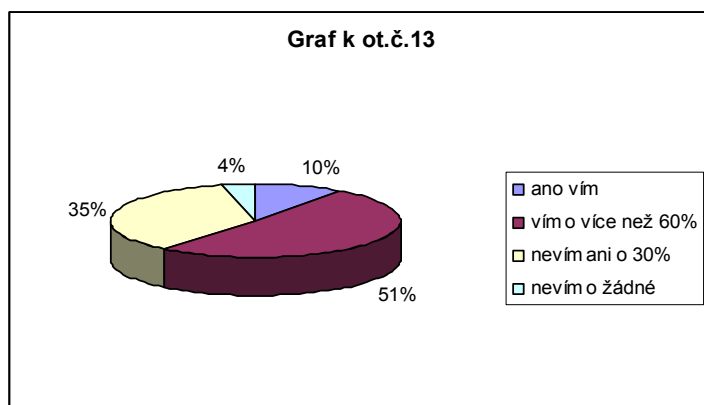
**Obr. 35** (Zdroj: autorka)

Přes polovinu cestujících odpovědělo, že využili a využívají informační centra na nádražích ČD, a.s. Např.:

- informace o slevách
- vyřízení studentské slevové karty
- informace o odjezdech
- naplánování zpátečních cest a spojů
- změna data již koupené jízdenky
- informace o navštěvovaných místech.

### ***Otázka číslo 13***

„Víte o všech zde uvedených službách poskytovaných v informačních centrech ČD?“ (Karta č. 2)



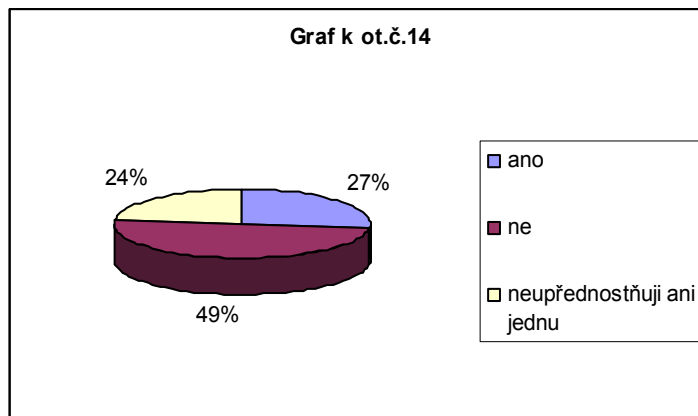
**Obr. 36** (Zdroj: autorka)

Po předložení připravené přílohy č.2 51% odpovědělo, že ví o více jak 60% služeb, jen 4% odpověděla, že neví o žádné.

### ***Otázka číslo 14***

„Upřednostňujete spíše autobusovou dopravu před železniční?“



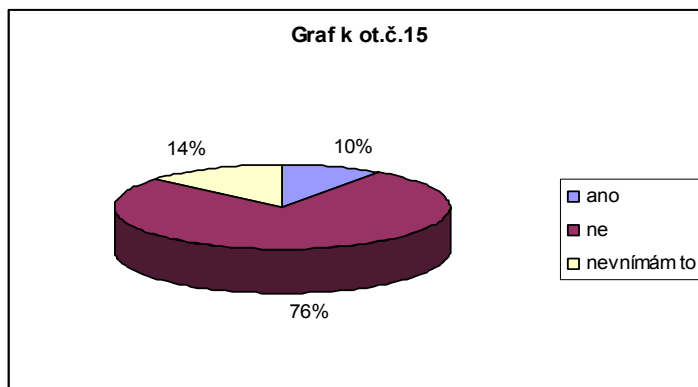


**Obr. 37** (Zdroj: autorka)

Jak je patrné z grafu číslo 14, na otázku 14 odpovědělo 49%, že stále upřednostňuje železniční dopravu před autobusovou.

### ***Otázka číslo 15***

„Cítíte se příjemně ve vestibulech a čekárnách ČD?“

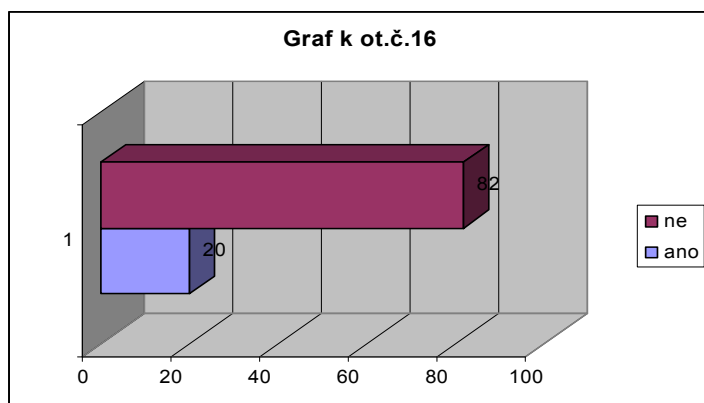


**Obr. 38** (Zdroj: autorka)

Skoro 80% odpovědělo, že se vůbec necítí bezpečně v prostorech nádraží a vestibulech Českých drah. Někteří dodali k této otázce, že většinu času čekání raději stráví venku přímo u kolejí, než v čekárnách.

### ***Otázka číslo 16***

„Byli byste ochotni připlatit za vyšší standart služeb?“



**Obr. 39** (Zdroj: autorka)

Jen ¼ odpověděla, že by si rádi připlatili. A to 50-100Kč, nebo 20% až 40% navíc z ceny lístku.

### ***Otázka číslo 17***

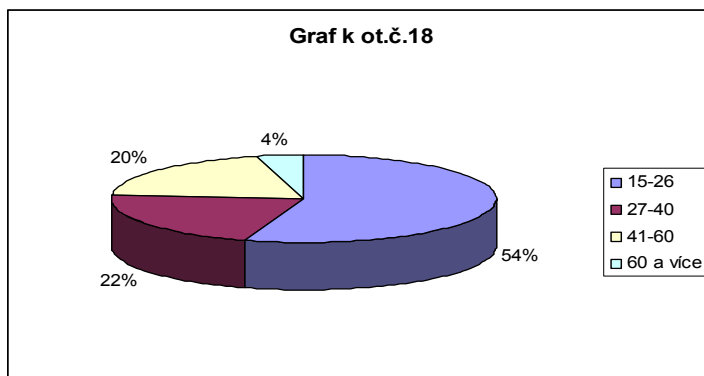
„Co byste změnil/a v železniční dopravě?“

Odpovědi:

- návaznost spojů, dochvilnost
- zmodernizovat budovy a nádraží
- čistější vlakové soupravy, sedačky
- zkvalitnění úklidů ve stanicích (WC)
- snížení cen a více slevových možností
- zvýšení komfortu, spolehlivosti
- zabezpečení čekáren před bezdomovci
- regulovat teplotu uvnitř vlaku vzhledem na roční období
- více slevových výhod
- prodloužení platnosti zpátečních jízdenek
- lepší přístup zaměstnanců
- lepší chování k větším skupinám osob, dětí (školní výlety apod.)
- celková změna managementu CD
- investovat do nových vlakových souprav
- Změna státní politiky (pronájem drah jednotlivých krajů do rukou soukromých přepravců, s podporou státu).

### ***Otázka číslo 18***

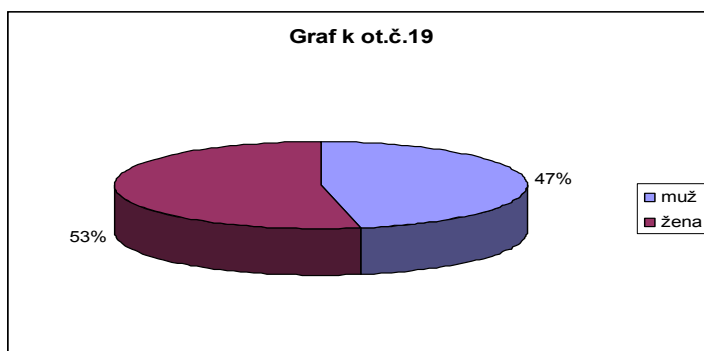
„Věk?“



**Obr. 40** (Zdroj: autorka)

### ***Otázka číslo 19***

„Pohlaví?“



**Obr. 41** (Zdroj: autorka)

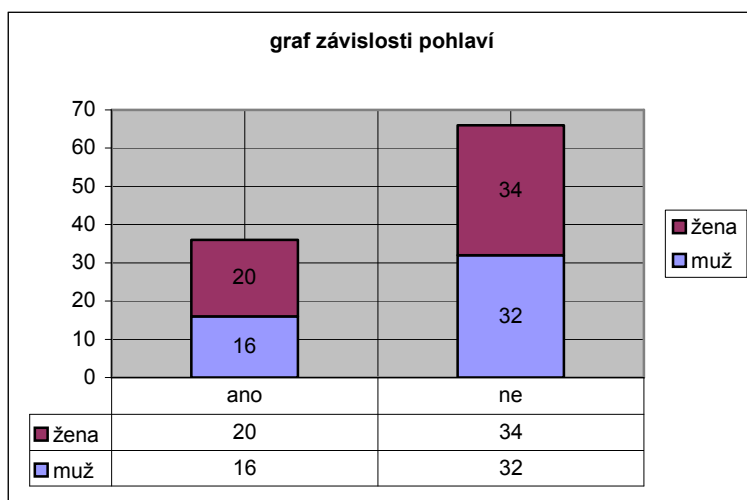
### ***Otázka číslo 20***

„Bydliště?“

Dotazování probíhalo na železničních stanicích, cestující pocházeli z nejrůznějších míst, např. Klatovy, Mladá Boleslav, České Budějovice, Česká Lípa, Třebíč, Plzeň, Rokycany, Plzeň, Pardubice a další.

## 5.2.2 Statistické závislosti

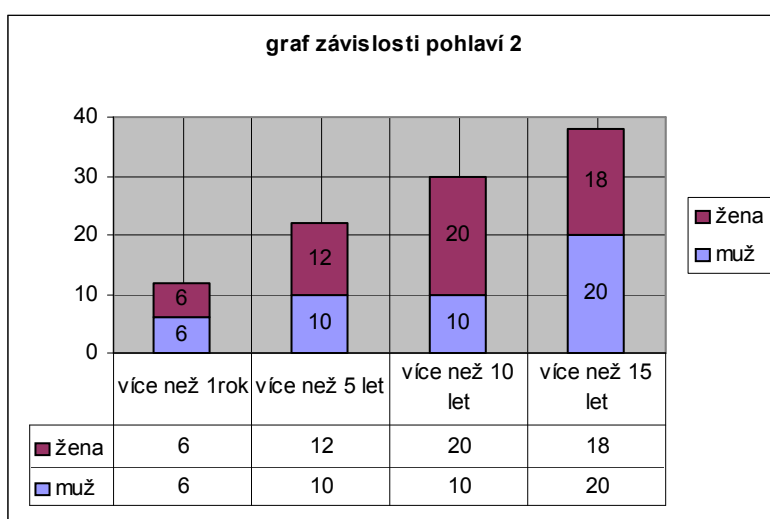
Pohlaví versus pocítění změn v železniční dopravě za poslední 4 roky.



**Obr. 42** (Zdroj: autorka)

Z grafu závislosti pohlaví na názory dotazovaných na pocítění změn za poslední 4 roky u ČD, a.s. vyšlo u obou variant odpovědí k přibližně stejnému počtu u žen i u mužů. Přibližně 19,6% žen odpovědělo ano, pocítila jsem změny, 33,3% žen odpovědělo ne, nepocítily jsme změny. U mužů to bylo obdobné, 15,7% mužů odpovědělo ano a 31,4% ne.

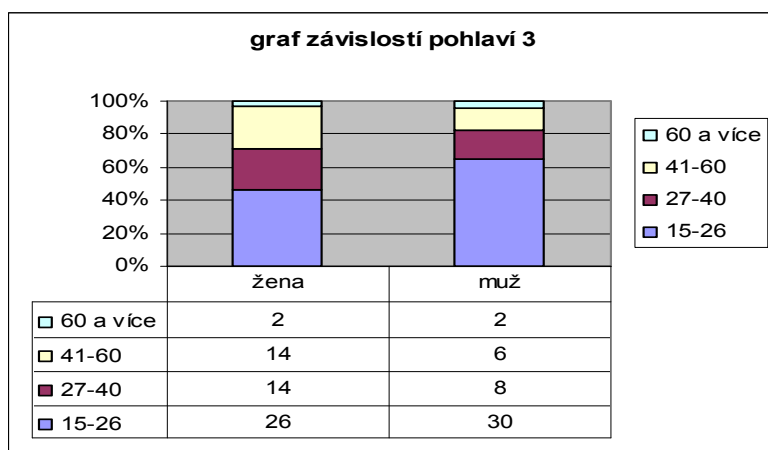
Pohlaví versus doba využívání železniční dopravy.



**Obr. 43** (Zdroj: autorka)

Při sestavování grafu závislosti pohlaví 2 versus používání železniční dopravy vyšlo, že největší skupina dotazovaných využívá železniční dopravu více než 15 let., tzn. 37 %. Nejméně všech dotazovaných, které jsem při svém dotazování oslovila používají železniční dopravu méně než 1 rok, to bylo 11,8 %.

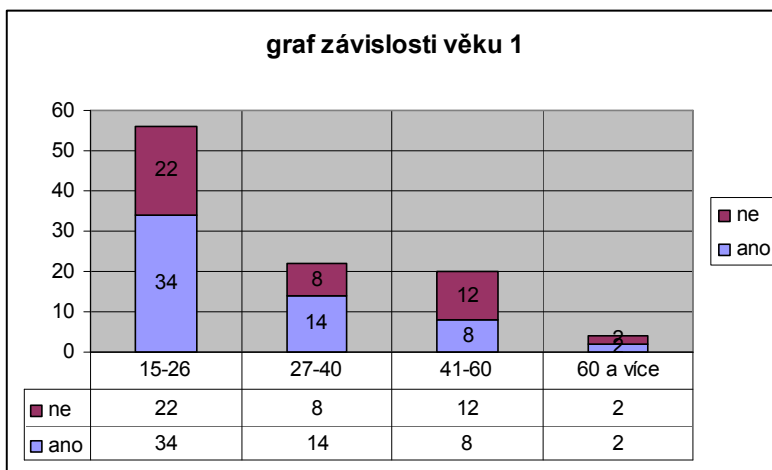
Pohlaví versus věk respondentů.



**Obr. 44** (Zdroj: autorka)

Poslední graf závislosti pohlaví 3 je zaměřený na srovnání věku respondentů a pohlaví muž žena. Hodnoty u mužů a u žen nejsou rapidně odlišné.

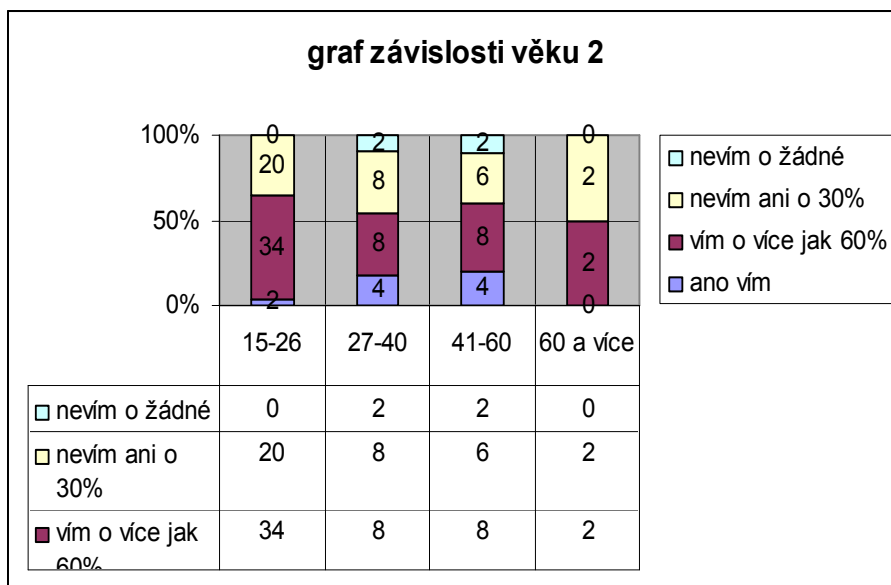
Věk versus návštěvnost informačních center ČD, a.s..



**Obr. 45** (Zdroj: autorka)

Z grafu závislosti věku 1 je možné vyčíst, že nejvíce služeb informačních center využívají především mladí lidé ve věku 15-26 let. Jen 3,9 % našich spoluobčanů starších 60-ti let někdy využívali služby těchto center.

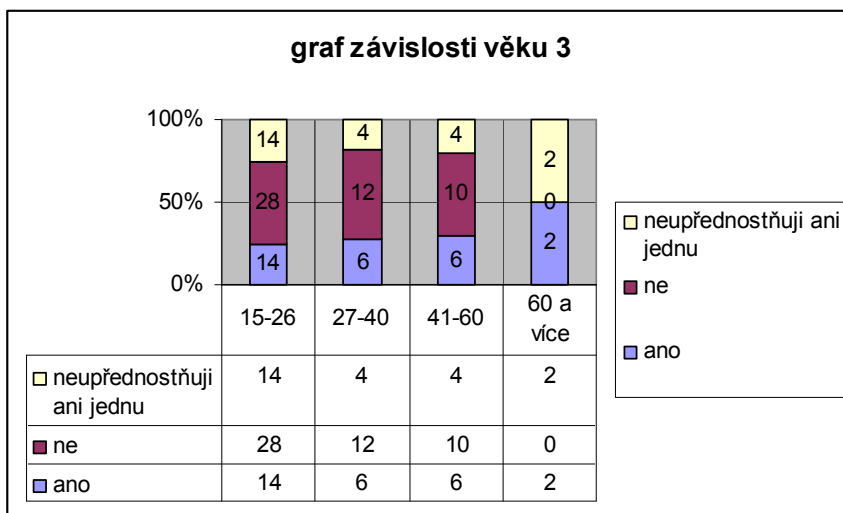
Věk versus znalosti služeb poskytovaných informačními centry.



**Obr. 46** (Zdroj: autorka)

Z výše uvedeného grafu můžeme vyčíst, že 34 dotazovaných, což je nejvyšší číslo, zná více než o 60% poskytovaných služeb, nejméně je zastoupená věková skupina občanů 60 a více let, kde jen 4 lidi věděli o nějaké službě.

Věk versus výběr železniční nebo autobusové dopravy



**Obr. 47** (Zdroj: autorka)

Z grafu závislosti věku 3 můžeme vidět, že nejvíce lidí ve věku 15-26 let upřednostňuje železniční dopravu před autobusovou, podobně jsou na tom i věkové skupiny mezi 27 – 40 lety, a i starší lidé. Z nejstarší věkové skupiny polovina upřednostňuje autobusovou dopravu a polovina neupřednostňuje ani jednu z uvedených.

## 6. Zhodnocení a návrhy zlepšení

Hlavní myšlenkou této práce je porovnání skutečné spokojenosti cestujících a zákazníků, kteří železniční dopravu využívají a skutečnosti, které se uvádí ve všech médiích a časopisech. Také jsem chtěla zmapovat situaci firmy, chování zaměstnanců, jaká je finanční situace daného podniku a jestli dochází k novým prospěšným projektům.

Ze všech uvedených údajů z primárního šetření v této práci mám právo se domnívat, že buď dochází ke klamavým informacím ze stran médií a nepodloženým statistickým veřejně dostupným údajům Českých drah, nebo mnou zjištěná data jsou nesprávná, chybná a neodpovídají reálné skutečnosti.

První problematika se týká personalistiky Českých drah, podle grafu č. 15 průměrný věk zaměstnance ČD, a.s, je 44,4 roku. Nedostatek mladých pracovníků je způsoben především omezením výuky železničních a někdy i specializovaných studijních a učebních oborů. Dalším důvodem je minimální zájem mladých lidí o povolání s výkonem práce v nočních hodinách, o sobotách a nedělích. Zájem o zaměstnání u Českých drah, a.s., tak projevují především lidé ve středním a vyšším věku. Vysoký průměrný věk s sebou nese především problém ve vyšší nemocnosti, celkové absenci v pracovním procesu, nižší flexibilitě zaměstnanců a podobně. V nejbližší době by České dráhy měly tuto problematiku začít řešit, bylo by dobré zajistit vyšší stabilitu pracovních týmů, přehodnotit všechny pracovní pozice, zaměstnávat občany nižšího věku a zajistit jim dobré pracovní podmínky, aby nedocházelo k neustálému poklesu zaměstnanců.

V návaznosti na tuto problematiku je důležité zmínit, k jakým změnám došlo za poslední 4 roky. Změny na železnici odstartovalo vyčlenění nákladní přepravy Českých drah do samostatné dceřiné společnosti ČD Cargo. Následovalo rozhodnutí, že od 1. dubna letošního roku přejde provozování dráhy na státní organizaci Správa železniční dopravní cesty (SŽDC), která převezme péči o koleje a nejméně 10 tisíc zaměstnanců a majetek od drah ve výši 9,5 miliard Kč. Poté přišla třetí restrukturalizace. Vláda zatím bez časového určení schválila přesun osobní dopravy do další dceřiné firmy. Tímto krokem zprůhlední podnikatelské prostředí, neboť jeden dopravce nebude zároveň zajišťovat provoz a funkčnost kolejí. Ale jaký to bude mít dopad, když nyní uvedená společnost ČD Cargo z velké části financuje ztráty osobní dopravy, jen pro zmínku, nyní hospodaření Českých drah dosahuje hospodářského výsledku 50 mil. Kč. Neexistuje tu tedy žádná šance, jak se nová dceřiná společnost zajišťující osobní dopravu udrží sama bez dalších podpor na trhu a



jaký to bude mít dopad na zákazníky. Například jen v roce 2007 dostali ČD, a.s. pokutu od krajů a ministerstva dopravy za zpoždění vlaků. Od krajů to bylo 5,6 milionů Kč a od ministerstva 5,3 mil Kč. Návrhem pro odstranění ztrát v osobní dopravě je zaprvé, vytvořit zákazníkům vhodné podmínky při cestování, aby docházelo k dalšímu zvyšování počtu cestujících i v následujících letech, za další větší komfort při jízdě, rozumné ceny v úměrnosti potřeb cestujících, odstranit zbytečné situace, které musí být pokutované, nebo také například spolupracovat se zahraničím a začít propojovat spoje v ostatních členských zemích navzájem.

A poslední, o čem je důležité diskutovat, je výpověď o spokojenosti respondentů a náměstka generálního ředitele pro osobní dopravu pana Jiřího Koláře, který nedávno v novém časopise České dráhy – Motion uvedl: „Koho by netěšilo tolik spokojených zákazníků každý rok“. Proto musím tomuto výroku oponovat. Podle výsledků mého dotazníkového šetření, téměř 78% cestujících nepocítilo za poslední roky, hlavně po vstupu do EU, žádné celkové změny. Celých 34 % dotazovaných není spokojeno se stavem společnosti, což bylo o polovinu víc než všech spokojených zákazníků. A jak jsou na tom služby, 74 % respondentů ví o poskytovaných službách, ale 53% je nevyužívá. Čím je to způsobené, možná se zákazníkovi zdá, že tyto služby nejsou dostačující nebo jsou nekvalitní a nebo jejich kvalita nestojí za příplacením? Na tuto otázku snadno z mého šetření odpovím, celých 80 % lidí si v žádném případě nechce připlatit, zbylých 20% jsou ochotni přidat k dosažení svého komfortu jen 50-100 Kč. Za zmínku stojí také uvést některé výroky dotazovaných na otázku číslo 17: „Co byste změnil/a v železniční dopravě“. Odpovědi byly následující: návaznost spojů, dochvilnost, zmodernizovat budovy a nádraží, čistější vlakové soupravy a sedačky, zkvalitnění úklidů ve stanicích (WC), snížení cen a více slevových možností, zvýšení komfortu, zabezpečení čekáren před bezdomovci, regulovat teplotu uvnitř vlaku vzhledem k ročnímu období, lepší přístup zaměstnanců, změna státní politiky (pronájem drah jednotlivých krajů do rukou soukromých přepravců, s podporou státu) a další.

A nyní by bylo dobré si položit otázku, proč zákazník není spokojen a proč čísla ve všech publikacích jsou data kladného charakteru, když efekt je opačný. Nebylo by lepší zaměřit se více na zákazníky, kteří jsou nejdůležitějším faktorem pro další fungování osobní dopravy a ne jen upřednostňovat nákladní dopravu. Zkusit jim vytvořit větší komfort a tím by došlo ke zkvalitnění služeb a větší využitelnosti železniční dopravy v reálném měřítku ve srovnání s jinými zeměmi EU?

Možná to je další výzva pro nové mladé potenciální zaměstnance, kteří se uchytí u společnosti ČD, a.s. a zkusí zlepšovat management, využívat pozice člena EU, vytvořit lepší marketingové prostředí firmy a udělat vše pro spokojenost zákazníka. Doufám, že budou postupovat ve šlépějích stávajícího představenstva a budou se dále snažit o zlepšení situace.

A nakonec výrok generálního ředitele Českých drah, a.s. pana Josefa Bazali: „Chtěl bych všechny ujistit, že zákazník je pro nás alfou a omegou veškerého jednání. Dbáme na další růst kvality našich služeb a chceme, aby náš cestující – ať už cestuje kamkoli a kterýmkoli spojem, měl vždy důvod vybrat si České dráhy. I do budoucna proto budeme dále přicházet s novými produkty, masivně modernizovat náš vozový park a nádraží, stejně jako rozsáhleji využívat internet a další moderní technologie“.

## 7. Závěr

Železniční doprava je v dnešní době na velmi dobré cestě ke zlepšení finanční situace. Téměř před pěti lety ztráta byla skoro jedna miliarda, dnes je zisk padesát milionů. Tak vypadá hospodaření Českých drah, které se za minulý rok vůbec poprvé v historii dostalo do kladných čísel. Je to výsledek opatření v optimalizaci nákladů a především celkové restrukturalizace společnosti. V hospodaření se odráží i růst počtu cestujících. Za prvních sedm měsíců loňského roku to bylo oproti stejnému období roku 2006 o 1,97 milionu osob více. To je nárůst 1,9 procenta. Vyšší platby ministerstva dopravy by měly umožnit Českým drahám nahradit příjmy z nákladní přepravy a uzavřít hospodaření v zisku. Ale k tomuto cíli možná bude ještě dlouhá cesta. Nejvíce se ale Česká republika obává, že než tato situace nastane, ztratí ČD dosavadní zákazníky. Měl by zde existovat větší osobní kontakt s cestujícími, snažit se jim osvětlit skutečnosti, kterých dráhy za posledních pár let dosáhly a snažit se všemi možnými prostředky zpříjemnit čas při cestování.

Podle mého dotazníkového šetření vyšly právě takové skutečnosti, které danou finanční a marketingovou situaci ze stran ČD vyvracejí. Lidé stále využívají železniční dopravu a možná v budoucnu i nadále budou, ale pokud se stav železnic, vagónů, přestupních stanic, prostředí ve vestibulech a čekárnách nezmění celoplošně na území ČR, lidé začnou vyhledávat jiný druh příjemnější, levnější a pohodlnější dopravy, nakoupí nejrůznější automobily a začnou brázdit naše silnice a ještě víc znečišťovat životní prostředí. Všem je známo, že železnice potřebuje k přemístění stejného množství zboží ve srovnání se silniční dopravou nejmenší zábor pozemků, spotřebuje méně energie, způsobuje méně exhalací a méně hluku, tak proč tomuto bránit a podporovat znečištění. Toto je podle mého názoru výzva pro firmu s dominantním postavením na českém trhu.

## 8. Summary

The thesis treating the thema “Railway service after the entrance to the EU“ describes the situation of railage in the Czech republic and deals with the topic, if the passengers feel the results and benefits of the development in decent years.

The main aim of this thesis was to show the history of selected company, its management, the marketing environment, the provided services and how the company stays in financial stability.

Primarily this thesis started with a representation of the company “České dráhy,a.s.“, the description of its major and minor activities, which products they offer and its status the traffic market.

This thesis used the method of a marketing research. The questions of the questionnaire were in different types, for example content and functional selected questions, opened or semi-opened questions.

The research was responded by passangers on railway stations, by people passing by around, by my friends and by the members of my family who from time to time the use railway. The age structure wasn of less velebance to this research, it was just an advantage to ask people of one of this structure to get more objektive respond. The thesis observes drill in research according to publication.

The final results of this thesis show, how the company is succesfull, how they use their dominance on the market and how the customers are safisfied with their services.

## 9. Seznam použité literatury

### *Publikace:*

- Ing. Zelený, L. CSc. , Ing. Peřina, L.: DOPRAVA (Dopravní infrastruktura)VŠE Praha 2000, 180s.ISBN 80-245-0110-4
- Dr.Ing. Parmová-Škodová, D.: Řízení služeb. Přednášky. ZF JU České Budějovice, 1. vydání, 2004, 96s. ISBN 80-7040-673-9
- Payne, A.: Marketing služeb. Praha Grada Publishing. 1996, 247s. ISBN 80-7169-276-X
- Ing. Jana Nagyová: Analýza a plánování marketingu v dopravě, Univerzita Pardubice 1996, 90s. ISBN 80-7194-068-2
- Ing. Jana Nagyová: Marketing v dopravě II., Univerzita Pardubice 1998, 100s. ISBN 80-7194-127-1
- Bohumil Řezníček, Pavel Šaradín: Marketing v dopravě, Praha Grada Publishing, spol. s.r.o., 2001, 96s. ISBN 80-247-0051-4
- Malý,V.: Marketingový výzkum, teorie a praxe, Praha Grada Publishing 2004, 89s. ISBN 80-2450-761-7
- Bártová, Bárta,H., Koudelka, V.: Chování spotřebitele a výzkum trhu, 2002, 123s ISBN 80-245-0410-3
- Veber, J a kol: Management: základy, prosperita, globalizace, 1. vydání, Praha: Management Press, 2003, 700s, ISBN 80-7261-029-5

### *Jiné publikace:*

- Ministerstvo dopravy a spojů ČR: Vyhláška č.100/1995 Sb.
- Opavský a Hlučínský deník: Rubrika: Ekonomika, ročník 8, číslo 11, str. 10, 14.1.2008
- Lidové noviny: Rubrika: Byznys, ročník 21, číslo 10, str. 19, 12.1. 2008
- Statistická ročenka ČD – 2006
- Revue Českých drah Morión – elektronická podoba
- Železničář: Rubrika: Doprava, Zdroj: Profit, ročník 11, str.34, 21.1.2008
- Nejruznější propagační materiály a letáčky poskytované v informačních centrech ČD.

*Internetové odkazy:*

- [www.iri.cz](http://www.iri.cz)
- [www.mder.cz](http://www.mder.cz)
- [www.europa.eu.int/comm/publications/](http://www.europa.eu.int/comm/publications/)
- [www.cd.cz](http://www.cd.cz)
- [www.fvc.cz](http://www.fvc.cz)
- [www.sfdi.cz](http://www.sfdi.cz)
- [www.cargo.cz](http://www.cargo.cz)
- [www.ceskedrahy.cz](http://www.ceskedrahy.cz)
- [www.rorschach.cz/clanky/narativ.htm](http://www.rorschach.cz/clanky/narativ.htm)

## 10. Přílohy

### Příloha č.1

#### Dotazník

Dobrý den.

Jmenuji se Alena Janoušková, jsem studentka JU v Českých Budějovicích a ráda bych Vás poprosila o vyplnění krátkého dotazníku zaměřeného na železniční dopravu, data jsou zcela anonymní. Tento dotazník slouží pouze pro účely osobního výzkumného projektu do diplomové práce na téma Železniční doprava po vstupu do EU.

Předem Vám děkuji za kompletní vyplnění tohoto dotazníku.

1. Cestujete vlakem?
  - a) ano
  - b) ne
2. Jak často jezdíte vlakem?
  - a) denně
  - b) týdně
  - c) měsíčně
  - d) jen zřídka
3. Jak dlouho jezdíte vlakem (používání železniční dopravy)?
  - a) více než 1 rok
  - b) více než 5 let
  - c) více než 10 let
  - d) více než 16 let
4. Znáte nějaké služby poskytované ČD a.s?
  - a) ano.....jaké .....
  - b) ne
5. Využil/a jste některé? .....Karta č. 1 (na konci dotazníku)
  - a) ano.....jaké:.....
  - b) ne
6. Která služba Vám na seznamu chybí:

- .....
7. Pocítil/a jste změny ve službách ČD za poslední 4 roky?
- a) ano.....jaké.....
  - b) ne
8. Pocítil/a jste nějaké celkové změny v železniční dopravě po vstupu do EU?
- a) ano.....jaké.....
  - b) ne
9. Jste celkově spokojený/á se službami ČD?
- a) ano
  - b) ne
  - c) částečně
10. Přijde Vám srozumitelná cenová politika ČD (slevy pro skupiny, zpáteční jízdenky,....)?
- a) ano.....důvod.....
  - b) ne.....navrhují.....
11. Cítíte se dostatečně informovaný o poskytovaných službách lépe než před pár lety? ( IDOS stránky, informační tabule)
- a) ano dostatečně
  - b) částečně informovaný
  - c) vůbec
12. Navštívili jste někdy informační centrum ČD?
- a) ano.....co jste požadovali.....
  - b) ne nikdy
13. Víte o všech zde uvedených službách poskytovaných v informačních centrech ČD? .....Karta č. 2 (na konci dotazníku)
- a) vím o všech
  - b) vím o více jak 60% služeb ze seznamu
  - c) nevím ani o 30 % uvedených služeb
  - d) nevím o žádné
14. Upřednostňujete spíše autobusovou dopravu před železniční?
- a) ano
  - b) ne
  - c) neupřednostňuji ani jednu
15. Cítíte se příjemně ve vestibulech a čekárnách ČD?



- a) ano
- b) ne
- c) nevnímám to

16. Byli byste ochotni připlatit za vyšší standart služeb?

- a) ano.....kolik.....
- b) ne

17. Co byste změnil/a v železniční dopravě?

.....

18. Věk

- a) 15-26
- b) 27-40
- c) 41-60
- d) 60 a více

19. Pohlaví

- a) žena
- b) muž

20. Bydliště (stačí okresní město)

.....

### **Karta č. 1**

- Vlaky vyšší kvality
- Lůžkové a lehátkové vozy
- Jídelní vozy
- Airport Express
- Přeprava postižených
- Úschovny
- Půjčovny kol
- Přeprava automobilů vlakem

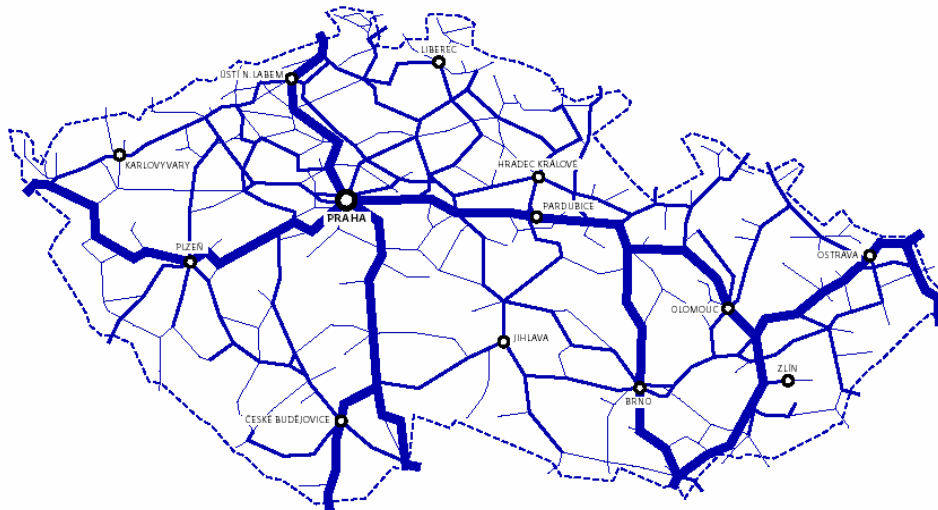
### **Karta č. 2**

- Prodej železničních jízdních dokladů (vnitrostátní i mezinárodní)
- Prodej jízdních dokladů smluvních železničních dopravců
- Prodej a rezervace místenek, lůžkových a lehátkových příplatků
- Vystavování a prodej průkazů na slevu jízdného

- Informační a poradenská služba z oblasti osobní dopravy a přepravy ČD a smluvních železničních dopravců minimálně v anglickém a německém jazyce
- Informace o železničním spojení v ČR a Evropě
- Zprostředkování objednáni posilových vozů a zvláštních vlaků
- Zprostředkování přepravy jízdních kol a osobních automobilů
- Kompletní zajištění přepravy skupin cestujících (odbavení, zajištění vyhrazení míst nebo posílení vlakových souprav
- Zajištění přeprav cestujících odkázaných na vozík pro invalidy
- Poskytování propagačních materiálů ČD veřejnosti, propagace zvláštních akcí
- Prodej předmětů s železniční tematikou, jízdných řádů a dalšího vhodného zboží
- Prodej týdeníku Železničář a časopisu Dráha
- Zprostředkování prodeje zájezdů CK ČD travel
- Zprostředkování návazné dopravy (taxi, půjčovna aut a podobně)
- Informační a poradenská služba v oblasti ubytovacích a dalších služeb
- Informace o regionu a poskytování a prodej informačních materiálů regionu
- Poskytování informací o integrovaném dopravním systému v místě a spojích návazné autobusové dopravy
- Prodej průkazů ISIC a Alive

## Příloha č.2

a) smluvně provozované dráhy v České republice,



b) počet cestujících železniční dopravě

### Osobní přeprava

Počet cestujících

MIL →	2006	2005	2004
Vnitrostátní	178,996	176,512	177,181
Mezinárodní	1,943	1,701	1,638
<b>Celkem</b>	<b>180,939</b>	<b>178,213</b>	<b>178,819</b>

Přepravní výkon

MIL OSKM →	2006	2005	2004
Vnitrostátní	6 530,0	6 251,0	6 185,3
Mezinárodní	357,1	379,5	367,8
<b>Celkem</b>	<b>6 887,1</b>	<b>6 630,5</b>	<b>6 553,1</b>

Průměrná přepravní vzdálenost

KM →	2006	2005	2004
Vnitrostátní	36,48	35,41	34,91
Mezinárodní	183,79	223,10	224,60
<b>Celkem</b>	<b>38,06</b>	<b>37,21</b>	<b>36,65</b>



## Příloha č.4

### a) rozvaha společnosti ČD, a.s v období 2004 - 2006

#### Rozvaha

TIS. Kč →	2006	2005	2004	INDEX 06/05
<b>Aktiva celkem</b>	<b>52 979 967</b>	<b>50 013 419</b>	<b>47 301 125</b>	<b>1,06</b>
B. Dlouhodobý majetek	43 740 050	41 689 100	38 728 883	1,05
B.I. Dlouhodobý nehmotný majetek	603 413	368 468	158 785	1,64
B.II. Dlouhodobý hmotný majetek	40 789 204	39 062 474	37 731 603	1,04
B.III. Dlouhodobý finanční majetek	2 347 433	2 258 158	838 495	1,04
C. Oběžná aktiva	9 128 359	8 240 165	8 552 124	1,11
C.I. Zásoby	1 828 969	1 899 670	1 776 855	0,96
C.II. Dlouhodobé pohledávky	15 162	9 128	5 317	1,66
C.III. Krátkodobé pohledávky	5 241 778	4 490 273	4 657 972	1,17
C.IV. Krátkodobý finanční majetek	2 042 450	1 841 094	2 111 980	1,11
D. Casové rozlišení	111 558	84 154	20 118	1,33
<b>Pasiva celkem</b>	<b>52 979 967</b>	<b>50 013 419</b>	<b>47 301 125</b>	<b>1,06</b>
A. Vlastní kapitál	36 446 972	37 151 210	37 575 941	0,98
A.I. Základní kapitál	20 000 000	20 000 000	20 000 000	1,00
A.II. Kapitálové fondy	16 602 066	19 034 484	19 055 936	0,87
A.III. Fondy tvořené ze zisku	294 305	252 659	66 144	1,16
A.IV. Výsledek hospodaření minulých let		-1 546 139	-924 867	0,00
A.V. Výsledek hospodaření běžného účetního období	-449 399	-589 794	-621 272	0,76
B. Cizí zdroje	16 298 810	12 663 303	9 604 072	1,29
B.I. Rezervy	136 298	130 441	183 656	1,04
B.II. Dlouhodobé závazky	4 449 456	3 090 339	1 872 788	1,44
B.III. Krátkodobé závazky	8 765 209	7 477 045	6 746 271	1,17
B.IV. Bankovní úvěry a výpomoci	2 947 847	1 965 478	801 357	1,50
C. Casové rozlišení	234 185	198 906	121 112	1,18

### b) výkaz zisků a ztrát v období 2004 – 2005,

#### Výkaz zisku a ztráty

TIS. Kč →	2006	2005	2004	INDEX 06/05
I+II Tržby za prodej zboží, výrobků a služeb	37 319 616	35 320 110	36 871 699	1,06
A+B Náklady na prodané zboží, výkonová spotřeba	22 806 344	20 270 425	20 308 117	1,13
+ Přidaná hodnota I.-A.+II.-B.	14 620 370	15 049 685	16 563 582	0,97
C Osobní náklady	21 402 923	22 181 684	23 369 010	0,96
E Odpisy dlouhodobého majetku	2 543 968	2 394 564	2 491 847	1,06
G Změna rezerv, opravných položek a časové rozlišení	-290 025	-351 849	-752 849	0,82
III+IV Ostatní provozní tržby a výnosy	10 105 923	9 586 768	8 626 690	1,05
D+F+H Ostatní provozní náklady	1 643 916	1 218 281	735 901	1,35
° Provozní výsledek hospodaření	-681 587	-806 227	-653 637	0,85
° Finanční výsledek hospodaření	130 508	216 439	-60 029	0,60
°° Výsledek hospodaření za běžnou činnost	-551 079	-589 788	-713 666	0,93
° Mimořádný výsledek hospodaření	101 680	-6	92 394	-
°°° Výsledek hospodaření za účetní období	-449 399	-589 794	-621 272	0,76

### c) hospodaření hlavních činností.

MIL. Kč →	2006	2005	2004
<b>Provozování dráhy</b>			
Výnosy z provozování dráhy	11 591	11 418	11 506
Výsledek hospodaření činnosti provozování dráhy	-1 316	-1 273	-750
<b>Nákladní doprava</b>			
Výnosy z nákladní dopravy	17 436	16 728	17 856
Výsledek hospodaření činnosti nákladní doprava	1 697	1 949	2 368
<b>Osobní doprava</b>			
Výnosy z osobní dopravy	13 306	12 915	12 614
Výsledek hospodaření činnosti osobní doprava	-3 266	-2 999	-2 843
<b>Jiné činnosti</b>			
Výnosy z jiných činností	5 718	4 367	4 006
Výsledek hospodaření jiných činností	2 436	1 733	604
<b>Celkové výnosy ČD, a.s.</b>	<b>48 051</b>	<b>45 428</b>	<b>45 982</b>
<b>Výsledek hospodaření ČD, a.s., za účetní období</b>	<b>-449</b>	<b>-590</b>	<b>-621</b>

## **Příloha č.5**

Obrázky a loga ČD, a.s.:

