



**Ekonomická
fakulta**
**Faculty
of Economics**

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Bakalářská práce

Analýza využívání studentské karty ISIC

Vypracoval: Michal Krejčí
Vedoucí práce: Mgr. Klára Vocetková

České Budějovice 2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michal KREJČÍ**
Osobní číslo: **E11389**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Ekonomická informatika**
Název tématu: **Analýza využívání studentské karty ISIC**
Zadávající katedra: **Katedra aplikované matematiky a informatiky**

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

Studentská karta ISIC nabízí pro studenty řadu výhod či slev. Skutečná situace využívání této karty bude zjištěna formou dotazníkového šetření ve spolupráci s firmou GTS ALIVE s.r.o.

Metodický postup:

1. Prostudování nabízených produktů souvisejících s vystavením karty ISIC.
2. Konzultace s formou GTS ALIVE s.r.o.
3. Sestavení dotazníku.
4. Vlastní analytická část - provedení kvantitativní analýzy.
5. Shrnutí a závěr.

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Rozsah pracovní zprávy: 40 stran

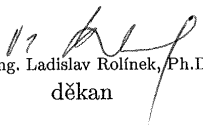
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

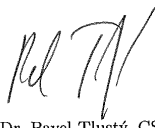
1. **Magazin Alive. ISIC.cz** [online]. [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.isic.cz/index.php/component/rokdownloads/32-magazin-alive>.
2. **MRKVIČKA, Tomáš a Vladimíra PETRÁŠKOVÁ. Úvod do statistiky. 1. vyd.** České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2006, 146 s. ISBN 80-704-0894-4.
3. **HINDLS, R., S. HRONOVÁ, J. SEGR a J. FISCHER. Statistika pro ekonomy. 8. vyd.** Praha: Professional Publishing, 2007, 415 s. ISBN 978-80-86946-43-6.
4. **World Youth Student & Educational Travel Confederation. Wysetc.org** [online]. [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.wysetc.org/>.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Klára Vocetková**
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: **2. ledna 2013**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2014**


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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26,
370 05 České Budějovice


prof. RNDr. Pavel Tlustý, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 27. března 2013

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

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

7. 1. 2016

Datum

Podpis studenta

Poděkování:

Velmi děkuji Mgr. Kláře Vocetkové za pomoc, ochotu a vedení při zpracovávání této bakalářské práce.

Zároveň děkuji panu Mgr. Karlu Beckovi a panu Michalu Lezovi ze společnosti GTS ALIVE s.r.o., kteří mi byli nápomocni s praktickou částí.

OBSAH

1	Úvod	3
2	Literární rešerše	4
2.1	Co je karta ISIC	4
2.2	Sdružení ISIC	4
2.2.1	ISIC Association Board	5
2.3	Strategie ISIC	6
2.4	Minulost a záruka progresivního vývoje	6
2.5	Distribuční síť ISIC	7
2.5.1	Licenční autorita	8
2.5.2	Prozatímní licenční authority.....	8
2.5.3	Distribuční místa.....	9
2.5.4	Celosvětová distribuce.....	9
2.6	Současné trendy	9
2.7	Rozvojová území	10
2.8	Významná partnerství.....	11
2.9	Oblast IT	12
2.9.1	ISIC Cloud	13
2.9.2	Čtyři pilíře ISIC Cloud	13
2.9.3	Dosah ISIC asociace přes sociální a mediální kanály	14
2.10	Od výroby do rukou studenta	14
2.10.1	Design karet	15
2.11	Uznání na mezinárodní úrovni	15
2.11.1	Ocenění ISIC	15
2.12	ISIC Bootcamp	16
2.13	Finanční aktivity	17
2.14	Univerzitní průkaz studenta.....	17
2.15	ISIC Produkty	18
2.15.1	Slevy ISIC.....	18
2.15.2	ISIC pojištění	19
2.15.3	Doprava	20
2.15.4	ISIC Studentský lékař	21
3	Metodika.....	22

3.1	Cíl práce.....	22
3.2	Metodika výzkumu	22
3.3	Metodika dotazníku	23
4	Praktická část.....	25
4.1	Výsledky dotazníku a jejich interpretace.....	25
4.1.1	Rozpracování dotazníku	25
4.2	Vyhodnocení hypotéz	27
4.2.1	Hypotéza I.....	27
4.2.2	Hypotéza II	31
4.2.3	Hypotéza III	33
5	Návrh	36
6	Závěr	37
I	Summary and keywords	39
II	Seznam použité literatury	40
III	Seznam obrázků, tabulek a grafů	42
IV	Seznam příloh	44
V	Přílohy.....	45

1 Úvod

Život studentů není jen o povinnosti docházet do školy. Není ani o úspěšném plnění písemných testů nebo zkoušek tak, aby jim bylo dovoleno pokračovat v dalším studiu ve škole. Student střední a vysoké školy žije také běžný život, který mu může být usnadněn. Jednou z možností je právě karta ISIC, jejíž používání s sebou přináší řadu výhod v každodenním životě. Jedná se zejména o slevy v ČR nebo v zahraničí. Karta umožňuje studentům i více cestovat, poznávat cizí země, více sportovat nebo kulturně žít. Tím se jejich život posunul zase o kousek dál. Život studenta se díky ISIC kartě stal bohatší a pestřejší.

Cílem této práce je zjistit skutečné využívání studentské ISIC karty. K tomu mi dopomohou získané informace o samotném sdružení ISIC. Dále bude nutné zjistit, jaké jsou plány společnosti GTS ALIVE s.r.o. do budoucna. Společnost GTS ALIVE s.r.o. je distributorem ISIC karty na našem území. V praktické části budu na základě použitých hypotéz zjišťovat, jak studenti středních a vysokých škol využívají ISIC kartu. Data potřebná k jednotlivým hypotézám získám podáním dotazníku studentům středních a vysokých škol. Z výsledků hypotéz a zpracovaného dotazníku pak bude možné určit oblasti, na které by se společnost ISIC mohla zaměřit, aby oslovila ještě více studentů a zkvalitnila své služby.

Závěrem bude uvedeno několik návrhů, které by mohly přispět k vyšší využitelnosti ISIC karty.

2 Literární rešerše

2.1 Co je karta ISIC

Mezinárodní studentská identifikační karta, běžně označována ISIC karta, je velice oblíbený a jediný celosvětově uznávaný identifikátor studenta. Mnoho studentů bez ohledu na pohlaví, sexuální orientaci, věk, náboženské vyznání, ale i státní příslušnost vlastní tuto plastovou kartu. Karta jim přináší mnoho nesporných výhod, například slevy na různorodé zboží na území republiky i mimo ni. Pomocí této karty si lze snížit cestovní náklady i zřídit levnější cestovní pojištění (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 2). ISIC karta je vhodná také pro univerzitní účely. Karta ISIC slouží například ke vstupu do menzy či vysokoškolské knihovny.

2.2 Sdružení ISIC

Výhody ISIC karty zjednodušují denně život stovkám tisíc studentů po celém světě. Otevírá jim tak hranice poznání cizích kultur, pracovních příležitostí a zlepšení jazykových znalostí. Těchto výhod je dnes již téměř 40 000 a stále přibývají (ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR., 2013).

Sdružení ISIC je nezisková organizace právně registrovaná v Dánsku. Tuto neziskovou organizaci vlastní společnost ISIC Global Office B. V. Tato společnost řídí administrativu spojenou se sdružením ISIC a tím i vývoj karet po celém světě. Pod sdružení ISIC patří celkem 51 licencovaných autorit z celého světa a každá z těchto autorit má výhradní právo na podporu a rozšiřování ISIC karet na svém území. V roce 2013 oslavily karty již své 60. výročí a v současné době jsou distribuovány do 127 zemí světa. Za celou dobu existence, a to od roku 1953, ISIC podporuje více jak 105 milionů studentů po celém světě. Podle průběžných statistik je každým rokem vydáno více jak 5 milionů nových karet. Úspěchem sdružení určitě bylo, že v roce 1968 byla ISIC karta schválena organizací OSN¹ pro výchovu, vědu a kulturu organizací UNESCO².

Asociace ISIC je organizace složená z 51 členů z celého světa. Asociace má výhradní právo na vydávání, podporu a rozvoj karty na svém území. Každoročně se toto sdružení setkává na ISIC výroční valné hromadě, kde vykazuje své úspěchy, inovace, finanční stránku a vize, kam budou směřovat jejich budoucí kroky.

¹ Organizace spojených národů, založena 1945 v USA.

² Organizace OSN pro výchovu vědu a kulturu, založena 1945 ve Velké Británii.

Samotná asociace jako taková se řídí ustanoveními, která si sama definovala a která všichni členové respektují. Dále jsou stanovena pravidla, kde jsou například postupy a možnosti, jak kartu ISIC používat. Členové asociace mají možnost tato ustanovení měnit a zároveň volit členy tzv. ISIC Association Board (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 5).

2.2.1 ISIC Association Board

ISIC Association Board je skupina o deseti členech z různých zemí. V tabulce č. 1 jsou členové pro rok 2012/2013 uvedeni. Pro zajímavost je možno uvést, že pro rok 2012-2013 byl předsedajícím představenstva ISIC Association Board zástupce České republiky Matt East. Zástupci představenstva jsou voleni na dvouleté období. Každý rok se volí pět nových členů a tím je zaručena rovnováha mezi členy a je tak zachována know-how. Předseda tohoto sdružení je volen každoročně. Správní rada dohlíží na bezproblémový chod a strategické řízení karty ISIC. Jedno z nejzásadnějších rozhodnutí posledních let je zavedení ‘ISIC Bootcamp³‘ (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 11).

Tabulka 1: ISIC Association Board 2012/2013

Jméno	Jméno organizace	Země
Matt East	GTS ALIVE ⁴	Česká republika
Adam Cooper	STA Travel USA	Spojené státy americké
Ana Maria Lecca	INTEJ	Peru
Lilian Leclercq	Global Student Community	Francie
Andrea Goroni	CTS	Itálie
Richa Goyal	STIC Travel Group	Indie
Jose Carlos Hauker Santos	Student Travel Bureau	Brazílie
Mirosław Sikorski	Almatur	Polsko
Ashraf Wali	Egyptian Student Travel Services	Egypt
Lucy Watson	CFS-Services	Kanada

Zdroj: ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 11

³ Dvoudenní tábor zaměřený na silnější a lukrativnější růst svých vydavatelů. Více o ISIC Bootcamp v kapitole 2.12.

⁴ Oficiální vydavatel průkazů ISIC pro Českou republiku.

2.3 Strategie ISIC

Ekonomická situace každé firmy se v průběhu let samozřejmě mění a vyvíjí. Nejinak tomu bylo a je i u sdružení ISIC. Sdružení se snaží udržet a uzpůsobit svůj vývoj, strategii a služby v porovnání k nákladům studentů jak na studia, tak nákladů spojených s cestováním. Tento flexibilní přístup zaručuje zajímavé výhody s měnícím se věkem studenta a jeho potřebami (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 6).

Tuto strategii odráží i zpráva představenstva sdružení z roku 1953 rady ISIC předkládaná jejím generálním ředitelem Martijnen van de Veen. Jeho věta: „*zůstaňme stejní, ale zlepšujme se*“ (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 7) s sebou přináší otázku, jak toho docílit. Dle mého názoru je však úspěch firmy zapříčiněn právě její strategií. V případě ISIC Global Office B. V. to znamená vhodné přizpůsobení požadavků studentů v dané době jejich potřebám. Je však třeba brát ohled na ekonomické prostředí tak, aby požadavky studentů a jejich potřeby v dané době byly v poměru, díky kterému se dosáhne stanoveného cíle. Tak si sdružení zaručilo, že ISIC karta zůstala jediným celosvětově uznávaným *identifikátorem* studenta. Společnost po celou dobu své existence zlepšuje služby, nápady, rozvíjí se a přizpůsobuje se požadavkům studentů. Přes tyto zásady se i nadále daří rozšiřovat po celém světě komunitu studentů vlastnících tuto kartu, přestože společnost uznává stejné hodnoty. Ty jsou ovšem transformované s ohledem na současné trendy vycházející z aktuálních a moderních potřeb uživatelů karty (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 7).

2.4 Minulost a záruka progresivního vývoje

V roce 1953 se Koordinační sekretariát národního svazu studentů rozhodl podpořit iniciativu Norského a Nizozemského svazu studentů. Jejich snahou byl vznik karty pro studenty, která by byla jednotným mezinárodním průkazem totožnosti za účelem cestování. Tento krok společnosti zároveň nepřímo bránil oživení fašismu po druhé světové válce, podporoval mír, vzájemné porozumění a spolupráci mezi mladými lidmi v celosvětovém měřítku. Na 3. mezinárodní studentské konferenci v roce 1953 v Kodani byla přijata další důležitá doporučení, aby karta ISIC byla k dispozici uživatelům v co nejkratší době a pokud možno kdekoli. Už v prvním roce bylo vydáno

56 000 karet celkem v 31 zemích světa. Díky spolupráci univerzit⁵ a národních studentských organizací se v následujících pěti letech prodalo přibližně 333 000 karet, z toho 275 000 bylo prodáno přes Národní studentský svaz, který byl založen 1947 na konferenci na univerzitě Wisconsin v USA. V roce 1968 UNESCO schválilo status karty ISIC. Tím se karta ISIC stala jediným mezinárodně uznávaným dokladem studenta podporujícím mír, kulturní výměnu a mezinárodní porozumění. Zároveň se dostala do popředí mezi širokou studentskou veřejností (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 8).

V sedmdesátých a osmdesátých letech přibývalo zemí vydávajících karty, zvýšil se počet vydaných karet a rozsah služeb podporovaných kartami. V té době i rozvíjející se letecký průmysl podporoval studenty v možnostech cestovat a poznávat, což je jeden z primárních cílů sdružení ISIC.

V roce 1993 došlo k domluvě mezi ISIC Asociací a organizací UNESCO o používání loga UNESCO na kartách ISIC, což podpořilo další vzájemnou spolupráci. Postupně si všimly budoucího potenciálu partnerství i celosvětově známé organizace jako MasterCard⁶, Microsoft⁷, The Economist⁸ a přidaly se ke spolupráci s ISIC.

V současné době je počet podpořených studentů od roku 1953 větší než 105 milionů. Je to určitě i zásluhou toho, že moderní doba s sebou přináší další možnosti ve vývoji a rozvoji služeb podporujících studenty. Např. další kroky vedou k digitalizaci samotné ISIC karty a možnému přístupu ke slevám přes internet, a to odkudkoli a v kterýkoli čas si budeme přát (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 9).

2.5 Distribuční síť ISIC

Jak již bylo řečeno, karta ISIC je k dispozici ve 127 zemích světa prostřednictvím licencovaných autorit, kterých je 51. Dále pak pomocí 35 prozatímních licencovaných autorit a 41 zvolených distribučních míst. Licenční autority a prozatímní licenční autority mají výhradní právo na podporu a rozšiřování ISIC karet na svém území. Dále jsou zodpovědné za širokou nabídku služeb a slev pro vlastníky karet.

⁵ V ČR participovala Univerzita Karlova v Praze, České vysoké učení technické v Praze, Masarykova univerzita Brno, atd.

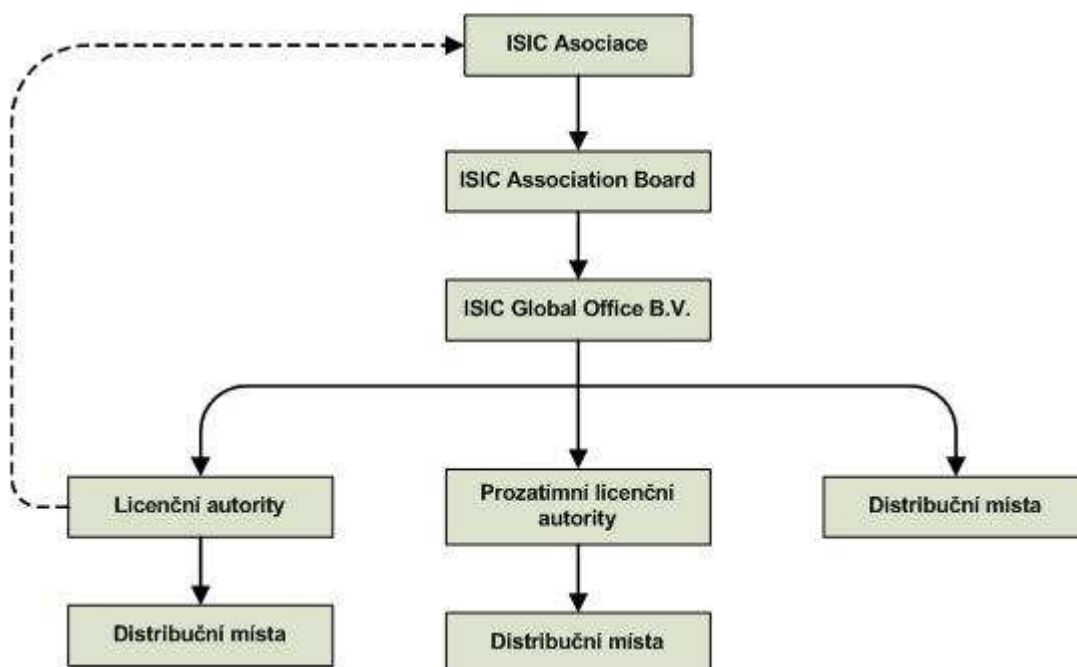
⁶ Nadnárodní společnost v Americe, která zpracovává platby platebními kartami své značky.

⁷ Nadnárodní společnost v Americe, zabývající se výrobou, podporou, licencováním produktů spojené s počítači.

⁸ Britský týdeník o nejočekávanějších událostech a mezinárodních vztazích.

V závislosti na změnách v novém tisíciletí roste i poptávka po ISIC kartách. V tomto důsledku se zvětšuje počet licenčních autorit, provizorních licenčních autorit, ale i počet prodejních míst, kde je možné získat ISIC kartu.

Obrázek 1: Struktura ISIC Association



Zdroj: ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 12

Níže jsou vypsány jednotlivé autority a jejich stručný popis, jakým způsobem pracují.

2.5.1 Licenční autorita

Licenční autority jsou zodpovědné za vedení, distribuci a budoucí prosperitu ISIC karty. Licenční autority distribuují karty pomocí svých prodejen, obchodů nebo pomocí distribučních smluv s jinými organizacemi, jako jsou např. univerzity a vysoké školy nebo finanční instituce.

2.5.2 Prozatímní licenční autority

Prozatímní licenční autorita je dočasná autorita. Aby se tato autorita stala licenční autoritou, musí dodržovat pevně stanovené cíle a dodržovat pravidla během prvních tří let.

2.5.3 Distribuční místa

Distribuční místo je vybíráno licenční autoritou nebo prozatímní licenční autoritou jako místo pro vydávání karty v místě svého působení. Pokud země nemá ani jednu autoritu, je místo prodeje vybíráno pomocí ISIC Global Office B. V. (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 12).

2.5.4 Celosvětová distribuce

Jak již bylo uvedeno, distribuce karet se uskutečňuje prostřednictvím licenčních autorit a prozatímních licenčních autorit na distribučních místech. Prodejnost karty je vyrovnaná, každoročně se prodá přes 5 milionů platných ISIC karet v celosvětovém měřítku (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 14).

2.6 Současné trendy

Na posledním zasedání předsednictva bylo shledáno za rozumné soustředit se v oblasti distribuce a služeb na zlepšení spolupráce s mezinárodními institucemi a uzavírání nových partnerství.

Jde například o ISIC kartu jako co-brand. Co-brand, neboli ISIC partnerský program, spolu v jedné kartě spojuje výhody ISIC karty jako identifikaci studenta a zároveň umožňuje přístup k produktům a službám partnera za zvýhodněných podmínek. Takovými partnery jsou nyní univerzity, vysoké školy, banky a podobné instituce, ale i obchodní, nebo dopravní či letecké společnosti.

Očekávané výhody a zlepšení:

- ✓ zvýšení nezávislosti na konkurenčním prostředí licenčních autorit, prozatímních licenčních autorit a práv v nových zemích,
- ✓ expanze a rozšíření vlivu do nových zemí,
- ✓ lepší dostupnost studentských karet ISIC MasterCard⁹,
- ✓ virtualizace ISIC karet pomocí ISIC Cloud¹⁰ a
- ✓ zlepšení informovanosti uživatelů ISIC karet.

⁹ Spojená karta ISIC s kartou MasterCard ve společný produkt - identifikačně-platební kartu.

¹⁰ Spojuje velký počet uživatelů přes komunikační síť jako internet a umožňuje využívat společné programové vybavení.

2.7 Rozvojová území

V roce 2008 byla poprvé představena rozvojová strategie, ve které byly vytipovány růstově potenciální země a zároveň bylo zdůrazněno, že je potřeba posilovat pozici již stávajících zemí. Ve vazbě na tuto strategii bylo v roce 2012 pověřeno několik dalších zemí licenční autoritou, například mohu jmenovat Kamerun, Fidži, Paraguay, Jižní Súdán, Jemen, Zimbabwe a prozatímní licenční autoritou byly jmenovány například Ghana, Kosovo a Uruguay. Nizozemí, Filipíny a Vietnam byly určeny jako distribuční místa. ISIC se tak dostalo i na nová území, kde společnost ještě neměla tak silnou pozici a nebyla tak k dispozici i tamním studentům. Expanze ISIC na nová území je tedy ryze v programovém slibu, jak zůstat stejný, ale stále se zlepšovat.

Podle závěrů výroční zprávy mohu pro zajímavost uvést, že v roce 2012 je v celkovém počtu vydaných karet v poměru k množství studentů na daném trhu na prvním místě Slovensko, následované Estonskem a Českou republikou (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 16).

Určitě také stojí za to zmínit některé zajímavé informace posledních let průřezem z některých zemí, získané z výroční zprávy ISIC 2012:

ISIC Argentina

V posledním čtvrtletí roku 2012 cestovala ISIC asociace po argentinských univerzitách a za dobu šesti týdnů podpořila více jak 50 000 studentů.

ISIC Austrálie

Byl vyroben nový inovovaný komerční web pro reklamu ISIC karet, který zároveň propaguje i své služby a výhody spojené s vlastnictvím karty.

ISIC Brazílie

Facebooková stránka s názvem Minha ISIC získala v prvních třech měsících svého provozu 36 000 uživatelů.

ISIC Kanada

ISIC Kanada se dokázal s leteckou společností Porter Airlines domluvit a potvrdit výrazné slevy pro držitele ISIC karet na veškeré lety.

ISIC Česká republika

Klíčovým partnerem ISIC České republiky se stala Česká centrála cestovního ruchu – Czech Tourism, organizace zaměřená na rozvoj a podporu turismu České republiky.

ISIC Dominikánská republika

ISIC slaví v Dominikánské republice již 30. výročí společné spolupráce. Jako poděkování jsou vlastníkům karet k dispozici extra slevy a akce.

ISIC Francie

Univerzita Emlyon¹¹, společně s ISIC v konečném důsledku dokázala snížit náklady na kartu pro své studenty tím, že umožnila dvěma partnerům dát svá loga na zadní stranu karty Emlyon univerzity.

ISIC Peru

ISIC Peru zahájilo provoz internetových stránek pro veřejnost s podporou karty věnovaných slevám, akcím a svým produktům.

ISIC Spojené státy americké

Došlo ke spojení stávající karty ISIC s ISIC MasterCard, kterou se dá zároveň i platit. Spojené státy jsou tak první, kdo tuto funkcionalitu nabízí. Tímto spojenectvím získala karta ISIC novou, progresivní a pro studenty určitě funkční, moderní tvář.

Nyní se program ISIC MasterCard představuje v dalších deseti zemích světa jako je Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Keňa, Černá Hora, Polsko, Rusko, Srbsko, Srí Lanka a Spojené státy americké (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 18).

2.8 Významná partnerství

Nejlepším partnerem ISIC je celosvětová síť podporovaná studenty, ovšem velmi důležití jsou taktičtí kooperující partneři. Pod vedením ISIC Global Office B. V. se počet faktických partnerství stále zvyšuje a k ISIC se přidávají nové celosvětové

¹¹ Francouzská obchodní škola založena v Lyonu v roce 1872.

značky, které se také chtějí podílet na podpoře ISIC. Jsou to například WorldRU¹², Kin Leaves¹³, TravelSim¹⁴, LonelyPlanet¹⁵, SANDEMANs NEW Europe¹⁶.

Nejvýznamnější je určitě partnerství s bankovními institucemi – v konečném důsledku jde o produkt ISIC MasterCard. Partnerství vzniklo v roce 2007 a od té doby se značně rozrostlo s velkými úspěchy po celém světě. Spolupráce s MasterCard tak dává k dispozici studentům bezpečnou možnost, jak disponovat platební kartou integrovanou ve své studentské ISIC kartě. Tento program umožňuje chytrý a bezpečný způsob, jak mohou mít studenti své peníze vždy u sebe a zároveň i pod kontrolou.

V roce 2012 byla s MasterCard podepsána dohoda, která obě strany utvrdila v jejich vzájemné spolupráci pro studenty. Tato dohoda byla uzavřena na dobu pěti let, s možností ji dále prodloužit. Po prvních úspěších se program ISIC MasterCard spustil i v dalších zemích jako je Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Keňa, Černá Hora, Polsko, Rusko, Srbsko, Srí Lanka a Spojené státy. V konečném souhrnu lze říci, že v současné době cca 10% karet funguje zároveň jako platební karta MasterCard. V roce 2013 se připojila k programu ISIC MasterCard Indie a Pákistán, ale i ostatní země se připravují na vstup karet ISIC MasterCard na svůj trh. Jde bezesporu o jeden z nejstrategičtějších produktů ISIC, a proto se ISIC snaží co nejvíce mediálně upozorňovat na tuto studentskou výhodu. V rámci služby MasterCard mohou studenti s aplikací ISIC, moderními technologiemi a smartphony provádět jednoduché bankovní operace kdykoli a kdekoli.

Určitě bych nerad opomenul také významné partnerství se společností Microsoft, která se dále rozšířila do pacificko-asijské oblasti. Produkty Microsoft užívají studenti v rámci balíčku Office Univerzity a díky veliké popularitě společnosti Microsoft jsou její výhodné akce jedny z nejvyhledávanějších mezi studenty na celém světě (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 23).

2.9 Oblast IT

Ve světě mladých lidí jsou nové IT technologie alfa a omega denního života. Studenti denně neudělají bez smartphonu, tabletu nebo notebooku téměř ani krok.

¹² Společnost zabývající se profesionálními úpravami a korektorskými službami.

¹³ Společnost zabývající se ochranou vinilových řešení pro osobní zařízení.

¹⁴ Specialista na mobilní služby na cestách.

¹⁵ Jeden z nejznámějších celosvětových cestovních vydavatelů.

¹⁶ Evropský cestovní poskytovatel.

IT technologie je v mezinárodním měřítku pro ISIC nezbytná. ISIC z těchto důvodů disponuje centralizovanou databází vlastníků karet, tzv. ISIC Cloud s navázanými výhodami a slevami.

2.9.1 ISIC Cloud

ISIC Cloud je projekt vzniklý v roce 2012 a ukazuje nový směr vývoje ISIC. ISIC Cloud dává možnost studentům využívat další digitální nosič identity vedle jeho stávající plastové ISIC karty. Díky tomuto projektu dokáže ISIC nabízet další výhodné produkty a slevy pro studenty.

2.9.2 Čtyři pilíře ISIC Cloud

Virtual ISIC Identity

Jako stěžejní bod ISIC Cloud je virtuální ISIC identita studenta (Virtual ISIC). Zjednodušeně řečeno, jde o on-line verzi karty studenta, dostupné prostřednictvím centrální databáze - cloudu. Student tak může prokázat svou identitu on-line jednoduchým dotazem do této centrální databáze. Virtuální ISIC bude pro studenty k dispozici na stránkách www.isic.org. Nebude se jednat už jen o plastovou kartu, kterou student prokáže svou identitu nebo uplatní slevu, ale učiní tak i prostřednictvím ISIC Cloudu (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 24).

Aplikace ISIC a webová stránka

Prostřednictvím webové stránky nebo aplikace ve smartphonu, studenti dokáží přistupovat ke své virtuální ISIC kartě. Nepotřebují ISIC kartu, stačí jen mít přístup na internet a pak je možné využívat rovnocenně poskytované služby a čerpat informace¹⁷.

Marketing a obchody v mobilním telefonu

Pro zlepšení pohodlí studenta má ISIC Cloud marketingovou strategii, poskytování slev a akcí pro studenty. Celá tato strategie je založena na vzájemném propojení centrální databáze s pozicí každého studenta. Student pak dostává informace do mobilního telefonu jen o takových produktech a slevách, o které má zájem.

¹⁷ Podrobněji na www.isic.org

Podpora ze stran partnerů

První z partnerů, kdo přes cloud začal poskytovat své služby, byl MasterCard. V návaznosti na permanentní aktualizace a poskytované služby mohou studenti kontrolovat nebo disponovat svými peněžními prostředky na kartě. To vše nabízí virtuální ISIC identita prostřednictvím aplikace nebo pomocí webového rozhraní.

Do pilotního programu ISIC Cloud jsou zapojeny země jako například Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Nizozemsko, Finsko a Rumunsko a další (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 25).

2.9.3 Dosah ISIC asociace přes sociální a mediální kanály

Jedna z nejvíce využívaných možností jak propagovat ISIC karty jsou mediální a sociální kanály na internetu. Facebook¹⁸, Youtube¹⁹, Twitter²⁰ a jiné podobné stránky jsou k těmto účelům jako stvořené. Distribuční místa je hojně využívají ke sdílení online nabídek a důležitých informací pro studenty. Jen samotný ISIC má podle průzkumu na Facebooku po světě více než půl milionu příznivců (ISIC POINT., 2014).

V roce 2012 prudce vzrostla i podpora lokálních webových stránek ISIC. Arménie, Argentina, Španělsko či Peru se k podpoře také již přidaly a tak přispěly k informovanosti svého okolí v mateřském jazyce. Celkem je takových webových stránek již přes 85 (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 28).

2.10 Od výroby do rukou studenta

ISIC Global Office B. V. centrálně spravují fyzické zásoby karet pro všechny vydavatele karet ve 127 zemích světa. Na základě objednávek ze všech participujících zemí světa byla řízena a prováděna distribuce karet. Sledování těchto objednávek bylo značně náročné a nepřehledné. Nyní pomocí objednávkového softwaru mohou vydavatelé i ISIC Global Office B. V. sledovat, v jaké fázi se objednávka nachází. Lze sledovat i sériová čísla karet, spočítat spotřební materiál pro tisk, atd. Zavedením objednávkového softwaru byl zjednodušen a zefektivněn proces výroby (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 25).

¹⁸ Sociální internetová síť, umožňující komunikaci uživatelů.

¹⁹ Internetový server sdílející videa.

²⁰ Sociální internetová síť, umožňující komunikaci uživatelů.

2.10.1 Design karet

K jistým změnám samozřejmě došlo v distribuci a vzhledu. V roce 1953 byly karty vyrobeny z papíru, bez grafických úprav a v jiném designu než je nám známa nynější podoba karty. Dnes je karta vyhotovena z plastu ve velikosti platebních karet, tak jak je známe všichni, s fotkou studenta. Tento vývoj se nezastavil ani v roce 2013. Očekává se nyní jedna z největších investic od roku 1953 a to ISIC Cloud. Tento pojem za sebou skrývá digitální verzi ISIC, dnešní plastové karty. Jak tomu bude nadále v budoucnu, nikdo neví, ale myslím si, že o budoucnost studentů je postaráno velice dobře (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 7).

2.11 Uznání na mezinárodní úrovni

Některým vládám a institucím byla udělena významná ocenění za dlouhodobý a celosvětový přínos studující mládeži. I díky těmto oceněním se rozrůstá počet studentů a počet partnerů, kteří v rámci ISIC participují.

V roce 2012 bylo podepsáno memorandum o porozumění ISIC s AIESEC. AIESEC je nezisková, mezinárodně uznávaná vzdělávací organizace pro studenty a absolventy VŠ se zaměřením na ekonomiku a řízení. Organizace působí cca v 80 zemích po celém světě (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 30).

2.11.1 Ocenění ISIC

ISIC sdružení a jeho aktivity jsou prioritně zaměřeny na poskytování služeb středoškolským i vysokoškolským studentům. V některých zemích není však vysokoškolské vzdělání, zejména z ekonomických důvodů, pro každého snadno dosažitelné. V těchto zemích je vysokoškolské studium velká pocta. Cena ISIC vznikla v roce 2011 za účelem ocenění organizací a jiných institucí, které významně přispívají ke snadnějšímu dosažení vysokoškolského studia. Cenu ISIC tak mohou dostat sdružení, instituce, nevládní či jiné organizace. Držitel tohoto ocenění obdrží jednorázovou finanční odměnu ve výši 20 000 Eur na podporu vzdělávání v zemi, kde působí. Toto ocenění v roce 2012 získala Mezinárodní asociace univerzit za jejich projekt „*Equitable Access and Success in Duality Higher Education*”²¹. Projekt samotný byl zaměřen na zjednodušený přístup ke vzdělávání v ohrožených zemích

²¹ Spravedlivý přístup a úspěch v dualitě vysokoškolského vzdělávání.

a umožňuje tak jednotlivcům naplnit své sny pro lepší zítřky (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 28).

Další významnou událostí byl již druhý ročník ISIC Event, který se konal ve dnech 21. – 23. května 2012 v Miami, ve Spojených státech amerických. Akce byla významná zejména pro vydavatele ISIC karet, partnery, studentské organizace, ale i mnohé další, kteří se zapojují do ISIC komunity. Tato setkání umožňují předávání důležitých poznatků a inovací, zvláště pokud jde o rozvoj a podporu studentů. Nezanedbatelné je i to, že oproti prvnímu ročníku byl zaznamenán více jak 30% nárůst v počtu účastníků. To, že je ISIC pojem celosvětového významu dokazuje účast zástupců z 85 zemí světa s více jak 120 vydavateli karet. Završením této akce bylo udělení ceny ISIC Mezinárodní asociaci univerzit.

V roce 2013 oslavila ISIC 60. výročí. V souvislosti s tímto významným výročím dostali studenti možnost podpořit tuto událost svými fotografiemi, na kterých je zachycen jejich studentský život. Tuto akci podpořilo STA Travel²² a Lonely Planet.

V roce 2013 se ISIC Event konal v Kodani, v Dánsku. Ať již díky výročí nebo stále větší popularitě padl opět rekord v počtu množství účastníků a partnerů. Určitě je možné konstatovat, že tyto akce přinášejí nová partnerství a silnější pouta mezi účastníky a ISIC asociací, a proto budou i nadále ISIC požadována a podporována (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 30).

2.12 ISIC Bootcamp

V roce 2012 ISIC asociace zavedla bootcampy. Zjednodušeně řečeno se jedná o dvoudenní tábory zaměřené na silnější a lukrativnější růst svých vydavatelů. Akce jsou vedeny zkušenými ISIC manažery. Tato aktivita tak dynamicky podporuje rozhled účastníků a přináší důležité zkušenosti, zejména kam a jak zaměřit pozornost nově jmenovaných místních manažerů. Určitě se jedná o jednu ze stěžejních akcí ISIC asociace směřem k rozvoji nových pracovníků (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 30).

²² Cestovní agentura, zaměřující se na nízkonákladové cestování.

2.13 Finanční aktivity

Výsledek hospodaření ISIC Group je podáván prostřednictvím ISIC asociace a ISIC Global Office jako společný výsledek hospodaření. Příjmem asociace jsou peníze za každou vydanou kartu, kterou licenčně hradí vydavatel karty v dané zemi. Na konci roku 2012 ISIC vykázal kladnou finanční situaci ve výši 2 422 000 Eur. Část peněz ve výši 2 284 000 Eur je v rezervách ISIC asociace, další část 138 tisíc Eur je v rezervách ISIC Global Office. ISIC, jakožto nezisková organizace, deponuje část peněz v rezervním fondu a zbytek znovu investuje do projektů na rozvoj a podporu ISIC ve světě. Nový roční rozpočet sestavuje ISIC Global Office. Částka se poté potvrzuje a schvaluje v květnu na výroční valné hromadě.

Oproti cenám z roku 2011 představil ISIC na začátku roku 2012 celoplošný nový model snížení cen karet oproti původní ceně ve výši 20 %. Nový model je složen z 12 různých cenových poplatků v závislosti na paritě kupní síly na daném území, velikosti příjmů, životní úrovni, atd. Tím se dosáhne spravedlivější ceny v dané zemi oproti jinak ekonomicky vyspělejšími státním. Rok 2013 vedl také k dalšímu snížení poplatků a to až o 15 %. Karty se tak stávají pro studenty celosvětově ještě více dostupné (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 32).

2.14 Univerzitní průkaz studenta

Dnes již část středních škol a dále pak většina vysokých škol, stejně tak jako soukromých škol vydává ISIC kartu jako univerzitní průkaz. Jde o kombinovaný průkaz studenta pro denní formu studia a v některých speciálních případech i pro kombinovanou formu studia. Škola i student tak využívají výhod této karty společně při mnoha příležitostech. Karta s integrovaným čipem může sloužit k identifikaci studenta, pro vstup do budov, učeben, ubytovacích prostor, do knihovny, ale i jako stravovací karta v menzách. Mimo jiné je také hojně využívána u kopírovacích strojů nebo nápojových automatů v rámci areálu školy²³.

V neposlední řadě je jednou z výhod cena. Běžná ISIC karta stojí 300 Kč. Cena průkazu vydávaného školou však bývá nižší a prodloužení platnosti průkazu se provádí pouhým zakoupením známky, která se poté nalepí na zadní stranu karty. Průkaz má stejnou dobu platnosti jako běžná ISIC karta, a to na období od září do prosince

²³ Podrobněji na <http://www.isicskolam.cz/cipove-systemy/cipove-systemy/>

následujícího roku. Student si navíc o průkaz může zažádat na začátku studia, i kdykoli v jeho průběhu. Průkaz je pak vydáván na celou dobu studia. Obvykle však student obdrží průkaz při nástupu do prvního ročníku a je tak ušetřen administrativy a poplatků s tím souvisejících²⁴.

Na území naší republiky ISIC průkaz vydává většina vysokých škol, 203 středních škol a je vlastněn více jak 264 tisíci studenty (ISIC.cz | Průkaz ISIC., 2013).

2.15 ISIC Produkty

2.15.1 Slevy ISIC

Celosvětově je možné s kartou ISIC získat více jak 40 000 slev na 120 tisících místech ve 127 zemích světa (ISIC GLOBAL OFFICE B. V., 2012, str. 8). Výčet těchto slev je veliký. Téměř v každém segmentu produktů nebo služeb se najde nějaká sleva či výhoda. Stačí se jen porozhlédnout, každého vlastníka karty něco zaujme. Databáze slev pro Českou republiku a slevy v rámci karty pro zahraničí jsou studentům k dispozici na internetových stránkách (www.isic.cz, www.isic.org), (ISICPOINT.cz - portál plný on-line slev., 2013).

Jednou z hojně využívaných možností, jak výhody karty využít, jsou letní festivaly. Student má k dispozici výběr z několika desítek nabídek. V roce 2013 se mohl vlastník ISIC karty zúčastnit za zvýhodněných podmínek různých akcí, např. Votvírák, Colours of Ostrava, Mácháč, Benátská noc a dalších zajímavých hudebních koncertů. Pestrá škála studujících a návštěvníků jak z Čech, tak ze zahraničí umožňuje prohlubovat vzájemné sociální soužití. Výše slev se na těchto letních festivalech pohybuje v rozmezí 5 až 30 % (GTS ALIVE S.R.O., 2013, letní vydání, str. 14-23).

ISIC také podporuje zimní radovánky. V sezoně 2013/2014 byla v nabídce ISIC síť 42 ski areálů či snowparků po celé republice. Slevy na permanentky dosahovaly výše až 50 %. Pokud je někdo náročnější, může si užívat třeba lyžování na ledovci ve Francii, Itálii, Švýcarsku nebo jiných zemích a destinacích. 65 tisíc lyžařských zájezdů do Alp se slevou 10 % pro držitele ISIC karet k tomu jen vybízí (GTS ALIVE S.R.O., 2013, zimní vydání, str. 12-25).

²⁴ Podrobněji na <http://www.isiskolam.cz/prukazy/obecne/>

Další možností, jak s ISIC prožít rozmanitý rok plný poznávání a zároveň využít slev pro studenty, jsou bezpochyby vstupenky do hradů, zámků a jiných podobných míst, která stojí za to navštívit. Česká republika a konkrétně pak jižní Čechy nabízí nespočet takových míst. Doporučit mohu např. zámek Hluboká nad Vltavou, Kratochvíle, Rožmberk a dále třeba i přírodní atrakci, kterou je Stezka v korunách stromů na Lipně nad Vltavou a mnoho dalších. V zahraničí je nabídka služeb pochopitelně větší.

Některé výhody lze uplatnit např. v řetězcích Neoluxor²⁵, McDonalds²⁶ a KFC²⁷. Tyto společnosti jsou spojené s ISIC kartou a získaly ocenění ISIC Awards. Stalo se tak na základě hodnocení studentů vlastníčích kartu. Jsou to nejoblíbenější společnosti poskytující slevy na produkty a služby (GTS ALIVE S.R.O., 2013, zimní vydání, str. 2).

2.15.2 ISIC pojištění

ISIC pojištění zajišťuje pojišťovna UNIQA. Pojištění, která jsou sjednávána až na dobu 16 měsíců, patří k nejvíce využívaným službám zejména díky své kvalitě a nízkým cenám, které začínají již na 200 Kč. K dispozici je několik variant pojištění, jako například pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění při výkonu rizikových sportů a také pojištění při ztrátě zavazadel nebo dokladů.

ISIC zahraniční cestovní pojištění je vhodné pro studenty, kteří cestují například na Erasmus²⁸ nebo zahraniční stáže. Toto pojištění zabezpečuje běžná rizika. Je však za nízké ceny a je dostupné všem vlastníků ISIC.

Tuzemské cestovní pojištění ISIC je určeno pouze pro občany České nebo Slovenské republiky nebo cizince s platným zdravotním pojištěním České republiky. Toto pojištění je hojně využíváno pro běžné letní a zimní sportovní aktivity nebo pro rizikové sporty.

Krátkodobé cestovní pojištění je pojištění, které je sjednané studentem s délkou platnosti od 3 do 90 dnů. Pokud je doba kratší než tři dny, automaticky se pojištění uzavírá na dobu tří dnů. Cena je již od 14 Kč na den.

²⁵ Knihkupectví.

²⁶ Mezinárodní korporace zabývající se rychlým občerstvením.

²⁷ Mezinárodní korporace zabývající se rychlým občerstvením.

²⁸ Vzdělávací program Evropské unie, podporující výměnné pobyty studentů.

Dlouhodobé a pracovní pojištění je možné uzavřít na dobu až 1 roku s cenou od 13 Kč na den.

Pro cizí státní příslušníky pobývajících na území České republiky uzavřela pojišťovna UNIQA se společností GTS ALIVE s.r.o. pojištění komplexní zdravotní péče. Pojištění je uzavíráno po dobu zdravotní péče (ISIC.cz | Pojištění., 2013).

2.15.3 Doprava

Mimo jiné je ISIC zapojen i do projektu Podpory trvale udržitelné mobility a do Mezinárodní asociace pro veřejnou dopravu. Jedná se o slevy v oblasti dopravy a cestování. Slevy v dopravě poskytuje ISIC celosvětově. Na území České republiky již 14 dopravců městské hromadné dopravy akceptuje ISIC kartu jako potvrzení o studiu. Na základě karty ISIC si studenti mohou koupit kupon na MHD bez dalších potvrzení. Celkově 3 vlakoví dopravci a 15 dopravců linkových autobusů v ČR poskytuje studentům slevy na dopravu a šetří tak jejich peníze. Slevy v řádech desítek procent z celkové částky přepravného jsou poskytovány celoročně jako tzv. studentské jízdné. ISIC ale nezaostává ani v zahraniční dopravě, a to včetně letecké dopravy. Na cesty mimo naši republiku nabízí slevu na jízdenky a letenky. Neopomenutelným faktem je i to, že upozadřování individuální dopravy a upřednostňování podpory cestování hromadnou dopravou chrání naše životní prostředí (ISIC.cz | Slevy v dopravě., 2013).

Z osobního rozhovoru s Mgr. Karlem Beckem ze společnosti GTS ALIVE s.r.o. vyplynulo, že jejich úsilí bude do budoucna směřovat hlavně k dopravě, kde vidí velké potencionální rezervy. Počet dopravců poskytujících výhody bude tak i nadále vzrůstat.

Společnost Student Agency, která je jednou z největších cestovních agentur v ČR, je podle WYSE Travel Confederation | Our members (2014) jejich členem. Díky tomuto členství Student Agency podporuje cestování studentů na mezinárodní úrovni a je s nimi v přímém kontaktu. Na svých webových stránkách společnost Student Agency uvádí další informace k ISIC kartě. Jde předně o informace k vydání karty na pobočkách Student Agency, jaké náležitosti musí obsahovat žádost a následně i možnosti využití ISIC karty (STUDENT AGENCY | Mezinárodní průkazy ISIC, IYTC, ITIC., 2014).

2.15.4 ISIC Studentský lékař

ISIC zaměřuje své aktivity i do oblasti lékařské péče o studenty. Jedná se o skupinu ambulaní a ordinací praktických lékařů pro dospělé, poskytující studentům běžné lékařské služby a navíc nabízí i některé výhody hrazené z běžného zdravotního pojištění. Tento projekt nese název „Studentský lékař“. Mezi standardní služby patří různá potvrzení a vstupní prohlídky do zaměstnání. Poskytují se i slevy na očkování. Otvírací doby těchto ordinací jsou od brzkých ranních do pozdních večerních hodin. Student se může objednat na prohlídku nebo k ošetření i na konkrétní určitou hodinu pomocí telefonu, e-mailu nebo i on-line objednávky a nemusí tak čekat, než na něj přijde řada. Jedinou podmínkou je registrace u společnosti Moje ambulance a.s.²⁹ (ISIC.cz | ISIC studentský lékař neustále k dispozici., 2013).

²⁹ Sít' praktických lékařů pro dospělé.

3 Metodika

3.1 Cíl práce

Hlavním cílem šetření je analyzovat skutečné využívání ISIC karty u studentů středních i vysokých škol. Sběr dat potřebný k tomuto šetření bude získán formou dotazníku, viz příloha 1. Na základě rozhovoru se zaměstnanci společnosti GTS ALIVE s.r.o. budou získány informace o připravovaných akcích a vizích do budoucna, jakým směrem se bude ISIC ubírat. Budou stanoveny 3 hypotézy, které poslouží ke zjištění, jak studenti skutečně využívají ISIC kartu. Hypotézy vyplývají z hlavního cíle šetření a zjišťují zda:

Hypotéza I: Studenti používající ISIC kartu často (denně a týdně) ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často (měsíčně a ročně).

Hypotéza II: Uživatelé ISIC karty nejsou spokojeni se současnou prodejní cenou a uvítali by její zlevnění.

Hypotéza III: Studenti používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často jsou ochotni zaplatit za ISIC kartu stejnou prodejní cenu.

3.2 Metodika výzkumu

Teoretická část byla zpracována podle prostudovaných materiálů uvedených v kapitole 2 a byla rozdělena do několika částí. V úvodní části jsem představil ISIC kartu společně s organizací ISIC, její management a strategie fungování. V další části jsem popsal distribuční síť ISIC – jednotlivé autority a zároveň i jejich funkce. Dále je zmíněna vize do budoucna, kterou se chce ISIC organizace zaobírat a významná uzavřená partnerství. Kapitola 2.9 zahrnuje technický pohled na danou problematiku, tedy oblast zaměřenou na IT a produkci ISIC karty. Předposlední část obsahuje organizaci ISIC na trhu, strategii a finanční situaci. V konečné části jsou popsány jednotlivé ISIC produkty a sektory, ve kterých ISIC organizace působí.

Praktická část spočívá v ověření hypotéz a zjištění stavu, jak každý respondent vidí situaci kolem ISIC karty, jak často a v jakých segmentech ji využívá a co by chtěl zlepšit. To umožňuje dotazník, který bude sestaven podle níže uvedené metodiky, která je popsána v kapitole 3.3 Metodika dotazníku. Po vytvoření bude dotazník následně uveřejněn na internetu. Po uplynutí doby, po kterou bude dotazník vyvěšen, vyhodnotím

a zpracuji získaná data. V závěru budou data z dotazníku použita pro potvrzení nebo vyvrácení zvolených hypotéz.

3.3 Metodika dotazníku

Podle J. Ferjenčíka (2000, str. 183) je dotazník písemná forma rozhovoru. Je to ucelený soubor otázek, které se podávají stále ve stejné podobě velkému počtu respondentů. Čím je větší počet odevzdaných a vyplněných dotazníků, tím je větší přesnost a účinnost prováděné analýzy. Celkově tak za krátký čas bude získáno velké množství odpovědí bez velkých finančních nákladů. Má ale i svá úskalí, jako je malá flexibilita, tzn. nelze se přizpůsobovat okamžitým požadavkům na doplňující otázky, otázky musí být jednoznačně definovány.

Položené otázky v dotazníku lze rozdělit na otevřené a uzavřené. Na otevřené otázky může respondent odpovědět jakkoli, u uzavřené otázky je respondent veden k výběru námi předem určených odpovědí. Většinou se používají uzavřené otázky, kvůli přesnosti a jednoznačnosti uvedených odpovědí.

Kvalita, přesnost a množství položených otázek jsou bezesporu nejdůležitější aspekty, jak přesné informace se nám z dotazníku podaří získat. Jednotlivé otázky by měly být jasné, jednoduše napsané, aby byly snadno pochopitelné.

Jak J. Ferjenčík (2000, str. 182) ve své publikaci uvádí: „*Samotná námi posbíraná data v „surovém“ stavu je nezbytně nutné utřídit a analyzovat podle připravených postupů, na jejichž základě se bude náš výsledek dále interpelovat*“.

Jelikož cílem bude oslovit co největší počet respondentů, výsledky dotazníku budou zpracovány kvantitativně za použití statistických metod, jejichž výsledky budou znázorněny pomocí grafů, tabulek a hypotéz.

Otázky obsažené v dotazníku budou zvolené tak, aby respektovaly hlavní smysl této bakalářské práce. Počet otázek bude stanoven na 18, abych získal dostatečné množství co nejpřesnějších informací.

Dotazník bude obsahovat úvodní dopis a zmiňovaných 18 otázek. V dopise uvedu cíl dotazníku a také žádost o spolupráci ze strany studentů, jakožto vlastníků ISIC karty. Nebude chybět ani časové rozmezí, v němž je možno dotazník vyplnit. Studenti mohou dotazník vyplňovat od začátku ledna do poloviny února, tedy po dobu jednoho a půl měsíce. Dotazník bude sestaven tak, aby byl zcela anonymní.

Dotazník bude zveřejněn a poskytnut pouze v elektronické podobě, a to na internetových dotazníkových stránkách, které se zabývají realizací internetových průzkumů. Tím oslovím široké spektrum vlastníků ISIC karty. S množstvím respondentů mi pomohou i ve společnosti GTS ALIVE s.r.o., která odkaz na můj dotazník vyvěsí na svých internetových stránkách (KREJČÍ, M., 2014), (ISIC POINT., 2014).

Z celkového počtu dosažených dotazníků použiji k vyhodnocení pouze dotazníky řádně a zcela vyplněné. Otázky z dotazníku, které nebudou využity k vyhodnocení hypotéz, vypracuji samostatně v příloze 2. Číslování otázek ponechám podle pořadí z dotazníku.

4 Praktická část

Za stanovený měsíc a půl vyplnilo dotazník celkem 359 respondentů. Hodnoty uvedené v praktické části vychází z dat, které jsou uloženy na příloženém CD.

4.1 Výsledky dotazníku a jejich interpretace

Protože dotazníky byly řádně vyplněny, mohl jsem k vyhodnocení použít všech 359 dotazníků. Setkal jsem se především s ochotou a kladným přístupem ze strany respondentů, kteří mi byli ochotni pomoci.

4.1.1 Rozpracování dotazníku

V praktické části této práce budou zpracovány pouze otázky z dotazníku týkající se jednotlivých hypotéz. Ostatní zpracované otázky jsou uvedeny v příloze 2.

Otázka č. 6: Jak často ISIC kartu využíváte?

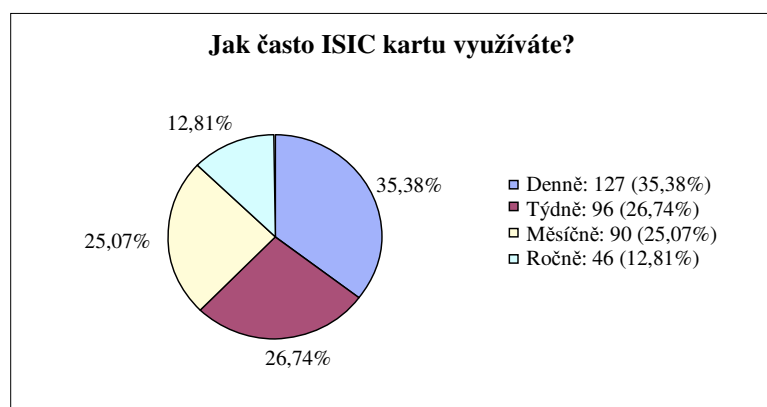
Respondenti uváděli, jak často ISIC kartu využívají. Mohli volit ze čtyř možností: denně, týdně, měsíčně a ročně. Nejvíce uváděnou odpovědí bylo denně a týdně.

Tabulka 2: Frekvence využití ISIC karty

Odpověď	Počet respondentů
Denně	127
Týdně	96
Měsíčně	90
Ročně	46

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 1: Frekvence využití ISIC karty



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 16: Kolik byste byli ochotni za ISIC kartu zaplatit?

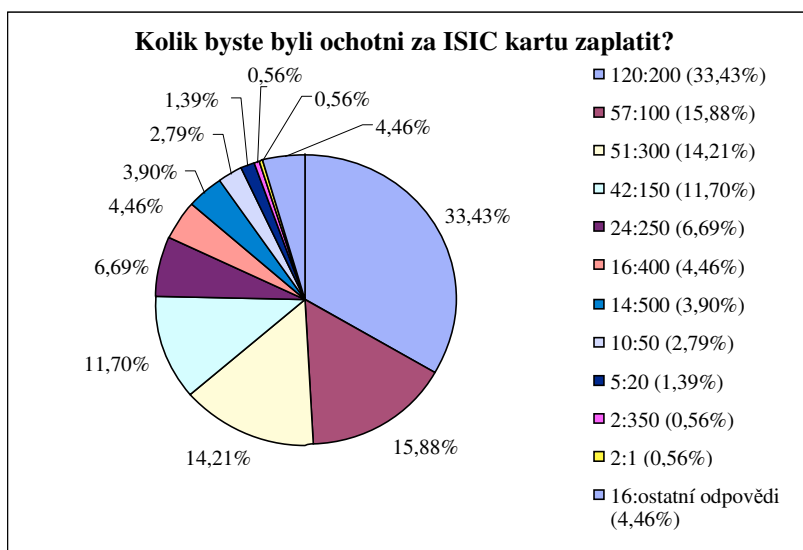
Z mého pohledu zcela jistě jedna z nejzajímavějších otázek, kde mohli respondenti dle svého uvážení volit částky, které by byli ochotni za kartu zaplatit. Nejvíce uváděnou cenou byla částka 200 Kč. Při rozhovorech se spolužáky jsem se dozvěděl, že tato nízká cena byla záměrně uvedena z důvodu, že velikost slev, které na kartu lze uplatnit (pouze v řádu několika procent), často věrnostní program různých jimi navštěvovaných prodejců přeplatí. Velikost slev u zahraničních společností uznávající kartu ISIC je znatelně vyšší.

Tabulka 3: Cena ISIC karty

Odpověď (Kč)	Počet respondentů
200	120
100	57
300	51
150	42
250	24
400	16
500	14
50	10
20	5
350	2
1	2
Ostatní odpovědi	16

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 2: Cena ISIC karty



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

4.2 Vyhodnocení hypotéz

V této kapitole budou hypotézy vypracovány a následně vyhodnoceny. Kapitola je rozdělena systematicky podle jednotlivých hypotéz.

Hypotéza I: Studenti používající ISIC kartu často (denně a týdně) ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často (měsíčně a ročně).

Hypotéza II: Uživatelé ISIC karty nejsou spokojeni se současnou prodejní cenou a uvítali by její zlevnění.

Hypotéza III: Studenti používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často jsou ochotni zaplatit za ISIC kartu stejnou prodejní cenu.

4.2.1 Hypotéza I

Název: Studenti používající ISIC kartu často (denně a týdně) ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často (měsíčně a ročně).

K vyhodnocení hypotézy I použijeme dvouvýběrový t-test (nezávislé výběry). „Dvouvýběrový t-test používáme v případech, kdy se např. na n pacientech zkouší působení léku A a na jiných m pacientech působení léku B“ (MRKVIČKA, T., & PETRÁŠKOVÁ, V., 2006, str. 52).

K vyhodnocení budeme potřebovat data z dotazníku a to konkrétně ta, ve kterých studenti uváděli, v jakých oblastech slevu využívají. Z otázky č. 8 byly vybrány 3 oblasti, z otázky č. 11 bylo vybráno 11 oblastí. Obě otázky jsou vypracované v příloze 2. Vybrané oblasti jsou zobrazeny v tabulce č. 4.

Tabulka 4: Kategorie využití

Kategorie využití	
Pojištění	Předplatné
Cestování	Obchody
Ve škole	Zimní areály
Doprava	Hudební festivaly
Ubytování	Zdraví a krása
Zábava	Sport
Muzea, zámky a galerie	Restaurace

Zdroj: Vlastní zpracování

Dále jsou studenti rozděleni do skupin podle četnosti využití. První skupina je skupina studentů využívající kartu denně a týdně (často), druhou skupinou jsou studenti využívající kartu měsíčně a ročně (méně často). Počty studentů jsou uvedeny v tabulce č. 5.

Tabulka 5: Počet studentů ve skupinách

Počet studentů ve skupinách (využití)	
Často	Méně často
223	136

Zdroj: Vlastní zpracování

Každý student si mohl vybrat ze 14 různých kategorií, kde kartu využívá. Zvolený součet kategorií byl přiřazen studentům podle frekvence využití, tedy buď do skupiny často, nebo méně často. Tabulka se zpracovanými daty použitých v této hypotéze je na příloženém CD.

Pro vyhodnocení použijeme program Statistica. První sloupec tvoří počty kategorií vybraných studenty, kteří využívají kartu často. Druhý sloupec tvoří počty kategorií vybraných studenty, kteří využívají kartu méně často.

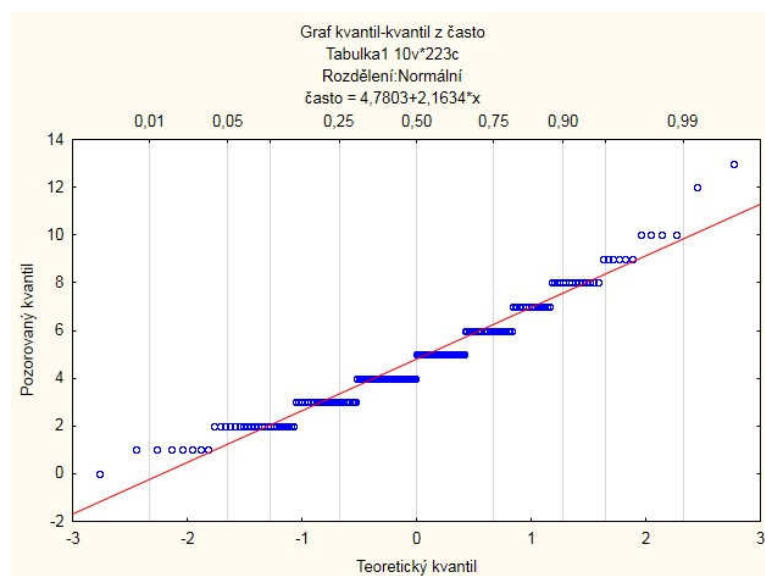
Předpokladem pro vyhodnocení této hypotézy je normalita rozdělení obou výběrů a shodnost rozptylů v obou výběrech. Při větším rozsahu výběru na základě centrální limitní věty má i nedodržení těchto požadavků jen malý vliv na výsledek testu (MRKVIČKA, T., & PETRÁŠKOVÁ, V., 2006).

Test na normalitu rozdělení obou výběrů

K zobrazení normality použijeme Q-Q graf v programu Statistica, neboli kvantil-kvantil graf. Q-Q grafy jsou založeny na porovnávání teoretických kvantilů a pozorovaných kvantilů. Pomocná nerovnoměrně rozložená osa X v horní části grafu vyjadřuje, u kterého kvantilu se s hodnotami pohybujeme (StatSoft Jak se pozná normalita pomocí grafů?, 2015).

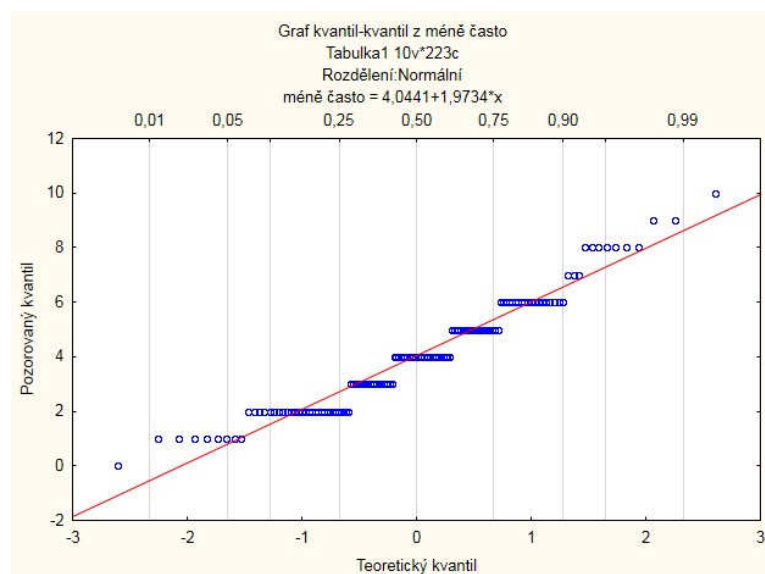
Mnou naměřených veličin je jen několik, proto grafy č. 3 a č. 4 vidíme jako oddělené seskupení hodnot. Krajní osamocené hodnoty vybočující mimo osu jsou vůči většině dat abnormální. Jak již bylo napsáno, tyto hodnoty neovlivní výsledek testu.

Graf 3: Graf zobrazení normality rozdělení výběru Často



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4: Graf zobrazení normality rozdělení výběru Méně často



Zdroj: Vlastní zpracování

Test na shodu rozptylů

Nulová hypotéza H_0 předpokládá shodu rozptylů. Alternativní hypotéza H_1 předpokládá naopak rozptyl jiný.

$$H_0 : \sigma_{\check{C}}^2 = \sigma_{M\check{C}}^2$$

$$H_1 : \sigma_{\check{C}}^2 \neq \sigma_{M\check{C}}^2$$

Pomocí programu Statistica spočítáme na hladině $\alpha = 0,05$ testovou statistiku (F) a hladinu významnosti (p-value). Výsledky jsou uvedené v tabulce č. 6.

Tabulka 6: Testová statistika, hladina významnosti

F (testová statistika)	1,1991
p-value (hladina významnosti)	0,2488

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě vypočítané hladiny významnosti (p-value), která je větší než hladina spolehlivosti (α) nelze zamítnout nulovou hypotézu H_0 . Rozdílnost mezi rozptyly není průkazná.

Dvouvýběrový T-Test na shodu středních hodnot

Dále je nutné provést test na shodu středních hodnot. Hypotéza H_0 předpokládá, že střední hodnoty obou skupin jsou stejné. Alternativní hypotéza H_1 předpokládá, že střední hodnota skupiny často je větší než u skupiny méně často.

H_0 ... Studenti používající ISIC kartu často ji využívají ve stejném množství oblastí, jako studenti používající ISIC kartu méně často.

H_1 ... Studenti používající ISIC kartu často ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často.

$$H_0 : \mu_{\check{c}} = \mu_{M\check{c}}$$

$$H_1 : \mu_{\check{c}} > \mu_{M\check{c}}$$

Opět pomocí programu Statistica vypočítáme na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,01$ aritmetické průměry obou skupin studentů, testovou statistiku (F) a hladinu významnosti (p-value). Data jsou zachycena v tabulce č. 7.

Tabulka 7: Aritmetické průměry, testová statistika a hladina významnosti

$\bar{X}_{\check{c}}$ (aritmetický průměr skupiny často)	4,7803
$\bar{X}_{M\check{c}}$ (aritmetický průměr skupiny méně často)	4,0441
F (testová statistika)	3,1802
p-value (hladina významnosti)	$\frac{1}{2} \cdot 0,0016 = 0,0008$

Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož je hladina významnosti (p-value) menší, než zvolená hladina spolehlivosti $\alpha = 0,01$, zamítáme nulovou hypotézu ve prospěch alternativní hypotézy H_1 . Bylo prokázáno, že studenti používající ISIC kartu často ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často.

4.2.2 Hypotéza II

Název: Uživatelé ISIC karty nejsou spokojeni se současnou prodejní cenou a uvítali by její zlevnění.

K vyhodnocení této hypotézy použijeme jednovýběrový T-test. Jak J. Pavlík (2000) uvádí, jednovýběrový T-test se používá v případech, „*kdy potřebujeme rozhodnout, zda neznámý parametr rozdělení základního souboru je nebo není roven nějaké hodnotě.*“

K vyhodnocení budeme potřebovat ceny ISIC karty uvedené studenty v dotazníku z otázky č. 16. Tyto hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 8. Pro větší přesnost byly odebrány shora i zdola čtyři uvedené hodnoty. Oficiální prodejní cena karty je tedy 300 Kč, pokud nebudeme brát v potaz to, že ISIC karta vydaná školou je levnější, stejně jako některými bankami.

Tabulka 8: Cena karty určená studenty

Cena karty (Kč)	Počet respondentů
1	2
2	1
5	1
10	1
20	5
50	10
75	1
100	57
120	1
130	1
150	42
160	1
180	1
200	120
220	1
250	24
270	1
300	51
340	1
350	2
400	16
500	14
550	1
600	1
1000	1
1500	1
60000	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Nulová hypotéza předpokládá, že střední hodnota prodejní ceny ISIC karty je 300 Kč.

Alternativní hypotéza předpokládá, že střední hodnota prodejní ceny ISIC karty je nižší než 300 Kč.

H_0 ...Uživatelé ISIC karty jsou spokojeni s oficiální prodejní cenou 300 Kč.

H_1 ...Uživatelé ISIC karty by uvítali nižší prodejní cenu, než je oficiální prodejní cena.

$$H_0: \mu = 300$$

$$H_1: \mu < 300$$

Pomocí programu Statistica vypočítáme na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$ testovou statistiku (F), hladinu významnosti (p-value) a aritmetický průměr. Data jsou zachycena v tabulce č. 9.

Tabulka 9: Testová statistika, hladina významnosti a aritmetický průměr

F (testová statistika)	-16,1181
p-value (hladina významnosti)	$\frac{1}{2} \cdot 0,0000 = 0,0000$
$\bar{X}$ (aritmetický průměr)	210,9829

Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož je hladina významnosti (p-value) menší, než zvolená hladina spolehlivosti $\alpha = 0,05$, zamítáme nulovou hypotézu ve prospěch alternativní hypotézy H_1 . Bylo prokázáno, že uživatelé ISIC karty nejsou spokojeni se současnou prodejní cenou a uvítali by její zlevnění.

Dále je možné v programu Statistica vypočítat intervalový odhad pro střední hodnotu. V následující tabulce jsou vidět vypočítané hodnoty.

Tabulka 10: Intervalový odhad

Intervalový odhad -95%	200,1209
Intervalový odhad +95%	221,8450

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výsledků je vidět, že skutečná střední hodnota leží s pravděpodobností $1 - \alpha = 95\%$ v intervalu $\langle 200,1209; 221,8450 \rangle$.

4.2.3 Hypotéza III

Název: Studenti používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často jsou ochotni zaplatit za ISIC kartu stejnou prodejní cenu.

K vyhodnocení této hypotézy použijeme jednofaktorový ANOVA test. Tato statistická metoda slouží k porovnávání 2 a více vzorků.

K vyhodnocení budeme potřebovat ceny ISIC karty uvedené studenty v dotazníku z otázky č. 16 a také četnost využití ISIC karty z otázky č. 6. Ceny ISIC karty byly rozřizeny do skupin podle četnosti využití karty (denně, týdně, měsíčně, ročně). První skupinu cen tvoří skupina využívající kartu denně, druhou skupinu cen

tvoří skupina využívající kartu týdně a poslední společnou skupinou je měsíční a roční využití. Pro větší přesnost byly opět odebrány shora i zdola čtyři uvedené hodnoty.

Pro vyhodnocení této hypotézy použijeme program Statistica. První sloupec je tzv. „závislá proměnná“ a tvoří ho ceny ISIC karty zvolené studenty. Druhý sloupec je tzv. „grupovací proměnná“ a tvoří ho názvy skupin podle četnosti využívání karty.

Test na shodu rozptylů pomocí Leveneova testu

Nulová hypotéza H_0 předpokládá shodu rozptylů. Alternativní hypotéza H_1 předpokládá, že alespoň jedna skupina má naopak rozptyl jiný.

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2 = \sigma_3^2$$

$$H_1 : \text{non } H_0$$

Pomocí programu Statistica a Leveneova testu vypočítáme na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$ testovou statistiku (F) a hladinu významnosti (p-value). Výsledky jsou uvedené v tabulce č. 11.

Tabulka 11: Testová statistika, hladina významnosti

F (testová statistika)	2,3083
p-value (hladina významnosti)	0,101

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě vypočítané hladiny významnosti (p-value), která je větší než hladina spolehlivosti ($\alpha = 0,05$), nezamítáme nulovou hypotézu H_0 . Nebyl prokázán rozdíl v rozptylech.

Test na shodu středních hodnot (ANOVA)

Dále je nutné provést test na shodu středních hodnot. Hypotéza H_0 předpokládá, že střední hodnoty jednotlivých skupin jsou stejné. Alternativní hypotéza H_1 předpokládá, že alespoň jedna skupina má střední hodnoty naopak jiné.

H_0 ... Studenti používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často jsou ochotni zaplatit za ISIC kartu stejnou prodejní cenu.

H_1 ... Alespoň jedna skupina studentů používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často je ochotna zaplatit za ISIC kartu jinou prodejní cenu.

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1 : \text{non } H_0$$

Opět pomocí programu Statistica vypočítáme na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$ testovou statistiku (F), hladinu významnosti (p-value) a aritmetické průměry jednotlivých skupin. Data jsou zachycena v tabulce č. 12.

Tabulka 12: Testová statistika, hladina významnosti a aritmetické průměry skupin

F (testová statistika)	1,2033
p-value (hladina významnosti)	0,3015
$\bar{X}_D$ (aritmetický průměr skupiny denně)	222,439
$\bar{X}_T$ (aritmetický průměr skupiny týdně)	202,4737
$\bar{X}_{MC}$ (aritmetický průměr skupiny méně často)	206,4662

Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož je hladina významnosti (p-value) větší, než zvolená hladina spolehlivosti $\alpha = 0,05$, nezamítáme nulovou hypotézu. Nebylo prokázáno, že by alespoň jedna skupina studentů používající ISIC kartu byla ochotna zaplatit jinou cenu než ostatní skupiny – rozdíly mezi skupinami nejsou průkazné. V tomto případě tedy již není potřeba provádět následné testy (testy mnohonásobného porovnání).

5 Návrh

Na základě vyhodnocených hypotéz navrhuji, jaké kroky by se následně mohly učinit, aby byla situace s ISIC kartami na vyšší úrovni ke spokojenosti společnosti ISIC a studentů.

V hypotéze I jsem zjistil, že studenti používající ISIC kartu často (denně a týdně) ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často (měsíčně a ročně). Uvádím několik možností, jak docílit lepší využitelnosti. Jedna z možností je rozšířit portfolio služeb, které lze pomocí ISIC karty čerpat, a tím tak zaujmout i studenty, kteří kartu používají méně často. Další možnost je snížení ceny samotné karty nebo ji poskytovat zlevněnou, jako součást bankovních účtů ve většině bank, popřípadě jako součást nějakých balíčků. Pokud by i více škol začalo ISIC kartu používat pro své účely, vzrostla by i potřeba studentů kartu vlastnit, a tím by využívali i více služeb.

V hypotéze II jsem se zabíral cenou samotné ISIC karty. Studenti by kartu měli raději za cenu nižší, než se prodává. Pokud by společnost ISIC vydávající kartu zlevnila, pravděpodobně by vzrostla i prodejnost. V jaké míře mohou kartu zlevnit, je už na zvážení samotné společnosti ISIC. Pokud by nižší cena pokryla náklady na provoz, výrobu karty a umožňovala by vytvářet zisk společnosti, stála by tato možnost za zvážení. Studenti by zajisté tuto možnost uvítali.

Dalším návrhem jak zlepšit portfolio služeb společnosti ISIC je doprava. Tento návrh studenti často uváděli v otázce č. 18, která je vypracována v příloze 2 této práce. Z diskuze s odborníky ze společnosti GTS ALIVE s.r.o. jsem se dozvěděl, že i tímto směrem chtějí oni svou snahu směřovat a vidí v ní velké možnosti do budoucna.

6 Závěr

Tato bakalářská práce je zaměřena na téma „Analýza využívání studentské karty ISIC“. Díky zpracování této práce jsem se dostal do problematiky spojené s ISIC kartami, což považuji za velmi cennou zkušenost. Mnou zvolené hypotézy byly vybrány tak, aby mohly být případně dále nápomocny pro společnost GTS ALIVE s.r.o. při budoucím rozhodování a vývoji ISIC karet.

V teoretické části jsem nastínil situaci, jak společnost ISIC funguje, jakým způsobem se karta dostává z rukou výrobce až do rukou studenta, jaké projekty jsou realizovány a naopak jaké projekty se teprve budou realizovat.

V praktické části jsou vyhodnoceny jednotlivé dotazníky a následně i jednotlivé hypotézy. Část dotazníků, které jsem nepoužil k vyhodnocení hypotéz, jsou vypracovány v příloze 2 této bakalářské práce.

V předposlední kapitole jsou navrženy již možnosti samotné, jak zkvalitnit služby ISIC.

Vzhledem k tomu, že se jedná o téma, které není široce publikováno v odborné literatuře, využil jsem odborníků a specialistů v dané společnosti a na základě jejich znalostí zpracoval postup, který by mohl být vodítkem pro další zpracování podobné oblasti, například studie o jiných kartách, které organizace ISIC vydává.

Výsledky šetření:

Hypotézu I „Studenti používající ISIC kartu často (denně a týdně) ji využívají ve více oblastech, než studenti používající ISIC kartu méně často (měsíčně a ročně).“ potvrzují.

Hypotézu II „Uživatelé ISIC karty nejsou spokojeni se současnou prodejní cenou a uvítali by její zlevnění“ potvrzují.

Hypotézu III „Studenti používající ISIC kartu denně, týdně nebo méně často jsou ochotni zaplatit za ISIC kartu stejnou prodejní cenu.“ potvrzují.

Jako další námět k pokračování této bakalářské práce bych rád uvedl možnost studie o kartě ITIC nebo IYTC. Karta ISIC, na kterou byla tato bakalářská práce zaměřena, není pouze jediná karta, kterou ISIC asociace vydává. Karta ITIC je označována jako mezinárodní karta učitele a IYTC karta jako mezinárodní průkaz mládežníka.

I Summary and keywords

Summary:

The Bachelor thesis is focused on the actual situation of the use of the student ISIC card. The thesis is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part describes the history of the ISIC card, development and distribution, supported areas of the card, brand partnerships, as well as IT technologies associated with the card. The further description of discounts, benefits and insurance is also included. The practical part describes methods and research objectives. The questionnaire method was used in cooperation with GTS ALIVE s.r.o. company. The analysis of the use of ISIC cards was performed based on the results obtained.

Keywords:

ISIC card, ISIC, IYTC, ITIC, GTS ALIVE, ISIC Association Board, ISIC Cloud, ISIC Global Office B. V., ISIC MasterCard, Virtual ISIC, AIESEC, Lonely Planet

II Seznam použité literatury

FERJENČÍK, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál.

ISIC GLOBAL OFFICE B. V. (2012). *ISIC Association Annual Report*. ISIC Global Office B. V.: Amsterdam.

MRKVIČKA, T., & PETRÁŠKOVÁ, V. (2006). *Úvod do statistiky*. České Budějovice: Vlastimil Johanus TISKÁRNA.

PAVLÍK, J. (2005). *Aplikovaná statistika*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze.

GTS ALIVE S.R.O. (2013). *ALIVE magazín 37 (letní vydání)*. Praha: Aladin Agency

GTS ALIVE S.R.O. (2013) *ALIVE magazín 38 (zimní vydání)*. Praha: Aladin Agency

INTERNETOVÉ ZDROJE

KREJČÍ, M. (2014). *Analýza využití studentských ISIC karet (výsledky průzkumu)* [online]. Retrieved from: <http://analyza-vyuziti-isickarty.vyplnto.cz>

ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR (2013). *ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR* [online] Retrieved from: <http://www.isic.cz/>

ISIC.cz | Slevy v dopravě (2013). *ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR* [online]. Retrieved from: <http://www.isic.cz/slevy/studentske-jizdne/>

STUDENT AGENCY | Mezinárodní průkazy ISIC, IYTC, ITIC (2014). *STUDENT AGENCY | Letenky a jízdenky* [online]. Retrieved from: http://www.studentagency.cz/ostatni-produkty/slevove-karty/ISIC_IYTC_ITIC

ISIC.cz | ISIC studentský lékař neustále k dispozici (2013). *ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR* [online]. Retrieved from: <http://www.isic.cz/isic-studentsky-lekar-neustale-k-dispozici-nova-verze-portalu/>

ISIC.cz | Pojištění (2013). *ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR* [online]. Retrieved from: <http://www.isic.cz/pojisteni/>

ISIC.cz | Průkaz ISIC (2013). *ISIC.cz | Svět karet ISIC, ITIC, IYTC a SCHOLAR* [online]. Retrieved from: <http://www.isic.cz/prukazy/prukaz-isic/>

WYSE Travel Confederation | Our members (2014). *WYSE Travel Confederation* [online]. Retrieved from: <http://www.wysetc.org/our-members/>

ISIC POINT (2014). *Facebook* [online]. Retrieved from: <https://www.facebook.com/ISICPOINT>

ISICPOINT.cz - portál plný on-line slev (2013). *ISICPOINT.cz - portál plný on-line slev* [online]. Retrieved from: <http://www.isicpoint.cz/>

StatSoft Jak se pozná normalita pomocí grafů (2015)? *Představujeme Vám pohodlné a bezplatné nástroje pro publikování a sdílení informací.* [online]. Retrieved from: <http://docplayer.cz/150936-Statsoft-jak-se-pozna-normalita-pomoci-grafu.html>

III Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázek 1: Struktura ISIC Association	8
Tabulka 1: ISIC Association Board 2012/2013	5
Tabulka 2: Frekvence využití ISIC karty	25
Tabulka 3: Cena ISIC karty	26
Tabulka 4: Kategorie využití	27
Tabulka 5: Počet studentů ve skupinách	28
Tabulka 6: Testová statistika, hladina významnosti	30
Tabulka 7: Aritmetické průměry, testová statistika a hladina významnosti	30
Tabulka 8: Cena karty určená studenty	32
Tabulka 9: Testová statistika, hladina významnosti a aritmetický průměr	33
Tabulka 10: Intervalový odhad	33
Tabulka 11: Testová statistika, hladina významnosti	34
Tabulka 12: Testová statistika, hladina významnosti a aritmetické průměry skupin	35
Tabulka 13: Věk respondentů	50
Tabulka 14: Pohlaví respondenta	50
Tabulka 15: Jaký student jste?	51
Tabulka 16: Jaká škola je studována	52
Tabulka 17: Podpora škol	53
Tabulka 18: Oblast využití	53
Tabulka 19: Využití ISIC karty	54
Tabulka 20: ISIC v dopravě?	55
Tabulka 21: Město a dopravní prostředky	56
Tabulka 22: Kategorie slev	58
Tabulka 23: ISIC pojištění	59
Tabulka 24: Kategorie ISIC pojištění	60
Tabulka 25: ISIC cestování	60
Tabulka 26: Kategorie cestování	61
Tabulka 27: Reklama a propagace ISIC karty	62
Graf 1: Frekvence využití ISIC karty	25
Graf 2: Cena ISIC karty	26

Graf 3: Graf zobrazení normality rozdělení výběru Často	29
Graf 4: Graf zobrazení normality rozdělení výběru Méně často	29
Graf 5: Věk respondentů.....	50
Graf 6: Pohlaví respondenta	51
Graf 7: Jaký student jste?.....	51
Graf 8: Jaká škola je studována	52
Graf 9: Podpora škol	53
Graf 10: Oblast využití	54
Graf 11: Využití ISIC karty	55
Graf 12: ISIC v dopravě?.....	56
Graf 13: Město a dopravní prostředky	57
Graf 14: Kategorie slev	58
Graf 15: ISIC pojištění.....	59
Graf 16: Kategorie ISIC pojištění	60
Graf 17: ISIC cestování	61
Graf 18: Kategorie cestování	62
Graf 19: Reklama a propagace ISIC karty.....	63

IV Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník	45
Příloha 2: Ostatní vypracovaná data z dotazníku.....	50

V Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Vážení vlastníci ISIC karty,

Tímto úvodním dopisem bych Vás chtěl seznámit se smyslem níže uvedeného dotazníku a zároveň Vás požádat o jeho vyplnění. Dotazník byl vytvořen na základě požadavků mé bakalářské práce na téma „Analýza využívání studentské karty ISIC“. Po vyhodnocení a zpracování budou výsledky dále konzultovány se společností GTS ALIVE s.r.o. Vaše odpovědi tak budou nápomocny ke zlepšení kvality nabízených služeb. Dotazník je možno vyplňovat v termínu od 3. 1. 2014 do 15. 2. 2014.

Děkuji Vám za spolupráci a čas strávený při vyplňování.

S pozdravem

Michal Krejčí

student Ekonomické fakulty v ČB

1) Kolik Vám je let?

.....

2) Jste muž nebo žena?

☐ Muž

☐ Žena

3) Jaký student jste?

☐ Český student

☐ Zahraniční student

4) Jakou školu studujete?

☐ SŠ, VOŠ

☐ VŠ

5) Podporuje vaše škola využívání ISIC karet?

☐ Ano

☐ Ne

☐ Nevím

6) Jak často ISIC kartu využíváte?

☐ Denně

☐ Týdně

☐ Měsíčně

☐ Ročně

7) V rámci jaké oblasti slevy využíváte?

☐ Oblast ČR

☐ Oblast zahraničí

8) K jakým účelům ISIC kartu využíváte?

☐ Slevy

☐ Cestování

☐ Pojištění

☐ Ve škole

☐ Jiné, uveďte jaké

9) Využíváte ISIC v dopravě?

☐ Ano

☐ Ne

10) V jakém městě a jaký dopravní prostředek využíváte?

.....

11) Které kategorie slev využíváte?

☐ Doprava

☐ Ubytování

☐ Zábava

☐ Muzea, zámky a galerie

☐ Sport

☐ Restaurace

☐ Předplatné

☐ Obchody

☐ Zimní areály

☐ Hudební festivaly

☐ Zdraví a krása

Jiné, uveďte jaké

.....

12) Využíváte ISIC pojištění?

☐ Ano

☐ Ne

13) Které kategorie pojištění využíváte?

- ☐ ISIC zahraniční cestovní pojištění
- ☐ ISIC tuzemské cestovní pojištění
- ☐ Krátkodobé cestovní pojištění
- ☐ Dlouhodobé a pracovní pojištění
- ☐ Zdravotní pojištění pro cizince

14) Využíváte ISIC v rámci cestování?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

15) Které kategorie cestování využíváte?

- ☐ Lyžování v Alpách
- ☐ Slevy v zahraničí
- ☐ Online ubytování
- ☐ Cestovní pojištění ke kartě
- ☐ Lyžování
- ☐ Online letenky
- ☐ ISIC v dopravě
- ☐ Průvodci LONELY PLANET
- ☐ Autopůjčovna HOLIDAY AUTO

16) Kolik byste byli ochotni za ISIC kartu zaplatit?

.....

17) Kde zjišťujete, které slevy a výhody nabízí ISIC karta?

- ☐ Web www.isic.cz
- ☐ Brožury vydávané s kartou
- ☐ ALIVE magazín
- ☐ Kamarádi
- ☐ Jednotliví poskytovatelé slev – kina, obchody apod.

Jiné, uveď jaké

.....

18) Vlastní připomínky a náměty k tématu:

.....

.....

.....

.....

Příloha 2: Ostatní vypracovaná data z dotazníku

Otázka č. 1: Kolik Vám je let?

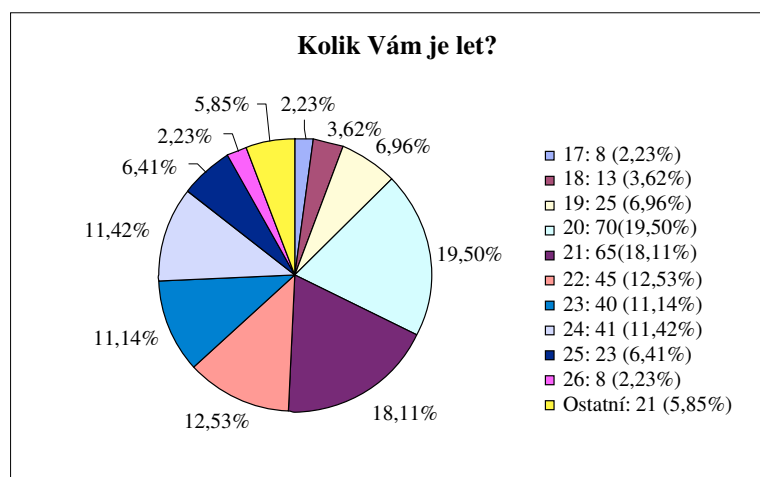
První tabulka s grafem ukazují na věk vlastníků ISIC karet. Převážnou část tvoří věková skupina od 20 let do 24 let včetně.

Tabulka 13: Věk respondentů

Odpověď (věk)	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	ostatní
Počet respondentů	8	13	25	70	65	45	40	41	23	8	21

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 5: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 2: Jste muž, nebo žena?

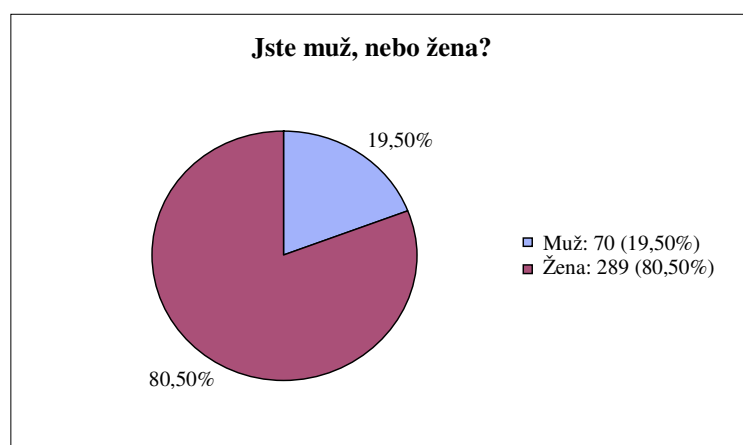
Následující tabulka a graf zobrazují, zda vyplňující byl muž, nebo žena. Převážná většina odevzdaných dotazníků byla od žen.

Tabulka 14: Pohlaví respondenta

Odpověď	Počet respondentů
Muž	70
Žena	289

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 6: Pohlaví respondenta



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 3: Jaký student jste?

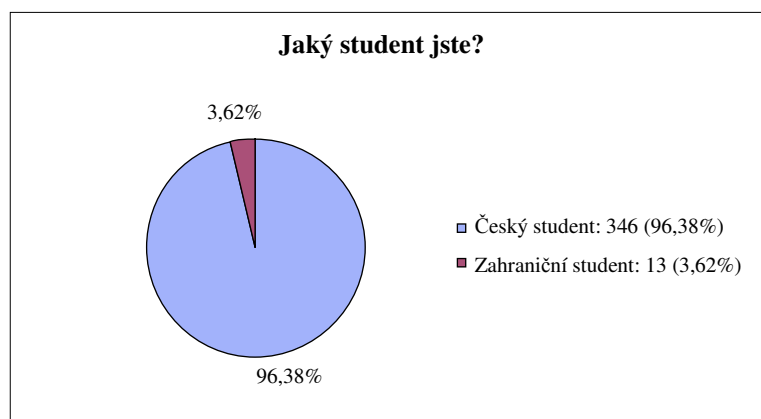
Třetí otázka byla zaměřena na to, zda vlastník karty je český, nebo zahraniční student. Jelikož dotazník byl zveřejněn na českém webu a byl určen pro české studenty, většina respondentů byla českých.

Tabulka 15: Jaký student jste?

Odpověď	Počet respondentů
Český student	346
Zahraniční student	13

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 7: Jaký student jste?



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 4: Jakou školu studujete?

Respondenti na tuto otázku odpovídali podle toho, na jakou z typů škol chodí. Většina odpovědí byla, že jsou studenti vysokých škol.

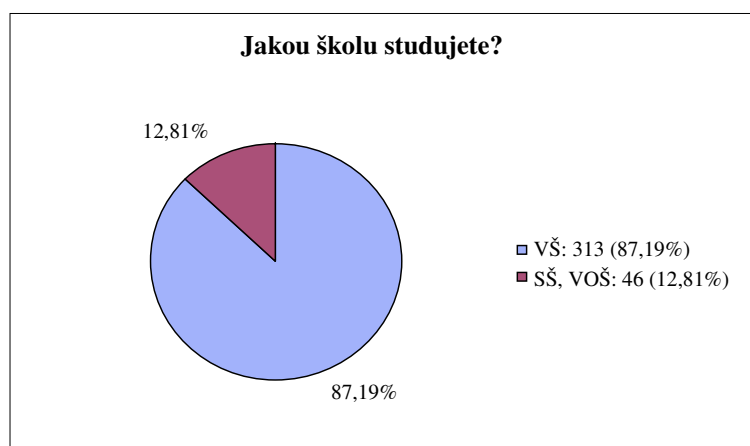
Studenti středních a vyšších odborných škol jsou bráni jako jedna společná skupina. Student vyšší odborné školy získá po ukončení studia titul DiS³⁰. Tento titul není českou legislativou uznáván jako vysokoškolský titul.

Tabulka 16: Jaká škola je studována

Odpověď	Počet respondentů
VŠ	313
SŠ, VOŠ	46

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8: Jaká škola je studována



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 5: Podporuje Vaše škola využívání ISIC karet?

Jedna z uzavřených otázek, kde respondent odpovídal, zda jeho/její škola podporuje využívání ISIC karty. Výsledky ukazují, že ISIC kartu školy využívají v hojném počtu.

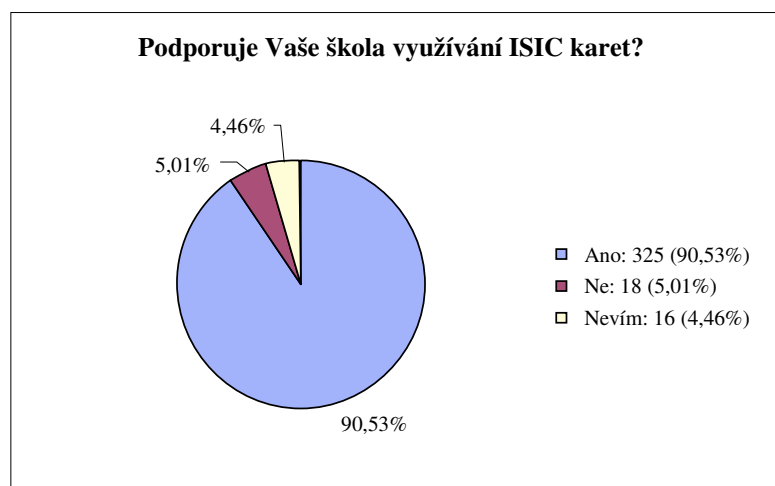
³⁰ Diplomovaný specialista je označení absolventa vyšší odborné školy.

Tabulka 17: Podpora škol

Odpověď	Počet respondentů
Ano	325
Ne	18
Nevím	16

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 9: Podpora škol



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 7: V rámci jaké oblasti slevy využíváte?

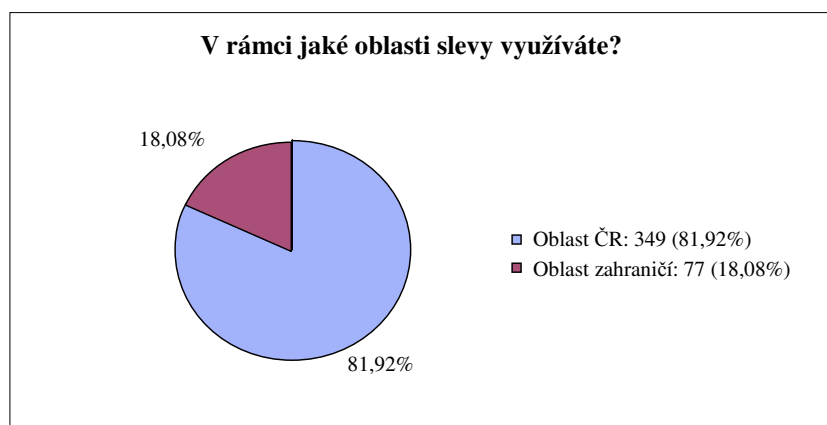
Uzavřená otázka s možností výběru ze dvou variant současně. Otázka byla pojata na oblast České republiky a zahraničí. Tím, že karta je zaměřena na využívání služeb a slev celosvětově, je do značné míry i studenty využívána v zahraničí.

Tabulka 18: Oblast využití

Odpověď	Počet respondentů
Oblast ČR	349
Oblast zahraničí	77

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 10: Oblast využití



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 8: K jakým účelům ISIC kartu využíváte?

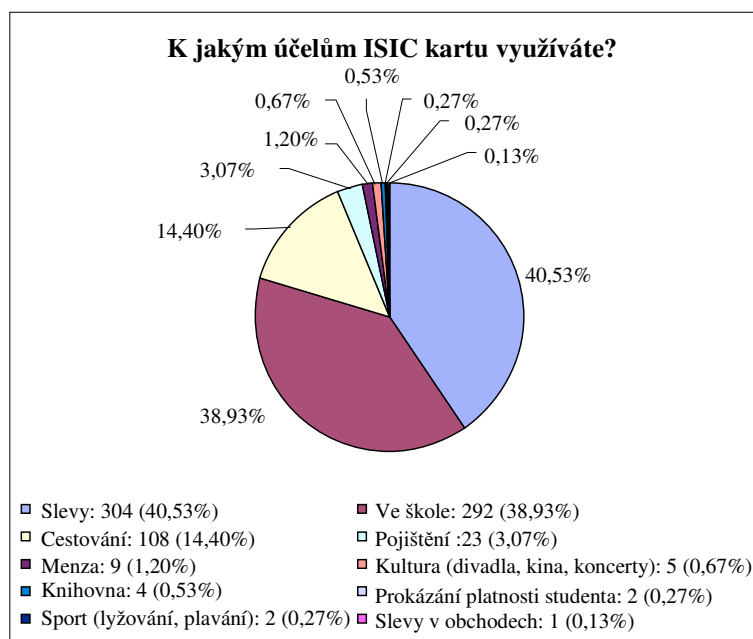
Tato otázka poskytovala možnost i vlastního vyjádření a zároveň několik předdefinovaných odpovědí. Odpovědi se mohly vzájemně kombinovat a bylo jen na respondentech, které odpovědi zaškrtnou, či uvedou dle vlastního uvážení.

Tabulka 19: Využití ISIC karty

Odpověď	Počet respondentů
Slevy	304
Ve škole	292
Cestování	108
Pojištění	23
Menza	9
Kultura (divadla, kina, koncerty)	5
Knihovna	4
Prokázání platnosti studenta	2
Sport (lyžování, plavání)	2
Slevy v obchodech	1

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 11: Využití ISIC karty



Zdroj: *Vlastní primární data z dotazníku*

Otázka č. 9: Využíváte ISIC v dopravě?

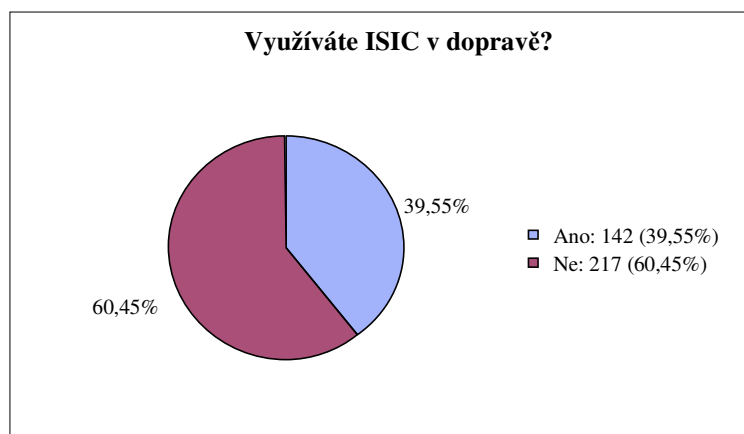
Uzavřená otázka, která se zaměřuje na využití ISIC karty v dopravě. Otázka umožňovala odpověď buď kladnou – „ano“, nebo zápornou – „ne“. Pokud byla označena kladná odpověď, respondent v otázce č. 10 podrobněji uváděl, v jakém městě a jaký dopravní prostředek využívá. Pokud byla označena záporná odpověď, respondent na otázku č. 10 vůbec neodpovídal a plynule přešel na otázku č. 11.

Tabulka 20: ISIC v dopravě?

Odpověď	Počet respondentů
Ano	142
Ne	217

Zdroj: *Vlastní primární data z dotazníku*

Graf 12: ISIC v dopravě?



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 10: V jakém městě a jaký dopravní prostředek využíváte?

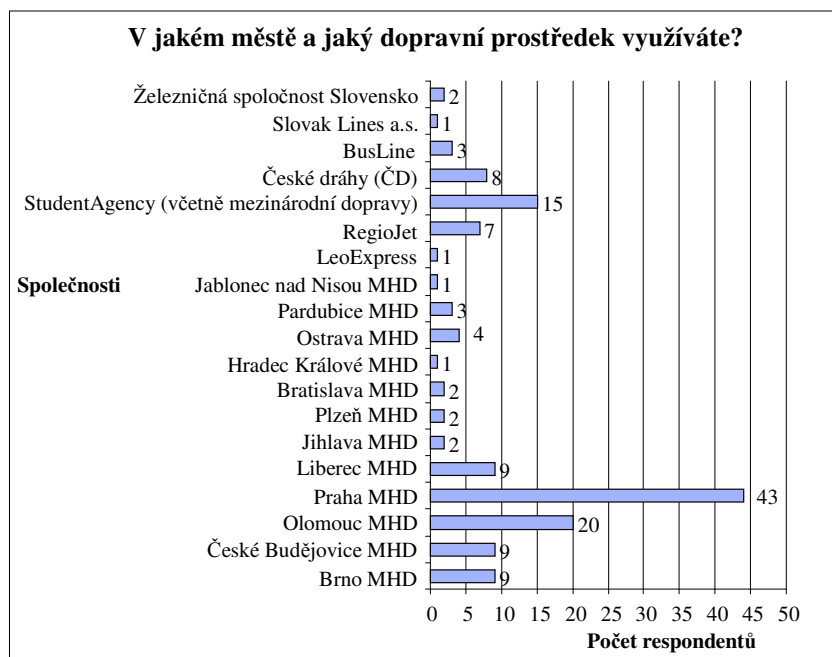
Navazující otázka na kladnou odpověď z otázky č. 9. Tato otázka byla otevřená a respondent na ni odpovídal volně, podle svého vlastního uvážení. Zde je podle mého názoru již vidět rozmístění vysokých a středních škol ve velkých městech po celé České republice. Nejvíce zastoupená v městské hromadné dopravě je Praha a Olomouc. Meziměstské autobusové spoje s 15 respondenty zvolilo společnost StudentAgency.

Tabulka 21: Město a dopravní prostředky

Město / Dopravní prostředek	Počet respondentů
Brno MHD	9
České Budějovice MHD	9
Olomouc MHD	20
Praha MHD	43
Liberec MHD	9
Jihlava MHD	2
Plzeň MHD	2
Bratislava MHD	2
Hradec Králové MHD	1
Ostrava MHD	4
Pardubice MHD	3
Jablonec nad Nisou MHD	1
LeoExpress	1
RegioJet	7
StudentAgency (včetně mezinárodní dopravy)	15
České dráhy (ČD)	8
BusLine	3
Slovak Lines a.s.	1
Železničná spoločnosť Slovensko	2

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 13: Město a dopravní prostředky



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 11: Které kategorie slev využíváte?

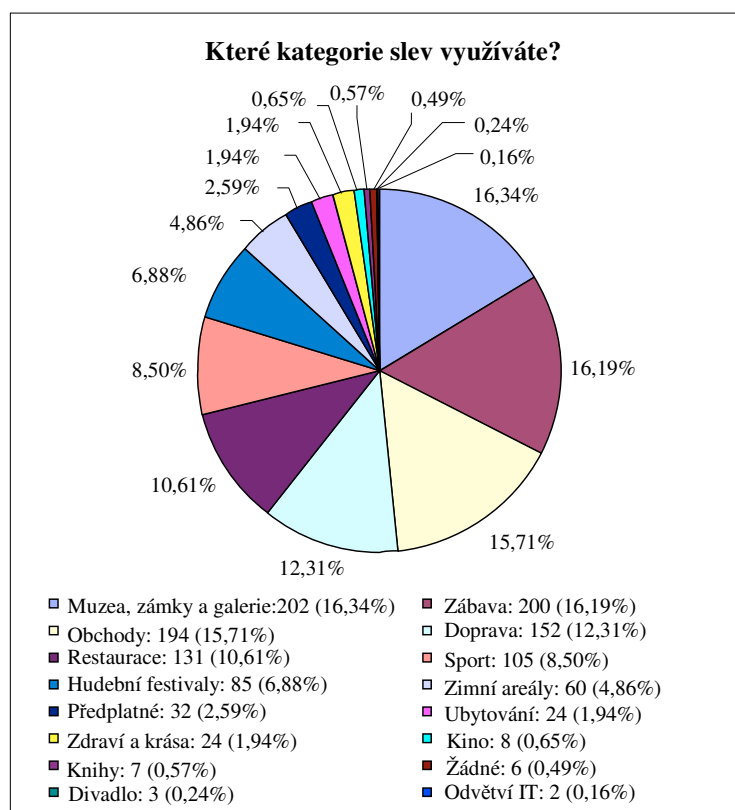
Jedenáctá otázka zaměřená už na jednotlivé kategorie, kde mohou vlastníci ISIC karty uplatnit slevu či nějakou službu. Z výzkumu je patrné, že nejvíce využívanou kategorií jsou muzea a zámky, následované pak zábavou, obchody a dopravou. Tyto čtyři kategorie tvoří dominantní většinu nejvíce využívaných slev a služeb vlastníky karty.

Tabulka 22: Kategorie slev

Odpověď	Počet respondentů
Muzea, zámky a galerie	202
Zábava	200
Obchody	194
Doprava	152
Restaurace	131
Sport	105
Hudební festivaly	85
Zimní areály	60
Předplatné	32
Ubytování	24
Zdraví a krása	24
Kino	8
Knihy	7
Žádné	6
Divadlo	3
Odvětví IT	2

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 14: Kategorie slev



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 12: **Využíváte ISIC pojištění?**

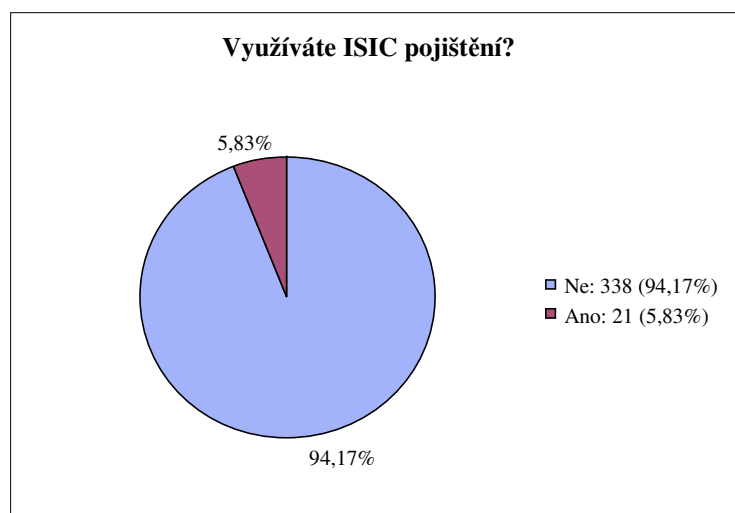
Tato otázka je stejně řešena jako otázka č. 9. Umožňuje vlastníkovu karty odpovědět jen dvěma způsoby, ANO, či NE. Tím dává vyjádření, zda využívá, nebo nevyužívá ISIC pojištění. Valná většina respondentů pojištění nevyužívá.

Tabulka 23: ISIC pojištění

Odpověď	Počet respondentů
Ne	338
Ano	21

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 15: ISIC pojištění



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 13: **Které kategorie pojištění využíváte?**

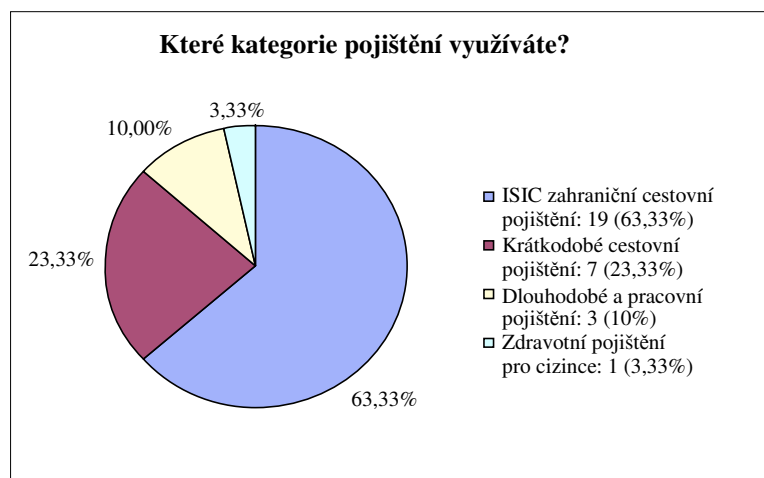
Navazující otázka na kladnou odpověď z otázky č. 12. Zde je vidět rozložení a o jaké produkty je nejvíce v kategorii pojištění zájem. Respondenti mohli vybírat několik možností současně. Převládá ISIC zahraniční cestovní pojištění (63%). Cena této služby je na našem trhu jedna z nejnižších, a proto je také využívána hojně.

Tabulka 24: Kategorie ISIC pojištění

Odpověď	Počet respondentů
ISIC zahraniční cestovní pojištění	19
Krátkodobé cestovní pojištění	7
Dlouhodobé a pracovní pojištění	3
Zdravotní pojištění pro cizince	1

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 16: Kategorie ISIC pojištění



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 14: **Využíváte ISIC v rámci cestování?**

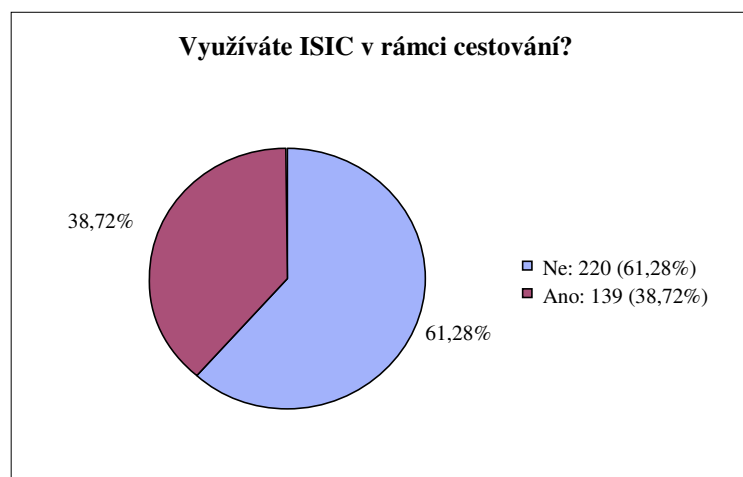
Poslední otázka dovolující odpovědět kladně, či záporně, a poté podle druhu odpovědi umožňuje, či neumožňuje respondentovi odpovědět na následující otázku. Od této otázky jsem očekával spíše opačný výsledek, ale průzkum ukázal, že tomu je jinak. Větší polovina respondentů uvedla, že v rámci cestování a poté využívání slev či služeb kartu nevyužívá, což je zajisté škoda.

Tabulka 25: ISIC cestování

Odpověď	Počet respondentů
Ne	220
Ano	139

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 17: ISIC cestování



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 15: Které kategorie cestování využíváte?

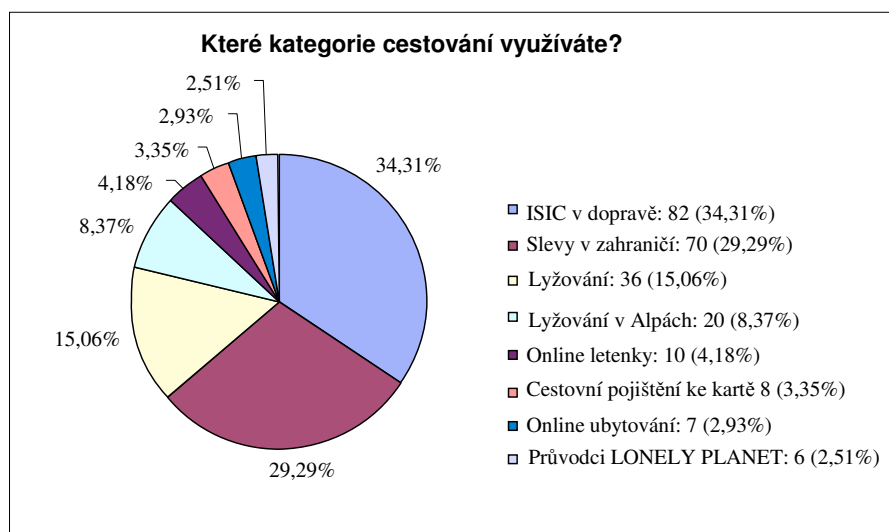
Zde mohli respondenti za podmínky uvedení kladné odpovědi v předchozí otázce vybrat z několika předdefinovaných odpovědí. Zde dominuje výběr ISIC v dopravě (34%), následovaný slevami v zahraničí (29%).

Tabulka 26: Kategorie cestování

Odpověď	Počet respondentů
ISIC v dopravě	82
Slevy v zahraničí	70
Lyžování	36
Lyžování v Alpách	20
Online letenky	10
Cestovní pojištění ke kartě	8
Online ubytování	7
Průvodci LONELY PLANET	6

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 18: Kategorie cestování



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 17: Kde zjišťujete, které slevy a výhody nabízí ISIC karta?

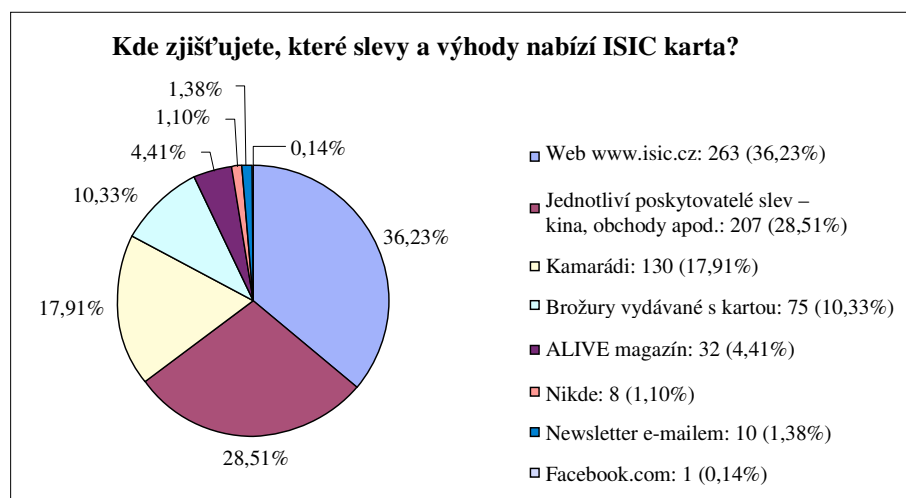
Předposlední otázka č. 17 je zaměřena na reklamu a propagaci, odkud je možné zjišťovat a čerpat aktuální slevy či výhody. Na webových stránkách www.isic.cz jsou uvedeny veškeré slevy, které může vlastník karty využívat. Tento web byl také zvolen respondenty jako nejvíce navštěvovaný možný zdroj informace o tom, jaké slevy jsou nyní k dispozici.

Tabulka 27: Reklama a propagace ISIC karty

Odpověď	Počet respondentů
Web www.isic.cz	263
Jednotliví poskytovatelé slev – kina, obchody apod.	207
Kamarádi	130
Brožury vydávané s kartou	75
ALIVE magazín	32
Nikde	8
Newsletter e-mailem	10
Facebook.com	1

Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Graf 19: Reklama a propagace ISIC karty



Zdroj: Vlastní primární data z dotazníku

Otázka č. 18: Vlastní připomínky a náměty k tématu:

Otevřená otázka, která byla pojata spíše jako závěrečná možná diskuze nad dotazníkem, nad tématem ohledně ISIC karet, nad využíváním, co by se případně mohlo změnit, vylepšit atd. Otázka nebyla povinná a bylo pouze na respondentovi, zda se chtěl podělit o své připomínky, nápady nebo případnou kritiku. Bylo zajímavé sledovat, jak se připomínky rozrůstají a co je jejich obsahem.

Z převážné většiny respondentů jsem po přečtení a zamyšlení se nad danou tematikou nabyt dojmu, že samotná ISIC karta je v jejich rukou vítána jako značně kvalitní prostředek ať již k prokázání statutu studenta, nebo k uplatnění slev. Jedním z nejvíce diskutovaných témat byla již dříve zmiňovaná cena karty. Díky již dříve jmenovaným vadám, které respondentům vadí, si často ani kartu nekoupí. Několik příspěvků bylo souhlasně zaměřeno na to, že pokud mají u nějaké banky vedený účet, banka jim 200 Kč přispěje na koupi karty, což bylo také uvedeno, jako jeden z důvodů proč si kartu nakonec pořídili.

Další bod se týkal platnosti karty. Studenti uvedli fakt, že by byli rádi za to, kdyby karta byla platná po celou dobu studia a nemusela se kupovat validační známka. Cena za předplacení na delší dobu by pak mohla být nižší. Pokud by student skončil studium z nějakého důvodu dříve, kartu by následně odevzdal.

Rozporuplné připomínky se týkaly slev, jejich výše a uplatnění. Část respondentů chválila jejich velké množství a nabádala k jejich dalšímu růstu co do

množství společností, které karty uznávají. Druhá část respondentů byla ale nespokojena s výší slev. Uváděná výše slev byla zejména v porovnání se zahraničím, hlavně u sportovního vyžití a kultury, zanedbatelná. S tímto tématem je spojena i možnost uplatnění slev na místě, kde kartu akceptují. Bohužel nedobré jméno ISIC dělá skutečnost, že prodávající často ani neví, že jejich obchod tuto možnost uplatnění slev poskytuje a slevy neakceptují.

Dalším bodem byla doprava. Až na několik výjimek se všichni shodli na tom, že ve výčtu dopravců poskytujících slevu na dopravném chybí České dráhy (ČD). Bylo by vskutku skvělé, kdyby náš největší český dopravce umožňoval uplatnit slevy na dopravu vlakem. Pokud by se podařilo vyjednat podmínky, za jakých by ČD slevu poskytovaly, troufám si tvrdit, že by se určitě zvýšila prodejnost karty.

Chvála byla ve všech případech uváděna na možnost využití karty ve škole a ve školních zařízeních, jako jsou jídelna, knihovna, karta pro vstup do budov školy, atd.