

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb
a jejich využívání**

**Information among inhabitants of Karlovy Vary Region about the offer of
public transportation and its use**

Blanka Sandnerová

Cheb 2014

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Blanka SANDNEROVÁ**
Osobní číslo: **K11B0061P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání**
Zadávající katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

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

1. Vypracujte teoretické podklady bakalářské práce týkající se dopravních služeb nabízených v Karlovarském kraji.
2. Pomocí dotazníkového šetření zjistěte obeznámenost obyvatel Karlovarského kraje s nabídkami dopravních služeb a jejich využívání.
3. Na základě získaných údajů analyzujte informovanost obyvatel o nabídce dopravních služeb a důvody jejich využívání.
4. Navrhněte doporučení pro zlepšení informovanosti a využívání dopravních služeb poskytovaných v Karlovarském kraji.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 60 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

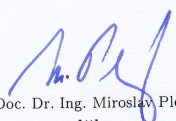
Seznam odborné literatury:

- **JAKUBÍKOVÁ, Dagmar.** *Marketing v cestovním ruchu.* Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3247-3
- **RIEŠKA, Jan.** *Služby v cestovním ruchu.* Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5
- **ZELENÝ, Lubomír.** *Osobní přeprava.* Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-266-2
- **ZURYNEK, Josef, ZELENÝ, Lubomír a MERVART, Michal.** *Dopravní procesy v cestovním ruchu.* Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-335-5

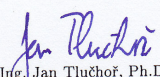
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.**
Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: **25. října 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce: **25. dubna 2014**


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.
vedoucí katedry

V Chebu dne 25. října 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Cheb dne 25. dubna 2014

podpis autorky

Poděkování

Děkuji panu Ing. Janu Tluchořovi, Ph.D., vedoucímu mé bakalářské práce, za odborné vedení, podnětné připomínky a cenné rady, které mně poskytl při vypracovávání této práce.

Chtěla bych poděkovat své rodině a všem, kteří mě podporovali během studia.

Obsah

Úvod.....	7
1 Metodika vypracování práce	8
2 Služby.....	9
2.1 Definice služeb.....	9
2.2 Povaha služeb v cestovním ruchu	10
2.3 Členění služeb	14
2.3.1 Klasifikace služeb	14
2.3.2 Odvětvové třídění služeb	14
2.3.3 Míra zhmotnění služby	15
2.4 Kvalita služeb.....	16
2.5 Marketingový mix služeb.....	18
3 Dopravní služby.....	20
3.1 Definice dopravy a dopravních služeb.....	20
3.2 Charakteristika dopravních služeb	20
3.3 Členění dopravních služeb	21
3.4 Typy dopravních služeb nabízených v Karlovarském kraji.....	21
3.4.1 Železniční doprava.....	21
3.4.2 Silniční doprava	23
3.4.3 Letecká doprava.....	26
3.4.4 Ostatní druhy dopravy	28
4 Dopravci působící v Karlovarském kraji a jejich nabídky	31
4.1 Dopravci působící v železniční dopravě	31
4.1.1 České dráhy, a.s.	31
4.1.2 GW Train Regio a.s.	41
4.2 Dopravci působící v autobusové dopravě	43
4.2.1 STUDENT AGENCY, k.s.	43
4.2.2 Autobusy Karlovy Vary, a.s.	46
4.2.3 Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.....	48
4.2.4 Ostatní autobusoví dopravci	48
4.3 Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje.....	49
5 Shrnutí dotazníkového šetření a návrhy na zlepšení	53

5.1	Preference cestujících.....	54
5.2	Návrhy na zkvalitnění úrovně cestování a zvýšení informovanosti o dopravních službách.....	56
5.2.1	Návrhy na zkvalitnění úrovně cestování.....	57
5.2.2	Návrhy na zvýšení informovanosti o dopravních službách.....	60
6	Závěr.....	63
7	Seznam tabulek.....	64
8	Seznam obrázků.....	65
9	Seznam použitých zkratk	66
10	Seznam použité literatury	67
11	Seznam příloh	70

Úvod

Doprava je nedílnou součástí každodenního života a její význam v současné době neustále narůstá. Jejím prostřednictvím je uspokojováno široké spektrum individuálních potřeb. Umožňuje cesty do zaměstnání, škol, za kulturou a je úzce spjata s cestovním ruchem. Zvýšené požadavky na dopravu vedou k jejímu rozvoji, který má ovšem ve většině případů negativní dopad na životní prostředí. Optimální využívání dopravních služeb je podmíněno informovaností cestujících o jejich nabídce.

Téma bakalářské práce *"Informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání"* bylo zvoleno jednak z důvodu, že autorka práce z dané oblasti pochází a dopravní služby pravidelně využívá, a dále proto, že se v obecné rovině o problematiku dopravy dlouhodobě zajímá. Autorka by chtěla v práci poskytnout podněty, jejichž naplnění by přispělo ke zkvalitnění úrovně dopravních služeb poskytovaných v regionu.

V práci se zaměříme na zjištění úrovně informovanosti obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání. Hlavním cílem práce je analyzovat aktuální obeznámenost s nabídkou dopravních služeb, preference cestujících při volbě dopravce, spokojenost se současnou nabídkou a na základě těchto informací předložit návrhy na zvýšení informovanosti o dopravních službách a zkvalitnění úrovně cestování.

K dílčím cílům práce můžeme zařadit seznámení čtenáře s tematikou služeb v cestovním ruchu, s dopravními službami poskytovanými v Karlovarském kraji, představení jednotlivých dopravců zde působících včetně jejich aktuálních nabídek.

1 Metodika vypracování práce

Tato bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Podkladem pro zpracování teoretické části byly poznatky čerpané z domácí i zahraniční odborné literatury. Pro získání údajů ke zpracování praktické části bylo zvoleno písemné dotazníkové šetření, viz příloha A. Způsob vyplňování dotazníku byl respondentům vysvětlen a další případné dotazy bylo možné konzultovat s autorkou práce. Následně proběhla i neformální anketa, jejímž cílem bylo zjistit, jaké způsoby poskytování informací o cenových nabídkách cestující preferují. Praktická část byla také čerpána z elektronických zdrojů a propagačních materiálů společností.

Cílovou skupinou dotazníkového šetření měly být původně všechny věkové kategorie obyvatel Karlovarského kraje, aby vznikl reprezentativní vzorek respondentů. Z důvodu neochoty cestujících vyplňovat dotazník nebyl tento předpoklad naplněn.

Po dohodě s vedoucím práce byla cílová skupina zúžena pouze na mladé lidi do 25 let, jelikož se tato skupina jevila jako dostupnější.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na zjištění úrovně obeznámenosti obyvatel Karlovarského kraje s nabídkami dopravních služeb, na preference cestujících při výběru dopravce a na jejich celkovou spokojenost s dopravními službami. Z těchto hledisek budou získané údaje detailně vyhodnoceny.

Na základě výsledků dotazníkového šetření budou předloženy návrhy, které by měly přispět ke zlepšení úrovně poskytovaných dopravních služeb a ke zvýšení informovanosti o nich. Celkem bylo vyplněno 229 dotazníků.

2 Služby

V této kapitole práce se budeme zabývat problematikou služeb. Vymezíme si definici služeb, popíšeme si jejich typické znaky, seznámíme se s kvalitou služeb v cestovním ruchu a v poslední části této kapitoly bude zmíněn také marketingový mix služeb. Některé konkrétní popisované vlastnosti budou již charakteristické i pro dopravní služby, které jsou cílem zkoumání této práce. Na dopravní služby lze pohlížet buď v rámci cestovního ruchu, nebo jako na službu pro veřejnost.

I přesto, že cílem práce je zkoumání služeb příměstské a meziměstské dopravy, bude první kapitola teorie věnována službám v cestovním ruchu.

2.1 Definice služeb

Aby bylo možné se problematikou služeb dále podrobněji zabývat, je nejprve nezbytné si pojem služba definovat. Existuje několik pohledů na definici služeb. Jako první si uvedeme definici od Kotlera (2007, s. 710), která zní následovně: „*Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.*“

Jako další si uvedeme definici od Vašítkové (2014, s. 16), která definuje služby takto: „*Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.*“

Poslední definicí služeb, se kterou se seznámíme, je definice od autorky Heskové (2006, s. 97), která na služby nahlíží následovně: „*Služba je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užitekem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktor (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivostí služby (nemožnost vytváření zásob).*“

Všechny tyto tři definice poukazují na nehmotný charakter služeb. Autorky Vašítková i Hesková navíc zdůrazňují i užitek a uspokojování potřeb, které jsou s poskytováním

služby spojeny. Hesková ve své definici uvádí i charakteristické vlastnosti služeb, jako je soulad výroby služby s její spotřebou a pomíjivost služby. Dle autorky práce je definice od Heskové nejvýstižnější, jelikož obsahuje všechny podstatné vlastnosti služeb.

2.2 Povaha služeb v cestovním ruchu

Různí autoři ve svých publikacích uvádějí mírně odlišné vlastnosti a charakteristiky služeb cestovního ruchu. Nyní si pohledy jednotlivých autorů podrobněji popíšeme.

Jakubíková (2012, s. 22) popisuje služby cestovního ruchu následovně: *„Služby cestovního ruchu jsou službami komplexními. Je potřebné si uvědomit, že jsou poskytovány mnoha podnikatelskými i nepodnikatelskými subjekty nejen v samotném rekreačním prostoru, ale i v místě poptávky. K tomu, aby byli návštěvníci spokojeni, je nezbytná spolupráce mezi jednotlivými subjekty a také koordinace činností v daném rekreačním prostoru a v daném čase i koordinace z hlediska funkcí služeb cestovního ruchu.“*

Orieška (2010) se zabývá znaky služeb cestovního ruchu. Jedná se jednak o obecné znaky služeb, které se vztahují i na služby v cestovním ruchu, a jednak o speciální znaky služeb, které jsou typické pouze pro služby cestovního ruchu. V následující tabulce 1 jsou uvedené obecné i specifické znaky služeb dle Oriešky.

Tabulka 1: Znaky služeb

Znaky služeb	
Obecné znaky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
Nemateriální charakter služeb	Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu
Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb	Komplexnost a komplementárnost služeb
Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb	Zastupitelnost služeb

Obecné znaky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
Soulad s poskytováním služeb a jejich spotřebou	Mnohooborový charakter služeb
Pomíjivost služeb	Nezbytnost zprostředkování služeb
	Dynamika a sezónnost poptávky po službách
	Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě
	Neanonymita spotřebitele služby

Zdroj: ORIEŠKA, *Služby v cestovním ruchu*, Praha, IDEA SEVIS, 2010

Jako další pohled na vlastnosti služeb si uvedeme přístup Payneho (1996). Ten konstatuje, že vlastnostmi, kterými se služby odlišují od výrobních produktů, jsou nehmatatelnost, proměnlivost, nedělitelnost a pomíjivost. Vašítková (2014) uvádí shodně jako Payne tyto čtyři vlastnosti služeb, ale navíc je rozšiřuje ještě o pátou vlastnost, a to nemožnost vlastnit službu.

Autorka práce se spíše přiklání k vlastnostem služeb, které uvádí autorka Vašítková (2014), a proto je nyní podrobněji charakterizuje.

a) Nehmotnost

Služby jsou do značné míry abstraktní a nehmatatelné, a proto je právě nehmotnost nejcharakterističtější vlastností služeb. Zákazník před koupí nemůže službu hodnotit žádným fyzickým smyslem, nelze si ji ani prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet, a proto mnohé vlastnosti zůstávají zákazníkovi skryty. Některé prvky, které představují kvalitu služby, jako je například spolehlivost, důvěryhodnost, jistota apod., lze ověřit až při nákupu a spotřebě služby. Výsledkem této skutečnosti je, že zákazník cítí větší míru nejistoty při přijímání služby. (Vašítková, 2014) Aby se tato nejistota zmírnila, je důležité přesvědčit zákazníka už dopředu o kvalitě poskytované služby. Toto je možné zabezpečit pomocí kvalifikovaného vystupování a oblečení pracovníků, interiérem a exteriérem místa, kde je služba poskytována, výstižným propagačním materiálem apod. Poskytovatel, který nabízí na dopravním trhu službu, se musí zaměřit

především na zhmotnění služby, jako je například propagační materiál, občerstvení aj. a tím řeší otázku, jak předložit zákazníkovi hmatatelné důkazy své abstraktní služby. (Řezníček, Šaradín, 2001)

Nehmotnost služeb je také příčinou toho, že má zákazník ztížený výběr mezi konkurujícími si poskytovateli podobných služeb, obává se rizika při nákupu služby. Klade proto důraz na osobní zdroje informací, jako základ pro hodnocení kvality služby využívá hlavně doporučení známých a rodiny. V případě ziskových služeb používá jako hodnocení kvality cenu. (Vašítková, 2014)

b) Neoddělitelnost služeb od poskytovatele služeb

Služba je produkována v přítomnosti zákazníka, což znamená, že zákazník se účastní poskytování služby a je tedy neoddělitelnou součástí její produkce. „*Poskytovatel služby a zákazník se musí setkat v místě a čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována.*“ (Vašítková, 2014, s. 17). V některých případech nemusí být zákazník přítomen po celou dobu poskytování služby, například při právních službách. Některé služby ovšem přítomnost zákazníka vyžadují, jako je například lékař či kadeřnice. (Vašítková, 2014)

K vzájemnému spojení zákazníka s producentem služby přispívá marketing služeb. Neoddělitelnost služeb má vliv na využívání marketingových nástrojů nejen při prodeji, ale i při vývoji služby. Zatímco zboží je nejdříve vyrobeno, poté nabídnuto k prodeji, prodáno a nakonec spotřebováno, neoddělitelnost služeb působí často tak, že služba je nejprve prodána a pak teprve produkována a ve stejný čas spotřebována. Kupujeme-li službu, je její neoddělitelnost od produkce a nutnost přítomnosti zákazníka v průběhu poskytování služby příčinou zvýšeného významu vlivu tohoto procesu na celkovou kvalitu služby. (Vašítková, 2014) „*Často i malá změna průběhu poskytování služby má vliv na to, jak zákazník vnímá výsledný efekt.*“ (Vašítková, 2014, s. 18)

Neoddělitelnost služby je také příčinou častějšího vzniku lokálních monopolů poskytovatelů některých služeb, a to především tehdy, když je osoba nebo firma poskytující službu něčím jedinečná. Poskytovatel této jedinečnosti využívá ke stanovení vyšší ziskové marže v ceně. (Vašítková, 2014)

Neoddělitelnost služby od poskytovatele služby je také příčinou toho, že zákazník je spoluproducentem služby. Zákazník se velmi často podílí na vytváření služby spolu s dalšími zákazníky. (Vašítková, 2014)

c) Heterogenita (proměnlivost)

Proměnlivost služeb souvisí především se standardem kvality služeb. V procesu poskytování služeb jsou přítomni lidé, zákazníci i samotní poskytovatelé služeb a jejich chování nelze vždy předvídat. Proto je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se může v závislosti na okolních vlivech měnit. (Vašítková, 2014) Například žádné dvě jízdy jedním a tím samým autobusem po té samé trase nejsou stejné. Jak již bylo zmíněno, jejich průběh a kvalita závisí na mnoha faktorech a ne všechny jsou předvídatelné. Právě díky vysoké proměnlivosti dopravních služeb se cestující často radí se známými, než si vyberou poskytovatele služby. (Řezníček, Šaradín, 2001) Heterogenita služby je tedy příčinou toho, že si zákazník obtížně vybírá mezi konkurujícími si produkty. (Vašítková, 2014)

Nehmotnost a heterogenita služeb vedou také k tomu, že služby lze jen obtížně nechat patentovat. V některých případech se setkáváme s franchisingem některých služeb, kdy je do jisté míry chráněn proces poskytování služby. Jedná se například o poskytování rychlého občerstvení, hotelové či poradenské služby. (Vašítková, 2014)

d) Zničitelnost (pomíjivost) služby

„Nehmotnost služby vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet.“ (Vašítková, 2014, s. 19). Služby, které nejsou využity, tedy prodány v čase, kdy jsou nabízeny, nelze skladovat a prodat později. Pro daný okamžik jsou tyto služby ztracené, zničené. (Vašítková, 2014) Jak všichni uznáte, není například možné jeden den jezdit vlakem a najezdit si něco "do zásoby", abychom druhý den nemuseli jezdit vůbec. S tím také souvisí fakt, že dopravní služby by měly být poskytovány za každého počasí a za každé politické situace. Nezničitelnost a neskladovatelnost služeb nepředstavuje problém, pokud je stálá poptávka a nabídka. Jestliže ovšem poptávka kolísá (dopravní špička, sezónní přepravy), mají dopravní firmy značné problémy. Musí mít totiž k dispozici větší počet dopravních prostředků, než by bylo potřebné při rovnoměrné poptávce. (Řezníček, Šaradín, 2001)

Zničitelnost služby je také příčinou toho, že zákazník službu jen obtížně reklamuje. (Vašítková, 2014)

e) **Nemožnost vlastnit službu**

Nemožnost vlastnit službu souvisí právě s její nehmotností a pomíjivostí. Pokud si zákazník kupuje zboží, přechází na něj i právo zboží vlastnit. Při poskytování služby nezískává zákazník směnou za své peníze žádné vlastnictví, kupuje si pouze právo na poskytnutí služby. (Vašítková, 2014)

Nemožnost vlastnit službu má vliv také na distribuční kanály, jimiž se služba dostává k zákazníkům. Distribuční kanály tedy bývají obvykle přímé nebo velmi krátké. (Vašítková, 2014)

2.3 Členění služeb

Je několik možností, podle kterých můžeme služby členit. Autorka práce nyní představí několik různých druhů členění služeb a stručně je charakterizuje.

2.3.1 Klasifikace služeb

Hesková (2006, s. 106) člení služby na služby cestovního ruchu a ostatní služby. „*Služby cestovního ruchu (tourism services) jsou výlučně nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, ostatní služby jsou určené převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce.*“

2.3.2 Odvětvové třídění služeb

Služby můžeme rozčlenit na služby terciální, kvartérní a kvintérní. (Vašítková, 2014). Tuto klasifikaci nazýváme odvětvové třídění služeb. Nyní si popíšeme jednotlivé kategorie podle Vašítkové (2014).

Terciální služby můžeme charakterizovat jako služby dříve vykonávané doma. Patří mezi ně například stravovací a ubytovací služby, kadeřnictví, kosmetické služby, prádelna a další.

Kvartérní služby můžeme chápat jako služby, které usnadňují a zefektivňují rozdělení práce. Řadíme sem dopravu, obchod, komunikační služby, finanční služby a správu.

Kvintérní služby můžeme vyložit jako služby, které nějakým způsobem mění a zdokonalují jejich příjemce. Můžeme sem zařadit zdravotní péči, rekreaci, vzdělávání.

2.3.3 Míra zhmotnění služby

Autorka Vašítková (2014) člení služby také podle jejich postavení v celkové nabídce, kdy je tato nabídka tvořena kombinací zboží a služeb. Je tedy sledován význam míry zhmotnění, kdy se rozlišují tři typy postavení (viz tabulka 2)

Tabulka 2: Princip nehmotnosti

Stupeň nehmotnosti	Služby pro organizace	Služby pro spotřebitele
Služby, které jsou zásadně nehmotné	Bezpečnost, komunikační systémy	Muzea, galerie, zábava, vzdělání, zdravotnictví
Služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu	Pojištění, údržba veřejných prostorů, poradenství	Poštovní služby, údržba komunikací
Služby zpřístupňující hmotný produkt	Doprava, skladování, architektura, výzkum a vývoj	Informační automaty v obcích, poštovní zásilky, stavební spoření, charita

Zdroj: VAŠTÍKOVÁ, *Marketing služeb efektivně a moderně*, Praha, Grada Publishing, 2014

Obdobný přístup jako Vašítková má i Kotler, který rozlišil čtyři kategorie nabídky služeb takto (Payne, 1996, s. 15):

Pouze hmatatelné zboží, sem řadíme například sůl, mýdlo apod. Jedná se produkt, který není doprovázen žádnými službami.

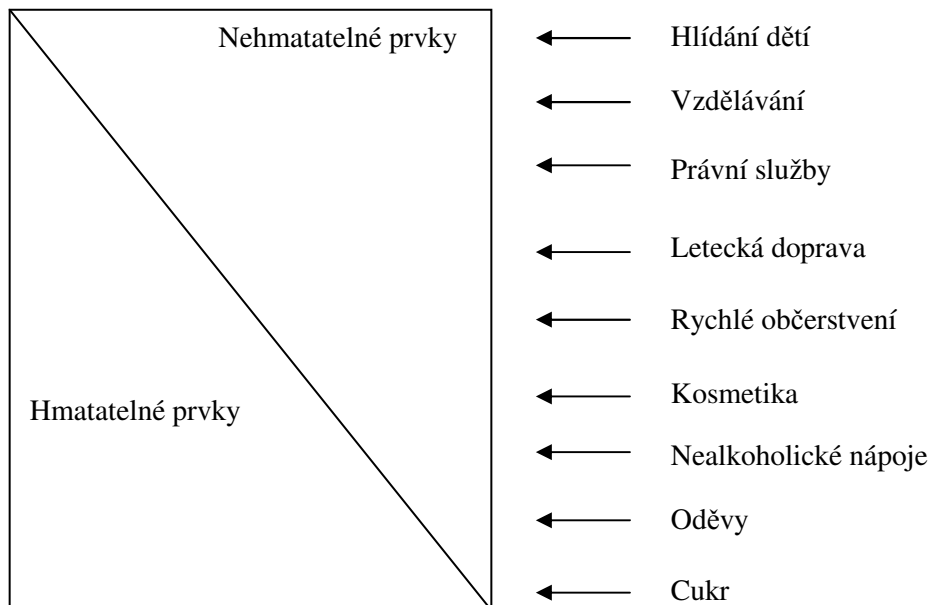
Hmatatelné zboží s doprovodnými službami, jako je například prodej výpočetní techniky. Doprovodné služby mají v tomto případě zvýšit zájem zákazníka o zboží.

Důležitá služba s doprovodnými menšími službami a výrobky, jako je například cestování letadlem první třídou.

Pouze služba, jako je například hlídání dětí.

Přechod od nehmataelných služeb k hmatatelným je názorně patrný z následujícího obrázku 1:

Obrázek 1: Kontinuum hmatatelnosti a nehmataelnosti



Zdroj: PAYNE, *Marketing služeb*, Praha: Grada Publishing, 1996

2.4 Kvalita služeb

„Kvalita služeb cestovního ruchu vyjadřuje souhrn jejich užitečných vlastností, tj. znaků, které jim dávají schopnost uspokojovat potřeby a naplňovat očekávání účastníků cestovního ruchu.“ (Orieška, 2010, s. 21)

Kvalitu služeb přitom nechápeme jen jako něco nejdražšího či nejlepšího, protože účastník může být spokojen například i s jednodušším ubytováním nebo s užším sortimentem jídel či nápojů, které jsou však velmi chutné apod. Účastník cestovního ruchu si obvykle pod kvalitou služeb představuje soulad mezi svými představami a skutečností. Z tabulky 3 vyplývá, že kvalitativní znaky služeb lze posuzovat jak z hlediska poptávky, tak z hlediska nabídky. Z hlediska poptávky jde o hodnocení zákazníkem, z hlediska nabídky se jedná o znaky, vyjadřující procesy poskytování služeb, které zákazník nemusí postřehnout, ale které přímo ovlivňují produkci služby. Kvalita služeb má svou subjektivní i objektivní stránku. Subjektivní stránka kvality je ta, kdy zákazník porovnává dosaženou kvalitu služby s očekávanou. Objektivní

stránku kvality si můžeme snadno ověřit, jedná se například o rychlost poskytnutí služby, přesnost procesu poskytnutí služby aj. (Orieška, 2010)

Tabulka 3: Znaký kvality služeb cestovního ruchu

Znaký kvality služeb cestovního ruchu	
Znaký služby z hlediska poptávky	Znaký služby z hlediska nabídky
Spolehlivost (schopnost poskytnout to, co bylo slíbeno)	Pracovníci (počet, odbornost, ochota pomáhat, zdvořilost, přesnost, empatie apod.)
Serióznost (schopnost vyvolat důvěru)	Technická vybavenost (standardy vybavenosti, kapacitní možnosti, estetičnost prostředí)
Dojem (fyzická vybavenost zařízení, estetičnost prostředí, vzhled a upravenost pracovníků)	Pracovní postupy při poskytování služeb (způsob poskytování služeb, hygiena, bezpečnost, kontrola kvality apod.)
Orientace na zákazníka (míra, jakou se věnuje zákazníkovi individuální pozornost)	Marketing (zejména průzkum poptávky, potřeb a očekávání zákazníků, nových trendů a technologií, průzkum konkurence apod.)
Zodpovědnost (ochota pomáhat zákazníkům, poskytovat jim včas informace a služby)	Poskytování informací zákazníkům

Zdroj: ORIEŠKA, *Služby v cestovním ruchu*, Praha: IDEA SERVIS, 2010

Znaký kvality služeb vnímané zákazníkem se od znaků kvality na straně producenta liší tím, že zákazník na jejich základě hodnotí služby obvykle až během jejich poskytování nebo až po něm jako výsledný efekt. Na straně nabídky lze proces poskytování služby hodnotit preventivně, průběžně i následně a řídit ho. (Orieška, 2010)

Pokud znaký služeb z hlediska poptávky aplikujeme na dopravní služby, mohlo by to vypadat například následovně:

- a) Pod spolehlivostí si můžeme představit schopnost přepravit zákazníka včas do cílového místa. Během přepravy by měly být zákazníkovi poskytnuty všechny slíbené doplňkové služby (nápoj a tisk zdarma apod.)
- b) Jako serióznost může být chápáno například postavení dopravce na trhu, jeho chování k zákazníkům, přístup k řešení případných problémů aj.
- c) Dojem na zákazníka vytváří například vybavení a čistota autobusů či vlaků, vzhled a upravenost personálu (nošení stejnokroje).
- d) Orientace na zákazníka zahrnuje pozornost, jaká je zákazníkovi věnována. Může se jednat například o nabídku občerstvení během cesty, zjišťování dalších přání zákazníka apod.
- e) Posledním znakem je zodpovědnost. V dopravních službách si pod ní můžeme představit například včasné informování cestujících o změnách v jízdním řádu, výlukách, nových nabídkách aj.

2.5 Marketingový mix služeb

„Marketingový mix představuje soubor nástrojů, jejichž pomocí marketingový manažer utváří vlastnosti služeb nabízených zákazníkům. Jednotlivé prvky mixu může marketingový manažer namíchat v různé intenzitě i v různém pořadí. Slouží stejnému cíli: uspokojit potřeby zákazníků a přinést organizaci zisk.“ (Vašítková, 2014, s. 21)

Marketing služeb je odlišný v tom, že služby můžeme považovat za jisté nehmotné výhody (např. přenos know-how). Jak již bylo zmíněno, služba není skladovatelná a často se jedná o jedinečný a individuální výkon, který lze jen obtížně standardizovat. Existuje totiž přímý a intenzivní vztah se zákazníkem, který se často podílí i na poskytování služby. (Kalka, Mäßen, 2012). Těmto všem vlastnostem, které ke službám neodmyslitelně patří, je tedy nutné přizpůsobit jejich marketingový mix.

Jak uvádí Vašítková (2014), původně obsahuje marketingový mix čtyři prvky, takzvané 4P: produkt (product), cena (price), distribuce (place) a marketingová komunikace (promotion). Aplikace těchto čtyř prvků v organizacích poskytujících služby ovšem ukázala, že tato čtyři P pro účinné vytváření marketingových plánů nestačí. Důvodem jsou především vlastnosti služeb, které byly již v předcházejících kapitolách zmíněny. Výsledkem tedy bylo připojení dalších tří P k tradičnímu marketingovému mixu,

a to materiální prostředí (physical evidence), lidé (people) a procesy (processes). Nyní si tyto doplňkové tři P typické pro služby podrobněji popíšeme dle Vašítkové (2014):

a) Lidé

Při poskytování služeb dochází ke kontaktu zákazníka s poskytovatelem služby – zaměstnanci. Proto se právě lidé stali jedním z významných prvků marketingového mixu služeb a mají přímý vliv na jejich kvalitu. Organizace poskytující služby by proto měly klást důraz na výběr, vzdělávání a motivování zaměstnanců.

b) Materiální prostředí

Jak již bylo zmíněno u vlastností služeb, nehmotná povaha služeb znamená, že zákazník nedokáže dostatečně poznat službu dříve, než ji spotřebuje. Materiální prostředí můžeme svým způsobem považovat jako důkaz vlastností služby. Jde v podstatě o jakési „zhmotnění služby“. Může se jednat například o kanceláře, ve kterých je služba poskytována, nebo o informační leták popisující konkrétně danou službu. Za důkaz kvality můžeme považovat i oblečení zaměstnanců, mnohdy typické pro síť organizací poskytujících služby, letecké společnosti, hotely.

c) Procesy

„Interakce mezi zákazníkem a poskytovatelem během procesu poskytování služby je důvodem podrobnějšího zaměření se na to, jakým způsobem je služba poskytována.“ (Vašítková, 2014, s. 23) Pokud nejsou žadateli o danou službu dobře vysvětleny výhody produktu a jeho porovnání s konkurencí, není celý proces poskytování služby dobře zvládnut a zákazník odchází nespokojen. Je proto nezbytné provádět analýzy procesů poskytování služby, vytvářet jejich schémata, klasifikovat je a postupně zjednodušovat jednotlivé kroky, ze kterých se procesy skládají.

3 Dopravní služby

3.1 Definice dopravy a dopravních služeb

V této podkapitole si definujeme pojmy doprava a dopravní služby.

Jako první definici dopravy si uvedeme definici od autorky Drobné (2010, s. 62), která zní následovně: *„Doprava je základní předpoklad pro rozvoj cestovního ruchu. Překlenuje prostorové i časové rozdíly mezi bydlištěm a místem cestovního ruchu.“*

Nyní si uvedeme definici dopravy podle Čertíka (2001, s. 117), která je z pohledu autorky práce výstižnější a lépe popisuje podstatu dopravy: *„Doprava zajišťuje přepravu cestujících z místa jejich trvalého bydliště do místa přechodného bydliště, a je tak spojena s uspokojením jednotlivých potřeb účastníků cestovního ruchu.“*

Dopravní služby definuje Ryglová (2009, s. 51), a to následovně: *„Dopravními službami v cestovním ruchu rozumíme služby, které jsou spojeny se zajištěním vlastní přepravy účastníků cestovního ruchu a jejich zavazadel, včetně informací o dopravním spojení, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodejem dopravních cenin, vyřizováním reklamací apod.“*

Je důležité si uvědomit, že dopravní služby nejsou cílem cestovního ruchu, ale jsou jeho nezbytnou součástí. (Drobná, 2010)

3.2 Charakteristika dopravních služeb

Výkonem dopravy je přeprava, která se uskutečňuje podle předem stanovených požadavků, specifikovaných v přepravních podmínkách, jejichž souhrn se označuje jako přepravní řád. Z časového hlediska se jedná o plán přepravy (například jízdní, letový, lodní nebo jiný řád). (Orieška, 2010)

Dopravní služby jsou samozřejmě službami placenými. Seznam cen a souhrn podmínek, na jejichž základě se přeprava uskutečňuje, se nazývá přepravní tarif. Tarifní sazba se odvíjí od různých faktorů, mezi něž patří přepravní vzdálenost, rychlost přepravy, pohodlí přepravy apod. Cestující je povinen si zajistit dopravní ceninu (letenka, jízdenka, místenka), která opravňuje uskutečnit cestu tím dopravním prostředkem, směrem a cestovní třídou, pro kterou je určena. (Orieška, 2010)

3.3 Členění dopravních služeb

Na dopravní systém se můžeme dívat z několika pohledů. Rozdělení dopravy dle Čertíka je podle názoru autorky nejvýstižnější. Člení dopravu podle druhu dopravního prostředku, podle teritoriálního hlediska, podle periodicity a podle sezonnosti.

Podle druhu dopravního prostředku lze dělit dopravu na železniční, silniční, leteckou, vodní a na ostatní druhy dopravy, kam se řadí doprava vertikální, městská a cyklistická doprava. Z teritoriálního hlediska lze členit dopravu na vnitrostátní a mezinárodní. Podle periodicity může být doprava rozdělena na pravidelnou a nepravidelnou a podle sezonnosti lze dopravu členit na celoroční a sezonní. (Čertík, 2001)

3.4 Typy dopravních služeb nabízených v Karlovarském kraji

3.4.1 Železniční doprava

Železniční doprava patří ke kolejovým druhům dopravy. V České republice jsou výhradním dopravcem České dráhy, a.s., na některých regionálních tratích působí jako dopravci i jiné subjekty (například GW Train Regio a.s., RegioJet a.s., LEO Express a.s.). Vlastníkem dráhy je Správa železniční dopravní cesty, s.o. (SŽDC).

V cestovním ruchu je železniční doprava nejméně používaná zejména kvůli vysokým cenám a malé pružnosti, která je způsobená závislostí na kolejích a nádražích. Na železnicích je ale na druhou stranu nabízena také celá řada doplňkových služeb, jako je malé občerstvení za jízdy, tisk či připojení k internetu. Tyto služby bohužel prozatím nejsou v naší republice běžným standardem. (Ryglová, 2009)

Je několik možností, jak členit železniční dopravu. Oriška (2010) člení železniční dopravu na pravidelnou a nepravidelnou, vnitrostátní a mezinárodní osobní dopravu. Jiný pohled na členění železniční dopravy velmi přehledně uvádějí autoři Zurynek, Zelený a Mervart (2008), kteří dělí železniční dopravu na tři základní okruhy, a to na pravidelnou dopravu regionálního či dálkového charakteru, dále turistické či nostalgické vlaky, které jsou zahrnuté v jízdním řádu, a posledním druhem jsou vlaky na objednávku (charter). Pro cestovní ruch jsou důležité všechny tyto tři druhy, ovšem každý z nich jiným způsobem.

Autorka práce nyní jednotlivé druhy železniční dopravy dle Zuryňka, Zeleného a Mervarta (2008) podrobněji popíše.

a) Pravidelná doprava

Pravidelná doprava se dále dělí na dopravu dálkovou a regionální. V rámci pravidelné dálkové dopravy jsou následující kategorie vlaků: EuroNight (EN), EuroCity (EC), InterCity (IC), SuperCity (SC), expres (Ex), rychlík (R). Kategorie SC je specifickou českou kategorií a toto označení se používá pro spoje zajišťované Pendolinem. Regionální doprava je tvořena spěšnými vlaky (Sp) a osobními vlaky (Os). Zásadní rozdíl mezi dálkovou a regionální dopravou je v tom, kdo vlaky objednává. U dálkových vlaků se jedná o stát a u regionálních vlaků jsou to kraje případně města a obce. Pravidelná doprava má pro cestovní ruch nezpochybnitelný význam. Turistům zpřístupňuje destinace a turistické atraktivity. Výhodou při dálkových přesunech je možnost využití lůžkových či lehátkových vozů. Vlakem lze také přepravovat mnohem větší zavazadla nežli v autobuse. K zatraktivnění přispívá také bohatý tarifní systém se spoustou nabídek.

b) Turistické a nostalgické vlaky

V případě nostalgických vlaků jde o dopravu, která se provozuje po tratích s pravidelným provozem, ale je zajišťována historickými vozidly a jezdí podle pravidelného jízdního řádu. Vlaky příležitostně jsou provozované po stejných tratích stejnými vozidly, avšak pouze ve výjimečných případech, jako jsou například festivaly či koncerty. Na tratích, kde je provoz omezen pouze na období turistické sezóny, například na víkendy či prázdniny, jde o vlaky turistické. Každý z těchto tří druhů je velmi důležitý pro turistiku. Sezónní či víkendové turistické vlaky zpřístupňují významné oblasti či turistické atraktivity. Velmi oblíbené jsou také nostalgické vlaky, zvláště jsou-li vedeny parní lokomotivou, v takovém případě je o ně enormní zájem.

c) Vlaky na objednávku

Posledním druhem jsou, jak již bylo zmíněno, vlaky na objednávku neboli charterové vlaky. Tyto vlaky se vůbec nevyskytují v pravidelném jízdním řádu a mohou být provozovány za různým účelem. Jde například o možnost vypravení zvláštního vlaku na objednávku cestovní kanceláře, školy nebo jiné skupiny nebo se může jednat o připojení dodatečného vagonu k pravidelnému

spoji. Nejznámějším mezinárodním charterovým vlakem na území České republiky je Orient-Expres, který navazuje na tradice předválečného spojení Paříž – Istanbul. Orient-Expres má velmi často svou trasu vedenou právě přes Karlovarský kraj a je velkým lákadlem pro železniční nadšence.

Kromě vlastní přepravy cestujících je součástí železniční dopravy i řada doplňkových služeb, například přeprava jízdních kol, prodej cenin, informace o spojích, restaurační služby, rezervace jízdenek atd. (Ryglová, 2009)

Výhody a nevýhody železniční dopravy

Jasnou výhodou železniční dopravy je její šetrnost k životnímu prostředí, což se projevuje například nižším znečištěním či záborem půdy. Další výhodou jsou také kapacitní možnosti železniční dopravy, které jsou ve srovnání s jinými dopravními systémy vyšší. Vozy užívané v příměstské i dálkové dopravě mají kapacitu v řádu stovek osob, čím se vyrovnávají letecké dopravě, nebo ji dokonce překonávají. Jako další výhodu železniční přepravy bychom mohli také zmínit její rychlost. Předpokladem je ovšem infrastruktura v odpovídajícím stavu a také vhodně konstruované jízdní řády. Poslední podstatnou výhodou železniční dopravy je také vyšší bezpečnost. K dalším výhodám patří nezávislost na denní či noční době a na ročních obdobích. (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008)

Největší nevýhodou železniční dopravy je její omezená dostupnost. Kvůli omezené dostupnosti je železnice méně operativní, a proto není vhodná například pro velkou část poznávacích zájezdů. Důležitou součástí dostupnosti je také stav, kdy se stanice či zastávka nenachází přímo v sídlech a je třeba k nim dojít pěšky (např. Karlovy Vary). Další nevýhodou železniční dopravy je její vyšší cena, ale v současnosti nabízejí dopravci velké množství slev, a dokonce se v nich i předhánějí. Další nevýhody železniční dopravy souvisí se špatným stavem infrastruktury a se zastaralým vozovým parkem, který se ovšem dominantní dopravce České dráhy, a.s. snaží v současné době modernizovat. (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008)

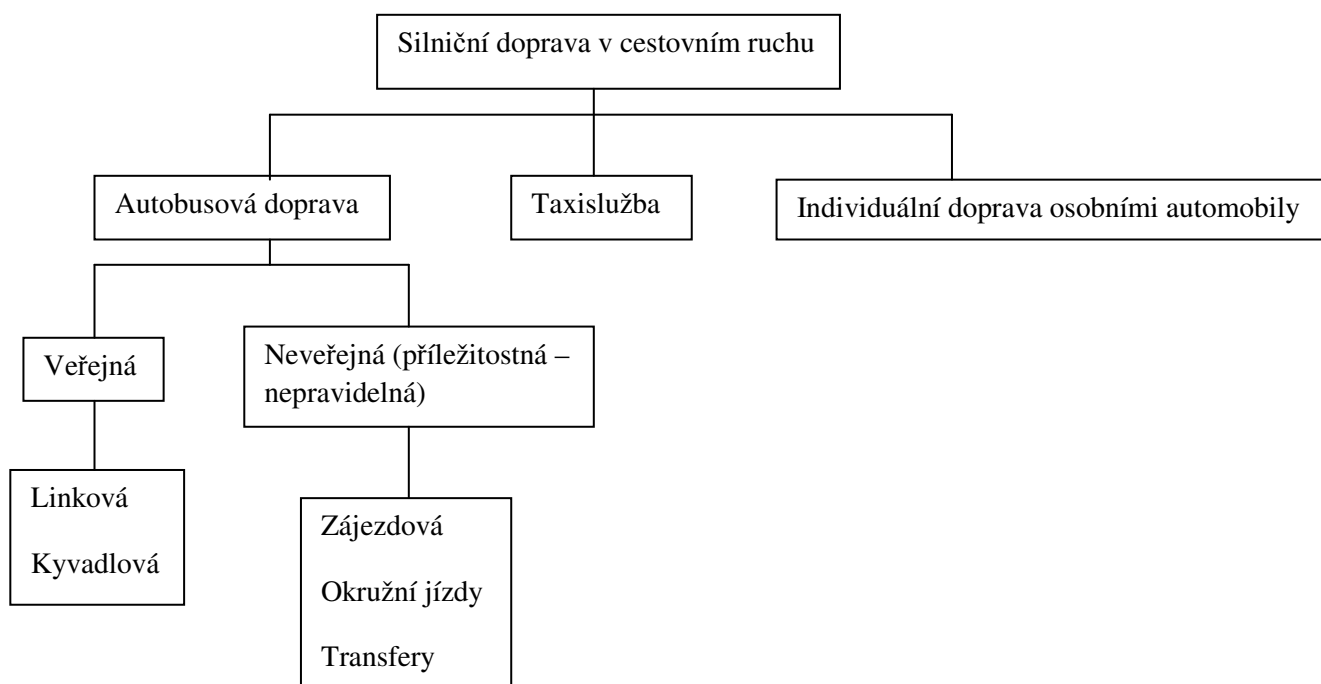
3.4.2 Silniční doprava

„Silniční doprava v cestovním ruchu je přeprava účastníků cestovního ruchu silničními dopravními prostředky po pozemních komunikacích.“ (Drobná, 2010, s. 80)

Autoři se při pohledu na členění silniční dopravy liší pouze v detailech, a proto bude autorka práce popisovat podrobněji členění silniční dopravy dle Oriěšky (2010). Z obrázku 2 je jeho členění silniční dopravy patrné.

Silniční dopravu lze z pohledu cestovního ruchu rozdělit na hromadnou (autobusovou), individuální (dvoustopá nebo jednostopá vozidla) a taxislužby. Hromadnou dopravu lze dále členit na veřejnou a neveřejnou.

Obrázek 2: Silniční doprava v cestovním ruchu



Zdroj: ORIEŠKA, *Služby v cestovním ruchu*, Praha: IDEA SERVIS, 2010

a) Autobusová doprava

Z obrázku je patrné, že autobusová doprava se v cestovním ruchu dále rozděluje na veřejnou (linkovou, kyvadlovou) a neveřejnou (příležitostnou – nepravidelnou) dopravu.

Prvním typem veřejné dopravy je doprava linková. „*Linková osobní doprava je pravidelné poskytování přepravních služeb na určené trase dopravní cesty, při kterém cestující nastupují a vystupují na předem určených zastávkách.*“ (Oriěška, 2010, s. 79)

Druhým typem je doprava kyvadlová. Jedná se o přepravu cestujících mezi dvěma místy buď pravidelně, nebo s frekvencí, kterou stanoví poskytovatel služby. První jízda zpět a poslední jízda tam se obvykle uskutečňuje bez cestujících a zavazadel.

Neveřejná doprava se uskutečňuje na základě objednávky přepravní služby předem u dodavatele služby. *„Uspokojuje přepravní potřeby jen určité skupině cestujících po dohodnuté trase dopravní cesty, s dohodnutými zastávkami a v dohodnutém čase, které dopravce přepravuje podle předem uzavřené smlouvy o přepravě osob za dohodnuté cestovné.“* (Orieška, 2010, s. 80). Neveřejná doprava se dále člení na zájezdovou dopravu, okružní nebo vyhlídkové jízdy a transfery. Zájezdová neboli autokarová doprava je určena k přepravě účastníků zájezdů organizovaných cestovními kancelářemi v tuzemsku i v zahraničí. Okružní jízda je příležitostná přeprava osob na objednávku po předem vyhrazené okružní trase. Okružní jízdě je velmi podobná vyhlídková jízda s tím rozdílem, že výchozí a cílový bod přepravy nemusí být stejný. V případě transferu se jedná o přepravu z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo, které může být místem ukončení těchto služeb nebo počátkem jiné služby cestovního ruchu.

b) Taxislužba

Taxislužbu můžeme nazvat jako veřejnou silniční dopravu, kterou se zajišťuje přeprava osob a jejich zavazadel osobními automobily.

c) Individuální doprava osobním automobilem

Uskutečňuje se vlastním vozidlem nebo půjčeným automobilem, které si cestující na určitou dobu pronajme a sám jej řídí.

Pro provoz silniční dopravy jsou samozřejmě nezbytně nutné pozemní komunikace, jako jsou dálnice, silnice pro motorová vozidla a místní a účelové komunikace.

Výhody a nevýhody silniční dopravy

Výhodou silniční dopravy je vysoká pohotovost k přepravě, dále také vysoká mobilita, která umožňuje cestujícímu dosáhnout téměř jakéhokoli cíle. K dalším výhodám patří také přepravní rychlost a jistá nezávislost, kdy je možnost zastavovat dle požadavku

cestujících. Jako výhodu také nesmíme opomenout cenovou dostupnost silniční dopravy. (Drobná, 2010)

Jako nevýhodu musíme rozhodně uvést silnou zátěž pro životní prostředí. Další podstatnou nevýhodou je malá kapacita dopravních prostředků, která se u autobusu pohybuje mezi 40 až 45 místy a u automobilu kolem 4 až 5 míst. K dalším nevýhodám patří také určitá míra nebezpečnosti spojená s vysokou nehodovostí. Jako nevýhodu bychom mohli zmínit závislost na počasí a také plynulost, která je ovlivňována hustotou silničního provozu či například haváriemi. Jako poslední negativum uvedeme vysoké náklady na provoz, správu a údržbu komunikací. (Drobná, 2010)

3.4.3 Letecká doprava

Letecká doprava je nejrychlejší způsob přepravy účastníků cestovního ruchu, která umožňuje rychlé spojení i mezi dvěma velmi vzdálenými místy. Pro svou vysokou přepravní rychlost, pohodlí a kulturu cestování (ta se ještě odvíjí v závislosti na letové třídě – First Class/ Business Class/ Economy Class) je výhodná především při překonávání větších vzdáleností. U kratších vzdáleností se mohou její výhody minimalizovat, například pokud je letiště umístěno mimo středisko cestovního ruchu, může cesta z letiště trvat déle než samotný let. (Orieška, 2010)

Je několik kritérií pro členění letecké dopravy. Drobná (2010) člení leteckou dopravu ze dvou hledisek, z hlediska teritoriálního na vnitrostátní a mezinárodní a z hlediska pravidelnosti na pravidelnou a charterovou. Čertík (2001) toto dělení rozšířil na členění podle přepravovaného substrátu na přepravu nákladní (přeprava zboží a zásilek) a na přepravu osobní (přeprava cestujících). Jako jediný z dostupných autorů hovoří také o partcharterové dopravě. Orieška člení letecké dopravce podle pěti kritérií. Podle geografického hlediska na vnitrostátní a mezinárodní dopravce. Také ji rozděluje podle rozdílů v nabídce a prodeje přepravních kapacit na pravidelnou a charterovou. Pravidelná doprava se uskutečňuje dle platných letových řádů. Charterová doprava je také označována jako nepravidelná. Její podstatou je objednání celé kapacity letadla cestovní kanceláří. Ta si tedy objedná na jeden nebo více termínů celou kapacitu letadla pro organizaci svých zájezdů. Pro úplnost si také popíšeme partcharterovou dopravu, kterou se, jak již bylo zmíněno, zabývá pouze autor Čertík (2001, s. 121) a popisuje ji následovně: „*Při partcharterové dopravě si cestovní kancelář objedná určitou pevnou kapacitu na pravidelné lince celoročně nebo jen na vymezenou část sezóny.*“ Pravidelná

letecká doprava je v ČR zajišťována vlajkovým dopravcem, kterým jsou České aerolinie (ČSA). Kromě pravidelné dopravy jsou také i významným charterovým dopravcem. Charterovým dopravcem je také například společnost Travel Service. Další kritérium pro členění je rozdíl v délce přepravy a charakteru sítě. Podle něj rozlišujeme na regionální dopravce, kontinentální dopravce a dálkové, mezikontinentální, dopravce. Podle charakteru nabízeného produktu se letečtí dopravci dělí na klasické (linkové) dopravce a na nízkonákladové dopravce. Klasický dopravce nabízí možnost přepravy a přestupů v oblasti svých pravidelných linek a poskytuje „obvyklou“ úroveň produktu, což je z pohledu cestujícího pohodlné sezení a občerstvení zdarma. K prodeji přepravy využívá převážně síť prodejních agentur. Nízkonákladový dopravce (low-cost) nabízí jen přímé lety z místa A do místa B bez jakýchkoliv přestupů. Obvyklá je vysoká hustota sedadel a žádné občerstvení zdarma. Cena letenky obsahuje pouze služby spojené s přepravou, za doplňkové služby navíc, jako je občerstvení, si účtuje příplatky. Poslední kritérium pro členění je charakter obchodního využití, kdy se dopravci rozdělují na osobní dopravce, dopravce zboží a dopravce zásilek. Přehledně je možné vidět členění leteckých dopravců v tabulce 4. (Orieška, 2010)

Tabulka 4: Členění leteckých dopravců

Členění leteckých dopravců	
a) Podle rozdílů v délce přepravy a charakteru sítě	<ul style="list-style-type: none"> - Regionální dopravce - Kontinentální dopravce - Dálkový (mezikontinentální) dopravce
b) Podle rozdílů v nabídce a prodeji přepravních kapacit	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidelný dopravce - Nepravidelný (charterový dopravce)
c) Podle charakteru nabízeného produktu	<ul style="list-style-type: none"> - Klasický (linkový) dopravce - Nízkonákladový dopravce
d) Podle charakteru obchodního využití	<ul style="list-style-type: none"> - Osobní dopravce - Dopravce zboží - Dopravce zásilek
e) Z geografického hlediska	<ul style="list-style-type: none"> - Mezinárodní dopravce - Vnitrostátní dopravce

Zdroj: ORIEŠKA, *Služby v cestovním ruchu*, Praha: IDEA SERVIS, 2010

Výhody a nevýhody letecké dopravy

Největší výhodou letecké dopravy je především její rychlost, která je využitelná především při letech na větší vzdálenosti. Prokazatelně se také jedná o nejbezpečnější způsob dopravy. Další výhodou je bezpochyby pohodlí a kultura cestování, ta je v přímé závislosti s úrovní poskytovaných služeb jednotlivých společností a letovou třídou. Další výhodou je také velká kapacita přepravovaných osob. Za zmínku také stojí široká škála poskytovaných služeb, jako je nápojový a jídelní servis, audiovizuální programy atd. (Čertík, 2001)

Mezi nevýhody patří vysoké provozní náklady, které se odrážejí ve vysoké ceně letenek. Dalším negativem je špatný vliv na životní prostředí, jako je znečišťování ovzduší a nadměrný hluk. (Drobná, 2010) Poslední nevýhodou je často velká vzdálenost letišť od turistických lokalit. To souvisí se značným časem, který cestující stráví před a po samotném letu. (Čertík, 2001)

3.4.4 Ostatní druhy dopravy

Městská a příměstská doprava, integrovaná doprava

„Význam městské hromadné dopravy je pro mobilitu ve městech zcela zřejmý, obecně zajišťuje přemístování cestujících nejen na území města, ale současně i v jeho bezprostředním okolí a tvoří samotný dopravní a přepravní systém. Jde o jednu z nejdůležitějších služeb obyvatelstvu, která každodenně ovlivňuje život tisíců lidí.“ (Zelený, 2007, s. 258) Městská doprava se vyznačuje specifickými znaky, mezi které patří:

- a) Přeprava velkého počtu cestujících na relativně malém zájmovém území
- b) Velká hustota přepravní sítě s krátkými vzdálenostmi zastávek a s krátkými intervaly mezi jednotlivými spoji
- c) Značná časová, prostorová a sezónní nerovnoměrnost poptávky na poskytované služby
- d) Tarifní politika
- e) Specifická technická základna, přizpůsobená provozu ve městech (Zelený, 2007)

Městskou hromadnou dopravu zabezpečuje obvykle městský dopravní podnik a je určena k zajištění hromadné a individuální veřejné dopravy, a to především

ve velkých městech. Její význam je dán právě rozlohou města, počtem obyvatel a rozložením průmyslových objektů, obchodních center, škol a zdravotnických zařízení po městě. (Rygllová, 2009) S ohledem na to musí být především dostatečně kapacitní, rychlá a pohodlná. Kapacita MHD musí odpovídat i potřebě zvládnout kulturní či společenské akce s velkým počtem účastníků. V našich podmínkách je nejčastěji využívaná doprava autobusy, trolejbusy a tramvajemi. V Praze je možnost využívat také podzemní dráhu, metro. Významnou funkci má také taxislužba, která umožňuje rychlou a pohodlnou přepravu na místo dle přání zákazníka. (Čertík, 2001)

K nevýhodám městské dopravy patří především poškozování životního prostředí zplodinami a hlukem a nevýhodou jsou také vyšší provozní náklady. (Čertík, 2001)

V současné době se v České republice provádí masivní integrace veřejné dopravy, čímž vznikají integrované dopravní systémy (IDS). *„Základním cílem integrovaného dopravního systému je vytvoření a zajištění takového systému hromadné osobní dopravy jak na území města, tak i jeho zájmovém území, který při daných ekonomických možnostech uspokojí optimálním způsobem dopravní potřeby obyvatel a návštěvníků celého regionu.“* (Zelený, 2007, s. 263) Pod pojmem integrované dopravy si také můžeme představit jak harmonizaci provozu regionální, příměstské a městské hromadné dopravy a jejich koordinaci s dopravou dálkovou, tak integraci podsystemu veřejné hromadné osobní dopravy (dráhy, autobusy), to vše bez ohledu na konkrétního provozovatele. Integrované dopravní systémy vznikají hlavně v okolí větších měst. Jejich cílem je zajistit díky efektivní spolupráci všech dostupných druhů dopravních prostředků konkurenceschopnost hromadné dopravy vůči individuální dopravě. Vedle městské hromadné dopravy se tedy do IDS zapojuje i železniční a autobusová doprava. (Zelený, 2007)

Výhodou integrovaných dopravních systémů je například zlepšení služeb a větší pohodlí pro cestující, kteří mohou využívat sjednocené přepravní nabídky v daném území a nemusejí se ohlížet na konkrétního dopravce. Výhoda je také finanční, kdy díky koordinaci subjektů dochází k úsporám. (Zelený, 2007)

Vertikální doprava

Vertikální doprava je reprezentována především lanovkami a umožňuje turistům přístup do vysoko položených a obtížně přístupných míst. Zpřístupňuje tedy horské terény

a podporuje tak provozování aktivních forem cestovního ruchu, jako je lyžování, horolezectví, vysokohorská turistika apod. (Čertík, 2001)

Rozlišují se dva typy lanovek. Prvním typem jsou visuté lanovky, které jsou nesené lanem, a rozdělují se dále na sedačkové, které jsou jedno-, dvou-, až čtyřmístné, a kabinkové, které se dělí dle kapacity na 4 až 6 místné, nebo na velké o kapacitě 20 až 150 osob. Druhým typem lanovek jsou pozemní lanovky, které se dále dělí na kabinkové, ty se pohybují po kolejích pomocí lana, a na vleky. (Drobná, 2010)

Cyklistická doprava

Cyklistická doprava je nedílnou součástí dopravního systému. K jejím pozitivům můžeme zařadit například bezhlučnost, nulové emise a finanční a prostorovou nenáročnost. Lze ji rozdělit na dvě hlavní skupiny. První je cyklistika jako forma dopravy a druhá skupina je rekreační cyklistika. Cyklistika jako forma dopravy spadá pod resort dopravy do oblasti dopravní obsluhy a je alternativou k dalším druhům dopravy. Jízdní kolo nabízí značnou flexibilitu při pohybu ve městech, cyklisté nemají problém s hledáním parkovacích míst ani s dopravními zácpami. Rekreační cyklistika spadá pod resort místního rozvoje. Cykloturistika je vnímaná jako ekonomicky dostupná alternativa trávení volného času. (Zelený, 2007)

Jelikož se autorka práce zaměřuje především na meziměstskou a příměstskou dopravu, nebude se ve své práci dále zabývat leteckou, vertikální ani cyklistickou dopravou.

4 Dopravci působící v Karlovarském kraji a jejich nabídky

V této kapitole si popíšeme jednotlivé železniční a autobusové dopravce, kteří v Karlovarském kraji působí. Seznámíme se také s nabídkou jejich služeb, ze které si cestující mohou vybrat. U jednotlivých nabídek si také v tabulkách shrneme výsledky dotazníkového šetření o informovanosti respondentů a využívání popisovaných nabídek.

Nejdelší část bude věnována společnosti České dráhy, a.s., jelikož má tato společnost na dopravě v Karlovarském kraji největší podíl a také cestujícím nabízí nejvíce nabídek.

Příložený CD ROM obsahuje fotografie ze stanic Karlovy Vary, Karlovy Vary dolní nádraží, Sokolov, Cheb a Mariánské Lázně, na kterých jsou zobrazeny aktuální výlepy s nabídkami dopravních služeb a prostory infocenter s informačními materiály. Příloha slouží pro ilustraci aktuální komunikace dopravců s cestujícími.

4.1 Dopravci působící v železniční dopravě

V Karlovarském kraji jsou pouze dva železniční dopravci, kteří zajišťují osobní přepravu. Jsou jimi České dráhy, a.s. a GW Train Regio a.s. (dříve Viamont a.s.). Nyní si tyto dva dopravce podrobněji popíšeme.

4.1.1 České dráhy, a.s.

Následující podkapitola je převážně čerpána z oficiálních webových stránek společnosti České dráhy, a.s. a z propagačních materiálů společnosti.

Akciová společnost České dráhy (dále jen ČD) je předním provozovatelem železniční dopravy v České republice. Vznikla 1. ledna 2003 na základě zákona 77/2002 Sb. jako jeden z nástupnických subjektů původní státní organizace České dráhy. Poskytuje služby v osobní a nákladní dopravě a zabezpečuje provozuschopnost železniční dopravní cesty. Navazuje na více jak 170letou tradici železniční dopravy na území Čech, Moravy a Slezska.

Nabídky společnosti ČD, a.s. v Karlovarském kraji

a) In Karta

In Karta je plastová čipová karta ve velikosti běžné platební karty. Je určena především stálým zákazníkům ČD, kteří díky ní mohou cestovat vlakem

výhodněji. Na kartu se dá totiž nahrát některá ze slev ve formě tzv. aplikace, díky níž pak cestující nakupuje jízdenky se slevou odpovídající příslušné aplikaci.

In Karta také může sloužit jako elektronická peněženka, do které si předem cestující nabije peníze, a poté s ní může nakupovat jízdenky v automatu nebo bezhotovostně u pokladny. Za takové nákupy dostane slevu v podobě bonusu, který se mu přičte zpět do elektronické peněženky.

Přehled slev na In Kartě

Při zakoupení In Karty si cestující vybere výši slevy, která mu bude na In Kartu nahrána, a to podle potřeb na tři měsíce, jeden nebo tři roky.

IN 25 % je určena pro všechny cestující včetně dětí, žáků, studentů, kteří vlakem pravidelně dojíždějí do školy či do zaměstnání. Vyplatí se také při častém cestování do různých míst. S In Kartou IN 25 % získá cestující 25% slevu na jednosměrné, zpáteční, traťové jízdenky (týdenní, měsíční a čtvrtletní).

IN 50 % je vhodná především pro pravidelné cesty mladých 15-26 let a dospělých. Za zvýhodněnou cenu je nabízena i pro důchodce. S In Kartou IN 50 % získá cestující 50% slevu na jednosměrné i zpáteční jízdenky, 25% slevu na žákovské traťové jízdenky a slevu na jízdenky do zahraničí.

IN 100 % je určena pro pravidelné cesty s vyšším komfortem. Bez potřeby zakoupení dalších jízdních dokladů získá cestující možnost neomezeného cestování ve vlacích ČD ve 2. vozové třídě a slevu na jízdenky do zahraničí.

Cena In Karty se odvíjí od výše slevy, která je na ní nahrána, viz tabulka 5.

Tabulka 5: Cena In Karty

Aplikace		Cena v Kč		
		3 měsíce	1 rok	3 roky
IN 25 %	Cestující od 15 do 26 let	150	250	490
	Cestující od 26 let	150	450	990
IN 50 %	Cestující od 15 do 26 let	-	1 490	3 990
	Cestující od 26 let	-	2 990	8 490

Zdroj:<http://www.cd.cz/vyhody-pro-cestujici/in-karta/aplikace-na-in-karte/-8939/>, 2014, upraveno

Informační brožura obsahující podrobné informace o In Kartě je k nahlédnutí v příloze B.

Tabulka 6: Informovanost respondentů o In Kartě a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná	Poznámky
<p>7 % zná a využívá, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 75 % 5-7x týdně - 19 % alespoň 1x do týdne - 6 % alespoň 1x měsíčně 	<p>43 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 % 5x až 7x týdně - 18 % 1x až 4x týdně - 17 % alespoň 1x měsíčně - 25 % pouze výjimečně - 20 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>50 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 % alespoň 5x týdně - 6 % 1x až 4x do týdne - 6 % alespoň 1x měsíčně - 38 % pouze výjimečně - 45 % necestuje vlakem vůbec 	<p>5 % využívá In Kartu společně se žakovským jízdným</p>

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

b) Kilometrická banka (KMB)

Kilometrická banka je sešitek, jehož zakoupením získá cestující kredit 2000 km, které v době platnosti sešitku postupně vyčerpává. Před nástupem do vlaku si cestující sám vyplní zamýšlenou trasu a průvodčí mu poté ve vlaku tyto kilometry odečte. Minimální odpis je 100 km, maximální 400 km (nad tuto vzdálenost cestuje cestující zdarma). Kilometrická banka je přenosná, může s ní tedy cestovat kdokoli, není vázána na žádné jméno. Na jednu Kilometrickou banku mohou současně cestovat až 3 cestující, každému z nich se odečítají kilometry zvlášť. Platnost Kilometrické banky je půl roku. Cena Kilometrické banky je 2200 Kč, což vychází v přepočtu na 1,10 Kč na 1 km.

Tabulka 7: Informovanost respondentů o Kilometrické bance a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>3 % znají a využívají, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 % alespoň 1x do týdne - 25 % alespoň 1x měsíčně - 25 % pouze výjimečně 	<p>13 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 % 5x až 7x týdně - 17 % 1x až 4x týdně - 17 % alespoň 1x měsíčně - 17 % pouze výjimečně - 28 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>84 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15% alespoň 5x týdně - 11% 1x až 4x do týdne - 10% alespoň 1x měsíčně - 31% pouze výjimečně - 33% necestuje vlakem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

c) Skupinová víkendová jízdenka

Skupinová víkendová jízdenka nabízí jednodenní cestování vlakem po celé České republice nebo po vybraném kraji. Na jednu Skupinovou víkendovou jízdenku může v sobotu, neděli nebo ve státní svátek cestovat až 5 spolucestujících, přičemž pouze 2 z nich mohou být starší 15 let. Počet najetých kilometrů není nijak omezen, proto je jízdenka ideální například pro rodiny s dětmi na víkendový výlet. Nemusí se pochopitelně jednat pouze o rodinu, žádné příbuzenské vztahy mezi spolucestujícími se neprokazují. Cena Skupinové víkendové jízdenky pro celou Českou republiku je 650 Kč, pouze pro cestování v Karlovarském kraji stojí 225 Kč.

Tabulka 8: Informovanost respondentů o Skupinové víkendové jízdence a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná	Poznámky
<p>15 % zná a využívá, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 22 % alespoň 5x do týdne - 29 % 1x až 4x týdně - 23 % alespoň 1x měsíčně - 26 % pouze výjimečně 	<p>41 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18 % 5x až 7x týdně - 10 % 1x až 4x týdně - 13 % alespoň 1x měsíčně - 37 % pouze výjimečně - 22 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>44 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14 % alespoň 5x týdně - 9 % 1x až 4x do týdne - 7 % alespoň 1x měsíčně - 25 % pouze výjimečně - 45 % necestuje vlakem vůbec 	<p>15 % ze všech respondentů je s touto nabídkou seznámeno, i přesto že vlakem vůbec necestuje</p>

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

d) Celodenní jízdenka

Celodenní jízdenka nabízí cestujícím jízdu vlakem po celé České republice nebo ve vybraném kraji na celý jeden den. Může být využívána jak ve všední dny, tak i o víkendu. Počet najetých kilometrů během dne není nijak omezen. Celodenní jízdenka je platná pouze pro jednoho cestujícího a opravňuje ho cestovat celý den 2. třídou vlaků všech kategorií Českých drah, a.s. a vlaků dopravců GW Train Regio a.s. a Vogtlandbahn GmbH na území České republiky. Pro celou Českou republiku stojí Celodenní jízdenka 550 Kč a pouze pro Karlovarský kraj 150 Kč.

Právě pro svou nízkou cenu a možnost využívání i ostatních dopravců (GW Train Regio, a.s. a Vogtlandbahn GmbH) je, dle mínění autorky práce, Celodenní jízdenka pro využívání v Karlovarském kraji ideální.

Tabulka 9: Informovanost respondentů o Celodenní jízdence a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>6 % zná a využívá, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 23 % alespoň 5x do týdne - 39 % 1-4x týdně - 23 % alespoň 1x měsíčně - 15 % pouze výjimečně 	<p>56 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 % 5x až 7x týdně - 12 % 1x až 4x týdně - 11 % alespoň 1x měsíčně - 31 % pouze výjimečně - 26 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>38 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 % alespoň 5x týdně - 9 % 1x až 4x do týdne - 10 % alespoň 1x měsíčně - 29 % pouze výjimečně - 41 % necestuje vlakem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

e) Zvláštní jízdné pro žáky od 15 do 26 let

Jedná se o zvýhodněné jízdné pro dojíždění do škol se žákovským průkazem, které lze využít ve všech vlacích ČD ve 2. vozové třídě. Žákovské jízdenky lze využívat během celého školního roku, tedy každoročně od 1. 9. do 30. 6., během července a srpna žákovské jízdné neplatí. Výhodami zvláštního jízdného pro žáky jsou levnější zpáteční, týdenní, měsíční i čtvrtletní jízdenky a také další možná sleva s In Kartou, kdy kombinací In Karty s aplikací IN 25 % nebo IN 50 % a žákovského průkazu získává žák navíc slevu 25 % na trasu uvedenou v žákovském průkazu. Tiskopis žákovského průkazu stojí 1 Kč, za potvrzení tohoto vyplněného tiskopisu se poté platí 50 Kč.

Informační materiál poskytující informace o kombinaci In Karty a Žákovského jízdného je k nalezení v příloze C.

Tabulka 10: Informovanost respondentů o Zvláštním jízdném pro žáky od 15 do 26 let a jeho využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>45 % zná a využívá, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 34 % alespoň 5x do týdne - 25 % 1-4x týdně - 10 % alespoň 1x měsíčně - 31 % pouze výjimečně 	<p>38 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 % 5x až 7x týdně - 7 % 1x až 4x týdně - 17 % alespoň 1x měsíčně - 43 % pouze výjimečně - 23 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>17 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 % alespoň 5x týdně - 6 % 1x až 4x do týdne - 6 % alespoň 1x měsíčně - 14 % pouze výjimečně - 68 % necestuje vlakem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

f) EgroNet ticket

EgroNet je mezinárodní integrovaný dopravní systém, který vznikl v devadesátých letech dvacátého století. Podstatou systému je unikátní jízdenka EgroNet.

Síťová jízdenka EgroNet nabízí možnost cestovat vlaky, autobusy a městskou hromadnou dopravou v regionu čtyř zemí, a to po části Karlovarského kraje a ve vybraných okresech Bavorska, Duryňska a Saska, tedy v Euroregionu Egrensis. Nabídku příměstské dopravy vytváří společně 16 zemských okresů, měst a dopravních sdružení (viz obrázek 3). Autobusy jezdí na 699 linkách a vlaky na 42 železničních trasách. Provoz zajišťuje 63 dopravců, obsluhovaných zastávek a stanic je 7.334, z toho 280 železničních. (zdroj: <http://www.idok.info/egronet>)

Síťová jízdenka EgroNet je jednodenní a platí pouze pro jednu osobu. Ovšem při zakoupení dvou jízdenek EgroNet může na tyto jízdenky cestovat skupina maximálně dvou dospělých a čtyř dětí ve věku od 6 do 15 let. Děti do 6 let cestují vždy bezplatně. Jízdenka platí pro libovolný počet jízd v síti linek regionu EgroNet a může být v den platnosti použita libovolně často. Jednodenní síťová jízdenka EgroNet pro jednu osobu stojí 150 Kč.

Informační leták o EgroNet ticketu je k nalezení v příloze D.

Obrázek 3: Mapa platnosti jízdenky EgroNet



Zdroj: http://www.egronet.de/media/Presse%20News/zeitung15_cz.pdf, 2014, upraveno

Tabulka 11: Informovanost respondentů o EgroNet ticketu a jeho využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>1 % zná a využívá, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 67 % 1-4x týdně - 33 % pouze výjimečně 	<p>11 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 % 5x až 7x týdně - 8 % 1x až 4x týdně - 16 % alespoň 1x měsíčně - 24 % pouze výjimečně - 32 % zná i přesto, že vlakem necestuje 	<p>88 % nezná, z toho jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 % alespoň 5x týdně - 12 % 1x až 4x do týdne - 10 % alespoň 1x měsíčně - 30 % pouze výjimečně - 32 % necestuje vlakem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

g) Spoj SC Pendolino

S jízdním řádem 2013/2014 byly nově zařazeny spoje SC Pendolino na trati Bohumín – Františkovy Lázně (viz obrázek č. 4). Tyto spoje jezdí dvakrát denně a na trase Františkovy Lázně – Plzeň a zpět mohou cestující jet bez povinné místenky, jelikož SC Pendolino jede v trase pravidelných rychlíků.

Obrázek 4: Trasa spoje SC Pendolino



Zdroj: <http://www.cd.cz/pendolino/kam-jede/trasa/-15349/>, 2014, upraveno

Právě vysokorychlostní vlak Pendolino poskytuje cestujícím vysokou úroveň jízdního komfortu. Hlavní předností vlaku je využití naklápěcí technologie, která umožňuje při zachování jízdního komfortu projíždění oblouků o 20 až 30 % rychleji než klasické vlaky. (Orieška, 2010) Jednotka se skládá vždy z pěti vozů 2. třídy a jednoho vozu 1. třídy. Ve voze č. 3 je bistro vůz. Všechny vozy vlaků SC Pendolino jsou konstruovány jako velkoprostorové, ve kterých jsou polohovatelná sedadla uspořádána za sebou nebo proti sobě. Nad sedadly jsou police pro ukládání zavazadel. K dispozici jsou také elektricky stahovatelné rolety k odstínění přímého slunečního světla a tlačítka na přivolání palubního personálu. Všechny vozy jsou samozřejmě plně klimatizovány.

Oddíly pro cestující jsou vybaveny elektronickým obrazovým informačním systémem a nechybí ani pravidelné informační hlášení o jízdě vlaku a doplňkových službách, realizované prostřednictvím vlakového rozhlasu. Všechny vozy jsou nekuřácké.

Služby na palubě SC Pendolino

Ve všech vlacích SC Pendolino mohou cestující využívat službu bezdrátového připojení k internetu, a to samozřejmě zdarma. Stačí se přenosným zařízením podporujícím Wi-Fi připojit k síti „CDWi-Fi“ a spustit internetový prohlížeč. Po otevření internetového prohlížeče se automaticky zobrazí úvodní stránka palubního portálu s celou řadou užitečných aplikací a informací, jako jsou například podrobné informace o jízdě vlaku, poloze vlaku na mapě, aktuální rychlosti vlaku, času zbývajícím do cílové stanice, aktuálním počasí v jednotlivých stanicích, mimořádnostech na trati, informacích o přípojích v nácestných stanicích, zajímavostech na trase s tipy na volnočasové aktivity, službách na palubě, doplňkových služby, přenosu z on-line kamer na obou koncích vlaku, aktuálním zpravodajství, hrách, elektronických knihách, hudbě, soutěžích a nově také on-line objednávání občerstvení z nabídky bistro vozu s donáškou až na místo.

Ve vlacích SC Pendolino o cestující po celou dobu jízdy pečuje přátelský a odborně vyškolený palubní personál, který je připraven zodpovědět veškeré dotazy a řešit případné požadavky. Stanoviště palubního personálu se nachází ve voze č. 4.

Ve všech vlacích SC Pendolino je jako vůz č. 3. řazen bistro vůz, ve kterém si cestující může vybrat ze široké nabídky pokrmů připravovaných z kvalitních surovin za velmi příznivé ceny. Nechybí snídaňová a denní menu nebo třeba sezonní nabídky. Samozřejmostí je výběr z řady teplých a studených nápojů včetně točeného piva. Během jízdy vlaku můžete využít také nabídky minibaru – roznášky placeného občerstvení až na místo.

Cestujícím s místenkou do 1. třídy je poskytnuto zdarma občerstvení s donáškou až na místo, které zahrnuje nápoj na uvítanou v podobě Bohemia sektu (alkoholický nebo nealkoholický) a jednoduchý snack dle výběru z aktuální nabídky. Ve 2. třídě je během jízdy zdarma poskytnut jeden nealkoholický nápoj (neperlivá voda). Samozřejmě také s donáškou na místo.

Během jízdy si cestující může vybrat také z aktuální nabídky periodik, která jsou nabízena všem cestujícím zdarma. Základní nabídku tiskovin tvoří Hospodářské noviny, MF Dnes, Blesk nebo Nedělní Blesk, Týdeník Euro a Časopis Týden.

Součástí každé soupravy vlaku SC Pendolino je i tzv. tichý oddíl, kde mají cestující možnost cestovat v klidném prostředí, ve kterém nebudou rušeni vyzváněním mobilním telefonů, hlasitou hudbou či jinými hlasitými projevy spolucestujících.

Informační leták obsahující všechny služby poskytované ve vlacích SC Pendolino je k nalezení v příloze E.

Tabulka 12: Využívání spoje SC Pendolino respondenty v Karlovarském kraji

Využívají pro dopravu v kraji	Využívají, ale pro cíle mimo kraj	Nevyužívají pro dopravu v kraji
<p>7 % využívá pro dopravu v kraji, z toho cestuje vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 % 5x až 7x týdně - 38 % alespoň 1x do týdne - 18 % alespoň 1x měsíčně - 31 % pouze výjimečně 	<p>5 % využívá pro cíle mimo kraj, z nichž jezdí vlakem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 28 % 5x až 7x týdně - 36 % alespoň 1x týdně - 36 % alespoň 1x měsíčně 	<p>88 % nevyužívá pro dopravu v kraji, z nichž ovšem 29 % nejezdí vlakem vůbec</p>

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

4.1.2 GW Train Regio a.s.

Informace obsažené v této kapitole byly čerpány z oficiálních webových stránek společnosti GW Train Regio a.s.

V roce 1992 byla založena společnost VIAMONT s.r.o., která o čtyři roky později přešla na akciovou společnost. Společnost VIAMONT Regio a.s. byla založena dne 19. 6. 2008. VIAMONT a.s. je jediným akcionářem společnosti VIAMONT Regio a.s. a je nositelem licencí na provozování osobní drážní dopravy a je držitelem osvědčení dopravce na provozování osobní drážní dopravy. Důvodem pro založení nové společnosti VIAMONT Regio a.s. bylo soustředit aktivity v osobní drážní dopravě do samostatné společnosti. S účinností od 20. 12. 2011 došlo na základě rozhodnutí obchodní společnosti IDS building corporation a.s., jako jediného akcionáře obchodní společnosti VIAMONT Regio a.s., ke změně obchodní firmy VIAMONT Regio a.s. tak, že nová obchodní firma společnosti zní GW Train Regio a.s.

V současnosti společnost GW Train Regio a.s. nabízí svoje služby v Karlovarském, Královéhradeckém, Libereckém a Moravskoslezském kraji.

V Karlovarském kraji dopravuje společnost GW Train Regio cestující na dvou tratích, a to na trati Sokolov – Kraslice - Zwotenhal a Karlovy Vary dolní nádraží - Mariánské Lázně.

Nabídky společnosti GW Train Regio a.s. v Karlovarském kraji

a) Čipová karta GW Train Regio

V roce 2006 byly na trati Karlovy Vary dolní nádraží - Mariánské Lázně časové jízdenky v elektronické podobě. Nyní už si bezkontaktní čipovou kartu může cestující pořídit ve všech střediscích GW Train Regio a.s. Tyto jízdenky obsahují stejné informace jako jejich papírové varianty, liší se pouze nosič informace. Na rozdíl od tisku na papír je informace uložena v elektronické podobě na bezkontaktní čipové kartě.

Čipová karta má shodné rozměry a vlastnosti jako jiné rozšířené karty (např. bankovní platební karty). Karta je z plastu, uvnitř ní je zatavený čip a anténa. Bez čipové karty si není možné koupit na této trati časové jízdné. Důvodem je naplnění požadavku krajského úřadu na evidenci uskutečněných jízd na jednotlivých spojích i při použití časové jízdenky.

Do budoucna se budou možnosti využití bezkontaktních čipových karet dále rozšiřovat.

Prodej elektronické jízdenky probíhá shodně jako prodej jízdenky papírové s tím, že průvodčí na čipovou kartu nahraje požadovanou jízdenku. O prodeji elektronické jízdenky je vystaveno také papírové potvrzení, které slouží jako zjednodušený daňový doklad a lze jej také použít jako doklad v případném reklamačním řízení, respektive při ztrátě čipové karty. Z těchto důvodů je proto vhodné tento doklad po dobu platnosti elektronické jízdenky uschovat. Tato bezkontaktní čipová karta stojí 120 Kč.

Jelikož tento dopravce působí v Karlovarském kraji pouze na dvou tratích, nebyla jeho nabídka součástí dotazníkového šetření.

4.2 Dopravci působící v autobusové dopravě

Autobusových dopravců působících v Karlovarském kraji je mnoho. V následujících podkapitolách si dva nejvýznamnější dopravce, tedy STUDENT AGENCY, k.s. a Autobusy Karlovy Vary, a.s. konkrétněji popíšeme a zbylé dopravce si pro úplnost pouze vyjmenujeme.

4.2.1 STUDENT AGENCY, k.s.

Zdrojem této podkapitoly jsou oficiální webové stránky společnosti STUDENT AGENCY, k.s.

STUDENT AGENCY je největší cestovní agenturou v České republice, největším prodejcem letenek i jízdenek na trhu a největší agenturou pro prodej jazykových a pracovních pobytů v zahraničí. V současné době je STUDENT AGENCY také synonymem luxusní autobusové dopravy, známé jako STUDENT AGENCY Express nebo „žluté linky“.

Autobusy STUDENT AGENCY jsou poznat na první pohled pro svoji charakteristickou žlutou barvu a neotřelý vzhled. K výbavě autobusu patří automat na teplé nápoje, lednička na chlazené nápoje, bezpečnostní pásy, klimatizace a WC.

Na začátku jízdy rozdává cestujícím stevard či stevardka sluchátka, díky nimž je možné si cestu zkrátit sledováním filmů nebo poslechem hudby. Během jízdy jsou cestujícím zdarma nabízeny teplé nápoje, chlazené nápoje a občerstvení lze zakoupit. Na palubě autobusu je pro cestující zdarma k dispozici denní tisk a různé časopisy. Po ukončení jízdy je možné si časopis nebo noviny ponechat.

Pro pohodlí cestujících jsou všechny autobusy společnosti STUDENT AGENCY vybaveny prostornými, celokoženými sedačkami, které lze dle potřeb polohovat. Po celou dobu cesty je cestujícím k dispozici stevardka či stevard, na které se mohou obracet s prosbou či dotazem, ale také se stížností nebo jinými problémy.

K dispozici je v autobuse také Wi-Fi internet zdarma. Wi-Fi připojení je na všech vnitrostátních linkách.

Vzhledem k bezpečnosti cestujících jsou na každém sedadle umístěny bezpečnostní pásy. Zákon vyžaduje, aby byli všichni cestující během jízdy připoutáni.

Nabídky společnosti STUDENT AGENCY, k.s. v Karlovarském kraji

a) Kreditová jízdenka

Jedná se moderní, flexibilní a jednoduchý způsob cestování linkami STUDENT AGENCY. Její držitelé nakupují jízdenky společnosti za nejnižší ceny. Rezervování i rušení rezervací lze provádět buď zdarma pomocí SMS nebo online na stránkách společnosti STUDENT AGENCY. Počet rezervací na Kreditové jízdence je omezen pouze výší kreditu, kredit je možné dobít online platební kartou nebo bankovním převodem. Díky Kreditové jízdence může cestující získat i další slevy u obchodních partnerů.

Tabulka 13: Informovanost respondentů o Kreditové jízdence a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyžívá	Nezná
10 % zná a využívá, z toho cestuje linkami STUDENT AGENCY:	48 % zná, ale nevyžívá, z nichž jezdí linkami STUDENT AGENCY:	42 % nezná, z toho jezdí linkami STUDENT AGENCY:
- 30 % 1-4x týdně	- 2 % 1x až 4x týdně	- 2 % alespoň 1x měsíčně
- 26 % alespoň 1x měsíčně	- 13 % alespoň 1x měsíčně	- 37 % pouze výjimečně
- 44 % pouze výjimečně	- 54 % pouze výjimečně	- 61 % necestuje linkami STUDENT AGENCY vůbec
	- 31 % zná i přesto, že linkami STUDENT AGENCY necestuje	

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

b) Otevřená jízdenka

Jedná se o jízdenky zakoupené na prodejním místě, které nejsou vystaveny na konkrétní trasu, datum ani na čas. Provádět a rušit rezervace lze bez poplatku pomocí SMS, nebo po přihlášení do online rezervačního systému na www.studentagency.cz.

Otevřená jízdenka je vlastně předem zaplacený kredit na jedno použití, kterým cestující hradí cenu jízdenky na požadovaný spoj. Rezervovat Otevřenou jízdenku je možné až do 5 minut před vyjetím spoje.

Tabulka 14: Informovanost respondentů o Otevřené jízdence a její využívání

Zná a využívá	Zná a nevyžívá	Nezná
<p>14 % zná a využívá, z toho cestuje linkami STUDENT AGENCY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 % 1-4x týdně - 32 % alespoň 1x měsíčně - 61 % pouze výjimečně 	<p>42 % zná, ale nevyžívá, z nichž jezdí linkami STUDENT AGENCY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 % 1x až 4x týdně - 11 % alespoň 1x měsíčně - 48 % pouze výjimečně - 34 % zná i přesto, že linkami STUDENT AGENCY necestuje 	<p>44 % nezná, z toho jezdí linkami STUDENT AGENCY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 % alespoň 1x měsíčně - 37 % pouze výjimečně - 62 % necestuje linkami STUDENT AGENCY vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

c) Jízdenka na pevné datum

Jedná se o jízdenku zakoupenou na prodejním místě, která je vystavena na konkrétní trasu, datum a čas. Při odbavení již nemusí mít cestující Jízdenku na pevné datum u sebe, stačí znát její číslo. Nevýhodou Jízdenky na pevné datum je to, že změnu rezervace této jízdenky lze provést pouze za poplatek, a to buď na prodejním místě nebo na www.studentagency.cz.

Tabulka 15: Využívání linek STUDENT AGENCY respondenty v Karlovarském kraji

Využívají pro dopravu v kraji	Využívají, ale pro cíle mimo kraj	Nevyužívají pro dopravu v kraji
<p>27 % využívá pro dopravu v kraji, z toho cestuje linkami STUDENT AGENCY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 % alespoň 1x do týdne - 29 % alespoň 1x měsíčně - 58 % pouze výjimečně 	<p>27 % využívá pro cíle mimo kraj, z nichž jezdí linkami STUDENT AGENCY:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 % alespoň 1x týdně - 13 % alespoň 1x měsíčně - 80 % pouze výjimečně 	<p>46 % nevyžívá pro dopravu v kraji, z nichž ovšem 69 % nejezdí linkami STUDENT AGENCY vůbec</p>

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

4.2.2 Autobusy Karlovy Vary, a.s.

Tato podkapitola je čerpána z webových stránek společnosti Autobusy Karlovy Vary, a.s.

Společnost Autobusy Karlovy Vary, a.s. vznikla 1. 7. 2001 oddělením divize Sever od společnosti ČSAD Plzeň, a.s. Historicky navazuje na národní podnik ČSAD, který vznikl v roce 1949. Jedná se o největšího autobusového dopravce v Karlovarském kraji, který zaměstnává celkem 244 zaměstnanců a vlastní 190 autobusů.

V současné době je společnost organizačně tvořena "Správou společnosti" se sídlem v Karlových Varech a "Divizemi" v Karlových Varech, Sokolově, Kraslicích, Chebu, Mariánských Lázních, Aši a v Kadani, viz obrázek 5.

Obrázek 5: Autobusová nádraží



Zdroj: <http://www.autobusy-kv.cz/autobusova-nadrazi.html>, 2014

Společnost zajišťuje zejména veřejnou linkovou dopravu – základní dopravní obsluhu, především v Karlovarském kraji, částečně pak také v Ústeckém kraji a v Plzeňském kraji. Na základě dlouhodobých smluv společnost zajišťuje provoz MHD v Sokolově, v Chebu a v Aši. Rovněž zajišťuje systém dálkových linek z Karlovarského kraje do Prahy a zpět.

Nabídky společnosti Autobusy Karlovy Vary v Karlovarském kraji

a) Čipová karta

Čipová karta je moderní platební prostředek odbavování v dopravě. Odbavení je rychlé a přesné. Velkou výhodou je základní sleva ve výši 10 % z ceny

jízdného na linkách společnosti. Také v MHD je při platbě kartou odečteno výhodnější jízdné.

Kartou lze platit bezhotovostně také žákovské jízdné, jízdné ZTP, ZTP-P a ISIC, v tomto případě však jízdné odpovídá ceně placené v hotovosti.

Dalším přínosem je pohodlné placení jízdného, kdy stačí kartu pouze přiložit ke čtecímu zařízení elektronické pokladny v autobusu.

Na území Karlovarského kraje lze také čipovou kartu použít jako nosič předplatních jízdenek Integrovaného dopravního systému Karlovarského kraje IDOK.

Jednoduché a rychlé je také dobíjení, které lze provést u řidičů (na všech linkách mimo MHD) nebo v přepravních kancelářích.

Tabulka 16: Informovanost respondentů o Čipové kartě a její využívání v meziměstské dopravě

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>27 % zná a využívá, z toho cestuje autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 45 % 5x až 7x týdně - 29 % alespoň 1x do týdne - 13 % alespoň 1x měsíčně - 13 % pouze výjimečně 	<p>53 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 31 % 5x až 7x týdně - 14 % 1x až 4x týdně - 8 % alespoň 1x měsíčně - 19 % pouze výjimečně - 28 % zná, i přesto že autobusem necestuje 	<p>20 % nezná, z toho jezdí autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 % alespoň 5x týdně - 14 % 1x až 4x do týdne - 6 % alespoň 1x měsíčně - 31 % pouze výjimečně - 46 % necestuje autobusem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Tabulka 17: Informovanost respondentů o Čipové kartě a její využívání v městské hromadné dopravě

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>27 % zná a využívá, z toho cestuje autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 47 % 5x až 7x týdně - 29 % alespoň 1x do týdne - 15 % alespoň 1x měsíčně - 9 % pouze výjimečně 	<p>53 % zná, ale nevyužívá, z nichž jezdí autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19 % 5x až 7x týdně - 15 % 1x až 4x týdně - 9 % alespoň 1x měsíčně - 25 % pouze výjimečně - 32 % zná, i přesto že autobusem necestuje 	<p>20 % nezná, z toho jezdí autobusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 26 % alespoň 5x týdně - 9 % 1x až 4x do týdne - 17 % alespoň 1x měsíčně - 23 % pouze výjimečně - 25 % necestuje autobusem vůbec

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

4.2.3 Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.

Zdrojem následující podkapitoly jsou oficiální webové stránky společnosti Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.

Dopravní podnik města Karlovy Vary byl založen 1. 10. 1954 a od té doby je téměř nepřetržitě provozovatelem městské hromadné dopravy v Karlových Varech. V současnosti jsou veřejnosti k dispozici autobusové linky denní a noční, zvláštní linky i linky příměstské.

Vedle autobusových linek jsou nedílnou součástí hromadné dopravy lanové dráhy, velmi specifické pro Karlovy Vary. Mají zde dlouholetou tradici a oblibu převážně u turistických návštěvníků města.

4.2.4 Ostatní autobusoví dopravci

Mezi další autobusové dopravce působící v Karlovarském kraji patří dle serveru Firmy.cz například LIGNETA autobusy, s.r.o., Cvinger bus, s.r.o., ASIANA Transport, s.r.o. a další. Tito dopravci nemají žádné speciální nabídky, a proto nebyli dále v dotazníkovém šetření řešeni.

4.3 Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje

Zdrojem následující kapitoly jsou webové stránky Integrovaného dopravního systému Karlovarského kraje.

Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje (IDOK) umožňuje cestování dopravními prostředky městské hromadné dopravy, autobusy příměstské dopravy, osobními a spěšnými vlaky po území Karlovarského kraje na jeden jízdní doklad.

Do systému IDOK je zahrnuto sedm zón na Sokolovsku (zóny 1-7), šest zón na Chebsku (zóny 11-16) a devět na Karlovarsku (zóny 21-29), viz tabulka 18. Do každé zóny integrované dopravy IDOK je přiřazeno území měst, obcí a jejich částí podle přepravních proudů cestujících. Každá stanice či zastávka je přiřazena k určité zóně IDOK. Mezi sousedícími zónami jsou tzv. hraniční zastávky, ve kterých končí územní platnost integrovaného jízdního dokladu pro zónu, z níž spoj či vlak vyjíždí, a začíná územní platnost integrovaného jízdního dokladu pro zónu, do které spoj či vlak vjíždí. Cestující, pokud vlastní integrovaný jízdní doklad, si tedy "přikoupí" tuto další zónu (a bude vlastnit integrovaný jízdní doklad pro dvě zóny) a může cestovat libovolně v oněch dvou zónách IDOK, nebo si v hraniční zastávce ke "své" zaplacené jedné zóně připlatí kilometrický tarif (neintegrováný, vyhlášený dopravcem, v jehož dopravním prostředku cestující právě jede) do zastávky či stanice v zóně jiné, použije tedy kombinaci dvou tarifů.

Do systému IDOK nejsou zařazeny linky dálkové autobusové dopravy a rychlíky, expresy, vlaky IC a EC.

Tabulka 18: Tarifní zóny

Zóna č.	Název tarifní zóny IDOK
1	Sokolov a okolí
2	Kynšperk nad Ohří a okolí
3	Loket a okolí
4	Horní Slavkov a okolí
5	Chodov a okolí
6	Habartov a okolí
7	Kraslice a okolí
11	Cheb a Františkovy Lázně
12	Cheb - okolí
13	Aš a okolí
14	Skalná - Plesná - Luby
15	Lázně Kynžvart a okolí
16	Mariánské Lázně a okolí
21	Karlovy Vary a okolí
22	Ostrov a okolí
23	Nejdek a okolí
24	Jáchymov a okolí
25	Kyselka a okolí
26	Bochov a okolí
27	Toužim a okolí
28	Teplá a okolí
29	Žlutice a okolí

Zdroj: <http://www.idok.info/tarifni-zony>, 2014

Cena jízdního dokladu v rámci jedné zóny je stejná bez ohledu na délku cesty nebo počet přestupů v rámci časové platnosti integrovaného jízdního dokladu. Nosičem jízdního dokladu je bezkontaktní čipová karta. Předplatní jízdenky je možno zakoupit v předprodejních kancelářích společnosti jako plnocenné a poloviční na dobu platnosti 7 nebo 30 dní. Datum začátku platnosti lze zvolit libovolně. Jízdenky pro různé zóny lze samozřejmě kombinovat. Cena kombinované jízdenky je rovna součtu cen jízdenek pro jednotlivé zóny, viz tabulka 19.

Tabulka 19: Ceník jízdenek dle zón

zóna	třicetidenní klouzavé		týdenní	
	Plnocenné	Zlevněné	Plnocenné	Zlevněné
1	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
2	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
3	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
4	420 Kč	210 Kč	105 Kč	50 Kč
5	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
6	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
7	580 Kč	290 Kč	145 Kč	70 Kč
11	600 Kč	300 Kč	150 Kč	75 Kč
12	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
13	600 Kč	300 Kč	150 Kč	75 Kč
14	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
15	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
16	480 Kč	240 Kč	120 Kč	60 Kč
21	460 Kč	230 Kč	120 Kč	60 Kč
22	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
23	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
24	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
25	400 Kč	200 Kč	100 Kč	50 Kč
26	560 Kč	280 Kč	140 Kč	70 Kč
27	560 Kč	280 Kč	140 Kč	70 Kč
28	460 Kč	230 Kč	120 Kč	60 Kč
29	560 Kč	280 Kč	140 Kč	70 Kč

Zdroj: <http://www.idok.info/ceny>, 2014

Tabulka 20: Informovanost respondentů o Integrovaném dopravním systému Karlovarského kraje (IDOK) a jeho využívání

Zná a využívá	Zná a nevyužívá	Nezná
<p>7 % zná a využívá, z toho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 40 % využívá 5x až 7x týdně alespoň jednoho dopravce zapojeného do IDOK, ostatní jen výjimečně - 33 % využívá alespoň 1x do měsíce tři dopravce zapojené do IDOK - 27 % využívá alespoň 1x měsíčně dva dopravce zapojené do IDOK 	<p>22 % zná, ale nevyužívá, z nichž:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 34 % cestuje alespoň 1x měsíčně jedním z dopravců zapojených do IDOK, ostatními jen výjimečně 	<p>71 % nezná, z toho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 44 % cestuje alespoň 1 x měsíčně minimálně dvěma dopravci zapojenými do IDOK

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Z odpovědí respondentů není zřejmé, zda pod pojmem IDOK chápali tarif či dopravu. Celá doprava v Karlovarském kraji pod IDOK spadá, a proto je možné, že respondenti uvedli, že IDOK využívají, ale mysleli tím, že využívají dopravní služby poskytované v Karlovarském kraji a ne tarif, který měl být předmětem otázky.

Příčinou je nejspíše nevhodně zvolená formulace této otázky.

5 Shrnutí dotazníkového šetření a návrhy na zlepšení

V této kapitole si shrneme výsledky dotazníkového šetření a na jejich základě budou předloženy návrhy, které by měly přispět ke zvýšení informovanosti obyvatel Karlovarského kraje o dopravních službách a také ke zkvalitnění cestování.

Nejprve si v tabulkách 21 a 22 přehledně shrneme informovanost respondentů o jednotlivých nabídkách a jejich využívání, která byla podrobněji rozepsána v přecházející kapitole.

Tabulka 21: Shrnutí informovanosti respondentů o nabídkách jednotlivých dopravců a jejich využívání

In karta	7 % zná a využívá	43 % zná, ale nevyužívá,	50 % nezná
Kilometrická banka	3 % zná a využívá	13 % zná, ale nevyužívá,	84 % nezná
Skupinová víkendová jízdenka	15 % zná a využívá	41 % zná, ale nevyužívá,	44 % nezná
Zvláštní jízdné pro žáky od 15 do 26 let	45 % zná a využívá	38 % zná, ale nevyužívá,	17 % nezná
Celodenní jízdenka	6 % zná a využívá	56 % zná, ale nevyužívá,	38 % nezná
EgroNet ticket	1 % zná a využívá	11 % zná, ale nevyužívá,	88 % nezná
IDOK	7 % zná a využívá	22 % zná, ale nevyužívá,	71 % nezná
Čipová karta - MHD	27 % zná a využívá	53 % zná, ale nevyužívá,	20 % nezná
Čipová karta – meziměstská doprava	27 % zná a využívá	53 % zná, ale nevyužívá,	20 % nezná
Kreditová jízdenka	10 % zná a využívá	48 % zná, ale nevyužívá,	42 % nezná
Otevřená jízdenka	14 % zná a využívá	42 % zná, ale nevyužívá,	44 % nezná

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Tabulka 22: Využívání spoje SC Pendolino a linek STUDENT AGENCY, k.s. respondenty v Karlovarském kraji

Spoj SC Pendolino	7 % využívá pro dopravu v kraji	5 % využívá, ale pro cíle mimo kraj	88 % nevyužívá pro dopravu v kraji
Linky STUDENT AGENCY	27 % využívá pro dopravu v kraji	27 % využívá, ale pro cíle mimo kraj	46 % nevyužívá pro dopravu v kraji

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

5.1 Preference cestujících

Z tabulek 21 a 22 je patrné, jak jsou respondenti seznámeni s jednotlivými nabídkami dopravců a jak je využívají.

U společnosti České dráhy, a.s. je z výsledků patrné, že respondenti, jimiž byli mladí lidé, nejsou o jejích nabídkách příliš informováni. Průměrná znalost jednotlivých nabídek se pohybuje okolo 40 %, což je poměrně nízké číslo. Důvodem je zřejmě složitost tarifních podmínek, kdy se cestující v jednotlivých nabídkách nevyznají, a proto se o nich ani podrobněji neinformují. Dalším důvodem může být také nedostatečná propagace nabídek, v dotazníku respondenti často uváděli, že chybí komunikace mezi dopravcem a cestujícím, a proto se k nim podrobnosti o nabídkách nedostanou.

S nabídkou společnosti STUDENT AGENCY, k.s. jsou respondenti seznámeni lépe než s nabídkami Český drah. Možným důvodem je to, že společnost nabízí pouze tři nabídky, které si cestující bez větších obtíží zapamatují.

O Čipové kartě, nabídce společnosti Autobusy Karlovy Vary, a.s., jsou dotazovaní také dobře informováni a využívají ji jak při meziměstské dopravě, tak při přepravě městskou hromadnou dopravou.

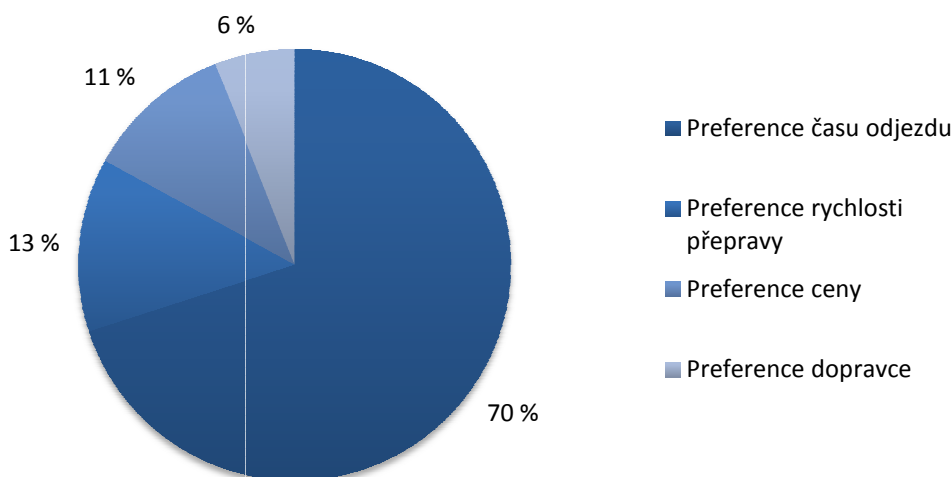
V dalších částech dotazníku byly zkoumány preference cestujících, které si nyní podrobně popíšeme.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 70 % respondentů řadí na první místo při volbě dopravní služby čas odjezdu, volí tedy nejbližší spoj kteréhokoli dopravce do cílového místa. Naopak 13 % z dotazovaných preferuje při výběru dopravní služby rychlost přepravy, tedy celkovou dobu trvání jízdy. Z výsledků dotazníkového šetření lze

vyvodit, že jen 11 % respondentů volí dopravní službu na základě ceny jízdenky a 6 % volí danou dopravní službu na základě preferencí konkrétního dopravce.

Přehledně jsou tyto preference znázorněny na obrázku 6.

Obrázek 6: Preference cestujících při výběru dopravních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2014

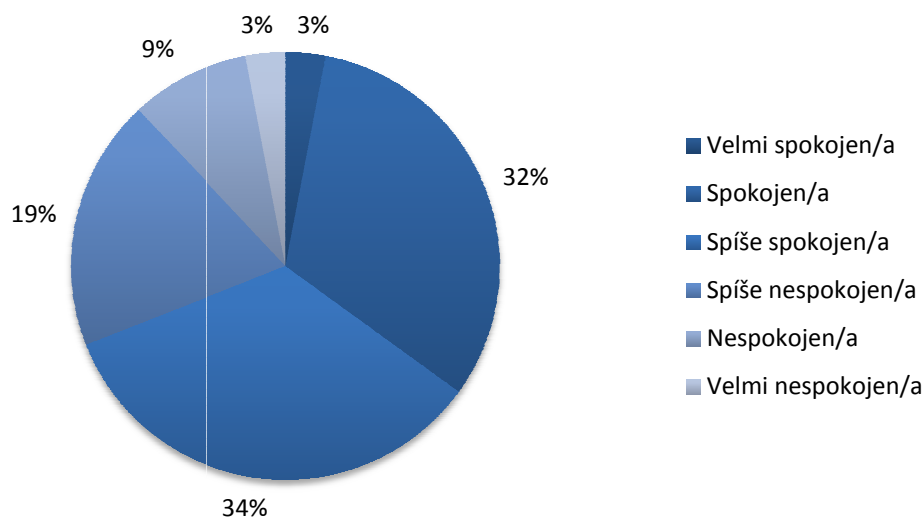
Celých 33 % dotazovaných zařadilo na první tři místa při výběru dopravce shodně čas odjezdu na místo první, cenu jízdenky na místo druhé a rychlost přepravy na místo třetí. Mírně odlišný názor mělo 21 % respondentů, kteří na první místo uvedli čas odjezdu, na druhé místo rychlost přepravy a na třetí místo cenu jízdenky. 6 % respondentů doplnilo shodně na první místo cenu jízdenky, na druhé místo rychlost přepravy a na třetí místo čas odjezdu. Zbylí respondenti se ve stanovení svých preferencí různí.

Dále bylo také na základě dotazníkového šetření zjištěno, že 95 % respondentů vyhledává spojení a nabídku jednotlivých dopravců na stránkách IDOS, tedy na stránkách www.jizdnirady.idnes.cz. Navíc 49 % dotazovaných uvedlo, že současně s IDOS vyhledává informace také na výlepech na nádražích. Dalších 30 % respondentů vyhledává informace o aktuálních nabídkách přímo na stránkách jednotlivých dopravců. Naopak 28 % dotazovaných preferuje při vyhledávání aktuální nabídky dopravních služeb informace poskytnuté přímo zaměstnanci na nádraží v infocentrech či na pokladnách. 23 % dotazovaných upřednostňuje vyhledávání

v tištěných jízdních řádech. Informacím o spojení poskytnutým vlakovým personálem či řidičem autobusu dává přednost 8 % respondentů.

Spojenost respondentů s aktuální nabídkou dopravních služeb v Karlovarském kraji je znázorněna v následujícím obrázku 7.

Obrázek 7: Spokojenost respondentů s nabídkami dopravních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Ze 31 % respondentů, kteří jsou s aktuální nabídkou převážně nespokojeni, znají pouze 4 % z nich tuto nabídku kompletně a 37 % z nich zná tuto nabídku pouze z poloviny. Na druhou stranu je 69 % respondentů s nabídkou převážně spokojeno, navzdory tomu, že 61 % z nich není s nabídkou služeb uvedenou v dotazníku ani z poloviny seznámeno.

Dále z dotazníkového šetření také vyplynulo, že 36 % respondentů je nespokojeno s cenou jízdného a 72 % dotazovaných je nespokojeno s četností spojů na tratích v Karlovarském kraji.

5.2 Návrhy na zkvalitnění úrovně cestování a zvýšení informovanosti o dopravních službách.

V dotazníku měli respondenti možnost se vyjádřit, jaké návrhy by pro zlepšení dopravních služeb v Karlovarském kraji uvítali. K nejčastěji zmiňovaným návrhům patřilo zařazení více spojů, snížení cen jízdného a lepší návaznost spojů.

5.2.1 Návrhy na zkvalitnění úrovně cestování

Na základě vyhodnocení odpovědí lze vyvodit návrhy ke zkvalitnění dopravních služeb, které přehledně prezentují následující tabulky. Jednotlivé návrhy jsou členěny podle toho, k jaké oblasti zkvalitnění služeb jejich realizace přispěje. Některé z nich jsou dále podrobněji popsány.

Tabulka 23: Návrhy na zlepšení kultury cestování

Čistější prostředí na nádražích
Větší pohodlí cestování
Oprava horního nádraží v Karlových Varech
Připojení k Wi-Fi
Větší ochota průvodčích a výdejců jízdenek
Klimatizace v autobusech MHD
Čekárna pro cestující

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Větší pohodlí cestování

Větší pohodlí cestování by u železniční i autobusové dopravy zajistila modernizace vlakových souprav a autobusů, kterou by jednotliví dopravci sami zajišťovali. České dráhy, a.s. v současné době modernizují svůj vozový park a v Karlovarském kraji byly od roku 2012 nově nasazeny klimatizované jednotky RegioShark, které zajišťují pro cestující dostatek pohodlí.

Připojení k Wi-Fi

V některých stanicích je již možnost se v nádražních halách k Wi-Fi připojit, například ve stanicích Most či Pardubice hl.n. Bylo by zajímavé tuto službu nabídnout i cestujícím v Karlovarském kraji. Cestující by se mohli během čekání na vlak připojit a zkrátit si tak dlouhou chvíli. Zajištění Wi-Fi připojení by bylo v kompetenci Českých drah, a.s.

Čekárna pro cestující

Bylo by vhodné ve větších stanicích zřídit čekárnu pro cestující, kam by mohli vstoupit pouze ti, kteří mají zakoupený platný jízdní doklad. Čekárna by byla vytápěna a byly by zde cestujícím k dispozici lavičky a stoly. Čekárnu by zřizovaly České dráhy, a.s., jakožto vlastník nádražních budov.

Tabulka 24: Návrhy na ekonomická a organizační zlepšení

Více spojů a jejich pravidelné časové rozložení
Nižší ceny jízdného
Lepší návaznost spojů jednotlivých dopravců
Nové nabídky dopravců - slevové karty na MHD, studentská sleva všemi směry
Četnější dopolední a večerní vlakové spoje
Chybí komunikace, nabídky služeb se k zákazníkům nedostanou
Dodržovat čas odjezdu ze strany řidiče autobusu
Zapojení jiných dopravců na železnici
Linky STUDENT AGENCY mezi městy Karlovy Vary – Plzeň
Více vozů, když je frekvence
Nabídek ČD je příliš mnoho a jsou nepřehledné, ztrácí se v nich i zaměstnanci drah

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Lepší návaznost spojů jednotlivých dopravců

Návaznost spojů na tratích v Karlovarském kraji je velmi špatná. Nejen že na sebe nenavazují spoje jednotlivých dopravců, ale nenavazují ani spoje Českých drah ve stanici Cheb. Vlaky do jiných směrů odjíždějí v několika případech přímo v čase příjezdu vlaku z opačného směru. Zajistit návaznost spojů by mělo být cílem IDOK, ale také samotných dopravců. Cestující jejich služby nebudou využívat v případě, že nebudou mít návazný přípoj do cílového místa. V momentě, kdy společnost zákazníka ztratí a ten začne využívat alternativní způsob přepravy, jen těžko už jej získá zpět.

Četnější dopolední a večerní vlakové spoje

Na trati Cheb – Plzeň – Praha chybí v současné době přímé večerní spoje. Poslední spoj do Plzně a Prahy odjíždí z Chebu v 18.33. Většina respondentů bydlících v Chebu a v Mariánských Lázních je s touto absencí večerních spojů nespokojena. Bylo by vhodné opětovně zavedení večerního spojení do Prahy.

Naopak na trati Cheb – Karlovy Vary chybí dopolední spoje. Cestující jsou nuceni využívat alternativní způsob dopravy. Řešením by bylo zavedení jednoho spoje kolem desáté hodiny ranní oběma směry.

Zapojení jiných dopravců na železnici

Na karlovarských tratích působí nyní v osobní dopravě pouze České dráhy, a.s. a GW Train Regio a.s. Zapojením dalších dopravců by mohlo v důsledku konkurenčního boje dojít ke zkvalitnění služeb a snížení cen jízdenek, jako je tomu například na trati Praha - Ostrava.

Tabulka 25: Návrhy na technická a bezpečnostní zlepšení

Zvýšení rychlosti přepravy na železnici
Nové vlakové soupravy na trati Sokolov – Kraslice
Modernější vlakové soupravy a autobusy
Bezbariérový přístup
Fungující výtahy na nástupištích ve stanici Cheb
Automaty na jízdenky

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Zvýšení rychlosti přepravy na železnici

Aby mohla být zvýšena přepravní rychlost, muselo by dojít k nákladné modernizaci tratí. Například náklady na optimalizaci tratě Cheb – Planá u Mariánských Lázní, kde byla zvýšena jízdní rychlost do 150 km/h pro vozidla s naklápěcí technikou a do 120 km/h pro klasické soupravy, byly vyčísleny na 5 139 448 160 Kč. (zdroj: <http://www.szdc.cz/modernizace-drahy/prehled-staveb/op-doprava/plana-cheb.html>, 2014) Modernizaci by prováděla Správa železniční dopravní cesty.

Bezbariérový přístup

Z větších nádraží jsou v Karlovarském kraji bezbariérově dostupná všechna nástupiště pouze ve stanicích Sokolov a Mariánské Lázně. Ve stanici Cheb je bezbariérově přístupné pouze 1. nástupiště, jelikož je v této stanici absence osobních výtahů, jak bude zmíněno dále. Stanice Karlovy Vary není bezbariérově přístupná. Ve stanicích Cheb, Karlovy Vary a Mariánské Lázně jsou k dispozici mobilní zvedací plošiny. Cestující na invalidním vozíku si musí ve stanicích předem domluvit přepravu, aby byla při odjezdu a příjezdu vlaku připravena zvedací plošina. Za bezbariérovou přístupnost stanic je zodpovědná Správa železniční dopravní cesty.

Fungující výtahy na nástupištích ve stanici Cheb

V současné době nejsou ve stanici Cheb funkční osobní výtahy pro cestující i přesto, že se jedná o konečnou i výchozí železniční stanici i pro mezinárodní vlaky. Cyklisté či cestující s kočárky by měli koleje přecházet na konci nástupišť, kde je vybudovaný betonový přechod. Přecházení kolejí je ovšem nebezpečné, a proto by měly být v zájmu bezpečnosti cestujících vybudovány osobní výtahy. Za vybudování výtahů by zodpovídala Správa železniční dopravní cesty, s.o.

Automaty na jízdenky autobusů

Cestující autobusem by uvítali, aby nemuseli mít před každou jízdou připraveno přesně tolik peněz, kolik stojí jízdenka. Automaty na výdej jízdenek v MHD peníze nevracejí a cestující musí mít danou částku přesně. Řidiči autobusů jsou dle názoru respondentů nepříjemní, pokud jim chtějí platit pouze mincemi, ale i v případě, že mají pouze papírové bankovky. Bylo by proto ideální, zabudovat do každé větší autobusové zastávky automat na výdej jízdenek, kam bude možné vložit i papírové peníze. Zanikne tak i čas, který řidič autobusu stráví výdejem jízdenek. Zabudování a údržbu automatů by měli na starost jednotliví autobusoví dopravci působící v kraji, tedy Autobusy Karlovy Vary, a.s. a Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.

5.2.2 Návrhy na zvýšení informovanosti o dopravních službách

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídkách dopravních služeb je nízká. Jak již bylo zmíněno, důvody této neznalosti mohou být různé. Může jít o špatně vedenou marketingovou komunikaci či složitost tarifní podmínek a následný nezájem cestujících.

Na základě provedené ankety, jejímž cílem bylo zjistit, jaké způsoby poskytování informací cestující preferují, byly vyvozeny následující návrhy, které by měly vést ke zvýšení informovanosti obyvatel o nabídkách jednotlivých dopravců. Návrhy jsou zaměřeny především na společnost České dráhy, a.s., u níž je informovanost respondentů o nabídkách nejnižší.

Čtení nabídek přes QR kódy

Mnoho mladých lidí vlastní „chytré“ telefony a tablety, a proto by pro ně mohly být vhodnou formou komunikace QR kódy, po jejichž načtení do telefonu by se jim zobrazil internetový obsah s určitou nabídkou, pod níž byl tento kód umístěn. Nemuseli by tak sami ztrácet čas hledáním doplňkových informací.

Reklama na IDOS (www.jizdnirady.idnes.cz)

Jak již bylo uvedeno, z dotazníkového šetření vyplynulo, že 95 % respondentů vyhledává informace o spojích právě na stránkách IDOS. Z tohoto důvodu by bylo účelné, umístit reklamu právě na tyto stránky. Možnou nevýhodou je to, že návštěvníci těchto stránek se orientují pouze na vyhledání spoje a reklamy si příliš nevšímají. Musela by být proto poutavá, aby byla velká pravděpodobnost, že potenciálního zákazníka osloví.

Prezentace nabídek Českých drah ve vlacích RegioShark a v nádražní hale

V Karlovarském kraji byly od roku 2012 nově nasazeny moderní jednotky RegioShark, které mají zabudováno několik informačních panelů, na nichž jsou promítány informace týkající se jízdy daného vlaku, viz příloha F. Během jízdy by mohly být na těchto panelech prezentovány aktuální slevové nabídky doplněným audio komentářem.

Možností je také umístění plazmové televize do nádražní haly. Byly by na ní prezentovány slevové nabídky, stejně tak jako ve vozech RegioShark, ovšem bez audio komentáře.

Vysvětlení nabídek vlakovým personálem místo pouhého předložení propagačního letáku

Mnohým respondentům vadí, že při zájmu o nějakou službu obdrží od pracovnice v infocentru či od vlakového personálu pouze informační materiál, jehož obsah je pro ně nepřehledný, a ztrácí tak o danou nabídku zájem. Řešením by bylo, aby zaměstnanci cestujícím vysvětlili srozumitelně, jaké jsou konkrétní výhody dané služby, kde si ji mohou zakoupit apod.

Propagace Integrovaného dopravního systému Karlovarského kraje

Jak vyplývá z dotazníkového šetření, IDOK by měl především propagovat sám sebe, jelikož ho většina dotazovaných nezná. Měl by tedy lépe propagovat svůj tarif, například na nádražích, v autobusech apod. Jelikož pod IDOK spadá

i doprava v Karlovarském kraji, bylo by jistě přínosné založit fórum, na kterém by se obyvatelé Karlovarského kraje mohli vyjadřovat k poskytovaným dopravním službám. Mohli by zde zmínit, co jim chybí, co by uvítali, jaké nabídky nejvíce využívají atd. Tyto informace by mohly být použitelné pro zkvalitnění dopravních služeb v regionu.

6 Závěr

Tato práce byla zaměřena na zjištění úrovně informovanosti obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání.

V první části byl vypracován teoretický úvod do problematiky služeb v cestovním ruchu, kde byly podrobně popsány jejich typické charakteristiky. V další kapitole byly definovány pojmy doprava a dopravní služby. Byly zde popsány jednotlivé typy dopravních služeb, které jsou v Karlovarském kraji poskytovány. Následně byli představeni také dopravci působící v Karlovarském kraji a jejich nabídky. Tímto teoretickým vstupem do problematiky dopravních služeb v Karlovarském kraji byl splněn dílčí cíl práce.

Na základě rozboru údajů, získaných z dotazníkového šetření, byl naplněn hlavní cíl práce, a to analýza aktuální obeznámenosti s nabídkou dopravních služeb, preference cestujících při volbě dopravce a jejich spokojenost se současnou nabídkou dopravních služeb. Všechny tyto informace byly získány pomocí dotazníkového šetření, jehož respondenty byli mladí lidé do 25 let. Dotazovaní uvítali možnost se k problematice dopravních služeb vyjádřit. Dotazníkové šetření poskytlo podklady pro analýzu stávající informovanosti a spokojenosti dotazovaných s poskytovanými dopravními službami v Karlovarském kraji. Dle těchto údajů a námětů respondentů na zlepšení dopravních služeb byly předloženy konkrétní návrhy, které by měly přispět ke zvýšení informovanosti o dopravních službách a ke zkvalitnění úrovně cestování.

Všechny předložené návrhy, kromě návrhu na zvýšení rychlosti přepravy na železnici, jsou realizovatelné. Návrh na zvýšení přepravní rychlosti by byl velmi finančně nákladný, a proto není považován v současné době za realizovatelný. Ostatní zmiňované návrhy by mohly být přínosné pro zkvalitnění služeb poskytovaných dopravci v Karlovarském kraji a zvýšení informovanosti o nich.

7 Seznam tabulek

Tabulka 1: Znaky služeb	10
Tabulka 2: Princip nehmotnosti	15
Tabulka 3: Znaky kvality služeb cestovního ruchu.....	17
Tabulka 4: Členění leteckých dopravců.....	27
Tabulka 5: Cena In Karty.....	32
Tabulka 6: Informovanost respondentů o In Kartě a její využívání.....	33
Tabulka 7: Informovanost respondentů o Kilometrické bance a její využívání.....	34
Tabulka 8: Informovanost respondentů o Skupinové víkendové jízdence a její využívání.....	35
Tabulka 9: Informovanost respondentů o Celodenní jízdence a její využívání	36
Tabulka 10: Informovanost respondentů o Zvláštním jízděném pro žáky od 15 do 26 let a jeho využívání.....	37
Tabulka 11: Informovanost respondentů o EgroNet ticketu a jeho využívání.....	38
Tabulka 12: Využívání spoje SC Pendolino respondenty v Karlovarském kraji.....	41
Tabulka 13: Informovanost respondentů o Kreditové jízdence a její využívání.....	44
Tabulka 14: Informovanost respondentů o Otevřené jízdence a její využívání	45
Tabulka 15: Využívání linek STUDENT AGENCY respondenty v Karlovarském kraji.....	45
Tabulka 16: Informovanost respondentů o Čipové kartě a její využívání v meziměstské dopravě	47
Tabulka 17: Informovanost respondentů o Čipové kartě a její využívání v městské hromadné dopravě.....	48
Tabulka 18: Tarifní zóny.....	50
Tabulka 19: Ceník jízdenek dle zón.....	51
Tabulka 20: Informovanost respondentů o Integrovaném dopravním systému Karlovarského kraje (IDOK) a jeho využívání.....	51
Tabulka 21: Shrnutí informovanosti respondentů o nabídkách jednotlivých dopravců a jejich využívání.....	53
Tabulka 22: Využívání spoje SC Pendolino a linek STUDENT AGENCY, k.s. respondenty v Karlovarském kraji.....	54
Tabulka 23: Návrhy na zlepšení kultury cestování	57
Tabulka 24: Návrhy na ekonomická a organizační zlepšení.....	58
Tabulka 25: Návrhy na technická a bezpečnostní zlepšení.....	59

8 Seznam obrázků

Obrázek 1: Kontinuum hmatatelnosti a nehmatatelnosti	16
Obrázek 2: Silniční doprava v cestovním ruchu	24
Obrázek 3: Mapa platnosti jízdenky EgroNet	38
Obrázek 4: Trasa spoje SC Pendolino.....	39
Obrázek 5: Autobusová nádraží	46
Obrázek 6: Preference cestujících při výběru dopravních služeb	55
Obrázek 7: Spokojenost respondentů s nabídkami dopravních služeb	56

9 Seznam použitých zkratek

aj.	- a jiné
apod.	- a podobně
atd.	- a tak dále
a.s.	- akciová společnost
ČD	- České dráhy
ČR	- Česká republika
ČSAD	- Československá státní automobilová doprava
EC	- EuroCity
IC	- InterCity
IDOK	- Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje
IDOS	- Informační dopravní systém
IDS	- Integrovaný dopravní systém
k.s.	- komanditní společnost
MHD	- městská hromadná doprava
Sb.	- sbírky
SC	- SuperCity
s.o.	- státní organizace
s.r.o.	- společnost s ručením omezeným
SŽDC	- Správa železniční dopravní cesty
tzv.	- tak zvaně

10 Seznam použité literatury

Literatura

ČERTÍK, Miroslav et al. *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Vyd. 11. Praha: OFF, 2001. 350 s. ISBN 80-238-6275-8.

DROBNÁ, Daniela a MORÁVKOVÁ, Eva. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-7168-901-7.

HESKOVÁ, Marie a kol. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 223 s. ISBN 80-7168-948-3.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

KALKA, Regine a MÄßEN, Andrea. *Marketing: [mit Info zum Online-Marketing]*. 5., aktualisierte Aufl. München: Rudolf Haufe, 2009. 127 s. Taschenguide; 15. ISBN 978-3-448-10043-3.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. 1. vydání. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-276-X.

RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Vyd. 3., rozš. Ostrava: Key Publishing, 2009. 187 s. Management. ISBN 978-80-7418-028-6.

ŘEZNÍČEK, Bohumil a ŠARADÍN, Pavel. *Marketing v dopravě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 197 s. Manažer. ISBN 80-247-0051-4.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

ZELENÝ, Lubomír. *Osobní přeprava*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-266-2.

ZURYNEK, Josef, ZELENÝ, Lubomír a MERVART, Michal. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI, 2008. 255 s. ISBN 978-80-7357-335-5.

Kotler, Philip et al. *Moderní marketing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

Elektronické zdroje

Autobusová nádraží. *Autobusy Karlovy Vary, a.s.* [online]. 2013 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.autobusy-kv.cz/autobusova-nadrazi.html>

Ceny. *IDOK* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.idok.info/ceny>

Celodenní jízdenka. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/jizdne-a-slevy/-3618/>

Co je In Karta?. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vyhody-pro-cestujici/in-karta/informace-o-in-karte/-9108/>

České dráhy - 844 "RegioShark". *Železniční a autobusový blog* [online]. 2012 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: http://www.fotodoprava.com/844_foto1.htm

Čipová karta AKV. *Autobusy Karlovy Vary, a.s.* [online]. 2013 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.autobusy-kv.cz/cipova-karta-akv.html>

EgroNet. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/primestske-cestovani/ids/idok/-3753/>

EgroNet. *IDOK* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.idok.info/egronet>

IDOK - Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/primestske-cestovani/ids/idok/-3753/>

Kam jezdí Pendolino. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/kam-jede/trasa/-15349/>

Kilometrická banka. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/jizdne-a-slevy/-3639/>

Motorové vlaky ČD řady 844 - "RegioShark". *Foto doprava* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: http://www.fotodoprava.com/844_foto1.htm

Naše jízdenky. *STUDENT AGENCY, k.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <https://jizdenky.studentagency.cz/web/nase-jizdenky/nase-jizdenky.html>

O nás. *Autobusy Karlovy Vary, a.s.* [online]. 2013 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.autobusy-kv.cz/o-nas.html>

O společnosti. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/infoservis/o-spolecnosti/-3540/>

Občerstvení na palubě SC Pendolina. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/obcerstveni/-15335/>

Optimalizace trati Planá u M.L. - Cheb. *SŽDC, s.o.* [online]. 2012 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: http://www.szdc.cz/modernizace-drahy/prehled-staveb/op-doprava/plana-cheb_specifikace.html

Palubní portál a připojení k internetu zdarma. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/palubni-portal/-15333/>

Profil společnosti. *STUDENT AGENCY, k.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.studentagency.cz/o-nas/profil-spolecnosti/>

Přístupnost stanic. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/sluzby-na-nadrazi/pristupnost-stanic/-3726/>

Služby na palubě. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/pendolino/sluzby-ve-vlaku/pohodli/-15332/>

Současnost DPKV. *Dopravní podnik Karlovy Vary* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.dpkv.cz/cz/dopravni-podnik-karlovy-vary>

Tarifní zóny. *IDOK* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.idok.info/tarifni-zony>

V číslech a faktech. *EgroNet* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: http://www.egronet.de/index.php?gath=Tschechisch/EgroNet/v_269íslech_a_faktech&CID=488

Zvláštní jízdné pro žáky od 15 do 26 let. *České dráhy, a.s.* [online]. 2014 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/jizdne-a-slevy/-3595/>

Základní informace o IDOK. *IDOK* [online]. 2014 [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.idok.info/idok>

Další použité zdroje

Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

11 Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Příloha B: Informační materiál k In Kartě

Příloha C: Informační materiál k žakovskému jízdnému

Příloha D: Informační materiál jízdenky EgroNet

Příloha E: Informační materiál spoje SC Pendolino

Příloha F: Informační materiál k Čipové kartě

Příloha G: Informační panely ve vlaku RegioShark

Příloha A: Dotazník

Dotazník

Dobrý den, jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia na Fakultě ekonomické ZČU v Plzni. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit ke zpracování mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za čas věnovaný vyplnění dotazníku.

1. Využíváte některé z těchto dopravních služeb v Karlovarském kraji? Pokud ano, jak často? (Můžete zakroužkovat i více možností, četnost vyznačte křížkem.)

	5-7x za týden	1-4x za týden	Alespoň 1x měsíčně	Výjimečně
a) Železniční doprava České dráhy				
b) Železniční doprava GW Train Regio				
c) Autobusová doprava STUDENT AGENCY				
d) Autobusová doprava Autobusy Karlovy Vary				
e) MHD				
f) Jiné, prosím vypište				

2. Co při vyhledávání dopravních služeb preferujete? (Seřadte od 1 do 5; 1 - nejpreferovanější, 5 - nejméně preferované)

- ___ Čas odjezdu (nejbližší spoj kteréhokoli dopravce)
- ___ Rychlost přepravy (doba trvání jízdy)
- ___ Cenu jízdenky
- ___ Dopravce (vlastníte např. režijní průkazku, týdenní jízdenku, kreditovou jízdenku apod.)
- ___ Dopravce (osobní preference)

3. Jste seznámeni s následujícími nabídkami jednotlivých dopravců? (Vyznačte křížkem.)

	Znám, ale nevyužívám	Znám a využívám	Neznám
České dráhy - In Karta			
České dráhy - Kilometrická banka			
České dráhy - Skupinová víkendová jízdenka (SONE+)			
České dráhy - Celodenní jízdenka (ČD NET)			
České dráhy - Zvláštní jízdné pro žáky od 15 do 26 let			
EgroNet ticket			
IDOK (Integrovaný dopravní systém Karlovarského kraje)			
Autobusy Karlovy Vary - Čipová karta			
STUDENT AGENCY - Kreditová jízdenka			
STUDENT AGENCY - Otevřená jízdenka			

4. Využíváte linky těchto dopravců pro dopravu v Karlovarském kraji? (Vyznačte křížkem.)

	Ano	Ano, ale pro cíle mimo kraj	Ne
České dráhy – SC Pendolino			
STUDENT AGENCY			

5. Kde hledáte aktuální nabídku dopravních služeb jednotlivých dopravců? (Můžete zakroužkovat více možností.)

- a) Na nádraží – výlepy, jízdní řády
- b) Na nádraží – infocentra
- c) Na internetu – stránky dopravce
- d) Na internetu – stránky Integrovaného dopravního systému (IDOK)
- e) Na internetu – IDOS jízdní řády (www.jizdnirady.idnes.cz)
- f) Na internetu – jiné stránky, prosím vypište [www.....](#)
- g) V časopisech - ČD pro Vás
- h) U řidiče autobusu či u vlakového personálu
- i) V tištěném jízdním řádu

6. Jste s aktuální nabídkou dopravních služeb v Karlovarském kraji spokojen/a?

- a) Velmi spokojen/a
- b) Spokojen/a
- c) Spíše spokojen/a
- d) Spíše nespokojen/a
- e) Nespokojen/a
- f) Velmi nespokojen/a

7. Jak hodnotíte jednotlivé aspekty dopravních služeb v Karlovarském kraji? (Napište k jednotlivým aspektům číslo 1 až 5; 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

- ___ Četnost spojů na trati
 - ___ Ceny jízdenek
 - ___ Slevové nabídky dopravců
- Okomentujte prosím.

8. Jaké návrhy byste pro zlepšení dopravních služeb v Karlovarském kraji uvítal/a? Prosím vypište. (Např. zlepšení kultury cestování, nové nabídky dopravců, nižší ceny jízdného, více spojů apod.)

.....
.....
.....

9. Věk

- a) Do 20 let
- b) 21 – 30 let
- c) 31 – 40 let
- d) 41 – 50 let
- e) 51 – 60 let
- f) 61 a více let

10. Pohlaví

- a) Žena
- b) Muž

11. Nejblíže kterého z následujících měst bydlíte?

- a) Cheb
- b) Sokolov
- c) Karlovy Vary
- d) Mariánské Lázně

Zdroj: vlastní zpracování, 2014

Příloha B: Informační materiál k In Kartě

InKarta

Cestujte výhodněji s In Kartou




- co je to In Karta
- přehled slev na In Kartě
- vyberte si svou In Kartou


POHODLNÝ NÁKUP IN KARTY ON-LINE

Navštivte náš internetový obchod, spočítejte si úsporu a vyberte si tu správnou variantu slevy na In Kartě. Pořďte si svou In Kartou ještě dnes.


Více informací na:
www.cd.cz/inkarta



Informace o tarifech Českých drah najdete také v letáku Jízdné. Tento leták má pouze informativní charakter. Přeprava ve vlacích ČD se řídí tarifelem TR 10 a SPPO.

České dráhy, Váš osobní dopravce
 www.cd.cz  840 112 113

Stav k 15. 12. 2013



Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Vážení cestující,

České dráhy si velmi váží svých pravidelných zákazníků. Pokud mezi ně patříte nebo s námi jezdíte často, máme pro vás skvělého společníka na cesty vlakem. **Seznamte se s In Kartou**, která dokáže výrazně snížit vaše náklady na cestování a přinese vám další zajímavé výhody.



Co je to In Karta

Přehled slev na In Kartě

IN 25 % – sleva pro děti, studenty, dospělé a držitele ZTP a ZTP/P

IN 25 % START – sleva pro děti, studenty, dospělé a držitele ZTP a ZTP/P

IN 50 % – sleva pro studenty, dospělé a důchodce

IN 100 % – sleva pro komfortní cestování

IN Business – sleva pro firmy

IN Senior – sleva pro seniory

Sleva pro žáky a studenty

Rail plus – sleva na mezinárodní jízdenky

Vyberte si svou In Kartu

Ceník

Doplátky a možnost dokoupení slev



ČD on-line

Využijte pro vyhledání ideálního spojení, informace o službách ve vlacích i železničních stanicích a nákup jízdenek ČD on-line na www.cd.cz

Co je to In Karta

Čipová karta, která slouží jako nosič jízdních dokladů a slev, vám zajistí řadu zajímavých výhod od 25% slevy na jízdné až po bezhotovostní platby. Pokud jezdíte vlakem pravidelně, často nebo alespoň několikrát do roka, In Karta se vám rozhodně vyplatí.

Výhody In Karty

- ✓ Sleva 25 %, 50 % nebo 100 % z ceny jednosměrného i zpátečního jízdného
- ✓ Sleva 25 % nebo 50 % z ceny traťových jízdenek
- ✓ Elektronická peněženka (EPIK)
- ✓ Sleva na mezinárodní jízdné
- ✓ Zákaznický program ČD Bonus
- ✓ Snadné nákupy v eShopu a jízdenkových automatech ČD
- ✓ Na výběr roční nebo tříletá varianta slevy, v případě IN 25 % START i tříměsíční



Jak získat In Kartu

- ▶ k podání žádosti potřebujete vyplněnou žádanku a fotografii průkazového formátu
- ▶ žádanku získáte i podáte u pokladen ČD nebo prostřednictvím www.cd.cz
- ▶ doba trvání výroby čipové In Karty je 4 týdny, ale svou slevu můžete využívat okamžitě s tzv. předběžnou In Kartou
- ▶ první den platnosti je nastaven dle vašeho přání, lze využít až 60denní předprodej

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Přehled slev na In Kartě

Při zakoupení In Karty si **vyberete výši slevy**, která vám bude na In Kartu nahrána, a to podle vašich potřeb **na jeden nebo tři roky**. U IN 25 % START nabízíme i možnost vyzkoušet si slevu jen na tři měsíce.

IN 25 %

Je určena pro děti, studenty, dospělé a držitele průkazů ZTP a ZTP/P, kteří vlakem pravidelně dojíždějí do školy či do zaměstnání. Vyplatí se vám také při častém cestování. S In Kartou IN 25 % získáte **25% slevu** na jednosměrné, zpáteční a traťové jízdenky (týdenní, měsíční a tříměsíční varianta) a slevu na Včasnou jízdenku Česko nebo na Akční jízdenku.



IN 25 % START

Je určena pro děti, studenty, dospělé a držitele průkazů ZTP a ZTP/P, kteří si chtějí vyzkoušet, zda je tato sleva pro ně tou nevhodnější. S In Kartou IN 25 % START získáte **na 3 měsíce 25% slevu** na jednosměrné, zpáteční a také traťové jízdenky. IN 25 START je určena k vyzkoušení zvolené slevy, a nelze ji tedy dokoupit do již hotové čipové In Karty.

IN 50 %

Je vhodná pro pravidelné cesty mladých ve věku 15–26 let, dospělých a důchodců. S In Kartou IN 50 % získáte **50% slevu** na jednosměrné, zpáteční jízdenky a nově i 50% slevu na traťové jízdenky. S aplikací IN 50 % získáte i slevu na Včasnou jízdenku Česko nebo na Akční jízdenku.



IN 100 %

Je určena pro pravidelné cesty s vyšším komfortem. Bez zakupování dalších jízdních dokladů získáte se slevou IN 100 % možnost **neomezeného cestování ve vlacích ČD v 2. vozové třídě**, slevu na jízdenky do zahraničí a dále možnost bezplatné přepravy jednoho spoluzavazadla nebo jednoho psa, bezplatné přepravy ve spoji Airport Express a bezplatné přepravy lanovkou ČD na Ještěd. Pokud chcete ke svým cestám používat 1. vozovou třídu, můžete si k aplikaci IN 100 % zakoupit časový doplatek do 1. vozové třídy, a to v týdenní, měsíční, tříměsíční a roční variantě.



IN Business

In Karta s aplikací IN Business vám poskytne stejné výhody jako IN 100 %, můžete ji však plně **využít i v 1. vozové třídě**. Je **přenosná** a díky tomu ideální pro firmu nebo organizaci. Tato karta neobsahuje elektronickou peněženku EPIK ani Rail plus.

IN Senior

Je určena pro cestující nad 70 let. Se slevou IN Senior si nemusíte do osobních a spěšných vlaků kupovat žádné další jízdní doklady. Při cestách rychlíky a vlaky vyšší kvality **máte nárok na 50% slevu** na jednosměrné a zpáteční jízdenky, nově 50% slevu na traťové jízdenky a slevu na Včasnou jízdenku Česko nebo na Akční jízdenku.



Sleva pro žáky a studenty **Novinka**

Využíváte již In Kartou s jakoukoliv platnou zákaznickou aplikací a vlastníte potvrzený žákovský průkaz? Nyní můžete **nově využít i slevu 25 %** ze žákovského jízdného na trasu, uvedenou v průkazu! Slevu lze uplatnit při nákupu jednosměrného a zpátečního jízdného a traťových jízdenek.

Rail plus

Snižuje cenu mezinárodního jízdného při cestování na vybraných železnicích v Evropě. Tuto **slevu bezplatně získáte jako bonus** k vaší nově vydané In Kartě. Slevu Rail plus nezákáte při dokoupení aplikace do již hotové čipové In Karty a ani ji nelze zakoupit samostatně.



Podrobné informace o In Kartě, jejich výhodách a slevách najdete na www.cd.cz

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Slevy podle
vašich potřeb

Vyberte si svou In Kartou

Úsporu s In Kartou si můžete sami spočítat na www.cd.cz/kalkulacka

Ceník

Ceny zákaznických aplikací

Aplikace (pouze v čipu karty)		Ceny v Kč		
		3 měsíce	1 rok	3 roky
IN 25 % 1/1	Cestující 15–26		250,-	490,-
	Cestující 26+	150,- ^{*)}	450,-	990,-
IN 25 % 1/2	Cestující -15		250,-	490,-
IN 25 % 1/4	ZTP, ZTP/P		450,-	990,-
IN 50 %	Cestující 15–26		1 490,-	3 990,-
	Cestující 26+		2 990,-	8 490,-
	Důchodci		550,-	1 490,-
IN 100 %	Síťová jízdenka		19 990,-	58 990,-
IN Business	Síťová jízdenka	12 000,-	45 000,-	
IN Senior	Cestující 70+		1 490,-	3 990,-

^{*)} Prodává se pod obchodním názvem IN 25 % START

Doplatky a možnost dokoupení slev

Časový doplatek do 1. vozové třídy na týden, měsíc, tři měsíce nebo rok je možné **dokoupit do nepřenosné In Karty**. Dokoupení slev – kromě IN 25 % START lze jakoukoli z výše uvedených slev dokoupit do platné, již dříve vydané In Karty.

Časové doplatky do 1. vozové třídy


Aplikace (pouze v čipu karty)	Kč
Doplatek s platností 1 rok	4 990,-
Doplatek s platností 3 měsíce	1 990,-
Doplatek s platností 1 měsíc	790,-
Doplatek s platností 1 týden	250,-


Místo na vaše poznámky

Příloha C: Informační materiál k žakovskému jízdnému

Sleva pro žáky a studenty

VLAKEM DO ŠKOLY S IN KARTOU A ŽÁKOVSKÝM PRŮKAZEM



Místo na vaše poznámky 


Leták má pouze informativní charakter. Přeprava ve vlacích ČD se řídí tarifem TR 10 a Smluvními přepravními podmínkami.

- nová sleva pro žáky a studenty
- jak novou slevu získáte

NOVINKA
Kombinace In Karty
a žakovského
průkazu

České dráhy, Váš osobní dopravce
www.cd.cz ☎ 840 112 113

Stav k 15. 12. 2013



Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Žáci, studenti!

Dojždíte do školy? Využijte novou možnost kombinovat In Kartu a žákovský průkaz pro žáky a studenty do 26 let a ušetřete navíc čtvrtinu z jízdného!

Nová sleva pro žáky a studenty

Stačí, když využíváte In Kartu s jakoukoliv slevovou aplikací a vlastníte potvrzený žákovský průkaz.

- ▶ slevu lze uplatnit na trase uvedené v žákovském průkazu
- ▶ platí při nákupu jednosměrných, zpátečních i traťových jízdenek
- ▶ snížené ceny pro akční jízdenky mezi vybranými městy



Jak novou slevu získáte

1. **Pořídte si žákovský průkaz** a nechte se jím ověřit u pokladny ČD (za 50 Kč).
2. **Pořídte si In Kartu** se slevovou aplikací IN 25 % nebo IN 50 % (zakoupíte u pokladny ČD nebo v eShopu na www.cd.cz). In Kartu můžete využít pro cestování vlaky ČD nejen do školy.
3. **Kombinací žákovského průkazu a In Karty získáte navíc slevu 25 %** ze zvláštního jízdného pro žáky (na trase uvedené na žákovském průkazu).

Vybrané ceny slevových aplikací na In Kartě

Aplikace	Ceny v Kč			
		3 měsíce	1 rok	3 roky
IN 25 % 1/1	Cestující 15–26		250,-	490,-
IN 25 % 1/2	Cestující -15	150,-*	250,-	490,-
IN 25 % 1/4	ZTP, ZTP/P		450,-	990,-
IN 50 %	Cestující 15–26		1 490,-	3 990,-

* Prodává se pod obchodním názvem IN 25 % START



Víte, že...

... kombinací žákovského průkazu a In Karty můžete na jízdném celkově ušetřit až 55 % ze základního jízdného!

Například pro cestování z Brna do Pardubic:
Základní jízdné 209 Kč
Žákovské jízdné 15–26 125 Kč
Žákovské jízdné 15–26 + In Karta jen 94 Kč

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Příloha D: Informační materiál jízdenky EgroNet

TURISTICKÁ A DOPRAVNÍ CENTRÁLA EGRONETU

Vaše informační kancelář

Další informace a prospektový materiál k jízdnímu řádu, linkám dopravní sítě, pamětihodnostem, slevám a zvýhodněním, poskytnutým po předložení jízdenky EgroNet dostanete v turistické a dopravní centrále EgroNetu.

Jsme Vám k dispozici denně u servisního telefonu:


od pondělí do pátku	7 až 19 hodin
v sobotu	8 až 14 hodin
v neděli a o svátcích*	8 až 12 hodin

TVZ - Informations- und Servicecenter
Göltzschtalstraße 16
08209 Auerbach

Číslo servisního telefonu
+49 (0) 3744 · 19449


www.egronet.de

* 1. ledna zavřeno



System místní dopravy spojující země

Informace o jízdence EgroNet




**Rozmanitost regionu EgroNet
zažít celý den jízdou auto-
busem, vlakem a tramvají.**

1 jízdenka · 4 země · 1 cena

Impressum
Vydavatel: Pracovní skupina v oblasti marketingu pro EgroNet,
Dopravní sdružení Vogtland (Verkehrsverbund Vogtland GmbH)
Göltzschtalstraße 16, 08209 Auerbach

Stav: August 2012 (změny vyhrazeny)

Fotografie: © Light Impression - Fotolia.com, © Mamma Mia! - Fotolia.com, © Robert Kneschke - Fotolia.com,
© Franz Pflanz - Fotolia.com, © Anna Tikhonova - Fotolia.com, © Patricia Tilly - Fotolia.com,
© osobák - Fotolia.com, spolkové Ministerstvo, Vogtlandbahn GmbH, Sonnenweiser, Frank Bartsch,
Fotografie der EgroNet Partner



Zdroj: Informační materiály společnosti Verkehrsverbund Vogtland GmbH.

EgroNet – našel svoje místo v Evropě

Název systému místní dopravy EgroNet odkazuje na Eu-regio Egrensis – tak se jmenuje čtyřzemí mezi Bavorskem, Českem, Durynskem a Saskem. Euregio je přitom zástupcem tohoto evropského regionu. Egrensis je latinským slovem pro oblast u řeky Ohře (německy: Eger) – region, který byl historicky již vždy vzájemně těsně propojen. Sklářský a textilní průmysl, výroba porcelánu, krajk a hudebních nástrojů jsou stejně typickými pro tento region jako lázeňská města a léčebné lázně.



EgroNet vznikl jako přeshraniční systém mobility v devadesátých letech dvacátého století jako projekt Expo 2000 pro světovou expozici, která se konala v Hannoveru. Tímto projektem vznikla možnost, symbolicky a reálně stavět nové mosty a spojit lidi v příhraničních regionech. Od té doby se EgroNet neustále cílevědomě rozšiřuje a zdokonaluje. Spolupráci této sítě, ve které spolupracuje více než 60 dopravců a 16 kooperačních partnerů (okresy, města mimo okres a dopravní sdružení), koordinuje Dopravní sdružení Vogtland (Verkehrsverbund Vogtland).

EgroNet - v číslech a faktech

Současný EgroNet v číslech:

plocha:	asi 15.000 čtverečných kilometrů
spádová oblast:	3.200.000 lidí
počet dopravců:	63
počet dopravních linek:	699, z toho 42 železničních
počet zastávek a stanic:	asi 7334, z toho 280 železničních
délka železničních kolejí:	1225 kilometrů

Ke kooperačnímu sdružení EgroNet patří 16 okresů, města mimo okres a dopravní sdružení:

Účelový svaz veřejné místní osobní dopravy ve Vogtlandu (Zweckverband ÖPNV Vogtland) (kde je zahrnut také okres Vogtlandkreis s městem Plauen)
Účelový svaz ve Středním Sasku (Zweckverband Verkehrsverbund Mittelsachsen) (kde jsou zahrnuty také okresy Zwickau a okres Erzgebirgskreis)

region Karlovy Vary

okres Hof

okres Wunsiedel i. Fichtelgebirge

okres Tirschenreuth

okres Bayreuth

okres Neustadt a. d. W.

okres Saale-Orla-Kreis

okres Kulmbach

okres Greiz

okres Lichtenfels

město Hof

město Cheb

město Bayreuth

město Weiden



Vyznamenáním Německou železniční dopravní cenou v roce 2003 v kategorii Evropa byl oceněn vsříčný postoj zaměstnanců EgroNetu vůči cestujícím. V lednu r. 2006 byla práce v rámci EgroNetu honorována Cenou ochrany životního prostředí a v r. 2008 Cenou Svobodného státu Bavorsko za zásluhu v oblasti veřejné místní osobní dopravy.

Zdroj: Informační materiály společnosti Verkehrsverbund Vogtland GmbH.



Železniční spoje

Jízdenka EgroNet platí na následujících linkách



Zdroj: Informační materiály společnosti Verkehrsverbund Vogtland GmbH.

Jízdenka EgroNet – jednotná jízdenka platící pro jízdy autobusem a vlakem ve čtyřech

Je unikátní – jízdenka EgroNet: Na jednodenní jízdenku mohou cestující prozkoumávat čtyřemi Bavorsko, Česko, Sasko a Durynsko po celý den za pouhých 16 eur. Jízdenka platí pro libovolný počet jízd v síti linek regionu EgroNet, tzn. ve vlacích, autobusech a tramvajích v rámci místní dopravy na celkem 699 linkách. Může být v den platnosti použita libovolně často. Jízdenka EgroNet platí v pracovní dny od 7.30 hodin a o víkendu bez časového omezení vždy až do 3.00 hodin dne následujícího.

Cena

Jednodenní jízdenka stojí **150,- Kč**

Děti do šesti let mohou s sebou být brány bezplatně
V ceně je zahrnuto také jedno jízdní kolo na osobu

Prodej

Jízdenku EgroNet můžete koupit:

- v cestovních střediscích Německé dráhy (DB Reisezentrum) nebo v automatech na železničních stanicích EgroNetu
- ve vozidlech dopravce Vogtlandbahn (pouze v automatu), ve vybraných autobusech autobusových linek EgroNetu (viz strana 19 až 26)
- v agenturách, kde se prodávají jízdenky (přehled příslušných agentur ve Vaší blízkosti naleznete v internetu na adrese: www.egronet.de a v železničním jízdním řádu EgroNetu)



Kombinovaná jízdenka pro jízdy v EgroNetu

Být po celý den ve čtyřech mobilní s celou rodinou

Dva dospělí koupí dvě jízdenky EgroNet a mohou přitom bezplatně vzít s sebou až čtyři děti do 14 let.

Děti do 6 let cestují v doprovodu jednoho dospělého vždy bezplatně.

Ve vlacích, autobusech a tramvajích s sebou můžete vzít bezplatně také jízdní kolo.



6

7

Zdroj: Informační materiály společnosti Verkehrsverbund Vogtland GmbH.

Příloha E: Informační materiál spoje SC Pendolino

ČESKÉ DRÁHY

SC **PENDOLINO**

Vyzkoušejte nejrychlejší a nejpohodlnější cestování

Místo na vaše poznámky 

Informace o tarifech Českých drah najdete také v letáku Jízdné. Tento leták má pouze informativní charakter. Přeprava ve vlacích ČD se řídí tarifem TR 1.0 a SPPO.

- co nabízí vlaky SC Pendolino
- služby na palubě
- jízdní doklady
- souhrnný jízdní řád
- řazení vlaků SC Pendolino

České dráhy, Váš osobní dopravce
 www.cd.cz  840 112 113

Stav k 15. 12. 2013



Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Vážení cestující,

v současné době vám žádný jiný vlak neposkytne cestování na takové úrovni jako jednotky řady 680, které se na naše hlavní trati vydávají pod názvem **SC Pendolino**. Vstupte na jejich palubu a přesvědčte se o jejich rychlosti a komfortu sami. Těšíme se na vás a přejeme šťastnou cestu vlaky SC Pendolino!

Co nabízí vlaky SC Pendolino

- nejrychlejší spojení vybraných měst ČR
- nadstandardní péči o cestující
- moderní klimatizované velkoprostorové vozy 1. a 2. třídy
- aktivní systém naklápění vozových skříní a tichý provoz zvyšující komfort cestování
- internet zdarma
- palubní portál
- polohovatelná sedadla
- individuální osvětlení
- elektricky stahovatelné rolety
- police pro ukládání větších zavazadel
- prostor pro přepravu jízdních kol a kočárků
- možnost rezervace vybraného sedadla
- WC s uzavřeným systémem
- přebalovací pult
- elektrické přípojky 230 V
- bistrovůz
- občerstvení formou minibusu s donáškou až na místo
- nápoj na uvítanou a občerstvení ve voze 1. třídy a studený nápoj ve vozech 2. třídy zdarma
- denní tisk zdarma
- tichý oddíl
- místa pro cestující s dětmi do 10 let
- místa pro cestující na vozíku



Jednotka řady 680 se skládá z pěti vozů 2. třídy a jednoho vozu 1. třídy. Jako vůz č. 3 je zařazen vůz 2. třídy s bistroem. Všechny vozy vlaků SC Pendolino jsou velkoprostorové s polohovatelnými sedadly, která jsou uspořádána za sebou nebo proti sobě. Místa za sebou jsou vybavena stolkem, jenž se vyklápí ze zadní strany opěradla sedadla před vámi, místa proti sobě mají k dispozici stolek rozkládací. Nad sedadly jsou police pro ukládání zavazadel. Číslování sedadel je na jejich bocích provedeno i písmem pro nevidomé.

Oddíly pro cestující jsou vybaveny elektronickým obrazovým informačním systémem a nechybí ani pravidelné informační hlášení o jízdě vlaku a doplňkových službách prostřednictvím vlakového rozhlasu. Všechny vozy jsou samozřejmě nekuřácké.

Služby na palubě

Označení „na palubě“ je nejužitečnější, protože cestování Pendolinem ze všeho nejvíce připomíná leteckou dopravu se všemi službami, které k ní patří – ovšem bez zdlouhavých odbavovacích formalit.

Palubní personál

Ve vlacích SC Pendolino o vás po celou dobu jízdy pečuje přátelský a odborně vyškolený palubní personál, který je připraven zodpovědět veškeré dotazy a řešit vaše případné požadavky. Stanoviště palubního personálu se nachází ve voze č. 4.



Rezervace míst ve vlaku

Dáváte přednost tichému oddílu, sedadlu u okna nebo do uličky? Cestujete ve čtyřech a chcete sedět pohromadě? Při rezervaci online i prostřednictvím pokladní přepážky máte možnost vybrat si vždy taková sedadla, která vám budou nejlépe vyhovovat.

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

ČD WiFi

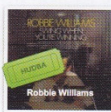
Ve vlacích SC Pendolino máte k dispozici **nejlepší připojení k internetu na českých kolejích**. Bezdrátové připojení k internetu je samozřejmě **zdarma**. Stačí se s vaším přenosným zařízením podporujícím WiFi připojit k síti „CDWiFi“ a spustit internetový prohlížeč.



Po otevření internetového prohlížeče se automaticky zobrazí úvodní stránka palubního portálu s **celou řadou užitečných aplikací**. Můžete tak surfovat v rámci vnitřní sítě vlaku nebo pokračovat na internet. K palubnímu portálu se vrátíte zadáním adresy www.cdwifi.cz.

V palubním portálu naleznete:

- podrobné informace o jízdě vlaku
- polohu vlaku na mapě
- aktuální rychlost vlaku
- čas zbývající do cílové stanice
- aktuální počasí v jednotlivých stanicích
- mimořádnosti na trati
- informace o připojích
- zajímavosti na trase s tipy na volnočasové aktivity
- služby na palubě
- doplňkové služby
- přenos z online kamer na obou koncích vlaku
- aktuální zpravodajství
- online objednávání občerstvení z nabídky bistrovozu
- hry
- elektronické knihy
- hudbu



Palubní internetové řešení je založeno na **nejlepších dostupných technologiích**. Systém využívá mobilní datové přenosy všech dostupných mobilních operátorů současně. Bohužel právě pokrytí signálem mobilních operátorů není po celé trase dostatečné, a tak na několika místech můžete pocítit krátkodobý výpadek připojení k internetu.

Podrobnější informace na www.cd.cz/wifi

Občerstvení

Ve všech vlacích SC Pendolino je jako **vůz číslo 3 řazen bistrovůz**, ve kterém si můžete vybrat z široké nabídky pokrmů připravovaných z kvalitních surovin za velmi příznivé ceny. Nechybí snídaňová a denní menu nebo třeba sezonní nabídky. Samozřejmostí je výběr z řady teplých a studených nápojů včetně točeného piva. Během jízdy vlaku můžete využít také nabídky minibaru – roznášky placeného občerstvení až na místo a objednávku občerstvení **online prostřednictvím palubního portálu**.



Občerstvení zdarma

Cestujícím s místenkou do 1. třídy poskytujeme zdarma nápoj na uvítanou a občerstvení s donáškou až na místo, které zahrnuje jednoduchý snack dle výběru z aktuální nabídky (bageta, sendvič, zeleninový salát, ovocný salát nebo cereálie s jogurtem, teplý nápoj a studený nápoj).

Ve 2. třídě poskytujeme během jízdy zdarma jeden nealkoholický nápoj (balená voda).
Samozřejmě také s donáškou na místo.



Z důvodu zajištění distribuce občerstvení zdarma cestujícím v 1. i 2. třídě může být ve vybraných vlacích SC Pendolino po odjezdu z Prahy (v obou směrech) a po odjezdu z Ostravy (ve směru do Prahy) na 30 minut přerušeno vyřizování online objednávek občerstvení. Objednávky budou realizovány postupně po ukončení tohoto servisu.

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Denní tisk

Během jízdy vlaku si můžete **vybrat z aktuální nabídky periodik**, která poskytujeme všem cestujícím ve vlacích SC Pendolino zdarma. Denní tisk obdržíte přímo na vašem místě od palubního personálu při kontrole jízdních dokladů.



Víte, že...

...díky on-line zpravodajství na palubním portálu můžete být během cesty Pendolinem neustále v obraze a vědět rychle o všem, co se doma i ve světě právě děje?

Tichý oddíl

Tichý oddíl je určen pro všechny, kdo **vyžadují klid** a zároveň sami respektují ostatní cestující. V tomto vlaku máte možnost cestovat v klidném prostředí, ve kterém **nebudete rušeni** vyzváněním mobilních telefonů, telefonickými hovory, hlasitou hudbou či jinými hlasitými projevy spolucestujících. Tichý oddíl se nachází v celém voze č. 1 (2. třída). Vlakový rozhlas zůstává z důvodu potřeby informování cestujících zapnutý nadále ve všech vozech.



Základní pravidla tichého oddílu

- ▶ Před nástupem do vlaku vypnout vyzvánění mobilního telefonu.
- ▶ V tichém oddíle netelefonovat.
- ▶ Nerušit spolucestující poslechem hlasité hudby (i přes sluchátka).
- ▶ Notebooky, tablety, herní konzole apod. používat jen s vypnutým zvukem.
- ▶ Zdržet se hlasité konverzace a jiných rušivých projevů během jízdy i při nástupu a výstupu.



Místa pro cestující s dětmi

Pro zpříjemnění cesty našich nejmenších cestujících je ve voze č. 4 všech vlaků SC Pendolino přímo na stolicích u míst č. 43–46, 53–56 a 63–66 umístěna stolní hra **Elfíkova cesta** včetně pravidel.



Ke hře jsou zapotřebí pouze figurky a hrací kostka, známé například ze hry Člověče, nezlob se!, které vám zdarma na požádání zapůjčí palubní personál. Spoustu zábavy, hry a soutěže má Elfík pro děti připravené také na svém webu www.elfikuvweb.cz



Cestování vozíčkářů

Naším cílem je zajistit pohodlné cestování každému. Pro přepravu dvou cestujících na invalidním vozíku jsou proto ve voze č. 4 vlaků SC Pendolino **připravena speciální místa** č. 94 a 96. V tomto voze samozřejmě nechybí bezbariérové WC.



Cestujícím na invalidním vozíku doporučujeme, aby o plánovaném použití vlaku SC Pendolino předem informovali nástupní stanici. Díky tomu bude **vždy včas zajištěn váš nástup a výstup** s použitím mobilní zdvihací plošiny za asistence zaměstnanců ČD. Zajištění vaší cesty si můžete předem objednat s využitím elektronického formuláře na www.cd.cz/bezprekazek

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Přeprava jízdních kol

Ani to není ve vlacích SC Pendolino problém. Ve voze č. 4 je možné přepravovat celkem tři jízdní kola, a to jako spoluzavazadlo. Z důvodu omezené kapacity je však pro přepravu jízdních kol **nutná rezervace**. Cena za rezervaci je již zahrnuta v ceně místenky SC. Za přepravu jízdního kola zaplatíte dovozní dle ceníku za přepravu zavazadel.



Abyste mohli mít své kolo během cesty stále pod kontrolou, jsou rezervace pro kolo pevně svázané se sedadly č. 31, 33 a 35 ve voze č. 4. Chystáte-li se tedy cestovat s jízdním kolem vlakem SC Pendolino, vyberte si pro sebe jedno z těchto sedadel, a získáte tak zároveň i rezervaci pro své kolo.

Přeprava zavazadel a kočárků

Pro **dětské kočárky** jsou ve vlacích SC Pendolino připraveny úložné prostory ve voze č. 4, police **pro rozměrná zavazadla** naleznete ve vozech č. 2, 3, 5 a 6.

V 1. třídě lze zavazadla uložená do těchto polic **zabezpečit** uzamykatelným systémem. Zavazadla a dětský kočárek pro spolucestující dítě můžete přepravovat **bezplatně** za stejných podmínek jako v ostatních vlacích Českých drah.



Jízdní doklady



Ve vlacích SC Pendolino lze využít **jakékoliv jízdenky platné pro vlaky ČD** včetně například cenově zvýhodněných Včasných jízdenek. Vlaky SC Pendolino jsou povinně místenkové, s výjimkou 2. třídy v úseku Plzeň hl. n. – Františkovy Lázně (resp. Františkovy Lázně – Plzeň hl. n.). Pro vaše pohodlí a garanci místa však doporučujeme zakoupení místenky i pro tyto úseky bez povinné rezervace.

Ceny místenek SC

Cena místenek je dynamická, odvíjí se od relace (odkud – kam), dne jízdy, času odjezdu, volné kapacity vlaku v okamžiku nákupu místenky SC a prodejního kanálu. Pro 2. třídu nabízíme místenky SC v několika cenových úrovních od 0 Kč do 250 Kč. Místenky SC pro 1. třídu od 100 Kč do 250 Kč. Pro úseky bez povinné rezervace lze získat místenku zdarma, a to současně se zakoupením jízdenky na eShopu ČD do 1. nebo 2. třídy. Cena místenky zakoupené samostatně nebo prostřednictvím ostatních prodejních kanálů je pro tyto úseky 35 Kč.

ČD Restaurant
se servisem JLV



Specialita, kterou vám nabídneme jenom my

Díky službě **Bistro on-line** si v Pendolinu **objednáte jídlo přímo ze svého místa**. Stačí pár **kliknutí** a za chvíli máte vybranou specialitu před sebou.

Palubní portál SC Pendolino vám přináší i další služby a zábavu **ZDARMA!**



ČD České dráhy

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Souhrnný jízdní řád

staniční/vlak	SC 501	SC 503	SC 505	SC 507	SC 509	SC 511	SC 513	SC 515	SC 517	SC 519
Františkovy Lázně					12:36			14:36		SC 519
Cheb					12:46			14:46		
Mariánské Lázně					13:04			15:04		
Planá u Mar. Lázní					13:12			15:12		
Stříbro					13:32			15:32		
Píseň hl. n.					13:55			15:55		
Praha-Smíchov					15:12			17:12		
Praha hl. n.	5:36	7:36	9:36	11:36	13:36	15:36	16:36	17:36	19:36	20:36
Pardubice hl. n.	6:34	8:34	10:34	12:34	14:34	16:34	17:34	18:34	20:34	21:34
Olomouc hl. n.	7:49	9:49	11:49	13:49	15:49	17:49	18:49	19:49	21:49	22:49
Ostrava-Svinov	8:35	10:35	12:35	14:35	16:35	18:35	19:35	20:35	22:35	23:35
Ostrava hl. n.	8:43	10:43	12:43	14:43	16:43	18:43	19:43	20:43	22:43	23:43
Bohumín					18:52	19:52	20:52	22:52		
Karviná hl. n.					20:07					
staniční/vlak	SC 518	SC 516	SC 514	SC 512	SC 510	SC 508	SC 506	SC 504	SC 502	SC 500
Karviná hl. n.					9:11			15:19		19:19
Bohumín	4:11	5:11	6:11	7:11	9:11	11:19	13:19	15:19	17:19	19:19
Ostrava hl. n.	4:19	5:19	6:19	7:19	9:19	11:28	13:28	15:28	17:28	19:28
Ostrava-Svinov	4:28	5:28	6:28	7:28	9:28	11:37	13:37	15:37	17:37	19:37
Olomouc hl. n.	5:15	6:15	7:15	8:15	10:15	12:15	14:15	16:15	18:15	20:15
Pardubice hl. n.	6:28	7:28	8:28	9:28	11:28	13:28	15:28	17:28	19:28	21:28
Praha hl. n.	7:27	8:40	9:27	10:40	12:27	14:27	16:27	18:27	20:27	22:27
Praha-Smíchov		8:49		10:49						
Píseň hl. n.		10:08		12:08						
Stříbro		10:29		12:29						
Planá u Mar. Lázní		10:47		12:47						
Mariánské Lázně		10:56		12:56						
Cheb		11:16		13:19						
Františkovy Lázně		11:24		13:27						

Omezení jízdy:

SC 500 jede v 1. a 2. třídě, nejede 22. – 29. XII., 20. IV., 1., 8.V., 5.VII., 26.X., 16.XI.
 SC 501 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII.
 SC 502 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 503 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 504 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 505 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 506 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 507 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 508 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 509 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 510 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 511 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 512 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 513 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 514 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 515 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 516 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 517 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 518 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.
 SC 519 jede v 1. a 2. třídě, nejede 24., 25., 31. XII., 20. IV., 1., 8.V., 28.X.

▶ zastavuje jen pro nástup
 ◀ zastavuje jen pro výstup

Řazení vlaků SC Pendolino

Františkovy Lázně ▶ Praha ▶ Ostrava ▶ Karviná

Ve směru Karviná ▶ Ostrava ▶ Praha ▶ Františkovy Lázně jede souprava v opačném řazení.

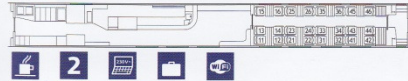
Vůz 1



Vůz 2



Vůz 3



Vůz 4



Vůz 5



Vůz 6



Vůz 7



1

vůz 1. třídy

2

vůz 2. třídy

bistro

místa pro cestující na vozku

12

přebalovací pult

tichý oddíl

zákaz telefonování

internet a palubní portál

police pro velká zavazadla

prostor pro přepravu jízdních kol nebo kočárků

elektrické přípojky 230 V

oddíl vlakvedoucího

WC

místa pro cestující s dětmi

takto označené sedadlo

nežte polohovat.

Zdroj: Informační materiály společnosti České dráhy, a.s.

Příloha F: Informační materiál k Čipové kartě

Poučení pro žadatele:

Zhotovení Čipové karty AKV

Žádost o vydání čipové karty podejte, prosím, na předprodejním místě AKV (přepravní, informační kancelář) nebo předejte k podání řidiči autobusu na linkách společnosti. Ke kartě připojte Vaši fotografii, na její rubovou stranu uveďte své jméno. Fotografie Vám bude vrácena při převzetí hotové karty.

Požizovací cena Čipové karty AKV činí 100,-Kč včetně DPH.

S ohledem na životnost karty doporučujeme přikoupení ochranného obalu v ceně 5,-Kč.

Čekací doba na zhotovení karty je cca 10 pracovních dnů, kartu je poté možno ihned dobít Vámi požadovanou částkou a ihned používat a uplatnit tak veškeré výhody bezhotovostní platby.

Listek o prodeji karty si pečlivě uschovejte, poslouží Vám při případné reklamaci nebo zablokování karty při její ztrátě nebo zcizení.

Čipová karta s fotografií držitele je nepfenosná.

Kartu chraňte před mechanickým poškozením, nadměrným namáháním ohybem, působením tepla a elektromagnetického záření!

Platnost karty činí 3 roky.

Výhody bezhotovostní platby

Hlavní výhodou je základní sleva ve výši 6% z ceny jízdného na všech linkách společnosti placeného v Kč.

Kartou lze platit bezhotovostně také zákovské jízdné, jízdné ZTP, ZTP-P a ISIC, jízdné však odpovídá ceně placené v hotovosti.

Další výhodou je pohodlné placení jízdného, kdy stačí kartu pouze přiložit ke čtecímu zařízení v autobuse. To ocení především rodiče dětí školního věku, dětem odpadá manipulace s penězi a rodiče mají jistotu, že peníze na dopravu nevyužije dítě jiným způsobem.

Jednoduché je také dobíjení. Vzhledem k životnosti karty doporučujeme zvolit si dobíjecí částku ve výši min. 50,-Kč.

Zcizení, ztráta karty, reklamace

Při jakékoli poruše Čipové karty AKV, kromě mechanického poškození, lze kartu reklamovat. K reklamaci si přineste čipovou kartu, lístek o prodeji karty a poslední jízdenku, vydanou k Vaší kartě.

V případě ztráty nebo odcizení je možné kartu zablokovat v předprodejních místech. Vaše karta se tak stane nefunkční a nebude moci být zneužita jinou osobou. O zablokování může požádat pouze majitel karty nebo zákonný zástupce po vyplnění žádosti o zablokování a prokázání totožnosti. S sebou si přineste lístek o prodeji karty a nějaký Váš doklad s fotografií (občanský průkaz, pas apod.), aby mohly být zkontrolovány Vaše osobní údaje.

Převody zůstatků peněz

V případě, že majitel zcizené či ztracené karty bude žádat převedení zůstatku peněz na novou kartu, lze tuto operaci provést nejdříve 10 pracovních dní od zablokování. Poplatek za převedení finanční částky z elektronické peněženky je dán tarifem služeb. V případě stěhování majitele se karta zpět nevykupuje, lze však přehrát zůstatek elektronické peněženky na jinou kartu.

Zdroj: Informační materiál společnosti Autobusy Karlovy Vary, a.s.

Příloha G: Informační panely ve vlaku RegioShark



Zdroj: http://www.fotodoprava.com/844_foto1.htm, 2014



Zdroj: <http://vagonweb.blogspot.cz/p/ceske-drahy-844-regioshark.html>, 2014

Abstrakt

SANDNEROVÁ, Blanka. Informovanost obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání. Bakalářská práce. Cheb: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 70 s., 2014

Klíčová slova: dopravní služby, Karlovarský kraj, marketingový mix služeb, služby v cestovním ruchu

Předložená práce je zaměřena na zjištění úrovně informovanosti obyvatel Karlovarského kraje o nabídce dopravních služeb a jejich využívání. Cílem práce je analyzovat aktuální obeznámenost s nabídkou dopravních služeb, preference cestujících při volbě dopravce, spokojenost se současnou nabídkou a na základě těchto údajů předložit návrhy na zvýšení informovanosti o dopravních službách a zkvalitnění úrovně cestování. Bakalářskou práci tvoří tři hlavní části. První část shrnuje teoretické poznatky z oblasti služeb v cestovním ruchu a dopravních služeb. Jsou zde popsány typické charakteristiky služeb v cestovním ruchu a jednotlivé typy dopravních služeb, které jsou v Karlovarském kraji poskytovány. Následně jsou představeni dopravci působící v Karlovarském kraji a jejich nabídky. U jednotlivých nabídek jsou uvedeny závěry vyplývající z dotazníkového šetření. V poslední části práce jsou shrnuty výsledky dotazníkového šetření a na jejich základě jsou předloženy konkrétní návrhy na zvýšení informovanosti o dopravních službách a zlepšení úrovně cestování.

Abstract

SANDNEROVÁ, Blanka. Information among inhabitants of Karlovy Vary Region about the offer of public transportation and its use. Bachelor thesis. Cheb: Faculty of Economics, University of West Bohemia in Pilsen, 70 p., 2014

Keywords: transportation services, Karlovy Vary Region, marketing mix of services, services in tourism

The bachelor thesis focuses on the level of public awareness of the transport service offers and their use in the Karlovy Vary Region. The aim is to analyze the current familiarity with transport services, passenger preferences in choosing the carrier, satisfaction with the current offer and submit proposals to raise awareness of transport services and improve the level of travelling on the basis of the collected data. The bachelor thesis consists of three main parts. The first section summarizes theoretical pieces of knowledge in the field of tourism and transport services. Typical features of tourism and different types of transport services, which are provided in the Karlovy Vary region, are described in that section. Subsequently, the carriers operating in the Karlovy Vary Region and their offerings are presented there. Individual offerings are listed with a survey conclusion. The final part summarizes the results of a study. On the survey basis, there specific proposals to increase awareness of transport services and improve the level of travel are offered.