Vysoká škola ekonomická v Prahe

Bakalárska práca

2014 Tomáš Tichý

Vysoká škola ekonomická v Prahe

Fakulta podnikohospodárska

Študijný obor: Podniková ekonomika a manažment

Názov bakalárskej práce:

Kvalita služieb v železničnej doprave

Autor: Tomáš Tichý

Vedúci práce: Ing. Marie Hůlová, CSc.

P r e h l á s e n i e

Prehlasujem, že túto bakalársku prácu na tému
„Kvalita služieb v železničnej doprave“ som vypracoval samostatne s využitím literatúry a zdrojov, na ktoré odkazujem.

V Prahe dňa 30. 4. 2014 .....

Podpis

Poďakovanie:

Predovšetkým by som sa chcel poďakovať vedúcej tejto bakalárskej práce,
pani Ing. Márii Hůlovej, CSc. za odborné vedenie a cenné rady a pripomienky, ktoré mi dopomohli k jej vypracovaniu.

Názov bakalárskej práce:

Kvalita služieb v železničnej doprave

Abstrakt:

Otvorený trh prináša konkurenciu aj do železničnej dopravy. Táto bakalárska práca poskytuje bližší pohlaď na služby ponúkané železničnými dopravcami RegioJet, LEO Express a České dráhy v Českej republike. Taktiež uvádza príklady poskytovaných služieb v železničnej doprave zo zahraničia. Jej cieľom je porovnanie týchto služieb a na základe dotazníkové výskumu navrhnutie zmien vedúcich k vylepšeniu služieb dopravcu České dráhy a.s.

Kľúčové slová: kvalita, služby, železničná doprava, spokojnosť, cestujúci

Title of the Bachelor`s Thesis:

Quality of service in railway industry

Abstract:

Open market brings competition to the railways as well. This bachelor thesis provides insight into the services provided by rail operators RegioJet, LEO Express and České dráhy in the Czech Republic. It also provides examples of services in railway transport from abroad. Its objective is to compare these services and on the basis of questionnaire research and propose some changes that may lead to an improvement in service of České dráhy a.s.

Key words: quality, service, railways, satisfaction, passengers

Obsah

1. Úvod 8
Teoretická časť
2. Kvalita služieb 9
2.1. Pojem kvalita 9
2.2. História kvality 9
2.3. Predstavitelia zlepšovania kvality 10
2.4. Prístupy zlepšovania kvality 11
2.5. Pojem služba 13
2.6. Charakteristika služby 13
2.7. Riadenie kvality služieb 15
2.8. Prístupy riadenia kvality služieb 16
3. Služby v železničnej doprave 18
3.1. Pojmy 18
3.2. Železničná doprava 18
3.3. Situácia na trhu 19
3.4. Dopravcovia 20
Praktická časť
4. Poskytované služby 22
4.1. Porovnanie poskytovaných služieb 22
4.2. Doplnkové služby 25
4.3. Ukážky prístupu z iných krajín 26
5. Výskum spokojnosti 27
5.1. Dotazník 27
5.2. Analýza odpovedí 28
6. Návrhy na zlepšenie kvality služieb spoločnosti České dráhy a.s. 38
6.1. Metodika 38
6.2. Okruhy návrhov na zlepšenie kvality služieb 38
7. Záver 43
8. Zdroje 44
8.1. Knižné zdroje 44
8.2. Internetové zdroje 44
9. Prílohy 45

1. Úvod

Železničná doprava má po celom svete mnoho prívržencov a obdivovateľov. Existujú zberatelia hračkárskych vozňov, modelári alebo iní fanúšikovia, ktorí poznajú takmer každú vyrobenú lokomotívu z určitej oblasti. Pre týchto nadšencov je železničná doprava jasnou voľbou pred inými druhmi dopravy.

Okrem nich samozrejme existujú aj ľudia, ktorí ju berú ako obyčajný prepravný prostriedok na ich každodennú cestu do práce či do školy, alebo ojedinele za účelom navštívenia známych, rodiny, alebo spoločných výletov. Zvyknú zvažovať, aký druh dopravy je pre nich výhodnejší, príp. ktorý dopravca viac naplní ich požiadavky. Pri týchto úvahách im snáď bude nápomocná táto bakalárska práca.

Železniční dopravcovia dnes poskytujú mnoho vedľajších služieb. Poskytovanie vedľajších služieb spojených s hlavnou službou železničnej dopravy, teda s premiestnením cestujúceho z miesta A do miesta B, môže byť na konkurenčnom trhu kľúčovým pre výber dopravcu. V českom prostredí panuje len posledných pár rokov fenomén pribúdania súkromných železničných dopravcov. V politickom systéme voľného obchodu a súťaže, sa súkromný sektor spája a prelína aj so službami, ktoré boli na tomto území v predošlých dekádach výhradne poskytované štátom. Táto bakalárska práca sa bude zaoberať momentálnou situáciou, ktorá je na trhu osobnej železničnej dopravy v Českej republike.

V teoretickej časti sú vysvetlené základné pojmy súvisiace s touto prácou, ich náplň a história. Ďalej sú vysvetlené postupy a metódy, podľa ktorých bude daná problematika kvality služieb riešená. V praktickej časti je vyhodnotené dotazníkové šetrenie a závery z neho odvodené. Taktiež bude poukázané na najproblematickejšie miesta v poskytovaní služieb jednak celkovo v rámci železničnej dopravy, ako aj spoločnosťou České dráhy a.s.

Cieľom práce je upozorniť na kritické body v poskytovaní služieb dopravcom České dráhy a.s. a navrhnutie zmien, ktoré by mohli prispieť k ich vylepšeniu.

Teoretická časť

2. Kvalita služieb

2.1. Pojem kvalita

Kvalita je vo všeobecnosti údaj o vlastnosti nejakej veci . V základnom význame sa zvyčajne vychádza zo zmyslového vnímania (tvar, farba, vôňa..) a k nim priradeného hodnototvorného faktora, ktorý definuje, ako na nás táto daná zmyslová forma pôsobí. Z toho následne plynie naše rozhodnutie, nakoľko sme s ňou spokojní. Znamená praktické ocenenie niečoho, najmä v akostným zmysle, čo sa týka tovaru alebo služby.

Čo sa týka biznis sféry, môžeme pojem kvalita použiť pre popis prospešných vlastností výrobku alebo služby . Z hľadiska riadenia je pojem kvalita spojený s takým systémom riadenia, ktorý vytvára kvalitné výrobky alebo služby. Nadštandardné produkty alebo služby samozrejme zákazník v konečnom dôsledku ocení.

Pojmy kvalita a akosť môžeme interpretovať rôzne. My ich však budeme považovať za synonymá. O tom že ich definície sa odlišujú si môžeme ukázať na nasledujúcich príkladoch:

- podľa Akademického slovníka cudzích slov je kvalita definovaná ako: „súhrn úžitkových vlastností výrobku alebo služby, súhrn jeho typických, spravidla kladných vlastností“.
- ďalej podľa Josepha M. Jurana: „Kvalita je spôsobilosť na použitie.“[1]
- podľa Philipa B. Crosbyho: „Kvalita je súlad s požiadavkami.“[2]
- podľa Armanda Vallin Feigenbauma: „Kvalita výrobkov je súhrn všetkých jeho konštrukčných a výrobno-technických charakteristík, ktoré určujú úroveň, akú produkt naplní očakávania zákazníka.“[3]
- Norma ISO 9001 zas definuje kvalitu ako: „Stupeň splnenia požiadaviek súborom inherentných znakov.“[4]

Za zhrnutie týchto definícií môžeme označiť výrok: „Kvalitu je všetko to, čo vzbudzuje lásku zákazníka k výrobku alebo službe.“[5]

2.2. História kvality

Kvalita bola spojená s ľudským pokolením od dávnych dôb. Už v praveku musel mať pračlovek dôveru vo svoje zbrane a nástroje. Pokiaľ by boli vyrobené s nedostatočne kvalitných materiálov, alebo s nedostatočnou precíznosťou, mohlo ho to stáť pri love vlastný život.

---

[1] VEBER, 2007, str. 19
[2] VEBER, 2007, str. 19
[3] VEBER, 2007, str. 19
[4] VEBER, 2007, str. 19
[5] HYKŠ, 2011.

V podobnom duchu sa môžeme preniesť aj do neskorších dôb. V starovekom Egypte, v časoch keď sa stavali pyramídy a pochovávali faraóni, museli robotníci dávať veľký pozor na svoju prácu. Napr. aj Chammurapiho zákonník zo stredovekých čias varoval pred zle odvedenou prácou vtedajších staviteľov trestom smrti.[6]

Rovnako aj v stredoveku si len ťažko možno predstaviť kuchára, ktorého by čakal priaznivý osud po uvarení presoleného jedla pre kráľovskú rodinu.

Vo výmennom obchode sa posudzoval tovar podľa miery váhy, rozmerov či čerstvosti. Vznikali teda určité pravidlá, podľa ktorých sa bolo vhodné správať ak sme predpokladali nejaké výstupy práce. Momentálne poznáme rovnako množstvo pravidiel a predpisov ktoré by mali výrobky alebo služby spĺňať, aby boli podľa nich považované za kvalitné. Existuje množstvo organizácii, ktoré spĺňajú ustanovenia požiadaviek na kvalitu ako výrobkov (vojenský priemysel, hutnícky priemysel, automobilový priemysel, chemický priemysel a pod.), tak aj služieb (banky, hotelierstvo, verejná a štátna správa a pod.)

2.3. Predstavitelia zlepšovania kvality

Do určitého momentu v histórii bola zaužívaná zodpovednosť jedného človeka za produkt alebo službu. Zodpovedal za ňu, od kedy ňou bol poverený, až kým ju neodovzdal. Neskôr, počas rozvoja technickej výroby v USA v 20. rokoch minulého storočia, sa výroba postupne odkláňala od takéhoto systému. Bola už na danú dobu pomalá. Nevýhody tohto systému objavili medzi prvými páni ako Frederick Taylor (*1856-1915) a Henry Ford (*1863-1947).[7] Zavádzali masovú výrobu. Snažili sa to učiniť čo najjednoduchšie, a to tým, že štandardizovali komponenty ako aj celé produkty. Za kontrolu boli zodpovedné oddelenia kvality, ktorých úlohou bolo vyberať chybné kusy.

K najvýznamnejším predstaviteľom zavádzania kvalitatívnej teórie nepochybne patrí aj Walter Edwards Deming (*1900-1993). Spolu so skupinou amerických odborníkov a vedcov pôsobil po II. Svetovej vojne v Japonsku. Snažil sa obnoviť hospodárstvo vojnou zmietanej krajiny implementovaním myšlienky trvalého zlepšovania výkonov firiem. Je považovaným za autora metódy PDCA a Štrnástich bodov manažérstva kvality. Zastával názor, že za kvalitu produktov alebo poskytovania služieb sú zodpovední všetci pracovníci organizácie. Zároveň vrcholové vedenie musí svojím konaním zabezpečiť získavanie zdrojov pre trvalé zlepšenie. Deming prikladal význam vzdelávaniu všetkých zamestnancov organizácie. Dostal čestné vyznamenanie od japonského cisára. Až o niekoľko rokov neskôr sa jeho učenie začalo používať aj v USA, odkiaľ pochádzal, pre rastúcu konkurenciu zo strany japonských spoločností.[8]

[6] VEBER, 2007.
[7] SPEJCHALOVÁ, 2012.
[8] PAULOVA, 2009.

Joseph Moses Juran (*1904-2008) bol rovnako ako Deming pozvaný japonským cisárom, a takisto bol aj vyznamenaný. Je autorom konceptu zvyšovania kvality, nazýveného Trilógia kvality. Jej prvkami sú:

- naplánovanie zámeru zlepšenia kvality
- dosiahnutie požadovanej úrovne
- stabilizácia tejto úrovne

Tvrdí, že kľúčovú úlohu má vrcholový manažment, pričom kladie dôraz na vnútro-firemnú koordináciu všetkých činností. Hľadanie kvality považoval za neustály proces, konštantné vylepšovanie. Rozdelil zákazníkov na externých a interných, pričom interní sú súčasťou organizácie a externí sú spojení s výsledným produktom alebo službou.[9]

Ďalším významným pánom je Armand Vallin Feigenbaum (*1922). K rozvoju teórii riadenia kvality prispel svojou koncepciou TQC (total quality control), neskôr nazývanou TQM (total quality management).

2.4. Prístupy zlepšovania kvality

Spomeňme si niektoré základné prístupy zlepšovania kvality. Mnohé z nich vznikali postupne, pričom jedna sa odvíjala od inej, alebo ju upravovala. Preto sa v niektorých prípadoch prelínajú, alebo majú spoločné prvky.

Demingov kruh

Ako už bolo povedané, Walter E. Deming je autorom koncepcie PDCA, ktorá je nazývaná aj Demingov kruh. Jedná sa o určitý kolobeh, opakovanie nasledujúcich činností v podniku:

- plánovať
- previesť
- skontrolovať
- reagovať

Total Quality management

TQM vznikol v 80. rokoch minulého storočia. V čase jeho zrodu bola prebiehajúca ekonomická súťaž USA s Veľkou Britániu a Japonskom, preto sa Amerika snažila vyvinúť metódu na pozdvihnutie úspešnosti svojich podnikov. TQM nemá konkrétne vymedzené požiadavky na spoločnosť, ale zahŕňa požiadavky na zákazníka. Tvrdí, že zlepšovanie kvality vychádza zo systematického analyzovania. Táto metóda používa tabuľky, diagramy alebo napríklad aj Paretov diagram. Táto koncepcia považuje splnenie všetkých požiadaviek zákazníka za garanciu kvality, pričom očakáva zapojenie všetkých funkcii organizácie. Keďže sa požiadavky zákazníkov časom menia, považuje tento cieľ za dynamický, nie jednorazový. Preto sa aj kvalita časom prispôsobuje meniacim sa

[9] PAULOVÁ, 2009.

požiadavkám. TQM sa zaoberá aj ekonomickými úvahami manažmentu. Kvalitu nepreferuje tú najvyššiu, akú možno dosiahnuť, ale tú, ktorú zákazník považuje za najlepšiu za prijateľnú cenu, a je teda za ňu ochotný zaplatiť.[10]

Kaizen

Kaizen je filozofia pochádzajúci z Japonska, ktorá bola implementovaná vo viacerých podnikoch počas snahy o obnovu krajiny po 2. Svetovej vojne. Jej podstatou je neustále zlepšovanie, ktoré je možno uplatniť vo všetkých aspektoch života. Má celopodnikový dosah, od pracovníka po riaditeľa a od vedenia po výrobu. Cieľom je odstrániť plytvanie všetkého druhu. Uprednostňuje malé zlepšovanie v jednotlivých oddeleniach, ktoré potom vedú k veľkým celopodnikovým výsledkom. Preto i vopred plánované veľké vyhliadky sú skôr nahradené ihneď adaptovateľnými pokusmi.[11]

Six Sigma

Six *sigma* je stratégia riadenia podniku, ktorá bola pôvodne vyvinutá spoločnosťou Motorola. Následne ju rozpracoval americký konglomerát Honeywell (zaoberajúci sa letectvom, výskumom, špeciálnymi materiálmi) a tiež General Electrics (energetika, financie). Vznikla na základe merania štandardných odchýlok. Jej cieľom je dosiahnuť najvyššiu kvalitu výroby, čo nastáva vtedy, keď na jeden milión možných príležitostí, nastanú menej ako 4 chyby = Six sigma. Najnižším stupňom efektivity je tzv. One sigma, kde je chybovosť 690 000 na milión príležitostí. Kolobeh Six sigma pozostáva z činností:

- definovať
- merať
- analyzovať
- zlepšiť
- kontrolovať.[12]

Z týchto spočiatku teoretických doporučení sa vyvinuli aj normatívne systémy. Prvé normy vznikli v roku 1962 vo Veľkej Británii, pričom paralelne s nimi vznikali aj v USA. Tieto normy platili celonárodne a spisovali pravidlá, ktoré museli byť dodržiavané podnikmi pri výrobe. Jednalo sa predovšetkým o výrobu zbraní dodávaných pre armádu. V roku 1987 prijala medzinárodná organizácia pre normalizáciu, ISO, súbor noriem. Prijalo ich 72 priemyselne najvyspelejších krajín sveta (normy ISO 9000-9004). O 2 roky neskôr prebralo tieto normy do svojho normatívneho základu aj Československo, ako radu ČSN ISO 9000. [13]

ISO 9001

EN ISO 9001:2008 je norma zaoberajúca sa požiadavkami na organizáciu s cieľom maximálne uspokojiť zákazníka. Používa ju vyše milión organizácii vo vyše 170 krajinách po celom svete. Jej aktualizácia by mala byť dokončená koncom roka 2015.[14] Poskytuje

[10] PAULOVÁ, 2009.
[11] WEIERS, 2008.
[12] WEIERS, 2008.
[13] PAULOVÁ, 2009.
[14] Podľa www.iso.org

vedenie a podporu pre podniky na dosiahnutie ich trvalého úspechu. Môže byť použitá v každej organizácii, bez ohľadu na jej veľkosť, typ alebo činnosť . Zameriava sa na potreby všetkých zúčastnených strán a je akýmsi vodítkom pre zlepšovanie výkonnosti podniku. Podporuje seba hodnotenie ako nástroj zlepšovania, ktoré je nápomocné aj pri odhaľovaní slabých stránok firmy.

2.5. Pojem služba

Služba je nehmotný tovar. Je to hospodárska činnosť uspokojujúca určitú potrebu. Jej výsledkom nie je výrobok, ale užitočný efekt, ktorý dosiahla svojim vykonaním.

„Je to akákoľvek aktivita alebo výhoda, ktorá môže byť ponúknutá jednou stranou druhej strane, pričom neprináša vlastníctvo.“[15]

Pravdou však je, že aj keď samotná služba nie je výrobkom, často sa na nejaký výrobok viaže. Podľa toho rozlišujeme:

- čistý fyzický výrobok (napr. šampón, kedy s výrobkom nie sú spojené žiadne služby)
- výrobok doprevádzaný nejakými službami (napr. dodanie počítača pri jeho kúpe, jeho servis)
- so službou súvisí aj samotný výrobok (reštaurácia ponúka jedlo aj obsluhu)
- služba doprevádzaná drobnými výrobkami (preprava železničnou spoločnosťou s občerstvením v cene)
- čistá služba (kadernícke služby)

2.6. Charakteristika služby

Služby sa vyznačujú týmito hlavnými spoločnými charakteristikami:

- nehmotnosť
- neoddeliteľnosť
- premenlivosť
- pominuteľnosť
- absencia vlastníctva[16]

Nehmotnosť služby znamená, že sa jej nie je možné pred zakúpením dotknúť, vypočuť si ju alebo ju obhliadnuť. Služba má nevýhodu voči výrobku v tom, že zákazník pri jej kúpe pociťuje zvýšenú neistotu. Úlohou poskytovateľa služby by teda malo byť dodať službe viditeľné kvalitné hmatateľné atribúty. Niečo ako príjemná lokalita, personál, spoľahlivé vybavenie alebo materiály, čisté prostredie.

[15] KOTLER, 2007, str. 710
[16] KOTLER, 2007.

Neoddeliteľnosť. Pri službách je ich špecifickým rysom interakcia medzi zákazníkom a poskytovateľom. Služba nemôže byť poskytnutá oddelene od jej poskytovateľa, poskytovateľ je jej súčasťou. Na druhej strane samozrejme nemôže byť ani žiadna služba poskytnutá bez prítomnosti jej spotrebiteľa. S tým súvisí aj fakt, že súčasťou služieb je zväčša okrem prítomnosti spotrebiteľa aj prítomnosť ďalších zúčastnených osôb. Oni môžu mať buď vplyv na spokojnosť spotrebiteľa so službou, ktorú ju práve nakupuje. Súčasne ale figurujú ako potencionálni zákazníci. Ich názor na danú službu môže byť ovplyvnený tým, že sú svedkami kvality vykonanej služby. Ďalším úskalím môže byť pre predajcu náhla zmena dopytu po službe. Pri jej náraste alebo poklese by mal byť schopný korigovať svoje zdroje. Mal by byť pripravený na výkyvy.

Premenlivosť služby znamená, že veľmi závisí na tom, kde, ako a kým je poskytovaná. Tu máme na mysli prostredie, spôsob poskytovania, a prístup daného zamestnanca. Ak sa zameriame na vlakovú dopravu, úplne iný dojem z cesty bude mať cestujúci ktorého lístok skontroluje príjemný sprievodca, ako ten, ktorému ho vytrhne z ruky arogantný sprievodca. Aby boli zamestnanci schopní odvádzať kvalitné služby, musia byť k tomu patrične zaškolení a motivovaní. Medzi ďalšie formy riadenia kvality služieb patrí zvýšenie zodpovednosti pracovníka voči klientovi. Ďalším môže byť štandardizovanie postupov.

Pominuteľnosť služieb. Táto charakteristika je spojená s časovou nenávratnosťou služieb. Služby nie sú skladovateľné. Ak si cestujúci zakúpi lístok na určitý vlakový spoj, ale nenastúpi naň, služba mu akoby bola vykonaná aj keď v skutočnosti nebola nevyužitá. Už je minulosťou. S tým súvisí aj rozdiel medzi ponukou a dopytom. Prázdne miesta v utorkovom vlaku nie je možné presunúť do preplneného piatkového vagóna.

Absencia vlastníctva pri kúpe služby znamená, že na rozdiel od kúpy produktu, nám v podstate dlhodobo nič konkrétne neostane (okrem cestovného dokladu alebo spomienky na výlet). Spotrebiteľ má k službe prístup len na obmedzenú dobu.

Poskytovateľov služieb môžeme rozdeliť do nasledujúcich kategórií:

- Verejný sektor

zákonodarstvo, zdravotníctvo, polícia, hasiči, školstvo, pošta..

- Podnikateľské organizácie

banky, aerolinky, hotely, poisťovne, poradenské služby, právnické služby, reklamné agentúry, zábavný priemysel..

- Súkromný neziskový sektor

múzea, charity, nadácie, cirkvy.. [17]

[17] KOTLER, 2007.

2.7. Riadenie kvality služieb

Riadenie kvality služieb je náročnejšie než riadenie kvality výroby, pretože služba má menej merateľných znakov. Základnou ideou riadenia kvality služieb je mať kvalitnejšiu službu ako konkurencia. Najskôr je potrebné zistiť čo je v danom odvetví považované za kvalitné. Dôležité sú očakávania zákazníkov.[18]

Istá štúdia definovala 10 kľúčových faktorov, ktoré určujú vnímanú kvalitu služieb. Sú to tieto:

- dostupnosť
- dôveryhodnosť
- znalosti
- spoľahlivosť
- bezpečnosť
- kvalifikácia
- komunikácia
- zdvorilosť
- pohotovosť
- hmotné prvky[19]

Medzi významne využívané postupy riadenia kvality služieb patria postupy so silným zameraním na zákazníka. Pre predajcov služieb je vhodné definovať si svojich zákazníkov a aj ich priania. Jedine úspešná snaha uspokojenia ich potrieb prináša aj ich lojalitu. Kritický bodom je práve stred s nespokojným zákazníkom. Pri službách je obzvlášť vysoká pravdepodobnosť určitej nezhody medzi klientovým očakávaním a plnením. Predajca by preto mal byť schopný pohotovo vyriešiť nezhodu. Hladko vyriešený problém môže dokonca vyvolať väčšiu lojalitu u zákazníka, ako keby k žiadnemu problému nedošlo.

Úspešné firmy majú nie len spokojných zákazníkov, ale aj spokojných zamestnancov. Dôležitá je príjemná atmosféra na pracovisku.

Organizácia by sa ale samozrejme mala sústrediť aj na kvalitu odvedenia služieb a zamestnancov za to aj patrične odmeniť. Zamestnanci by mali dostávať spätnú väzbu za svoju prácu a byť hodnotení. S tým súvisia aj pravidelné merania spokojnosti zákazníkov. Pri nedosiahnutí určitej primerane stanovenej hodnoty, by malo nastať zavedenie príslušných opatrení. Kontrolovať by sa mala kvalita poskytovaných služieb nie len daného podniku, ale aj podnikov konkurenčných. To z toho dôvodu, aby nás konkurencia nepredbehla.[20]

---

[18] KOTLER, 2007.
[19] PARASURAMAN, 1991.
[20] KOTLER, 2007.

2.8. Prístupy riadenia kvality služieb

V nasledujúcej časti sú popísané prístupy riadenia kvality služieb. Prostredníctvom nich sú zhromažďované údaje o sledovanej situácii. Tieto údaje sú analyzované a vhodne premenené na informácie, ktoré vedú k realizácii rozhodnutí.[21]

Spomenuté nástroje tvoria skupinu zvanú Sedem nástrojov riadenia kvality (Seven QC Tools). Patria medzi ne tieto nástroje:

- Formulár pre zber dát
- Vývojový diagram
- Bodový diagram (Korelačný diagram)
- Histogram
- Regulačný diagram
- Paretov diagram
- Ishikawov diagram (Diagram príčina-následok)[22]

Nižšie zobrazená tabuľka obsahuje informácie o použití jednotlivých nástrojov.[23]

Tabuľka 1: Charakteristika jednotlivých nástrojov riadenia kvality

Formulár pre zber dát	Slúži na zber, triedenie a prehľadné uchovanie informácii
Vývojový diagram	Znázorňuje následnosť jednotlivých krokov a tým pomáha porozumeniu procesu
Bodový diagram	Skúma závislosť jednotlivý premenných a reakcie jednej skupiny premenných pri zmene druhej skupiny premenných
Histogram	Sprehľadňuje neprehľadné tabuľkové hodnoty formou tvorby stĺpcových diagramov
Regulačný diagram	Zobrazuje vývoj sledovanej veličiny v čase. Rozoznáva odchýlky spôsobené náhodnými veličinami a vymedzenými príčinami

Nasledujúcim dvom nástrojom bude venované viac pozornosti. Dôvodom toho je väčšia miera využitia pri návrhoch zlepšenia kvality v praktickej časti tejto bakalárskej práce.

<u>Paretov diagram</u>

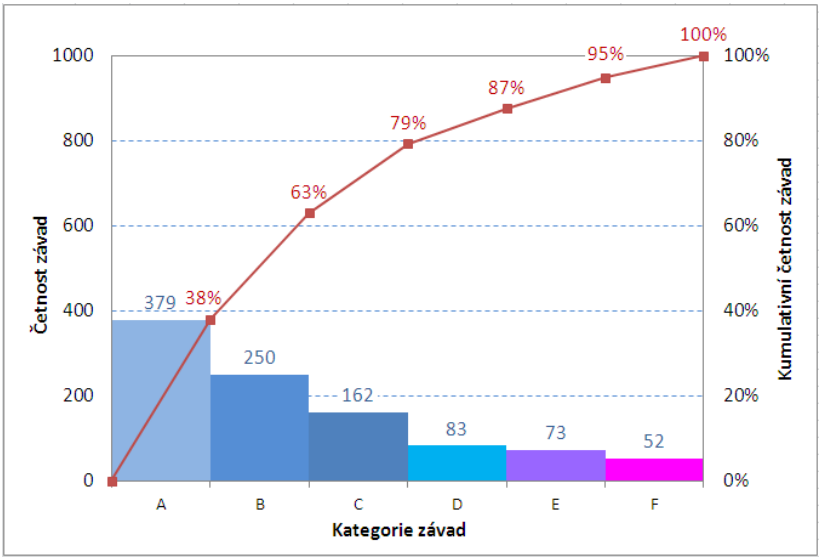
Ako konkrétny príklad nástroja riadenia kvality služieb si uvedieme Paretov diagram. Tento diagram vychádza z analýzy, ktorá dokazuje, že malá skupina faktorov má za následok väčšinu problémov kvality. Tento nástroj identifikuje a vyzdvihuje najhlavnejšie problémy. Účinnosť riešenia problémov sa maximalizuje pri zameraní sa na najpočetnejšiu skupinu faktorov podieľajúcich sa na chybe. Zostavením Paretovho diagramu je možné určiť, že na vznikajúcich problémoch sa rozhodujúcou mierou

[21] PLAŠKOVÁ, 1999.
[22] PLAŠKOVÁ, 1999.
[23] PLAŠKOVÁ, 1999.

podieľajú napr. len určití pracovníci z celkového počtu. Z celkového počtu príčiny problémov sa vďaka nemu vieme sústrediť na tú najškodlivejšiu skupinu z nich. Práve tá sa najviac podieľa na analyzovanom probléme.

Názorná ukážka Paretovho diagramu:

Graf 1: Paretov diagram



Zdroj: http://tf.czu.cz/~mimra/cv03/cv3.htm

Ishikawov diagram

Ako ďalší nástroj riadenia kvality bude spomenutý Ishikawov diagram príčin a následkov. Cieľom tohto diagramu je prevencia vady prostredníctvom identifikácie predpovedaných faktorov. Jeden, alebo viac z týchto faktorov, pravdepodobne spôsobuje celkový nežiaduci efekt. Cieľom je identifikovať tieto faktory. Potom ich môžme riešiť. Čiastkové príčiny sú napojené na základné príčiny. Základné príčiny sú potom predpokladom celkového efektu.

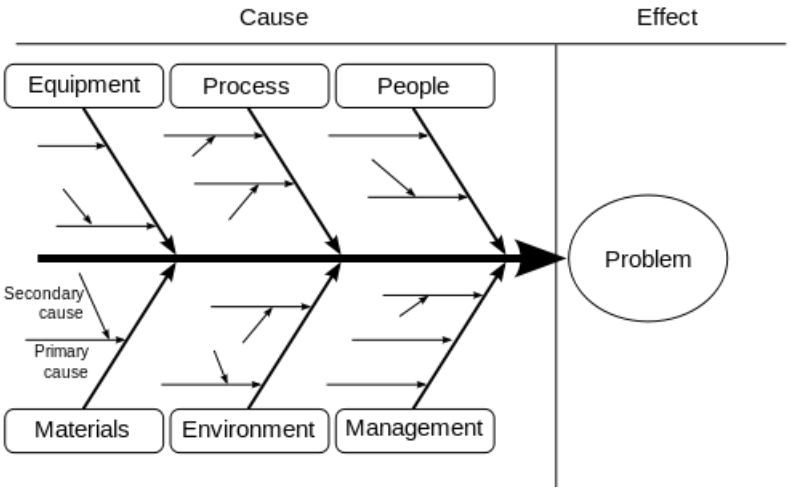
Ishikawov diagram je nazývaný aj diagramom rybej kosti. Nevypovedá o tom, ako problém riešiť, ale poukazuje na príčiny problému. Základné príčiny zvyčajne zahŕňajú:

- personál
- metódy
- zariadenia
- materiál
- prostredie[24]

[24] VEBER, 2007.

Názorná ukážka Ishikawovho diagramu:

Graf 2: Ishikawov diagram



zdroj: http://en.wikipedia.org/wiki/File:Ishikawa_Fishbone_Diagram.svg

3. Služby v železničnej doprave

3.1. Pojmy

- Doprava: vlastné premiestnenie, proces charakterizovaný pohybom dopravného prostriedku po dopravnej ceste.[25]
- Dopravca: prevádzkovateľ (dopravy alebo vozidiel), často zároveň vlastných dopravných prostriedkov - môže však byť len ich nájomca. Stále sa však jedná o subjekt realizujúci vlastné premiestňovacie činnosti v priestore a čase.[26]
- Verejná doprava: taká doprava, ktorú prevádzkuje dopravca za účelom uspokojenia všeobecných prepravných potrieb verejnosti, podľa vopred ohlásených prepravných podmienok.[27]

3.2. Železničná doprava[28]

Železničná doprava je koľajová doprava prevádzkovaná na železničnej trati. Zvyčajne ju vykonáva železničná spoločnosť. Vznikla tým, že sa spojil strojný pohon so systémom dopravy po koľajniciach. Predchodcom strojom poháňaného vlaku boli vozy ťahané koňmi. Po nich nastúpili parné pohony, neskôr elektrický pohon a spaľovacie motory. Koľajnice sa montovali na kamenné bloky, neskôr na kolmo položené podvaly z dreva. Koľajové vozidlá sa používali aj v baniach a boli ťahané lanami. Aj dnes sa využíva podobný systém u pozemných lanoviek. Vyšším stupňom sú motorové lokomotívy poháňajúce vlaky, alebo motorové vozidlá, ktorých súčasťou je aj priestor pre prepravu.

[25] ZELENÝ, 2007, str. 21
[26] ZELENÝ, 2007, str. 39
[27] ZELENÝ, 2007, str. 95
[28] ZELENÝ, 2007.

V osobnej doprave sa tieto používajú skôr na regionálnych linkách. Novinkou v železničnej doprave je bezkontaktná automaticky riadená jednotka na princípe magnetickej odpudivosti.

Železničná infraštruktúra je tvorená koľajnicami, staničnými budovami, a ďalšími technickými a zabezpečovacími zariadeniami. Železnice nemôžu operovať vo veľkých stúpaniach a zákruty vyžadujú veľké polomery. Preto sú niektoré úseky náročné na výstavbu (mosty, tunely). Táto výstavba je predovšetkým finančne náročná, preto vo väčšine prípadov je vlastníkom železníc štát. Tak je tomu aj v Českej republike. Železnice, ako majetok štátu, sú prenajímané jednotlivým súkromným dopravcom. V Českej republike sa podľa zákona o dráhach rozlišujú celoštátne dráhy, regionálne dráhy a vlečky.

Železničná doprava spolu s leteckou, je v porovnaní s ostatnými druhmi dopravy bezpečná. K smrteľným nehodám dochádza naozaj zriedka. Okrem toho jej externé náklady sú v porovnaní s inými druhmi dopravy asi len šestinové. Za externé náklady považujeme znečistenie životného prostredia, hluk alebo nehody. Má prepracované bezpečnostné systémy. Do územia krajiny zasahuje menej ako napr. diaľnica pre automobilovú dopravu.

V celkovej dĺžke železníc na území krajiny drží Česká republika celosvetovo 22. miesto s 9 597 kilometrami koľají. V hustote železníc na rozlohu územia je na 2. Mieste. Prvenstvo má Nemecko. Na treťom mieste je Švajčiarsko. Vlaky jazdia v intervaloch podľa grafikonu železničnej dopravy. Ten je každoročne upravovaný pre optimalizáciu podľa rôznych kritérií. Aj kvôli tomu, aby sa mohli zapojiť napr. súkromný dopravcovia.

3.3. Situácia na trhu

Predmetom konkurenčného boja sa na trase Praha-Ostrava, sa stala osobná železničná doprava. Na rozdiel od iných objednaných liniek, nie je finančne dotovaná štátom. Na tejto značne vyťaženej linke sa súkromní dopravcovia snažia konkurovať vlakom Českých dráh, konkrétne vlakom typu EC, IC a SC Pendolino.

Vlaky v kategórii SC Pendolino sú v nedotovanej prevádzke od 11. decembra 2005. Ich fungovanie je v prevádzke na tzv. podnikateľské riziko. Vlaky v kategóriách EuroCity a InterCity boli ministerstvom dopravy dotované do roku 2011, kedy bola táto dotácia zrušená. Niektoré vlaky dovtedy fungujúce pod označením EC sa premiestnili do kategórie Expessov, na ktoré sa štátna dotácia naďalej vzťahuje.

Vďaka tomuto konkurenčnému prostrediu boli schopní na trh vstúpiť nový dopravcovia. Konkrétne na tejto trase zahájil železničnú dopravu v roku 2011 RegioJet, a v roku 2012 spustila svoju prevádzku aj spoločnosť LEO Express.[29]

[29] ČTK, *České dráhy přijdou o dotace na vlaky EuroCity a InterCity* [online]

3.4. Dopravcovia

V tejto práci sa budeme venovať dopravcom na celoštátnych dráhach, a to konkrétne spoločnostiam České dráhy a.s., RegioJet a LEO Express. Tieto spoločnosti sa stretli na trati: Praha hl. n. – Ostrava hl. n., čo je zároveň aj najvyťaženejší železničný koridor v rámci Českej republiky. Okrem týchto súkromných dopravcov, existujú aj ďalší súkromný dopravcovia. Tí fungujú prevažne na regionálny tratiach. Táto práca sa nimi nebude zaoberať z toho dôvodu, že konkurenčný boj v službách na týchto menej významných tratiach nie je natoľko zaujímavý.

České dráhy a.s.[30]

České dráhy akciová spoločnosť vznikla v roku 2003. Vtedajšia štátna organizácia České dráhy sa rozdelila práve na České dráhy a.s. a útvar Správy železničnej dopravnej cesty. Činnosti, ktoré dovtedy súviseli s nákladnou dopravou, boli vyčlenené a pridelené dcérskej spoločnosti ČD Cargo a.s. České dráhy a.s. sa už od roku 2011 nezaoberajú prevádzky schopnosťou dopravnej cesty, ale výhradne dopravnými činnosťami. Vlastníkom spoločnosti a jediným akcionárom je štát. Prostredníctvom riadiaceho výboru vykonáva pôsobnosť valnej hromady. České dráhy rozlišujú 2 základné segmenty vo svojej doprave. Je to segment diaľkovej osobnej dopravy:

- produkty nadštandardnej kvality (vlaky kategórie SC, EC, IC)
- produkty štandardnej kvality (vlaky kategórie Ex, R)

A segment regionálnej osobnej dopravy s teritoriálnymi čiastkovými trhmi prispôsobenými hraniciam regiónov. Táto regionálna osobná doprava sa ďalej delí na:

- prímestskú
- regionálnu
- rýchlu regionálnu

V Česku je dominantným dopravcom v osobnej železničnej doprave. S svojimi 16 tisíc zamestnancami je jednou z najväčších českých firiem, nie len podľa počtu zamestnancov, ale aj podľa tržieb. Zloženie a vybavenie vlakovej súpravy na určitej linke závisí od typu vlaku.

RegioJet[31]

Táto spoločnosť funguje od roku 2009, na železnici pôsobí od druhej polovice roku 2011. Je to licencovaný železničný dopravca na území Českej republiky. Okrem toho pôsobí aj na Slovensku. Zároveň je to člen rozsiahlej stredoeurópskej prepravnej skupiny Student Agency. Na vlastné podnikateľské riziko RegioJet prevádzkuje diaľkovú dopravu na trase Praha-Olomouc-Ostrava-Žlilina, teda funguje aj ako medzinárodná linka. Ďalší ich spoj jazdí na Slovensku, na trase Bratislava-Dunajská Streda-Komárno.

[30] Skupina Českých dráh, 2010
[31] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.regiojet.cz

RegioJet sa snaží v povedomí svojich zákazníkov vyvrátiť názor, že čo je kvalitné musí byť automaticky drahé. Prezentuje sa ako luxusný dopravca s dokonalými službami, za bezkonkurenčnú cenu. To nie len pre bežnú klientelu, ale aj pre obchodných cestujúcich.

Aktuálna vlaková flotila RegioJet pozostáva v ČR zo 40 vozňov vyrobených v Rakúsku. Výrobcom je továreň SGP Siemens AG. Tieto vozne sú klimatizované a boli konštruované pre rýchlosť do 200 km/hod. V čele vlaku nájdeme lokomotívu značky Škoda.

Vlaky jazdiace po území Českej republiky sú zostavované väčšinou do vlakových súprav po piatych vozoch. Dopravca RegioJet, na rozdiel od Českých dráh, rozdeľuje cestujúcich do troch cestovných tried. Triedy sú rozdelené na Standard, Relax a Business. Najmenej 2 vozne v súprave sú s označením Relax a Business. Trieda Standard je zariadená do 6-miestnych oddielov (kupé), pričom ponúka detský oddiel a tzv. tichý oddiel. V triede Relax sa nachádzajú miesta usporiadané do veľkopriestorového oddielu. Ten dizajnom pripomína leteckú dopravu alebo rýchlovlaky typu ICE. V triede Business sú kupé po štyroch miestach na sedenie, kde nájdete aj tiché kupé.

Miesta sú vybavené prípojkou na 230 V. K dispozícii je odkladací stolček, buď priamo pred cestujúcim alebo vedľa.

LEO Express[32]

Tento najnovší dopravca na českom trhu spomedzi spomínaných účastníkov prevádzkuje vlaky na trase Praha-Ostrava. Hlavnou devízou LEO Expressu sú v súčasnosti moderné vozne švajčiarskej výroby. Spoločnosť o sebe prehlasuje, že s ňou cestujete pohodlne, spoľahlivo a rýchlo na palubách supermoderných, technologicky vyspelých vlakov.

Vozne pre LEO Express sú vyrobené spoločnosťou Stadler. Ich devízou je aj to, že sú nízko podlažné a klimatizované. Ich interiér je taktiež navrhnutý pre diaľkovú dopravu. Spoločnosť v roku 2014 vypravuje denne 16 vlakových spojov. Do budúcna dopravca plánuje projekty na ďalších trasách v Česku a okolitých štátoch. Oproti ostatným vlakom majú úspornejšie motory a preto sú ekologickejšie.

Rovnako ako RegioJet, aj LEO Express ponúka tri cestovné triedy: základnú Economy, vyššiu Business a najvyššou je trieda Premium. Toto cieľovanie sa teda zameriava na rôznorodejšiu skupinu, či už biznismenov, študentov alebo rodinu.

[32] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.le.cz

Praktická časť

4. Poskytované služby

4.1. Porovnanie poskytovaných služieb[33]

Hlavnou službou železničnej dopravy je samozrejme samotné premiestnenie osoby. Pre nás je však dôležité aj to, za akých podmienok sa táto preprava uskutoční a aké benefity je schopný dopravca poskytnúť navyše.

Sedenie

U dopravcu LEO Express v triede Economy sa nachádzajú vedľa seba štyri čalúnené sedadlá na šírku veľkopriestorového vozňa. Ulička je v strede. Ako v triede Business, tak aj v triede Premium sú sedadlá vedľa seba tri, s koženým poťahom. Vo všetkých triedach má cestujúci pred sebou rozkladací stolík, vhodný aj na prácu. V triede Premium sú sedadlá elektricky polohovateľné, čo umožňuje komfortný spánok aj v horizontálnej polohe. Navyše cestujúci na požiadanie dostanú deku. RegioJet ponúka vo svojej triede Standard kupé pre 6 osôb. Sedačky sú opäť čalúnené, so stolíkom len pre sediacich pri okne. Trieda Relax je vybavená troma miestami na šírku veľkopriestorového vozňa. K dispozícii sú kožené sedačky a výklopné stolíky. V triede Business sú kupé pre štyri osoby, s koženými polohovateľnými sedačkami a výklopným stolíkom. České dráhy majú vo svojich vlakoch polohovateľné sedačky v 1. triede, v 2. triede sa ich poloha väčšinou nastaviť nedá. Sedadlá sú čalúnené.

Bezbariérový prístup

Bezbariérový prístup je najlepšie zabezpečený v dopravcu LEO Express. Jeho vlaky sú nízko podlažné. Prechod je možný v jednej úrovni už z nástupišťa. Dopravca RegioJet je tiež schopný zabezpečiť bezbariérový prístup pre svojich cestujúcich. V minulosti musel nákladnú plošinu objednávať v značnom predstihu u Českých dráh. Tento nedostatok už vyriešil, a vo svojich vlakoch má integrovanú výklopnú plošinu. Kvôli rozdielnej výšte nástupištia však v niektorých staniciach stále nie je možný nástup hendikepovaných cestujúcich. Novšie vozne Českých dráh sú rovnako vybavené integrovanou plošinou. Tá je poväčšine súčasťou služobného vozňa, ktorým je možné prepravovať aj väčšiu batožinu.

Toalety

Vlaky RegioJetu sú vybavené toaletami s uzavretým odpadovým systémom. Je to druh toaliet ktoré je možno využívať aj pokiaľ stojí vlak v stanici. Každý vagón má dve toalety. Zaujímavosťou je, že na toaletách RegioJetu je pustená muzika. Dopravca LEO Express samozrejme tiež využíva uzavretý odpadový systém.

[33] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.regiojet.cz, www.le.cz a www.cd.cz

V celom vlaku sa však nachádzajú len tri. Navyše ak sa niektorá z nich pokazí, môže to byť problematické. Vďaka moderným technológiám by k tomu nemalo dochádzať. Tieto toalety sú navyše umelecky vyzdobené. Vo vlakoch Českých dráh Pendolino sa nachádzajú takisto takéto uzavreté vákuové toalety. Vlaky s označením IC, EC, Ex už otvorený odpadový systém rovnako nepoužívajú. To sa však dosiaľ nedá povedať o všetkých Rýchlikoch, kde môžeme otvorené odpadové systémy často nájsť. Výhodou takýchto zastaraných toaliet je aspoň menšia kazivosť.

Zásuvky

České dráhy ponúkajú dostatok zásuviek v 1. triedach svojich vlakov. Vo vagónoch s druhou triedou to už však nie je pravidlom. Opäť závisí od daného vagóna v súprave. U novších vozňov by to už však nemal byť problém. Vlaky vyšších tried štandardne prípojky ponúkajú, aj keď to nemusí byť pravidlom. Občas sa ale stáva, že elektrický prúd v zásuvke počas cesty vypadne. Pri práci na notebooku so slabšou batériou to môže byť dosť nepríjemné. Dopravca LEO Express má vo svojich vlakoch vybavené každé miesto elektrickou prípojkou. Napr. v triede Business je táto zásuvka umiestnená pod sedadlom. RegioJet taktiež poskytuje elektrické pripojenie pre svojich cestujúcich. V triedach Standard a Relax nepripadá na každé miesto jedna prípojka, takže v najhoršom prípade sa cestujúci budú musieť podeliť, alebo vymeniť. Zásuvku pre každé miesto však ponúka vo svojej triede Business.

Internet

Vlaky Českých dráh dosiaľ pripojenie na internet štandardne neponúkajú. Výnimkou je vlak Pendolino, ktorý poskytuje bezplatné wifi pre cestujúcich oboch svojich tried. Ďalšou výnimkou môže byť kombinovaný bistrovozeň ARmpee radený vo vybraných vlakoch IC, EC a Ex. Dopravca RegioJet poskytuje bezdrôtové internetové pripojenie všetkým svojím cestujúcim. V jeho vlakoch takisto ponúka aj vozeň s pomenovaním internet café. LEO Express taktiež ponúka pripojenie na internet zdarma všetkým svojím cestujúcim.

Personál

Obslužný personál LEO Expressu, je podľa vyjadrenia spoločnosti starostlivo vybraný a vyškolený. Dokáže pomôcť v niekoľkých jazykoch a mal by zaisťovať asistenciu pri nástupe a výstupe. Ďalej by mal zabezpečiť pomoc pri vyhľadaní rezervovaného miesta, roznos nápojov, občerstvenia, dennej tlače a časopisov, doplnkový predaj z ponuky na palube (občerstvenie, lístky na MHD..), informácie o jazde vlaku aj možnostiach ďalšej dopravy alebo ubytovania, pomoc a asistenciu pri prípadných problémoch vrátane poskytnutia zdravotnej pomoci. Stevardi a stevardky vo vlakoch RegioJetu sú taktiež školení a mali by byť nápomocní. Personál je oblečený do jednotných uniforiem. Počas cesty sa pohybujú po vlaku a plnia priania cestujúcich. Vo vlakoch Pendolino je taktiež k dispozícii školený a nápomocný personál. Jeho úloha je rovnako riešiť prípadné požiadavky. Môžeme to označiť za snahu vyrovnať sa nastoleným štandardom súkromných dopravcov.

Občerstvenie

Dopravca LEO Express svojím zákazníkom ponúka občerstvenie zo štandardnej ponuky za relatívne prijateľné ceny. Cestujúci v triede Business si môžu vybrať studený alebo teplý nápoj zdarma, a taktiež dezert alebo bagetu zdarma. Cestujúci v triede Premium majú k dispozícii voľnú konzumáciu nápojov a k tomu bagetu aj dezert zdarma. Dopravca RegioJet ponúka svojim cestujúcim vo všetkých triedach zdarma balenú vodu, taliansku kávu, jablkový džús, americkú kávu, alebo čaj. Trieda Business má v ponuke navyše pomarančový džús a luxusné francúzske čaje. Vo vlakoch Českých dráh Pendolino dostanete vo vozňoch 1. triedy zdarma alko/nealko sekt a niečo malé pod zub. V 2. triede máte nárok na minerálku zdarma. Rovnako minerálku dostanú aj cestujúci v 1. triede vo vlakoch IC a EC. Okrem toho je vo väčšine vlakov Českých dráh k dispozícií aj bistro vozeň. Ten obsahuje ponuku aj varených jedál na objednávku alebo čapovaného piva. Zároveň České dráhy prevádzkujú aj pojazdný bufet, z ktorého si môžete od personálu zakúpiť občerstvenie. Vo vlakoch LEO Expressu a Pendolina je možnosť objednať si donášku občerstvenia elektronicky a elektronicky ju aj zaplatiť.

Zábavný systém

RegioJet prináša svojim cestujúcim možnosť sa počas cesty vlakom zabaviť sledovaním online filmov, počúvaním hudby, čítaním elektronických kníh a časopisov, sledovaním spravodajstva alebo hraním hier na ich zábavnom portále. Stačí mať notebook, tablet, alebo mobilný telefón a pripojiť sa naň. LEO Express rovnako poskytuje tieto služby. Ako bonus má aj možnosť zapožičania tabletu na dobu jazdy. České dráhy prevádzkujú zábavný portál len na palubách Pendolina. Zatiaľ neposkytujú hudbu a filmy, ale skôr sú zamerané na e-knihy a informácie o jazde vlaku. Súčasťou sú aj web kamery na čele a na konci vlaku. Pripravuje sa online chat a multiplayer hry. Potom bude možné on-line komunikovať alebo hrať hry s ostatnými cestujúcimi.

Tlač

Všetci dopravcovia poskytujú cestujúcim určitú formu novín alebo magazínov. RegioJet ponúka mesačník s názvom Časopis Žlutý, čo je magazín vydávaný spoločnosťou Student Agency. LEO Express poskytuje dennú tlač a časopisy. Okrem toho taktiež sám vydáva štvrťročne magazín. Na palube vlaku Pendolino si cestujúci má možnosť vybrať z ponuky dennej tlače. Vo vlakoch typu IC a EC je tlač k dispozícií pre cestujúcich v 1. triede. České dráhy taktiež vydávajú vlastný magazín.

4.2. Doplnkové služby[34]

Dopravca RegioJet ponúka ako doplnkovú službu pre svojich zákazníkov parkovanie zdarma na 24 hodín vo vopred určených parkovacích domoch v blízkosti železničných staníc. Konkrétne môžu zatiaľ cestujúci zdarma parkovať

v mestách Olomouc, Česká Třebová, Zábřeh na Moravě a Ostrava - Svinov. Ďalšou doplnkovou službou RegioJetu je možnosť cestovať v tzv. tichom kupé. To je charakteristické zvýšenými obmedzeniami na hlasný rozhovor medzi cestujúcimi, počúvanie hudby atď. Cestujúci tu teda môžu nerušene oddychovať. RegioJet je schopný prepravovať aj väčšiu batožinu, ako napr. detský kočík, ale len v obmedzenom počte. Preto je vhodné si túto službu v predstihu rezervovať. Ďalšou výnimočnosťou na českom trhu je v prípade RegioJetu detský vozeň. Tento vozeň je vybavený upraveným priestorom pre deti na hranie a zároveň pre rodičov, aby mali nad deťmi počas cesty kontrolu. Deti tento doplnok určite ocenia, pretože sa tu môžu v bezpečí zabávať. Ak by mal cestujúci RegioJetu chuť počúvať hudbu ale zabudol si pribaliť slúchatka, nebude to problém pretože na palube si ich môže zapožičať. Určitú zľavu je možné uplatniť aj na taxi službu vo vybraných mestách. Touto taxi službou je Tick Tack Taxi, čo vlastne ďalší z projektov Student Agency.

České dráhy parkovanie zdarma priamo neposkytujú. Zákazníkom však na parkovanie poskytujú určité zľavy. Zľavy poskytujú aj na zazmluvnenú taxi službu. Výhodou Českých dráh je rozsiahle zázemie v železničných staniciach. Z toho dôvodu si môžu dovoliť prevádzkovať množstvo čakární. Špeciálne pre cestujúcich vlakmi Pendolino, sú k dispozícií komfortné čakárne vybavené bezdrôtovým internetom, dennou tlačou a priestorom pre deti na hranie. Tieto čakárne s označením ČD Lounge sa nachádzajú v staniciach Praha hl. n., Pardubice hl. n., Olomouc hl. n., Ostrava hl. n., Ostrava - Svinov a Brno hl. n. Vlaky Pendolino rovnako ponúkajú tichý oddiel a prepravu nadrozmernej batožiny. Deti počas cesty môžu dostať spoločenské stolné hry. Špeciálne obľúbenou službou najmä v letných mesiacoch je možnosť prepravy bicyklov v rôznych vlakoch Českých dráh. Táto služba je za príplatok. Vlastnou kategóriou sú nočné ležadlové a lôžkové vlaky, kde České dráhy zatiaľ nemajú konkurenciu zo súkromného sektora. Špecialitou je taktiež vozeň schopný prepravovať spolu s cestujúcimi aj ich osobné automobily na samostatnom nákladnom vagóne.

LEO Express ponúka parkovanie zdarma. Možnosti sú však o čosi obmedzenejšie ako u RegioJet. Parkovať zdarma ako bonus k cestovnému môžete u LEA v Prahe, ale len pokiaľ cestujete triedou Premium. Ďalej je možné parkovať zdarma v Olomouci a pri oboch Ostravských staniciach. V týchto mestách už parkujú zdarma na 24 hodín aj cestujúci triedou Business. Triedy Economy sa parkovanie zdarma netýka. LEO Express ďalej ponúka svojim cestujúcim zľavy na využitie taxi služby. Dopravca myslí aj na najmladších cestujúcich, ktorí počas cesty poskytne spoločenské stolné hry. Zľavy môže zákazník uplatniť aj pri požičaní auta z auto požičovne, s ktorou dopravca spolupracuje.

[34] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.regiojet.cz, www.le.cz a www.cd.cz

Vlakový personál môže cestujúcim prípadne odporučiť jeden zo svojich zazmluvnených hotelov. Služba, ktorou ostatní dopravcovia zatiaľ nedisponujú, je aplikácia vyvinutá pre tzv. smart telefóny. Pomocou nej si zákazník môže vybrať, rezervovať a zaplatiť konkrétnu cestu. Nemusí stáť v rade pri pokladni, ani tlačiť lístok do papierovej formy.

Všetci dopravcovia ponúkajú možnosť kúpy cestovného lístka cez internet. České dráhy dokonca aj cez telefón. Takýto cestovný lístok sa nazýva TeleTiket. Platba za takýto lístok je možná len prostredníctvom platobnej karty.

4.3. Ukážky prístupu z iných krajín

V nasledujúcej časti budú spomenuté prístupy a služby, ktoré sú ponúkané dopravcami v iných krajinách. Všetci spomínaní dopravcovia sú spoločnosti patriace daným krajinám, nejedná sa o súkromné spoločnosti.

Pristupovanie k zákazníkom

Z osobných skúseností môžem považovať za základný rozdiel kvality poskytovania služieb v železničnej doprave v zahraničí prístup personálu. Na ňom je totiž badať odlišnosť veľmi rýchlo po prekročení hraníc smerom na západ (na mysli máme krajiny na západ od Českej republiky, príp. Škandináviu). Samozrejme tunajší obyvateľ si takých odlišností ani nemusí byť vedomý. Turisti alebo často cestujúci ľudia určite sú.

Prvý dojem väčšinou zanecháva už zakúpenie lístka v pokladni. Príjemné správanie, úsmev, pozdrav, snaha, toto sú základne aspekty poskytnutej služby už predtým, než sa vôbec začala. Sú to hodnotiace kritéria podľa ktorých si dotvárame celkový obraz o službe. Finančne sú ťažko hodnotiteľné ale v konečnom dôsledku sa v tržbách určite prejavia. Predpokladom nato, či zodpovedný zamestnanec vľúdny, milý či trpezlivý, sú jednak jeho charakterové črty, ale aj výsledok tréningu. Nie každý človek spĺňa kritéria vhodného zamestnanca v službách. Preto je dôležité vyberať správnych ľudí a udržovať ich optimistický prístup pri práci. Predpokladom toho sú aj priebežné školenia a dobré pracovné prostredie.

V zahraničí sa považuje za samozrejmosť, že personál jedná so zákazníkom s úsmevom a snaží sa mu byť nápomocný. To však ešte stále neplatí vo všetkých vlakoch a staniciach, ktoré spravujú České dráhy. Treba ale podotknúť, že aj táto časť služieb je na českej železnici už na správnej ceste.

Cestovanie so zvieratami

Napríklad švédska železničná spoločnosť SJ (Statens Järnvägars) vo svojich vozňoch ponúka cestujúcim špeciálne oddiely pre cestujúcich so zvieratami. Na rozdiel od tunajších pravidiel, zvieratá vo švédskych vlakoch nemusia byť uzavreté v prenosných boxoch počas celej cesty. Môžu namiesto toho voľne ležať pri nohách svojich majiteľov a pritom neprekážajú ostatným cestujúcim.[35]

[35] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.sj.se

Wifi v prímestských vlakoch

Dánsky dopravca DSB (Danske Statsbaner) poskytuje svojim zákazníkom bezdrôtové internetové pripojenie aj v obyčajných prímestských vlakoch. Ľudia si tak môžu skrátiť cestu do práce alebo do školy zábavou na internete alebo si počas cesty vybaviť doručené e-mailové správy.[36]

Integrované monitory

Vo vlakoch španielskej dopravnej spoločnosti Renfe si cestujúci môže na palubách liniek Alvia dopriať sledovanie filmu na monitore priamo pred sebou. Sedadlá totiž majú na zadnej strane zabudované televízne obrazovky, tak ako je to bežné v leteckej doprave. Na výber je štandardne viacero filmov. Ďalšou službou je možnosť posluchu rôznych hudobných kanálov, pričom konektor sa nachádza v opierke ruky.[37]

Doprovod

Napríklad francúzska spoločnosť SNCF (Société Nationale des Chemins de Fer Français) ako jednu zo svojich služieb poskytuje platené sprevádzanie osoby. Ten je vhodný pre deti, seniorov alebo hendikepovaných cestujúcich. Spoločník môže klienta doprevádzať jednak v rámci Francúzska, alebo aj do zahraničia. Taktiež je možné vyzdvihnutie cestujúceho na letisku a jeho navigácia na vlakový prípoj.[38]

Refundácia

Prejavom slušnosti je aj refundácia určitej ujmy alebo škody. Vo vlakovej doprave je najčastejšie takouto škodou meškanie vlaku. Našťastie sa takéto dobré mravy praktikujú už aj medzi českými dopravcami. Zaujímavý však môže byť proaktívny prístup spoločnosti, ktorá nečaká na sťažnosti cestujúceho, ale sama ponúkne odškodnenie.
V prípade malého oneskorenia cestujúceho poteší aj maličkosť, ako v prípade už spomínaného švédskeho dopravcu Statens Järnvägars, ktorý cestujúcim v prípade meškania ponúkne zdarma horúci nápoj z bistro vozňa.

5. Výskum spokojnosti

V tejto časti bude skúmaná spokojnosť zákazníka so železničným dopravcom České dráhy a.s. a konkurenčnými dopravcami. Zisťovanie bolo uskutočnené na základe on-line dotazníka.

5.1. Dotazník

Dotazník niesol názov „Železničná doprava“, skladal sa z 18 otázok. Niektoré boli uzavreté. Iné otázky boli polootvorené, s možnosťou dopisovania vlastných odpovedí.

[36] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.dsb.dk
[37] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.renfe.com
[38] Informácie o spoločnosti, dostupné na www.sncf.com

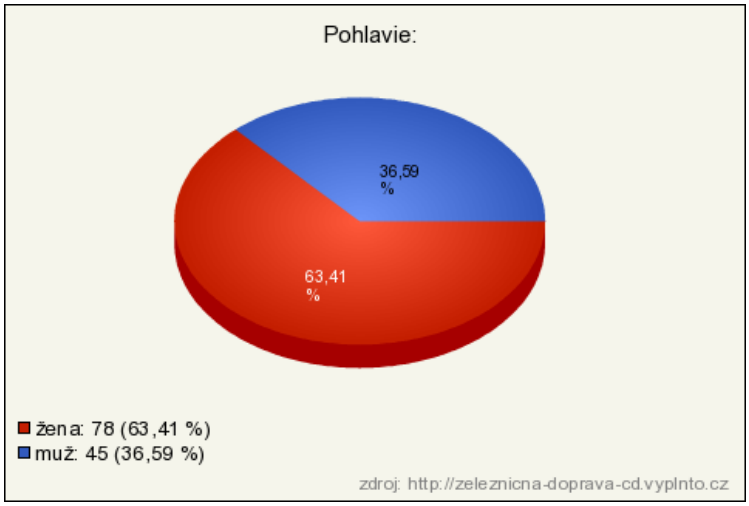
Celkový počet respondentov bol 123. Publikovaný bol serverom www.vyplnto.cz.
V dotazníku bolo nastavené vetvenie otázok. Dôvodom toho bolo, aby respondent dostával relevantné otázky na základe svojich predošlých odpovedí.

5.2. Analýza odpovedí

1. Identifikácia

V dotazníku boli otázky na základnú identifikáciu respondenta. Pre lepší náhľad na obraz respondentov si tieto odpovede priblížime hneď na úvod. Otázka pohlavie bola uzavretá s dvoma možnosťami. Odpovede na ňu dopadli nasledovne:

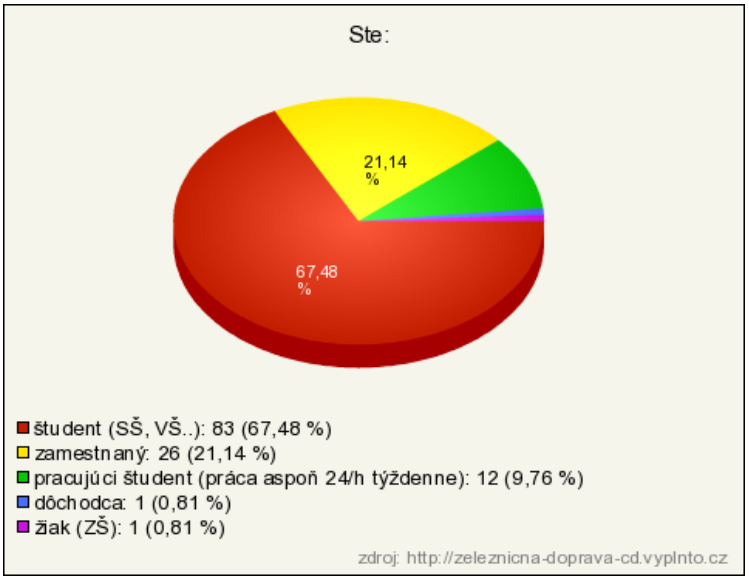
Graf 3:



Medzi opýtanými bolo 78 žien a 45 mužov. Táto informácia bude zaujímavá v otázke číslo 3.

Ďalšou identifikačná otázka sa týkala pracovnej aktivity. Jej cieľom bolo zamerať sa na celkovú situáciu cestujúceho. Z daných možností je následne možné presnejšie identifikovať nároky a očakávania jednotlivých skupín. Opäť sa jednalo o otázku s uzavretými odpoveďami.

Graf 4:



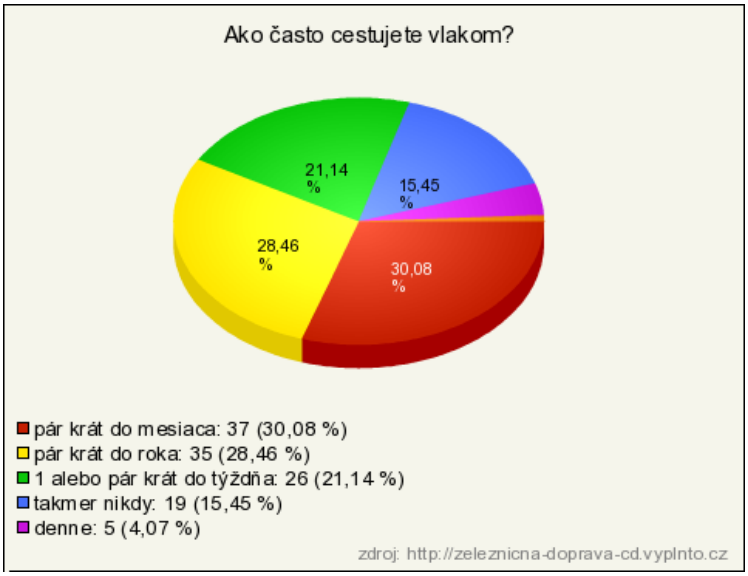
Väčšina respondentov je sú študenti, konkrétne 67,48%. Dôvodom to iste budú aj dostupné kanály, ktorými bol dotazník šírený.

Cez 37% celkových respondentov sa k dotazníku dostalo kliknutím na odkaz na sociálnej sieti Facebook, kde sa zväčša pohybujú študenti. 6% respondentov prišlo zo samostatného serveru vyplnto.cz. Zvyšných respondenti sa k dotazníku dostali nezistenou cestou. Druhou najpočetnejšou skupinou sú zamestnaní s podielom 21,14%. Nasledovaní sú pracujúcimi študentmi, ktorých bolo takmer 10%. Dotazník vyplnil taktiež jeden dôchodca a jeden žiak.

2. Frekvencia využívania služby

V tejto časti boli otázky mierené na zistenie toho, ako často daný respondent cestuje vlakom vo všeobecnosti. Jej zámerom bolo rozdeliť respondentov na častých cestujúcich a výnimočne cestujúcich. Otázka č. **1: Ako často cestujete vlakom?**

Graf 5:



Značná časť respondentov (28,46%) cestuje vlakom len pár krát do roka. 15,45% opýtaných necestuje vlakom takmer nikdy. Uspokojivé je, že takmer tretina respondentov cestuje vlakom aspoň pár krát do mesiaca. To je zapríčinené aj tým, že značná časť dotazovaných sú študenti, ktorí pravdepodobne cestujú na víkendy domov z internátov.

Toto bola vetviaca otázka. Tím, ktorí označili odpoveď takmer nikdy, sa ponúkla nasledujúca otázka. Otázka č. 2: **Dlhšie vzdialenosti (20-1000 km) najčastejšie cestujete?** Išlo o uzatvorenú otázku, s možným výberom len jednej odpovedi. Respondenti mali na výber z možností: nikam necestujem, autom, autobusom, letecky, inak. Ako je zrejmé z grafu č. 6, väčšina odpovedala autom. Túto skupinu cestujúcich autom zo značnej časti tvorili už pracujúci ľudia.

Druhá najpočetnejšia skupina označila, že tieto vzdialenosti najčastejšie cestuje autobusom. Všetci títo respondenti boli študenti, z toho 20% pracujúcich študentov.

Z tohto je zrejmé, že najväčším konkurentom železničnej dopravy je automobilová doprava. Tej je pre jej individualitu dosť náročné konkurovať.

Druhým najväčším konkurentom je autobusová doprava.

Graf 6:

Po zodpovedaní tejto otázky pokračovali respondenti ktorí označili, že necestujú vlakom takmer nikdy, na nasledujúcu otázku. V nej bolo zisťované, v čom konkrétne konkurujú nimi vybrané dopravy železničnej doprave. Otázka č. 3: **Prečo nevolíte častejšie vlakovú dopravu?** Respondenti mohli označiť viacero odpovedí, prípadne dopísať vlastnú. Ich dôvody boli nasledovné:

Graf 7:

Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

Najpočetnejšia odpoveď bola: nemožnosť alebo komplikovanosť spojov. To je samozrejme pochopiteľné, ak je služba nedostupná, nemožno očakávať že ju niekto bude využívať. Druhou najviac označovanou odpoveďou bola vysoká cena. Z ľudí, ktorí označili túto odpoveď, bolo asi 86% študentov, ktorí ako ekvivalent k železničnej doprave využívajú autobusovú dopravu. Nasleduje nepohodlie, a ďalším dôvodom býva časté

meškanie. Zaujímavé je, že pomerne dosť respondentov sa vyhýba vlakom, pretože sa v nich necíti bezpečne. Túto možnosť označilo 6 ľudí, z toho 4 ženy a 2 muži.

3. Vnímanie železničnej dopravy

Respondenti, ktorí označili že zvyknú cestovať vlakom, boli presmerovaní rovno na otázku č. 4. Tá znela: **Prečo volíte vlakovú dopravu oproti ostatným formám?** Išlo opäť o možnosť výberu z možností, resp. vyplnenia vlastnej odpovede. Odpovede boli nasledujúce.

Graf 8:

Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

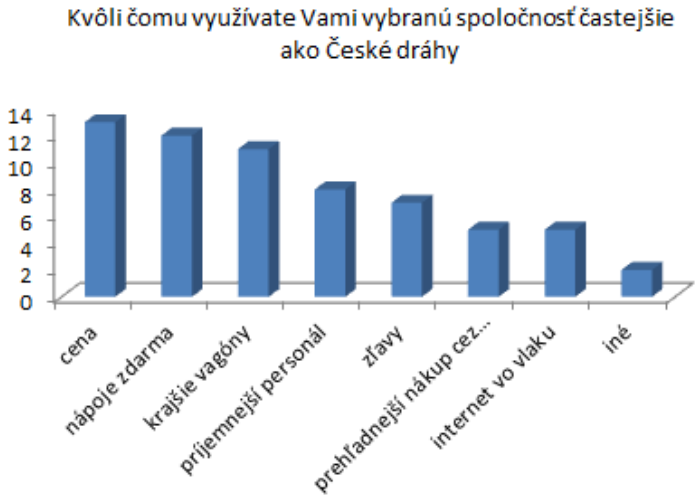
Cieľom tejto otázky bolo zistiť silné stránky v povedomí cestujúcich. Od toho sa v budúcnosti napr. môže odvíjať marketingová stratégia na posilnenie povedomia obľúbených vlastností železničnej dopravy. Najviac cestujúcim imponuje pohodlie cestovania. To označilo až 60 respondentov. Spokojný sú zrejme aj s cenou. Ďalším dôležitým aspektom pre voľbu železničnej dopravy je viac miesta pre cestujúcich a teda aj možnosť ležať. Zopár respondentov označilo aj lepšiu možnosť prípadnej komunikácie s ostatnými cestujúcimi. Z dôvodov ktoré cestujúci vpísali sami, bola zaujímavou odpoveďou „možnosť pracovať počas cesty“. S týmto výrokom určite súhlasí množstvo zaneprázdnených cestujúcich. Pod kolónkou „iné“ sú zväčša cestovné výhody rodinných príslušníkov zamestnancov železníc, alebo nemožnosť iného druhu dopravy.

Otázka č. 5: **Ak cestujete vlakom, ktorú spoločnosť využívate najčastejšie?** Túto otázku dostali tí respondenti, ktorí potvrdili využívanie vlakových služieb niekoľko krát do roka a častejšie. Mali si možnosť vybrať medzi troma skúmanými železničnými dopravcami, alebo označiť „iné“.

České dráhy označilo 74,71% opýtaných, RegioJet 17,24%, LEO Express 3,45%. Pri rozdelení respondentov podľa statusu vychádza LEO Express ako vyhľadávanejší dopravca u zamestnaných cestujúcich. Pre České dráhy platí to isté. RegioJet je viac obľubovaný u študentov, aj pracujúcich študentov.

Respondenti, ktorí v predošlej otázke označili iného dopravcu ako České dráhy, dostali nasledujúcu otázku. Otázka č. 6: **Kvôli čomu využívate Vami vybranú spoločnosť častejšie ako České dráhy?** Toto je vzhľadom na cieľ tejto bakalárskej práce jedna z kľúčových otázok. Vďaka nej je možné sa zamerať na konkrétne body, ktoré spotrebiteľ naozaj oceňuje u konkurencie. Respondenti mali na výber niekoľko možností. Mohli vybrať niekoľko z nich, alebo doplniť vlastnú odpoveď.

Graf 9:



Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

Ako vidíme, hlavným magnetom je cena. Služby u iných dopravcov sú finančne dostupnejšie. Obľúbené sú aj nápoje zdarma. Na treťom mieste cestujúci oceňujú krajší interiér u konkurencie. O čosi menej hlasov dostal príjemnejší personál. Prehľadnejší nákup cez internet a internet vo vlaku si respondenti vážia rovnako. Ako iné dôvody boli označené vyššia rýchlosť prepravy u konkurencie, alebo celkový pomer cena-kvalita.

4. Zlepšenie kvality služieb

Nasledujúce otázky sa týkajú už len dopravcu České dráhy a.s. Podrobnejšie rozoberajú rôzne jeho služby. Cieľom je zistiť čomu prikladajú zákazníci dôležitosť a ako je možné vlakovú dopravu zatraktívniť. Otázka č. 7: **Aké zmeny by ste uvítali vo vlakovej doprave Českých dráh?** (vlaky typu Rýchlik, Express, EuroCity, InterCity, SuperCity.. nie osobné a regionálne vlaky)

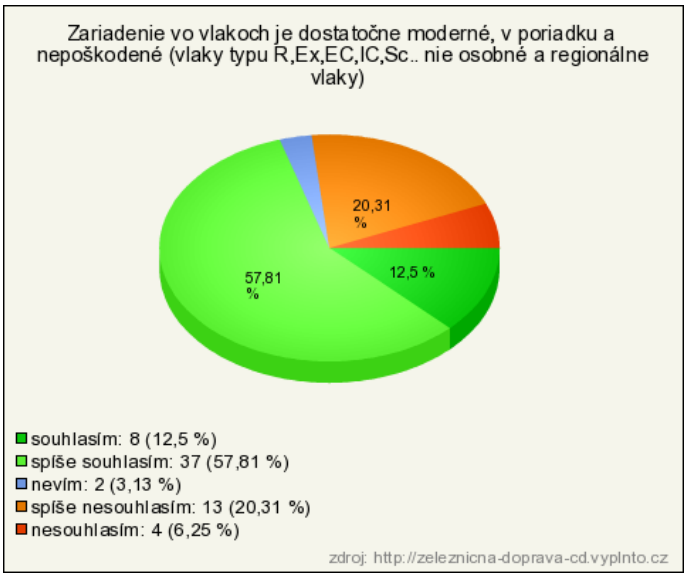
Graf 10:

Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

V tomto prípade najčastejšie volenou možnosťou bola vyššia čistota. Môžem súhlasiť, že vo vlakoch typu R a Ex je ešte čo zlepšovať čo sa čistoty týka. 26 respondentov by uvítalo zamedzeniu preplnenosti vlakov. Rovnaký počet sa vyjadril, že by potešila nižšia cena. 20 ľudí by chcelo vernostné zľavy a piati by ocenili jasnejšiu navigáciu na zakúpené miesto v prípade miestenky. Niektorí dokonca vyjadrili spokojnosť a žiadne zmeny nepotrebujú (6). Medzi ďalšie návrhy patrilo poskytnutie internetu dopravcom, absencia meškaní alebo zlepšenie podávania informácii o pohybe vlaku.

Otázkou č. 8 bola úloha respondenta vyjadriť, či súhlasí s výrokom: **Zariadenie vo vlakoch je dostatočne moderné, v poriadku a nepoškodené** (vlaky typu R, Ex, EC, IC, Sc.. nie osobné a regionálne vlaky). Klienti odpovedali takto.

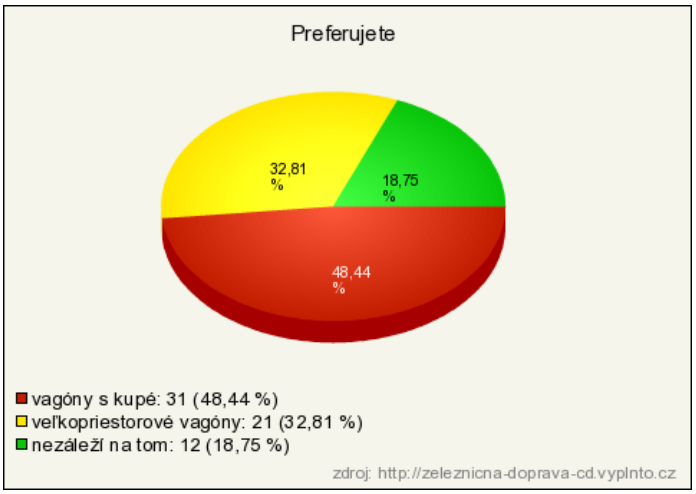
Graf 11:



Dobrou správou je, že väčšina súhlasí s týmto výrokom (12,5%), resp. skôr súhlasí (57,81%). Niečo cez 26% opýtaných je nespokojných so zariadením vo vlaku. V prípade naozaj nefunkčného zariadenia, pokazených dvier, alebo zaseknutého okna, môže byť cesta takýmto vlakom naozaj nepríjemná.

Otázka č. 9 skúmala, aký typ vozňa je obľúbenejší. Znela nasledovne. **Preferujete:**

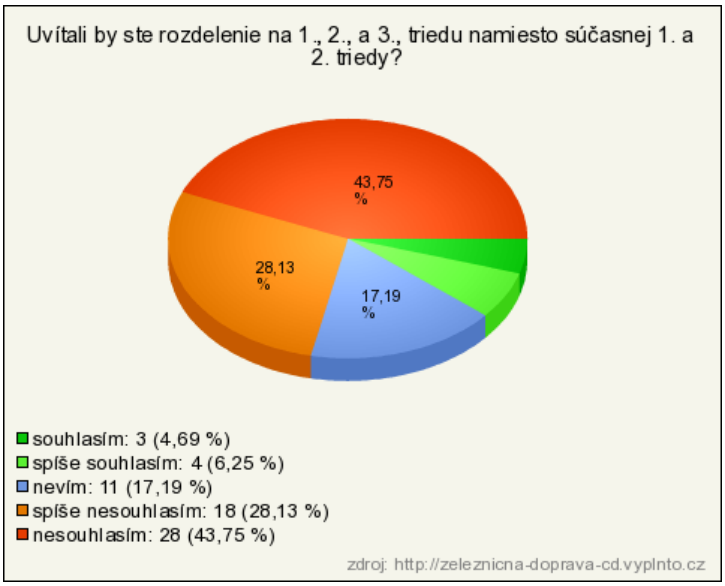
Graf 12:



Vybrať sa dalo medzi troma odpoveďami: vagóny s kupé, veľkopriestorové vagóny alebo nezáleží mi na tom. Takmer polovica uprednostňuje vagóny s kupé. Súčasný trend skôr však prináša veľkopriestorové vagóny v železničnej doprave. Je zaujímavé, že aj napriek vôli zákazníkom. Veľkopriestorové vagóny označila takmer tretina opýtaných.

Otázka č. 10: **Uvítali by ste rozdelenie na 1., 2., a 3., triedu namiesto súčasnej 1. a 2. triedy?** Jej úlohou bolo zistiť, či majú cestujúci záujem o rozdelenie cestovných tried vo viacerých skupín. Takéto rozdelenie je už aktuálne u konkurenčných dopravcov.

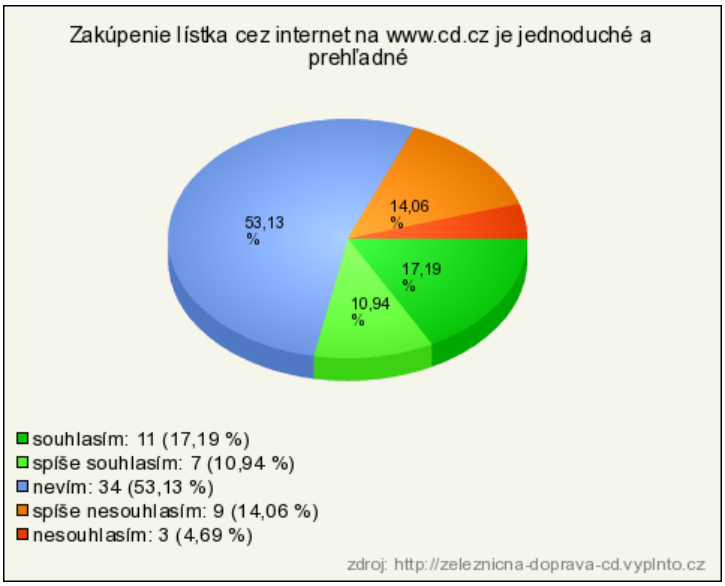
Graf 13:



Výsledky ukazujú značný nesúhlas s takýmto novým rozdelením. Až 43,75% nesúhlasí a 28,13% skôr nesúhlasí. Len takmer 11% je za. Jasný názor nemá 17,19%. Prípadným dôvodom môže byť strach zo zdražovania už existujúcej druhej triedy, alebo presýtenosť tretej triedy za ostatných súčasných podmienok.

V Otázka č. 11 mali respondenti opäť vyjadriť svoj súhlas či nesúhlas s daným výrokom: **Zakúpenie lístka cez internet na www.cd.cz je jednoduché a prehľadné.** Takto zneli ich odpovede.

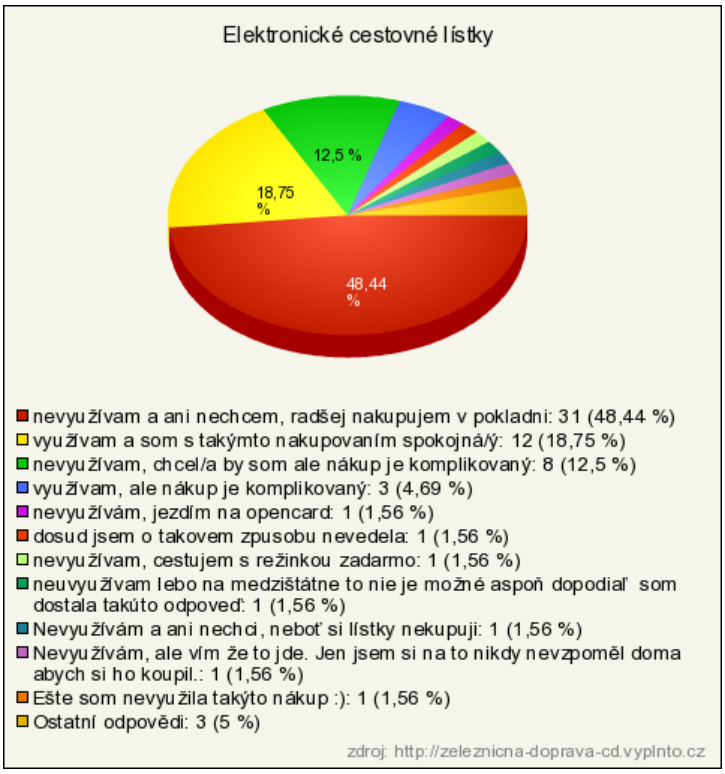
Graf 14:



Zmyslom tejto otázky bolo ohodnotiť prístupnosť internetového predaja cestujúcim. Až 53,13 % respondentov označilo odpoveď neviem. To znamená, že pravdepodobne nemajú skúsenosti s takýmto nákupom. Z časti nám to potvrdia aj odpovede na nasledujúcu otázku. S nákupom cez internet je viac-menej spokojných 28%. Jeho jednoduchosť a prehľadnosť chýba takmer 19% opýtaných.

Otázka č. 12 mala za úlohu zistiť vzťah cestujúcich k využívaniu elektronických cestovných lístkov. Na výber mali jednu z možností. Ak sa im žiadna nepozdávala, mohli dopísať vlastnú odpoveď. **Elektronické cestovné lístky:**

Graf 15:

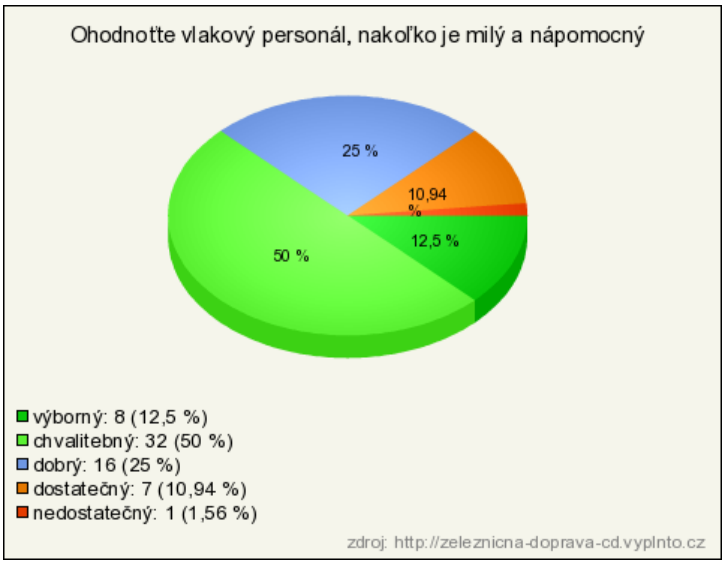


Opäť takmer polovica opýtaných označila, že takúto formu lístkov neuprednostňujú, a radšej nakupujú v pokladni. Ľudí ktorí nakupujú elektronicky bolo spolu niečo cez 23%. 18,75% respondentov je s takýmto nakupovaním spokojných. Ľudí, ktorí si myslia že nákup je príliš komplikovaný, je spolu takmer 18%. Iné odpovede boli napr. že cestujúci o takom spôsobe nákupu nepočuli, alebo že využívajú iné formy ako Opencard alebo režijný lístok. Faktom zostáva, že skupiny rôzniace sa v názoroch na komplikovanosť a jednoduchosť kúpy elektronického cestovného lístka, sú rovnako veľké. To nie je dobrá správa pre túto formu nákupu.

Otázka č. 13: **Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je milý a nápomocný.** Respondenti mali ohodnotiť spomínané vlastnosti palubného personálu známkou ako v škole. Mohli označiť len jednu možnosť.

Aritmetický priemer známok za oblasť milý a nápomocný je 2,39.

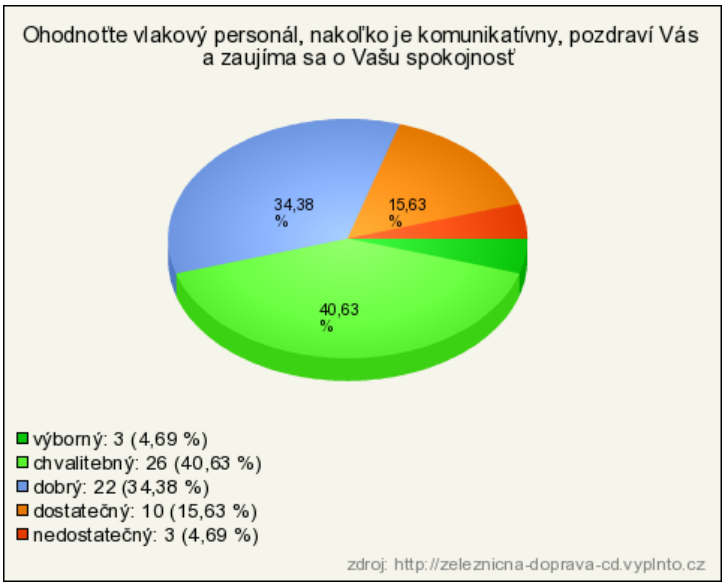
Graf 16:



Na priemere 2,39 by sa určite ešte dalo popracovať. Pomerne zlé skúsenosti malo spolu niečo cez 12% ľudí.

Kvalita správania personálu bola skúmaná aj v nasledujúcej otázke č. 14. Respondent dostal toto zadanie: **Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je komunikatívny, pozdraví Vás a zaujíma sa o Vašu spokojnosť.** Opäť mal oznámkovať zamestnancov podobne ako v škole.

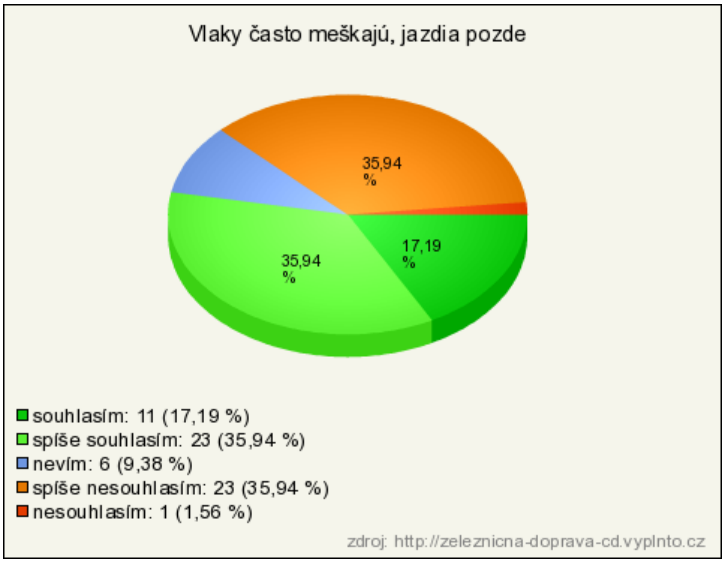
Graf 17:



Najviac cestujúcich hodnotilo známkou chválitebný. Druhou najčastejšou známkou bola dobrý. Nie príliš spokojných respondentov bolo spolu niečo cez 20% (dostatočný 15,63% a nedostatočný 4,69%). Známku výborný udelilo rovnako 4,69% opýtaných. Celkový priemer personálu za oblasť komunikatívnosť, pozdrav a záujem o spokojnosť je 2,75. Toto známkovanie dopadlo teda ešte horšie ako pri predošlých kritériách.

Nasledujúca otázka mala opäť charakter vyjadrenia súhlasu/nesúhlasu s daným výrokom. Cieľom bolo zistiť spoľahlivosť služieb Českých dráh. Otázka č. 15: **Vlaky často meškajú, jazdia pozde.**

Graf 18:



Je znepokojivé, že väčšina respondentov sa prikláňa k tomuto výroku. Súhlasí 17,19%, skôr súhlasí 35,94%, nevie sa vyjadriť 9,38%. Spoľahlivosť služieb Českých dráh obhajuje spolu takmer 38% respondentov. S tým že vlaky často meškajú skôr nesúhlasí 35,94% a jednoznačne nesúhlasí len jeden človek.

Posledná otázka zisťovala obľúbenosť služieb. Respondenti mali možnosť označiť určitý počet služieb, ktoré jednak už radi využívajú, alebo by v budúcnosti chceli využívať. Mohli označiť max. 3 možnosti, alebo dopísať vlastnú odpoveď. Otázka č. 16 znela: **Ktoré z uvedených služieb vo vlaku využívate, alebo by ste v budúcnosti radi využívali?**

Graf 19:

Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

Najčastejšie označovaná odpoveď bola wifi, teda bezdrôtový internet. Túto možnosť označilo 58 respondentov. Druhou najžiadanejšou službou bola denná tlač, získala 30 hlasov. Nasledovali v poradí prístup k filmom a hudbe, tichý oddiel, preprava

bicyklov, služby reštauračného vagóna a oddiel pre deti na hranie. Rovnako po 6 hlasov získali oddiel pre cestovanie so zvieratami a obnovenie fajčiarskeho oddielu. Medzi „iné“ napísali cestujúci napríklad, že by privítali noviny a časopisy aj v elektronickej forme.

6. Návrhy na zlepšenie kvality služieb spoločnosti České dráhy a.s.

6.1. Metodika

Navrhované zmeny sa odvíjajú od odpovedí získaných z dotazníkového výskumu. Pri týchto návrhoch je prihliadané na početnosť odpovedí označujúcich kritické miesta služby. Riešené budú najkritickejšie body podľa metodiky Paretovho diagramu. Navrhované zlepšenia sú rozdelené do jednotlivých okruhov podľa kľúčových faktorov vnímanej kvality služieb spomenutých v kapitole 2.7.

6.2. Okruhy návrhov na zlepšenie kvality služieb

V kapitole 2.7 bolo spomenutých niekoľko faktorov vnímanej kvality služieb. Jedná sa o rozdelenie týkajúce sa služieb vo všeobecnosti. Pre naše potreby vlakovej dopravy budú tieto faktory mierne modifikované do nasledujúcej podoby:

- dostupnosť
- dôveryhodnosť
- spoľahlivosť
- bezpečnosť
- komunikácia
- zdvorilosť
- pohotovosť
- hmotné prvky

Oproti pôvodnému súboru faktorov sa v tejto časti nebudeme zaoberať faktormi kvalifikácia a znalosti, pretože v prípade národnej spoločnosti ako sú České dráhy a.s. sa predpokladajú určité skúsenosti v obore, ktoré nie je potrebné spochybňovať.

<u>Dostupnosť</u>

Táto časť sa týka jednak cenovej politiky spoločnosti a zároveň aj jej infraštruktúry. Ako je zrejmé z otázky č. 3 (Prečo nevolíte častejšie vlakovú dopravu?), najčastejšou príčinou voľby iného druhu dopravy je práve nemožnosť alebo komplikovanosť spojov. Budovanie železničnej infraštruktúry je iste náročný a nákladný proces. O čosi jednoduchšia by mohla byť snaha zladiť spoje, aby sa zlepšila ich náväznosť. Samozrejme nie vždy je možné zladiť spoje na území celej republiky. České dráhy každoročne upravujú dopravný grafikon, aby sa tomuto cieľu priblížili.

Druhou najčastejšou odpoveďou bola cena, ktorá sa taktiež týka dostupnosti. Z odpovedí vyplývajúcich z dotazníka, je najväčším konkurentom železničnej dopravy automobilová a autobusová doprava. Návrhom na zlepšenie tohto aspektu je podrobná analýza konkurenčnej autobusovej dopravy na určitých úsekoch, kde sú frekvencia a vzdialenosti trasy porovnateľné. Zníženie ceny môže vyvolať nárast dopytu a presun tržieb k vlakovej doprave.

Rovnaká odpoveď „cena“ bola aj najčastejšou príčinou voľby iného železničného dopravcu v otázke č. 6 (Kvôli čomu využívate Vami vybranú spoločnosť častejšie ako České dráhy?). Súkromní dopravcovia poskytujú rôzne zvýhodnenia a členské ceny svojim zákazníkom. Príklad by si mohli brať aj České dráhy. V súčasnosti už ponúkajú zľavy v podobe karty In25 a In50. Tieto karty si však zákazník musí zakúpiť. Cestujúci by uvítali aj zníženie cien občerstvenia vo vlakoch. V tomto smere je odporučením pre České dráhy upravenie cenovej politiky.

S dostupnosťou súvisí aj možnosť zakúpenia si cestovných lístkov. V mnohých hlavne menších staniciach je otváracia doba pokladne Veľmi obmedzená. Cestujúci si potom musia lístky kupovať buď v predstihu, alebo za príplatok u sprievodcu. Návrhom na zlepšenie je zavedenie predajných automatov do takýchto staníc. Keďže tieto automaty bývajú často terčom vandalov, ideálne by mali byť strážené bezpečnostnými kamerami. Iným návrhom na sprístupnenie predaja lístkov je zriadenie mobilnej aplikácie, cez ktorú by bolo jednoduché cestovný doklad zakúpiť. Takúto aplikáciu využíva napr. dopravca LEO Express.

Dôveryhodnosť

Sem je možné zaradiť z dotazníku vyplávajúcu skutočnosť, že takmer polovica užívateľov elektronických lístkov považuje ich nákup za neprehľadný a komplikovaný. Z tohto dôvodu cestujúci nedôverujú danej službe a využívajú ju málo. Spoločnosť České dráhy by preto mohla popracovať na tomto kanáli predaja lístkov, a spraviť ho prehľadnejším a menej zahlteným textom.

Dôveryhodnosť dopravcu sa prejavuje aj pri určitých problémoch. Tie môžu nastať ako zo strany dopravcu, tak aj zo strany zákazníka. Zo strany zákazníka to môže nastať v prípade, že sa napr. zmenili jeho plány o uskutočnení cesty a požaduje odrieknutie zakúpeného lístka a vrátenie peňazí. Dôveryhodný dopravca by nemal mať problém peniaze vrátiť. Inak v zákazníkovi môžu nastať pochybnosti, prečo si dopravca necháva peniaze aj keď ho nikam neodviezol. České dráhy by preto mohli zvážiť sankcie za vrátené cestovné, príp. ich zrušiť, tak ako to učinili aj u súkromní dopravcovia.

Spoľahlivosť

Tohto faktora sa najviac týka meškanie vlakov. Pomerne veľká časť respondentov v dotazníku označila, že vlaky meškajú často. Veľké oneskorenie vlaku dokáže napáchať mnoho nepríjemností. Mnohým nepríjemnostiam by sa dalo aspoň z časti zabrániť, ak by bol cestujúci informovaný včas. Cestujúci sa bohužiaľ často o meškaní vlaku dozvedia až

pri výstupe. To je v tom lepšom prípade, pokiaľ sa nikam neponáhľajú. Ak si cestujúci stráži čas a nedozvedá sa od personálu kde nastala chyba a koľko bude vlak meškať, rastie v ňom averzia voči danej službe.

Návrhom na zlepšenie spoľahlivosti služieb je zvýšenie snahy zamedziť meškaniam vlakov. Aj keď sú niektoré udalosti nevyspytateľné a nedá sa im zabrániť, preventívna kontrola zariadenia môže byť nápomocná. Taktiež je vhodné isté problémy predpokladať a byť na ne pripravený. Môže to prinajmenšom zmierniť nežiadané dopady daného problému. Pokiaľ sa meškaniu nedá zabrániť, je vhodné cestujúcich včas informovať. Najjednoduchším prostriedkom šírenia informovanosti je vlakový personál. Ten by mal zistiť o akú poruchu ide a verbálne informovať cestujúcich. Ďalšou možnosťou sú elektronické obrazovky, ktoré by mali byť umiestnené na viditeľnom mieste a udávať informácie o pohybe vlaku a prípadných oneskoreniach.

Spoľahlivosť sa týka aj rôznych iných vecí vo vlakovej doprave. Príkladom môže byť spoľahlivosť toaliet. Cestujúceho určite nepríjemne prekvapí pokazený záchod počas cesty. Najčastejšou odpoveďou na otázku č. 7 (Aké zmeny by ste uvítali vo vlakovej doprave Český dráh?) bola „vyššia čistota“, ktorú označilo 42,19% respondentov. Ak sa cestujúci nemôže spoľahnúť, že vlak do ktorého nastupuje bude primerane čistý, pravdepodobne si doň nekúpi lístok. Návrhom na zlepšenie tejto stránky spoľahlivosti sú pravidelné kontroly funkčnosti zariadenia a jeho čistoty. V akútnom prípade by mal byť schopný zasiahnuť v daných veciach aj zamestnanec, ktorý to nemá ako primárnu náplň práce.

Cestujúci sa v rovnakej otázke vyjadrili, že by sa radi spoľahli na istotu miesta na sedenie. Odpoveď „zamedzenie preplnenosti vlakov“ bola druhou najčastejšie označenou v tej istej otázke (č. 7). Prvým návrhom na zamedzenie preplnených vlakov je predaj len toľkých lístkov, koľko je vo vlaku miest. Ideálne by bol lístok predávaný na konkrétne miesto. Druhou možnosťou je cenové rozlíšenie jednotlivých spojov, aby sa cestujúci rozmiestnili aj mimo špičku.

Bezpečnosť

Ako už bolo spomenuté pri predstavovaní železničnej dopravy, tento druh dopravy patrí medzi jednu z najbezpečnejších. Nehodovosť je nízka v porovnaní s inými druhmi dopravy. Smrteľné nehody sa stávajú väčšinou kvôli samovraždám, ale železničné spoločnosti za toto nenesú zodpovednosť.

V otázke č. 3 (Prečo nevolíte častejšie vlakovú dopravu) aj napriek tomuto faktu odpovedalo 6 respondentov, že sa vo vlakoch necíti bezpečne. Príčinou toho pravdepodobne nie sú nebezpečné elektrické zásuvky alebo iný ohrozujúce predmety. Najčastejšou príčinou strachu cestujúcich sú iní cestujúci. Ako respondenti označili v otázke č. 9 (Preferujete:), uprednostňujú vagóny s kupé. Práve tie sa väčšinou dajú zamknúť a cestujúci v nich môžu mať vyšší pocit bezpečia. Návrhom pre dopravcu je preto nenahradzovať tieto vozy veľkopriestorovými vagónmi.

České dráhy už správne zaviedli najmä v nočných vlakoch súkromnú bezpečnostnú službu. Návrhom na zlepšenie v denných vlakoch je napr. častejšie obchádzanie vozňa sprievodným personálom. Miestom súvisiacim s vlakovou dopravou sú aj železničné stanice. Dopravca by sa mal snažiť o zabezpečenie aj týchto priestorov. Ďalšou možnosťou je odmietnutie prepravy nadmerne opitých alebo inak omámených osôb.

Komunikácia

V otázke č. 14 (Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je komunikatívny, pozdraví Vás a zaujíma sa o Vašu spokojnosť) respondenti hodnotili okrem iného aj komunikatívnosť personálu. Priemerná známka z 5 stupňového hodnotenia bola 2,75. Táto známka nie je veľmi lichotivá.

V súvislosti s týmto je vhodné spomenúť individuálnu odpoveď respondenta k otázke č. 7 (Aké zmeny by ste uvítali vo vlakovej doprave Český drah?), ktorá bola nasledovná: „Lepší komunikace s cestujícími v případě problémů - výluka, nehoda na trati, porucha vlakové soupravy - cestující se informace dozvědí až ve chvíli, kdy už desítky minut vlak stojí - nemohou se operativně zařídit, nikdo z personálu se dříve neukáže“[39]

Návrhom na zlepšenie komunikácie personálu Českých dráh je v prvom rade správny výber zamestnancov a následné pravidelné školenia zamestnancov. Môžu to byť aj určité motivačné programy, prípadne zavedenie recenzií alebo dotazníkov. Cestujúci by následne mohli hodnotiť ich prácu.

Zdvorilosť

Na zdvorilosť bola zameraná otázka č. 13 (Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je milý a nápomocný) Cestujúci v tomto smere ohodnotili personál priemernou známkou 2,39. Podklady k tomuto faktoru môžeme čerpať aj z otázky č. 6 (Kvôli čomu využívate Vami vybranú spoločnosť častejšie ako České dráhy). Cestujúci súkromných spoločností v tejto otázke označili ako 4. najčastejšie označovanú možnosť „príjemnejší personál“. Označilo ju 36,36% odpovedajúcich.

Je teda zjavné, že zdvorilosť zamestnancov Českých dráh ešte nie je dokonalá. Jej úroveň je možné zlepšiť starostlivým výberom zamestnancov. Nie všetci sú predurčení na takúto prácu. Samozrejme zdvorilosť je možné sa aj naučiť. Zamestnanci by mali pravidelne absolvovať školenia zamerané aj na prístup k zákazníkom. Dôležitá je opäť spätná väzba, ktorú je možné získať z hodnotení alebo náhodných kontrol. České dráhy by mali svojich zamestnancov taktiež správne motivovať. Z osobných skúsenosti odporúčam pri zameriavaní sa na zlepšenie tohto faktoru nepodceňovať obslužný personál v pokladniach dopravcu. Podľa môjho názoru je neochotu týchto zamestnancov pociťovať viac ako je tomu u palubného personálu.

[39] Anonymný respondent: *Odpoveď k otázke č. 7,* Zdroj: http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz

Pohotovosť

K tomuto faktoru bude spomenutý proaktívny prístup spoločnosti, ktorý je možné zlepšovať. Už spomínaným príkladom je aktívne poskytovanie informácii cestujúcim, v prípade určitých zmien alebo obmedzení. Nie je vhodné čakať na otázky už znepokojených cestujúcich.

Ďalším vzorom je už spomínaný príklad zo zahraničia, kedy vlakový personál reaguje na určité nepríjemnosti ponúknutím malej pozornosti (nápoj, sladkosť) cestujúcim zdarma.

Pohotový by mal byť napr. aj stevard, ktorý stojí pred vlakom a vidí neistého cestujúceho. Vhodnou reakciou je ponúknutie pomoci, príp. navigácia na jeho miesto. Činnosti ktoré sa môžu zdať ako nepodstatné, v niektorých prípadoch budujú silné povedomie o spoločnosti.

Hmotné prvky

Ako vyplynulo z dotazníku, najvážnejším dôvodom pre voľbu iného dopravcu sú hneď po cene nápoje zdarma. Túto možnosť v otázke č. 6 (Kvôli čomu využívate Vami vybranú spoločnosť častejšie ako České dráhy) označilo 54,55% respondentov. Zdá sa, že klienti si veľmi vážia nejaký druh daru. Ďalším návrhom zlepšenia služieb je preto pridanie bonusu zdarma. Tento prídavok by však nemal navýšiť cenu.

Z dotazníku vyplýva, že hlavnou výhodou železničnej dopravy oproti ostatným formám je pohodlné cestovanie. Priestranné vagóny, možnosť pohybu po uličke, to všetko je toho súčasťou. Kritériom spokojnosti je však aj to, v akom stave sú tieto priestory. Zákazníci súkromných spoločností označili v rovnakej otázke ako tretí najhlavnejší dôvod „krajšie vagóny“. To sa potvrdilo aj v otázke č. 8, kde každý štvrtý človek označil vozne dopravcu za poškodené a nedostatočne moderné. Častou požiadavkou cestujúcich je v súčasnosti aj prístup k elektrickej energii. České dráhy by preto mali zvážiť kúpu nových, príp. renováciu zastaraných vozňov.

Ďalším významne požadovaným prvkom v službách železničnej dopravy je bezdrôtový internet. V otázke č. 16 (Ktoré z uvedených služieb vo vlaku využívate, alebo by ste v budúcnosti radi využívali?) označilo túto možnosť až 90,63% respondentov. Pre České dráhy je preto kľúčové sa zamerať na poskytovanie tejto služby. Druhou najčastejšie označovanou odpoveďou boli noviny a časopisy. Posledným návrhom zlepšenia kvality služieb je zaobstaranie elektrickej siete, bezdrôrového internetu vo vlakových súpravách a poskytnutie novín alebo časopisov cestujúcim.

7. Záver

Železničná doprava má na území Českej republiky určite svoje pevné miesto. Potvrdením toho je husto rozvinutá železničná sieť a množstvo spojov opúšťajúcich stanice každý deň. Jedná sa o bezpečný a ekologický druh dopravy a s narastajúcim znečistením našej planéty by sme mu mali venovať stále väčšiu pozornosť.

Jeho najväčším konkurentom je už niekoľko rokov cestná doprava. Najčastejšou odpoveďou respondentov v dotazníku na otázku prečo volia iný druh dopravy ako železničnú odpovedalo, že nemajú možnosť využívať vlakovú dopravu. Snahou spoločnosti by preto mala byť podpora a rozvoj železničnej dopravy aj na miestach, na ktorých je dosiaľ nedostupná. Protiargumentom by mohla byť ekonomická výnosnosť. Je vhodné sa ale zamyslieť či je výnosnejšia investícia do ekologickej dopravy, alebo do zdravotníckej starostlivosti o národ trpiaci alergiami zo znečisteného prostredia.

Konkurenčný boj týkajúci sa železničnej dopravy nie je len medzi rôznymi druhmi dopravy, ale v posledných rokoch aj medzi novo nastúpenými dopravcami v železničnej doprave. Porovnávaním skúmaných železničných dopravcov sme došli k záverom, že dopravcu RegioJet volia prevažne študenti kvôli jeho výhodným cenovým podmienkam a určitým benefitom poskytnutých zdarma, ako sú napr. nápoje. Dopravca LEO Express je preferovaným dopravcom skôr u triedy pracujúcich ľudí a zamestnaných študentov. Títo cestujúci ho volia z dôvodu vysokého štandardu poskytovaného komfortu. Dopravca České dráhy a.s. má pomer pracujúcich cestujúcich a študentov približne vyrovnaný, vzhľadom na získane dáta.

Spomínaní dopravcovia pôsobia na najvyťaženejšej železničnej trati v republike. České dráhy a.s. donedávna neboli zvyknuté na konkurenciu, preto ich súkromní dopravcovia prekvapili kvalitou poskytovaných služieb. Cieľom tejto bakalárskej práce bolo preto navrhnúť určité zlepšenia poskytovateľovi České dráhy, aby nezaostával za súkromným sektorom, a kvalita tejto dopravy v Čechách naďalej rástla.

Najväčšou výhodou konkurenčných dopravcov je nižšia cena, darčeky, lepšia vybavenosť vagónov a príjemnejší personál. České dráhy by sa mali zamerať na tieto aspekty a bojovať s konkurenciou. Inšpiráciu pre rôzne zlepšenia a nové prístupy je možné hľadať aj v spomenutých službách bežných v zahraničí. Pozitívne ale treba hodnotiť linku Pendolino, ktorá zaznamenáva pokroky v poskytovaní služieb.

České dráhy by mali venovať pozornosť aj dobrej povesti a byť dopravcom vľúdnym, spoľahlivým a bezpečným. Dopravca nesmie zabúdať na čistotu, pohodovú atmosféru vo svojich vlakoch, ktoré by nemali byť preplnené. Cestujúci ocenia dobrú komunikáciu, informovanosť, včasné riešenie problémov a snahu dopravcu o spokojného zákazníka. Nemali by zabúdať ani na moderné technológie a nové požiadavky klientov, ktoré s nimi prichádzajú. Vďaka odpovediam respondentov bolo možné zistiť, čo je pre nich viac dôležité a čo menej. Na ne nadväzovali návrhy na zlepšenie spomínané v tejto bakalárskej práci.

8. Zdroje

8.1. Knižné zdroje

FREEMANTLE, D. *Bezkonkurenční služby zákazníkům*: *test kvality*. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-26-3

KOTLER, P.: *Moderní marketing*, 4. európske vyd. Praha: Grada 2007. ISBN: 8024715452

PARASURAMAN, A.: *Marketing Services: Competing through quality*. New York: Free Press 1991

PLAŠKOVÁ, A.: *Metody a techniky analýzy a zlepšovaní kvality*, Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze 1999. ISBN: 80-7079-119-5

SPEJCHALOVÁ, D.: *Management kvality*, 4. vyd. Praha: VŠEM 2012. ISBN: 978-80-86730-68-4

VEBER, J.: *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, 2.vyd. Praha: Grada 2007. ISBN: 978-80-247-1782-1

VOSOBA, P. *Dokonalé služby : co chtějí zákazníci*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0847-7

WEIERS, R: *Introduction to Business Statistics*, 7.vyd. Mason: South-Western Cengage Learning 2008 ISBN-13: 978-0-538-45217-5

ZELENÝ, L: *Osobní přeprava*, 1.vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-266-2

8.2. Internetové zdroje

BURIETA, J.: *Pareto diagram*, pre internetový server Ipa.cz, 2007. [online]. [cit. 2014-05-05]. Dostupné na: http://www.ipaslovakia.sk/sk/ipa-slovnik/pareto-diagram

České dráhy [online]. [cit. 2014-04-16]. Dostupné na: www.cd.cz

ČTK: *České dráhy přijdou o dotace na vlaky EuroCity a InterCity* [online]. [cit. 2010-11-10]. Dostupné z: http://zpravy.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/ceske-drahy-prijdou-o-dotace-na-vlaky-eurocity-a-intercity

DSB [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné na: www.dsb.dk

HYKŠ, O.: *Management kvality, enviromentu a bezpečnosti* (Přednášky pre predmet 3AM211). Praha, Vysoká škola ekonomická v Praze, 2011.

ISO [online]. [cit. 2014-04-16]. Dostupné na: www.iso.org

LEO Express [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné na: www.le.cz

PAULOVÁ, I.: *Prístupy k manažérstvu kvality vo vzdelávacích organizáciách*, Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2009. [online]. [cit. 2014-04-02]. Dostupné na: http://www.mpc-edu.sk/library/files/paulova_pristupy_k_manazerstvu_kvality.pdf

RegioJet [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné na: www.regiojet.cz

Renfe [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné na: www.renfe.com

SJ [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné na: www.sj.se

Skupina Českých Dráh,: *Výročná správa*, 2010

SNCF [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné na: www.sncf.com

Tichý, T. – *Železničná doprava* (výsledky průzkumu) [online]. Dostupné na: Dostupné na http://zeleznicna-doprava-cd.vyplnto.cz.

Graf 1: [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné na: http://tf.czu.cz/~mimra/cv03/cv3.htm

Graf 2: [online]. [cit. 2014-04-13]. Dostupné na: http://en.wikipedia.org/wiki/File:Ishikawa_Fishbone_Diagram.svg

9. Prílohy

Dotazník

1. Ako často cestujete vlakom?
    - pár krát do mesiaca
    - pár krát do roka
    - 1 alebo pár krát do týždňa
    - takmer nikdy
    - denne
2. Dlhšie vzdialenosti (od 20-1000 km) najčastejšie cestujete:
    - autom
    - autobusom
    - inak
    - nikam necestujem
    - letecky
3. Prečo nevolíte častejšie vlakovú dopravu?
    - vysoká cena
    - nepohodlie
    - nemožnosť/komplikovanosť prípojov
    - meškanie
    - necítim sa bezpečne
    - nutnosť prestupov na MHD
    - iné
4. Prečo volíte vlakovú dopravu oproti ostatným formám?
    - pohodlnejšie cestovanie
    - cena
    - možnosť ležať
    - ekologické cítenie
    - jedálenské služby
    - lepšia možnosť príp. rozhovoru s inými cestujúcimi
    - iné
5. Ak cestujete vlakom, ktorú spoločnosť využívate najčastejšie
    - České dráhy
    - RegioJet
    - Leo Express
    - iná
6. Kvôli čomu využívate Vami vybranú spoločnosť častejšie ako České dráhy?
    - cena
    - nápoje zdarma
    - krajšie vagóny
    - príjemnejší personál
    - zľavy
    - prehľadnejší nákup cez internet
    - iné
7. Aké zmeny by ste uvítali vo vlakovej doprave Český dráh? (vlaky typu Rýchlik, Express, EuroCity, InterCity, SuperCity.. nie osobné a regionálne vlaky)
    - žiadne, som spokojný/á
    - vyššia čistota

- zamedzenie preplnenosti vlakov
- nižšia cena
- vernostné zľavy
- iné

8. Zariadenie vo vlakoch je dostatočne moderné, v poriadku a nepoškodené (vlaky typu R,Ex,EC,IC,Sc.. nie osobné a regionálne vlaky)
   Nesouhlasím/Spíše nesouhlasím/Nevím/Spíše souhlasím/Souhlasím
9. Preferujete
   - vagóny s kupé
   - veľkopriestorové vagóny
   - nezáleží mi na tom
10. Uvítali by ste rozdelenie na 1., 2., a 3., triedu namiesto súčasnej 1. a 2. triedy?
    Nesouhlasím/Spíše nesouhlasím/Nevím/Spíše souhlasím/Souhlasím
11. Zakúpenie lístka cez www.cd.cz je jednoduché a prehľadné
    Nesouhlasím/Spíše nesouhlasím/Nevím/Spíše souhlasím/Souhlasím
12. Elektronické cestovné lístky
    - nevyužívam ich a ani nechcem, radšej nakupujem v pokladni
    - využívam a som s takýmto nákupom spokojný/á
    - nevyužívam, chcel/a by som ale nákup je komplikovaný
    - využívam, ale nákup je komplikovaný
    - iné
13. Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je milý a nápomocný
    Výborný/Chválitebný/Dobrý/Dostatočný/Nedostatočný
14. Ohodnoťte vlakový personál, nakoľko je komunikatívny, pozdraví Vás a zaujíma sa o Vašu spokojnosť
    Výborný/Chválitebný/Dobrý/Dostatočný/Nedostatočný
15. Vlaky často meškajú, jazdia pozde
    Nesouhlasím/Spíše nesouhlasím/Nevím/Spíše souhlasím/Souhlasím
16. Ktoré z uvedených služieb vo vlaku využívate, alebo by ste v budúcnosti radi využívali?
    - wifi
    - noviny/časopisy
    - prístup k filmom, hudbe
    - tichý oddiel
    - preprava bicyklov
    - reštauračný vagón
    - oddiel pre deti na hranie
    - oddiel pre cestujúcich so zvieratami
    - fajčiarsky/kuřácky oddiel
    - iné
17. Pohlavie
    - muž
    - žena
18. Ste
    - žiak
    - študent (SŠ, VŠ)
    - zamestnaný
    - pracujúci študent (práca aspoň 24/h týždenne)
    - dôchodca