

Návrh zlepšení procesu v přepravě osob

Martin Belfín

Bakalářská práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav logistiky

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Martin Belfín**
Osobní číslo: **L22547**
Studijní program: **B1041P040003 Aplikovaná logistika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Návrh zlepšení procesu v přepravě osob**

Zásady pro vypracování

1. Zpracujte literární rešerši vztahující se k tématu bakalářské práce.
2. Proveďte analýzu procesu služby přepravy osob na základě stanovených kvalitativních a kvantitativních parametrů.
3. Navrhněte možnosti zlepšení pro tento proces.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. ŘAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5021-7.
 2. SOUČKOVÁ, Ingrid a Vladimír JERZ. *Logistika v odbore*. Bratislava: Slovenská technická univerzita v Bratislavě: Spektrum STU, 2019. ISBN 978-80-227-4979-4.
 3. ZELENÝ, Lubomír. *Osobní Doprava*. Praha: C.H. Beck, 2017. ISBN 9788074006814.
- Další odborná literatura dle doporučení vedoucí bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Romana Heinzová, Ph.D.
Ústav logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2022**

Termín odevzdání bakalářské práce: **5. května 2023**

L.S.

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
ředitel ústavu

V Uherském Hradišti dne 2. prosince 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 5.5.2023

Jméno a příjmení studenta: Martin Belfín

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zaměřuje na zlepšení procesu v přepravě osob ve vybrané společnosti. Pomocí analýzy současného stavu, určení rizik a jejich opatření, byla vytyčena úzká místa. Těmto úzkým místům jsem navrhl zefektivnění a doporučení pro danou společnost. Nakonec jsem se zaměřil na kupování 10denních známek, které je neekonomické a navrhl řešení jiné.

Klíčová slova: přeprava, doprava, firma, vozidla, osoby, řidič, čas, majitel

ABSTRACT

The bachelor thesis focuses on improving the process of transporting people in a selected company. Through analysis of the current state, identifying risks and their measures, bottlenecks were identified. I proposed streamlining and recommendations for the company to address these bottlenecks. Finally, I focused on the purchase of 10-day passes, which is uneconomical, and proposed an alternative solution.

Keywords: transport, transportation, company, vehicles, people, driver, time, owner

Zde je místo pro případné poděkování, popř. motto, úryvky knih atp.

Velice děkuji vedoucí mé práce paní Ing. Romaně Heinzové, Ph.D., majiteli společnosti Auto Janouš Tomáši Janoušovi, mému kamarádovi a rodině za jejich trpělivost, ochotu, vstřícnost a pomoc.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SLUŽBY	11
1.2 MARKETINGOVÝ MIX VE SLUŽBÁCH	12
1.2.1 Produkt	13
1.2.2 Cena.....	14
1.2.3 Distribuce	15
1.2.4 Plánování.....	15
2 DOPRAVNÍ SEKTOR.....	16
2.2 PŘEPRAVA A JEJÍ DRUHY	18
2.3 PŘEPRAVA OSOB.....	19
2.3.1 Hodnocení rizik.....	21
2.4 INFRASTRUKTURA DOPRAVNÍ SÍTĚ V ČR A SOUSEDNÍCH ZEMÍCH	21
2.4.1 Stav dopravní infrastruktury v ČR	22
2.4.2 Dělení pozemních komunikací.....	22
2.4.3 Dálniční síť v ČR.....	24
3 LEGISLATIVA DOPRAVY	25
3.3 PRÁVNÍ PŘEDPISY	26
3.4 ZÁKON Č.13/1994 SB. ZÁKON O POZEMNÍCH KOMUNIKACÍCH	26
3.4.1 UŽÍVÁNÍ POZEMNÍCH KOMUNIKACÍ.....	26
3.4.2 Zpoplatnění obecného užívání a druhy zpoplatnění.....	27
3.4.3 Časový poplatek	28
4 KVALITA DOPRAVY	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
5 PŘEDSTAVENÍ PODNIKU	33
6 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU.....	34
6.1 VOZOVÝ PARK SPOLEČNOSTI AUTO JANOUŠ	34
6.2 SERVIS VOZIDEL	34
6.3 POŽADAVKY NA VÝBĚR ŘIDIČŮ	35
6.4 ŠKOLENÍ ŘIDIČŮ	35
6.6 PŘÍKLAD REALIZACE SLUŽBY	38
6.7 KALKULACE NÁKLADU NA REALIZACI ZAKÁZKY.....	42
6.8 DEFINOVÁNÍ ÚZKÝCH MÍST SLUŽBY	42
6.9 RIZIKA V PROCESU SLUŽBY	45
7 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ PROCESU.....	47
7.1 DOSTUPNOST ŘIDIČŮ	47

7.2	URČENÍ VOZIDEL NA VYKONÁNÍ SLUŽBY	47
7.3	DOTAZNÍK	47
7.4	EKONOMIKA DÁLNIČÍCH ZNÁMEK	47
ZÁVĚR		50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		52
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		54
SEZNAM OBRÁZKŮ		55
SEZNAM TABULEK.....		56
SEZNAM PŘÍLOH.....		57

ÚVOD

V této bakalářské práci se zaměřím na proces přepravy osob. V současné době je přeprava osob neoddělitelnou součástí moderní společnosti. Každý den se potřebujeme přesouvat z domu do práce, školy, ať už v rámci města, okresu, kraje nebo i státu. Klíčovými faktory, které ovlivňují kvalitu přepravy jsou bezpečnost, efektivita, komfort a cena. Spousta měst a vesnic má stále problémy v oblasti přepravy, je důležité hledat a vyvíjet nová alternativní řešení, která zlepší proces přepravy osob. Zaměříme se na individuální přepravu osob, která v poslední době nabírá velmi na své popularitě. Přináší nám samozřejmě řadu výhod, kterými jsou mimo jiné rychlost, pohodlnost, flexibilita a úspora času.

Téma bakalářské práce jsem zvolil na základě zjištění, že téma přepravy osob není příliš rozvedeno ve společnosti, ani v odborné literatuře. Díky svým zkušenostem, získaných při převážení osob, v tomto specifickém sektoru služeb, můžu poskytnout objektivní a zajímavé informace, které lidem mohou pomoci rozšířit povědomí o tomto typu služeb.

Primárním cílem bakalářské práce, je navrhnout možnosti zlepšení procesu při přepravě osob, ale také celkově rozšířit povědomí lidí o této službě. Případně motivovat autory k publikování. V práci se zaměřím na přepravu osob v soukromém sektoru, přesněji se budu věnovat přepravě osob v rámci Evropské unie na letiště.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUŽBY

Definice služeb není jednoznačná, zahrnuje například obchod, dopravu a komunikace, ale i zdravotnictví, vzdělávání, služby informační, správní a vládní, finanční, pojišťovací, právní a další služby. Služba je hospodářská činnost uspokojující určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, ne hmotný statek (výrobek) (Služby).

Služba je lidský pracovní výkon, jímž bývá uspokojena potřeba druhého (Kolář, 2019).

Současná doba je charakteristická fenomenálním růstem služeb v celém světě. Lidé mají více peněz a volného času a na trhu se objevují stále složitější výrobky, které služby potřebují a vyžadují (Vašítková, 2014).

Služby se obvykle rozlišují podle toho, zda uspokojují potřeby kolektivní nebo individuální. Služby uspokojující kolektivní potřeby jsou hrazeny z veřejných zdrojů (stát, obce), zatímco služby uspokojující individuální potřeby jsou hrazeny ze soukromých zdrojů (Služby).

Služby nelze vyrábět do zásoby, poskytnuté služby nelze nijak dělit, nemají hmotnou (fyzickou) podstatu a závisí na tom, kdo, kdy a kde je poskytuje. Zákazník vlastní pouze právo na poskytnutí služby (Služby).

Práce ve službách se netýká jen zaměstnanců v sektoru služeb, ale i ve výrobních oborech. Výrobní firmy navíc nabízejí k hmotnému zboží také opravy a údržbu, záruku, předváděcí prostory a návazné další služby (Vašítková, 2014).

Právě všechny hospodářské činnosti nehmotné povahy zahrnuje terciální sektor hospodářství – takzvaný sektor služeb. Jak již bylo naznačeno, terciální sektor se považuje za nejdynamičtější složku hospodářství a jeho podíl na celku za charakteristiku vyspělosti země (Služby).

Služby jsou jedním ze tří hlavních ekonomických sektorů. Kromě sektoru služeb jsou tu samozřejmě sekundární a primární sektor (Služby).

Stále rostoucí poptávka po službách, ať už se jedná o spotřebitelské, nebo průmyslové služby, je připisována mnoha faktorům (Vašítková, 2014).

Prvním faktorem je narůstání bohatství spotřebitelů, které dalo vzniknout odvětví služeb, jež zajišťují komfort ve smyslu zajištění úklidu, vaření, péče o staré občany, opatrovnictví a jiné. Druhým faktorem je skutečnost, že zvyšující se příjmy a větší množství volného času vyvolávají poptávku po sportovních aktivitách a službách pro volný čas (Vašítková, 2014).

Dalšími faktory jsou změna životního stylu, růst životního standartu, rostoucí zaměstnanost žen a jiné (Vašítková, 2014).

1.1 Specifika služeb

Služby na rozdíl od výrobků:

1. Mají nehmotnou povahu – nelze je skladovat či předvádět staticky, obtížněji než u výrobků se kontroluje jejich kvalita
2. Vyžadují spolupráci zákazníka a těsný kontakt s personálem dodavatele
3. Jsou dodávány v reálném čase, který má bezprostřední vliv na jejich užitek pro zákazníka.
4. Jsou dodávány rozmanitým způsobem, přičemž místo jejich dodání a spotřeby je velmi často totožné (Slavík, 2014).

Výsledkem je, že u služeb, mnohem více než u výrobků, hraje pro úspěch důležitou roli subjektivní vnímání zákazníků, a tudíž psychologický rozměr produktu (Slavík, 2014).

1.2 Marketingový mix ve službách

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).

Původně obsahoval marketingový mix čtyři prvky (v angličtině 4P): **produkt** (product), **cena** (price), **distribuce** (place) a **marketingová komunikace** (promotion) (Vašítková, 2014).

Někteří autoři, například Chapman, k těmto čtyřem P přidává ještě dvě další:

- Plánování (Planning)
- Lidé (People) (Slavík, 2014)

Tím je kladen důraz na marketing jako řídicí proces, kde řízením rozumíme ovlivňování řízeného objektu řídicím subjektem za účelem dosažení stanoveného cíle (Slavík, 2014).

Sledování a analýzy procesů poskytování služeb zefektivňují produkci služby a činí ji pro zákazníka příjemnější (Vašítková, 2014).

Marketing se zabývá identifikací a uspokojováním lidských a společenských potřeb (Kotler a Keller, 2013).

Jednou z nejstručnějších definic marketingu je „uspokojení potřeb ziskově (Kotler a Keller, 2013).

American Marketing Association nabízí následující formální definici: „Marketing je aktivitou, souborem institucí a procesů pro vytváření, komunikaci, dodání a směnu nabídek, které mají hodnotu pro zákazníky, klienty, partnery a celou širokou veřejnost (Kotler a Keller, 2013).

1.2.1 Produkt

Produktem rozumíme vše, co organizace nabízí spotřebiteli k uspokojení jeho hmotných i nehmotných potřeb (Vašítková, 2014).

U čistých služeb popisujeme produkt jako určitý proces, často bez pomoci hmotných výsledků. Klíčovým prvkem definujícím službu je její kvalita (Vašítková, 2014).

Rozhodování o produktu se týká jeho vývoje, životního cyklu, image značky a sortimentů produktů (Vašítková, 2014).

Životní cyklus produktu zahrnuje pět základních fází:

- **Fáze zavádění** – kdy je třeba informovat trh o novém výrobku a zvykat jej na jeho používání; dodavatel je průkopníkem, který investuje do nového výrobku, ale má rovněž malou konkurenci
- **Fáze růstu** – kdy trh začíná o nový produkt projevovat rostoucí zájem, představuje prudký rozvoj prodeje, ale též konkurence; díky růstu trhu jsou ceny víceméně stabilní
- **Fáze zralosti** – kdy je trh nasycený a tempo růstu zpomalí, až se úplně zastaví a začne zvolna klesat, konkurenční boj mezi dodavateli se díky tomu stupňuje na maximum
- **Fáze poklesu** – ať už z důvodu zastarání výrobku nebo kvůli silnému konkurenčnímu boji, kdy řada firem odchází z trhu.

- **Fáze omlazení** – kdy díky inovacím může dojít k vytvoření vylepšeného produktu, čímž se životní cyklus začíná opakovat na nové úrovni (Slavík, 2014).

Vidíme jasně, kde se vzal například nedávný „boom“ fotovoltaických elektráren (Slavík, 2014).

1.2.2 Cena

Cena za určitých okolností vůbec nemusí respektovat skutečně vynaložené průměrné náklady na produkt. V některých případech stačí, jestliže cena pokryje pouze část nákladů, totiž náklady bezprostředně závislé na objemu výroby (variabilní náklady) (Slavík, 2014).

Manažer rozhodující o ceně si všímá nákladů, relativní úrovně ceny, úrovně koupěschopné poptávky, úlohy ceny při podpoře prodeje (různých slev), úlohy ceny při snaze o soulad, mezi reálnou poptávkou a produkční kapacitou v místě a čase (Vašítková, 2014).

Stanovení ceny na základě nákladů je relativně nejjednodušší, protože podnik má k dispozici všechny potřebné vstupní údaje. Problém je, že takto stanovená cena neříkám nic o tom, kolik je zákazník ochoten za daný produkt zaplatit nebo zda je cena konkurenční vůči srovnatelným produktům jiných dodavatelů. Nákladově stanovená cena proto často slouží spíše jako srovnávací hodnota vůči ostatním dvěma způsobem stanovení ceny (Slavík, 2014).

Jindy, například u luxusního zboží, může cena náklady mnohonásobně převýšit a její snížení by naopak ohrozilo pověst výrobku u cílových zákazníků, pro něž je vysoká cena znakem vysoké kvality či společenské prestiže (Slavík, 2014).

Cenu produktu lze stanovit v zásadě trojím způsobem:

- a) Na základě nákladů;
- b) Na základě poptávky: podle výše očekávané zákazníky, podle finančního přínosu produktu, podle intenzity poptávky
- c) Na základě konkurence (Slavík, 2014).

Vzhledem k nehmotnému charakteru služeb se cena, jak již bylo řečeno, stává významným ukazatelem kvality (Vašítková, 2014).

„Cena odráží, kolik je uživatel za daný výrobek či službu ochoten zaplatit“ (Slavík, 2014).

Neoddělitelnost služeb od jejího poskytovatele znamená další specifika při tvorbě cen služeb. Veřejné služby nemají zpravidla žádnou cenu nebo mají cenu dotovanou. To

znamená, že organizace musí věnovat pozornost nabídkové straně stanovení ceny, tedy nákladům (Vašítková, 2014).

Ve vztahu mezi cenou a náklady nicméně platí jedno důležité pravidlo: **Cena by neměla být nižší než variabilní náklady** (Slavík, 2014).

1.2.3 Distribuce

„Rozhodování o distribuci souvisí s usnadněním přístupu zákazníků ke službě. Souvisí s místní lokalizací (umístěním) služby, s volbou případného zprostředkovatele dodávky služby (zda letecká společnost prodává službu přímo nebo prostřednictvím cestovní agentury). Kromě toho služby více či méně souvisí s pohybem hmotných prvků tvořících součást služby“ (Vašítková, 2014).

1.2.4 Plánování

Podle knihy Barryho Huttona má plánování 2 definice, zvolil jsem však definici příhodnější.

Schéma pro dosažení navrženého účelu. Jedná se v podstatě o seznam akcí, které po dokončení povedou k dosažení definovaného účelu (Hutton, 2013).

2 DOPRAVNÍ SEKTOR

Doprava je odvětví národního hospodářství, které realizuje přemísťování osob i věcí a umožňuje tak ekonomický rozvoj společnosti i všeobecné zvyšování životní úrovně (Široký et al., 2014).

Trend světové dopravy harmonicky spojuje **rychlost, bezpečnost, hospodárnost** a v osobní přepravě k nim přidává požadavek **pohodlí a kulturnosti cestování** (Zelený et al., 2017).

Doprava uspokojuje rozsáhle potřeby v přemísťování. Jejím prostřednictvím se uskutečňují materiálové toky mezi výrobou a spotřebou, mezi průmyslem a zemědělstvím, mezi městem a venkovem i mezi oblastmi a státy (Široký et al., 2014).

Doprava je vlastní přemístění, proces charakterizovaný pohybem dopravního prostředku po dopravní cestě (Zelený et al., 2017).

Barry Hutton ve své knize uvádí, že oxfordský anglický slovník nabízí k dopravě velmi ořezanou definici. Převoz (lidi nebo zboží) z jednoho místa na druhé pomocí vozidla, letadla nebo lodě (Hutton, 2013).

Vlastní změna místa bez ohledu na to jak se uskutečnila, tedy výsledný efekt dopravy je **přeprava**. (Široký et al., 2014)

Přeprava je plně určena výchozím a koncovým bodem procesu přemístění. Provozovatel dopravy, resp. dopravních prostředků je **dopravce**. Zatímco **přepravce** je ten, kdo přemístění požaduje, ve většině případů vlastník hmotného zboží vystupující jako zákazník vůči dopravci, tedy i spotřebitel dopravních a přepravních služeb. (Široký et al., 2014)

Vysoká členitost moderní dopravy vede ekonomy k tomu, že současná doprava je dokonce mnoha sektorovým celkem. (Zelený et al., 2017)

Nicméně víceoborový sektor charakter současné dopravy je nejen definičním znakem, ale i metodickým východiskem pro přístupy k analýze dopravního sektoru: opírá se především o údaje týkající se vývoje a vzájemného vztahu mezi dopravními obory. (Zelený et al., 2017)

V osobní dopravě se lze setkat s různým dělením dopravních oborů; jedním z nich je dělení do dvou základních skupin – doprava veřejná hromadná a doprava individuální (Drdla, 2018).

2.1.1 Členění podle prostoru nebo podle dopravní cesty:

- a) **Pozemní doprava** – doprava uskutečňována po dopravních cestách vedoucích převážně po pevném zemském povrchu.
- b) **Podzemní doprava – doprava** uskutečňována po dopravních cestách převážně pod úrovní zemského povrchu.
- c) **Letecká doprava** – doprava uskutečňována ve vzdušném prostoru (Drdla, 2018). Menší proudy cestujících na dlouhé a velmi dlouhé (mezikontinentální) lety (Zelený et al., 2017).
- d) **Vodní doprava** – doprava uskutečňována po vodních cestách (Drdla, 2018). Pro krátké a střední vzdálenosti (vnitrozemská nebo pobřežní), na velké vzdálenosti (oceánská plavba); v našich podmínkách jen jako rekreační (Zelený et al., 2017).
- e) **Drážní doprava** – doprava uskutečňována po drahách
- f) **Železniční doprava** – doprava uskutečňována po železničních trasách
- g) **Silniční doprava** – doprava, při níž se zajišťuje přemísťování osob a věcí silničními vozidly (silničními dopravními prostředky), jakož i přemísťování silničních vozidel samotných po pozemních komunikacích, dopravních plochách a volném terénu.

Již delší dobu je poukazováno na nevyvážený vývoj dopravního sektoru. Na základě historických srovnávacích studií docházejí někteří ekonomové k závěru, že zatímco doprava v podmínkách hegemonie železniční dopravy tíhla k vytváření vyváženého dopravního systému, vznik víceoborového dopravního systému se vyznačuje narůstajícími disproporcemi. V souvislosti s tím můžeme identifikovat jevy, které k nerovnováze vedou (Zelený et al., 2017).

2.1.2 Členění individuální dopravy

- a) **Automobilová** – význam především pro dopravu rekreační, kde není vytvořena dostatečná nabídka veřejné dopravy, vhodná je i v kombinaci s dopravou veřejnou (systémy Park and Ride, Kiss and Ride); nežádoucí je využívání pouze osobních automobilů v dopravě pravidelné a na velké vzdálenosti
- b) **Taxislužba** – jako doplněk k nabídce veřejné dopravy, vhodná na kratší vzdálenost
- c) **Motocyklistická** – vhodná pro kratší vzdálenosti, menší zatěžování životního prostředí než doprava automobilová

- d) Cyklistická – významný druh dopravy na krátké vzdálenosti, umožňuje návaznost na jiné obory veřejné dopravy (systém Bike and Ride, City-Bike/Bikesharing)
- e) Pěší – pro krátké vzdálenosti, snadno navazuje na další dopravní obory veřejné i neveřejné (systém Park and Go), uplatnění především v rámci městské dopravy (eskalátory, výtahy)
- f) Statická/v klidu – využívají se parkoviště a odstavné plochy pro dopravní prostředky

(Drdla, 2018)

2.2 Přeprava a její druhy

Přeprava je tou částí dopravy, kterou uskutečňuje přemístění osob či materiálů s využitím určených přepravních a dopravních prostředků, přičemž jako přepravní prostředky jsou označovány veškeré technické prostředky, které umožňují provedení přepravy dopravním prostředkem (např. palety, přepravky, kontejnery).

Samostatný proces potom můžeme rozčlenit do pěti fází, které jsou realizovány v následujícím sledu: *přípravné práce* -> *nakládka* -> *přeprava* -> *vykládka* -> *zakočovací práce* (Oudová, 2013)

Přeprava a přepravní výkony jsou kvantifikací požadavků na přemístění osob a zboží, podávají také informace o jejich uskutečnění, slouží k analýze dané činnosti a tím rozhodování o dalším vývoji. Je nutno přihlížet i k povaze druhu dopravy, v níž se podnikání odvíjí, neboť technologie jednotlivých doprav je různá a její kvantifikace pomocí soustavy ukazatelů dopravního procesu liší.

Členění přepravy podle předmětu přepravy:

Nákladní doprava – doprava, jejímž základním cílem je přeprava věcí a zvířat

Osobní doprava – doprava, jejímž základním cílem je přeprava cestujících a zavazadel (Zelený et al., 2017).

Převavce x dopravce

Převavce (subjekt, který si u dopravce objednává přepravu) uzavírá přepravní smlouvu s **dopravcem** (vykonavatel dopravy), který vykonává přepravu.

V českém právním se přepravní smlouva v osobní i nákladní přepravě uzavírá podle občanského zákoníku. V osobní přepravě stanovuje pravidla přepravní řád. Přepravní smlouva vzniká:

- a) V nákladní přepravě přijetím objednávky, převzetím zásilky nebo započítáním přepravy
- b) V osobní přepravě: přijetím objednávky nebo zaplacením jízdného (Přeprava).

2.3 Přeprava osob

Dopravní logistika se zabývá koordinací, synchronizací a optimalizací prostorového rozmístění kapacit a pohybů všech prostředků a zařízení, jejichž součinnost je nutná k uskutečnění přepravy určité zásilky (Zelený et al., 2017).

Zmíněnou definici lze vztáhnout i na přepravu osob a vymežit předmět činnosti dopravní logistiky:

- a) Pohyb cestujících po hranách dopravní sítě
- b) Pohyb dopravních prostředků, který je vyvolaný požadavkem na přemístění cestujících
- c) Související odbavení cestujících
- d) Všechny potřebné informační, energetické a finanční toky (Zelený et al., 2017).

Logistika v osobní dopravě tedy zahrnuje prognózování, plánování, organizaci, operativní řízení a následnou kontrolu všech činností mezi subjekty vstupujícími do přepravního procesu na straně nabídky (Zelený et al., 2017).

Tímto vytváří předpoklady k zabezpečení dostatečně rychlé, spolehlivé, včasné, pohodlné a bezpečné přepravy cestujících a jejich zavazadel za odpovídající cenu při využití spoluprací mezi všemi dopravními obory (Zelený et al., 2017).

Aplikace logistiky do osobní dopravy vychází z jejího uplatnění ve sféře služeb (Zelený et al., 2017).

Logistika se tak může podstatnou měrou podílet na zdokonalování úrovně služeb nabízených cestujícím (Zelený et al., 2017).

Za logistické řešení lze považovat následující opatření:

- a) Vedoucí ke spokojenému zákazníkovi, který se ve správný čas dostane na potřebné místo
- b) Respektující zájmy města, regionu atd. a jejich urbanistickou a územní koncepci
- c) Zapadající do stávajícího dopravního systému s akcentem na hospodárnost provozu celého dopravního systému
- d) Minimalizující dopady na životní prostředí
- e) Nenarušující bezpečnost provozu (Zelený et al., 2017)

Při přepravě mají cestující zájem o kvalitní, rychlou a včasnou přepravu za přiměřenou cenu, na kterou vhodně navazují doplňkové služby a která je dostatečně pokryta informačními toky (Zelený et al., 2017).

Hlavní faktory ovlivňující volbu cestujícího jsou:

- a) Četnost spojů
- b) Spolehlivost a bezpečnost
- c) Rychlost přepravy
- d) Cena jízdného
- e) Kvalita přepravy – pohodlí, kultura cestování
- f) Snadná dostupnost systému
- g) Informovanost cestujících
- h) Přímost spojení, dobré možnosti přestupu
- i) Kvalita doplňkových služeb
- j) Možnost využití přepravní doby jinou potřebnou činností (Zelený et al., 2017)

Celková doba přepravy „od dveří ke dveřím“ je tvořena následujícími fázemi, tvořícími základní logistický řetězec v osobní dopravě:

- a) Cesta k prvnímu dopravnímu prostředku
- b) Doba čekání
- c) Doba jízdy dopravní prostředkem

- d) Čas potřebný na přestupy
- e) Cesta od dopravního prostředku k cíli (Zelený et al., 2017)

Jednotliví cestující nemusí mít zcela shodné priority, jejich volbu mohou ovlivňovat místní specifické podmínky (Zelený et al., 2017).

Nicméně za **prioritní kritérium volby lze označit rychlost** (dobu přepravy), která přímo ovlivňuje faktor volného času (Zelený et al., 2017).

2.3.1 Hodnocení rizik

Pan Frances L. Edwards a Daniel C. Goodrich ve své knize představují hodnocení rizik následovně.

Hodnocení rizik je systematická analýza potenciálních zdrojů poškození nebo narušení cenného majetku s cílem zavedení opatření k omezení nebo ochraně, která by zabránila nebo zmírnila dopad takové události. Hodnocení rizik pro dopravní infrastrukturu se skládá ze čtyř segmentů: porozumění tomu, jaké přírodní a technologické nebezpečí a hrozby vznikají v cílové komunitě, určení pravděpodobnosti vzniku nebezpečné nebo hrozivé události, definování prvků systému, které jsou citlivé na nebezpečí nebo hrozbu a hodnocení následků takového výskytu (Edwards a Goodrich, 2013).

2.4 Infrastruktura dopravní sítě v ČR

Infrastruktura je teoreticky definována jako „podstatné prvky pro tvořící základ systému nebo struktury“ (Zelený et al., 2017).

Možnost poskytovat přepravní, zprostředkovatelské a logistické služby a konkurenceschopnost těchto služeb jsou podmíněny v první řadě existencí a dostupností dopravní, skladové, informační a komunikační infrastruktury (Zelený et al., 2017).

Rostoucí počet vozidel a zejména jejich zvýšená rychlost kladou do popředí požadavek bezpečnosti. Proto rostou nároky na povrchové vlastnosti vozovky (Zelený et al., 2017).

Zákon č. 13/1997 Sb. o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, definuje pozemní komunikace následovně: *pozemní komunikace je dopravní cesta určená k užití silničními a jinými vozidly a chodci, včetně pevných zařízení nutných k zajištění tohoto využití a jeho bezpečnosti* (Zelený et al., 2017).

Silniční síť v dnešní podobě vznikla dlouholetým vývojem od povrchově nezpevněné stezky, která sloužila převážně dopravě pěší, přes částečně zpevněné cesty, které sloužily dopravě potahové, až ke starověké silnici se zpevněnou jízdní dráhou, zajišťující dopravu v každé roční době (Zelený et al., 2017).

2.4.1 Stav dopravní infrastruktury v ČR

Dopravní infrastruktura v České republice je ve srovnání s úrovní v rozvinutých evropských státech nedostatečná a zanedbaná kvalitativně i kvantitativně, což je důsledkem vývoje před rokem 1990. Potřebná náprava bude dlouhodobá a přirozeně limitovaná omezenými prostředky. O to uvážlivější musí být hodnocení priorit při plánování dopravních staveb a navrhování jejich upořádání (Zelený et al., 2017).

2.4.2 Dělení pozemních komunikací

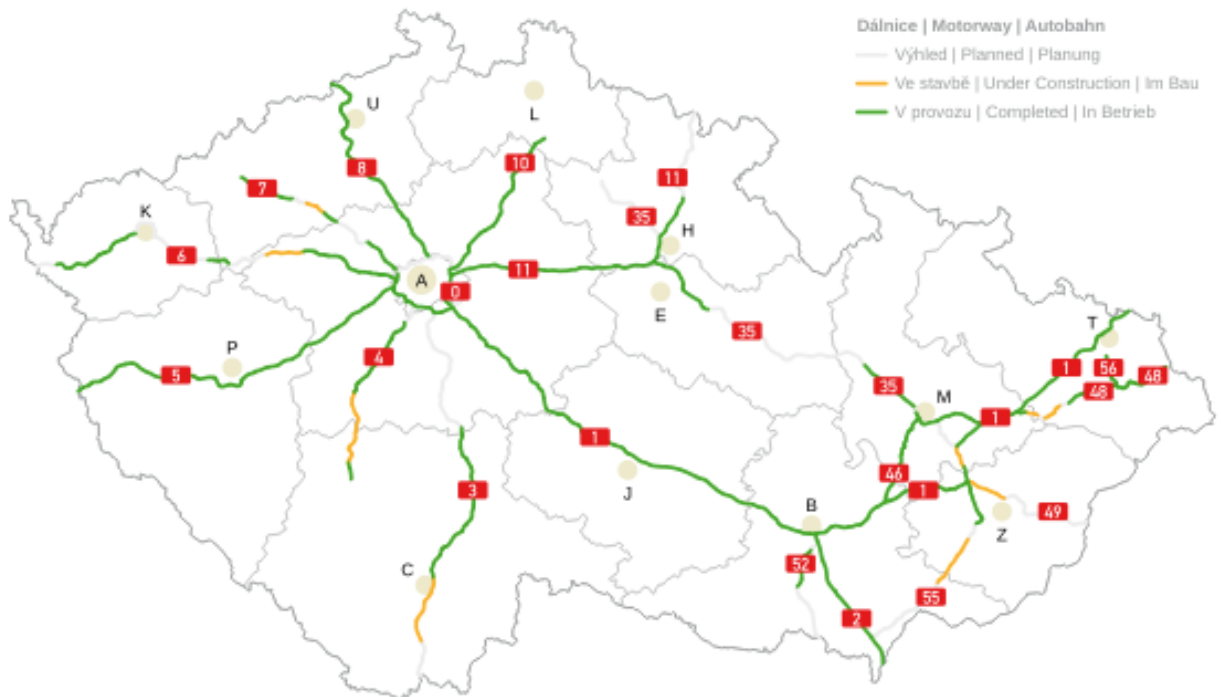
- a) **Dálnice** je směrově rozdělená silniční komunikace určená pro rychlou dálkovou a mezistátní dopravu silničními motorovými vozidly. Je budována bez úrovnových křížení se všemi ostatními pozemními komunikacemi a s oddělenými místy napojení pro vjezd a výjezd a má směrově oddělené jízdní pásy; přístupná je pouze silničním motorovým vozidlům schopným dosáhnout určité rychlosti.
- b) **Silnice I. třídy** jsou silnice určené zejména pro mezinárodní dopravu, dálkovou, resp. meziregionální dopravu; pro orientační a evidenční účely se označují nejvýše dvoumístnými čísly. Silnice I. třídy, která je budována bez úrovnových křížení s oddělenými místy napojení pro vjezd a výjezd, na níž není přímo připojena sousední nemovitost, s výjimkou nemovitostí přímo připojených z odpočívek, může být označena jako silnice pro motorová vozidla podle zvláštního právního předpisu.
- c) **Silnice II. třídy** jsou silnice s významem pro dopravní obsluhu, v rámci regionu (kraje), zpravidla spojují krajská města s bývalými okresními městy nebo tyto mezi sebou; označovány jsou třímístnými čísly (Zelený et al., 2017).

Mezinárodní silniční tahy v ČR

Tabulka 1 Mezinárodní silniční tahy v ČR (zdroj: Zelený et al.,2017)

Označení	Trasa
E 50	DE – Rozvadov – Plzeň – Praha – Jihlava – Brno – Starý Hrozenkov – SK
E 55	DE – hraniční přechod A17/D8 – Lovosice – Praha – Tábor – České Budějovice – Dolní Dvořiště – A
E 65	PL – Harrachov – Turnov – Mladá Boleslav – Praha – Jihlava – Brno – Břeclav – SK
E 75	PL – Český Tešín – Mosty u Jablunkova - SK
E 48	DE – Pomezí nad Ohří – Cheb – Karlovy Vary – Praha
E 49	DE – Vojtanov – Cheb – Plzeň – České Budějovice – Třeboň – Halámky – A
E 53	Plzeň – Klatovy – Železná Ruda – DE
E 59	Jihlava – Znojmo – Hatě – A
E 67	PL – Běloves – Náchod – Hradec Králové – Praha
E 442	Karlovy Vary – Ustí nad Labem – Turnov – Hradec Králové – Olomouc – Horní Bečva – SK
E 461	Svitavy – Brno – Mikulov – A
E 462	Brno – Olomouc – Český Tešín – PL
E 551	České Budějovice – Jindřichův Hradec – Humpolec

2.4.3 Dálniční síť v ČR



Obrázek 1 Dálniční síť v ČR (zdroj: České dálnice)

3 LEGISLATIVA DOPRAVY

Při podnikání v sektoru dopravy je samozřejmě nutné dodržovat zákony, předpisy, nařízení a dohody.

3.1 Ústavní právo

V současné době máme více než 7000 platných právních předpisů. Nižší právní předpisy musí ctít vyšší předpis, jinak je neplatný, ale musí to prohlásit ústavní soud

- a) Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (**CMR**) uveřejněná jako vyhláška ministra zahraničních věcí č.11/1975. (Legislativa osobní doprava). Vztahuje se na každou smlouvu o přepravě zásilek za úplatu silničním vozidlem, jestliže místo převzetí zásilky a předpokládané místo jejího dodání leží ve dvou různých státech. Z nichž alespoň jeden je smluvním státem této úmluvy. (Široký et al., 2014)
- b) Dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (**ADR**) uveřejněná jako sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 21/2017 Sb.m.s. (Legislativa osobní doprava). Stanovuje přepravu nebezpečných věcí v mezinárodním i vnitrozemské silniční přepravě, definuje a třídí nebezpečné věci, uvádí požadavky na balení nebezpečných věcí a na vozidla přepravující nebezpečné věci a jejich označení. Stanovuje také povinnosti odesílatele, dopravce i příjemce a řidiče při přepravě nebezpečných věcí (Široký et al., 2014).

3.2 Směrnice EU

Do skupiny směrnic vydávaných EU patří řada právních norem. Některé z nich:

- a) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/126/ES ze dne 20. prosince 2006 o řidičských průkazech (přepřacované znění) (Text s významem pro EHP)
(Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/126/ES...).
- b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č.1071/2009, kterým se zavádějí společná pravidla týkající se závazných podmínek pro výkon povolání podnikatele v silniční dopravě (Legislativa osobní doprava).
- c) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 165/2014 o tachografech v silniční dopravě (viz příloha), o zrušení nařízení Rady (EHS) č. 3821/85 o záznamovém zařízení v silniční dopravě a o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES)

č. 561/2006 o harmonizaci některých předpisů v sociální oblasti týkajících se silniční dopravy (Legislativa osobní doprava).

3.3 Právní předpisy

Nové právní předpisy v dopravě zohledňují Listinu základních práv a svobod, to znamená, že všechna základní práva a povinnosti v oblasti dopravy jsou ukládána pouze na základě v mezích zákona (Široký et al., 2014).

3.3.1 Silniční doprava

- a) zákon č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů (Legislativa osobní doprava). Zákon upravuje podmínky pro provozování silniční dopravy silničními motorovými vozidly prováděné pro vlastní a cizí potřeby za účelem podnikání, jakož i práva a povinnosti právních a fyzických osob s tím spojené a pravomoc a působnost orgánů státní správy na tomto úseku (Široký et al., 2014).
- b) vyhláška č. 522/2006 Sb., o státním odborném dozoru a kontrolách v silniční dopravě
- c) vyhláška č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravy
- d) zákon č. 255/2012 Sb., kontrolní řád (Legislativa osobní doprava).

3.4 Zákon č.13/1994 Sb. Zákon o pozemních komunikacích

ČÁST ŠESTÁ

3.4.1 UŽÍVÁNÍ POZEMNÍCH KOMUNIKACÍ

§ 19

Obecné užívání

- (1) V mezích zvláštních předpisů upravujících provoz na pozemních komunikacích ²⁾ a za podmínek stanovených tímto zákonem smí každý užívat pozemní komunikace bezplatně obvyklým způsobem a k účelům, ke kterým jsou určeny (dále jen "obecné užívání"), pokud pro zvláštní případy nestanoví tento zákon nebo zvláštní předpis ⁹⁾ jinak. Uživatel se musí přizpůsobit stavebnímu stavu a dopravně technickému stavu dotčené pozemní komunikace (13/1994 Sb. Vyhláška).

- (2) Dálnice, silnice, místní komunikace, jejich součástí a příslušenství a veřejně přístupné účelové komunikace s vozovkou je zakázáno znečišťovat nebo poškozovat; veřejně přístupné účelové komunikace bez vozovky je zakázáno poškozovat takovým způsobem, že se tím znemožní jejich obecné užívání. Na dálnicích, silnicích a místních komunikacích je dále zakázáno
- a) Neoprávněně odstraňovat, zakrývat, přemísťovat, osazovat nebo pozměňovat dopravní značky a dopravní zařízení, anebo na těchto věcech cokoliv umísťovat,
 - b) Používat pásová a jiná vozidla, jejichž kola nejsou opatřena pneumatikami nebo gumovými obručemi; nebo používat jiné stroje a zařízení, které mohou způsobit poškození komunikace; výjimečně lze povolit jako zvláštní užívání (§ 25) použití silnice nebo místní komunikace pásovými vozidly Armády České republiky nebo historickými vozidly,
 - c) Používat sněhové řetězy v úsecích, kde vozovka není dostatečně pokryta sněhovou nebo ledovou vrstvou,
 - d) Používat hroty v pneumatikách, pokud to zvláštní předpis ¹⁰⁾ nestanoví jinak,
 - e) Vypouštět vodu, splašky a jiné tekuté odpady,
 - f) Rozjíždět dočasné skládky údržbových hmot, otáčet zemědělské nebo lesní stroje a potahy při provádění polních a lesních prací,
- (3) Na veřejně přístupných účelových komunikacích je dále zakázáno provádět činnosti podle odstavce 2 písm. a), e), g) a h) (13/1994 Sb. Vyhláška),

3.4.2 Zpoplatnění obecného užívání a druhy zpoplatnění

§ 20

- (1) Užívání pozemní komunikace, kterou určí prováděcí právní předpis a která je označena dopravní značkou označující zpoplatnění ^{11a)}, stanoveným druhem motorového vozidla, podléhá zpoplatnění (dále jen "zpoplatněná pozemní komunikace")
- (2) Zpoplatnění se stanoví podle
- a) Typu vozidla a ujeté vzdálenosti po zpoplatněné pozemní komunikaci (dále jen "mýtné"), nebo

- b) Časového období užívání zpoplatněné pozemní komunikace (dále jen "časový poplatek")
- (3) Za užití zpoplatněné pozemní komunikace stanoveným druhem motorového vozidla nelze uložit současně časový poplatek za mýtné.
- (4) Peněžní prostředky získané ze zpoplatnění jsou příjmem Státního fondu dopravní infrastruktury.

3.4.3 Časový poplatek

§ 21

- (1) Zpoplatněnou pozemní komunikaci lze užít silničním motorovým vozidlem nejméně se čtyřmi koly, jehož největší povolená hmotnost činí nejvýše 3,5 tuny (dále jen „vozidlo v systému časového zpoplatnění“, pouze pokud
- a) Byl pro dobu užívání pozemní komunikace vozidlem uhrazen časový poplatek nebo
- b) Je vozidlo osvobozeno od zpoplatnění a, jde-li o vozidlo podle § 20a odst. 1 písm. a) až g), j), k), m), n) nebo o), osvobození vozidla od zpoplatnění bylo oznámeno Státnímu fondu dopravní infrastruktury.
- (2) Časový poplatek lze uhradit na 1 rok, na 30 dnů nebo na 10 dnů. Počátek období na které se hradí časový poplatek,
- a) Nesmí předcházet okamžiku provedení úhrady a
- b) Musí následovat nejpozději 3 měsíce po provedení úhrady.
- (3) Výši časových poplatků stanoví prováděcí právní předpis. Výše časového poplatku na 1 rok však nesmí překročit 1500 Kč, výše časového poplatku na 30 dnů nesmí překročit 600 Kč a výše časového poplatku na 10 dnů nesmí překročit 400 Kč (13/1994 Sb. Vyhláška).

4 KVALITA DOPRAVY

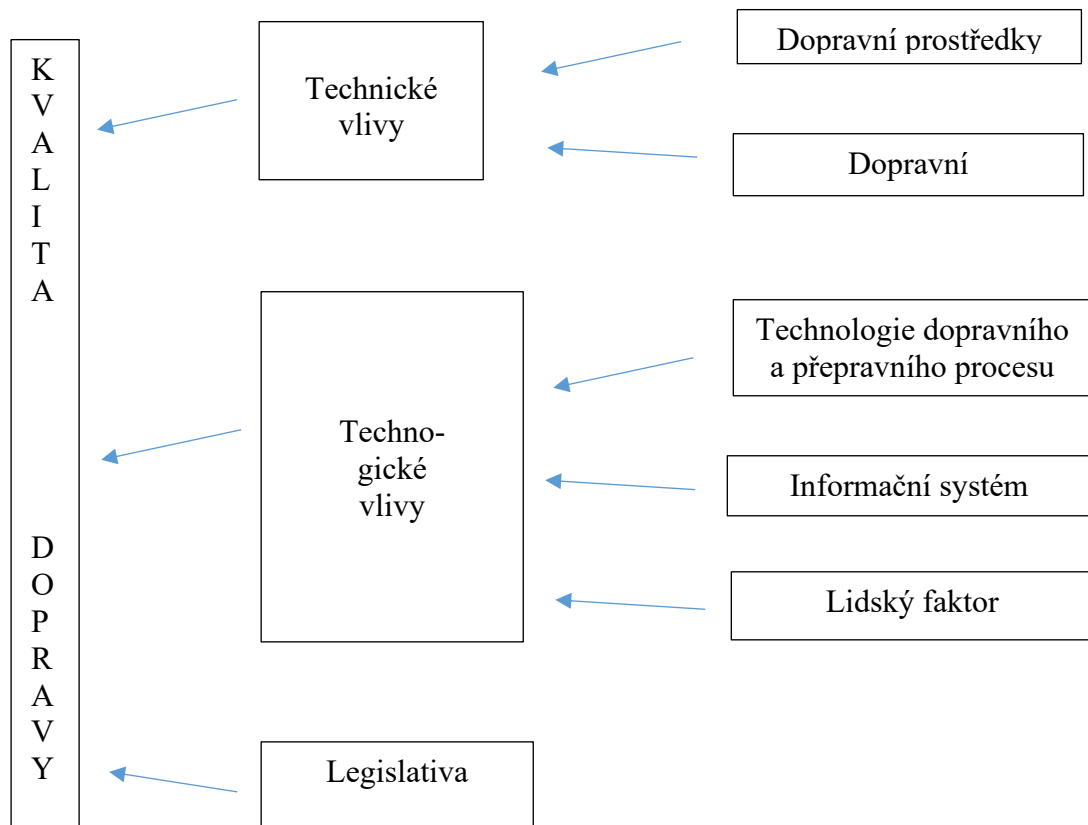
Produktem dopravy je efekt přemístění, který je nehmotný a spotřebovává se (u osobní přepravy) v průběhu technologického procesu dopravy, a proto ho nelze vyrábět na sklad. Nabídka dopravy, kterou předkládá dopravní organizace, řeší rozpor vzdálenosti, tj. vyrobené zboží je na jiném místě, než potřebuje z objektivních či subjektivních důvodů být

(Široký et al., 2014).

Každý jednotlivý ukazatel, který slouží pro hodnocení dopravního oboru, služby nebo vlastnosti, musí mít hodnotu odpovídající celkové úrovni kvality zboží nebo služby (např. vysokou, střední nebo nízkou). Při hodnocení je problémem objektivního posuzování jednotlivých vlastností (vystupuje zde ve větší i menší míře subjektivní faktor)

(Drdla, 2018).

Výsledná kvalita anebo úroveň kvality přemístění je ovlivňována kvalitou (úrovní kvality) jednotlivých prvků dopravního systému (viz. Obrázek x), které se na jeho realizaci spolupodílejí. Prvky dopravního systému musí být navrženy tak, aby co nejlépe vyhovovaly potřebám zákazníků. U nově navrhovaných systémů je tento požadavek plně akceptovatelný, u systémů existujících to není vždy možné. Tak jak se vyvíjí přepravní trh, mění se i požadavky a očekávání zákazníků na kvalitní přepravu (Široký et al., 2014).



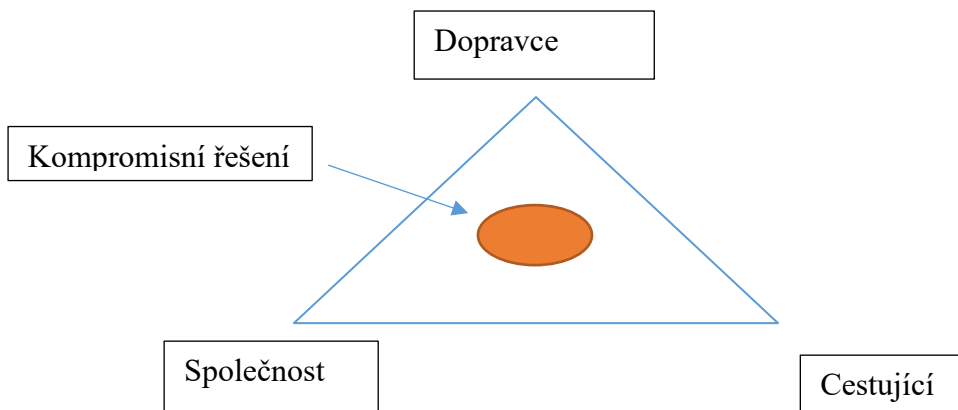
Obrázek 2 Diagram kvality dopravy (zdroj: Široký et al., 2014)

4.1 Aspekty kvality různých zájmových skupin

Při vytváření nabídky osobní dopravy proti sobě stojí zájmy jednotlivých subjektů:

1. **Dopravce** – provozovatel dopravy má co největší zájem co nejvíce maximalizovat svůj zisk. Proto například odmítá bez dotací provozovat ztrátové spoje v neatraktivních časových polohách na jednotlivých úsecích.
2. **Přepravce / cestující** – optimálním stavem by pro něj bylo vytvoření co nejširší a nejvýhodnější nabídky přepravních služeb bez ohledu na životní prostředí a společnost a na zájmy dopravce.
3. **Společnost / životní prostředí** – pro externí (nepřímo ovlivněné) subjekty dopravního procesu by byla ještě vyhovující pěší a cyklistická doprava, což ovšem stojí v ostrém protikladu se zájmy zbývajících objektů.

Proto se musí mezi těmito zájmy najít vhodný kompromis, který sice nebude optimální pro žádnou stranu, což ani není možno dosáhnout viz Obrázek 3 (Drdla, 2018).



Obrázek 3 kompromisní řešení (Zdroj: Drdla, 2018)

Závěrem je třeba ještě jednou zdůraznit nutnost volby kompromisního řešení , protože jednotlivé extrémní výsledky způsobí podstatné snížení kvality celého dopravního systému z pohledu přímo nebo nepřímo zainteresovaných stran (dopravce, cestující, společnost) (Drdla, 2018).

Dopravní a přepravní proces je pouze jednou složkou dopravního systému od které se odvíjí výsledná kvalita přemístění. Bez odpovídající úrovně kvality dalších faktorů však nelze dosáhnout požadovanou úroveň kvality přepravy (Široký et. al., 2014).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘEDSTAVENÍ PODNIKU

Firma Auto Janouš v první řadě půjčuje vozidla do 3,5 tuny. Pronajímá osobní vozidla, mikrobusy nebo dodávky, jak na pronájem krátkodobý, tak i dlouhodobý. Společnost sídlí ve Zlíně-Prštém, kousek od městského úřadu. Ve svém vozovém parku má více jak 20 vozidel, která je možno zapůjčit. Druhou činností je přeprava osob. Nabízí profesionální služby v oblasti přepravy osob a zásilek, vnitrostátních i mezinárodních. Tzn. doprava na letiště do Vídně, Prahy, Bratislavy. Dále, ale vychází vstříc i speciálním požadavkům, ať už za cílem turistiky nebo obchodu, vlastně jakýmkoliv požadavkům zákazníka, které je možno zrealizovat. Cílem firmy při přepravě osob je dosáhnout co nejvyšší bezpečnosti a pohodlí klientů, které zajišťují pomocí vozů s klimatizací, perfektním technickým stavem, renovací vozového parku, přijímáním kvalitních řidičů, kteří mají dostatek zkušeností a odpočinku.

Přeprava osob na letiště nebo do cíle jiného

Firma zajišťuje kompletní dopravní servis při cestování na nebo z letiště, kdykoliv dle požadavků klienta v rámci České republiky a Evropské unie, jednorázově nebo na delší dobu. Řidiči firmy mají přehled o dopravní situaci díky aplikaci Waze, která pracuje s reálnými daty o kolonách, uzavírkách, která aplikace získává od ostatních uživatelů, na základě toho jsou schopni vyhodnotit, která trasa je pro cestu nejlepší. V případě cesty z letiště řidič čeká v hale příletů s cedulkou, kde je jméno zákazníka (společnosti) nebo firemní logo (v případě dlouhodobé spolupráce). To platí i pro cesty do zahraničí, večírky, svatby, sportovní akce, výlety, školení. Dopravu zajišťuje firma pro soukromé osoby, firmy, hotely, cestovní kanceláře.

Přeprava zásilek po ČR i Evropě

Firma zajišťuje expresní přepravu zásilek v rámci ČR i Evropy, kdy po příchodu objednávky a potvrzení objednávky, řidič vyráží naložit zboží a následně zásilku doručuje expresně do místa určeného objednávkou, nedochází již k žádnému překládání nebo manipulaci se zásilkou.

6 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Firma Auto Janouš disponuje více jak 20 vozidly, která jsou primárně půjčovány. Vozový park se skládá ze 3 dodávek, 4 mikrobusů a více jak 15 osobních vozidel, kterými jsou mimo jiné Volkswagen Passat, Golf, Škoda Superb, Octavia, Rapid, Fabia. Dodávky jsou evidovány na jinou společnost z důvodu pojistného (vysoké riziko nehodovosti dodávek, vliv na pojistky osobních vozidel) tzn. osobní auta jsou jedna flotila, částka za celou flotilu je placena čtvrtletně. Dodávky spadají do flotily druhé, která je placena taktéž čtvrtletně.

Ve firmě aktuálně pracují 4 lidé včetně majitele. V zimních měsících je uskutečněno zhruba 2-3 zakázky přepravy osob za týden. Od jarních měsíců do měsíců podzimních je zrealizováno průměrně až 7 zakázek za týden.

6.1 Vozový park společnosti Auto Janouš

Vozová park společnosti je z 90% tvořen auty mladších 7 let. Např. vozy Škoda Octavia 3, Superb, Passat, které přepravují osoby jsou vozy mladší než 5 roků.

Tabulka 2 Vozový park společnosti (vlastní zpracování)

X	Počet automobilů	Počet aut. mladších 7 let	Počet aut. starších 7 let
Osobní automobily	19	10	9
Mikrobusy, dodávky	6	2	4

Společnost udržuje staří vozové parku do pěti let. Dalším kritériem, rozhodujícím o setrvání vozidla ve společnosti bývá nájezd kilometrů. Pokud se vozidlo blíží k nájezdu 200 000 kilometrů, automobil společnost prodává a následně řeší vozidlo mladší s menším nájezdem kilometrů.

6.2 Servis vozidel

Auta jsou pravidelně servisována v měsíčních časových intervalech. Majitel vozidla kontroluje při každém vrácení vozidla. V případě poškození vozidla eviduje poškození do předávacího protokolu zákazníkovi i sobě. Případně sami řidiči kontaktují majitele o vznikajícím problému nebo případném vzniklém problému (např. začínající hučení ložiska, případný nedostatek brzdového obložení).

6.3 Požadavky na výběr řidičů

Společnost si řidiče vybírá na základě určitých doporučení, ať už po konzultaci se známými nebo po konzultaci se samotnými řidiči. Nepochází k podávání inzerátů a pohledávání řidičů na přepravu osob. V případě, že společnost najde vhodného kandidáta, musí splňovat požadavky uvedeny níže. Majitel nebo řidič jím pověřený, vezme s sebou na zakázku potencionálního řidiče, ukáže řidiči dvě ze tří možných tras (jednu cestou tam, jednu cestou zpět). Následně jak to na letišti funguje, kdy vjíždět a kde na letišti zaparkovat, jak vyhledávat lety a kontrolovat jejich stav, kde čekat na zákazníka. Zpátky potom může řídit nový řidič, záleží zda přepravuje klienta na letiště nebo z letiště. Řidič společnosti kontroluje a dohlíží, zda potencionální řidič bude schopen danou práci vykonávat nebo ne. Následně v případě, že nejel majitel společnosti, předává řidič poznámky a případně výhrady z cesty majiteli. Pokud se potencionální řidič s majitelem domluví na spolupráci, probíhá něco jako „*zkušební doba*“ čeká se na zpětnou vazbu od zákazníků, která je obdržena pouze formou SMS, emailu. Potom s potencionálním řidičem jede i sám majitel, pokud s ním nejel již předtím.

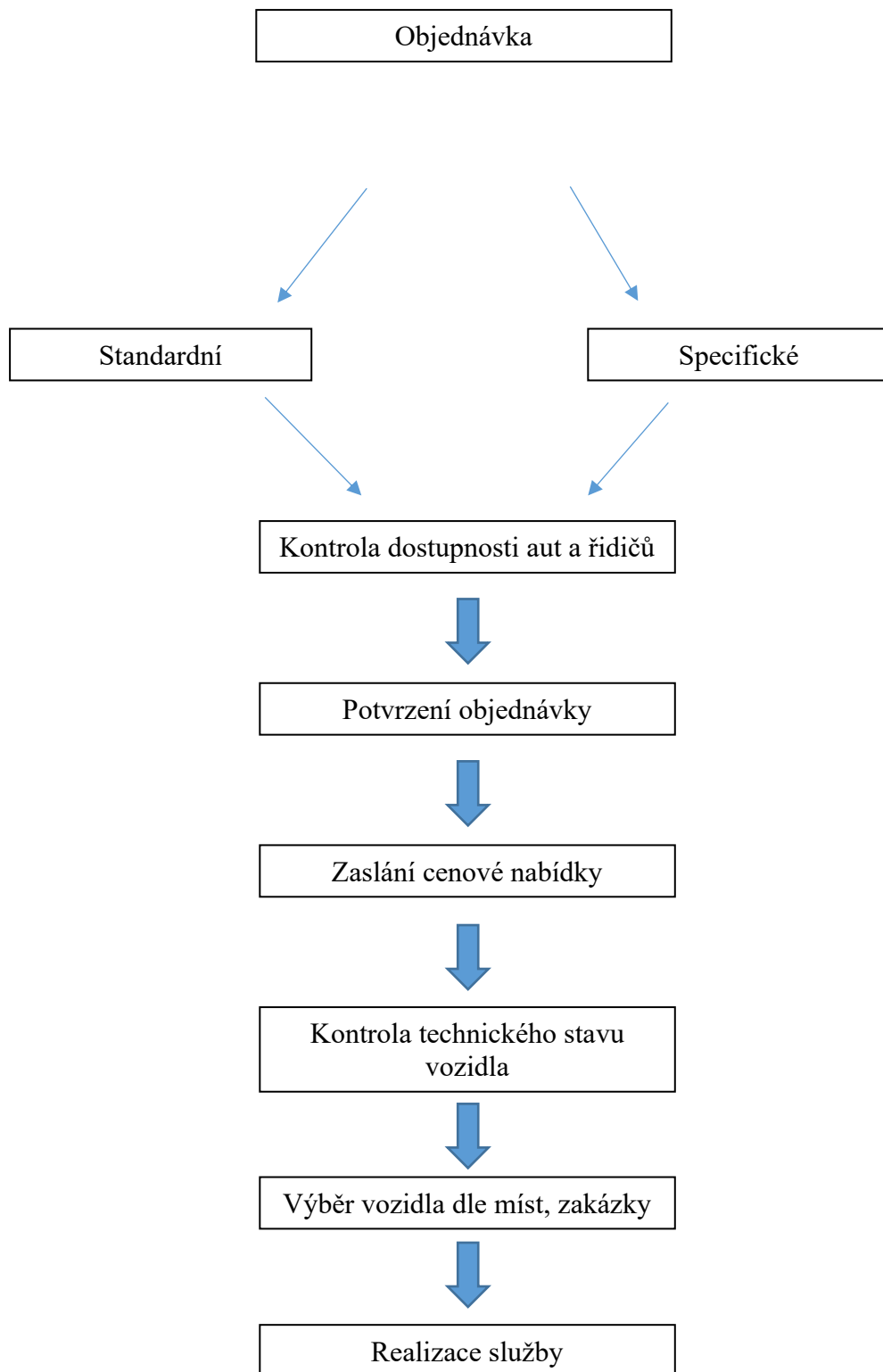
Základními vlastnostmi, které by řidič měl mít jsou určité: **zkušenosti, slušné vystupování, reprezentování firmy** (i za volantem), **zvládání krizových situací** (špatné počasí, chyby ostatních řidičů, kolony), **kvalitní orientační schopnosti** (i navigace nás stále může překvapit). Dále potom určitě velkou výhodou bývá **znalost anglického jazyka** na alespoň **komunikační úrovni** (někteří zákazníci přímo požadují pro jejich zakázku anglicky mluvícího řidiče).

6.4 Školení řidičů

Všichni řidiči jsou pravidelně proškolení. Školení probíhá jednou za rok, kdy se řidiči potkají na MS Teams i s lektorem z autoškoly, který je informuje o novinkách za uplynulý rok, změnách atd. .

6.5 Popis procesu služby přepravy osob

Na základě pracovních zkušeností ve společnosti a vlastního pozorování byl vytvořen diagram procesu služby, který představuje sled jednotlivých činností od objednávky až po konečnou realizaci služby.



Obrázek 4 Diagram procesu služby (vlastní zpracování)

Objednávka – Začátek celého procesu služby, kdy zákazník odesílá požadavky na službu (tzn. místo, cílová destinace, případně nějaké další zastávky pro naložení dalších cestujících). Zákazníkem jsou pro společnost osoby, které přepravujeme. Případně firmy, kterým přepravujeme zboží. Ovšem objednávky chodí i přímo od recepční / personalistky

z dané firmy, která má tenhle sektor na starost. V případě oboustranné spokojenosti se potom můžeme bavit o tom, že firma veškerou přepravu realizuje s naší společností, ale není to ovšem jediný aspekt. Dalším mohou být například kontakty v dané firmě, reference na naši společnost. Objednávky potom dělíme do dvou základních kategorií: **objednávky standardní** a **objednávky specifické**.

Standardní objednávky – Do této kategorie spadá přeprava osob na letiště, ve Vídni, v Praze, v Bratislavě, v Brně a Katovicích. Tento typ objednávek realizujeme nejčastěji a je nejběžnější.

Specifické objednávky – V této kategorii najdeme objednávky, které se nerealizují velmi často nebo mají speciální požadavky (návštěva vinného sklepu, firemní akce, svatby). Pro přesnější přiblížení vyberu návštěvu vinného sklepu v obci Žeravice (Jihomoravský kraj).

Zákazník zasílá objednávku, kde požaduje přepravu 6 osob do vinného sklepa v Žeravicích. Odjezd bude ze Zlína od plaveckého bazénu ve 14 hodin. V Žeravicích zákazníci plánují strávit 5 hodin a chtějí, aby tam řidič počkal (čekací dobu hradí zákazník). Řidič musí počítat s tím, že to může být i více. Cesta zpět je plánována na 20:30, zákazník bude řidič rozvázet domů na adresy, které mu cestující poskytnou.

Kontrola dostupnosti aut a řidičů – V případě přijetí objednávky společnost zjišťuje následující okolnosti: **velikost zakázky** (počet aut pro realizaci služby, počet přepravovaných osob), **dostupnost řidičů**, **dostupnost vozidel** (zda nejsou půjčeny).

Velikost zakázky – Zde musíme projít informace o počtu osob, termíny příletů na letiště. V kapitole 6.6 níže provedeme analýzu příkladu realizace služby.

Dostupnost řidičů – Po přijetí objednávky, společnost posílá objednávku řidičům a zjišťuje jejich dostupnost. V případě, že máme velkou zakázku a řidič není dostupný může dojít k nepotvrzení objednávky.

Dostupnost vozidel – Společnost vozidla půjčuje tzn. musí ověřit zda má pro realizaci auta, kterými je služba schopna uskutečnit k dispozici. V případě vozidel osobních to problém není, vždy je nějaké k dispozici, ale co se týče mikrobusů zde k problému může dojít. V případě nedostupnosti situaci společnost řeší zapůjčením vozidla od jiné společnosti za zvýhodněnou cenu 2 Kč na kilometr.

Potvrzení objednávky a zaslání cenové nabídky – Po kontrole všech předchozích bodů společnost potvrzuje objednávku a zasílá cenovou nabídku zákazníkovi.

Kontrola technického stavu vozidla – Před zahájením jízdy dochází k vizuální kontrole vozidla. Automobily jinak společnost nechává kontrolovat v měsíčních intervalech přímo v servisu, jak bylo zmíněno v **kapitole 6.2.** Pokud by i tak došlo k problému, že např. řidič cítí vibrace na volant, slyší např. hučící ložisko nebo vidí prasklinu na skle, hlásí to majiteli společnosti, který problém následně eliminuje.

Výběr automobilu – Společnost vybírá vozy, které realizují konkrétní službu. Většinou podle počtu míst ve vozidle a zda vozidla nejsou zapůjčena, protože nemůžeme realizovat službu např. Škodou Fabii. Nebylo by to výhodné ekonomicky a společnost nebude vhodně reprezentována.

Realizace služby – Poslední fáze, kdy dochází k samotnému provedení služby. Řidič volí trasu podle uvážení. Případně pomocí aplikace Waze může určit, která trasa by byla s aktuálním provozem nejlepší. Pokud řidič používá aplikaci i během jízdy může flexibilně reagovat na případnou změnu dopravní situace na trase a může zvolit alternativní trasu. Během jízdy se řidič snaží doprát cestujícím co největší komfort, který nabízí i připravenou neperlivou vodu pro všechny cestující.

6.6 Příklad realizace služby

Na následujícím příkladu si ukážeme celý proces realizace služby.

Firma AWL-Techniek CZ, s.r.o. si objednala přepravu **15 osob** z vídeňského letiště do sídla firmy v Napajedlích a zpět na vídeňské letiště. Osoby přiletí v různé časy a je potřeba samozřejmě dostat osoby do co nejmenšího počtu aut a s co nejmenší čekací dobou. Recepční firmy poskytla majiteli tyto informace: 2 osoby přiletí 14.6.2023 v **11:40 hodin let z Milána (OS512)**, 5 osob 14.6.2023 ve **12 hodin letem z New Yorku (OS88)**, 3 osoby 14.6.2023 ve **12:55 letem z Dubaje (EK127)**, 2 osoby 14.6.2023 ve **13:30 letem z Amsterdamu (KL1845)**, 2 osoby 14.6.2023 v **19:55 letem z Dubaje (EK125)**, 1 osoba 14.6.2023 v **22:20 letem z Amsterdamu (KL1849)**. Dále nám společnost poskytla informace, že let z Milána počká na let z New Yorku a vyrazí společně.

Odjezdy hostů společnosti AWL Techniek CZ, s.r.o. jsou plánovány následovně: **2 osoby** odlétají **16.6.2023 v 10:40** (let do New Yorku OS89), **3 osoby** odlétají **20.6.2023 v 10:30** (let do Chicaga OS65), **2 osoby 21.6.2023 v 8:05** (let do Milána OS511), **3 osoby 21.6.2023 v 15:30** (let do Dubaje EK128), **3 osoby 21.6.2023 v 19:55** (let do Amsterdamu KL1848),

2 osoby jedou dne **22.06.2023** na hotel **Moxy Vienna Airport** odjezd z **AWL** v **Napajedlích** v **15:30**.

Celý proces začíná vyhodnocením toho, kdo jakou jízdu pojedou a s jakým autem. Na základě informací bylo vyhodnoceno, že na realizaci zakázky budou potřeba minimálně 3 řidiči a 3 vozidla (mikrobus a 2 osobní auta) s tím, že řidiči, kteří pojedou i na **večerní přílety** pojedou **následovně**: *Řidič mikrobusu z prvního příletu pojedou první večerní přílet, řidič druhý z prvního osobního automobilu pojedou na pozdní večerní přílet. Řidič mikrobusu provede po dokončení první přepravy výměnu za osobní vozidlo.*

Na základě informací od firmy víme, že ve 12 hodin musí být řidič mikrobusu na letišti. Řidič prvního osobního automobilu na přílet z Dubaje, musí být na letišti nejpozději ve 12:55. Řidič druhého osobního vozidla na přílet z Amsterdamu, musí být na letišti nejpozději ve 13:30. V případě příletů kolem oběda řidič vyráží 3 hodiny před příletem. Záleží na místě odjezdu, pokud řidič má vozidlo už v místě svého bydliště, může vyjet i později (záleží na lokalitě). Každý z řidičů už zná přibližný čas cesty z místa jeho bydliště. Ve večerním příletu řidiči stačí cca 2 hodiny a 45 minut vzhledem k dopravní situaci na cestách. Čas je s rezervou z důvodu možných dopravních komplikací (kolony, práce na silnicích).

Řidič si v malé trezorové schránce na zdi domu vyzvedne klíče od vozu, kterým pojedou (Opel Vivaro, Volkswagen Passat nebo Škoda Superb, Škoda Octavia). O vozidlech rozhoduje majitel společnosti, který informuje řidiče, jaké auto si má vzít. Ve vozidle má následně nachystané vody, cedulku a eurovou peněženku s tankovací a platební kartou. Následně provede vizuální kontrolu vozu. Dále zkontroluje zda má vody, cedulku a eurovou peněženku. V případě, že je vše v pořádku, vyráží na cestu, jelikož jede na prázdnou, volí řidič cestu nejkratší. Tou cestou je trasa: Zlín - Napajedla - Staré Město – Moravský Písek – Bzenec – Strážnice – Břeclav – Reintal – Vídeň - letiště (viz Tabulka 3).

Tabulka 3 Doba jízdy u jednotlivých tras (vlastní zpracování)

Trasa přes	Před. doba jízdy	Počet kilometrů	Potřebné známky
Staré Město - Břeclav	2 hod. 45 min.	190 km	A
Vyškov - Brno	2 hod. 20 min.	225 km	CZ, A
Bratislava	2 hod. 35 min.	250 km	CZ, SK, A

V případě, že řidič má časovou rezervu (zpožděný let, dobrá dopravní situace), zastavuje na poslední možné benzínce (OMW) 10 minut jízdy od letiště, aby nenajížděl na letiště dříve. V případě letů mimo Schengenský prostor řidič ví, že od přistání letadla má minimálně 30 minut než řidiči osoby přijdou s kufry do příletové haly. Nenajíždí dříve, aby se neplatily zbytečně peníze navíc. (viz Tabulka 4).

Tabulka 4 Ceny parkování na letišti Vídeň (vlastní zpracování)

Čas parkování	Sazba
Do 60 minut parkování	5,50 Eur
Do 120 minut parkování	11,00 Eur
Do 180 minut parkování	16,50 Eur

Pomocí aplikace Flightradar24, která umožňuje živě sledovat letadlo i čas příletu nebo přímo z oficiální webové stránky vídeňského letiště řidič vyhodnotí situaci a dorazí na letiště tak akorát.

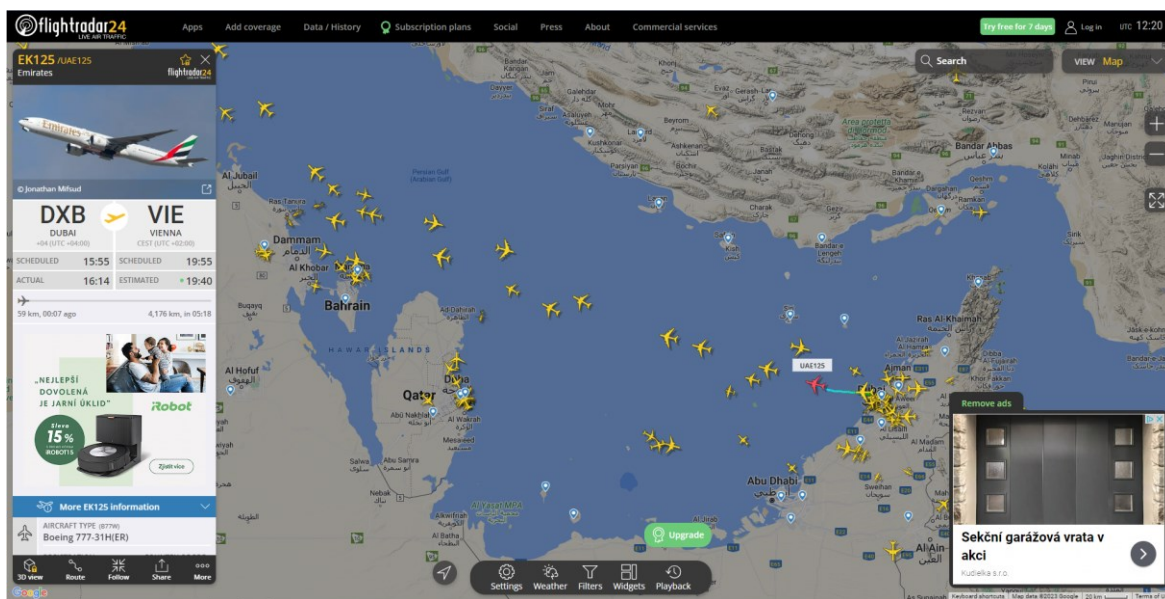
Zaparkuje a vyráží do příletové haly s cedulkou AWL. Nalezne viditelné místo u dveří příletů v příletové hale a vyčkává na příchod cestujících. Cestující se přihlásí řidiči až má všechny, vede je k vozidlu. Nakládá kufry všem cestujícím dá vodu a zaplatí parkovné platební kartou (v případě poruchy eury).

Po zaplacení sedá do vozidla a odjíždí. K první dopravní zácpě může dojít již na letišti na odjezdu u závor. V případě neznalosti může řidič ztratit 5 minut i zde. Tvorba kolon záleží na shodě příletů velkých letadel a velkého počtu osob přepravovaných vozidly. Řidiči zde ale už ví o možnosti využít 3. závoru nacházející se hned vedle. Využívá ji malé procento lidí, a proto dochází k větším kolonám. Poté řidič volí trasu na základě svého uvážení, času výjezdu z letiště a cílového místa, kam budou osoby přepraveny. Nesmí zapomenout na komfort osob. Tudiž nebude volit nepohodlnou cestu (rozbité cesty, jámy). Vzhledem k dopravní situaci na cestách v době, kdy byla bakalářská práce psána, řidič volí trasu Vídeň – Mikulov – Brno - Napajedla, kde může dojít k menším dopravním zácpám, ale s porovnáním dopravní situace na trase Vídeň – Břeclav – Napajedla, je trasa přes Brno rychlejší a hlavně komfortnější. Pokud řidiče cestující požádají o krátkou přestávku na toalety, občerstvení (benzínce, odpočívadle), řidič vyhověje zákazníkům a zastaví. Po doražení do firmy AWL Technik CZ, s.r.o. v Napajedlích pomůžeme hostům vyložit zavazadla. Informujeme recepční společnosti o jejich příjezdu a odjíždíme. U večerních příletů potom

osoby nedopravujeme přímo do společnosti, ale na Hotel / Penzion Chmelnice v Napajedlích.

Aplikace Flightadar24

Principem této aplikace je sledování veškerých letadel, která jsou na radaru. V aplikaci nalezneme vrtulníky, malé privátní letadla a pro nás nejdůležitější letadla všech aerolinek, které letí nebo se chystají k odletu. Díky aplikaci jsme schopni přesněji odhadnout čas příletu zákazníka na letiště. Aplikace totiž pracuje s reálnými daty. Zobrazuje očekávaný čas příletu, který je v případě změny, okamžitě aktualizován. Informuje o možném zpoždění odletu, přeložení nebo úplném zrušení letu. Tzn. můžeme také eliminovat čekací dobu řidiče nebo jeho případnou cestu, pokud by došlo ke zrušení letu. Samozřejmě nejlépe s touthle aplikací můžeme pracovat u letů delších, ale můžeme ji uplatnit i u letů kratších, kdy na hranicích zkontrolujeme čas příletu a v případě změny jsme schopni flexibilně reagovat. Musí se pouze brát v potaz, že čas odletu je tamního času. Tzn. odlet např. z Londýna je -1 hodina oproti našemu času.



Obrázek 5 Rozhraní aplikace FlightRadar24 (zdroj: FlightRadar24)

Při zpáteční cestě proces probíhá úplně stejně s tím rozdílem, že řidič nabírá klienta buď v sídle firmy AWL-Techniek CZ s.r.o. nebo na Hotelu / Penzionu Chmelnice. Následně s klientem vyráží na letiště / hotel a podle dopravní situace volí trasu. Vzhledem k dopravní situaci na trase Napajedla – Staré Město – Břeclav a dále, volí řidič trasu Napajedla – Brno – Mikulov – Vídeň nebo trasu Napajedla – Strážnice – Skalice – Bratislava – Vídeň. Trasu volí podle času odjezdu z Napajedel. V případě odjezdu v ranních (6-9h) a odpoledních

hodinách (15-16h) volí řidič cestu přes Bratislavu. Mezi 10 až 14 hodinou přes Brno. Návrat z letiště potom řidič směřuje přes Břeclav.

6.7 Kalkulace nákladu na realizaci zakázky

Pro kalkulaci nákladů firmy na realizaci služby byly použity reálné částky z účetnictví firmy a informace, které byly zjištěny za dobu provozování služby (průměrná spotřeba vozidla).

Finální částky bylo dosaženo následujícím postupem: **33,50 (cena nafty) * 51,30 (celková spotřeba paliva v litrech) + 3 * 900 (amortizace na kilometr * kilometry) + 300 (cena známky) + 2 * 900 (částka za kilometr pro řidiče * počet km) = 6 518,55 Kč**. Stejným postupem se postupovalo i u vozidel následujících.

Tabulka 5 Kalkulace nákladů na realizaci zakázky (vlastní zpracování)

Vozidlo	Ø spotřeba (l/100 km)	Cena nafty	Celková spotřeba	Amortizace	Známka	Řidič	Celkem
VW Passat 2.0 TDI	5,7	33,50 Kč	51,30	2 700,00 Kč	300,00 Kč	1 800,00 Kč	6 518,55 Kč
Octavia 2.0 TDI	5,8	33,50 Kč	52,20	2 700,00 Kč	300,00 Kč	1 800,00 Kč	6 548,70 Kč
Octavia 1.6 TDI	6,1	33,50 Kč	54,90	2 700,00 Kč	300,00 Kč	1 800,00 Kč	6 639,15 Kč
Renault Traffic	9,5	33,50 Kč	85,50	2 700,00 Kč	300,00 Kč	1 800,00 Kč	7 664,25 Kč
Opel Vivaro	9,5	33,50 Kč	85,50	2 700,00 Kč	300,00 Kč	1 800,00 Kč	7 664,25 Kč

Z následující tabulky, vidíme celkové náklady na realizaci zakázky u jednotlivých vozidel na trase Vídeň – Brno - Napajedla a Napajedla – Brno - Vídeň. Cena nafty je uvedena ke dni 12.04.2023. Celková vzdálenost, kterou během této zakázky vozidlo urazí je 900 kilometrů. Musíme do vzdálenost započítat cestu zpět. Amortizaci počítáme okolo 3 korun za kilometr. 10 denní rakouská dálniční známka vychází na české benzínce +- 300 Kč (české benzínky si za rakouskou dálniční známku vedou určitou marži). Řidič dostává částku 2 koruny za kilometr. Celková částka nám u vozidla Volkswagen Passat s motorizací 2.0 TDI a výkonem 110 kilowatt vychází na 6 518,55 Kč.

6.8 Definování úzkých míst služby

Na základě mých vlastních pracovních zkušeností, které jsem v průběhu 2 let ve firmě získal a rozboru s majitelem firmy byla definována následující **úzká místa**:

Dostupnost řidičů – Nejvýznamnější aspekt, který nejvíce ovlivňuje realizaci služby. V případě, že společnost nemá dostupné řidiče pro vykonání zakázek, nastává problém. Musí společnost kontaktovat řidiče, kteří jsou již v důchodu, kteří jsou limitováni věkem a nezvládnou moc jízd (nezvládnání častějších nebo nočních jízd, zhoršené reakce). Přeci jen reakce 25 let starého muže a např. 60 letého muže jsou naprosto odlišené. Poté je nucena např. zakázky rušit nebo hledat alternativní řešení jako např. nějakého dočasného řidiče (např. nějakého známého, který splňuje předchozí kritéria zmíněná v kapitole 6.3), ale riskuje se tím např. snížení kvality služby, delší čas přepravy.

Výběr vozidla dle zakázky – Na základě výběru auta dle zakázky firma riskuje, že nebude schopna službu vykonat z důvodu nedostupnosti vozidel. Společnost nemá určená žádná vozidla, která realizují pouze službu přepravy osob. Všechna auta, která vykonávají službu, jsou dostupná i k zapůjčení. Tzn. firma nebude schopna vykonat větší zakázku na poslední chvíli, protože nebude mít dostupná všechna vozidla.

Chybějící zpětná vazba od zákazníků – Firma nemá žádný systém zpětné kontroly kvality. Z toho vyplývá, že neexistuje žádná evidovaná zpětná vazba, která by evidovala spokojenost případně nespokojenost zákazníků, jejich dodatky a připomínky. Dostává se k majiteli pouze zprávou, kterou potom preposílá danému řidiči. Občas zpětnou vazbu dostává přímo řidič po dovezení zákazníka na místo určení.

Nákup 10 denních známek – Dalším, rozhodně za mě nevhodným aspektem, který není vůbec ekonomický, je neustálé nakupování 10denních známek, které je příliš nákladné. Může se stát, že známka vyprší a majitel to nezaregistruje, případně na to zapomene. Společnost se potom vystavuje pokutě, která je velmi vysoká a pohybuje se kolem 150 Eur (3 532,50 Kč kurz 23,55 Kč = 1 Euro ke dni 15.04.2023).

Rizika – Počasí, dopravní situace, špatný stav vozidel (sjeté pneumatiky v kombinaci se špatným počasím, opotřebené brzdy), špatný stav vozovky, únava řidiče, nevěnování se řízení. Všechny tyto rizika mohou ovlivnit kvalitu poskytované služby a bezpečnost přepravované osoby i řidiče samotného. V případě deště, sněžení je potřeba přizpůsobit jízdu podmínkám, které panují, ale nejsme schopni úplně eliminovat riziko případné nehody. Stačí jiný řidič, který nepřizpůsobí jízdu podmínkám a nehoda může být na světě, to stejné platí například i v dopravních kolonách.

Určitě bych se pozastavil u sjetých pneumatik, které při dešti, mohou mít několikanásobně delší brzdovou dráhu (u sjetých zimních pneumatik pod 4mm prodlužuje každý mm brzdovou

dráhu až o 8%), dále investovat do kvalitních pneumatik, protože ušetření pár tisíc v porovnání s tím, co může být důsledkem je nesrovnatelné, tzn. radši zaplatit o 3 000 Kč více za kvalitní pneumatiky (Continental, Pirelli, Michelin). Nešetřit není doporučeno ani na brzdách. Lepší koupit kvalitní brzdové soustavy než neznámé a levné.

6.9 Rizika v procesu služby

Na základě vlastního grafického procesu služby přepravy osob ve společnosti Auto Janouš, byla pro každou aktivitu definována nejvýznamnější rizika, která by mohla snížit bezpečnost a kvalitu služby.

Tabulka 6 Rizika v procesu služby (vlastní zpracování)

Proces	Rizika	Opatření
Objednávka	Přehlednutí, zrušení objednávky	Pravidelná kontrola objednávek
Kontrola dostupnosti	Nedostupnost řidičů, půjčená vozidla	Záložní zkušenější řidiči, určení vozidel pouze na přepravu osob
Potvrzení objednávky	Zapomenutí, přehlednutí objednávky	Evidence objednávek, potvrzování objednávek smluveným firmám
Kontrola technického stavu	Špatný technický stav vozidel	Pravidelná servisní kontrola, kvalitní zboží
Výběr vozidla	Nedostupnost vozidla s dostatečným počtem míst	Vyhrazení vozidel pouze na přepravu osob
Realizace služby	Nemoc klienta, počasí, dopravní situace, únava řidiče	Přizpůsobení jízdy dle počasí, volba jiné trasy pomocí Waze, dostatečný odpočinek řidiče

Objednávka – při objednávkách může dojít k přehlédnutí objednávky majitelem, následně může klient z tohoto důvodu objednávku zrušit. Z tohoto důvodu pravidelně a pečlivě kontrolovat objednávky, které přicházejí

Kontrola dostupnosti řidičů a vozidel – Rizikem je nedostupnost řidičů a případné zapůjčení vozidel, která potřebujeme na realizaci služby. Řešením je rozšíření záložních řidičů s dostatečnými zkušenostmi a určení vozidel, která budou vykonávat pouze přepravu osob.

Potvrzení objednávky – Může dojít k přehlednutí objednávky v dlouhém mailu, kde je více objednávek (u smluvených společností), následně se může stát, že se to zjistí až v moment, kdy na klienta na letišti nikdo nečeká a ten kontaktuje recepční, která kontaktuje společnost. Řešením je potvrzování jednotlivých objednávek a evidování všech objednávek, aby se tahle nedorozumění eliminovala.

Kontrola technického stavu vozidel – Špatný technický stav vozidla je obrovský problém. Řidiče a následně klienta vystavujeme velkému nebezpečí a docházelo by k velkému hazardu s lidským zdravím. Řešením je pravidelná kontrola vozidel a nakupování kvalitního zboží (brzdové destičky, kotouče) nebo pneumatik.

Realizace služby – realizaci služby může být velmi ovlivněna nemocí klienta v tom případě, může dojít k úplnému zrušení zakázky, ale také nám můžou znepříjemnit realizaci služby faktory jako jsou: počasí, dopravní situace nebo únava řidiče. Řešením je přizpůsobení jízdy počasí, pracování s aplikací Waze, která nám pomůže s dopravní situací. Nejdůležitějším opatřením je pak dostatečný odpočinek řidiče!

7 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ PROCESU

V následující kapitole na základě definování úzkých míst služby navrhuji společnosti zlepšení v daných oblastech, která pomohou k lepšímu a plynulejšímu fungování společnosti a ušetří nemalé peníze za dálniční známky.

7.1 Dostupnost řidičů

K dosažení zlepšení v dostupnosti řidičů můžeme navýšit počet záložních řidičů, kteří budou dostatečně zkušení, budou zvládat i noční jízdy. Dále potom můžeme uvažovat o nějakých firemních benefitech pro řidiče, možnosti vzít si přítelkyni (pokud je to možné a zákazník s tím nemá problém) nebo příplatky (svátky, víkendy, noc, výkonnost). Zvýší to pravděpodobnost, že řidič pojedí o víkendu (např. možnost vzít si přítelkyni do Prahy na večerní přelet a vyrazit ráno).

7.2 Určení vozidel na vykonání služby

Další částí návrhu na zlepšení procesů je určení 5 vozidel, která budou vyhrazena pouze na vykonávání přepravy osob a nebudou poskytována do půjčovny. Vyhrazena budou 3 osobní vozidla. Vozidly budou Volkswagen Passat s motorem 2.0 TDI a výkonem 110 kilowatt s automatickou převodovkou DSG, dále potom Škoda Superb s motorizací 2.0 TDI a výkonem 140 kilowatt, taktéž s automatickou převodovkou DSG a Škoda Octavia s motorizací 2.0 TDI 110 kilowatt s manuální převodovkou. Tato 3 vozidla budou určena pro přepravu maximálně 3 osob. V případě nutnosti bude bráno jiné auto z autopůjčovny. Dále 2 mikrobusey 2x Renault Traffic o motorizaci 2.0 dCi s výkonem 110 kilowatt s manuální převodovkou, které bude přepravovat až 8 osob. V případě potřeby bude 3. mikrobuse použít z autopůjčovny.

7.3 Dotazník

Zpětná vazba bude řešena ve společnosti formou dotazníku, který bude zasílán po dokončení objednávky, případně po vystavení faktury společně s ní na mail zákazníka. Dotazník bude anonymní. Pouze v případě, že se autor podepíše anonymní nebude.

7.4 Ekonomika dálničních známek

Posledním návrhem je investice do ročních známek, protože kupování 10denních dálničních známek a její vysoké riziko pokuty, v případě jejího propadnutí pouze o den (150 Euro) je

nákladné a riskantní. Minimálně na 5 určených vozidel pro přepravu osob, doporučuji nakoupení roční rakouské i slovenské známky. Rozhodně bych zvážil i nákup na všechny vozidla, efektem by mohlo dojít k navýšení spokojenosti zákazníků v autopůjčovně. Došlo by jen k drobnému navýšení ceny auta a klientům cestujícím k moři, odpadne povinnost kupování rakouské nebo i slovenské dálniční známky.

V případě, že známky koupíme přímo v rakouských kioscích a ne v ČR s marží jsou ceny následující. Kurz je uveden ke dni 15.04.2023 (23,55 CZK = 1 Euro) (Viz Tabulka)

Tabulka 7 Ceny dálničních známek v Rakousku (vlastní zpracování)

Délka Platnosti	Cena v EUR	Cena v CZK
10 dní	9,90	233,15 Kč
2 měsíce	29,00	682,95 Kč
1 rok	96,40	2 270,22 Kč

Tabulka 8 Ceny dálničních známek na Slovensku (vlastní zpracování)

Délka Platnosti	Cena v EUR	Cena v CZK
10 dní	12,00	282,60 Kč
30 dní	17,00	400,35 Kč
1 rok	60,00	1 413,00 Kč

Tabulka 9 je pro 5 určených vozidel z flotily, která máme vyhrazena čistě pro přepravu osob

Tabulka 9 Celková částka pro 5 vozidel (vlastní zpracování)

Délka	Počet vozů	Cena SK (EUR)	Cena A (EUR)	Celkem (EUR)	Celkem (CZK)
10 dní	5	12,00	9,90	109,50	2 578,73 Kč
1 Rok	5	60,00	96,40	782,00	18 416,10 Kč

V tabulce 9 je možné vidět rozdíl v cenách za známky 10 denní a roční na Slovensku a v Rakousku. Celková cena je za 5 vozidel z naší flotily. Cenu za jednu známku máme v tabulkách výše (viz Tabulka 7 a 8). Když vezmeme celkovou cenu ročních známek a vydělíme ji celkovou cenou 10denních tzn. $18\,416,10 / 2\,578,73 = 7,14$. Vyjde nám, že po

8. nákupu 10denní známky je pro společnost výhodnější koupit známku roční. V extrémní situaci by to vypadalo následovně.

Tabulka 10 Extrémní situace dálničních známek (vlastní zpracování)

Délka	Opakování	Cena za obě známky	Celková cena
10 dní	37	2 578,73 Kč	95 412,83 Kč
1 Rok	1	18 416,10 Kč	18 416,10 Kč

Pro pokrytí celého roku musí společnost nakoupit známky 37x. Samozřejmě auto nejezdí 7 dní v týdnu, avšak na základě zkušeností by minimálně 20x by bylo potřeba dálniční známky na těchto 5 vyhrazených aut zakoupit.

Co se týče celé flotily vozů, zde je výsledek výpočtu stejný jako výše, pouze operujeme s jinými čísly.

Tabulka 11 Cena pro celou flotilu vozidel (vlastní zpracování)

Délka	Počet vozů	Cena SK (EUR)	Cena A (EUR)	Celkem (EUR)	Celkem (CZK)
10 dní	22	12,00	9,90	481,80	11 346,39 Kč
1 Rok	22	60,00	96,40	3440,80	81 030,84 Kč

$81\ 030,84 / 11\ 346,39 = 7,14$. Pokud budou brány v úvahu pouze letní měsíce, kdy je auto prakticky neustále zapůjčeno. Stačilo by společnosti navýšení ceny o 46,50 Kč na den v případě, že budou vozidla 90 dní vypůjčeny ($2\ 270,22 + 1413 / 90 = 46,50$), aby nebyla ztrátová a dosáhla nuly.

ZÁVĚR

Přeprava osob spadá do sektoru služeb, byť není možná tak často jednotlivci využívána jako kadeřnictví nebo finanční poradenství. Má však ale také svého poskytovatele, svůj proces, kvalitu a svého zákazníka. Stejně jako u každé služby platí, že velkou míru k znovu užití služby zákazníkem a doporučení zákazníkům ostatním, hraje spokojenost. U přepravy osob to platí dvojnásob. Jednou se nekomfortně svezete s nespolehlivým řidičem a už se do dané společnosti nevrátíte. Podnikatelským subjektem, kde byla řešena bakalářská práce je podnik Auto Janouš, který disponuje 19 osobními vozy. U této společnosti pracuji již druhým rokem, což bylo také důvodem volby tématu bakalářské práce. Jejím hlavním cílem bylo na základě analýzy procesu přepravy osob navrhnout opatření, která by zefektivnila službu jako takovou a posílila konkurenceschopnost celého podniku.

V teoretické části bakalářské práce jsem na základě analýzy a syntézy dostupných literárních zdrojů provedl literární rešerši. První kapitola se vztahovala k problematice služeb, jako výstupu z hodnototvorného procesu podnikatelské činnosti. Kapitola druhá se věnovala dopravnímu sektoru – jeho druhům, základními pojmy a přepravě osob jako takové. Třetí kapitola zohledňovala legislativu v oblasti dopravy: zákony, směrnice, nařízení Evropské unie a zpoplatnění dálnic. Kapitola čtvrtá se zaměřila na kvalitu dopravy, která je nemyslitelnou součástí procesu přepravy osob.

V praktické části byla na základě procesního diagramu služby provedena analýza jednotlivých aktivit, poté pomocí údajů z účetnictví, jsem vypočítal celkové náklady na realizaci služby. Dále na základě mých pracovních zkušeností a debatách s majitelem firmy jsem vytyčil úzká místa, rizika a opatření rizik. V další kapitole, jsem se poté věnoval návrhu na zlepšení procesu v oblasti dostupnosti řidičů, vozidel. Dále pak vytvoření dotazníku pro systém zpětné vazby a především ekonomickému hledisku týkající se nákupu dálničních známek.

Teoretická část může být přínosem k napsání nových odborných knih v oblasti přepravy osob. Část praktická může potom rozšířit podvědomí o tom, jak je taková služba nákladná nebo jak vlastně vůbec takový proces probíhá, co je při něm potřeba řešit z pohledu poskytovatele služby a také jak proces vypadá z pohledu zákazníka.

Přínos také může poskytnout majitelům společností provozující tento typ služby, jak získat nové řidiče, systém zpětné vazby, být časově flexibilní na náhlé změny příletů zákazníků,

ale především jak ušetřit nemalé peníze za dálniční známky, případně se vyvarovat autu, které bude nevýhodné z hlediska spotřeby paliva.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DRDLA, Pavel, 2018. Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu. 2. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7560-189-6.

EDWARDS, Frances L. a Daniel C. GOODRICH, 2013. Introduction to Transportation Security. Boca Raton: CRC Press. ISBN 978-1-4398-4576-9.

HUTTON, Barry, 2013. Planning sustainable transport. Abingdon: Routledge. ISBN 978-1-84971-390-0.

OUDOVÁ, Alena, 2013. Logistika: Základy logistiky. Kralice na Hané: Computer Media. ISBN 978-80-7402-149-7.

KOLÁŘ, Petr, 2019. Intermodální přeprava se zvláštním zřetelem na její organizaci a řízení. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-415-9TK.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2013. Marketing Management. 14. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4150-5.

SLAVÍK, Jakub, 2014. Marketing a strategické řízení ve veřejných službách. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4819-1.

ŠIROKÝ, Jaromír et al., 2014. Technologie Dopravy. 2. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-852-7.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava, 2014. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5037-8.

ZELENÝ, Lubomír et al., 2017. Osobní doprava. Praha: C.H.Beck. ISBN 978-80-7400-681-4.

Legislativa osobní doprava. Ministerstvo Dopravy ČR [online]. [cit. 2022-12-07]. Dostupné z: <https://www.mdcr.cz/Zivotni-situace/Silnicni-doprava/Legislativa/Pravni-predpisy?returl=/Zivotni-situace>

13/1994 Sb. Vyhláška. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR [online]. [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-13>

Směrnice Rady 91/439/EHS ze dne 29. července 1991 o řídičských průkazech. Sbírka zákonů a dalších právních předpisů Zákony on-line - Vyhlášky - ISO klasifikace [online]. [cit. 2023-01-19]. Dostupné z: <https://esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=32006L0126>

České dálnice: Dálniční síť v České republice. České dálnice [online]. [cit. 2023-04-28].

Dostupné z: <https://www.ceskedalnice.cz/dalnicni-sit/>

Flightradar24: Live Flight Tracker - Real Time Flight Tracker Map [online]. [cit. 2023-04-

28]. Dostupné z: <https://www.flightradar24.com>

Přeprava. Wikipedie [online]. [cit. 2023-01-20]. Dostupné z:

<https://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99eprava>

Služby. JOBHUB [online]. [cit. 2023-01-07]. Dostupné z: <https://www.job->

[hub.cz/informace-o-trhu-prace/segment/sluzby](https://www.job-hub.cz/informace-o-trhu-prace/segment/sluzby)

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR Česká republika

dCi Common rail diesel injection

DSG Direct Shift Gearbox

TDI Turbo Diesel

VW Volkswagen

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Dálniční síť v ČR (zdroj: České dálnice).....	24
Obrázek 2 Diagram kvality dopravy (zdroj: Široký et al., 2014)	30
Obrázek 3 kompromisní řešení (Zdroj: Drdla, 2018)	31
Obrázek 4 Diagram procesu služby (vlastní zpracování)	36
Obrázek 5 Rozhraní aplikace Flightradar24 (zdroj: Flightradar24)	41

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Mezinárodní silniční tahy v ČR (zdroj: Zelený et al.,2017).....	23
Tabulka 2 Vozový park společnosti (vlastní zpracování).....	34
Tabulka 3 Doba jízdy u jednotlivých tras (vlastní zpracování).....	39
Tabulka 4 Ceny parkování na letišti Vídeň (vlastní zpracování).....	40
Tabulka 5 Kalkulace nákladů na realizaci zakázky (vlastní zpracování).....	42
Tabulka 6 Rizika v procesu služby (vlastní zpracování).....	45
Tabulka 7 Ceny dálničních známek v Rakousku (vlastní zpracování).....	48
Tabulka 8 Ceny dálničních známek na Slovensku (vlastní zpracování).....	48
Tabulka 9 Celková částka pro 5 vozidel (vlastní zpracování).....	48
Tabulka 10 Extrémní situace dálničních známek (vlastní zpracování).....	49
Tabulka 11 Cena pro celou flotilu vozidel (vlastní zpracování).....	49

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Název přílohy

PŘÍLOHA P I: NÁZEV PŘÍLOHY