

Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola dopravní, Praha 1, Masná 18
Masná 18, 110 00 Praha 1

OBOR VZDĚLÁNÍ

37-41-M/01 Provoz a ekonomika dopravy

ZAMĚŘENÍ

Silniční doprava

MATURITNÍ PRÁCE

Meziměstská autobusová doprava fiktivní firmou TheBus

Shrnutí

Tato práce je o fiktivní firmě TheBus, která je v brzké fázi podnikání a začala provozovat vnitrostátní meziměstské linky v rámci České republiky.

Práce se zabývá fungováním společnosti, jejím celkovým vzhledem a výběrem autobusů.

Také obsahuje náležitosti, které jsou pevně spojené s provozem linkové dopravy u nás, například zajištění vjezdů autobusů do stanic, zajištění koncese k provozu linek atd.

Dále se zabývá tím, jakým způsobem se zajišťuje samotný servis pro zákazníky, a to hlavně wifi při pojení na palubách autobusů a provedení digitální části provozu, které poslouží zejména k prodeji jízdenek a odbavení cestujících v autobuse, ale také k dalším věcem důležitým k provozu.

Obsah

Úvod	1
1 Fungování firmy.....	2
1.1 Cíle.....	2
1.2 Provozované linky	2
1.2.1 L01 Praha – Lipno nad Vltavou.....	2
1.2.2 L02 Praha – Brno	3
1.2.3 L03 Praha – Plzeň	3
1.2.4 L04 Praha – Karlovy Vary.....	3
1.2.5 L05 Praha – Liberec	4
1.3 Webové stránky	4
1.4 Aplikace	5
1.4.1 Služební aplikace	5
1.5 Odbavení cestujících	5
1.5.1 Prodej jízdenek u řidiče	6
2 Vozový park.....	7
2.1 VDL Futura FDD2	7
2.2 MAN Lion’s Coach L.....	7
2.3 Polepy autobusů.....	8
2.4 Informační systém v autobusech	8
2.5 Rezervace sedadel.....	9
2.6 Internet v autobusech	10
3 Náležitosti zajištění provozu	11
3.1 Základní povolení potřebná k provozu.....	11
3.1.1 Koncese	11
3.1.2 Licence k provozu linky.....	11
3.2 Tvorba jízdních řádů.....	11
3.3 Tvorba cen jízdenek.....	12
3.4 Zajištění vjezdů na autobusová nádraží a zastávky.....	13
3.5 Pobočka	13
3.6 Kontroly kvality služeb	13
3.6.1 Průzkum spokojenosti zákazníků	14
4 Zaměstnanci	15

4.1	Uniformy	15
	Závěr.....	17
	Zdroje	
	Seznam příloh	
	Přílohy	

Seznam obrázků

Obrázek 1: Polep autobusu	8
Obrázek 2: Označení autobusu	9
Obrázek 3: Uniforma řidiče	16
Obrázek 4: Zimní bunda	16

Seznam tabulek

Tabulka 1: Cenotvorba	12
-----------------------------	----

Úvod

Maturitní práci na toto téma jsem si vybral díky své praxi ve společnosti FlixBus. Zde zároveň již delší dobu pracuji, tudíž mám k této oblasti dopravy blízko.

Dálkové autobusy mají dle mého názoru budoucnost. Díky husté silniční síti v Evropě se jedná o dostupný dopravní prostředek, který v posledních několika letech zažil velkou proměnu.

V České republice totiž významně vzrostla kvalita meziměstských spojů, když český trh ovládli nově vzniklí dopravci, případně na trh vstoupili dopravci ze zahraničí. v ostatních státech Evropy se tato změna projevila například změnou legislativy, která umožnila vstup novým dopravcům na trh.

Tato možnost nepřípadala dříve v úvahu například v Německu, kdy vnitrostátní dálkové linky provozovaly pouze Deutsche Bahn.

1 Fungování firmy

1.1 Cíle

Firma TheBus spustila svůj provoz v roce 2020. Jejím záměrem bylo přivést do České republiky další alternativu pro meziměstskou autobusovou dopravu, která odpovídá standardům 21. století. V současné době je českému zákazníkovi vcelku jedno, s jakým dopravcem uskuteční svou cestu. Pokud jsou spoje větších dopravců ve vytížené časy vyprodány, což se stává poměrně často, koupí si jízdenku přes různé internetové stránky, které přeproductávají jízdenky různých dopravců a dále je cesta autobusem pro zákazníka spíše přežitkem.

Proto je tu společnost TheBus, aby přinesla českým zákazníkům novou možnost výběru, u které si zákazník koupí jízdenku přímo na jejich stránkách, které působí přehledně a důvěryhodně a bude mít povědomí o tom, s kým jede.

Zároveň se bude moct spolehnout na kvalitu autobusu a na služby, které jsou zajišťovány na palubě. Tím je bezplatné internetové připojení, zábavní portál, který si může zákazník otevřít na svém vlastním zařízení, toaleta a možnost zakoupení drobného občerstvení. V autobusech je také dostatek místa na nohy.

1.2 Provozované linky

Firma v současnosti provozuje 5 linek, které jsou popsány níže. U každé jsou uvedeny zastávky a jejich provozovatelé, jelikož je důležité s nimi komunikovat pro zajištění vjezdů autobusů. Také je u některých zastávek nutné zajistit např. vjezdové karty. Zároveň jsou u linek popsány doby, které řidič stráví řízením. Díky tomu lze napláňovat jízdní řády s ohledem na povinné bezpečnostní přestávky.

1.2.1 L01 Praha – Lipno nad Vltavou

Linka 01 má výchozí zastávku v Praze na Ústředním autobusovém nádraží Florenc. Dále pokračuje přes zastávku Na Knížecí a přes zastávky Písek, České Budějovice, Český Krumlov a končí v Lipně nad Vltavou. Jízdní doba je 3 hodiny 40 minut. Řidič tedy provede v Lipně povinnou bezpečnostní přestávku a poté se vydá zpět do Prahy.

Provozovatelé stanic na lince 01

- Praha Florenc: ČSAD Praha Holding a.s. (potřeba obstarat čipové karty)
- Praha, Na Knížecí: Regionální organizátor Pražské integrované dopravy (potřeba obstarat vjezdové karty)
- Písek, aut. nádr.: ČSAD Autobusy České Budějovice a.s.
- České Budějovice, aut. nádr.: GW Jihotrans a.s.
- Český Krumlov, aut. nádr.: Českokrumlovský rozvojový fond s.r.o.
- Lipno nad Vltavou: obec

1.2.2 L02 Praha – Brno

Linka 02 má pouze dvě zastávky. Výchozí zastávku má v Praze na Florenci a cílovou zastávku v Brně na autobusovém nádraží u hotelu Grand. Jízdní doba je 2 hodiny 35 minut. I u této linky je tedy nutné provést bezpečnostní přestávku v cílové stanici.

Provozovatelé stanic na lince 02

- Praha Florenc: ČSAD Praha Holding a.s.
- Brno, Hotel Grand: Dopravní podnik města Brna, a.s.

1.2.3 L03 Praha – Plzeň

Linka 03 začíná v Praze na Zličíně a končí v Plzni na Centrálním autobusovém nádraží. Jízdní doba je 1 hodina, tudíž řidič může jet jedno kolo (Praha – Plzeň – Praha) bez povinné přestávky.

Provozovatelé stanic na lince 03

- Praha Zličín: Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
- Plzeň CAN: Z-Group Bus

1.2.4 L04 Praha – Karlovy Vary

Linka 04 má výchozí zastávku v Praze na Florenci a pokračuje přes zastávky Praha Hradčanská, Lubenec do Karlových Varů na Terminál. Jízdní doba je 2 hodiny 10 minut. Pro jistotu tedy řidič vždy udělá po skončení jízdy povinnou bezpečnostní přestávku.

Provozovatelé stanic na lince 04

- Praha Florenc: ČSAD Praha Holding a.s.
- Praha, Hradčanská: Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
- Lubenec: obec
- Karlovy Vary, Terminál: Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s. (potřeba obstarat povolenky k vjezdu)

1.2.5 L05 Praha – Liberec

Linka 05 má výchozí zastávku Praha, Černý Most a pokračuje do Liberce, kde má dvě zastávky. Těmi jsou Liberec, Fügnerova a Liberec, aut. nádr. Jízdní doba je 1 hodina 15 minut, je tedy možné udělat bezpečnostní přestávku až po 1 či 1,5 kole.

Provozovatelé stanic na lince 05

- Praha, Černý Most: Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
- Liberec, aut. nádr.: Autocentrum Nord, a.s.

1.3 Webové stránky

Jelikož firma chce být moderním dopravcem, je samozřejmostí, že provozuje vlastní webové stránky. Na nich může cestující najít veškeré potřebné informace, jako například přepravní podmínky, informace o spojích a službách poskytovaných touto firmou, kontakty atd.

Hlavním účelem těchto stránek je ale možnost koupit si jízdenku předem, což zpravidla znamená výhodnější cenu. Při koupi jízdenky si může rezervovat konkrétní sedadlo a při koupi dodatečné zavazadlo.

Pro osoby se sníženou schopností pohybu, zejména pro zákazníky na invalidním vozíku, je dřívější rezervace nezbytná, aby měl dopravce čas připravit se na přepravu tohoto zákazníka, tedy aby například autobus přijel na zastávku o něco dříve a řidič byl připraven použít plošinu a potřebnou pomoc pro nástup.

1.4 Aplikace

Pro největší zjednodušení koupí jízdenky provozuje firma i mobilní aplikaci. Tu ocení hlavně zákazníci, kteří jezdí často a nechtějí pokaždé otevírat webové stránky. Pro zrychlení procesu koupení jízdenky nabízí firma zákazníkovi možnost založit si osobní účet, který, pokud si to zákazník přeje, uloží v aplikaci platební údaje či údaje o posledním koupeném spoji.

Pokud si tedy zákazník koupí jízdenku z Prahy do Českých Budějovic, při dalším vyhledávání spojů se mu jako první možnost zobrazí vyhledání spoje mezi těmito dvěma zastávkami.

Pokud si tedy rovnou vybere tento spoj, bude mít již uložené veškeré údaje z předchozí jízdy, tedy jméno a příjmení, případně sleva (student, ZTP, senior) a platební údaje. Díky tomu má možnost koupit si jízdenku pomocí pár kliknutí na displeji.

1.4.1 Služební aplikace

Vlastní aplikaci v mobilu mají i řidiči, kterým umožní správné a snadné odbavení cestujících. Při otevření aplikace se řidič při hlášení na svůj osobní účet a vybere spoj, který právě bude řídit. Po vybrání spoje se mu zobrazí jednotlivé zastávky a počet nastupujících a vystupujících cestujících na každé zastávce.

V aplikaci má také k dispozici navigaci, takže i nový řidič bude vědět, kudy má jet. V navigaci jsou automaticky zadány rozměry autobusu, aby v případě vybočení z obvyklé trasy nenavedla navigace autobus například pod nízký most. Navigace zároveň umožňuje sledovat polohu autobusu, ať už cestujícími, či zaměstnanci. Tato funkce pracuje i v případě, že řidič navigaci přímo nepoužívá.

1.5 Odbavení cestujících

Při nástupu se cestující prokáže svou jízdenkou. Pro rychlé odbavení je na jízdence umístěn QR kód, který řidič naskenuje pomocí svého mobilu. Při naskenování se řidiči zobrazí informace o cestujícím, tedy jméno, číslo rezervovaného sedadla, či nutnost prokázání se průkazem umožňujícím slevu na jízdě. Po odbavení všech cestujících na zastávce řidič uzavře v aplikaci danou zastávku.

System si poté odečte počet cestujících, kteří se nedostavili a uvolní neobsazená místa v prodeji. Pokud byl tedy plný autobus a pár cestujících se nedostavilo, umožní se řidiči prodat jízdenky lidem, kteří přišli na zastávku bez rezervace. Zároveň si tyto místa mohou na poslední chvíli koupit lidé, kteří nastupují například na další zastávce.

1.5.1 Prodej jízdenek u řidiče

V případě, že zákazník přijde k autobusu koupit si jízdenku, má možnost tak učinit u řidiče. Cena jízdenky u řidiče není nijak zvyšována a je nastavena na aktuální cenu danou systémem. V autobuse je k dispozici tiskárna, která je propojena se služebním mobilem řidiče. Řidič tedy prodá jízdenku ze svého mobilu a ta se zapíše do systému. Během rezervace má možnost zadat konkrétní sedadlo, které si dle nabídky vybere zákazník. Poté řidič vytiskne jízdenku z palubní tiskárny a předá ji cestujícímu.

2 Vozový park

Společnost TheBus má jednotný vozový park, což má dle mého názoru několik výhod. První výhodou je to, že zákazník si může být jistý tím, jaký autobus přijede a může pokaždé očekávat stejnou kvalitu jako na své předchozí cestě. Další výhodou je snížení náročnosti na školení řidičů, kteří budou přesně vědět, co od daného autobusu očekávat a jak ho ovládat.

Pro provoz společnosti jsem vybral dva typy autobusů. Jako hlavní vozidlo jsem vybral autobus MAN Lion's Coach třetí generace. Pro vytíženější spoje má firma k dispozici patrové autobusy VDL Futura FDD2. Oba autobusy splňují emisní normu EURO 6. Jejich další výhodou je to, že se na českých silnicích u běžných dopravců na klasických linkách příliš neobjevují, tudíž by mohly pomoci lépe zviditelnit firmu a být jejím symbolem.

2.1 VDL Futura FDD2

Patrový autobus VDL Futura FDD2 je v konfiguraci se 77 místy k sezení. Jeho výhodou je právě velká obsaditelnost a nízko položená spodní paluba. Ta umožní jednoduchý nástup osob se sníženou schopností pohybu, tedy cestujícím na invalidním vozíku. Pro invalidní vozík je u zadních dveří prostor na jeho upevnění. Jako další výhodu autobusu považuji prostor u záchodu, kde může být například umyvadlo, či možnost umístění menšího automatu na drobné občerstvení.

2.2 MAN Lion's Coach L

Autobus MAN Lion's Coach třetí generace sice nízkopodlažní není, ale také nabízí možnost přepravy osob se sníženou schopností pohybu. Lze u něj totiž použít plošinu, která se nachází buď v přední části autobusu, či v zadní části, vždy na pravé straně autobusu. Není to sice tolik jednoduché jako u patrového autobusu, ale tato možnost nezaniká. Obsaditelnost tohoto autobusu je v plánované konfiguraci 53 míst.

Ačkoliv lze autobusy obsadit více místy k sezení, chce firma stále zachovat plnění slibu, že v autobusech bude stále hodně místa na nohy. Pro porovnání, autobus VDL Futura FDD2 lze obsadit až 96 cestujícími, MAN Lion's Coach L až 61 cestujícími.

2.3 Polepy autobusů

Na autobusech je vždy jednotný polep. Níže je uveden stručný popis, jak má polep vypadat u autobusu MAN Lion's Coach.

- přední část autobusu: šedá barva #686867
- prostřední část autobusu: modrá barva #2E1090
- zadní část autobusu: černá barva #000000
- umístění loga: na boku uprostřed mezi přední a zadní nápravou, na čele autobusu pod čelním oknem (uprostřed), na zadním okně (uprostřed)
- barvy jsou odděleny v úhlu 60° z horní části boku autobusu

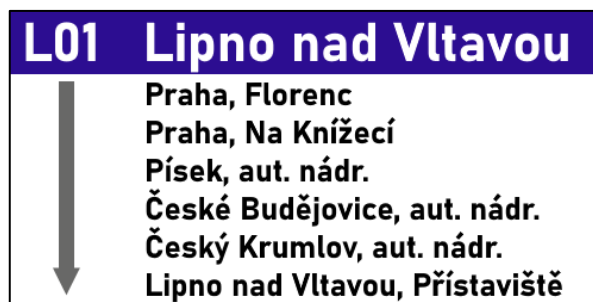


Obrázek 1: Polep autobusu ¹

2.4 Informační systém v autobusech

Ačkoli firma plánuje nákup digitálních informačních panelů, ze začátku si k označení autobusů musela vystačit s cedulemi na čelním skle. Cedule respektují firemní barvy a zároveň mají za úkol být přehledné bez nadbytečných informací.

¹ MAN Lion's Coach Template (upraveno) [online]. [cit. 2022-02-20]. Dostupné z: <https://www.tml-studios.de/forum/filebase/index.php?file/448-man-lion-s-coach-3rd-gen-repaint-template/>

Obrázek 2: Označení autobusu ²

Autobusy jsou také vybaveny obrazovkami v interiéru. Na nich se na začátku jízdy zobrazují uvítací snímky s bezpečnostními pokyny. Během cesty a na zastávkách se na nich objevují informace o cestě, tedy zastávky a aktuální zpoždění, případně poloha autobusu.

2.5 Rezervace sedadel

V předprodeji jízdenek je možné rezervovat konkrétní sedadlo. Zákazník má na výběr ze všech sedadel. Většina rezervací je zdarma, za poplatek si lze zakoupit sedadla v první řadě a v případě patrového autobusu sedadla u stolečku. Sedadla v první řadě, tedy s lepším výhledem, jsou nabízena za poplatek 19 Kč, sedadla u stolečku za 9 Kč. Zákazník nemá povinnost si rezervovat konkrétní místo. V případě, že si nevybere, přidělí mu systém náhodné sedadlo. Pokud jsou volná klasická sedadla, přidělí přednostně sedadla, za která by zákazník nezaplatil. Pokud je spoj téměř vyprodáný a zbývá poslední sedadlo například v první řadě, přidělí systém zákazníkovi toto sedadlo zdarma.

Sedadla nejsou označována klasickým způsobem, tedy jen čísly. Pro lepší přehlednost se přistoupilo ke složení označení sedadla z čísla a písmena. Číslo představuje číslo řady a písmeno konkrétní sedadlo. Písmena jsou abecedně seřazena od A do D. A představuje sedadlo nejvíce vlevo (tedy u okna) ve směru jízdy, D nejvíce vpravo ve směru jízdy. v případě, že je v poslední řadě jedno sedadlo uprostřed, tedy řada má 5 sedadel, označuje se písmenem E.

² Vlastní tvorba

2.6 Internet v autobusech

Standardem v autobusech je přítomnost bezplatného a neomezeného wifi připojení. Internet na palubě zajišťuje malý server, který je při pojení na elektroniku autobusu a je v něm uložena SIM karta.

Tento server je většinou umístěn v uzamčeném úschovném prostoru nad sedadly v přední části autobusu. Pokud se na wifi připojí cestující, zobrazí se mu uvítací stránka, kde má dostupné všechny informace o cestě, tedy polohu autobusu, rychlost, aktuální zpoždění a následující zastávka. Na této stránce je také k dispozici zábavní portál, kde si cestující může zahrát hry, či zhlédnout filmy z dostupného výběru.

Z této stránky může pokračovat na jakékoli jiné webové stránky.

3 Náležitosti zajištění provozu

3.1 Základní povolení potřebná k provozu

3.1.1 Koncese

Pro to, aby vůbec mohl dopravce provozovat přepravu cestujících, musí mít zařízenou koncesi. O tu si zažádá u Živnostenského úřadu. Pro udělení koncese je potřeba mít usazení v ČR, dobrou pověst, finanční způsobilost a zejména odbornou způsobilost.

3.1.2 Licence k provozu linky

Pro provoz konkrétních linek potřebuje dopravce licenci k provozu linky. O tu zažádá na dopravním úřadě kraje, kde se nachází výchozí zastávka linky. Jelikož všechny linky, které v současné době společnost provozuje, mají výchozí zastávku v Praze, žádost byla podána na Magistrát hl. m. Prahy.

3.2 Tvorba jízdních řádů

Všechny jízdní řády společnosti TheBus by měly být zveřejněny v celostátním informačním systému o jízdních řádech. Do tohoto systému jízdní řády předají dopravní úřady, které je obdrží od dopravce. Celostátní informační systém je v současnosti spravován společností Chaps spol. s.r.o. Díky zveřejnění jízdních řádů do Celostátního informačního systému si poté zákazníci mohou vyhledat svůj spoj například v portále idos.cz.

Podle platné právní úpravy (zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, v aktuálním znění, zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, v aktuálním znění a vyhláška MD č. 122/2014 Sb., o jízdních řádech veřejné linkové dopravy) CIS JŘ obsahuje schválené jízdní řády linek veřejné vnitrostátní linkové dopravy (včetně městské autobusové dopravy), schválené jízdní řády linek veřejné mezinárodní linkové dopravy, které mají na území ČR zastávku pro nástup nebo výstup cestujících a schválené jízdní řády veřejné drážní osobní dopravy na dráze celostátní, regionální, tramvajové, trolejbusové, speciální a lanové provozované na území ČR.³

³ Popis systému [online]. [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: <https://chaps.cz/cs/products/CIS>

3.3 Tvorba cen jízdenek

U společnosti TheBus jsou zavedeny dynamické ceny jízdenek. To znamená, že ceny jízdenek nejsou jednotné a mění se v závislosti na čase a obsazenosti spoje. K tomuto lze uvést několik příkladů.

Příklad: za 14 dnů jede spoj z Prahy do Českých Budějovic. Na spoj jsou v tuto chvíli prodány 2 jízdenky, což znamená, že autobus je z velké části volný. Jízdenka tedy v tuto chvíli stojí 99 Kč. Zákazníka může lákat nízká cena, ale také to, že ví, že například za týden bude na spoj prodáno 20 jízdenek, díky čemuž už bude cena například 159 Kč.

Dalším faktorem je čas spoje. Pokud jsou v pátek 2 spoje z Prahy do Plzně a první jede v 17:00 a druhý ve 20:30, je jasné, že pro většinu lidí bude atraktivnější spoj v 17:00, protože se chtějí dostat brzy domů. Problém je, že dřívější spoj je například dvakrát dražší, než spoj ve 20:30.

Určitá část zákazníků se proto rozhodne jet pozdějším spojem. Někteří zákazníci se ale už chtějí dostat do cíle brzy, tudíž jsou ochotni si připlatit. Díky tomu se dá vydělat jak na dřívějším dražším spoji a zároveň se podaří obsadit i pozdější spoj.

Firma má vlastní způsob kalkulace ceny jízdenky, která vypočítávána v interním systému. Systém je nastavený tak, že je nutné pouze zadat základní cenu jízdenky, která se zvyšuje v závislosti na počtu cestujících (viz Příloha č. 2).

Tabulka 1: Cenotvorba

Obsazenost	Cena
0% - 24%	základní cena
25% - 49%	základní cena krát 1,25
50% - 74%	základní cena krát 1,5
75% - 100%	základní cena krát 2

3.4 Zajištění vjezdů na autobusová nádraží a zastávky

Po získání licence pro linku je také nutné navázat kontakt s jednotlivými provozovateli zastávek a autobusových nádraží. Ačkoli u běžných zastávek není potřeba řešit příliš mnoho záležitostí, u autobusových nádraží je potřeba zajistit smlouvu mezi dopravcem a provozovatelem nádraží. Většina nádraží si totiž účtuje poplatky za jednotlivé vjezdy na nádraží. Dopravce vždy na konci měsíce pošle provozovateli počet vjezdů na nádraží a provozovatel poté vystaví fakturu. V té se také mohou promítnout různé pokuty. Ty se mohou týkat například vjezdu na špatné nástupiště, nenahlášení zpožděného spoje, znečištění nádraží apod. Proto je také potřeba udržet komunikaci s nádražím, aby provozovatel upozornil na vzniklé problémy a dopravce je poté řešil, případně vyvozoval následky u svých zaměstnanců. Zároveň dopravce v průběhu roku poskytuje danému nádraží jízdní řády svých linek, aby je zaměstnanci nádraží mohli vyvěsit.

3.5 Pobočka

Jelikož ne každý zákazník má možnost koupit si jízdenky přes internet, je pro tyto případy také zřízená pobočka v Praze na ÚAN Florenc. Na pobočce také mohou zákazníci zjistit odpovědi na své dotazy či řešení problému. Přes tuto pobočku lze také řešit ztráty a nálezy. Mimo prodej jízdenek na vlastní pobočce je možné také zajistit pře prodej jízdenek u jiných společností, jako je AMS Bus. Tato firma má mnoho dalších prodejen a nabízí jízdenky velkého množství dopravců. Proto je pro řadu lidí jednodušší jít na prodejnu této firmy a koupit si jízdenku v požadovaný čas z velkého výběru spojů.

3.6 Kontroly kvality služeb

Ke správnému chodu firmy je také nutné kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb. Firma tak může předejít nespokojenosti cestujících a mediálním kauzám. Tyto kontroly zahrnují i technickou kontrolu vozidel. Jelikož firma přímo vlastní své autobusy, lze tyto kontroly provádět přímo v garážích v průběhu roku. Kontroly kvality služeb v provozu se nazývají „mystery shopping“. Ty fungují tak, že mystery shopper, tedy kontrolor, se chová jako běžný cestující a vyzkouší si poskytované služby. Co se týče kontrolních jízd, kontroluje se například správný prodej jízdenek, tedy zda řidič správně vydá doklad a neprodává jízdenky „na černo“. Dále zkontroluje průběh cesty a stav autobusu, tedy zda je autobus uklizený, není zevnitř poškozený a jsou správně poskytovány všechny služby. Těmi jsou funkční internet a otevřený a čistý záchod.

Dále mystery shopper hodnotí přístup řidiče, například zda příslušně pozdravil při nástupu, provedl úvodní hlášení, hlásil zastávky a vytvořil příjemnou atmosféru během cesty. Mystery shopper také hodnotí styl jízdy a bezpečnost, tedy zda řidič nepřekračoval povolenou rychlost a neporušoval dopravní předpisy. Mimo kontrolní jízdy se mystery shopping provádí i na pobočkách s běžnými zaměstnanci. Zde může mystery shopper pokládat různé otázky, ověřit zaměstnancovu znalost přepravních podmínek a ohodnotit jeho přístup.

Pro mystery shopping lze najmout externí firmu či zaměstnat vlastního člověka v rámci firmy, který bude předávat výsledky přímo zaměstnavateli. Jelikož je firma v rané fázi podnikání a neprovozuje hodně spojů, není proto potřeba zpracovat příliš mnoho dat z kontrol. Pro tyto účely tedy stačí mystery shopper zaměstnaný přímo ve firmě na dohodu o provedení práce. Taková možnost je v této fázi podnikání výhodnější, protože najmutí externí firmy je finančně nákladnější.

3.6.1 Průzkum spokojenosti zákazníků

Po každé jízdě přijde zákazníkovi email, který ho požádá o hodnocení cesty. Email obsahuje odkaz a QR kód, který ho přesměruje na stránku s hodnocením. Na té bude mít možnost udělit hodnocení následujícím bodům:

- stav a čistota autobusu
- funkčnost a dostupnost vybavení (wifi, toaleta)
- vystupování řidiče
- styl řízení
- zpoždění spoje
- celkový pocit z cesty

Odpovědi z formuláře se poté zapisují do tabulky a operální manažeři je mohou vyhodnocovat a pracovat na zlepšení poskytovaných služeb.

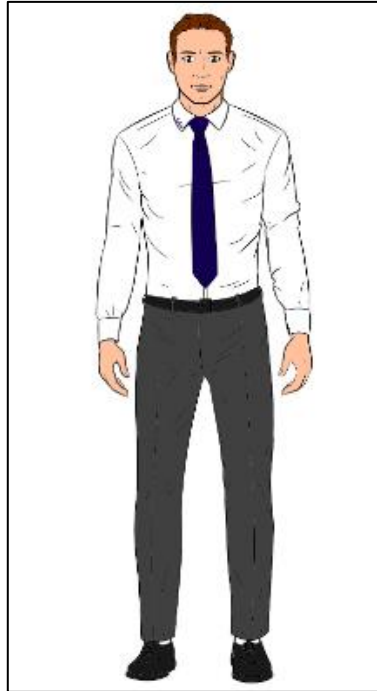
4 Zaměstnanci

Firmu řídí tým, který se stará o provoz a administraci. Do tohoto týmu patří ředitel, provozní manažeři, marketingový specialista a účetní. Ředitel dohlíží na chod firmy, podepisování důležitých dokumentů a komunikuje s úřady. Provozní manažeři mají na starost provoz autobusů, pobočky a všechny ostatní záležitosti okolo těchto oblastí. Jsou mimo jiné zodpovědní za plánování spojů a udržování či zlepšování kvality poskytovaných služeb. Proto také řeší stížnosti a pochvaly od cestujících a zajišťují nápravu nedostatků. Účetní má zodpovědnost za všechny finanční záležitosti, tedy proplácení faktur, kontrola tržeb z pobočky atd.

Dále pro firmu pracují zaměstnanci pobočky, řidiči, technici starající se o údržbu autobusů a zaměstnanci úklidu, kteří zajišťují čistotu garáží a autobusů.

4.1 Uniformy

Řidiči a zaměstnanci pobočky mají předepsané uniformy. Řidiči musí mít na sobě dlouhé tmavé kalhoty, bílou firemní košili s logem a tmavě modrou kravatu. V zimě mohou využít také šedý svetr a šedo-modrou bundu s logem firmy. Naopak v létě budou mít k dispozici košili s krátkým rukávem a možnost nenosit kravatu. U bot jsou zakázané sandály a jiné nevhodné boty, ale výběr není příliš striktně omezován. Zaměstnanci pobočky jsou vybaveni tmavě modrým polo trikem s logem firmy. V případě potřeby budou mít k dispozici šedý svetr, stejný jako mají řidiči.



Obrázek 3: Uniforma řidiče ⁴



Obrázek 4: Zimní bunda ⁵

⁴ *Uniforma řidiče (upraveno)* [online]. [cit. 2022-02-06]. Dostupné z: <https://drawing-of.eu/man-in-shirt-drawing/>

⁵ *Zimní bunda (upraveno)* [online]. [cit. 2022-02-06]. Dostupné z: <https://business.landsend.com/Business-Uniforms/Outerwear/Jackets/Men%27s-Custom-Embroidered-3-in-1-Squall-Jacket/p/4265763>

Závěr

Díky poznatkům z praxí jsem maturitní práci vypracovával většinou ze svých zkušeností. Zdroje z internetu jsem používal minimálně a pokud jsem něco potřeboval vědět, mohl jsem se zeptat přímo kolegů ve firmě.

Snažil jsem se popsat hlavně věci, o kterých toho vím poměrně hodně. Jelikož jsem na praxi nabyl zkušenosti zejména v oblasti zajišťování provozu autobusů, zaměřil jsem se právě na tuto oblast. V maturitní práci jsem popsal také věci, které nejsou příliš zásadní, ale pomohou čtenáři vytvořit si obrázek o vzhledu firmy. Jako příklad bych zmínil kapitolu o uniformách a polepech autobusů.

Na závěr bych rád poděkoval všem učitelům, kteří mi pomohli s tvorbou maturitní práce a také mým kolegům ze společnosti FlixBus, díky jejichž skvělému přístupu jsem během praxe získal mnoho zkušeností.

Zdroje

Webové stránky

— Viz poznámky pod čarou

Zdroje obrázků

— Viz poznámky pod čarou

Seznam příloh

Příloha 1: Man Lion's Coach

Příloha 2: Tabulka s detaily spoje

Přílohy



Příloha 1: Man Lion's Coach ⁶

⁶ Zdroj: vlastní tvorba (hra Fernbus Simulator)

Bus MLC01	Type MAN Lion's Coach L	Seats 53										
Ride PRFCK3001202201												
Tickets sold 19												
36% - only for price calculation												
Frontend Data date: 30.01.2022 name: 01 Praha - Lipno nad Vltavou												
stations	Praha ÚAN Florenc	14:30										
	Praha Anděl (Na Knížecí)	15:00 / 15:05										
	Písek AN	16:20 / 16:25										
	České Budějovice AN	17:15 / 17:20										
	Český Krumlov AN	17:45 / 17:50										
	Lipno nad Vltavou	18:30										
On-time Performance Delay (minutes): 0												
Services Seat Reservations: 5 Wheelchairs / Baby Carriages / Bikes: 1												
Base prices												
	PRF	PRK	PSK	CB	CK	LNV						
PRF			79	99	129	149						
PRK			79	99	129	149						
PSK				49	79	99						
CB					39	59						
CK						49						
LNV												
Turnover 1 877,50 Kč												
Current prices												
	PRF	PRK	PSK	CB	CK	LNV						
PRF			99	129	169	189						
PRK			99	129	169	189						
PSK				69	99	129						
CB					49	79						
CK						69						
LNV												
Current prices - discount												
	PRF	PRK	PSK	CB	CK	LNV						
PRF			49,50	64,50	84,50	94,50						
PRK			49,50	64,50	84,50	94,50						
PSK				34,50	49,50	64,50						
CB					24,50	39,50						
CK						34,50						
LNV												
Stops												
PRF →		PRK →		PSK →		CB →		CK →		LNV	Passengers Total / Average %	Distance Total (km)
Distance (km)	Passengers	Distance (km)	Passengers	Distance (km)	Passengers	Distance (km)	Passengers	Distance (km)	Passengers			
0	6	5,2	15	108,2	11	160,2	7	185,5	3	217,6	19	217,6
0		5,2		103		52		25,3		32,1		
	11%		28%		21%		13%		6%		16%	
Passenger data												
passengers	created at	price	from	to	discount	notes	seat	add_price				
Hana Nováková	12.01.2022 13:01:49	79	PRK	PSK	no							
Tomáš Jedno	13.01.2022 13:59:01	99	PRF	CB	no		1C	19				
Šimon Šílo	13.01.2022 14:01:50	49	PSK	CB	no							
Anton Kovalchuk	13.01.2022 18:55:44	99	PRF	CB	no							
Petr Papoušek	13.01.2022 18:59:37	149	PRF	LNV	no							
Martin Kolářek	14.01.2022 20:30:41	149	PRK	LNV	no		7A	9				
Lenka Kolářková	14.01.2022 20:30:41	149	PRK	LNV	no							
Lenka Myšková	15.01.2022 10:32:12	129	PRK	CK	no							
Simona Koloušková	15.01.2022 11:12:15	79	PSK	CK	no							
Tereza Jakobcová	16.01.2022 08:11:47	79	PRF	PSK	no							
Miloš Hermann	16.01.2022 08:11:47	19,5	CB	CK	ztp	wheelchair						
Ian Nguyen	17.01.2022 09:10:10	49,5	PRK	CB	student		16D	9				

Příloha 2: Tabulka s detaily spoje ⁷

⁷ Zdroj: vlastní tvorba