

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Optimalizace odbavení cestujících v žst. Břeclav
Marie Střechová

Bakalářská práce
2010

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Marie STŘECHOVÁ
Osobní číslo: D07174
Studijní program: B3709 Dopravní technologie a spoje
Studijní obor: Dopravní management, marketing a logistika
Název tématu: Optimalizace odbavení cestujících v žst. Břeclav
Zadávací katedra: Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky

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

Úvod

1. Charakteristika žst. Břeclav
2. Analýza současného stavu odbavení cestujících
3. Návrh optimalizace odbavení cestujících

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jindřich Ježek, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky
Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2009**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2010**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 31. 5. 2010


Marie Střechová

ANOTACE

Práce je zaměřená na optimalizaci odbavení cestujících v žst. Břeclav. Zabývá se popisem železniční stanice, analýzou současné situace, technologií odbavení cestujících a také teorií kvality v osobní dopravě. Výsledkem této práce je optimalizační návrh odbavení v železniční stanici.

KLÍČOVÁ SLOVA

optimalizace, odbavení cestujících, železniční stanice, kvalita dopravy

TITLE

Passenger Check Optimization at the Railway Station of Břeclav

ANNOTATION

The paper is focused on optimization of passengers check-in at the Railway Station of Břeclav. It deals with the describing of the station, the analysing of present circumstances, technology of passengers check-in and the theory of quality in passenger traffic. The result of this paper is the optimization suggestion of check-in at the railway station.

KEYWORDS

Optimization, passengers check-in, quality of transport

Obsah

Úvod.....	- 8 -
1 Charakteristika žst. Břeclav	- 9 -
1.1 Historie.....	- 9 -
1.1.1 Severní dráha císaře Ferdinanda (KFNB).....	- 10 -
1.1.2 Historie břeclavského nádraží	- 11 -
1.2 Základní údaje o žst. Břeclav.....	- 13 -
1.2.1 Obslužnost tratí	- 13 -
1.3 Rozsah odbavení a poskytovaných služeb z hlediska přepravy cestujících	- 14 -
1.3.1 Rozsah odbavení železniční stanice	- 14 -
1.3.2 Rozsah poskytovaných služeb.....	- 15 -
1.4 Frekvence cestujících.....	- 16 -
1.4.1 Počty cestujících v uzlu Břeclav v roce 2009	- 16 -
1.5 Rekonstrukce železničního uzlu Břeclav	- 17 -
1.6 Prostorové uspořádání výpravní budovy	- 18 -
2 Analýza současného stavu odbavení cestujících.....	- 19 -
2.1 Charakteristika přepravního trhu	- 19 -
2.2 Teorie kvality v osobní dopravě	- 20 -
2.2.1 Kvalita dopravy	- 20 -
2.3 Teorie technologie odbavení cestujících.....	- 21 -
2.4 Analýza pokladen v žst. Břeclav.....	- 22 -
2.4.1 Vnitrostátní pokladna	- 23 -
2.4.2 Statistika z prodeje vnitrostátních jízdenek za rok 2009.....	- 23 -
2.4.3 Mezinárodní pokladna.....	- 24 -
2.4.4 Statistika z prodeje mezinárodních jízdenek za rok 2009	- 25 -
2.4.5 ČD centrum	- 26 -
2.4.6 Statistika z prodeje zboží za rok 2009.....	- 28 -
2.4.7 Doplatková pokladna/Zavazadlová pokladna	- 29 -
2.4.8 Příklad statistiky ČD-Kurýr za měsíc leden 2010.....	- 30 -
2.5 UNIPOK	- 31 -
2.5.1 Funkce UNIPOKU	- 31 -
2.5.2 Technologie postupů práce s UNIPOKEM.....	- 32 -
2.6 Autobusová doprava	- 35 -
2.6.1 Charakteristika společnosti BORS Břeclav a.s.	- 35 -
2.6.2 BORS Břeclav a.s. – osobní doprava	- 35 -
2.6.3 Systém AMS	- 37 -
2.6.4 Projekt přesunu autobusového nádraží k vlakovému nádraží – vytvoření přestupního terminálu IDS.....	- 38 -
2.7 Marketingový výzkum v uzlu Břeclav.....	- 38 -
2.8 Analýza marketingového výzkumu	- 38 -
2.8.1 Doba odbavení.....	- 44 -
3 Návrh optimalizace odbavení cestujících	- 45 -
3.1 Revitalizace nádražní budovy Břeclav.....	- 45 -
3.2 Současné řešení odbavení cestujících v žst. Břeclav	- 46 -
3.3 Vlastní návrh optimalizace	- 48 -
3.3.1 Náklady na projekt optimalizace.....	- 50 -
Závěr.....	- 52 -

Použitá literatura.....	- 53 -
Seznam tabulek.....	- 55 -
Seznam obrázků.....	- 56 -
Seznam zkratek.....	- 57 -
Seznam příloh.....	- 58 -

Úvod

Dopravu, ať už nákladní nebo osobní, je nutné brát jako souhrn řady služeb. Nejde pouze o přemístění předmětu přepravy v prostoru a čase, ale také i o další činnosti související se zajištěním samotné podstaty dopravy. V osobní dopravě se jedná např. o následující činnosti: podání informací o spojích, o odjezdech vlaků (autobusů), odbavení jízdním dokladem, rezervace míst k sezení, profesionální jednání zaměstnanců, atp. Kvalita těchto činností má velký vliv na zákazníky.

Odbavení cestujících je jednou ze základních činností, která je podstatnou součástí osobní dopravy. Při odbavení dochází k prvnímu kontaktu cestujícího s dopravcem. Cestující si tak vytvoří první část dojmu o poskytované službě dopravcem. Je tedy důležité věnovat odbavovacímu systému náležitou pozornost, jelikož i na něm závisí, zda cestující bude s danou službou spokojen a zda znovu využije služby tohoto dopravce, anebo se raději obrátí na jeho konkurenci. Systém odbavení by měl být tedy přehledný, pokud možno rychlý a měl by být přizpůsobený místním podmínkám.

Cílem této bakalářské práce je navrhnout optimalizaci odbavení cestujících v žst. Břeclav a pomoci tak zlepšení současného stavu odbavení, ale také zohlednit přesun autobusového nádraží k vlakovému a přizpůsobit tomu optimalizační návrh.

Práce se skládá ze tří hlavních částí.

V první části práce se věnuji popisu železniční stanice včetně její historie, dále frekvenci cestujících celkově v uzlu Břeclav, prostorovému uspořádání nádražní budovy a také krátce rekonstrukci železniční stanice. V druhé části se zabývám především teorií kvality v osobní dopravě, kompletní analýzou všech prostor, které slouží k odbavení cestujících včetně technologie postupů práce na příslušných pracovištích. Také se zde zmiňuji o autobusové dopravě ve městě Břeclav, jelikož se plánuje přesun autobusového nádraží k vlakovému nádraží, což může do jisté míry ovlivnit odbavení cestujících v železniční stanici. Celou druhou část práce zakončuji marketingovým výzkumem. V poslední části se snažím navrhnout optimalizaci pro odbavení cestujících v železniční stanici Břeclav včetně stanovení nákladů na stěžejní část optimalizace.

1 Charakteristika žst. Břeclav

Železniční stanice Břeclav patří mezi významné železniční uzly. Důležitost žst. Břeclav je dána především její polohou, jelikož se Břeclav nachází v blízkosti hranic s Rakouskem, ale i se Slovenskem. Dochází zde ke křížení dvou mezinárodních tratí a čtyř vnitrostátních tratí. Žst. Břeclav je umístěna nedaleko centra města, což je výhodné pro cestující z hlediska dostupnosti a pohodlnosti.

Význam této železniční stanice vzroste i díky plánovanému přesunu autobusového nádraží do bezprostřední blízkosti železniční stanice. Tímto opatřením pak vznikne přestupní uzel mezi autobusovou a železniční dopravou. Zjednoduší a zrychlí se tak přesun cestujících z vlaku do autobusu, či naopak. Pro cestující, kteří využívají ke své přepravě autobus, se zlepší komfort cestování, protože současné autobusové nádraží nemá zakryté prostory pro cestující, odbavovací systém a ani toalety.

Obrázek č. 1 - Břeclavské nádraží



Zdroj: Autor

1.1 Historie

V dubnu roku 1837 byly zahájeny práce na budování Severní dráhy císaře Ferdinanda v úseku Vídeň – Břeclav. V červnu téhož roku byly zahájeny práce v úseku Břeclav – Brno. Šestého června 1839 přijel do Břeclavi první vlak. 30. prosince roku 1872 byl zahájen provoz na trati Břeclav – Mikulov. V roce 1892 byl vytvořen před nádražní budovou městský park.

Sedmnáctého listopadu 1901 byl zahájen provoz na trati Břeclav – Lednice. O dva roky později v roce 1903 byly na nádraží vybudovány kryté nástupiště a podchody. [8]

1.1.1 Severní dráha císaře Ferdinanda (KFNB)

Severní dráha císaře Ferdinanda byla trasována z Vídně do Bohumína, přes Břeclav a Přerov.

Samotnému vzniku KFNB předcházela potřeba přepravy soli ze solných dolů v Haliči do Vídně. A tak bylo navrženo trasování, jež mělo kořeny v dávné minulosti. Jednalo se o severojižní směr středomoravskými úvaly, který odedávna představoval důležité dopravní a obchodní spojení evropského významu. Kdysi tudy vedla tzv. Jantarová stezka.

V roce 1828 profesor vídeňské polytechniky Franz Riepel předložil návrh železničního spojení, avšak po jeho zveřejnění se setkal s odporem a s pochybami. Ale Riepel to nevzdal a s pomocí barona Rothschilda, který po změně na císařském trůně, kdy na trůn místo císaře Františka usedl Ferdinand I., požádal 15. dubna 1835 nového rakouského císaře o povolení stavby dráhy z Vídně k solným dolům u Bochnie v Haliči, mohl svůj návrh realizovat. Čtvrtého března 1836 bylo Rothschildovi uděleno privilegium *“ke zřízení železnice mezi Vídní a Bochní s vedlejšími drahami do Brna, Olomouce, Opavy, Bielska-Bialé, potom k solným skladištím ve Dvorech, Wielicze a u Bochnie, a to padesát po sobě jdoucích let.”*¹ V dubnu 1836 vznikl oficiální název KFNB.

Šestého června 1839 byl slavnostně zahájen pravidelný provoz mezi Vídní a Břeclaví. Břeclav se tak stala prvním městem na našem území, které mělo pravidelné parostrojní spojení na železnici. O měsíc později 7. července 1839 byl zahájen pravidelný provoz mezi Vídní a Brnem. Pravidelné spojení mezi Přerovem a Starým Městem bylo zahájeno prvního září 1841. V říjnu téhož roku se začalo jezdit také mezi Přerovem a Olomoucí.

Náklady na stavbu jedné míle tratě byly téměř dvojnásobně vyšší, než se původně předpokládalo. To znamenalo nedostatek finančních prostředků, které měly za následek nedokončení trati do Bochnie ve stanoveném termínu uvedeném v privilegiu. Roku 1843 požádala KFNB císaře o posunutí termínu dokončení. Této žádosti bylo vyhověno a datum dokončení bylo stanoveno na 4. března 1856, tedy o deset let později, než bylo původně stanoveno.

¹ Železniční koridory na Moravě. Praha 5 : SAXI, 2004, str. 5

Jakmile bylo napojeno Ostravsko s uhelnými doly a zároveň také Bohumína na evropskou železniční síť, začal se výrazně zvyšovat objem nákladní přepravy. Značná dopravní intenzita potřebovala stavební úpravy železniční infrastruktury (rozšiřování kolejíšť, vybavení dosavadních stanic, budování stanic nových, modernější typ zabezpečovacího zařízení, zvýšení únosnosti tratí, aj.). Kvůli zvýšení propustnosti hlavní trati se vybudovala druhá kolej, a to posupně: Hohenau – Břeclav (1851), Břeclav – Moravský Písek (1858), Moravský Písek – Staré Město (1863), Staré Město – Napajedla – Tlumačov – Hulín (1873), Hulín – Přerov (1872), Přerov – Lipník (1858), Lipník – Hranice (1874), Hranice – Polom (1871), Polom – Suchdol (1870), Suchdol – Studénka (1869), Studénka – Ostrava-Svinov (1868), Ostrava-Svinov – Bohumín (1859), Bohumín – Osvětim (1889).

V roce 1906 došlo k zestátnění veřejné sítě KFNB, vznikla nová organizace Severní dráhy, pro kterou bylo zřízeno samostatné ředitelství drah. Postupně dochází k napojování na hlavní trasu KFNB dalších železničních tratí. Např.: Břeclav – Hrušovany nad Jevišovkou, Břeclav – Kúty, Břeclav – Lednice, aj. [1]

1.1.2 Historie břeclavského nádraží

Při projektování břeclavského nádraží se bralo v úvahu plánované rozvětvení Severní dráhy na hlavní větev do Přerova a odbočnou větví do Brna. Už v té době se předpokládalo, že Břeclav bude plnit úlohu významného železničního uzlu. Tahle vize do budoucna měla vliv na celkové uspořádání stanice v projektu architekta Jünglinga z roku 1939: *„Na levé straně kolejí, ve vzdálenosti asi 200 sáhů (1 sáh = 1,89 m) od městečka Břeclavě, leží hlavní staniční budova, naproti ní vpravo dráhy se nachází manipulační budova s lokomotivní remízou, vodárnou, uhelnou a dílnou, po jejích stranách skladiště zboží a vozová remíza. Navíc se v sousedství hlavní budovy umístí dvě menší budovy se stájemi, neboť z Břeclavi budou cestující zvláštní povozy dopravovat do nedaleké Lednice.“²*

Šestého června 1839 byl slavnostně zahájen provoz mezi Vídní a Břeclaví. Ale žádná z plánovaných budov ještě nestála. Jako provizorní výpravní budova se používala restaurace, která stála kolmo ke kolejím. Tato restaurace původně ani nebyla ve vlastnictví dráhy. Právo zřízení a provozování nádražní restaurace bylo přiznáno dráze privilegiem. Toto právo však bylo postoupeno správě břeclavského panství. Na základě této skutečnosti získala Severní dráha “jistě ústupky, které odpovídaly jejím zájmům”. Možná šlo u využití restaurace k odbavování cestujících.

² KREJČIŘÍK, Mojmir. Česká nádraží: Architektura a stavební vývoj I. díl. Litoměřice, 2003, str. 31

Umístění restaurace v terénu kolmo ke kolejím se stalo základem pro pozdější rozvoj dispozice břevclavského nádraží. Tuhle polohu má i v současné době. V roce 1857 došlo k požáru, při němž vyhořela nádražní restaurace. Na základech bývalé restaurace byla postavena Severní dráhou nynější restaurační budova v romantickém slohu dle projektu inženýra Nolze.

Na konci srpna roku 1839 se začala stavět manipulační budova, která byla dokončena v dubnu 1840. V téže roce se začalo se stavbou výpravní budovy pod vedením architekta Jünglinga. Budova byla postavena v empírovém stylu. Měla půlkruhově zaklenutá okna, světlolžluté průčelí, střecha byla pokryta břidlicovými taškami.

V 50. letech 19. století došlo k prodloužení pavilonů a rozšíření střední části budovy směrem k městu. Tím vznikl prostor pro větší vstupní halu. Průčelí této haly bylo postaveno v klasicistním slohu.

Ke konci 80. let 19. století přestala výpravní budova postačovat vzrůstajícímu provozu. Proto se musela budova radikálně zvětšit. V roce 1888 se postavila nová jednopatrová část výpravní budovy v pozdně klasicistním slohu. Touto částí došlo k propojení původní výpravní budovy s restaurací. Vznikl tak i prostorný vestibul. O rok později (1889) byla rekonstruována stará výpravní budova. Poté se začalo s budováním dvou ostrovních nástupišť s podchodem, jež bylo dokončeno v roce 1902.

Dvacátého pátého dubna 1928 byla zprovozněna budova, která plnila funkci pošty. Budova se nacházela v blízkosti nového nástupiště se dvěma kusými kolejemi určenými pro osobní vlaky ve směru Znojmo a Lednice. Zároveň byla vyčleněna samostatná kolej s rampou, která sloužila pouze pro poštovní účely. Přesunutím “pošty” z výpravní budovy do nové budovy se uvolnily místnosti. Ty byly poté využity k rozšíření dopravní a telegrafní kanceláře.

V roce 1945 bylo následkem bojů nádraží značně poškozeno. V letech 1946-7 bylo nádraží provizorně opraveno. V roce 1948 rozhodlo Ministerstvo dopravy o přestavbě a rozšíření výpravní budovy. Byl vypracován projekt pražským architektem Františkem Buriánkem. Tento projekt však nebyl schválen. Až v letech 1965-6 v rámci generální opravy dle návrhu bratislavského Drahprojektu byla zvětšena hloubka odjezdového prostoru, vybudován nový východ prodloužením nástupištního podchodu. Vzhledem k elektrizaci trati Brno – Břevclav byly na nástupištích postaveny nové přístřešky, jež byly tvořeny ocelovými vazníky a vlnitými střešními plechy, a které nahrazovaly původní přístřešky z roku 1902. [2]

1.2 Základní údaje o žst. Břeclav

Železniční stanice Břeclav je železničním uzlem, který má velmi významné postavení, protože se zde sbíhá I. a II. tranzitní koridor a je zároveň pohraniční přechodovou stanicí do Rakouska a na Slovensko. [9]

V současné době je žst. Břeclav Provozním obvodem (PO), který spadá pod RCP Brno. Poloha výpravní budovy se nachází 5 minut od centra města.

I. a II. koridor

I. koridor

(Berlin) – Děčín – Praha – Česká Třebová – Brno – Břeclav – (Viedeň / Bratislava)

II. koridor

(Varšava) – Ostrava – Přerov – Břeclav – (Viedeň) / odbočná větev z Přerova do České Třebové

1.2.1 Obslužnost tratí

Ze žst. Břeclav se obsluhují následující tratě:

- ▶ 246 Břeclav – Znojmo,
- ▶ 247 Břeclav – Lednice,
- ▶ 250 Břeclav – Brno – Havlíčkův Brod,
- ▶ 250 Břeclav – Lanžhot (Bratislava),
- ▶ 330 Břeclav – Přerov,
- ▶ 901 Břeclav – Wien.

Popis uvedených železničních tratí

Trat' 250

Havlíčkův Brod – Žďár nad Sázavou – Tišnov – Brno – Břeclav – Kúty

Jedná se o dráhu celostátní, kde část této dráhy je zařazená do evropského železničního systému. V úseku Havlíčkův Brod – Brno a zpět jezdí vlaky osobní dopravy kategorie: R, Sp, Os. V úseku Brno – Břeclav a zpět jezdí vlaky osobní dopravy kategorie: EN, EC, SC, R, Sp, Os.

Trat' 330

Přerov – Hulín – Otrokovice – Staré Město u Uherského Hradiště – Hodonín – Břeclav

Jedná se o dráhu celostátní, zařazenou do evropského železničního systému. Na této trati jezdí vlaky osobní dopravy kategorie: EC, Ex, R, Sp, Os.

Trat' 246

Břeclav – Mikulov na Moravě – Hrušovany nad Jevišovkou – Znojmo

Jedná se o dráhu celostátní, avšak charakter dopravy se spíše blíží regionálnímu významu. Trat' je obsluhována z hlediska přepravy cestujících pouze osobními vlaky (Os).

Trat' 247

Břeclav – Lednice

Jedná se o dráhu regionální. Provoz na této dráze je pouze v období od dubna do září.

Trat' 901

Břeclav – Wien

Trat' mezinárodního významu. Přeprava cestujících je na této trati zajišťována vlaky osobní dopravy kategorie: EC, R, Os. [10]

1.3 Rozsah odbavení a poskytovaných služeb z hlediska přepravy cestujících

1.3.1 Rozsah odbavení železniční stanice

Stanice zajišťuje odbavení cestujících v mezinárodní přepravě včetně rezervačních dokladů (místenky, lůžka a lehátka), komplexní odbavení cestujících a jejich zavazadel ve vnitrostátní přepravě včetně rezervačních dokladů.

1.3.2 Rozsah poskytovaných služeb

Železniční stanice Břeclav poskytuje následující služby:

- stanice je přístupná bezbariérově bez pomoci zaměstnance (t.j. přístup na jednotlivá nástupiště) s případnou možností dalších služeb (WC, přepážka a podobně),
- mobilní zvedací plošina k nakládání a vykládání cestujících na vozíku do a z vozu,
- výtahy na nástupištích,
- ČD centrum,
- čekárna pro cestující,
- úschovna zavazadel,
- ČD-Kurýr,
- půjčovna kol,
- elektronický výdej jízdních dokladů,
- vnitrostátní pokladní přepážka,
- mezinárodní pokladní přepážka,
- prodejní automat jízdenek,
- výdej In-gold,
- výdej In-karet,
- možnost platby platební kartou,
- veřejný telefonní automat,
- toalety včetně toalet pro tělesně postižené,
- staniční parkoviště,
- železniční stanice je zařazena do integrovaného dopravního systému.

1.4 Frekvence cestujících

Definice

„Počet nastupujících a vystupujících cestujících ve vztahu k určitému dopravnímu prostředku nebo dopravnímu zařízení, období, místu, lince, spoji, trati, apod.³“

Pro dopravce, který zajišťuje veřejnou hromadnou dopravu, je údaj o frekvenci cestujících velmi důležitý. Tento údaj pak ovlivní plánování týkající se nasazení jednotlivých vozidel, počtu spojů, počtu zaměstnanců, organizace nástupu a výstupu cestujících, ale také i plánování odbavovacích prostor včetně ostatních prostor sloužících veřejnosti.

1.4.1 Počty cestujících v uzlu Břeclav v roce 2009

V následujících tabulkách je uveden přehled o počtu vlakových a autobusových spojů včetně počtu cestujících za pracovní den a za víkend.

Pracovní den

Vlaková linka

Tabulka č. 1 - Počty spojů vlakových linek v pracovní den

Vlaková linka	Počet spojů za den
R5	25
S3	26
S9	39
S8	29
S53	19
Celkem 138 spojů/den	

Zdroj: Městský úřad Břeclav

Uvažuje se průměrný počet cestujících na jeden vlak *padesát* osob.

$$138 \cdot 50 = 6900 \text{ [osob]}$$

Autobusová linka

Tabulka č. 2 - Počty spojů autobusových linek v pracovní den

Druh autobusů	Počet spojů za den
Regionální busy	280
MHD Břeclav	282
Celkem 562 spojů/den	

Zdroj: Městský úřad Břeclav

Uvažuje se průměrný počet cestujících na jeden autobus *dvacet* osob.

$$562 \cdot 20 = 11240 \text{ [osob]}$$

³ ŠIROKÝ, Jaromír. Základy technologie dopravy. Praha: Institut Jana Pernera, o.p.s., 2007, str.174

Sobota a Neděle

Vlaková linka

Tabulka č. 3 - Počty spojů vlakových linek o víkendu

Vlaková linka	Počet spojů za den
R5	18
S3	21
S9	18
S8	20
S53	15
Celkem 92 spojů/den	

Zdroj: Městský úřad Břeclav

Počet osob za den ve vlakových linkách

$$92 \cdot 50 = 4600[\text{osob}]$$

Autobusová linka

Tabulka č. 4 - Počty spojů autobusových linek o víkendu

Druh autobusů	Počet spojů za den
Regionální busy	54
MHD Břeclav	69
Celkem 123 spojů/den	

Zdroj: Městský úřad Břeclav

Počet osob za den v autobusových linkách

$$123 \cdot 20 = 2460[\text{osob}]$$

Celkový přehled počtu přepravených osob v terminálu Břeclav

Tabulka č. 5 - Celkový počet osob v terminálu Břeclav

	Počet osob celkem	
	Pracovní den	SONE
Vlaková linka	6 900	4 600
Autobusová linka	11 240	2 460
Celkem	18 140	7 060

Zdroj: Městský úřad Břeclav

1.5 Rekonstrukce železničního uzlu Břeclav

Jelikož schéma stanice nevyhovovalo současnému zatížení, tzn. docházelo k přetížení, technologické zařízení se nacházelo na hranici životnosti nebo dokonce životnost překročilo (trakční vedení), se rozhodlo pro rekonstrukci železniční stanice. Projekt rekonstrukce byl zahájen 1. října 2007, a datum ukončení projektu bylo stanoveno na 30. duben 2010.

Vlastní rekonstrukce spočívá především v rekonstrukci osobního nádraží. Došlo ke zvýšení počtu nástupištních hran na 12, což umožňuje současné odbavení vlaku ve více směrech. Požadovaný počet hran byl dosažen postavením nového ostrovního nástupiště na místě bývalé koleje č. 12, výstavbou nového jazykového nástupiště v místě koleje č. 9, rozšířením stávajícího ostrovního nástupiště mezi kolejemi č. 2 a 6. Zároveň prošel rekonstrukcí stávající podchod, který byl prodloužen k novému ostrovnímu nástupišti č. 4 včetně vybudování výtahů pro dopravu osob se sníženou schopností pohybu a orientace. Dále byla provedena rekonstrukce a sanace koridorových kolejí a kolejí u nově budovaných nástupišť včetně rekonstrukce a sanace železničního spodku pod rekonstruovanými kolejemi.

Rekonstrukcí prošel i pětikolejný most přes řeku Dyji v km 82,467. Byla provedena sanace spodní stavby ve vodním toku a kompletní rekonstrukce horní stavby na parametry dle TSI. Rychlost v oblasti přednádraží a severního zhlaví byla díky rekonstrukci zvýšena z 80 km/h na 130 km/h.

V současné době se modernizují traťové úseky st. hr. Rakousko – Břeclav – Vranovice, Břeclav – Hodonín a také Břeclav – st. hr. Slovensko. Hlavní podstatou rekonstrukce je zrychlení průjezdů vlaků ve směru Vídeň – Brno a Vídeň – Přerov při zachování reléového zabezpečovacího zařízení. [9]

1.6 Prostorové uspořádání výpravní budovy

V příloze č. 1 je znázorněna ta část výpravní budovy, která slouží převážně cestujícím. Plánek zachycuje ještě stav před rekonstrukcí nástupišť. V místě původního 4. nástupiště se dnes nachází nástupiště s označením 1A, na opačné straně nástupiště 1A došlo k rozšíření prvního nástupiště ještě na část 1B. Za třetím nástupištěm bylo vybudováno zcela nové nástupiště s označením č. 4. V místech, kde je znázorněn klasický přístup do podchodu, přibýly výtahy pro osoby se sníženou pohyblivostí.

2 Analýza současného stavu odbavení cestujících

2.1 Charakteristika přepravního trhu

V České republice v současné době převažuje přebytek nabídky nad poptávkou po přemístění osob i zboží. Kapacita dopravních prostředků je ve většině případů dostačující a převyšuje poptávku.

Druhy poptávky

► Obligatorní

Pod pojmem obligatorní poptávka se rozumí tzv. nezbytná přeprava, tzn. přeprava do zaměstnání, do školy, k lékaři, na úřad, apod. Dopravce má v tomto případě jistotu, že taková poptávka existuje. Jestliže uspokojení obligatorní poptávky znamená pro dopravce ztrátu, pak ji bude zajišťovat pouze v případě, pokud dostane dotaci na zajištění této poptávky.

► Fakultativní

Jedná se o poptávku, kterou tvoří přeprava za jiným cílem, než je nezbytně nutný. V podstatě jde o přepravu, jež umožňuje vyvolání dodatečné poptávky po jiných statcích a po uspokojení jiných potřeb.

V osobní dopravě záleží na zákazníkovi, jestli potřebuje nabízenou službu nebo ne. V případě, že zákazník ve veřejné dopravě neprojeví potřebu cestovat, tak ani snaha dopravního podniku neovlivní rozhodnutí zákazníka. Záleží také na životní úrovni a životním stylu obyvatelstva v daném regionu, dále i na image a public relations příslušného podniku.

Nerovnoměrnost poptávky během roku

Základním rozdílem od podniků vyrábějících hmotné statky je, že podniky poskytující služby se nemohou předzásobit, a tudíž musí mít dostatečnou kapacitní rezervu. V dopravě to znamená, že pokrytí poptávky po přemístění ve špičce je možné jedině pomocí dostatečné kapacitní rezervy v dopravních prostředcích a v dopravních cestách. Proto potřebuje dopravce znát přepravní požadavky v delším časovém horizontu, aby mohl na základě těchto informací plánovat přepravní a dopravní výkony a potřebnou kapacitu dopravních prostředků, dopravní cesty a kapitálu, jež je k této činnosti nezbytný. [3]

2.2 Teorie kvality v osobní dopravě

Pojem kvalita

Kvalita je v podstatě to, co dělá výrobek nebo službu pro člověka přitažlivým. V oblasti osobní dopravy je to např. včasnost, pohodlnost, minimální potřebný čas na přestup, apod. Do určité míry jde o relativní pojem, protože jde o subjektivní názor jednotlivců.

Úroveň kvality je to, co odlišuje od sebe jednotlivé zboží, či služby. Úroveň kvality je objektivně definovatelná, je vyjádřena v každém konkrétním případě souhrnem vlastností, jež jsou důležité pro hodnocení užitečných vlastností zboží a služeb, které mají podobnou povahu.[4]

2.2.1 Kvalita dopravy

Doprava se výrazně odlišuje od jiných odvětví, a to je dáno tím, že produktem dopravy nejsou hmotné statky nýbrž efekt přemístění, který je nehmotný a postupně se spotřebovává v procesu dopravy. Výsledná kvalita přemístění je potom závislá na kvalitě jednotlivých prvků dopravního systému. Kvalitu dopravy rovněž ovlivňuje vývoj trhu, který má vliv na požadavky a očekávání zákazníků od kvality přepravy.

Dále je nutné si uvědomit, že výsledná kvalita přemístění se odvíjí nejenom od dopravního a přepravního procesu, ale také i od úrovně kvality dalších faktorů, bez jejichž odpovídající úrovně kvality by nebylo možné dosáhnout na požadovanou úroveň kvality přepravy. [5]

Základní ukazatele kvality dopravy [4] :

- bezpečnost,
- spolehlivost,
- pravidelnost,
- rychlost,
- hospodárnost,
- přiměřená cena přepravy,
- ekologičnost,
- komfort,
- výkonnost,
- pohotovost,
- dostupnost.

Je důležité si uvědomit, že nejenom základní požadavky kladené na veřejnou osobní dopravu, jakou je bezpečnost, spolehlivost, rychlost přepravy, doba přemístění, cena za přepravu, aj., mají vliv na poptávku po veřejné osobní dopravě. Cestující vnímá dopravu jako celek, a proto, abychom si udrželi přízeň cestujícího, tak bychom měli zohlednit i jiné požadavky, než jenom ty základní. V praxi se často setkávám se zápornými reakcemi na složitost jízdních řádů, na špatnou kvalitu čistoty ve vlacích ČD, na špatnou informovanost, špatnou orientaci, apod. Proto považuji za důležité zaměřit svoji pozornost také na kulturu cestování, podávání přesných a včasných informací od kvalifikovaných osob, snažit se zohlednit všechny věkové skupiny potencionálních cestujících, aj.

2.3 Teorie technologie odbavení cestujících

Technologie odbavení cestujících – před nástupem do vlaku

Základem kvalitního odbavení cestujících je dokonalá organizace zaměstnanců podílejících se na této činnosti. Činnosti těchto zaměstnanců musí být zkoordinovány tak, aby cestující byl odbaven v co nejkratším čase a nedocházelo k tvorbě front před osobními pokladnami.

Činnosti zahrnující odbavení cestujícího před nástupem do vlaku:

- podání informace o odjezdech vlaků,
- sdělení požadavku cestujícího na přepravní doklad, popřípadě porada se zaměstnancem osobní pokladny o zvolení nejvýhodnější varianty přepravního dokladu na základě jeho požadavků,
- úhrada přepravného,
- vydání přepravního dokladu,
- podání informace o číslu nástupiště a času příjezdu spoje,
- nástup cestujících.

Podání informace v železniční stanici

Základním místem pro podávání informací jsou ve větších stanicích ČD centra, popřípadě osobní pokladny. Dalšími informačními zdroji jsou informační tabule, tabule s příjezdy a odjezdy vlaků, tabelární jízdní řády, aj.

Sdělení požadavku cestujícího na přepravní doklad

Cestující sdělí u přepážky osobní pokladny příslušnému zaměstnanci nezbytné údaje pro vyhotovení jízdního dokladu. Tyhle údaje obsahují stanici nástupní, stanici určení, směr jízdy (v případě, že zvolená trasa není nejkratší), druh jízdného, počet osob, vozovou třídu. Pokud cestující vyžaduje poskytnutí dalších služeb, které stanice poskytuje (rezervační doklad, lehátko, aj.), je povinen tyto údaje rovněž sdělit.

Vystavení přepravního dokladu

Pověřený zaměstnanec sdělí cestujícímu částku přepravného a po obdržení této částky vydá na základě sdělených požadavků cestujícího (prostřednictvím odbavovacího informačního systému UNIPOK případně ručním vypsáním) požadovaný přepravní doklad. Ve stanicích vybavenými prodejními automaty si může cestující zakoupit přepravní doklad i bez účasti prodávajícího zaměstnance.

Informace o příjezdu spoje

Operátor výpravčího případně jiný určený zaměstnanec informuje cestující prostřednictvím staničního rozhlasu o příjezdu vlaku, času odjezdu vlaku ze stanice, nástupišti, čísle koleje, řazení vozů, případně o zpoždění vlaku a dalších mimořádnostech (náhradní doprava, apod.). Současně s tímto hlášením informuje o druhu, čísle a pojmenování vlaku. Tyto informace jsou rovněž podávány cestujícím prostřednictvím informačních tabulí (PRAGOTRON).

Nástup cestujících do vlaku

Po podání příslušných informací je třeba zabezpečit bezpečný přesun cestujících na ohlášené nástupiště. Tento úkon je nezbytný zajistit především ve stanicích s úrovnovými nástupišti. O bezpečnost přecházení cestujících se starají informátoři, případně dozorcí nástupišť. Ve většině případů je však tento požadavek na bezpečnost zajišťován prostřednictvím podchodů. [6]

2.4 Analýza pokladen v žst. Břeclav

V železniční stanici Břeclav jsou dvě přepážky vnitrostátní pokladny, jedna přepážka mezinárodní pokladny, dále je zde ČD centrum, ve kterém pracují 2 informátorky. Je zde i zavazadlová pokladna, která je spojená s doplčkovou pokladnou. Noční odbavení je zajišťováno pomocí zvláštní přepážky nočního odbavení.

2.4.1 Vnitrostátní pokladna

Pokladník ve vnitrostátní pokladně může odbavit cestujícího prostřednictvím zařízení UNIPOK vnitrostátní jízdenkou, jízdním dokladem IDS JMK, ale i v MPS. Pokladník je také povinen sdělit na požádání informace týkající se přepravy daného cestujícího. Pokladna je vybavena čtečkou karet, což umožňuje nahrávání různých aplikací na in-karty. Dále je pokladna vybavena i platebním terminálem, který umožňuje platit bez hotovosti platební kartou.

Ověřování znalostí zaměstnanců

Dříve byly periodické zkoušky, které ověřovaly znalosti zaměstnanců. V současné době jsou zaměstnanci povinni se účastnit školení, jež vede příslušná odborně způsobilá osoba, dále existuje tzv. elektronická škola (zaměstnanci dělají přes počítač znalostní testy). Přímou kontrolu provádí kontrolor osobní přepravy (v Břeclavi je k tomu pověřen 1 zaměstnanec) nebo přednostka osobní stanice Břeclav. Dále provádí kontrolu 2x do roka OPT.

2.4.2 Statistika z prodeje vnitrostátních jízdenek za rok 2009

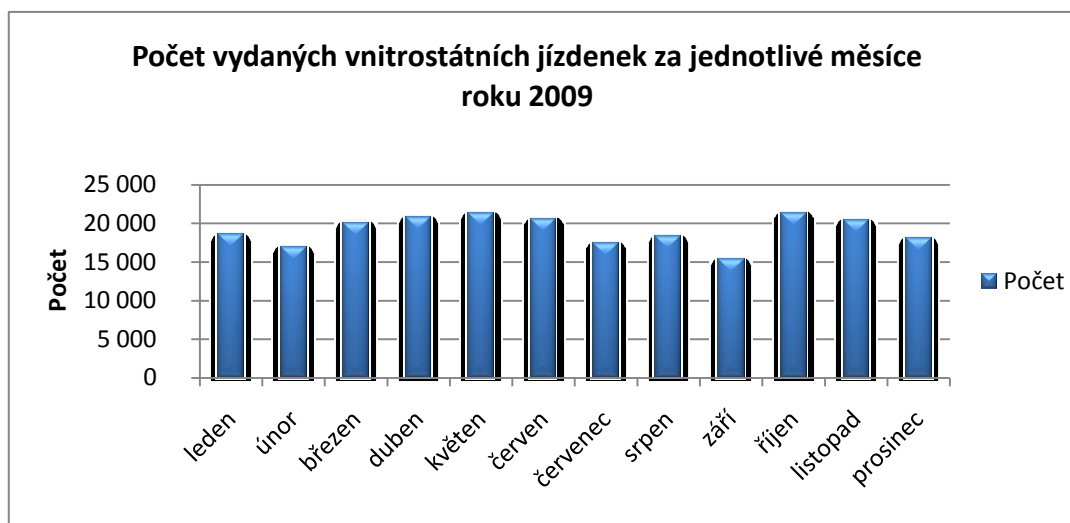
V následující tabulce č. 5 jsou uvedeny počty prodaných vnitrostátních jízdenek včetně jejich celkové hodnoty v Kč za jednotlivé měsíce roku 2009. Tyto údaje jsou pak graficky znázorněny na obrázku č. 2 a 3.

Tabulka č. 6 - Statistika prodaných vnitrostátních jízdenek

Vnitrostátní pokladna/ UNIPOK - Vnitrostátní jízdenka	Celkem vydané doklady	
	Počet	Kč
leden	18 453	2 029 420
únor	16 843	1 929 537
březen	20 043	2 240 071
duben	20 737	2 287 366
květen	21 288	2 545 434
červen	20 517	2 622 593
červenec	17 359	2 445 644
srpen	18 226	2 600 372
září	15 298	1 917 682
říjen	21 263	2 540 224
listopad	20 323	2 345 279
prosinec	18 002	2 281 839

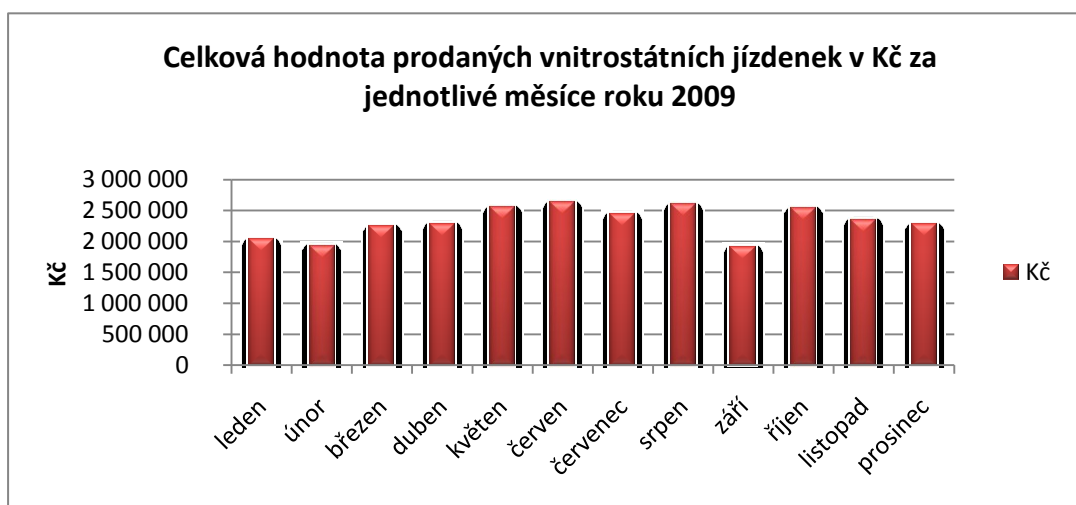
Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 2 - Počet vydaných vnitrostátních jízdenek



Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 3 - Celková hodnota prodaných vnitrostátních jízdenek v Kč



Zdroj: UNIPOK

2.4.3 Mezinárodní pokladna

V mezinárodní pokladně může odbavit pokladník prostřednictvím zařízení UNIPOK cestujícího jak mezinárodní jízdenkou, tak i vnitrostátní jízdenkou. Pokladník také poskytuje informace o cenách a různých nabídkách v mezinárodní přepravě cestujících, kromě toho poskytuje na požádání i běžné informace (například o spojích, o odjezdech, apod.). Pokladna je rovněž vybavena čtečkou karet i platebním terminálem.

2.4.4 Statistika z prodeje mezinárodních jízdenek za rok 2009

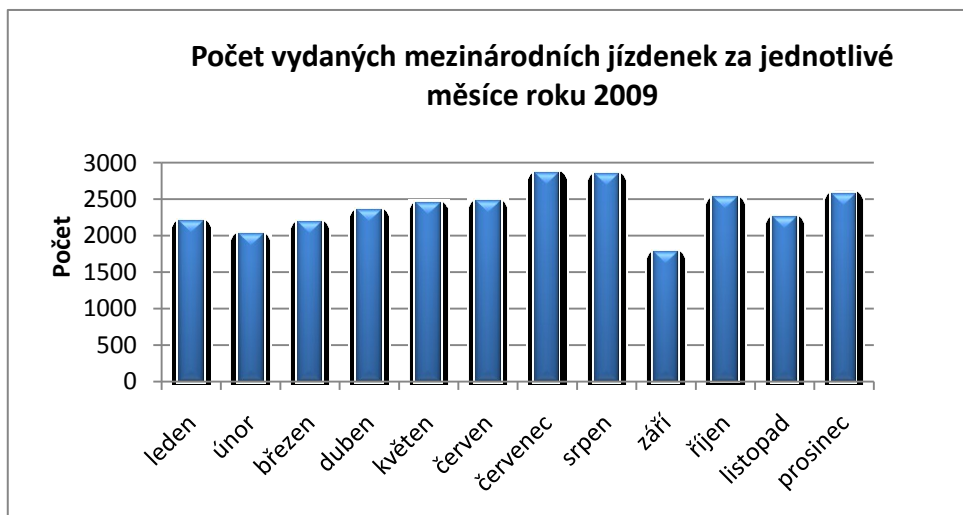
V následující tabulce č. 6 jsou uvedeny počty prodaných mezinárodních jízdenek včetně jejich celkové hodnoty v Kč za jednotlivé měsíce roku 2009. Tyto údaje jsou pak graficky znázorněny na obrázku č. 4 a 5.

Tabulka č. 7 - Statistika prodaných mezinárodních jízdenek

Mezinárodní pokladna/ UNIPOK - Mezinárodní jízdenka	Celkem vydané doklady	
	Počet	Kč
leden	2189	569 680
únor	2013	574 437
březen	2171	553 992
duben	2347	718 128
květen	2446	686 306
červen	2462	787 138
červenec	2849	965 256
srpen	2831	885 073
září	1763	504 837
říjen	2514	698 972
listopad	2250	567 506
prosinec	2571	747 657

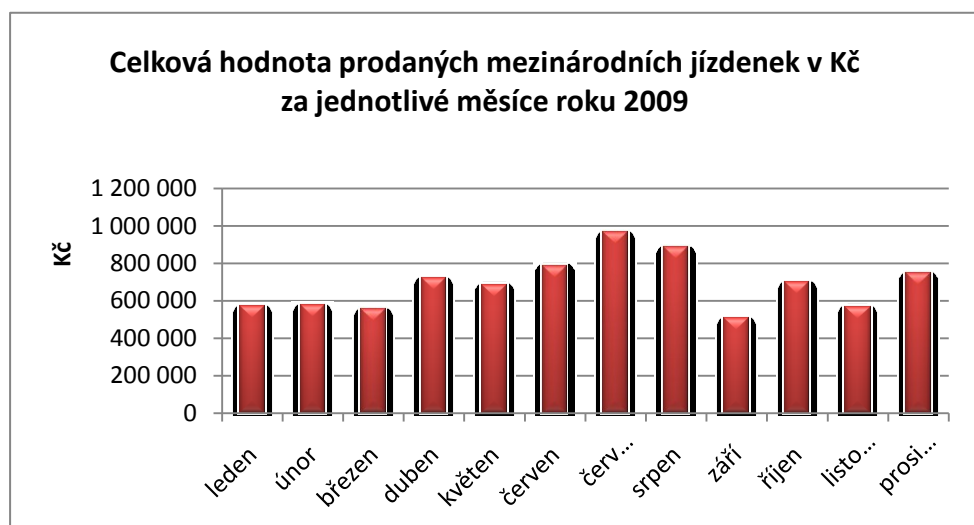
Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 4 - Počet vydaných mezinárodních jízdenek



Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 5 - Celková hodnota prodaných mezinárodních jízdenek v Kč



Zdroj: UNIPOK

2.4.5 ČD centrum

Hlavním účelem ČD centra v Břeclavi je poskytování informací cestujícím a prodej předmětů se železniční tematikou. Pracují zde dva zaměstnanci.

Základní vybavení ČD centra

2 PC, kde je nahrán program IDOS, který slouží k vyhledávání spojení a také ke služební poště, na těchto počítačích je k dispozici internet pro vyhledávání informací. Dále je ČD centrum vybaveno jedním UNIPOKEM, který slouží pouze k prodeji zboží (na tomto místě se UNIPOK nepoužívá k výdeji jízdenek), k prodeji ISEC karet =>vydávání daňových dokladů. Dalším základním vybavením jsou 3 telefonní linky, z toho 1 mobil. Po 20:30 hodině se tyto linky se přesouvají do mezinárodní pokladny.

Otvírací doba ČD centrum Břeclav

Po – Ne: 6:00 – 20:30

Rozsah poskytovaných služeb v ČD centru Břeclav:

- informace o vlakových spojích,
- informace o veškerých spojích IDS včetně návazností na autobus,
- informace po telefonu,
- prodej průkazů ISIC,
- prodej jízdních řádů (celosíťové, regionální, úsekové),

- prodej předmětů se železniční tematikou (Železničář, časopis Dráha, železniční modely, knihy),
- informativní letáčky,
- v letní sezóně od 1. dubna navíc půjčovna jízdních kol (k dispozici je 20 kol pro dospělé a 3 kola dětské – kola jsou uložena v tranzitě – objednávání může být i formou e-mailu nebo telefonicky).

Další povinnosti zaměstnanců ČD centra

- Kontrola označovačů na IDS (celkem 10) – v případě poruchy je zaměstnanec povinen tuto skutečnost ohlásit na dispečink.
- Aktualizace nástěnek (informace o výlukách, apod.).
- Správa předpisů

=>vedení KNIHY NORMÁLNÍ – obsahuje 10 složek – je zde uvedeno, co došlo, pod jakým číslem, kde se to najde, apod.

...položky KNIHY NORMÁLNÍ:

- složka 1 – PTV,
- složka 2 – Operativní pokyn,
- složka 3 – Závazný pokyn,
- složka 4 – Pokyn přednostky,
- složka 5 – Příručky UNIPOK,
- složka 6 – Převážní opatření,
- složka 7 – Organizační opatření,
- složka 8 – Ostatní normále,
- složka 9 – EDPS,
- složka 10 – Aktuality.

- Zajišťování hromadných přeprav cestujících, jízdních kol a také zajištění přeprav osob s tělesným postižením. V případě zajišťování přeprav osob s tělesným postižením se jedná o rozesílání telegramů do všech stanic, se kterými přijde osoba do styku. V případě hromadných přeprav se jedná o posílání elektronických depeší na KCOD Brno. Tyto depeše obsahují datum, kdy se přeprava uskuteční, stanice nástupní, přestupní a výstupní, kontakt na cestujícího, aj.

2.4.6 Statistika z prodeje zboží za rok 2009

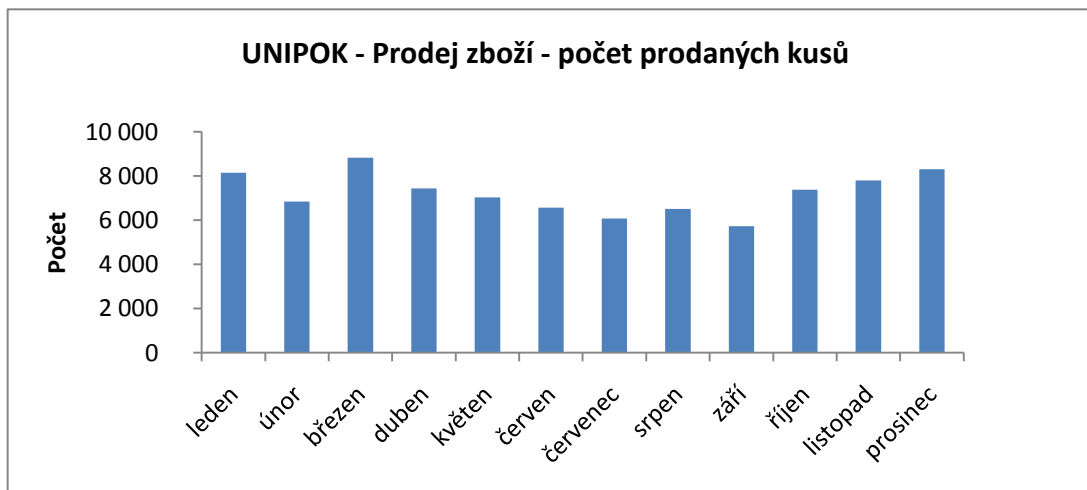
V následující tabulce č. 7 jsou uvedeny počty prodaného zboží včetně celkové hodnoty zboží v Kč za jednotlivé měsíce roku 2009. Údaje z tabulky jsou graficky znázorněny na obrázku č. 6 a 7.

Tabulka č. 8 - Statistika prodeje zboží

UNIPOK - Prodej zboží	Celkem vydané doklady	
	Počet	Kč
leden	8 154	333 890
únor	6 848	281 998
březen	8 827	337 672
duben	7 434	346 043
květen	7 029	307 292
červen	6 576	291 831
červenec	6 083	252 168
srpen	6 515	252 892
září	5 728	244 353
říjen	7 385	294 765
listopad	7 803	300 045
prosinec	8 304	332 493

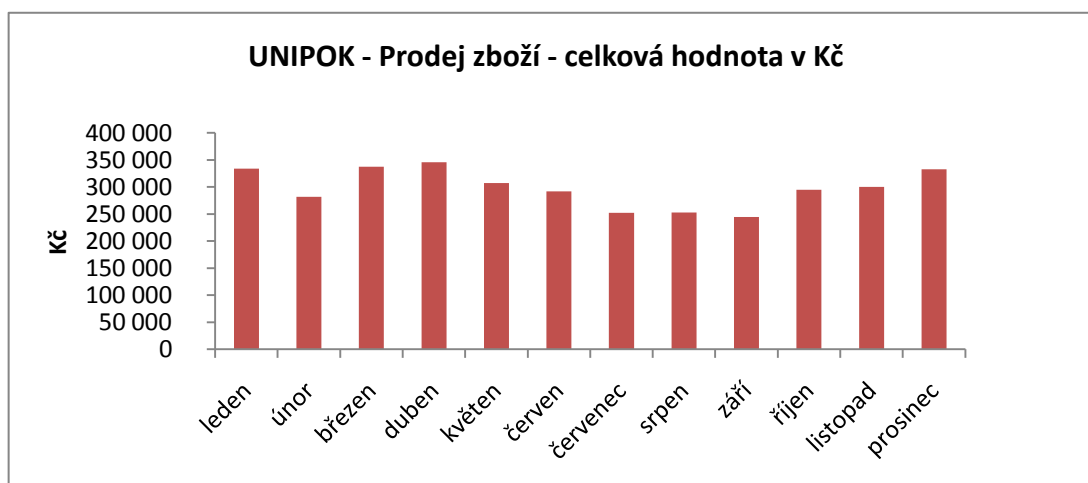
Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 6 - Prodej zboží – počet prodaných kusů



Zdroj: UNIPOK

Obrázek č. 7 - Prodej zboží - celková hodnota v Kč



Zdroj: UNIPOK

2.4.7 Doplatková pokladna/Zavazadlová pokladna

V současné době je doplatková pokladna umístěna v prostoru spolu se zavazadlovou pokladnou v boční části budovy. Jde o tzv. kumulované pracoviště. Pracuje se zde na dvě směny, první začíná v 5:00 a končí v 17:00 a druhá začíná v 10:00 a končí v 22:00. Špička je tedy kryta dvěma zaměstnanci.

Činnosti pokladníka v doplatkové pokladně:

- příjem tržeb od vlakových čet,
- sledovat včasné odvody vlakových čet a provádět kontrolu jim přidělených hodnot k vyúčtování,
- provádět uzávěrky předepsaným způsobem a ve stanovených termínech. Předepsané doklady odesílat OPT ve stanovených termínech,
- předložit při kontrole pokladny veškerou hotovost, PÚT, další ceniny a cenné doklady, provést uzávěrku pokladny a spolupracovat s kontrolním orgánem,
- výdej vlakovým četám po předložení Evidenčního lístku tyto PÚT:
 - ...psané jízdenky, zjednodušené psané jízdenky,
 - ...blokové jízdenky,
 - ...hlášenky,
 - ...případně další přesně účtované tiskopisy. [7]

Činnosti pokladníka v zavazadlové pokladně:

- podej a výdej zásilek ČD-Kurýr,
- úschova zavazadel,
- evidence tržeb za přepravu zavazadel vybrané na psané jízdenky. [7]

2.4.8 Příklad statistiky ČD-Kurýr za měsíc leden 2010

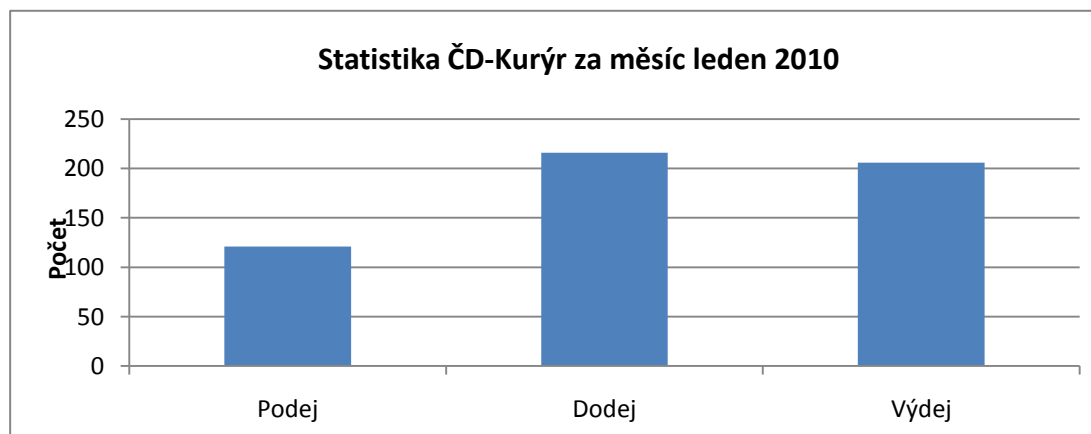
V následující tabulce č. 8 je uveden orientační přehled přepravených zásilek ČD-Kurýr včetně celkové hodnoty v Kč za měsíc leden 2010. Hodnoty z tabulky jsou graficky znázorněny na obrázku č. 8.

Tabulka č. 9 - Statistika ČD-Kurýr

Leden 2010		
Vydané doklady celkem		
	Počet	Kč
Podej	121	19 740 Kč
Dodej	216	
Výdej	206	92 782 Kč

Zdroj: Portál PARIS – Analýzy

Obrázek č. 8 - Statistika ČD-Kurýr



Zdroj: Portál PARIS – Analýzy

2.5 UNIPOK

UNIPOK (Univerzální pokladna) je zařízení určené pro pokladní službu. Toto zařízení je především určené k vydávání jízdních dokladů a rezervačních dokladů. Systém pracuje v režimu on-line. Po uzavření směny je vygenerována uzávěrka a statistiky pro konkrétního pokladníka (každý pokladník pracuje v systému na své jméno a oprávnění). UNIPOK také umožňuje nahlížet a vyhledávat v jízdních řádech dopravců. [11]

2.5.1 Funkce UNIPOKU

UNIPOK je mnohostranné zařízení, které má řadu užitečných funkcí. Jedná se především o tyto funkce:

- rezervace,
- ČD-Kurýr a InterKurýr,
- čipová In-karta,
- EPIK – příloha k uživatelské příručce UNIPOK/Čipová karta,
- platby v EUR, EPIK a bezhotovostní platby úvěry, fakturami, vzájemkami, cest.příkazy GRŘ, vouchery a dobropisy,
- distributor zásob,
- portál PARIS,
- reklamace dokladů.
- prodej zboží,
- přímý prodej PÚT,
- vnitrostátní jízdenky,
- doplatková pokladna,
- pořizování ručně psaných jízdenek a přímých prodejů PÚT v osobní pokladně,
- obchodník ČD centra,
- rozdíly na záložkách Rezervace-A2 a Rezervace-A3,
- výběrcí tržeb,
- výdej mezinárodních jízdenek,

- bezhotovostní platby (APK),
- rozšířené zavření směny osobní pokladny a příjmy a výdaje mimo UNIPOK,
- spotřeba PÚT v osobní pokladně,
- AVJ (automat výdeje jízdenek),
- doplatky k PC a k jízdenkám,
- pořizování ručně psaných jízdenek v doplatkové pokladně,
- pořizování tržeb z PAJ,
- příjmy a výdaje.

2.5.2 Technologie postupů práce s UNIPOKEM

Zahájení směny na zařízení UNIPOK

Pověřený zaměstnanec uvede UNIPOK do provozu, zadá své přihlašovací jméno a heslo. Před zahájením prodeje jízdních dokladů je povinen:

- zkontrolovat správnost nastavení tisku čísla PÚT, návaznost čísla směny a transakčního čísla,
- vytisknout a uschovat doklad “Otevření pokladny UNIPOK”,
- nesouhlasí-li číslo PÚT, provede nastavení správného čísla PÚT,
- nenavazuje-li číslo směny nebo transakční číslo, nezahájí směnu a postupuje podle části 16 Směrnice pro účetně pokladní činnost v osobní přepravě.

Jakmile zaměstnanec provede předcházející úkony, pak smí zahájit prodej jízdních dokladů.

Průběh směny

Pověřený zaměstnanec musí v průběhu směny:

- sledovat zásobu dokladů v tiskárně a postarat se o její včasné doplnění,
- zajistit a kontrolovat čitelnost údajů na vytištěných dokladech,
- kontrolovat správnost tisku.

V případě, že se nějaký doklad vytiskne chybně nebo omylem, pověřený zaměstnanec takový doklad přeškrtně, označí zápisem “zkaženo” a ihned provede anulaci. Anulaci lze zpravidla provést do jedné hodiny od času vydání dokladu.

Tyto doklady jsou pak při ukončení směny automaticky odečteny z tržeb a v zavření pokladny evidovány jako anulované. Pokud zaměstnanec nestihne anulovat doklad, vykáže tržbu za tyto doklady v pokladním deníku jako schodek, který se pak řeší dle předpisu HF 3.

Při pořizování ručně psaných jízdenek a přímých prodejů PÚT v osobní pokladně, ostatních příjmů a výdajů (mimo UNIPOK) se postupuje dle příslušných uživatelských příruček UNIPOK.

Platby v EUR

Přijímat platby v EUR jsou oprávněny pouze některé stanice a v nich určení pokladníci, kteří absolvovali školení z rozpoznávání padělků měny EUR. Tyto platby lze přijímat pouze přes zařízení UNIPOK.

Odvod hotovosti v EUR provede pokladník v “Peněžní výčetce” a to pouze na výdajové straně jako samostatnou položku.

Při reklamaci se uznané návratky z jízdních dokladů hrazených v EUR vyplácí pouze v CZK.

Ukončení směny

Pověřený zaměstnanec před vytištěním “Zavřením pokladny UNIPOK” odsouhlasí:

- výši a počet dobírek,
- počty a částky bezhotovostních plateb (úvěry, faktury, vzájemky),
- počty přijatých “Poukazů k nabytí EP”,
- úhrady platebními kartami s uzávěrkou POS,
- úhrady v EUR,
- počty a částky vyplacených reklamací,
- částky příjmů a výdajů mimo UNIPOK (platby),
- počty anulovaných dokladů,
- doložení fotokopií anulovaných dokladů, apod.

Pověřený zaměstnanec vytiskne a uloží doklad „Zavření pokladny UNIPOK“. Dále po skončení měsíce vytiskne sestavu „Soupis anulovaných dokladů“, kterou doloží doklady v pořadí dle soupisu a vše přepáskuje.

Odvod tržeb

Pověřený zaměstnanec na zařízení UNIPOK po každém ukončení směny vybere z menu „Soubor“ položku „Doklad o odvodu“ – postupuje dle příručky „UNIPOK – výběří tržeb“. Vytiskne doklad „Odvod hotovosti“. Tento doklad spolu s „Peněžní výčetkou“ přijímá výběří tržeb. Na každém dokladu „Odvod hotovosti“ je v záhlaví uvedeno transakční číslo a číslo zaměstnance, z jehož zásoby je doklad vytištěn. Spotřeba PÚT je automaticky odečítána od zásoby PÚT, které je vedeno zařízením UNIPOK.

V případě, že pověřený zaměstnanec pořizuje doklad o odvodu z AVJ, pak zadá své identifikační číslo, vybere „typ pokladny“ AVJ, PAJ, zadá číslo směny a číslo AVJ. Doklad „Odvod hotovosti“ v případě odvodu tržeb z AVJ musí být vytištěn ve stejné stanici, kde je AVJ vyčítáno.

Pověřený zaměstnanec vyhotoví „Peněžní výčetku“ dle ustanovení předpisu HF 3 a provede odvod tržeb výběřím tržeb. Tržby musí evidovat v pokladním deníku.

Uzávěrka v pokladně

Pokud z jedné pokladny prodává pokladník i jeho prodejci a všichni tito výdejci nemají uzavřenou Dohodu o společné odpovědnosti, sestavují uzávěrky po každé směně všichni výdejci. Jestliže z pokladny prodává pokladník a jeho prodejci a všichni tito výdejci mají uzavřenou Dohodu o společné odpovědnosti, sestavuje uzávěrku na konci měsíce příslušný pokladník.

Sestava uzávěrky:

- zapsání data provedení závěrky do pokladního deníku,
- pod uvedené datum se zapíše hotovost dle jednotlivých druhů bankovek a mincí. Od součtu se odečtou směnné,
- porovnájí se částky odvodu hotovosti se soupisem hotovosti dle druhého bodu a zjistí se výsledek uzávěrky. Pokud se zjistí rozdíl (přebytek/schodek), pak se postupuje dle ustanovení předpisu HF 3,
- připraví se odvod hotovosti výběřím tržeb.

Součástí uzávěrky je i vytištění sestavy „Stav zásob“, „Stav zásob osobní pokladny“. Podle těchto sestav se pak provádí kontrola stavu zásob všech přesně účtovaných tiskopisů a zboží. Plnopočetnost stavu přesně účtovaných tiskopisů a zboží se ověří v tisku sestav podpisem příslušného zaměstnance. Jestliže se zjistí nějaké nesrovnalosti, poznačí se tyto nesrovnalosti v tisku sestav a vyčká se do urovnání, které provede kontrolor OPT. Tyto sestavy se pak uloží spolu s ostatními účetními materiály.

Předávka služby

K tomuto účelu se vede tzv. odevzdávkový deník, který slouží pro předávku hodnot svěřených k vyúčtování. Pokladník založí odevzdávkový deník dle druhů předávaných hodnot (PÚT, zboží a jízdenek IDS). Pokladník nadepíše sloupce označením jednotlivých druhů předávaných hodnot. Na konci odevzdávkového deníku je vyhrazen jeden sloupec pro zapisování odvodu tržeb a další sloupce pro podpisy předávajícího a přejímajícího zaměstnance, pro datum a hodinu odevzdávky. [7]

2.6 Autobusová doprava

V Břeclavi provozuje městskou hromadnou dopravu, pravidelnou příměstskou linkovou dopravu včetně dálkových linek a zájezdové dopravy společnost BORS Břeclav a.s.

2.6.1 Charakteristika společnosti BORS Břeclav a.s.

Tato společnost provozuje kromě osobní dopravy také vnitrostátní a mezinárodní nákladní dopravu, dále poskytuje i služby v oblasti celnictví. Společnost vlastní čerpací stanici s příslušejícím kioskem v Bratislavské ulici v blízkosti sídla společnosti. Je také držitelem certifikátu ISO 9001:2008. [12]

2.6.2 BORS Břeclav a.s. – osobní doprava

Prvořadým cílem společnosti je v osobní dopravě udržení trendu zvyšování standardu veřejné dopravy v rámci rostoucích požadavků cestujících. V roce 2005 se společnost zapojila do Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje. Od roku 2008 v souvislosti se spuštěním etapy E5 IDS JMK zajišťuje společnost spoje na Břeclavsku, Hodonínsku, Kyjovsku a Veselsku. [12]

Předprodejní kancelář v Břeclavi (informace získané průzkumem)

Jedná se o stánek na pěší zóně v ulici Sady 28. října nedaleko nádražní budovy ČD, ale ne však v bezprostřední blízkosti, střídají se zde dva zaměstnanci, vnitřní uspořádání se podobá ČD centru, tzn. přímý styk se zákazníky (žádné bezpečnostní sklo).

Otvírací doba

pondělí a středa: 7:30 – 17:00

úterý, čtvrtek, pátek: 7:30 – 15:30

polední přestávka v době: 12:00 – 13:00

Poskytované služby v předprodejní kanceláři:

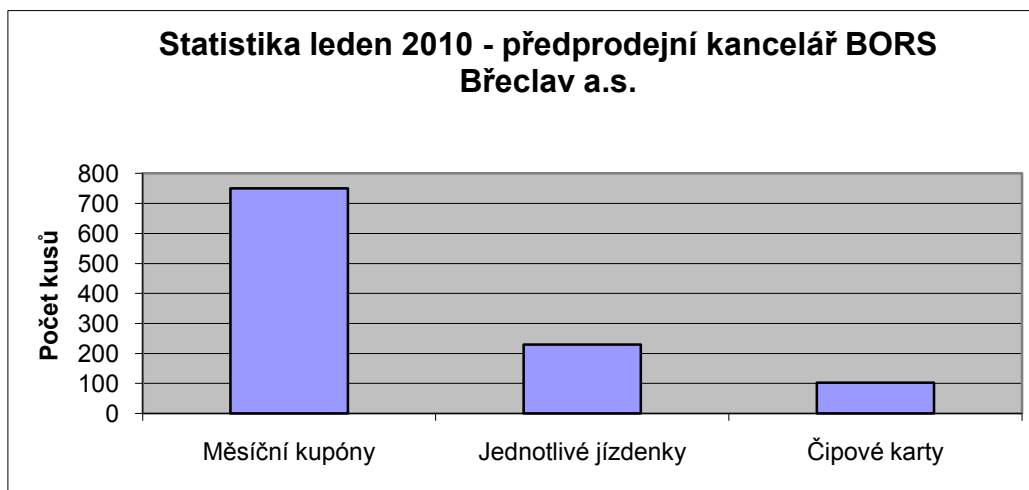
- podej informací,
- vyřizování a výdej čipových karet (3 druhy: plné jízdné, poloviční jízdné, bezplatnou přepravu),
- elektronická peněženka (základní jízdné 8 Kč, pro děti do 15 let 4 Kč),
- měsíční čipová karta na MHD (občanská 260 Kč, pro žáky, učně a studenty 26 let 100 Kč),
- čtvrtletní občanská (600 Kč),
- vyřizování reklamací nefunkčních karet (nevztahuje se na mechanické poškození,
- převody zůstatků na jiné druhy karet,
- blokace karet,
- odblokování karet,
- prodej a ověřování žákovský/studentkých průkazů,
- vyřizování průkazů na IDS JMK a k tomu prodej příslušejících měsíčních kupónů,
- prodej jednorázových IDS JMK dokladů, včetně univerzálního jízdního dokladu,
- prodej jízdních řádů,
- předprodej dálkových i mezinárodních jízdenek přes systém AMS,
- vedení archivace ztracených karet,
- vystavování průkazů totožnosti pro děti do 15 let.

Odhadovaný počet zákazníků za den

Dle subjektivního pohledu zaměstnance navštíví předprodejní kancelář v průměru 100 zákazníků za den, na začátku měsíce odhaduje až 500 zákazníků za den.

Ukázka ze statistiky předprodejní kanceláře

Obrázek č. 9 - Statistika předprodejní kanceláře BORS Břeclav a.s.



Zdroj: předprodejní kancelář BORS Břeclav a.s.

2.6.3 Systém AMS

Systém AMS (Automatizovaný místenkový systém) byl uveden do provozu v roce 1983 u ČSAD (Československá automobilová doprava). Spolehlivost systému se pohybuje v průměru kolem 97 %. Jednotlivé terminály, které jsou umístěny v předprodejních kancelářích, jsou napojeny na centrální počítač.

Funkce systému AMS [13]:

- ▶ prodej místenky s jízdenkou, automatické vyhledání přímého spoje, v případě obsazení nabízí další volný spoj, možnost výběru sedadla, automatický výpočet jízdného včetně slev a příplatků, tisk místenky s jízdenkou,
- ▶ poskytování podkladů pro dispečerské řízení,
- ▶ evidenci tržeb,
- ▶ statistické přehledy.

2.6.4 Projekt přesunu autobusového nádraží k vlakovému nádraží – vytvoření přestupního terminálu IDS

Již od roku 2002 se uvažuje o vybudování obchvatu ve směru Poštovná – Břeclav a přesunutí stávajícího autobusového nádraží do bezprostřední blízkosti vlakového nádraží. Obchvat řeší přeložku silnice I/55 s propojením na I/40. Propojením autobusového a vlakového nádraží vznikne významný přestupní uzel. Dojde ke zkrácení přestupní doby z vlaku na autobus a zároveň ke zvýšení komfortu, jelikož současné odbavování cestujících na stávajícím autobusovém nádraží nevyhovuje standardům, jež jsou v současnosti běžné.

V místech, kde bude stát autobusové nádraží, se nachází objekty ČD, ve kterých sídlí pracovníci vlakového personálu. Ti se mají přemístit do bývalé severní drážní nocležny.

Tento projekt je závislý na získání dotací z EU. [14]

2.7 Marketingový výzkum v uzlu Břeclav

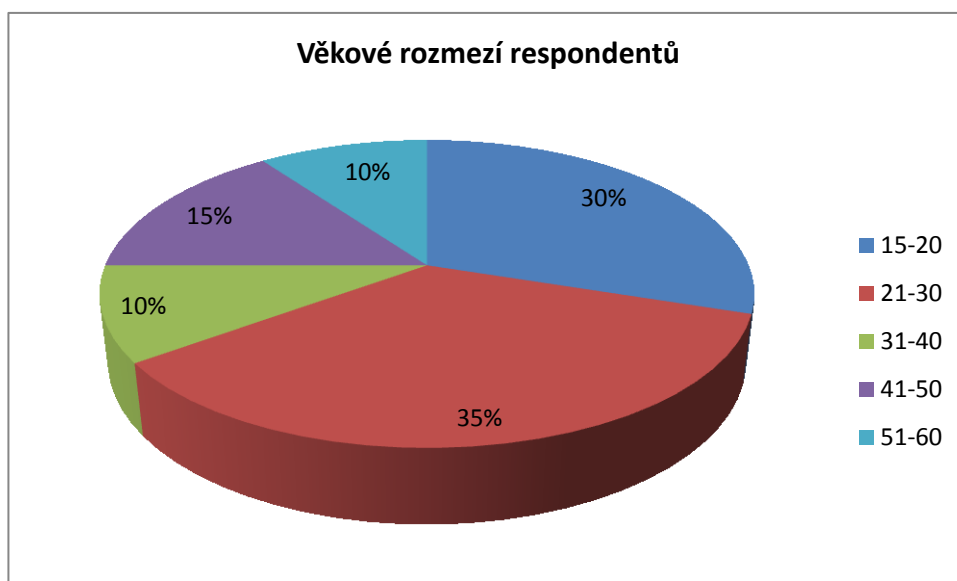
Pro plánování prostor, které slouží cestujícím, je důležité znát základní údaje týkajících se přepravy cestujících. Za tímto účelem jsem provedla marketingový výzkum v Břeclavi.

Cílem výzkumu bylo zjistit poměr využívání dopravních prostředků VHD Břeclav, účel cestování cestujících, četnost cestování, spokojenost s odbavením u pokladny ČD, zda bude mít nějaký vliv přemístění autobusového nádraží do bezprostřední blízkosti vlakového nádraží na odbavení cestujících u pokladen ČD a s tím související využívání jízdních dokladů IDS JMK.

2.8 Analýza marketingového výzkumu

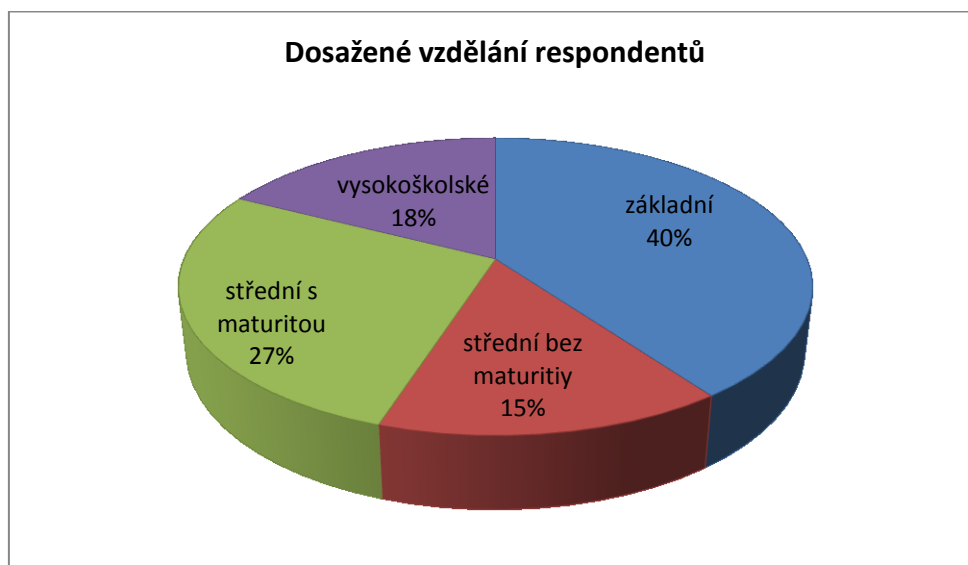
Tato kapitola je věnována rozboru výsledků zjištěných v marketingovém výzkumu, který byl uskutečněn pomocí dotazníků.

Obrázek č. 10 - Věkové rozmezí respondentů



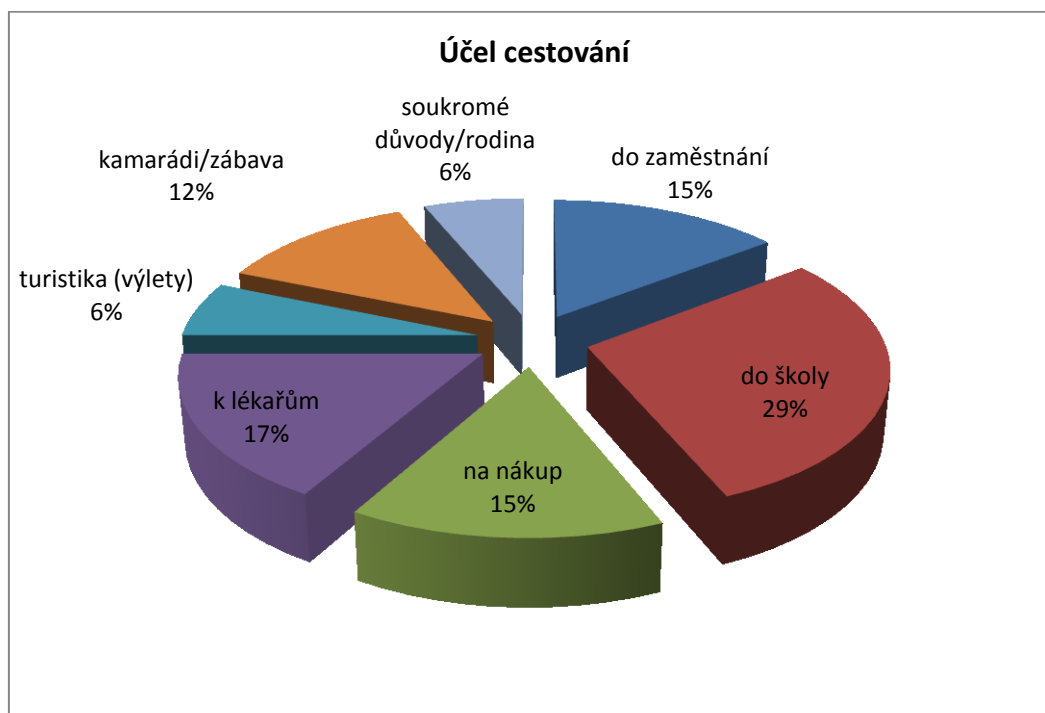
Zdroj: Autor

Obrázek č. 11 - Dosažené vzdělání respondentů



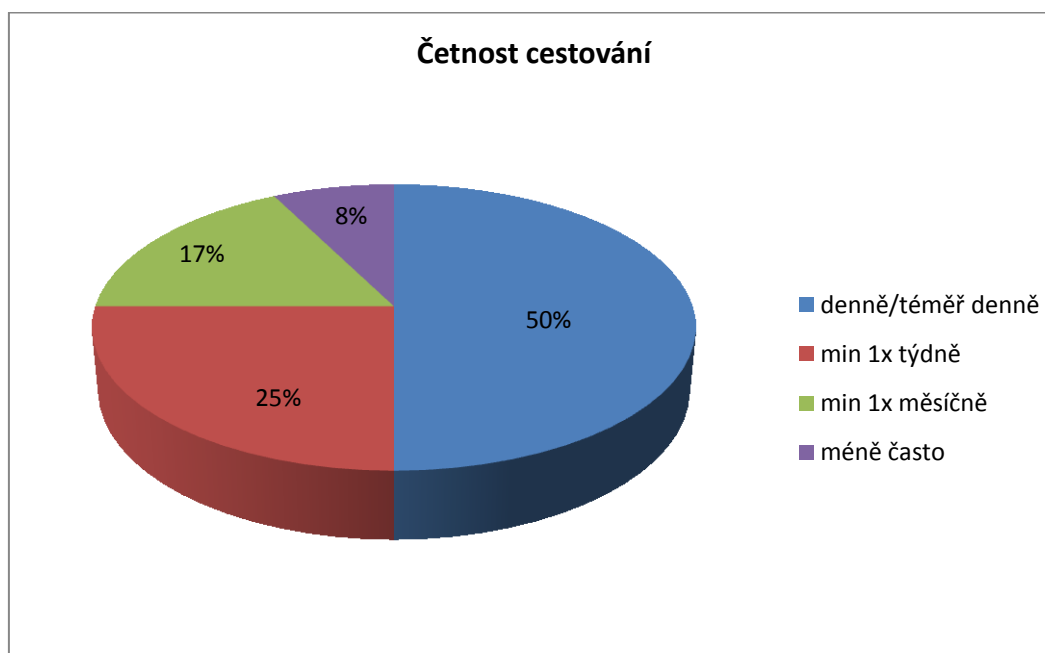
Zdroj: Autor

Obrázek č. 12 - Účel cestování respondentů



Zdroj: Autor

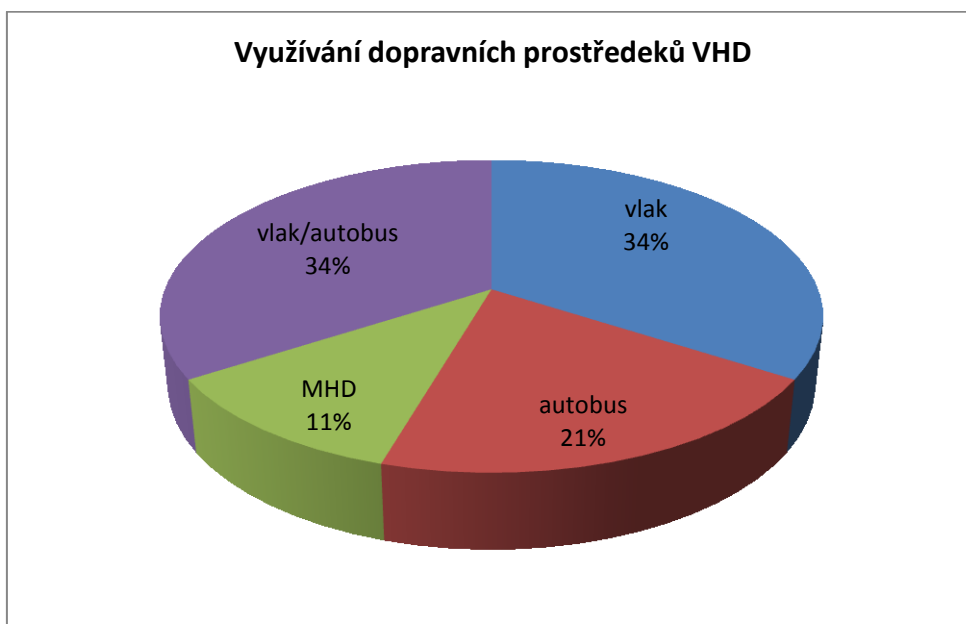
Obrázek č. 13 - Četnost cestování respondentů



Zdroj: Autor

Z grafu je vidět, že 50 % cestujících používá veřejnou hromadnou dopravu denně nebo téměř denně. Tito cestující jsou velmi významní pro dopravce, kteří provozují veřejnou hromadnou dopravu, a proto je důležité na ně zaměřit svoji pozornost. Další důležitou složku tvoří cestující, jež cestují alespoň 1x do týdne a také alespoň 1x do měsíce, což je v tomto případě 25 % a 17 %.

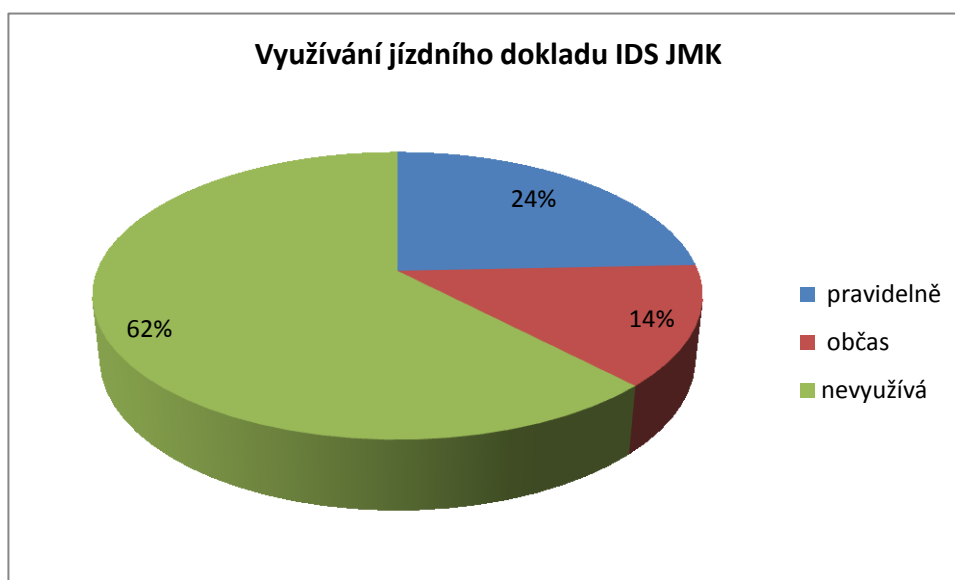
Obrázek č. 14 - Využívání dopravních prostředků VHD



Zdroj: Autor

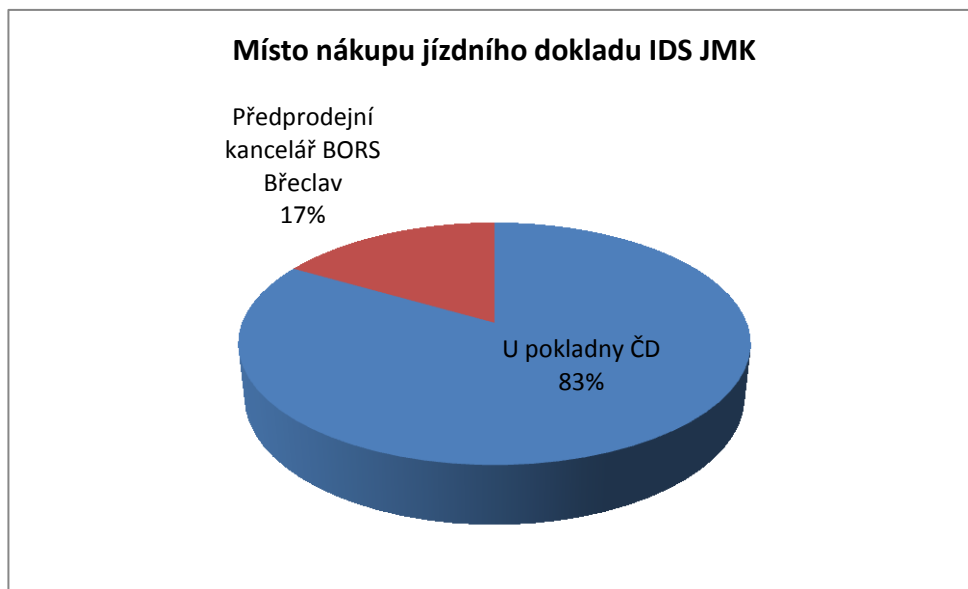
Z grafu je patrné, že relativně významná část cestujících používá ke své cestě jak vlak, tak i autobus. Tento poznatek je velmi důležitý pro plánování koncepce přesunu autobusového nádraží k vlakovému nádraží a tím i řešení odbavení cestujících v nově vzniklém přestupním uzlu.

Obrázek č. 15 - Využívání jízdního dokladu IDS JMK



Zdroj: Autor

Obrázek č. 16 - Místo nákupu jízdního dokladu IDS JMK

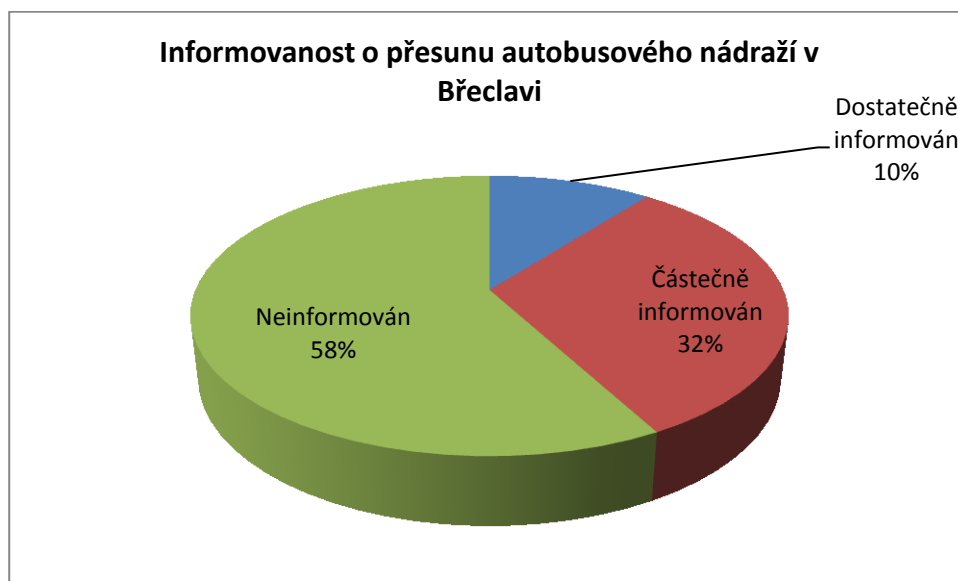


Zdroj: Autor

Tímto výzkumem jsem zjistila důležitý poznatek, že řada cestujících v případě současného umístění autobusového nádraží si raději koupí jízdenku přímo u řidiče, než aby si zakoupila jízdní doklad IDS JMK, přestože vyjde levněji. Hlavním důvodem této zjištěné skutečnosti je, že na současném autobusovém nádraží, a ani v jeho přímé blízkosti není žádná odbavovací kancelář, popřípadě prodejní stánek, ve kterém by se tento jízdní doklad dal zakoupit. Dalším důvodem nevyužívání tohoto jízdního dokladu je nedostatečná informovanost o tomto druhu jízdního dokladu.

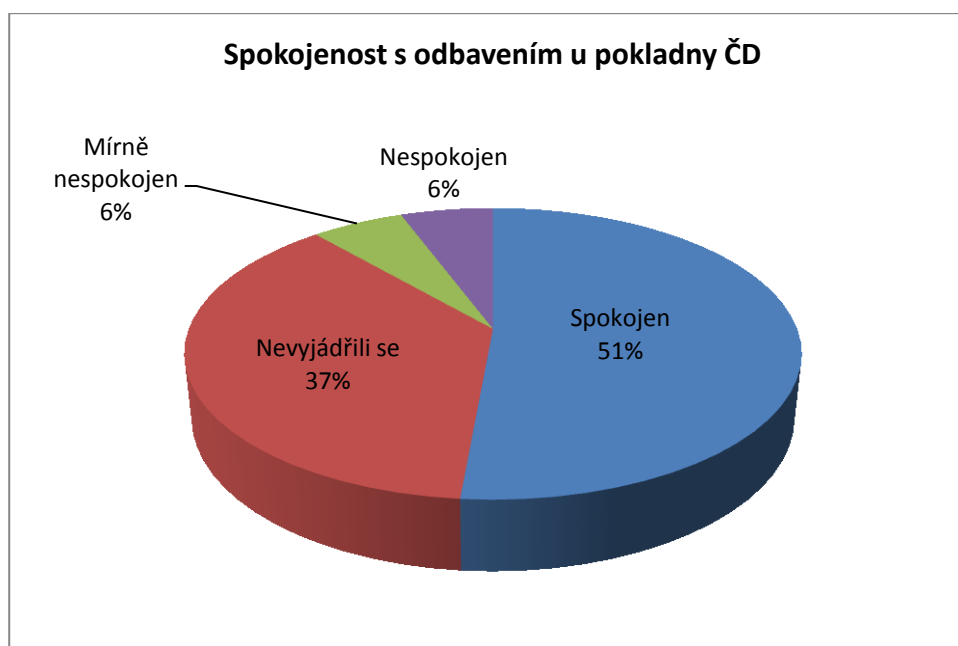
Na základě zjištěných informací by se dalo předpokládat, že přesunem autobusového nádraží do bezprostřední blízkosti vlakového nádraží, dojde ke zvýšení využívání jízdního dokladu IDS JMK. Pro odbavovací pokladny ČD by to znamenalo nárůst počtu prodaných těchto dokladů, a tím i zvýšení frekvence cestujících v odbavovací hale vlakového nádraží, pokud by společnost BORS Břeclav a.s. nevybudovala svoje odbavovací místo mimo nádražní budovu ČD.

Obrázek č. 17 - Informovanost o přesunu autobusového nádraží



Zdroj: Autor

Obrázek č. 18 - Spokojenost s odbavením u pokladny ČD



Zdroj: Autor

Z výše uvedeného grafu lze vidět, že většina dotázaných byla spokojena s odbavením u pokladen ČD Břeclav. Jejich odpovědi často zněly „bezproblémové odbavení“. Avšak ne všichni byli tohoto názoru. V případě odpovědi „mírně nespokojen“ a „nespokojen“ uváděli připomínky k ochotě a především k rychlosti odbavení.

2.8.1 Doba odbavení

Tato doba je velmi individuální, jelikož u pokladen neprodávají pouze jízdní doklady, ale také na požádání cestujícího podávají informace týkající se jeho přepravy.

3 Návrh optimalizace odbavení cestujících

Přesunem autobusového nádraží do bezprostřední blízkosti vlakového nádraží vznikne významný přestupní uzel mezi autobusovou a vlakovou dopravou. Tento přesun ovlivní využití současných prostor nádražní budovy ČD, jelikož společnost BORS Břeclav a.s. neplánuje vybudovat svůj vlastní odbavovací terminál. Vzhledem k této skutečnosti, ale také pro zlepšení současného stavu odbavení cestujících a pracovních podmínek příslušných zaměstnanců v železniční stanici, by byla vhodná optimalizace prostorů, které slouží k odbavení cestujících.

V rámci této bakalářské práce se pokusím o návrh příslušné optimalizace na základě poskytnutých podkladů a se zohledněním omezovacích kritérií (tzn. budu dělat jen taková opatření, která by byla uskutečnitelná v rámci daných podmínek).

Nespolupracuji s žádnou organizací, která se zabývá revitalizací žst. Břeclav.

3.1 Revitalizace nádražní budovy Břeclav

V současné době se plánuje revitalizace nádražní budovy. Již bylo zahájeno i konkursní řízení, avšak to bylo zrušeno. Prozatím je proces revitalizace pozastaven s tím, že bude zahájeno nové konkursní řízení. Revitalizace by se měla týkat především přemístění současných toalet na jiné místo tak, aby toalety vyhovovaly hygienickým předpisům, jež v současné době nesplňují. Dále se uvažuje o jiném využití prostor současných vnitrostátních pokladen, o přesunutí kanceláře přednosta stanice do jiné budovy. V rámci projektu přesunutí autobusového nádraží k vlakovému nádraží budou zbourány žluté budovy ČD, které se nacházejí za hlavní nádražní budovou. Budova určená ke zbourání je znázorněna na následujícím obrázku č. 19.

Obrázek č. 19 - Budova ke zbourání

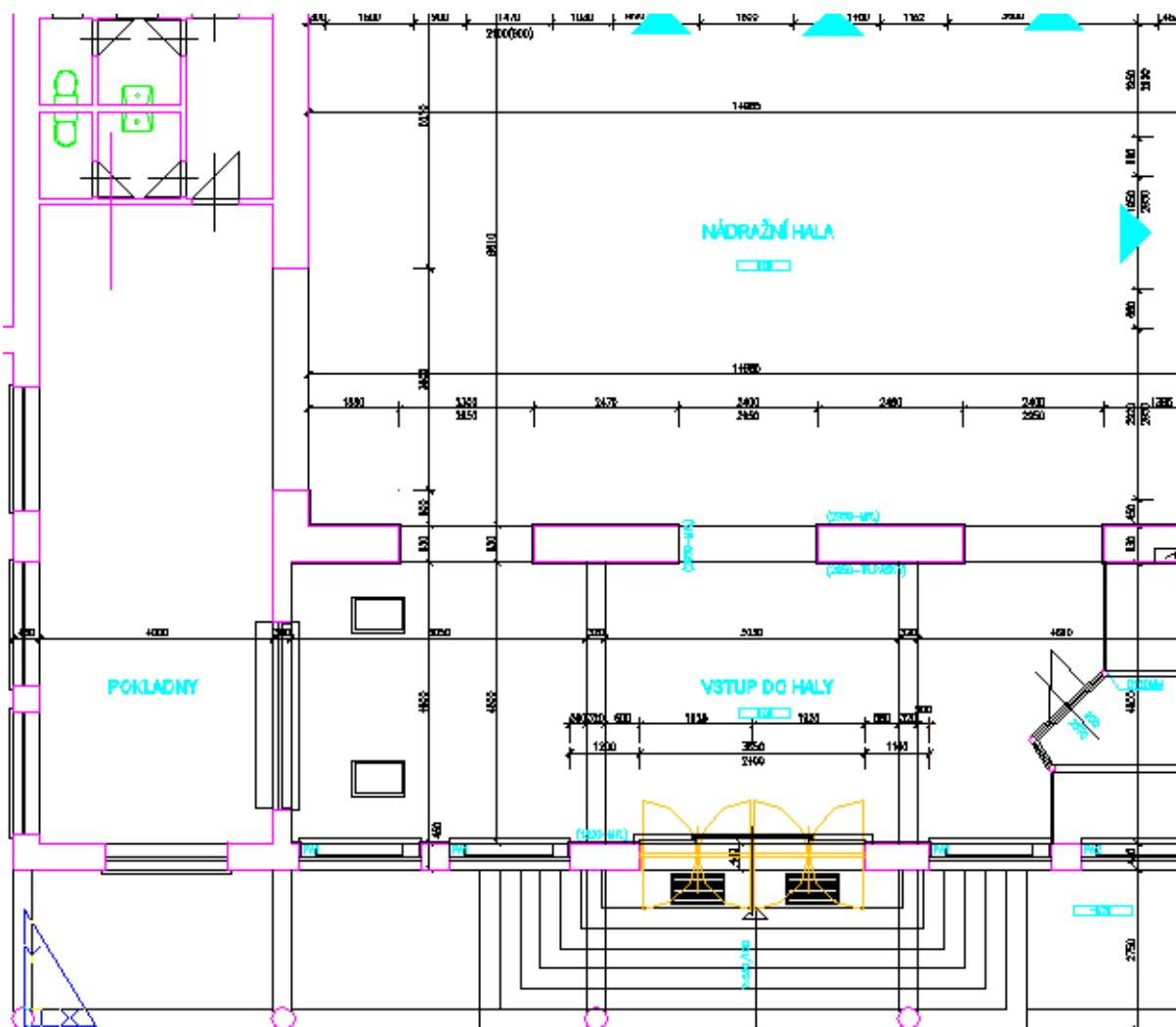


Zdroj: Autor

3.2 Současné řešení odbavení cestujících v žst. Břeclav

Vnitrostátní pokladny se nacházejí po levé straně při vstupu do nádražní budovy z prostoru před nádražím. Odbavení cestujících je realizováno pomocí dvou přepážek. Umístění vnitrostátních pokladen je vidět na obrázku č. 20.

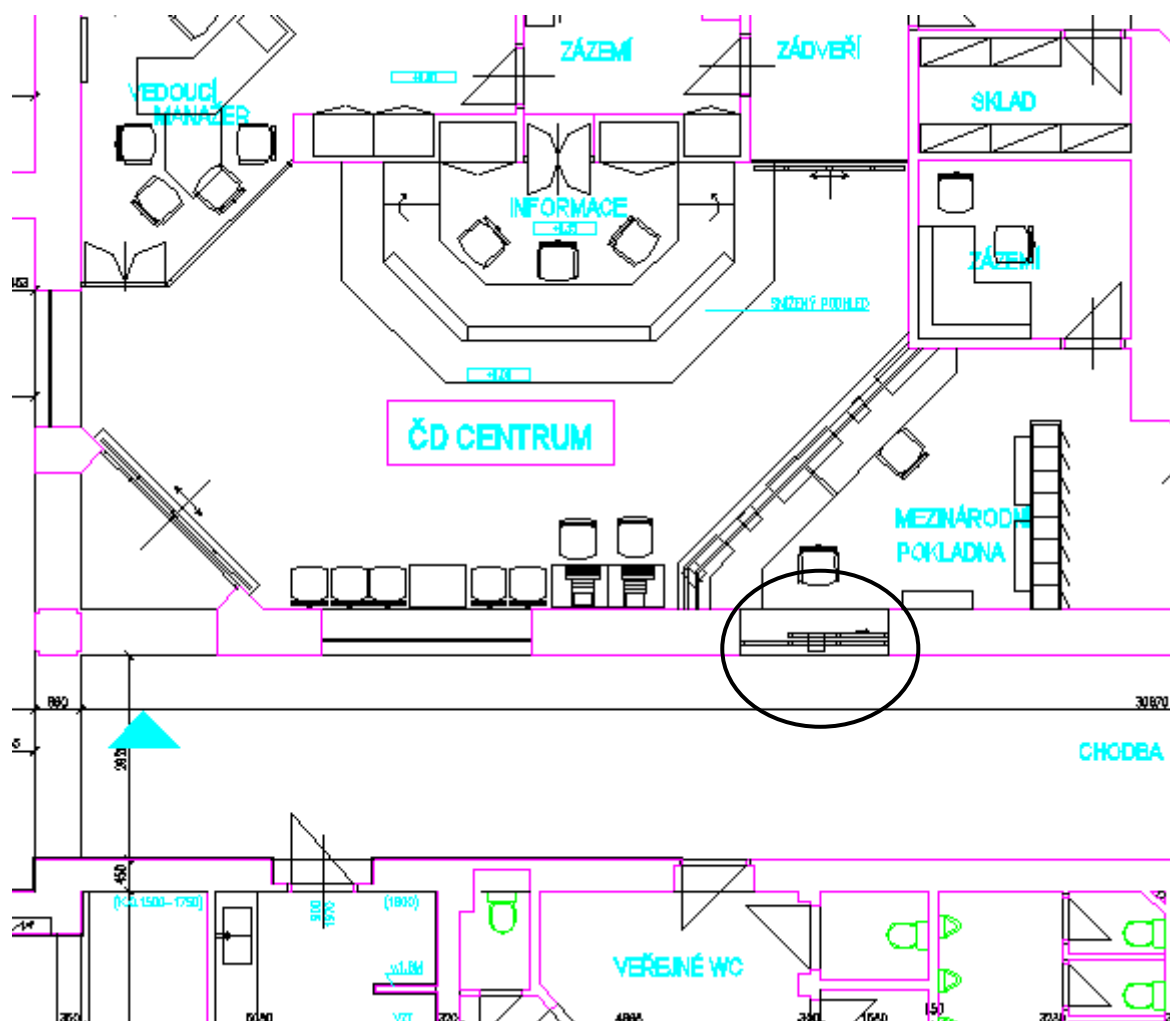
Obrázek č. 20 - Vnitrostátní pokladny



Zdroj: RSM Brno

Na obrázku č. 21 je znázorněno současné řešení prostoru ČD centra. Je zde vidět uspořádání informací a mezinárodní pokladny. V kroužku je zobrazena přepážka nočního odbavení.

Obrázek č. 21 - ČD centrum, mezinárodní pokladna



Zdroj: RSM Brno

Nevýhody současného prostorového uspořádání

Mezinárodní pokladna je umístěna v prostorách současného ČD centra tak, že na ní nejde z haly dostatečně vidět a nachází se daleko od vnitrostátní pokladny, tím dochází k problémům s orientací cestujících. Navíc současný prostor mezinárodní pokladny a informací je nevhodně řešen i z klimatického hlediska. V mezinárodní pokladně je velké teplo a naproti tomu v informacích je zase chladno, protože jsou otevřené bez bezpečnostního skla a dochází zde k průvanu od dveří. Klimatizační zařízení je v těchto prostorech nevhodně rozmístěno.

Problém vzniká i při nočním odbavení, které je realizováno z boční přepážky. Obsluha přepážky nočního odbavení je realizována z prostoru mezinárodní pokladny, která je vybavena pouze jedním počítačem s UNIPOKEM. Tento počítač se nachází u přepážky mezinárodního odbavení.

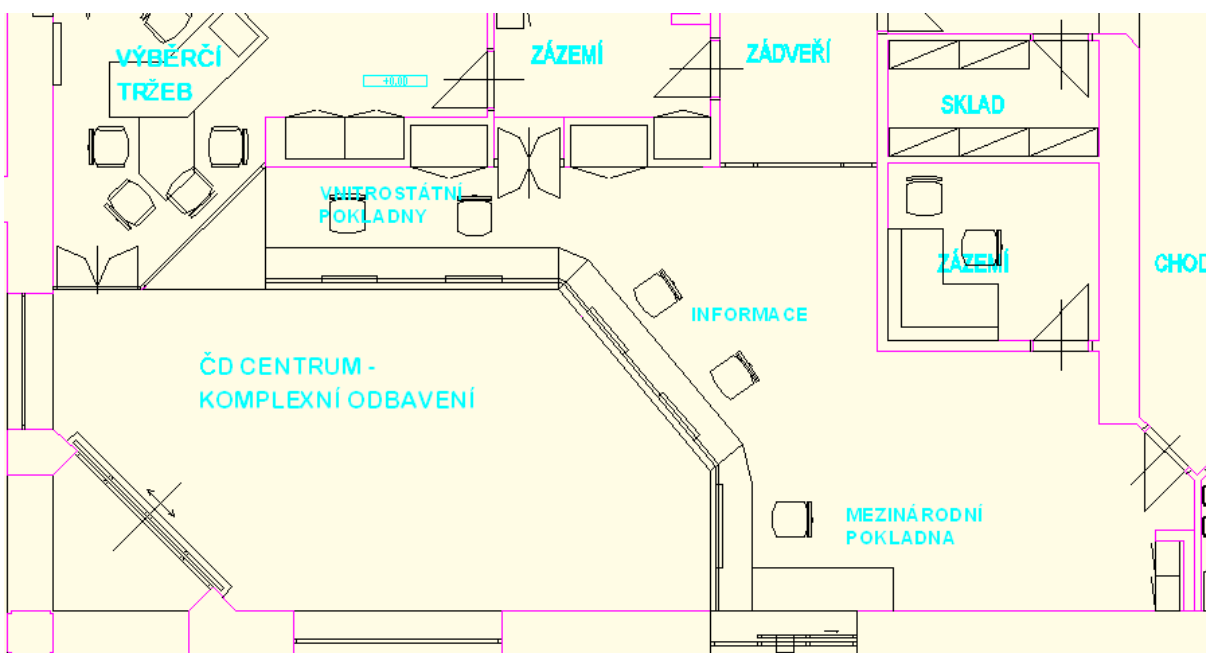
Dochází pak k tomu, že příslušný zaměstnanec se musí otočit zády k cestujícímu, aby ho mohl odbavit jízdním dokladem. V případě upřesnění údajů k jízdnímu dokladu se musí otočit i vícekrát. Další nevýhodou přepážky nočního odbavení je její umístění naproti WC.

3.3 Vlastní návrh optimalizace

Návrh optimalizace je znázorněn v příloze č. 2. Jedná se o celkový pohled půdorysu části železniční budovy, která slouží cestujícím.

Zásadní změnou je rekonstrukce současného prostoru ČD centra. Z ČD centra se tak stane místo komplexního odbavení. Jsou zde umístěny jak informace, mezinárodní pokladna, tak i vnitrostátní pokladny. Všechna tato pracoviště budou za bezpečnostním sklem, tímto opatřením by se měla i zvýšit kvalita klimatických podmínek tohoto prostoru (se zohledněním úpravy současného rozmístění klimatizačního zařízení). Tyto změny jsou zachyceny na obrázku č. 22.

Obrázek č. 22 - Návrh optimalizace 1. Část



Zdroj: RSM Brno (úpravy autor)

Vzhledem k relativně malému prostoru vstupních dveří do "nového" ČD centra by musely tyto dveře být alespoň po dobu ranních a odpoledních špiček neustále otevřené. Tohle opatření se dá však jednoduše zrealizovat nastavením posuvných dveří.

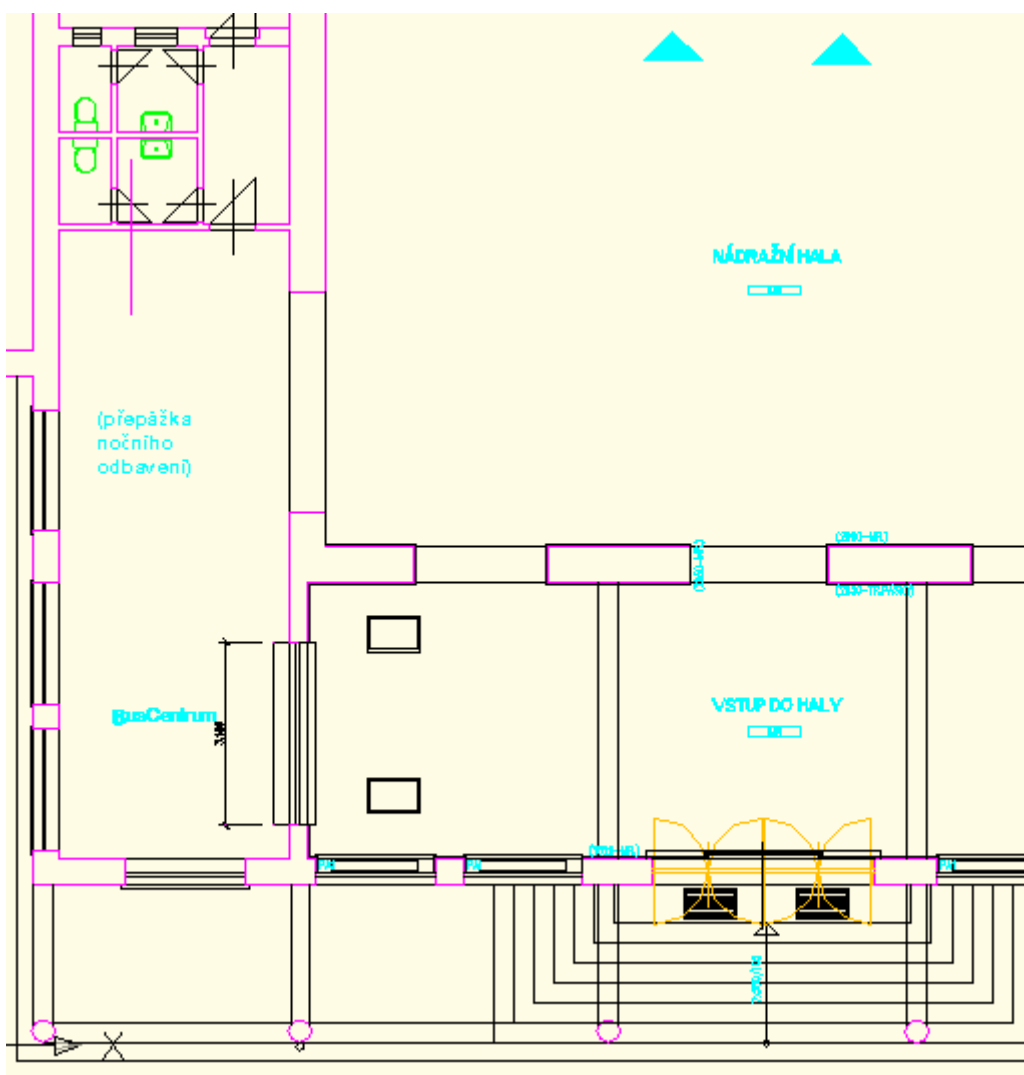
Na místě současných vnitrostátních pokladen by bylo zřízeno BUS centrum, to znamená, že by se sem přesunuly služby, které jsou poskytovány předprodejní kanceláří BORS

Břeclav a.s. K informačním tabulím o odjezdech vlaků by přibyla ještě další informační tabule s odjezdy autobusů. Řídící počítač sloužící k ovládnání této informační tabule by byl umístěn v nově vzniklém BUS centru. Toto opatření by si vyžadovalo zaměstnání dalšího zaměstnance (operátora), který by ovládal řídicí počítač.

Přepážka nočního odbavení by teoreticky mohla zůstat tak jak je s tím, že by tam byl přidán další PC vybavený UNIPOKEM, aby bylo dosaženo lepších pracovních podmínek, a tím zkvalitněno celkové odbavení. Vhodná by byla i úprava prostoru před přepážkou (WC), ale i čekárny v rámci revitalizace nádražní budovy, jelikož současný stav těchto míst je nevyhovující. Anebo by mohlo být noční odbavení realizováno vedle BUS centra.

Na obrázku č. 23 je znázorněno umístění BUS centra a přepážky nočního odbavení (v případě zrušení původní přepážky).

Obrázek č. 23 - Návrh optimalizace 2. část



Zdroj: RSM Brno (úpravy autor)

3.3.1 Náklady na projekt optimalizace

Tato kapitola je věnována odhadu nákladů na projekt optimalizace odbavení cestujících v žst. Břeclav. Zabývá se zde především stanovením finančního rozpočtu na rekonstrukci interiéru ČD centra a na zabudování nové informační odjezdové tabule autobusů.

Rekonstrukce interiéru ČD centra

Jedná se především o demontáž současné přepážky mezinárodní pokladny a demontáž dřevěného pultu informací včetně úpravy podlahy. Nejvíce finančně náročné bude zhotovení nových přepážek. Jedná se o montáž dřevěných pultů, do kterých se zabuduje ocelová konstrukce s bezpečnostním sklem. Dalšími nezbytně nutnými úpravami bude úprava elektrických rozvodů včetně svítidel a úprava datových rozvodů. Podrobnější přehled o jednotlivých nákladových položkách rekonstrukce interiéru je uveden v následující tabulce č. 10.

Jedná se o hrubý odhad nákladů, který je proveden na základě odvození z cen při realizaci původních úprav ČD centra. Pro konkrétní stanovení nákladů by bylo potřeba přesného zaměření, včetně rozsahu technických úprav sítí, měření intenzity osvětlení atd. Výsledné náklady by byly určeny na základě rozpočtu prací vytvořených v programu Kros případně obdobným programem.

Tabulka č. 10 - Náklady na rekonstrukci interiéru ČD centra

P. č.	Název položky	MJ	Množství	Celkem (Kč) bez DPH
1	Demontáž stávající prosklené stěny	soubor	1,00	6 300,00
2	Demontáž stávajících dřevěných pultů	soubor	1,00	3 800,00
3	Demontáž zvýšené podlahy	m2	12,00	3 500,00
4	Dodávka + montáž ocelové, prosklené stěny, oplechování kartáčovaný nerez plech, zasklení bezpečnostním sklem CONNEX 10,3mm	m2	29,80	345 000,00
5	Dodávka + montáž dřevěných pultů	soubor	1,00	98 000,00
6	Dodávka + montáž zvýšeného pódia	m2	26,00	24 000,00
7	Doplnění povrchů podlah-zátěžový koberec	m2	38,00	23 000,00
8	Úprava elektrických rozvodů včetně svítidel	soubor	1,00	15 000,00
9	Úprava datových rozvodů	soubor	1,00	12 000,00
10	Doprava a přesun materiálu	T	2,00	18 000,00
11	Likvidace odpadu včetně uložení na skládku	T	0,70	6 000,00
Celkové náklady				554 600,00

Zdroj: Rostislav Novák

Zabudování nové informační tabule

Tato informační tabule by byla zabudována v odjezdové hale vlakového nádraží ČD. Sloužila by výhradně k podávání informací o odjezdech autobusů. Výkres informační tabule včetně technické specifikace je uveden v příloze č. 4.

V následující tabulce č. 11 jsou uvedeny náklady spojené s pořízením informační tabule včetně zabudování. Výše ceny tabule se odvíjí od toho, zda je podsvícena zářivkami nebo LED diodami. Ceny jsou stanoveny na základě informací poskytnutých společností Elektročas s.r.o. Použila jsem průměrné hodnoty z poskytnutého cenového rozpětí společností.

Tabulka č. 11 - Náklady na informační tabuli

P.č.	Název položky	Celkem (Kč) bez DPH
1	Informační tabule (kompletní zařízení)	385 000,00
2	Montáž (5-10% z ceny zařízení)	29 000,00
Celkové náklady		414 000,00

Zdroj: Autor

Mezi další náklady spojené se zabudováním informační tabule by patřily mzdové náklady na zaměstnance, který by ovládal řídicí počítač k této informační tabuli.

Hrubý odhad celkových nákladů na projekt

V následující tabulce č. 12 je uveden hrubý odhad nákladů na projekt optimalizace odbavení v žst. Břeclav. Odhad nezahrnuje náklady spojené s přestěhováním zařízení z předprodejní kanceláře BORS Břeclav a.s. do nově vzniklého BUS centra a následné úpravy tohoto prostoru, ale i další vedlejší náklady jako jsou náklady na vypracování projektu aj.

Tabulka č. 12 - Hrubý odhad celkových nákladů na projekt

P.č.	Název položky	Celkem (Kč) bez DPH
1	Kompletní náklady na zabudování informační tabule	414 000,00
2	Náklady na rekonstrukci interiéru ČD centra	554 600,00
Celkové náklady		968 600,00

Zdroj: Autor

Závěr

Odbavení cestujících představuje významnou část celkového procesu přemístění cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové. Způsob odbavení je součástí image dopravní společnosti, jelikož se jedná o charakteristický znak. České dráhy v současné době upřednostňují systém, který je rozčleněn na základní, komplexní a přednostní odbavení. Jejich novou podnikovou filozofií je nové pojetí funkce ČD centra. ČD centrum nebude zastávat pouze funkci informační, ale stane se hlavním místem prodeje jízdních dokladů.

Vzhledem k aktuální situaci v žst. Břeclav a k plánovaným změnám jsem vytvořila optimalizační návrh odbavení, který by měl pomoci zlepšit a zpřehlednit celkové odbavení a přispět tak k větší spokojenosti cestujících.

V mém návrhu částečně vycházím z nového pojetí ČD centra a také se snažím o komplexnost poskytování služeb z nádražní budovy, která bude v budoucnu sloužit i těm cestujícím, kteří používají ke své přepravě autobus.

Návrh je vytvořen na základě analýzy současného stavu odbavení cestujících, která zahrnovala i prohlídku pracovišť, ale i rozhovor s příslušnými zaměstnanci. Podstatou návrhu je změna funkce ČD centra a také vytvoření BUS centra v nádražní budově. ČD centrum bude zastávat funkce jak informací, mezinárodní pokladny, tak i vnitrostátní pokladny. Tohoto účelu dosáhnou rekonstrukcí interiéru ČD centra. Vybudují se zde přepážky vnitrostátní pokladny, informací a mezinárodní pokladny. Záměrně jsem zvolila tohle rozdělení, a ne rozdělení na komplexní a základní přepážky. Důvodem pro tohle rozhodnutí je skutečnost, že cestující v České republice jsou zvyklí na "svoje" přepážky, dalším důvodem je i náročnost pro pokladníky z hlediska znalostí příslušných předpisů. Takovéto rozdělení je vhodné pro železniční stanice, ve kterých je prodej mezinárodních dokladů minimální.

Novým uspořádáním prostoru ČD centra včetně změny umístění klimatizačního zařízení by mělo dojít i ke zlepšení pracovních podmínek.

Zároveň je tento návrh koncipován tak, aby jej bylo možné zrealizovat. Jedná se o taková opatření, která nevyžadují zásadní stavební úpravy a zohledňují omezující kritéria, která mi byla sdělena, ale také i připomínky zaměstnanců.

Cíl práce byl v rámci možností naplněn.

Použitá literatura

- [1] *Železniční koridory na Moravě*. Praha 5 : SAXI, 2004. 115 s.
- [2] KREJČÍŘÍK, Mojmír. *Česká nádraží: Architektura a stavební vývoj I. díl*. Litoměřice: Vydavatelství dopravní literatury Ing. Luděk Čadca, 2003. 164 s. ISBN 8090270689.
- [3] EISLER, Jan. *Ekonomika dopravních služeb a podnikání v dopravě*. Praha: Oeconomica, 2008. 152 s. ISBN 9788024514161.
- [4] VONKA, Jaroslav, et al. *Osobní doprava*. Praha: Institut Jana Pernera, 2001. 170 s. ISBN 8071943207.
- [5] ŠIROKÝ, Jaromír. *Základy technologie dopravy*. Praha: Institut Jana Pernera, 2007. 185 s. ISBN 808653037X.
- [6] DANĚK, Jan; TEICHMANN, Dušan. *Technologie přepravy II: Přeprava po železnici*. Ostrava : [s.n.], 2003. 146 s. ISBN 8024802430.
- [7] *Interní předpisy ČD*
- [8] *Informační server pro město Břeclav a Lednicko-valtický areál* [online]. 2008 [cit. 2010-02-26]. Historie Břeclavi. Dostupné z WWW: <http://www.breclav.info/breclav/historie_bv/index.asp>.
- [9] *Správa železniční dopravní cesty* [online]. c2009 [cit. 2010-02-26]. Rekonstrukce železničního uzlu Břeclav, 1. stavba. Dostupné z WWW: <<http://www.szdc.cz/modernizace-drahy/prehled-staveb/op-doprava/breclav-1.st.html>>.
- [10] *Správa železniční dopravní cesty* [online]. c2009 [cit. 2010-02-26]. Prohlášení o dráze 2009/2010. Dostupné z WWW: <<http://www.szdc.cz/soubory/prohlaseni-o-draze/cs/p-b.pdf>>.
- [11] *ČD-Telematika* [online]. 2007 [cit. 2010-02-27]. ČDT - UNIPOK. Dostupné z WWW: <<http://www.cdt.cz/templates/Clanek.aspx?col=275>>.
- [12] *BORS Břeclav a.s.* [online]. 2000 [cit. 2010-02-27]. Dostupné z WWW: <<http://www.bors.cz/cz/>>.
- [13] *ITS revue* [online]. c2000-2008 [cit. 2010-02-27]. Telematika v silniční dopravě. Dostupné z WWW: <<http://www.itsrevue.cz/index.php?its=its-v-kostce/its-v-kostce-silnicni>>

- [14] ŠEVČÍK, Jiří; ŠUPÁLEK, Michal. Břeclavská radnice už řeší stěhování nádraží. *Břeclavský deník* [online]. 20.1.2010 [cit. 2010-05-23]. Dostupné z WWW: <http://breclavsky.denik.cz/zpravy_region/radnice-uz-resi-stehovani-nadrazi20100119.html>.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Počty spojů vlakových linek v pracovní den.....	- 16 -
Tabulka č. 2 - Počty spojů autobusových linek v pracovní den	- 16 -
Tabulka č. 3 - Počty spojů vlakových linek o víkendu.....	- 17 -
Tabulka č. 4 - Počty spojů autobusových linek o víkendu	- 17 -
Tabulka č. 5 - Celkový počet osob v terminálu Břeclav	- 17 -
Tabulka č. 6 - Statistika prodaných vnitrostátních jízdének.....	- 23 -
Tabulka č. 7 - Statistika prodaných mezinárodních jízdének	- 25 -
Tabulka č. 8 - Statistika prodeje zboží	- 28 -
Tabulka č. 9 - Statistika ČD-Kurýr.....	- 30 -
Tabulka č. 10 - Náklady na rekonstrukci interiéru ČD centra.....	- 50 -
Tabulka č. 11 - Náklady na informační tabuli	- 51 -
Tabulka č. 12 - Hrubý odhad celkových nákladů na projekt.....	- 51 -

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 - Břeclavské nádraží	- 9 -
Obrázek č. 2 - Počet vydaných vnitrostátních jízdenek	- 24 -
Obrázek č. 3 - Celková hodnota prodaných vnitrostátních jízdenek v Kč	- 24 -
Obrázek č. 4 - Počet vydaných mezinárodních jízdenek	- 25 -
Obrázek č. 5 - Celková hodnota prodaných mezinárodních jízdenek v Kč	- 26 -
Obrázek č. 6 - Prodej zboží – počet prodaných kusů	- 28 -
Obrázek č. 7 - Prodej zboží - celková hodnota v Kč	- 29 -
Obrázek č. 8 - Statistika ČD-Kurýr	- 30 -
Obrázek č. 9 - Statistika předprodejní kanceláře BORS Břeclav a.s.	- 37 -
Obrázek č. 10 - Věkové rozmezí respondentů	- 39 -
Obrázek č. 11 - Dosažené vzdělání respondentů	- 39 -
Obrázek č. 12 - Účel cestování respondentů	- 40 -
Obrázek č. 13 - Četnost cestování respondentů	- 40 -
Obrázek č. 14 - Využívání dopravních prostředků VHD	- 41 -
Obrázek č. 15 - Využívání jízdního dokladu IDS JMK	- 41 -
Obrázek č. 16 - Místo nákupu jízdního dokladu IDS JMK	- 42 -
Obrázek č. 17 - Informovanost o přesunu autobusového nádraží	- 43 -
Obrázek č. 18 - Spokojenost s odbavením u pokladny ČD	- 43 -
Obrázek č. 19 - Budova ke zbourání	- 45 -
Obrázek č. 20 - Vnitrostátní pokladny	- 46 -
Obrázek č. 21 - ČD centrum, mezinárodní pokladna	- 47 -
Obrázek č. 22 - Návrh optimalizace 1. část	- 48 -
Obrázek č. 23 - Návrh optimalizace 2. část	- 49 -

Seznam zkratek

AMS – Automatizovaný místenkový systém
AVJ – Automat výdeje jízdenek
ČD – České dráhy, a.s.
EC – eurocity
EDPS – Elektronická depeše
EN – euronight
EPIK – elektronická peněženka
EUR – evropská měnová jednotka
Ex – expres
IDOS – Informační dopravní systém
IDS – Integrovaný dopravní systém
JMK – Jihomoravský kraj
KCOD – Krajské centrum osobní dopravy
MHD – Městská hromadná doprava
MPS – Malý pohraniční styk
OPT – Odúčtovna přepravních tržeb
Os – osobní vlak
PAJ – Prodejní automat na jízdenky
PARIS – Prodejní a rezervační informační systém pro odbavování cestujících
PO – Provozní obvod
PTV – Přepravní a tarifní věstník
PÚT – Přesně účtované tiskopisy
R – rychlík
RCP – Regionální centrum provozu
SC – supercity
Sp – spěšný vlak
TCV – Společný mezinárodní tarif pro přepravu cestujících
TSI – Technické specifikace interoperability
UNIPOK- Univerzální pokladna
Žst. – Železniční stanice

Seznam příloh

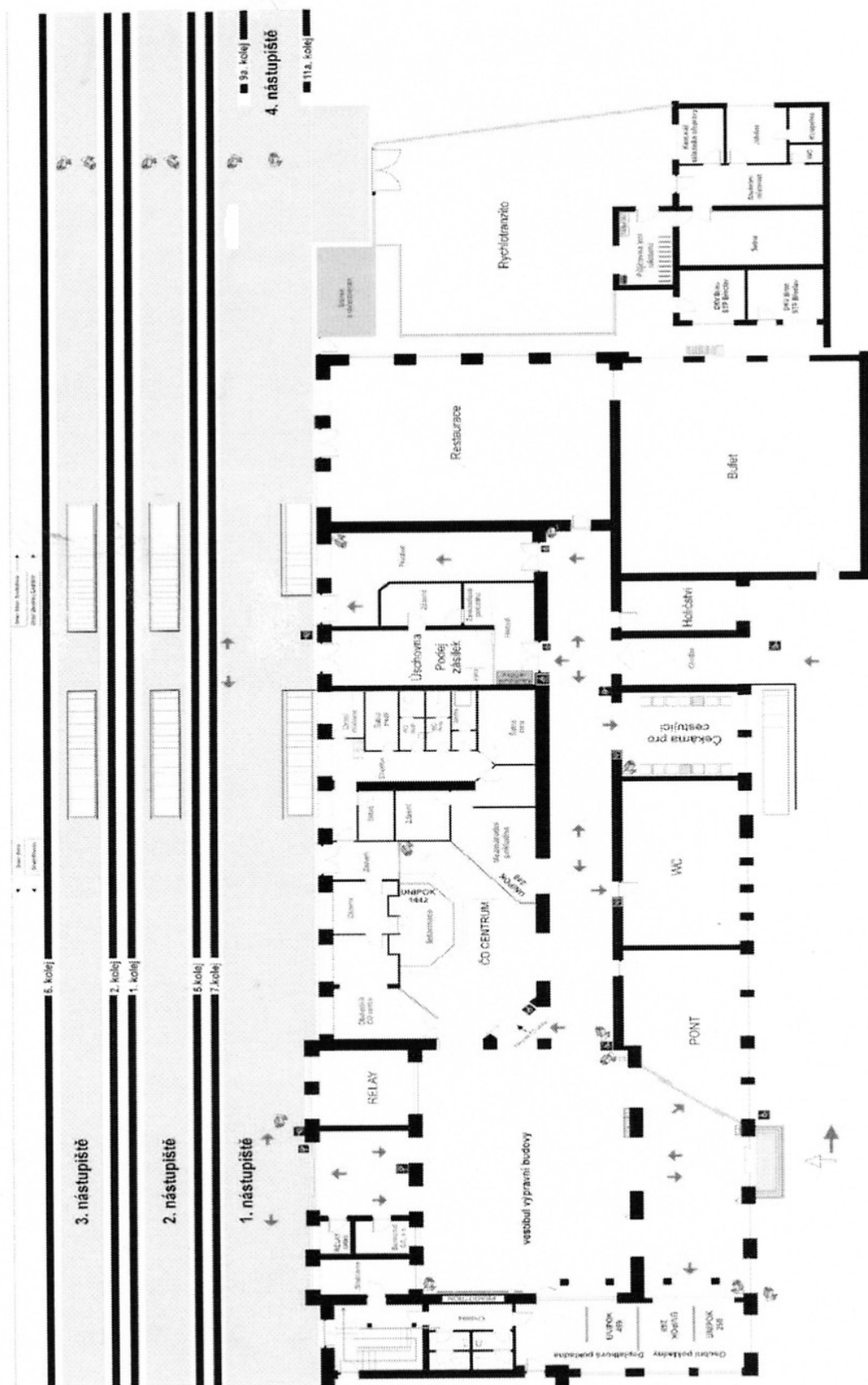
Příloha č. 1 - Plánek železniční budovy Břeclav

Příloha č. 2 - Návrh optimalizace (celkový pohled v půdorysu)

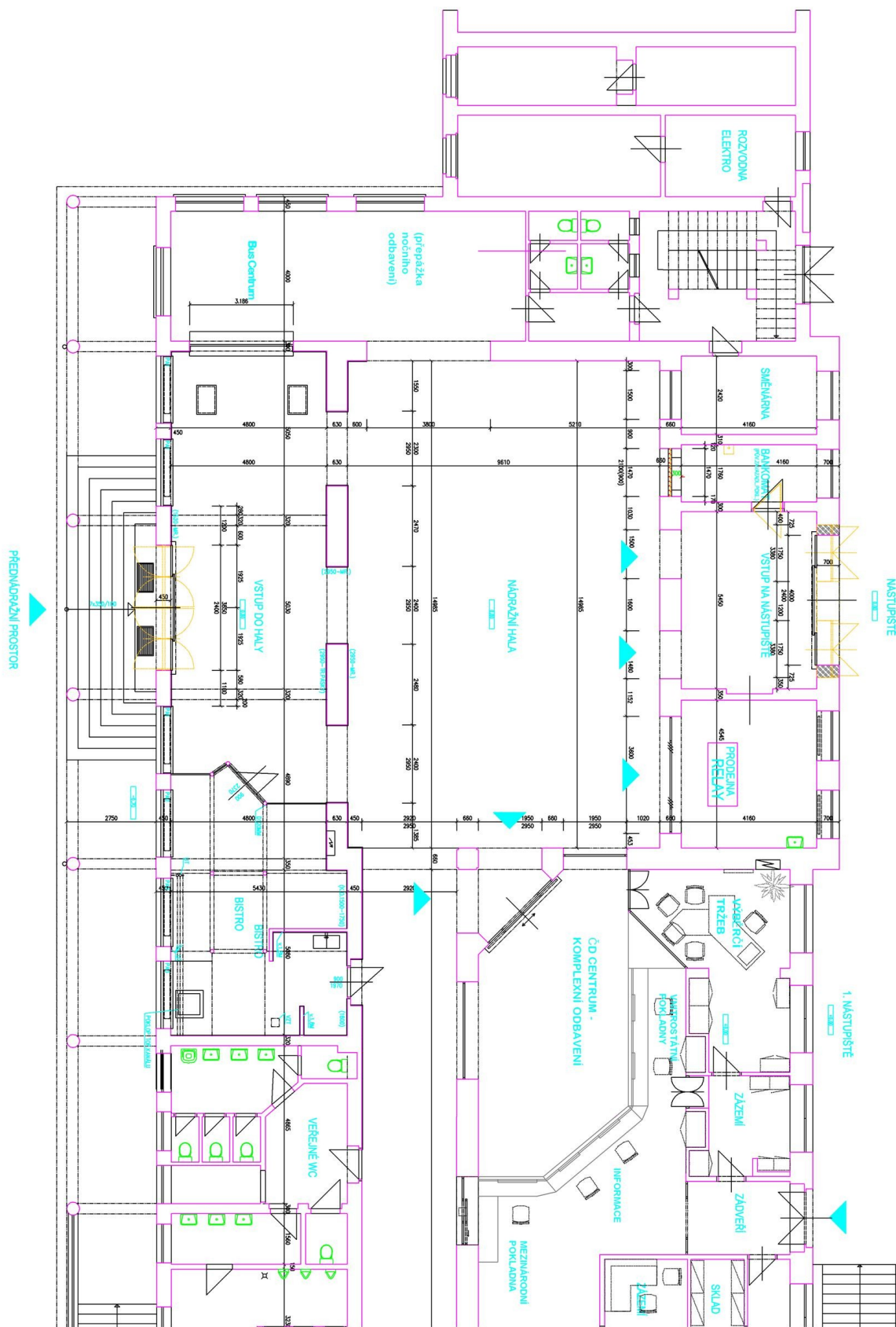
Příloha č. 3 - Půdorys plánovaného autobusového nádraží

Příloha č. 4 - Výkres informační tabule

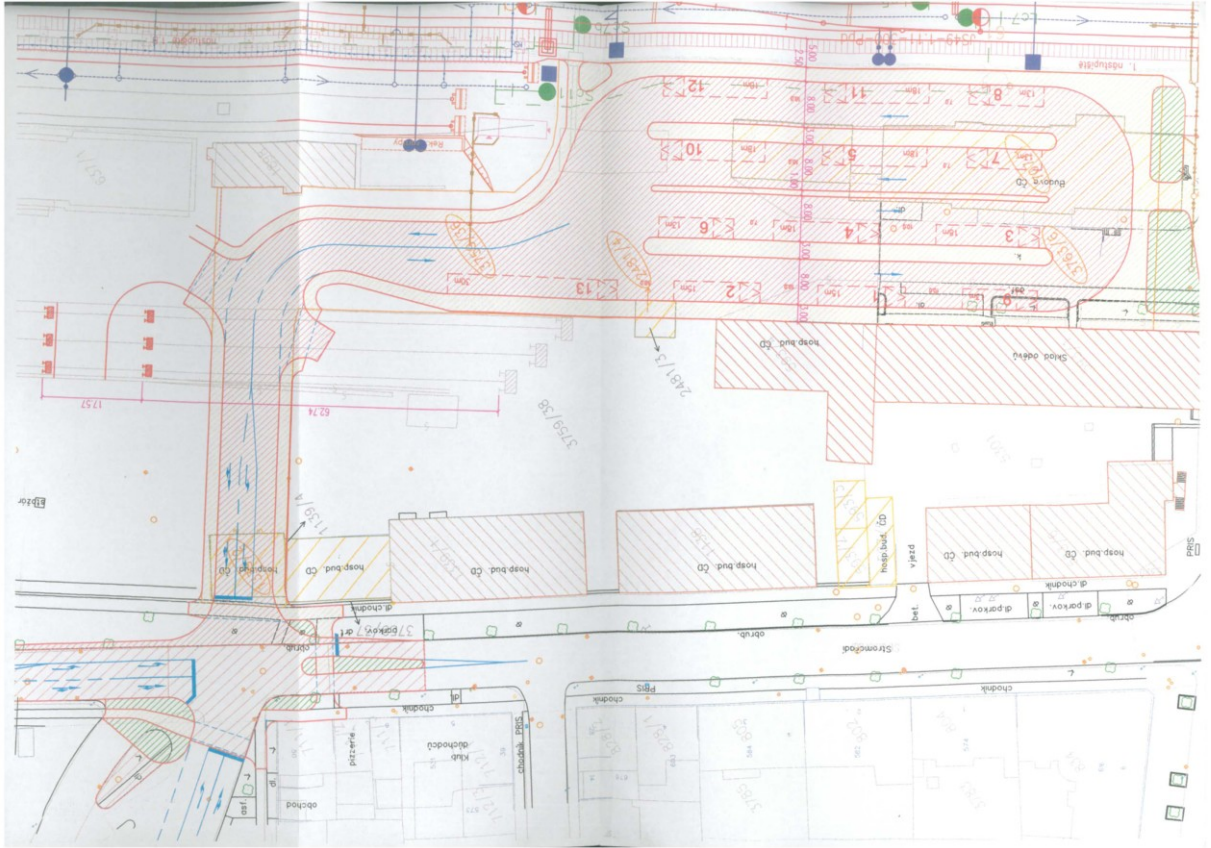
Příloha č. 1 - Plánek železniční budovy Břeclav



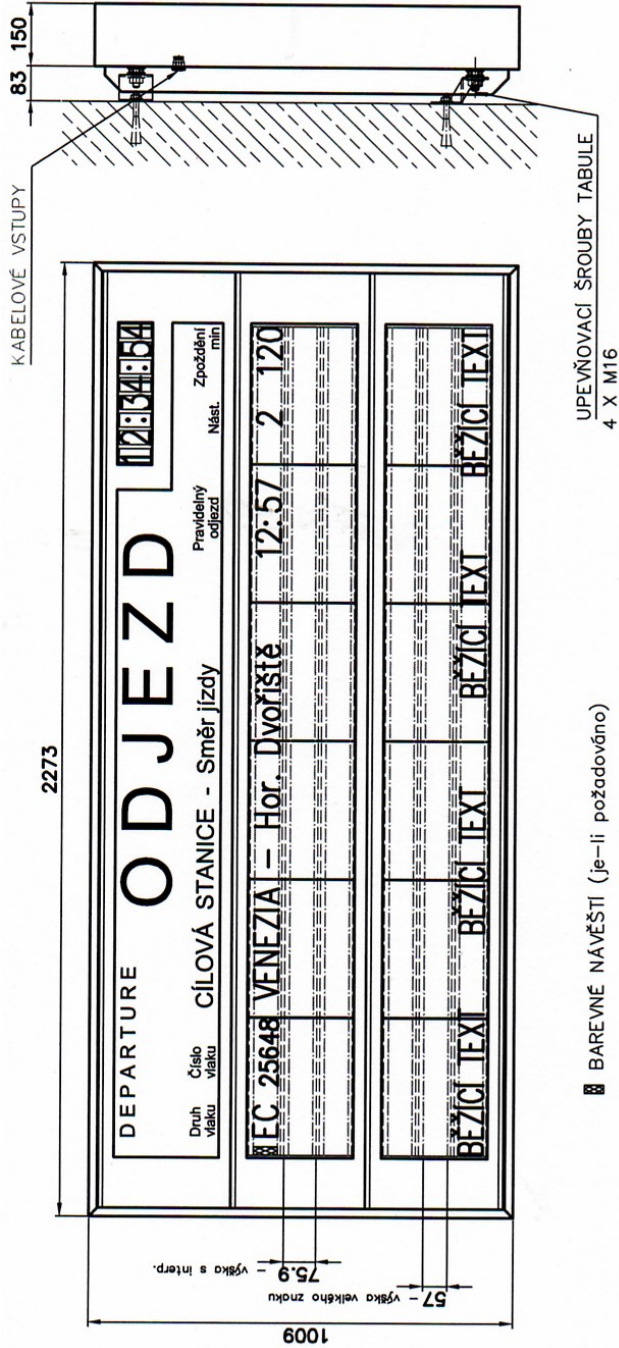
Příloha č. 2 - Návrh optimalizace (celkový pohled v půdorysu)



Příloha č. 3 - Půdorys plánovaného autobusového nádraží



Příloha č. 4 - Výkres informační tabule



LEGENDA :

- PROVEDENÍ TABULE: RÁM TABULE JE PROVEDEN Z LAKOVANÝCH HLINÍKOVÝCH PROFILŮ, TABULE JE ZASKLENA SKLEM TL.4MM S ANTIREFLEXNÍ ÚPRAVOU. KABELY VSTUPUJÍ DO TABULE V ZADNÍ ČÁSTI.
- UPEVŇOVACÍ DIRY: \varnothing 17 mm, MONTÁŽ NA ZEĎ POMOCÍ STANDARDNÍCH ZÁVĚSŮ
- HMOTNOST TABULE: ~ 103 kg
- KRYTÍ TABULE: IP 41
- ZOBRAZOVACÍ ELEMENT:
LCD TRANS-REFLEKTIVNÍ DISPLEJ DOT 64 x 96 S PÍSMEM VÝŠKY ZNAKŮ 57 mm (68.3 mm s diakritikou)
6. ŘÁDEK - BĚŽÍCÍ TEXT - 45 ZNAKŮ
- KABELÁŽ TABULE: SVORKY PRO VSTUP A VÝSTUP OVLÁDACÍHO SIGNALU NA DESCE ELEKTRONIKY (TYP KABELU VIZ NABÍDKA). SVORKOVNICE PRO VSTUP A VÝSTUP 230V 50Hz PRO NAPÁJENÍ ELEKTRONIKY A PROSVĚTLENÍ LCD DISPLEJŮ INSTAL.PŘÍKON TABULE MAX. 470VA.
- ČÍSLO VLAKU BUDE PROVEDENO MENŠÍM TYPEM PÍSMO
- AUTOMATICKÁ REGULACE SVITU ZÁŘIVEK V ZAVISLOSTI NA VNĚJŠÍM OSVĚTLENÍ
- NENÍ-LI ZOBRAZOVÁNA INFORMACE JE AUTOMATICKY SNÍŽEN VÝKON ZÁŘIVEK NA 1% SVITU
- OMEZENÍ STUDENÝCH STARTŮ = PRODLOUŽENÍ ŽIVOTNOSTI ZÁŘIVEK
- K VYPNUTÍ ZÁŘIVEK DOJDE PO URČENÉ DOBĚ (DÁ SE NASTAVIT) OD OKAMŽIKU UKONČENÍ ZOBRAZOVÁNÍ POSLEDNÍHO ÚDAJE

MATER.		POLOT.	
VYPRACOVAL:	L.Vorlíšek	HMOTNOST	1.12.08
MEŘ:	1:10	kg	90.RH626.656
NAZEV		LIST:	
TABULE ODJEZDOVA		90.RH626.656	
TYP		RH626	