

Obsah

Abstrakt	7
Úvod	9
Metodika.....	11
Literární přehled	13
1. Hodnotový management - hodnota pro zákazníka	13
1.1 Hodnota pro zákazníka	13
1.1.1 Potřeba	13
1.1.2 Zdroje	14
1.2 Měření a maximalizace hodnoty pro zákazníka	15
1.3 Servicescape	18
1.4 Blue Ocean Strategy	18
1.5 Vztah se zákazníkem - Customer Relationship Management (CRM).....	21
1.5.1 Faktory ovlivňující spokojenost a hodnotu pro zákazníka	23
1.5.2 Způsoby měření spokojenosti.....	24
1.6 Hodnotový řetězec.....	25
1.6.1 Organizační struktura	29
1.6.2 Vedlejší služby poskytované dopravním podnikem	34
2. Finanční řízení podniku – tvorba hodnoty účetní jednotky	36
2.1 Hodnocení efektivnosti projektu	36
2.1.1 Hodnocení efektivnosti investic výnosovou metodou.....	38
2.1.2 Hodnocení efektivnosti investic nákladovou metodou.....	41
2.2 Ekonomická přidaná hodnota (EVA)	42
2.3 Tržní přidaná hodnota (MVA).....	47
2.4 Balanced Scorecard	48
2.5 Rating a scoring jako komplexní hodnocení subjektu.....	53
2.5.1 Rating	53
2.5.2 Scoring.....	58
2.6 Stanovení ceny (cenotvorba)	58
2.6.1 Kalkulace.....	59

2.6.2 Kalkulační vzorce	61
2.6.2.1 Typový kalkulační vzorec	61
2.6.2.2 Retrogradní kalkulační vzorec.....	62
2.6.2.3 Kalkulační vzorec oddělující fixní a variabilní náklady	62
2.6.2.4 Dynamická kalkulace	63
2.6.2.5 Kalkulace se stupňovitým rozvrstvením fixních nákladů.....	63
2.7 Kalkulace a stanovení ceny za jeden ujetý kilometr v městské autobusové dopravě	65
2.7.1 Klasifikace ekonomicky oprávněných nákladů	67
3. Vybrané nástroje pro zvýšení vnímání hodnoty pro zákazníka.....	70
3.1 Zohlednění rizika a nejistoty při tvorbě hodnoty pro zákazníka	70
3.1.1 Rozhodování za nejistoty	70
3.1.1.1 Optimistický přístup	71
3.1.1.2 Pesimistický přístup (Waldův)	71
3.1.1.3 Laplaceovo pravidlo (pravidlo stejné věrohodnosti /nedostatečné evidence)	71
3.1.1.4 Hurwitzovo pravidlo (realistický přístup)	71
3.1.1.5 Savageovo pravidlo (princip minimaximální ztráty).....	71
3.1.2 Rozhodování za rizika a vícekritériální hodnocení variant	72
3.1.3 Rozhodování pomocí lineárního programování	74
3.2 Projekty při modelování, navrhování a úpravy systémů veřejné dopravy v České republice řešené pomocí matematických metod	75
3.2.1 Nový systém MHD Vrchlabí.....	75
3.2.2 Optimalizace provozu MHD v Liberci.....	76
3.2.3 Školní a zaměstnanecká doprava ve Velkém Oseku a okolí	76
3.2.4 Optimalizace MHD v České Lípě	76
3.2.5 Rozšíření kolejového systému města Liberce	76
3.2.6 Optimalizace veřejné dopravy v Ústeckém kraji.....	76
3.2.7 Městská autobusová doprava Třebíč	76
3.2.8 Optimalizace veřejné osobní dopravy v okrese Prostějov	76

3.2.9 Studie „Zlepšení infrastruktury na regionálních tratích Plzeňského kraje - Český les a Pošumaví“	77
3.2.10 Řešení dopravní obslužnosti regionu YOGYAKARTA	77
3.2.11 Optimalizace linek MHD v Rize	77
3.2.12 Studie MHD v Omsku a Kostromě	77
3.2.13 Studie MHD v Sarajevu.....	77
3.2.14 Návrh dopravního modelu – rozšíření tras vídeňského metra	77
3.2.15 Návrh obměny desek se zastávkovými jízdními řády v Sank-Peterburgu	78
3.2.16 Návrh prodloužení tramvajového systému v rakouském městě Linz.....	78
3.2.17 Návrh optimalizace linkového vedení v Českých Budějovicích	78
4. Způsoby navržení opatření, která mají vliv na hodnotu pro zákazníka v dopravní praxi.....	80
4.1 Moderní odbavovací systémy	85
4.1.1 SMS jízdenka	85
4.1.2 Technologie RFID	86
4.1.3 Technologie odbavení typu Check-In / Check-Out.....	86
4.1.4 Technologie odbavení typu - Check-In	86
4.1.5 Technologie – procedura Be-In / Be-Out	87
4.1.6 Technologie NFC	88
4.1.7 Ostatní odbavovací systémy	89
Závěr.....	90
Abstract	92
Zdroje	94
Seznam použitých zkratk.....	99
Seznam tabulek.....	100
Seznam obrázků	101