

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA

Studijní program: M4101 Zemědělské inženýrství

Studijní obor: Provozně podnikatelský obor

Katedra: Katedra řízení

Řízení služeb v letecké dopravě

Vedoucí diplomové práce:

Autor:

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Ivana Nováková

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Řízení služeb v letecké dopravě vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

České Budějovice, 20.04.2008

.....

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé diplomové práce, Dr. Ing. Dagmarě Škodové Parmové, za odborné vedení, rady, připomínky a pomoc, které mi poskytla při jejím vypracování. Dále pak děkuji CA Bohemia Travel, zejména pak p. Mileně Petrovičové, a STUDENT AGENCY za poskytnutí pomoci s vyplněním dotazníků.

Obsah

1. Úvod	9
2. Cíl práce a metodika.....	10
3. Historie českého letectví	12
3.1 Výstavba letiště.....	12
3.2. Naše první letecké společnosti.....	13
3.3. Výstavba nového letiště a další rekonstrukce	14
3.4. Terminál Sever 1.....	17
3.5. Terminál Jih 2	18
3.6. Cargo Terminál	18
3.7. Projekt EUropa	19
3.8. 21. století.....	21
4. Literární rešerše.....	22
4.1. Charakteristika letecké dopravy.....	22
4.2. Význam letecké dopravy pro 21. století	23
4.3. Členění letecké dopravy.....	24
4.4. Elektronické letenky	25
4.5. Distribuce letenek	26
4.6. Aliance leteckých společností.....	27
4.6.1. Vznik aliancí leteckých společností.....	27
4.7. Letištní poplatky	28
4.7.1. Historie letištních poplatků.....	28
4.7.2. Letištní poplatky placené cestujícími	29
4.7.3. Letištní poplatky placené leteckými společnostmi	30
4.8. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců	32
4.9. Ostatní mezinárodní letiště v České republice.....	34
4.9.1. Letiště Brno Tuřany	34
4.9.2. Letiště Ostrava - Mošnov.....	35
4.9.3 Letiště Karlovy Vary	37
5. Letiště Praha Ruzyně.....	39
5.1. Charakteristika letiště Praha Ruzyně	39
5.2. Provozní statistiky letiště Praha Ruzyně.....	40

5.3. Vstup do Schengenského prostoru.....	42
5.4. Technika poskytování služeb Letiště Praha.....	43
5.4.1. Služby poskytované na Letišti Praha Ruzyně.....	43
5.4.2. Handling.....	45
5.4.3. Odbavení cestujících.....	46
5.4.4. VIP služby.....	48
5.5. Bezpečnostní opatření na evropských letištích.....	50
5.6. Kroky proti hluku na letišti Praha Ruzyně.....	51
5.7. Spojení pražského centra s letištěm.....	53
6. ČSA	54
6.1. Historie ČSA.....	54
6.2. Profil ČSA.....	55
6.3. Hlavní činnost ČSA	57
6.4. Skyteam	58
6.5. Asociované letecké společnosti	59
6.6. Koupě letenky	59
6.7. Odbavení.....	60
6.7.1. Economy Class	61
6.7.1. Business Class.....	62
6.8. Duty Free	63
6.9. Catering.....	63
6.10. Obchodní politika	64
6.11. Pravidelnost leteckého provozu	64
6.12. Ochrana životního prostředí.....	65
6.12.1. Environmentální politika	65
6.12.2. Hluková politika Českých aerolinií	66
6.13. Personální politika	67
7. Click4Sky.....	68
7.1. Základní informace	68
7.2. Nevýhody.....	68
7.3. Výhody.....	69
8. Nízkonákladové letecké společnosti	70
8.1. Definice pojmu	70
8.2. Charakteristika nízkonákladových společností.....	70

8.3. Nízkonákladový business model	72
8.4. Omezení nízkonákladových společností.....	74
9. Srovnávací tabulka nízkonákladových a tradičních dopravců	78
10. Vyhodnocení dotazníku	80
11. Doporučené změny k zajištění konkurenceschopnosti	86
12. Závěr	87
13. Summary.....	89
14. Seznam použité literatury	90

1. Úvod

Tématem této diplomové práce je řízení služeb v letecké dopravě se zaměřením na komparaci tradičních a nízkonákladových leteckých dopravců, jejich vzájemnou konkurenceschopnost a perspektivu do budoucnosti. V této práci je taktéž provedena analýza poskytování komplexních služeb na letišti Praha Ruzyně, nejvýznamnějším letišti v České republice i střední Evropě. Nároky cestujících na vysokou úroveň služeb se den ode dne neustále zvyšují. V současnosti je velmi důležité vyrovnávat se s novými možnostmi a ohroženími, které zákazníci mohou potkat. Tyto změny by se měly včas odhalit a včas na ně reagovat.

V současné době se letecká osobní doprava, ať standardní či nízkonákladová, rozvíjí velmi intenzivně, zejména přispěním stále větší oblíbenosti tohoto druhu dopravy u cestujících. v Evropě zaznamenává od počátku 90. let minulého století velký nárůst a představuje nejrychleji se rozvíjející dopravní odvětví.

Letecká doprava je sice nejmladším druhem dopravy osob a zboží, avšak v průběhu svého vývoje zaznamenala tak dramatický rozmach, že dnes si bez ní nelze mezinárodní spolupráci, turistiku ani obchod představit. Letecká doprava je dnes nejbezpečnější, nej pohodlnější a nejrychlejší způsob dopravy osob a stala se nepostradatelnou pro přepravu mnoha druhů zboží. Neustále se rozvíjí rychlým tempem, neboť nabízí zatím nenahraditelné možnosti spolupráce mezi jednotlivými zeměmi a částmi světa.

Mezinárodní letecká doprava nezná hranice a plně využívá velkého potenciálu cargo kapacity leteckých společností na pasažérských i výhradně nákladních letech.

Letecká doprava v České republice je zejména pro malou rozlohu státu realizována spíše jako mezinárodní a stává stále častějším způsobem přepravy pro široký okruh lidí, a to především díky výhodným cenám letenek nízkonákladových leteckých společností a věrnostních programů tradičních dopravců. Není proto divu, že již několik let rapidně roste počet přepravovaných osob a tento vývoj bude podle nejnovějších prognóz i nadále pokračovat.

2. Cíl práce a metodika

Cílem diplomové práce je analýza historie a současný vývoj letecké dopravy, úroveň služeb a pracovníků, kteří je poskytují. Dalším cílem je zjištění požadavků jednotlivých respondentů na kvalitu poskytovaných služeb v letecké dopravě a pomocí kontingenční tabulky vyhodnocení odpovědí vyplývajících z dotazníků, které vybraní respondenti vyplnili. Hlavním cílem této diplomové práce je návrh určitých zlepšení v řídicích procesech vedoucích ke zkvalitnění produkce a k zajištění konkurenceschopnosti v letecké dopravě a nalezení vhodných doporučení pro budoucí rozvoj tohoto odvětví.

Jelikož je v české literatuře tomuto tématu věnována poněkud menší pozornost než je tomu u ostatních oborů a většina publikací byla vydána již před několika lety, předkládaná část diplomové práce z tohoto důvodu čerpá především z internetových zdrojů a z článků dostupných v elektronické podobě.

Většina dat použitých v této práci pochází ze sekundárních zdrojů, zejména z výročních zpráv, studií jednotlivých letišť v České republice a letištních tradičních a nízkonákladových přepravních.

Některá zveřejňovaná data mají ovšem limitovaný rozsah, v některých případech nebylo možno vytvořit dostatečně dlouhé časové řady pro zachycení dlouhodobějšího vývoje.

Vzhledem k uvedeným obtížím s dostupností dat jsou některé části práce podloženy pouze daty vybrané skupiny dopravců a některé části práce zůstávají v teoretické rovině. I přes tyto obtíže je však možné vytvořit si obraz vývoje letecké dopravy v Evropě a vyzorovat její trendy, perspektivu do budoucnosti a navrhnout doporučení a zlepšení v řídicích procesech vedoucích ke zkvalitnění produkce.

Nejprve byla provedena analýza historie letectví u nás, která je časována od roku 1918 až po současnost. K této analýze bylo zapotřebí využití sekundárních zdrojů vycházejících z internetových stránek letiště Praha Ruzyně, internetových zdrojů o všeobecném letectví a publikací zaměřených na tuto problematiku.

V této diplomové práci je provedena analýza nejen historie, ale také i současnosti letecké dopravy na základě značného množství literárních a internetových

zdrojů. Naprostá většina dat pochází ze zpráv asociací sdružující evropské i světové letecké dopravce, výročních zpráv a studií jednotlivých srovnávaných leteckých společností.

Praktická část diplomové práce je také analyzována pomocí komparace v čase, kdy je zvolený subjekt, konkrétně České aerolinie, sledován v různých časových intervalech, které následně popisují grafy. Dále je provedena prostorová komparace, ve které jsou srovnávány statistické údaje, hlavní aspekty, výhody a nevýhody nízkonákladových a tradičních dopravců. K vyhodnocení jsou použity tabulky a grafy, jejichž data byla získána převážně z výročních zpráv a statistických provozních údajů společností jako jsou České aerolinie, SkyEurope, Smartwings aj.

Praktická část se také zabývá sběrem informací týkajících se postojů spoluobčanů k letecké přepravě osob, kdy byla zvolena forma jednoduchého dotazníku.

Vypracovaný dotazník je zaměřen na srovnání nízkonákladových leteckých společností a klasických aerolinií. Dotazníky byly zanechány k vyplnění ve STUDENT AGENCY v Českých Budějovicích, v jednom z největších prodejců letenek a jízdenek v České republice, a v CA Bohemia Travel v Českých Budějovicích. Průzkum probíhal v období od listopadu do prosince 2007. Všechny předložené údaje zahrnují hodnocení respondentů všech věkových kategorií, kteří vyplnili dotazník ve zmíněné STUDENT AGENCY a CA Bohemia Travel. V dotazníku je kladen pouze jeden typ otázek, ve kterých je nabízena skupina možností a respondent označí tu, se kterou souhlasí. Snahou bylo analyzovat získané situace, vyhodnotit je a získat postoje a názory dotázaných na leteckou přepravu osob, konkrétně komparaci nízkonákladových a klasických leteckých dopravců.

Cílem dotazníku bylo získat poznatky a zkušenosti lidí používajících k cestování leteckou dopravu. Otázky, na které respondenti odpovídali, se zaměřují jen na některé parametry letecké přepravy. Jsou formulované tak, aby z nich bylo patrné, zda cestující upřednostňují typ letecké přepravy podřízený jednomu cíli a to nízké ceně a jednoduchosti, či zda dávají přednost kvalitě palubního servisu či dochvilnosti typickými pro klasické letecké společnosti. Další otázky jsou zaměřeny na způsob a dobu koupě letenek a členství bonusového programu leteckých aliancí.

3. Historie českého letectví

3.1 Výstavba letiště

Historie našeho letectví je spojena se vznikem samostatného československého státu v roce 1918. Již v roce 1913 byl založen Český aviatický klub, jehož členové byly rozptýleni 1. světovou válkou. Nicméně brzy po jeho založení požádali Městskou radu hlavního města Prahy o nalezení výstavby příhodného letiště. Po první světové válce vznikla v Evropě myšlenka využít velkého počtu vojenských letadel k dopravě pošty a cestujících. Na přelomu dvacátých let se již začala tvořit síť leteckých dopravních tratí.

Nově vzniklá Československá republika byla svou polohou předurčena, aby letecké trati vedly nad jejím územím. Hlavní město se stalo záhy jednou z hlavních evropských leteckých křižovatek. Na tvorbě našeho budoucího letectva se podíleli nejen zkušení piloti a pozorovatelé, bojující na obou stranách fronty v důsledku nevyhraněné politické situace, ale i technici, konstruktéři a mechanici. Ze skromného základu se postupně vyvinulo silné letectvo.

První krok k úspěšnému vybudování československého letectví spočíval v zajištění sítě letišť, letadel, náhradních dílů a provozního materiálu, personálu, škol pro výuku a výcvik dorostu a dílny pro opravy a stavbu letadel.

V období před vznikem Československa neměla Praha žádné oficiální letiště, natož vojenské. Před 1. světovou válkou bylo příležitostně využíváno dostihové závodíště v Chuchli, ale hlavně pro tzv. „aviatické produkce“. Jiný prostor vhodný pro létání tvořila pláň mezi obcemi Letňany, Kbely, Vysočany a Prosek, který byl svědkem letu prvního českého pilota v Praze vůbec. Další pokusy o zřízení letiště v blízkosti Prahy byly v Malešicích. Z pětadvaceti rakousko-uherských letišť se na našem území nacházelo jen jediné – v Chebu – na kterém parkovalo několik vojenských letadel.

Letečtí odborníci stále více přibližovali svá stanoviska k výstavbě letiště v prostoru nad Vysočansko-Letňanskou plání a Prosekem. V zájmu vývoje Hlavního města Prahy byla skutečnost, aby bylo k dispozici vhodné letiště pro vznikající civilní leteckou dopravu, ale i pro potřeby vojenského letectva. Rozloha navrhovaného prostoru přesahovala 90 ha, přičemž podrobná úhrnná plocha letiště byla 103 ha.

Celkové rozpočtové náklady na výstavbu letiště včetně infrastruktury byly Leteckým referátem při Ministerstvu národní obrany odhadovány na 135 498 tehdejší měny.

Výstavba civilní části letiště byla zahájena 1.3.1920 jako technická základna Franko-rumunské letecké společnosti. Investiční náklady na výstavbu letiště se pohybovaly kolem 25 milionů korun tehdejší měny. Tak jak se letiště rozrůstalo, vzájemné vztahy mezi civilní a vojenskou správou bylo nutné upravit. Část letiště Kbely byla využívána pro potřeby civilních aviatiků. Od září 1920 po dobu dalších šestnácti let byly Kbely jedinou pozemní základnou mezinárodní civilní letecké dopravy v Praze. (*Dudáček, 1998*)

3.2. Naše první letecké společnosti

Původně byly u nás v roce 1920 dvě soukromé letecké společnosti. První pražský letecký podnik Falco a První český letecký podnik Ikarus. Provozovaly hlavně vyhlídkové lety a příležitostnou dopravu, která byla hodně pružná, neboť se tehdy ještě mohlo přistávat, kde to bylo jen trochu možné. Obě společnosti se později sloučily v jedinou Československou leteckou akciovou společnost – ČsLAS. Prvním jejím záměrem bylo provozování letecké dopravy mezi Prahou a Drážďanami, eventuálně i Berlínem. ČsLAS vyvolala výrobu prvního československého dopravního letadla A-10 pro dva cestující, kteří již mohli letět v uzavřené kabině.

Současně se založením společností Falco a Ikarus byl sjednán asi pětinový podíl Československa u letecké společnosti La Compagnie Franco-Roumaine de Navigation Aérienne – CFRNA, která byla založena v Paříži roku 1920 jako jedna z prvních leteckých společností na světě. Pravidelný provoz byl zahájen 15.10.1920 na trati Paříž – Štrasburk – Praha. Tato společnost poté začala létat na trati Paříž – Štrasburk – Praha – Budapešť – Bukurešť – Cařihrad a zpět. Tím se stala Praha a letiště Kbely součástí vznikající sítě mezinárodní letecké dopravy. Ministerstvo obchodu ČSR poté udělilo společnosti koncesi pro pravidelnou mezinárodní leteckou dopravu.

Po zániku ČsLAS v únoru 1923 ministerská rada schválila návrh na zřízení státního podniku Československé státní aerolinie – ČSA – pro provozování vnitrostátní vzdušné dopravy. K 6.10.1923 oficiálně zahájily Československé aerolinie svou činnost.

Dne 28.10.1923 byl symbolicky zahájen provoz ČSA. Československá civilní letecká doprava byla zahájena a nelze opomenout, že jejímu počátečnímu rozvoji značně napomohlo vojenské letectvo, které ČSA zapůjčilo řadu letadel a umožnilo výstavbu civilní části kbelského letiště, která prakticky trvala až do konce 30. let.

Počet leteckých spojů vedených Prahou rok od roku vzrůstal. Hlavní město republiky bylo postupně propojováno s dalšími důležitými průmyslovými a kulturními centry státu. Nárůst leteckého provozu stále více ovlivňovalo nasazování vícekapacitních letadel, zvyšovaný počet frekvencí na stávajících leteckých tratích a odstraňování sezónnosti letecké dopravy.

Dne 22.1.1927 byl založen druhý letecký podnik pod jménem Československá letecká společnost. Zakladateli byly některé strojírní a letecké továrny. Tato letecká společnost byla partnerským podnikem ČSA až do konce 30. let. Zatupovala společnosti německé a rakouské. ČSL zahájila vlastní provoz v roce 1927 na trati Praha – Mariánské Lázně – Kassel – Rotterdam a mezinárodní spoje postupně rozšiřovala. V druhé polovině třicátých let se oba československé letecké podniky staly členy Mezinárodního sdružení pro leteckou doprava – IATA. Československá letedla získala vstupem do mezinárodní letecké dopravy označení OK.

(Dudáček, 1998)

3.3. Výstavba nového letiště a další rekonstrukce

V závěru dvacátých a na začátku třicátých let bylo zřejmé, že letiště ve Kbelích, které bylo technickou základnou tří leteckých podniků, nevyhovuje rostoucí letecké dopravě kapacitou nejen z hlediska bezpečnosti, ale i řízení v prostoru letiště. Vybudování nového moderního a dokonaleji vybaveného letiště se stalo nutným krokem.

V roce 1927 se přibližně v 230 provozních dnech uskutečnilo na letišti Kbely 47 tisíc pohybů letadel. Nebylo ovšem možno zajistit dostatečný komfort cestujících při odbavování a uspokojit vzrůstající nároky na vybavení letištních služeb. To vše vedlo na urychlenou výstavbu moderního civilního letiště pro Prahu. Byla vybrána lokalita

mezi obcemi Ruzyně, Hostivice, Dobrovíz, Středokluky a Přední Kopanina. Vybraná plocha pro letiště o rozloze 108 ha odpovídala velikostně většině evropských letišť. Celkové investiční náklady dosahovaly 110 milionů korun.

Letištní areál byl situován ve vzdušné vzdálenosti 10 km na západ od středu města. Vlastní výstavba začala v roce 1933 zemními pracemi a trvala 44 měsíců. Zahraniční odborníci označili letiště Praha po jeho dokončení a uvedení do provozu za jedno z nejlepších v Evropě: letiště mělo ve všech směrech vynikající parametry a vybavení. S výjimkou nedokončených terénních úprav kolem odbavovací budovy byly hlavní objekty plně funkční a letiště čekalo jen na oficiální otevření, které se uskutečnilo 6.4.1937. V tomto roce mělo pražské ruzyňské letiště celkem 5 vzletových a přistávacích drah, které byly tehdy travnaté, a mělo jeden odbavovací terminál. Počáteční rozloha letiště činila 108 ha.

Základní koncepce však nezabrdila další rozvoj letiště a začalo se pracovat na dalším rozšíření některých provozních objektů a letecko-provozních ploch. Od zahájení provozu na novém letišti počet leteckých tratí vzrůstal stejně jako počet cestujících. Z ruzyňského letiště ČSA a ČSL do konce roku 1938 společně odbavily přes 60 000 cestujících.

V den vyhlášení Protektorátu Čechy a Morava 15.3.1939 obsadila německá armáda letiště Ruzyně, kde byla zahájena likvidace všech organizací a složek československého letectví. Letecká doprava byla následně zajišťována společností Deutsche Lufthansa. Bojová aktivita v druhé světové válce zanechala stopy nejen na letecké technice, ale i na letišti samotném. Po osvobození Československa 9.5.1945 začala nová etapa ve vývoji civilního letectví. V tomtéž roce bylo rozhodnuto, že československá doprava bude provozována pouze jediným podnikem s celostátní působností, kterým budou Československé aerolinie. Poválečná doba je charakterizována neobyčejným rozmachem letecké dopravy. Československo, jako jeden ze zakládajících členů ICAO, se stalo zaslouženě součástí celosvětového letectví.

10. dubna 1946 bylo zahájeno pravidelné mezikontinentální letecké spojení na trati Praha – New York. V roce 1947 bylo vyhlášeno dvouleté schéma státní poválečné rekonstrukce. V této době se připravovalo také vyhlášení tzv. Marshallova plánu, jako programu obnovy Evropy. ČSSR v něm uvažovalo účast, avšak SSSR se postavilo proti

účasti východoevropských a středoevropských států na této hospodářské pomoci. Následně nastala také poúnorová reorganizace civilního letectví a nová výstavba a modernizace letiště zaměřená především na prodloužení přistávacích a vzletových drah – též kvůli novému provozu proudových a turbovrtulových letadel.

(Dudáček, 1998)

V letech 1961 – 1968 proběhla 2. výstavba areálu Sever. Tato etapa vtiskla letišti Ruzyně nový ráz a rozšířila je přibližně o 421 ha. Hlavními objekty této výstavby byl především odbavovací terminál, dále také objekt Přípravy posádek, parkoviště či komunikační systém. Odbavovací budova měla společnou příletovou i odletovou halu pro vnitrostátní i zahraniční provoz, odbavovací a celní halu a odbavovací čekárny.

V období od 1970 – 1978 u nás došlo ke zpomalení nárůstu výkonu letecké dopravy na zahraničních linkách. V zahraničí byla mezitím zaváděna do provozu velkokapacitní letadla pro 250 až 500 cestujících. Letiště Ruzyně se tak postupně stávalo pro zahraniční letecké společnosti méně zajímavé. Objem cestujících poklesl i zaváděním bezpečnostních prohlídek cestujících a jejich zavazadel, zpřísněním celních formalit a zavedením povinné výměny valut.

23. května 1971 přistál na letišti první sovětský supersonický letoun Tupolev Tu – 144. desetitisíce návštěvníků zaplnilo Ruzyň, aby se stali svědky představitelů třetí generace letadlové techniky.

V listopadu 1972 byl slavnostně otevřen objekt Technický blok (pracoviště Oblastní služby řízení letového provozu, nová letištní řídicí věž, technický sál s nahrávacími soupravami pro radiokorespondenci a pozorovatelná Letecké meteorologické služby Praha).

Začátkem 80. let byla vzhledem k úsporám pohonných hmot v oblasti vnitrostátní dopravy zastavena letecká doprava na vnitrostátních linkách s menšími přepravními proudy a na krátké vzdálenosti, které byly nahraditelné silniční a železniční dopravou. Otevření dálnice Praha – Brno – Bratislava přispělo k poklesu zájmu o leteckou dopravu. Vnitrostátní doprava byla prakticky zastavena a zachováno bylo spojení pouze mezi Prahou a Ostravou.

V roce 1984 byla ukončena rekonstrukce provozních ploch letiště Ruzyně, komunikačního letištního systému a parkoviště.

Sametová revoluce v roce 1989 přinesla změny i pro české letectví. Došlo k oddělení činností dopravce ČSA a letiště Ruzyně. Právě ČSA koncem 80. let přistoupily k další modernizaci letadlového parku, čímž si vytvořily předpoklady pro úspěšné spojení se strategickým partnerem. Na základě výsledků hodnocení podmínek ČSA a výsledků významné poradenské finanční společnosti si zvolily Air France.

Počátkem 90. let se uskutečnila rozsáhlá rekonstrukce a přístavba odbavovací haly. Její východní část byla určena pro zahraniční odlety, západní část pro zahraniční přílety. Vznikly nákladní výtahy pro zavazadla, výstup pro imobilní cestující, nové moderní koridory, nové čekárny, tranzitní prostor a restaurace. Zvýšila se i kapacita odbavení cestujících.

25. června 1995 byla položením základního kamene zahájena stavba nového odbavovacího komplexu, přestavba odbavovací budovy z roku 1968, a parkoviště. První etapa nastala v květnu 1996, kdy byl zahájen provoz prstu B (první část nového odbavovacího komplexu). Měl celkem 6 čekáren a 3 pohyblivé teleskopické mosty. Druhá etapa zahrnovala výstavbu vlastního terminálu, který byl postaven pro odlétající cestující, včetně prstu A s osmi nákupními/výstupními teleskopickými mosty spolu s dalším technologickým vybavením. Třetí etapa výstavby zahrnovala rekonstrukci odbavovacího terminálu z roku 1968, která byla výhradně přizpůsobena potřebám přilétávajících cestujících.

(Dudáček, 2000)

3.4. Terminál Sever 1

3. června 1997 byl zahájen provoz nového odbavovacího Terminálu Sever 1, který zvýšil kapacitu Letiště Praha z 2,3 na 4,8 miliónu cestujících, s možností dalšího rozvoje. S budovou z roku 1968 byla propojena nová odbavovací hala. Ke vstupu do letadel přímo z odbavovacího prostoru byly připraveny uzavřené koridory s přímými vstupy (prst A).

V nové odbavovací hale byla zřízena restaurace, bar, 25 prodejních stánků, byl zřízen nový VIP salonek Crystal Lounge s kavárenskou, občerstvovací a relaxační zónou. Design salonku je z dílny renomovaného českého architekta a výtvarníka Bořka Šípka.

Dosavadní příletová a odletová hala se po rekonstrukci změnila v příletový Terminál Sever 1 s novými uzavřenými koridory pro přímý vstup do letadel (prst B). Byla vystavěna i nová příjezdová komunikace s mimoúrovňovou křižovatkou a nové parkoviště s kapacitou dva tisíce míst. Ke třem odbavovacím ostrovům odletového terminálu přibyl v roce 1999 čtvrtý se čtrnácti registračními pulty pro odbavení a dvěma automatickými rentgeny zavazadel. V roce 2002 byl uveden do provozu prodloužený prst B terminálu Sever 1. Z původní délky 72,5 metrů se prodloužil na 202,5 metrů. Prst je dvoupatrový a přibyl v něm šest nových celoskleněných nástupních mostů. Novinkou byl obousměrný pohyblivý chodník (travelátor) o délce 102 metrů. Stejný travelátor byl instalován i v prstu A. Nový je i systém rychlého a bezpečného navádění letadel na stání a k mostům.

(Historie Pražského Ruzyňského letiště [online]. 20.10.2007, http://www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_historie/let70_etapy/let70_90leta.htm)

3.5. Terminál Jih 2

V září roku 1997 vznikl také terminál Jih 2 určený pro všeobecné letectví. Terminál, kromě provozních prostor a zařízení měl k dispozici vlastní briefing, obchody, restauraci, VIP a tiskové salonky, konferenční prostory a ubytování pro posádky letadel. Terminál Jih 2 slouží klientele, která využívá menší a soukromá letadla či vlastní speciály a vyžaduje tak odlišný typ služeb.

3.6. Cargo Terminál

V říjnu roku 1997 byl položen základní kámen pro výstavbu nového moderního Cargo terminálu, který byl otevřen v lednu roku 2004. Nový nákladní terminál má roční kapacitu 60 000 t zboží s možností rozšíření až na 100 000 t. Cargo terminál byl vybudován v průběhu jediného roku, protože starý nákladní terminál musel být zbourán,

aby poskytl prostor pro výstavbu nové odbavovací haly Terminálu Sever 2. Nový nákladový terminál zaujímá prostor 6,5 ha, jeho kancelářské prostory mají rozlohu 3 000 m², má automatický systém skladování leteckých palet a kontejnerů a nový rentgen typu Back Scatter s možností kontinuálního rentgenování zásilek až do šířky 163 cm, s délkou a výškou omezenou jen prostory letadla. V kombinaci s kamionovým centrem, kurýrním a expresním centrem, poštovním střediskem a novými technologiemi představuje nový Cargo terminál Českých aerolinií nejmodernější letištní logistický areál svého druhu ve střední a východní Evropě.

(Letiště Praha Dnes [online]. 20.10.2007, http://www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_historie/let70_letiste_dnes.htm)

3.7. Projekt EUropa

Hlavním posláním rozšíření terminálu bylo odbavování letů do zemí Evropské unie v souladu s režimem stanoveným tzv. Schengenskými dohodami. Bylo další klíčovou etapou ve vývoji a mělo ještě více posílit předpoklady Prahy hrát roli významného přepravního uzlu střední Evropy. S dokončením terminálu došlo k dalšímu posílení intenzity leteckého spojení Prahy jak s evropskými, tak i zámořskými destinacemi.

26.6.2003 byla slavnostně zahájena V. výstavba letiště - Terminálu Sever 2 a prstu C pod názvem projektu EUropa.

Výstavba byla rozfázována do několika etap.

První etapa byla zahájena v roce 2000 zadáním zpracování dokumentace a posudku na hodnocení dopadu V. výstavby letiště na životní prostředí. Dále byl podán návrh na vydání rozhodnutí o umístění stavby u Magistrátu hl. města Prahy.

Druhou etapu tvořila stavba. Česká správa letiště rozhodla pro tuto realizační fázi vytvořit novou organizační složku podniku Úsek pro rozvoj a výstavbu. Celkové náklady stavby byly rozpočtovány na 10 miliard Kč a celková doba výstavby byla odhadována na 26 měsíců.

Terminál Sever 2 sestává ze tří částí: vlastního terminálu, spojovacího objektu a nástupního gatu „C“. Spojovací objekt přímo navazuje na Odbavovací budovu z roku

1968, která je dnes nedílnou součástí odbavovacího Terminálu 1 z roku 1997. Tyto dva funkčně propojené objekty jsou označeny jako Terminál Sever 1, do něhož je na jihovýchodní straně nový spojovací objekt zalícován. Nástupní Gate C navazuje na Terminál na severozápadní straně s délkou 222,5 m a šířkou cca 36 m. Pro nástup cestujících do letadel je k dispozici 8 nástupních teleskopických mostů. Terminál Sever 2 má prostory pro komplexní odbavení cestujících pro mezinárodní lety zemí Schengenských dohod, včetně technického, administrativního a sociálního zázemí. Další stavební akce zahrnují úpravy původní komunikace a parkovišť v přednádraží, komunikace s výstupními ostrůvky pro autobusy nepravidelné dopravy s výstupními ostrůvky pro vozidla individuální automobilové dopravy s časově omezeným stáním a na dočasné parkoviště pro 155 osobních automobilů do doby výstavby kolejového propojení města Prahy s letištěm.

Kapacita severního odbavovacího komplexu s gaty A a B (cca 6,5 mil. cestujících/rok) byla v roce 2003 překročena o 1 milion odbavených cestujících. Nový Terminál Sever 2 s gatem C po dostavbě rozšířil kapacitu odbavovacího komplexu na 10 milionů cestujících/rok. Počet nástupních mostů se zvýšil o 10 na celkový počet 27. Zvýšil se komfort pro cestující, mimo jiné otevřením nových konferenčních místností a dalších prostor, například pro VIP a business klientelu, pro cestující s dětmi apod. Významně se zvýšil počet obchodů a stravovacích prostor ve veřejných i tranzitních prostorách terminálu a rozšířilo se odbavovací zázemí pro letecké společnosti.

Terminál je navržen tak, aby bylo možné kapacitu postupně zvyšovat výstavbou dalších nástupních mostů a vybudováním nového odbavovacího prstu D, případně E. Rozvojová studie letiště počítá do budoucna s roční kapacitou letiště 20 milionů cestujících.

(Rozšíření Terminálu 2 [online]. 20.10.2007,

http://www.prg.aero/cs/site/airport/o_spolecnosti/historie/projekt_europa.htm)

3.8. 21. století

Dnem 1.5.2004 vstoupil na trh pravidelné letecké dopravy náš první low-fare dopravce, Travel Service pod novým obchodním označením Smart Wings. Travel Service i dnes zůstává největší soukromou leteckou společností s téměř 70% podílem na českém charterovém trhu.

Vstupem ČR do EU vzrostl cestovní ruch, hlavně pak návštěvnost hlavního města Prahy, což se projevuje na výkonech a prosperitě ruzyňského letiště. Poskytuje široký sortiment kvalitních služeb a průběžně modernizuje a kultivuje svoji infrastrukturu. ČSL vytváří pro letecké dopravce zajímavé ekonomické pobídky a zvyšuje tak atraktivnost letiště – např. snižování přistávacích poplatků a poskytování tzv. zaváděcích, přechodných poplatků pro pravidelné lety z nových destinací. Tato cenová zvýhodnění jsou vyrovnávána vysokým nárůstem provozu v důsledku zvyšování počtu frekvencí letů, nasazování letadel s nabízenou vyšší sedadlovou kapacitou a v neposlední řadě zvyšováním denní využitelnosti letadel.

(Dudáček, 2005)

Výkonnost ruzyňského letiště má další význam v ekonomických souvislostech, jako sociální stabilitu, zaměstnanost, spolupůsobení na rozvoj cestovního ruchu a další.

1. července roku 2004 se ruzyňské letiště osamostatnilo od regionálních letišť a správa letišť v Brně, Ostravě a Karlových Varech byla předána do rukou hejtmanů daných krajů. Dne 13. ledna roku 2006 byla slavnostně otevřena veřejná část Terminálu Sever 2, která umožnila zvýšit kapacitu letiště, byla doplněna technologie třídírný, byl zvýšen počet odbavovacích přepážek a nástupních mostů. Rok 2006 byl celkově rekordní v odbavení pasažérů. Jeho branami prošlo 11, 5 milionů cestujících.

V únoru 2008 došlo ke změně názvu Letiště Praha, s.p. na Správa Letiště Praha, s.p. Důvodem této změny byla příprava zbytkového státního podniku, který je určen k vypořádání a nebude předmětem privatizace.

(Letiště Praha Dnes [online]. 20.02.2008, http://www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_historie/let70_letiste_dnes.htm)

4. Literární rešerše

4.1. Charakteristika letecké dopravy

Letecká doprava je jedním z nejdynamičtěji se rozvíjejících odvětví světového hospodářství a každým rokem zaujímá stále významnější pozice ve světové dopravní soustavě. Od zahájení přepravy cestujících a zboží na první mezinárodní letecké lince Londýn – Paříž v roce 1919 se vyznačuje trvalým růstem přepravních výkonů, rychlým rozvojem technologie a zvyšováním celkové bezpečnosti a efektivnosti.

Letecká doprava je nejvýznamnější součástí civilního letectví a jejím základním znakem je přeprava cestujících, zboží a pošty za úplatu.

(Pelouch K., 1997)

Jednou z hlavních předností letecké dopravy je rychlost přepravy a značná nezávislost na dopravní cestě, při dopravní vzdálenosti prakticky neomezená. Proto se letadel používá k rychlé přepravě osob, a to i nemocných a zraněných, dále k rychlé přepravě zboží, a to nejen takového, které podléhá rychlé zkáze, nýbrž i tam, kde lze ušetřit na skladovacích nákladech. Důležitá je možnost zásahu leteckých dopravních prostředků při živelních katastrofách, jsou-li pozemní dopravní cesty nepoužitelné či nedostatečné.

(Remta F., 1979)

I když letecká doprava představuje zásadní hnací sílu globalizace a mezinárodní spolupráce, sama není nijak výhodnou investiční příležitostí. Hlavními problémy letecké dopravy jsou vysoká citlivost na mezinárodní politickou a vojenskou situaci, nepředvídatelnost vývoje cen paliva, často nezdravě vysoká konkurence, vysoká sezónnost či celkový převis nabídky nad poptávkou. Letecká doprava zaznamenává zásadní zvyšování své produktivity, které umožňuje trvale snižovat reálné ceny leteckých služeb. Přes trvalý růst zájmu o tento druh přepravy však letecká doprava jako celek není zisková.

Letecká doprava je v současné době zřejmě na špičce svého technického rozvoje, pokud jde o rychlost a bezpečnost. Další rozvoj se proto bude soustřeďovat především do oblasti pohodlí cestujících, doplňkových služeb, zjednodušeného prodeje služeb dopravců, délky doletu bez mezipřistání, zvýšení využití kapacitně omezené infrastruktury a do změn technologie navigace letů. Snaha bude zvýšit konkurenceschopnost jednotlivých dopravců s cílem převzít klientelu z jiných druhů přepravy, vytvořit novou poptávku nabídkou přímých spojení a převzít podíl na trhu konkurence. Další rozvoj letecké dopravy tedy přinese cestujícím další zvýšení pohodlí a snížení cen.

(Ruzyně patří do kategorie světových letišť [online]. 15.2.2008, http://hn.ihned.cz/2-17597590-500000_d-de, Šimonovský)

4.2. Význam letecké dopravy pro 21. století

Letecká doprava je dnes nejbezpečnější, nejpohodlnější a nejrychlejší způsob dopravy a stala se nepostradatelnou pro přepravu mnoha druhů zboží.

Letecká doprava se ovšem potýká také s řadou problémů. Tím patrně hlavním je v současné době omezená kapacita letišť v Severní Americe, Evropě a v oblasti Dálného Východu. Letecká doprava je také závislá na politické a ekonomické situaci. Jakékoliv ozbrojené konflikty totiž vytvářejí nebezpečí terorismu proti leteckým dopravcům zúčastněných zemí a zhoršení ekonomické situace se okamžitě projeví v omezování cestovních výloh jak u služebních, tak soukromých cest. Dokladem pravdivosti jsou například velmi špatné finanční výsledky většiny leteckých dopravců v období ropné krize v 70. letech 20. století a v 90. letech, kdy hrozil terorismus ve spojení s válkou v Perském zálivu. Velmi dramatická situace nastala pro leteckou dopravu také po 11. září 2001, kdy následkem útoků na World Trade Center v New Yorku poklesla v USA poptávka po letecké přepravě po určitou dobu až o 20 % a i v jiných zemích byl pokles poptávky tak zásadní, že to pro mnohé společnosti znamenalo konec jejich existence.

Růst objemu letecké dopravy velice úzce souvisí s příjmy a ekonomickým růstem obyvatel. Významný mezník v rozvoji letecké dopravy v posledních patnácti

letech znamenal rozpad tzv. bývalého východního bloku na přelomu 80. a 90. let. V souvislosti s tím se hovoří o odstranění politických bariér pro cestování mezi socialistickým a kapitalistickým světem, někteří odborníci považují tuto změnu za další mezník a počátek nové etapy rozvoje letecké dopravy.

Jako důsledek technologického pokroku, zvýšené poptávky a ostré konkurenci leteckých aerolinií došlo ke značnému snížení cen za přepravu. Letecká doprava jev současné době dostupnější široké veřejnosti, čímž je opětovně a dodatečně zvyšována její poptávka.

Obchodní sítě vytvořené nadnárodními organizacemi a provázanost mezinárodního obchodu jsou na letecké dopravě silně závislé a jejich fungování by bez rychlého pohybu zboží nebo osob nemohlo být poskytováno v takové míře, v jaké je v současnosti poskytováno.

Letecká doprava je ve svém komplexu činností velmi rozmanitá. Neméně významná je rovněž i skutečnost, že letecká doprava postupně ztrácí charakter exkluzivity a nedostupnosti. Na druhé straně však nelze opomenout, že ve vnitrostátních přepravách na krátké vzdálenosti nemůže letecká osobní doprava významně konkurovat silniční nebo železniční dopravě.

(Letecká doprava v na začátku 21. století [online]. 23.4.2003, http://hn.ihned.cz/2-12716640-500000_d-5b, Průša)

4.3. Členění letecké dopravy

Letecká doprava se člení z hlediska dodržování letových řádů na pravidelnou a nepravidelnou leteckou přepravu.

Pravidelná přeprava je přeprava na pravidelných linkách leteckého dopravce operovaná dle publikovaného letového řádu. Pravidelná letecká přeprava je prodávána za veřejné jízdné stanovené na bázi tarifů koordinovaných v rámci IATA nebo prodejních tarifů jednotlivých leteckých společností.

Npravidelná přeprava je letecká přeprava zajišťovaná na přímou objednávku, při níž je pronajímána zpravidla celá kapacita letadla, které je provozováno v časech a

na tratích specificky dohodnutých s objednavatelem. U nepravidelné přepravy se v zásadě jedná o přepravu velkých skupin cestujících, které letí do stejného místa určení a dostatečně využijí kapacitu nasazeného letadla. Nepravidelná přeprava cestujících je zvláště využívána cestovními kancelářemi k přepravě cestujících do turistických středisek nebo jinými organizacemi, které jsou schopny zajistit dostatečný počet cestujících.

Z teritoriálního hlediska se letecká doprava člení na vnitrostátní a mezikontinentální leteckou přepravu.

Leteckou nákladní dopravu dělíme podle časového kritéria na

- pravidelnou, která používá k přepravě zboží letadel pravidelných linek, jejichž lety jsou prezentovány v letových řádech
- Pravidelná nákladní doprava se dále člení na kombinovanou a nákladní.
- nepravidelnou využívající nákladních letadel najatých na určitou dobu nebo cestu, přičemž nájem se platí za celé letadlo bez ohledu na vytížení

(Pelouch K., 1997)

4.4. Elektronické letenky

Elektronická letenka, neboli ETIX je plnohodnotný přepravní doklad, který plně nahrazuje klasické papírové letenky a většina leteckých společností se snaží přejít na tento typ letenek. Vystavení elektronické letenky je mnohem levnější než vystavení klasické letenky. Poplatek za vystavení klasické letenky, oproti vystavení ETIX, se může blížit k 1 000 Kč. Elektronická letenka má mnoho výhod – při cestování s ETIX cestující potřebují pouze platný cestovní pas a kód jejich rezervace. Další výhodou elektronické letenky je, že při její ztrátě či odcizení si ji cestující mohou kdykoliv znova vytisknout zcela zdarma. Nelze ji zapomenout, ztratit nebo odcizit. Oproti tomu v případě odcizení či ztráty klasické letenky je cestujícím vystaven duplikát původního dokladu a ti jsou povinni uhradit dopravci náklady spojené s vystavením tohoto duplikátu. Elektronická letenka je rychlejší, protože umožňuje cestujícím cestovat bez potíží od rezervace až po vstup na palubu. Všechna rezervační data a podrobnosti

letenky jsou bezpečně uloženy v systému a případné změny rezervací, změny trasy, vrácení nebo odbavení probíhá elektronicky přes databázi uložených letenek.

Mezinárodní asociace letecké dopravy IATA, která sdružuje 240 aerolinií ovládající 94 % mezinárodní letecké přepravy, oznámila, že naprostá většina leteckých společností ukončí vydávání papírových letenek a od června roku 2008 přejde na elektronické. Zrušení letenek by mohlo ušetřit aeroliniím kolem 9 dolarů na každého cestujícího. Cestující se budou registrovat přes počítač a při nástupu do letadla se prokáží dokladem totožnosti.

(Papírové letenky končí od června [online]. 15.2.2008, http://hn.ihned.cz/2-21903540-500000_d-72)

4.5. Distribuce letenek

Zásadním vývojem prochází také vlastní technologie prodeje a distribuce leteckých přepravních služeb. V současné době je přibližně 80 % celosvětového prodeje letenek realizováno prostřednictvím cestovních agentur (prodej přes pult i prodej přes internet). Zbytek je prodávám přímo leteckými společnostmi (opět klasicky nebo přes internet). Ohromný tlak na náklady vede letecké společnosti ke snižování provizí vyplácených cestovním agenturám a nedávno i k zavedení tzv. elektronické letenky, která zásadně zjednodušuje a zlevňuje celý proces prodeje a manipulace s letenkami jak pro dopravce, tak pro cestující. Změnami prochází také úloha cestovních agentur, kdy se ze zprostředkovatelů prodeje letenek stávají cestovní poradci, od kterých se očekává schopnost zajistit komplexní služby pro cesty jejich zákazníků (ubytování, pronájem aut, doplňkový program atd.) a také poskytnout výběr z nabídky konkurenčních subjektů. Důležitost cestovních agentur jakožto profesionálního poradce při plánování leteckých cest tak poroste s tím, že budou kladeny rostoucí nároky a očekávání na profesionalitu jejich služeb.

Rostoucí váhu mají v procesu prodeje a distribuce letecké přepravy také informační a komunikační technologie. Všechny cestovní agentury, které se profesionálně věnují zajišťování letecké dopravy a souvisejících služeb, jsou dnes

připojeny na některý ze světových globálních distribučních systémů. Tyto systémy v sobě sdružují nabídku letů a cen několika set leteckých společností, tisíců hotelů a desítek rent a car společností. K tomu, aby bylo možné propojit jednotlivé agentury s centrální databází některého z těchto systémů, pak slouží komunikační sítě nejvyspělejších poskytovatelů komunikačních služeb na daném trhu, spolupracujících obvykle se světovou leteckou komunikační sítí SITA. Důležitost kvalitní komunikační sítě a dalších IT služeb více stoupá, když agentury nabízí své služby také prostřednictvím internetu. Spolupráce se špičkovým světovým distribučním systémem při využití spolehlivé a rychlé komunikační sítě je a bude zásadním předpokladem profesionality a vyčerpávající nabídky každé cestovní agentury.

Stále více nabývá na popularitě prodej letenek přes internet. On-line systém umožní cestujícím rezervaci letu v reálném čase, zajištění místa v letadle a ten nejlevnější aktuální dostupný tarif. Kromě nízké ceny letenky zákazníci oceňují i úsporu svého času – letenku si koupí snadno a rychle přímo z pohodlí svého domova nebo kanceláře. Prodej letenek přes internet je nejen zdaleka nejpohodlnější pro zákazníka, ale také nákladově nejefektivnější pro leteckou společnost.

(Prodej letenek přes internet [online]. 15.2.2008, http://hn.ihned.cz/2-12716640-500000_d-5b, Prchal)

4.6. Aliance leteckých společností

4.6.1. Vznik aliancí leteckých společností

Na začátku 90. let minulého století se u leteckých společností stala velmi populární myšlenka vytvářející aliancí. Hlavním hnacím motorem této myšlenky byla, a dosud je, snaha o vytvoření silné pozice při prodeji přepravy i jednání s dodavateli (nákup letadel, paliva, obsluha letadel, rezervační a odbavovací systémy atd.), finančně nenáročné rozšíření sítě linek spoluprací s dalšími společnostmi (code share) a zatraktivnění nabídky cestujícím.

V roce 1992, kdy se ve světě připravovalo vytvoření hned několika aliančních seskupení, prognózovali stratégové, že do roku 2000 bude v Evropě působit 3 až 5

"megadopravců" a většina menších národních dopravců zcela zmizí. Vstup do aliance se začal považovat za jedinou cestu, jak zachránit budoucnost té či oné letecké společnosti, a alianční jednání se stala velmi populární činností vrcholového managementu řady dopravců. Brzy se ale začaly ukazovat problémy. Od malicherných dohadů o tom, kde bude sídlo aliance a kdo bude jejím formálním šéfem, přes otázky související s rozdílnými předpisy a standardy v jednotlivých zemích až po záporné reakce cestujících, kterým se nelíbilo, že si zakoupí letenku na jednu společnost, avšak ve skutečnosti letí společností úplně jinou.

Do hry vstoupili regulátoři jednotlivých zemí a ti začali stanovovat podmínky alianční spolupráce. Nejdříve převládala představa o kapitálovém propojení a sdružení více dopravců do jednoho „megadopravce“. Ve druhé polovině 90. let se začala vytvářet koncepce, kdy se začaly aliance vytvářet na bázi obchodních dohod. Některé alianční projekty byly zapomenuty, jiné byly nedokončeny. Do 21. století vstoupily ve funkčním stavu tři aliance – One World, Star Alliance a Sky Team.

(Samostatnost nebo alianční šílenství? [online]. 15.2.2008, http://hn.ihned.cz/2-12716680-500000_d-ea)

4.7. Letištní poplatky

4.7.1. Historie letištních poplatků

Ještě před několika lety se k ceně letenky připočítával jen jeden poplatek - daň odváděná státu. Jak je patrné ze samotného názvu, šlo o opravdovou daň, uvalovanou vládou každého státu. Někdy byla označována jako „odletová daň“ či letištní poplatek. Tuto daň vybírala letecká společnost od všech cestujících a posléze ji odváděla státním úřadům. V některých zemích se tato daň vybírala od cestujících přímo na letišti u speciálních stánků a její výběr spadal do působnosti letištní správy. Vzhledem k tomu, že výše této daně se často měnila v závislosti na rozhodnutích vlády a na proměnlivém směnném kurzu, dostaly aerolinie povolení ji uvádět na letenkách samostatně a nezahrnovat ji do cen, které inzerovaly. To vedlo k tomu, že prakticky všechny evropské letecké společnosti začaly své ceny uvádět bez těchto poplatků. Zákazník tedy

neznal konečnou cenu letenky. I přesto se však mohl v inzerovaných cenách letenek různých aerolinií orientovat, protože tyto letištní poplatky byly pro všechny stejné a byly běžně známé. S postupnou deregulací v letecké dopravě začaly být leteckým společnostem účtovány další „taxy“ a „poplatky“. Ve většině případů šlo o částky účtované správou letišť za poskytované služby. Jednalo se například o servisní poplatky, poplatky za terminál, bezpečnostní poplatky a jiné. IATA a legislativa umožnily leteckým společnostem i tyto částky uvádět odděleně a vyjmout je z inzerované ceny letenky, přesně jako tomu bylo u původní daně. Přesto i tyto poplatky byly pro všechny letecké společnosti stejné, tudíž obecně známé a inzerovaná cena byla stále srovnatelná. Později začaly letecké společnosti uvolněnou legislativu využívat a přidávat k cenám letenek své vlastní poplatky. Ty se u jednotlivých leteckých společností výrazně liší, avšak v inzerovaných cenách uváděny nejsou. Letecké společnosti je vybírají jako běžný příjem, který si započítávají do zisku. Zákazník tak nemá jistotu, kolik vlastně za letenku nakonec zaplatí a jaké příplatky bude zahrnovat: letištní poplatky, bezpečnostní poplatky, krizové příplatky, příplatky za palivo a další.

(Letištní poplatky [online]. 20.11.2007, www.-e-levne-letenky.com)

4.7.2. Letištní poplatky placené cestujícími

Většina leteckých společností a agentur prodávajících letenky, uvádějí pouze cenu letenky bez letištního poplatku, který vybírá letiště od každého cestujícího. Cena letištního poplatku může celkovou cenu zdánlivě levných letenek značně zvýšit. Letecké společnosti ani jejich zprostředkovatelé nesdělují celkovou částku s odůvodněním, že z letištního poplatku jim neplyne žádný příjem, a tedy se jeho výší nezabývají a není v jejich kompetenci. Výše letištního poplatku závisí na trase letu, na místech a počtu přestupů a také na aktuálním kurzu české koruny vůči jiným měnám.

(Letištní poplatky [online]. 20.11.2007, www.-e-levne-letenky.com)

Některé aerolinie v rámci různých prodejních akcí nabízejí letenky zdarma (pak lidé cestují jen za cenu letištních a rezervačních poplatků), některé letecké společnosti si

neúčtují rezervační poplatky, ty už jsou zahrnuty v ceně letenky. Přeprava zavazadel leteckou společností je do určeného váhového limitu zdarma. V celkové ceně se tedy odráží cena letenky, rezervační poplatek (někteří letečtí dopravci a prodejci si ho účtují), poplatky za zavazadla nad určitý váhový limit a letištní poplatek za servis letišti při příletu a odletu. U letištních poplatků v zásadě platí, že čím významnější a lokalitě bližší letiště je, tím vyšší letištní poplatky jsou cestujícím účtovány.

Nejasný způsob účtování cen letenek je pro mnohé klienty nepříjemný a v některých zemích se už proti němu ozývá hlasitá kritika.

(Nízkonákladové aerolinie [online]. 15.11.2007, <http://letenka.org/letecke-spolecnosti/nizko-nakladove>)

4.7.3. Letištní poplatky placené leteckými společnostmi

Letecké společnosti také musí platit letištní poplatky za přistání na letišti Praha Ruzyně, hlukový poplatek, poplatek za přepraveného cestujícího.

4.7.3.1. Motivační program

Od 1. dubna 2007 zavedlo letiště Praha nový motivační program podporující nové letecké společnosti, nové destinace a zvýšené frekvence.

Letiště poskytuje následující zvýhodnění:

- **zvýhodnění trasy - nová destinace – letouny do 100t MTOW**

Pokud letecký dopravce začne z letiště Praha operovat lety do nové destinace, budou se na něj vztahovat následující tarify:

Letounům do 100 t MTOW bude účtován základní přistávací poplatek 186 Kč za každou započatou tunu MTOW.

1. rok – sleva 75 % z přistávacích poplatků
2. rok – sleva 25 % z přistávacích poplatků

- **zvýhodnění trasy – nová / nově operovaná destinace – letouny nad 100t MTOW**

Pokud letecká společnost představí novou trasu do nové destinace nebo novou službu na již existující dvojici měst operované z Letiště Praha, budou se na ni vztahovat následující tarify:

Letounům nad 100 t MTOW bude účtován základní přistávací poplatek 186 Kč za 1 t.

1. rok – sleva 95 % z přistávacích poplatků
2. rok – sleva 95 % z přistávacích poplatků
3. rok – sleva 95 % z přistávacích poplatků
4. rok – sleva 50 % z přistávacích poplatků
5. rok – sleva 25 % z přistávacích poplatků

- **zvýhodnění letounu – pro letouny nad 100t MTOW na existujících frekvencích**

Toto zvýhodnění se týká dopravců, kteří již operují lety z/do Letiště Praha na existujících trasách s letouny nad 100 t MTOW. Dopravci bude poskytnuta sleva ve výši 50% z přistávacích poplatků za každou tunu nad 100 t MTOW.

Přistávací poplatky budou vypočítány dle následujícího vzorce:

a) Do 100 t MTOW Přistávací poplatky = MTOW x 186 Kč

b) Nad 100 t MTOW Přistávací poplatky = 100 t x 186 Kč + (MTOW - 100 t) x 93 Kč

- **zvýhodnění trasy – navýšená frekvence**

Jedná se o pravidelné lety zařazené nad rámec stávajících pravidelně operovaných letů mezi letištěm Praha Ruzyně a danou destinací, do které letecký dopravce již nepřetržitě po dobu minimálně 12 měsíců operuje pravidelné lety.

1. rok - sleva 25 % z přistávacích poplatků

- **slevy mimo špičku**

Letiště Praha zavedlo pro letní provoz 2007 novou slevu ve výši 50 % z přistávacích poplatků pro všechny letouny, které odlétnou v době mezi 12:45 - 14:30 místního času (10:45 - 12:30 UTC).

4.7.3.2. Hlukový poplatek

Hlukový poplatek za každou započatou tunu maximální vzletové hmotnosti letounu:

- Kat. 1 - 5,70 Kč
- Kat. 2 - 11,40 Kč
- Kat. 3 - 28,50 Kč
- Kat. 4 - 57,00 Kč
- Kat. 5 - 114,00 Kč

4.7.3.3. Letištní poplatky za přepravené cestující

- Poplatek za odlétajícího cestujícího: 468 Kč
- Poplatek za přestupujícího cestujícího: 190 Kč

(Letištní poplatky [online]. 15.12.2007,

http://www.prg.aero/cs/site/business/letistni_poplatky/let_poplatky_new.htm)

4.8. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců

Mezinárodní sdružení leteckých dopravců (International Air Transport Organization) je dobrovolnou nevládní organizací leteckých dopravců, kteří provozují pravidelnou mezinárodní dopravu. Její stanovy byly navrženy v roce 1944 a samotná organizace vznikla v Havaně na Kubě v dubnu 1945. ČSA byly jedním ze zakládajících členů IATA. Činnost dnešní organizace IATA navázala na dřívější International Air

Traffic Organization, založenou v nizozemském Haagu v roce 1919. V době založení mělo IATA 57 členů z 31 států, zejména v Evropě a Severní Americe. Dnes je z tisícovky leteckých společností na celém světě více než 240 členy Mezinárodního sdružení leteckých dopravců a tito dopravci realizují přes 95 % světové pravidelné letecké přepravy. IATA má své hlavní sídlo v Montrealu, avšak velká část jejích činností je vykonávána v její největší kanceláři, která se nachází na letišti v Ženevě. Oblastní kanceláře jsou udržovány též v jednotlivých částech světa.

Vzhledem k rozdílnosti potřeb v jednotlivých světadílech byly ustaveny tři tzv. konferenční oblasti, do nichž se činnost IATA soustřeďuje tak, aby mohly být rozlišeny jejich specifické potřeby a odlišnosti. Stejným způsobem se dělí svět i pro potřeby stanovování leteckých tarifů tj. tzv. tarifních oblastí.

IATA rozdělila svět na tři následující oblasti:

- Oblast 1 – Severní, Střední a Jižní Amerika, Grónsko, Havaj a přilehlé ostrovy v Karibském moři, Atlantiku a Tichomoří. Tato oblast má svoji centrálu v Montrealu.
- Oblast 2 – geografická Evropa, Afrika, Střední východ až včetně Iránu. Tato oblast má ještě podoblasti, které jsou důležité hlavně z tarifního hlediska. Podoblasti jsou: Evropa – všechny státy Evropy, Alžírsko, Maroko, Tunis, evropská část Ruska. Střední Východ – státy Středního Východu, Egypt, Súdán Afrika – státy geografické Afriky mimo výše uvedené státy. Tato oblast má svoji centrálu v Ženevě.
- Oblast 3 – Austrálie, Asie, Nový Zéland a přilehlé ostrovy v Indickém a Tichém oceánu. Podoblasti: Jihoasijský subkontinent – Pákistán, Srí Lanka, Afganistan, Bangladéš, Indie, Bhútán, Nepál, Jihozápadní Pacifik - Austrálie, Nový Zéland, přilehlé ostrovy, Japonsko, Korea. Centrála této oblasti je v Singapuru.

K hlavním cílům IATA patří:

- napomáhat vytvoření jednotného světového systému bezpečné, pravidelné a hospodárné letecké dopravy,
- připravovat a koordinovat akce směřující ke zlepšení hospodářských výsledků letecké dopravy i reprezentovat ekonomické zájmy leteckých

společností ve vztahu k vládám a hospodářským subjektům činným v oblasti letecké dopravy,

- zajišťovat a koordinovat spolupráci mezi leteckými společnostmi navzájem a dalšími organizacemi činnými v oblasti letecké dopravy. K dosažení tohoto cíle vytvářet normy pro jednotné postupy činností spojených s leteckou dopravou,
- spolupracovat s ICAO a zajišťovat rozpracování standardů ICAO do praxe všech leteckých dopravců.

(IATA About us [online]. 20.2.2008, <http://www.iata.org/about/>, překlad autorka)

4.9. Ostatní mezinárodní letiště v České republice

4.9.1. Letiště Brno Tuřany

Historie brněnských letišť začala v roce 1923, kdy se o zřízení státního letiště začalo zajímat ministerstvo veřejných prací. Jako nejvýhodnější byl nakonec vybrán katastr Černovic. Dne 23.května 1926 přistálo na tomto letišti první letadlo Farman - Goliath pro 12 cestujících. Tento den je považován za zahájení letecké dopravy do Brna. Již v následujícím roce začala pravidelná přeprava pošty. Význam letecké dopravy do jihomoravské metropole se zvyšoval. Po důsledcích hospodářské krize došlo ke zrušení zahraničních linek z politických důvodů a brněnské letiště, jehož provoz byl po Praze vždy největší, upadlo na významu a ustoupilo až na třetí místo za Bratislavu. V poválečných letech došlo k obnovení pravidelného spojení s Prahou a později i s ostatními městy tehdejší republiky. Kvůli nevyhovující travnaté ploše v Černovicích bylo zřízeno nové letiště v obci Tuřany. Výstavba nového letiště začala po roce 1950. Na základě zvyšujícího se zájmu o letiště Brno - Tuřany pro mezinárodní lety byl v roce 1989 udělen letišti statut veřejného mezinárodního civilního letiště. Od 1.1.1991 do 30.6.2002 zajišťovala provoz a rozvoj letiště Česká správa letišť a od července 2002 společnost Letiště Brno, a.s., mezi jejíž základní povinnosti patří dlouhodobé zajištění provozu letiště a služeb souvisejících s leteckou dopravou, zajištění údržby a rozvoje letiště v souladu s potřebami letecké dopravy.

(Historie letiště Brno - Tuřany v datech [online]. 15.1.2008, <http://www.airport-brno.cz/index.php?id=41&lang=cs>)

Letiště Brno Tuřany je druhé největší letiště v České republice co se týče počtu odbavených cestujících. Společnost LETIŠTĚ Brno a. s. se jako provozovatel stará o jeho dynamický rozvoj, o čemž svědčí meziroční nárůst počtu přepravených cestujících ze 315 tisíc v roce 2005 na 393 tisíc za rok 2006.

Pravidelné spojení do Brna zajišťují dopravci jako ČSA, Cirrus Airlines (Lufthansa) nebo Ryanair. Díky Českým aeroliniím je napojeno na Prahu, Cirrus Airlines provozuje lety přes Mnichov do celého světa a Ryanair létá na pravidelné lince Brno-Londýn, která měsíčně přepraví asi deset tisíc cestujících.

Nový odletový terminál byl uveden do provozu v září roku 2006, čímž došlo k potřebnému zvýšení kapacity odbavovacích prostor. Jeho stavba trvala bez jednoho dne rok a má kapacitu tisíc odbavených cestujících za jednu hodinu. Po otevření nového terminálu se chce provozovatel letiště soustředit na dokončování nových odbavovacích ploch a na úpravy terminálu starého, který bude sloužit pro přílety a všeobecné letectví. Původní prostory pro odlety i přílety budou spojeny, což umožní odbavení přilétajících cestujících v lepších podmínkách.

(Statistické údaje [online]. 15.1.2008, <http://www.airport-brno.cz/index.php?id=43&lang=cs>)

4.9.2. Letiště Ostrava - Mošnov

Historie mezinárodního letiště Ostrava - Mošnov sahá až do prvního desetiletí minulého století. Tehdy bratři Žurovcové, regionální letečtí průkopníci, prováděli letecké práce a pokusy, které byly přerušeny 1. světovou válkou. Místo, kde se nyní letiště Ostrava nachází, bylo následně k leteckému provozu použito německou Luftwaffe, která zde po okupaci Československa vybuodovala polní letiště pro přípravu útoku na Polsko. Novodobá historie začíná rokem 1956 zahájením stavebních prací na současném letišti. Od počátku bylo jasné, že letiště bude sloužit nejen civilnímu letectví,

ale i potřebám armády. Oficiální zahájení civilního letového provozu je datováno 16. říjnem 1959, kdy sem byl přenesen veškerý provoz z již nevyhovujícího letiště Ostrava – Hrabůvka, nacházejícího se přímo v městské aglomeraci. Letový provoz, zajišťovaný společností ČSA, zahrnoval hlavně vnitrostátní, ale i nepravidelné zahraniční lety. V 60. a 70. letech zde bylo provozováno také aerotaxi. Výrazným zlomem se stal rok 1989. V roce 1993 došlo k ukončení činnosti vojenské části letiště. Dalším důležitým datem byl 1. červenec 2004, kdy bylo letiště Ostrava převedeno z majetku České správy letišť, s.p. do vlastnictví Moravskoslezského kraje. Provozovatelem letiště se stala společnost Letiště Ostrava, a.s.

(Historie [online]. 15.1.2008, <http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-historie-vznik-vyvoj/>)

Letiště Ostrava se stalo dynamicky se rozvíjejícím organismem. Najdeme zde letouny nejrůznějším dopravců z celého světa na charterových letech, stejně jako stroje domácích leteckých společností. Mezinárodní letiště Ostrava se stalo důležitým partnerem pro rozvoj celého moravskoslezského regionu.

(Základní informace [online]. 15.1.2008, <http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-zakladni-informace/>)

V roce 2006 došlo k výraznému nárůstu počtu odbavených cestujících. V pravidelné dopravě dominovala linka do Prahy provozovaná společností ČSA. V tomtéž roce také prudce rostl segment nepravidelných letů.

Celkový počet pohybů letadel stagnoval zhruba na úrovni roku předcházejícího – tedy 2005. Počet pohybů letadel osobní a nákladní přepravy rostl.

Tabulka 1: Vývoj počtu odbavených cestujících na letišti Ostrava - Mošnov

Vývoj počtu cestujících

Způsob přepravy	Rok						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Vnitrostátní	51 265	58 240	54 497	60 293	73 455	94 578	96 484
Mezinárodní	59 879	58 503	82 735	100 598	124 542	140 202	176 310
Tranzitní cestující	4 219	7 440	15 148	36 548	18 262	31 084	27 942
Celkem	115 363	124 183	152 380	197 439	216 259	265 864	300 736

Zdroj: www.airport-ostrava.cz

Tabulka 2: Vývoj počtu pohybů letadel na letišti Ostrava - Mošnov

Vývoj počtu pohybů letadel

Druh letu	Rok						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Komerční lety (prav. + nepr.)	2 308	2 932	2 950	3 262	4 120	5 185	6 067
Cargo lety	246	505	612	469	470	1 007	1 108
Obecné letectví a jiné lety	2 203	2 965	4 296	5 448	8 520	10 114	8 921
Celkem	4 757	6 402	7 858	9 179	13 110	16 306	16 096

Zdroj: www.airport-ostrava.cz

Do budoucna chce Letiště Leoše Janáčka Ostrava následovat strategický cíl společnosti, vybudovat moderní regionální letiště s vysokou úrovní poskytovaných služeb ve všech segmentech letecké přepravy cestujících a zboží.

(Statistiky [online]. 15.1.2008, <http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-statistiky/>)

4.9.3 Letiště Karlovy Vary

Z důvodu nezbytnosti leteckého spojení s ostatními městy u nás i v zahraničí se rozhodovalo o založení letiště v Karlových Varech. Letecký provoz začal v provizorních podmínkách již 15. května 1931 na trati Praha - Mariánské Lázně - Karlovy Vary. Od té doby se slibně rozvíjel. V roce 1936 bylo letiště Karlovy Vary - Olšová Vrata dokonce zařazeno do sítě evropských letišť. Ve válečné době bylo letiště okupováno Luftwaffe bylo válečnými událostmi vážně poškozeno. Po válce se veškeré

úsilí zaměřilo na jeho rychlé zprovoznění. 50. léta znamenají pro karlovarské letiště novou éru rozvoje. Další roky byly provázeny rozsáhlou rekonstrukcí. Státní opatření směřující k úspoře pohonných hmot a prudký nárůst cen letenek zapříčinily v 80. letech citelný pokles zájmu o cestování letadly. V této době se dokonce zvažovala otázka jeho dalšího provozování jako civilního dopravního letiště. Naštěstí se situace obrátila k lepšímu a v roce 1989 karlovarské letiště opět získalo statut mezinárodního letiště. Byla rovněž rekonstruována odbavovací budova a pracoviště řízení letového provozu, takže letiště má z hlediska vybavenosti všechny podmínky pro rozvoj letecké dopravy. Vždyť jeho výhodná poloha, technický stav, malá vzdálenost od města, význam v regionu, blízkosti hranic se sousedními státy a řada dalších pozitiv vytváří reálné možnosti jak pro nepravidelný i pravidelný provoz, tak pro soukromou i obchodní klientelu vlastníci obchodní soukromá a sportovní letadla, která zde mají ideální provozní podmínky a servis. Lze oprávněně očekávat, že provoz na karlovarském letišti nebude stagnovat.

(Historie [online]. 15.1.2008, http://www.airport-k-vary.cz/airport_history.php)

Letiště Karlovy Vary je veřejné civilní dopravní letiště pro mezinárodní i vnitrostátní letecký provoz. Je letištem pro pravidelný, nepravidelný provoz a pro provoz všeobecného letectví. Na letišti je prováděno celní a pasové odbavení cestujících a posádek všeobecného letectví.

Letiště Karlovy Vary odbavilo za rok 2007 téměř 65 000 cestujících, což představuje v meziročním srovnání proti loňskému roku (33 000 cestujících) nárůst o téměř 100 %. Za tímto nárůstem je zvýšení počtu frekvencí ze dvou na tři lety týdně, dále mimořádná série charterových letů v souvislosti s akcí Škoda World Dealer Conference 2007 a rovněž skutečnost, že v předchozím roce bylo letiště v rámci stavebních prací při modernizaci vzletové a přistávací dráhy od 8. března 2006 uzavřeno pro veškerý provoz.

(Modernizace [online]. 15.1.2008, http://www.airport-k-vary.cz/airport_modernization.php)

5. Letiště Praha Ruzyně

5.1. Charakteristika letiště Praha Ruzyně

Letiště Praha Ruzyně je mezinárodní veřejné civilní letiště umístěné na severozápadním okraji Prahy. Jde o největší letiště v České republice i ve střední a východní Evropě. Letiště je určeno pro mezinárodní i vnitrostátní, pravidelný i nepravidelný letecký provoz.

Letiště Praha, s.p., které je ve vlastnictví státu České republiky, provozuje civilní mezinárodní Letiště Praha. Jeho zřizovatelem je Ministerstvo dopravy České republiky.

Letiště Praha bylo vyhlášeno jako nejlepší ve střední a východní Evropě v prestižní celosvětové anketě mezi cestujícími World Airport Awards.

Pražské letiště je nejbližším mezinárodním vzdušným přístavem pro 8 miliónů českých, 4 milióny německých a 6 miliónů polských občanů. Disponuje moderní letištní infrastrukturou, technologiemi a je zároveň atraktivním prostředím pro cestující. Česká republika je vyhledávaným cílem obchodních i turistických cest.

Letiště je také významným dopravním uzlem tvořícím nedílnou součást dopravní infrastruktury a řadí se k největším a nejrychleji se rozvíjejícím letišťům nových členských zemí EU a nejvýznamnějším leteckým uzlům ve střední Evropě. Konkurenty Letiště Praha nemůžeme proto hledat na území ČR, a je to tak správné, protože ruzyňské letiště nabízí zcela odlišné služby a produkty než zbývající česká letiště. Konkurenty jsou spíše letiště v Drážďanech, Budapešti, Varšavě, ale v současné době například i letiště ve Vídni, na které bylo ještě nedávno pohlíženo z dálky.

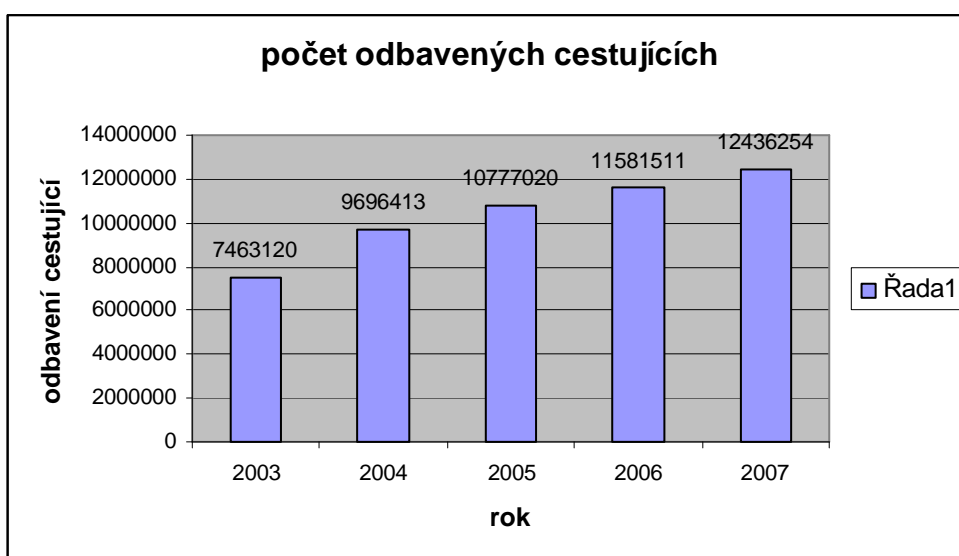
(*O společnosti* [online]. 15.12.2007,

http://www.prg.aero/cs/site/airport/o_spolecnosti/historie/projekt_europa.htm)

5.2. Provozní statistiky letiště Praha Ruzyně

Letiště se svými provozními výkony zařazuje do kategorie světových letišť, která jsou schopna odbavovat a také odbavují více než 10 miliónů cestujících ročně. Dosahované výkony a kvalita nabízených služeb dokazují efektivitu vkládaných investic.

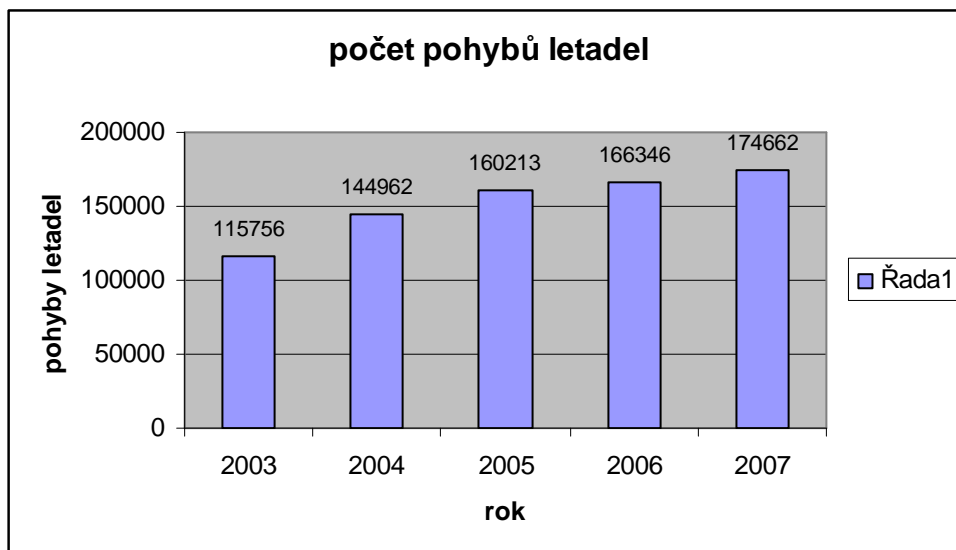
Obrázek 1: Počet odbavených cestujících na letišti Praha Ruzyně v letech 2003 - 2007



Zdroj: www.prg.aero, úpravy autor

Postupným a neustálým růstem se během pěti let podařilo počet cestujících téměř zdvojnásobit. V roce 2003 se počet odbavených cestujících přibližoval k 7,5 miliónům, zatímco v roce 2007 dosáhl magické hranice 12 miliónům cestujících, dokonce ji o necelých 500.000 cestujících převýšil. Velké díky patří všem přibližně padesáti leteckým dopravcům, kteří pravidelně i nepravidelně zajišťují přímé spojení mezi Prahou a 103 světovými destinacemi. Když pražské letiště v listopadu 2005 odbavilo deseti miliontého cestujícího, zařadilo se mezi TOP 20 nejvýznamnějších evropských letišť.

Obrázek 2: Počet pohybů letadel na letišti Praha Ruzyně v letech 2003 - 2007



Zdroj: www.prg.aero, úpravy autor

Největší nárůst pohybů letadel nastal v letech 2003 až 2005. Zatímco v roce 2003 se na pražském letišti uskutečnilo přes 115 000 letů, rok 2007 zaznamenal přes 174 000 pohybů letadel. Tyto výsledky byly primárně dány především díky níže uvedeným okolnostem:

- růst české ekonomiky a s ním spojený zájem o cesty jak obchodní tak soukromé
- vysoké investice Letiště Praha, s.p. do letištní infrastruktury
- rozvoj letadlového parku ČSA a budování hubového transferového systému ČSA na letišti Praha
- vstup ČSA do aliance SKY TEAM a s tím spojený nárůst codesharových letů členů aliance do či přes Prahu
- vysoký zájem o pražské letiště ze strany low cost dopravců
- Česká republika se stala významnou světovou dovolenkovou destinací

Dne 13.12.2007 Letiště Praha poprvé v historii uvítalo dvanácti miliontého cestujícího, odbaveného během jediného roku. Tento rekordní počet pasažerů odpovídá celkovému trendu růstu letecké dopravy. Ke konci listopadu se počet cestujících, jež ke svým cestám využili právě Letiště Praha, zvýšil o 7,4 % oproti stejnému období

loňského roku. Celkový počet odbavených cestujících se za rok 2007 přiblížil k téměř 12,5 miliónům cestujících.

Od začátku roku 2007 prochází letištěm denně v průměru 34 tisíc lidí, přičemž největší počet – téměř 47 tisíc, jich letiště zaznamenalo 29. června 2007. Tato čísla potvrdila fakt, že Letišti Praha Ruzyně patří vedoucí pozice ve střední a východní Evropě a stále zvyšuje svou atraktivnost pro letecké společnost.

Mezi nejoblíbenější destinace patří již tradičně Paříž s necelými 530 tisíci cestujícími za rok, následovaná Frankfurtem s více než 420 tisíci pasažéry a Londýn Heathrow, kam z Prahy zamířilo téměř 386 tisíc cestujících. Z dálkových destinací je nejvíce oblíbený americký New York se 103 tisíci pasažéry, dále pak jihokorejský Soul s 80 tisíci a kanadské Toronto s více než 52 tisíci přepravených cestujících. Spousta destinací zaznamenala znatelný růst v počtu přepravených cestujících oproti loňskému roku. Patří mezi ně např. Barcelona (+ 67,9 %), Milan (+ 35,9 %), Brusel (25,4 %), Dublin (13,8 %) či Moskva (12,8 %).

Cestující nejčastěji využívají národního dopravce ČSA. Ten od ledna do konce listopadu 2007 přepravil celkem více než 5 milionů pasažérů, z toho téměř 4,5 milionů na svých pravidelných linkách. Druhou aerolinkou je Travel Service s necelým 1,1 milionem přepravených cestujících, kdy téměř 900 tisíc tvoří ti, kteří cestovali do dovolenkových destinací. A jako třetí se drží nízkonákladový dopravce – easyJet, s více než 900 tisíci pasažéry.

5.3. Vstup do Schengenského prostoru

O půlnoci z 20. na 21.12.2007 se Česká republika stala součástí schengenského prostoru. Na Letišti Praha bude, stejně jako na ostatních mezinárodních letištích v zemích schengenské dohody, pasová kontrola probíhat nadále. V Terminále 2, který je určen pro lety do zemí schengenského prostoru, skončí pasová kontrola s největší pravděpodobností na konci března 2008. Pracovníky cizinecké a zahraniční policie na odletech v Terminálu 2 nahradí pracovníci Letiště Praha, kteří budou kontrolovat pouze palubní vstupenky opravňující cestující ke vstupu do neveřejné části terminálu. Pasová

kontrola zůstane samozřejmě v Terminálu 1 a dále se na konci března posune mezi Terminál 1 a Terminál 2, kde vznikne hranice mezi schengenským a neschengenským prostorem, kde bude cizinecká a pohraniční policie kontrolovat pasy cestujících přestupujících v Praze na cestě mezi schengenskými a neschengenskými zeměmi.

5.4. Technika poskytování služeb Letiště Praha

5.4.1. Služby poskytované na Letišti Praha Ruzyně

Mezi hlavní poskytované služby patří odbavování cestujících a jejich zavazadel, přeprava nákladů a poštovních zásilek a přeprava cestujících a jejich zavazadel z letadla do letadla. Dále pronájem zařízení v objektech, které má ve správě, a to hlavně pro účely odbavování cestujících, zboží a pošty na letišti, parkování a obsluhy letadel. Letiště řídí provoz na letišti, přiděluje stání pro odbavení letadel a pronajímá i další prostory letiště pro komerční využití. Zajišťuje také bezpečnost letecké dopravy včetně výkonu všech souvisejících služeb, resp. bezpečnostní, záchranné a požární služby.

Letiště Praha nadále pronajímá volné obchodní prostory za takové tržní podmínky, které jsou založeny na tržním odhadu cen, požadovaném sortimentu a kvalitě nájemce. Otevření Terminálu Sever 2 v lednu 2006 obecně přineslo skokové zvýšení úrovně procesu odbavení cestujících a současně umožnilo rozšířit nabídku služeb a obchodních příležitostí pro klienty i návštěvníky Letiště Praha. Dokončením nového Terminálu Sever 2 a spojovacího objektu se navýšily obchodní plochy k pronajmutí o více než 64 provozoven. Na letišti se nachází celkem 25 gastroprovozů typu rychlého občerstvení, barů, tradičních českých restaurací a exkluzivních podniků. Současně jsou po celém letišti instalovány občerstvovací automaty, které zajišťují cenově dostupné nápoje a snacky. Restaurační zařízení jsou k dispozici cestujícím ve veřejné i tranzitní části obou terminálů. Dále je zde k dispozici cestujícím více než 70 obchodů.

Nové provozní prostory byly pronajaty nájemcům z řad leteckých a handlingových společností a cestovním kancelářím.

Dopravu cestujících z/na letiště zajišťují oficiální smluvní partneři Letiště Praha, a to taxislužba, smluvní dopravce s limuzínami a smluvní limuzíny. Jako další způsob

dopravy mohou cestující zvolit Městskou hromadnou dopravu, pravidelné i nepravidelné autobusové spoje.

Parkování vozidel je jednou z významných komerčních aktivit, které se věnují prakticky všechna letiště Evropy a světa. Ačkoli se letiště nachází relativně blízko centra Prahy, v dosahu velmi levné městské hromadné dopravy, výnosy z parkování vozidel a služeb s tím spojených jsou rok od roku vyšší, hlavně díky úspěšné restrukturalizaci cen parkování, která zvýhodňuje dlouhodobé i krátkodobé parkování. Byly navíc zavedeny bezhotovostní platby parkovného na veřejných parkovištích. Významnou složkou výnosů jsou výnosy z parkování, servisu vozů a nákupu služeb ze strany autopůjčoven, kterým Letiště Praha poskytuje komplexní servis.

Provozovna České pošty, která byla otevřena na podzim 2007, zvýšila komfort obchodních společností sídlících na letišti. Služba nebyla několik let na letišti poskytována a je velmi žádána.

Na pražském letišti v současné době operuje nespočetná řada leteckých společností. Jejich seznam tvoří přílohu č. ...Ve dvou letištních terminálech se nacházejí rovněž zastoupení některých leteckých společností.

Na pražském letišti se nachází zastoupení několika cestovních kanceláří – jak agentury akreditované IATA, tak i cestovní kanceláře specializující se na incomingovou turistiku i odjezdovou turistiku z České republiky.

V zájmu zlepšení komfortu transferových cestujících jsou v blízkosti letiště hotel Ramada, hotel Tranzit a zcela nové hotely Tranzit 2 a Courtyard by Marriott Prague Airport, které nabízí cestujícím vysoce kvalitní ubytování v sousedství letiště.

Nepřetržité provozní služby také poskytuje celní a pasová služba.

Banka ČSOB je umístěna v administrativní budově naproti příletové části terminálu Sever, několik směnárny v tranzitní části, veřejné odletové a příletové hale a celním prostoru. V prostoru terminálu jsou také umístěny tři směnárny automaty umožňující směnu peněz kdykoliv během dne, 365 dní v roce. Dva jsou v tranzitní části terminálu a jeden je ve veřejné části příletové haly.

Díky spolupráci společností Letiště Praha a T-Mobile je od října 2005 v prostorách Letiště dostupná služba bezdrátového, rychlého přístupu k internetu pod názvem T-Mobile HotSpot. Služba je pro cestující dostupná v salóncích, restauracích a

dalších prostorách obou terminálů Letiště Praha. Cestující tak mohou efektivně využít čekání na odlet prací, zábavou apod.

Služba T-Mobile HotSpot je založena na technologii WiFi ve veřejném pásmu 2,4 GHz a poskytuje rychlý přístup k Internetu rychlostí až 11 Mbits. Podobné služby, které patří ke standardní nabídce většiny evropských a světových letišť a dalších lokalit, jsou vyhledávány zejména cestujícími ze segmentu firemních zákazníků, kteří i na cestách potřebují být ve spojení s firemním e-mailem, mít přístup na internet či ke specifickým vnitrofiremním aplikacím. Díky vysoké rychlosti připojení mohou tyto činnosti vyřizovat se stejným komfortem, na jaký jsou zvyklí ze své kanceláře a mohou tak efektivně využít čas, strávený čekáním.

Letiště Praha taktéž nabízí službu nastavení online sledování informací o příletech a odletech do WAP telefonu.

5.4.2. Handling

Handling Letiště Praha poskytuje služby pozemního odbavení letadel, cestujících a jejich zavazadel, nákladu a zboží, zahrnující technické a provozní odbavení letadel na odbavovací ploše a odbavení pošty.

K nejvýznamnějším zákazníkům handlingu Letiště Praha patří letecké společnosti Travel Service a SkyEurope. Do portfolia zákazníků dále patří společnosti Tunisair, TAP – Air Portugal, Nouvelair Tunisia, Rossiya – Russian Airlines, Air Europa, Ural Airlines, Karthago Airlines, Air Moldova, Bulgarian Air Charter nebo SunExpress.

Služby Handlingu poskytují služby spojené s odbavením cestujících, s odbavením letadel na pravidelných linkách i při charterových letech a všechny služby všeobecného letectví pro malá letadla.

Handling Letiště Praha poskytuje následující služby spojené s odbavením letadel:

- dohled nad výkonem veškerých činností, včetně jejich koordinace a časové návaznosti

- distribuce provozních informací potřebných k realizaci letu, vč. zpráv o vývoji provozní situace na trase letu a meteorologických informací
- zásobování letadel elektrickou energií z pozemních zdrojů
- start leteckých motorů systémem ASU
- nakládku a vykládku přepravovaných zavazadel, zboží a pošty
- třídění zavazadel, vč. 100% bezpečnostní kontroly a identifikace zavazadel metodou BRS
- úklid letadel, včetně preventivní desinfekce
- obsluhu toaletních systémů letadel, včetně výplachu a následné desinfekce
- zásobování pitnou vodou
- nástup a výstup cestujících prostřednictvím teleskopických mostů nebo samohybných schodů
- vytlačování letadel pomocí tažných ojí nebo technologií towbarless
- přetah letadel
- klimatizace a vyhřívání letadel
- catering
- přepravu posádek na odbavovací ploše a mezi terminály
- plnění leteckých pohonných hmot prostřednictvím společností ESSO a SHELL

Tyto služby jsou poskytovány jak smluvním, tak i nesmluvním partnerům v režimu pravidelné i nepravidelné letecké dopravy.

5.4.3. Odbavení cestujících

Letiště Praha v rámci odbavení cestujících nabízí tyto služby:

- odbavení cestujících a zavazadel
- nadstandardní služby cestujícím
- služby nedoprovázeným dětem, imobilním cestujícím

- balení zavazadel, nosiči
- úschovna zavazadel, ztracená a zpožděná zavazadla

Letiště Praha se stará o své klienty od jejich vstupu do terminálů ruzyňského letiště. Aktuální odbavování cestujících je uvedeno na monitorech s přehledem letů. Odbavovací přepážky se nachází v Terminálu Sever 1 na čtyřech ostrovech a v prvním patře Terminálu Sever 2 na třech ostrovech. Přepážky jsou označeny logem letecké společnosti. Zahájení odbavování letů je obvykle 2 hodiny před plánovaným odletem.

Cestující Business třídy, držitelé bonusových karet, nepřenosných klubových karet či karet Frequent Flyer Programme smluvních leteckých společností mají možnost přednostního odbavení a vstupu do business salónku.

Letiště Praha, s.p. poskytuje nedoprovázeným dětem, imobilním cestujícím a osobám, které potřebují zvláštní pozornost, asistenční službu, od odbavení až po nástup do letadla.

V zavazadlech se nesmí přepravovat žádné nepovolené předměty. Piktogramy nebezpečných předmětů jsou zobrazeny na každé odbavovací přepážce i na informační tabuli v letištním terminálu. Za překročený povolený váhový limit cestující platí poplatek dle podmínek letecké společnosti. Za určitý druh zavazadla (např. za lyže nebo golfové hole) platí paušální sazbu a poplatek za nadváhu. Podmínky přepravy jsou specifikovány u konkrétní letecké společnosti nebo prodejce letenek.

V odletové hale Terminálu Sever 1, 2 je k dispozici služba balení zavazadel do fólie a služba nošení zavazadel (cena balení 65 Kč/ks). Nonstop služba úschovy zavazadel je provozována v blízkosti odletů Terminálu Sever 1, 2. V případě ztráty nebo zpoždění zavazadel odbavující společnost na základě objednávky vyzvedne zpožděná zavazadla a zajistí jejich dopravu na určené místo do 8 hod po jejich příletu na pražské letiště.

Po odbavení cestující obdrží palubní vstupenku, na které je uvedena čekárna, místo a nejpozdější čas odbavení – v uvedeném prostoru se nachází i odletová čekárna.

5.4.4. VIP služby

VIP salonky tvoří součást infrastruktury Letiště Praha a poskytují služby klientům všech leteckých společností a všech handlingových společností na Letišti Praha. Svoje služby poskytují v Terminálu Sever a dále v Terminálu Jih pro lety všeobecného letectví (General Aviation). VIP salonky jsou pracovištěm, které nabízí kvalitní služby významným klientům Letiště Praha. Úroveň služeb tedy ovlivňuje i názor klientů na kvalitu celého letiště, případně Prahy nebo české republiky. Součástí odbavení VIP cestujících v těchto saloncích je individuální přístup ke každému klientovi, absolutní diskrétnost a zajištění všech služeb spojených s odbavením na příslušný let, tedy včetně odbavení zavazadel, pasové, celní a bezpečnostní kontroly a individuální dopravy VIP cestujících do letadla. Při odletu mají navíc VIP cestující možnost pozvat si do salonku doprovázející osoby, což jim umožňuje využít i čas před odletem třeba k obchodnímu jednání. Pro tyto cestující je k dispozici i krátkodobé parkování jejich vozidel přímo před vchodem do VIP salonků.

Letiště Praha Ruzyně – Terminál Sever zajišťuje tedy

- odbavení cestujících na odletu i příletu v luxusních reprezentačních saloncích, včetně občerstvení a možnosti parkování na vyhrazeném parkovišti
- pronájem reprezentačních salonků pro konání různých akcí – welcome drinky, prezentace firem, jednání, recepce. VIP cestující zde mají zdarma možnost využití internetového centra.
- pronájem tiskového salonku s kapacitou 35 míst. V pronájmu je zahrnuto parkování automobilů a minibusů na vyhrazeném VIP parkovišti před salonkem
- pronájem jednací místnosti s oválným stolem a kapacitou 12 míst. K dispozici je též fax, kopírka, dataprojektor a internet. Parkování je zajištěno na vyhrazeném parkovišti.
- pronájem kongresových přepážek. Pevné i mobilní kongresové přepážky ve veřejné příletové hale lze využít pro první kontakt s hosty VIP cestujících při pořádání kongresů, konferencí a jiných společenských

akcí. Na pevných přepážkách je telefon a možnost napojení notebooku. Součástí tohoto pronájmu je i možnost parkování na VIP stání přímo před letištní halou.

- Bohemia Lounge je určen pro cestující I. třídy a klienty Dinners Club International. Moderně zařízené prostory mohou využít cestující před odletem nebo během tranzitu, zajištěn je široký sortiment nealkoholických i alkoholických nápojů, včetně snacku zdarma. K dispozici je internet, fax a kopírka. Ostatní cestující mohou salonek využít za poplatek.
- Moravia Lounge, který je situován ve třetím patře Terminálu Sever 2 v těsné blízkosti prstu C. Nově zařízené prostory doplněné moravskými motivy nabízí příjemné a tiché prostředí s kapacitou 55 míst. V předsálí naši klienti naleznou pěti místné počítačové zázemí a občerstvení, které má charakter malého bufetu s velkým výběrem nápojů. Klientům jsou k dispozici sprchy.
- Kongresové mobilní přepážky, které lze na přání klienta přistavit v příletové hale přímo před výstupem cestujících z celního prostoru.

Letiště Praha Ruzyně – Terminál Jih 2 nabízí:

- pronájem salonků s kompletním odbavením na příletu i odletu. Salonky je možné využít pro obchodní jednání, prezentace firem a jejich výrobků, recepce a společenské akce. Cestující si mohou objednat teplá i studená jídla a Terminál Jih 2 jim nabízí možnost parkování.
- Pronájem dvou zasedacích místností s kapacitou 14 a 25 účastníků

Letiště Praha Ruzyně poskytuje v rámci terminálu Jih 2 handlingové služby zejména pro klienty menších leteckých společností operujících v tzv. režimu všeobecného letectví:

- kompletní odbavení letadel a cestujících
- ubytování v jednolůžkových pokojích s možností přistýlky přímo v terminálu. Lze použít i pro krátkodobou relaxaci posádek letadel

- rezervace ubytování v Praze včetně přepravy mikrobusem z/na letiště

5.5. Bezpečností opatření na evropských letištích

Nová bezpečnostní pravidla upravují množství tekutin, které smí cestující mít u sebe ve chvíli, kdy prochází bezpečnostní kontrolou. Pravidla platí pro všechny cestující, jejichž odletovou destinací je letiště v zemi Evropské unie, bez ohledu na cílovou destinaci. Při bezpečnostních kontrolách je, kromě zjišťování předmětů již dříve vyloučených z přepravy na palubě letadel, také prováděna kontrola příručních zavazadel za účelem zjištění, zda tato neobsahují tekutiny. Nová pravidla nabyly účinnosti 6. listopadu 2006 a platí do odvolání na letištích Evropské unie.

Cestující si s sebou do kabiny letadla mohou vzít pouze malá množství tekutin a to jak v příručním zavazadle, tak i u sebe. Tekutiny musí být v malém balení do maximálního objemu 100 ml. Všechna balení musí být umístěna v jednom průhledném uzavíratelném igelitovém sáčku o maximálním obsahu 1 l na osobu.

Tekutinami se rozumí:

- voda a další nápoje, polévky, sirupy
- krémy, pleťová mléka a oleje
- parfémů
- spreje
- gely včetně šampónů a sprchových gelů
- nádoby pod tlakem včetně pěny na holení, pěnových tužidel, dalších pěnových přípravků a deodorantů
- pasty včetně zubní pasty
- směsi tuhých a tekutých materiálů
- všechny další materiály podobné konzistence

Na bezpečnostní kontrole musí cestující předložit igelitový sáček obsahující lahvičky s tekutinami, odložit kabáty, saka a svetry, vyjmout laptop a další větší elektrické přístroje z kabinového zavazadla. Na produkty jako jsou léky a dietologické

přípravky včetně dětské výživy potřebné po dobu letu se nevztahuje omezení povoleného množství.

Po předložení palubní vstupenky mohou cestující zakoupit tekutiny (parfémy, nápoje) v obchodech na letištích EU, které jsou umístěny za pasovou kontrolou. Cestující smí otevřít produkty, zapečetěné v igelitovém sáčku, až budou odbaveni pracovníky bezpečnostní kontroly.

5.6. Kroky proti hluku na letišti Praha Ruzyně

Z mezinárodních studií vyplývá, že každý další milión přepravených cestujících na letišti vytvoří až tisícovku nových pracovních míst v jeho okolí a zároveň vznikají další podnikatelské subjekty. Rozvoj letiště přispívá k rozvoji turistického ruchu i přílivu zahraničních investic. Letiště Praha si však uvědomuje nejen pozitivní důsledky provozování letiště, ale i ty negativní, které se snaží systematicky zmenšovat. Jedním z nich je hluková zátěž, jež doléhá na okolí letiště.

Všechna velká mezinárodní letiště řeší stejné problémy, a proto je velmi důležitý vzájemný kontakt a předávání zkušeností. Letiště Praha, s. p., je členem Mezinárodní rady letišť Evropa (Airport Council International Europe). V jednom z jejích stálých výborů (Environmental Strategy Committee) probíhá intenzivní komunikace právě na téma ochrany životního prostředí s důrazem na řešení problémů způsobených hlukem z leteckého provozu. Ve srovnání s významnými evropskými letišti patří Letiště Praha se svým programem řešení hlukové problematiky mezi ty nejlepší. Svědčí o tom nejenom malý počet stížností, které jsou významným indikátorem účinnosti protihlukového programu, ale zejména korektní a stabilizovaný vztah s okolními komunitami (obcemi, městskými částmi hl. m. Prahy a různými občanskými sdruženími), který je důležitým faktorem při projednávání rozvojových záměrů letiště.

Letecký hluk nebude nikdy možné úplně odstranit. Hluk v okolí letiště závisí hlavně na počtu startů a přistání a na tom, jaké typy letadel sem létají. Tyto parametry se mění v průběhu dne a podle sezony. Letiště Praha monitoruje míru hlukové zátěže nepřetržitě. Výsledky měření ukazují, že od roku 1998 se území zasažené nadměrným hlukem nerozšířilo, a to zejména díky moderním technologiím užitým při výrobě

letadel. Důležitou roli hrají protihluková opatření ze strany Letiště Praha. Ke zlepšování akustické situace v okolí letiště významně přispívá poplatková politika Letiště Praha, zavedená už v roce 1995. Výše hlukového poplatku je stanovena podle hlukové kategorie, do které je letadlo zařazeno. Tento princip motivuje letecké společnosti, aby na své linky do Prahy nasazovaly moderní a méně hlučná letadla. Od 1.1.2006 platí navíc letecké společnosti zvláštní hlukový poplatek při překročení nejvyšších přípustných hodnot maximální hladiny hluku. Finanční prostředky získané z hlukových poplatků slouží pro financování protihlukových opatření. Letiště Praha do nich investovalo od roku 1998 do konce roku 2005 cca 437 milionů Kč.

Dopady leteckého hluku snižují také změny ve využívání dráhového systému. Výrazně omezeny jsou vzlety a přistání ve směru od Prahy. V době od 22 do 6 hodin můžou startovat a přistávat jen letadla zařazená do kategorie s nejnižší hlučností. V noci navíc platí, že během jedné hodiny se nemají uskutečnit víc než tři starty a tři přistání. Hluk monitoruje dvanáct měřicích stanic. Jedna se nachází přímo v prostoru letiště a jedenáct dalších v jeho okolí.

V okolí letiště je vyhlášeno ochranné hlukové pásmo a v něm Letiště Praha investuje do protihlukových opatření. Jedná se o kompletní výměnu oken a balkónových dveří za takové, které mají dostatečnou vzduchovou neprůzvučnost. Opatření se týkají tzv. chráněných místností obytných domů (obývací pokoje, ložnice, dětské pokoje, kuchyně) a zdravotnických a školských zařízení.

Po zprovoznění Terminálu Sever 2 stojí Letiště Praha před vybudováním pro letiště velmi důležité investiční akce - paralelní dráhy RWY 06R/24L. Je třeba zdůraznit, že její výstavba je ekologickým projektem. Poté, co dráha přejde do úplného provozu (zatím se předpokládá, že to bude v roce 2010), klesne počet obyvatel vystavených během dne hluku o hladinách vyšších než 60 dB o cca 1320. Současně o cca 2820 lidí méně se bude v noci vyrovnávat s hlukem o hladinách vyšších než než 50 dB (očekávaný limit pro noční dobu). Počet startů a přistání se přitom zvedne ze současných 160 tisíc na předpokládaných 227 tisíc v roce 2010. Tato čísla mohou být, jakmile začnou fungovat dvě paralelní dráhy, i vyšší. Nová vzletová a přistávací dráha navíc uleví dalším více než 170 tisícům Pražanů, kteří žijí v hustě obydlených lokalitách pod příletovými a odletovými koridory současné vedlejší dráhy RWY 13/31. Na této

dráze, směřované nad hlavní město, se totiž logicky sníží provoz. Pro Letiště Praha, s. p., je veřejnost cenným partnerem.

5.7. Spojení pražského centra s letištěm

Praha přistoupila k velmi významnému kroku a dlouho diskutovaný sen se stal v závěru skutečností. Trasa metra A bude prodloužena ze stanice Dejvická směrem na západ k Ruzyni. Prodloužená stopa metra A počítá s osmi stanicemi v úseku dlouhém 14 kilometrů. Snaha prodloužit metro není jen kvůli propojení letiště. Stavba metra se zvažuje ve dvou časových etapách: v úsecích Vítězné náměstí – Motol, Motol – Letiště Ruzyně. Již v první etapě je navrženo takové řešení, aby jednoduchými úpravami bylo možné zprovoznění i v kratších úsecích. Tím se otevře první možnost, jak co nejdříve odlehčit dopravě na Vítězném náměstí. Z technického hlediska je možné zahájit realizaci metra v roce 2009, resp. 2010.

6. ČSA

6.1. Historie ČSA

České aerolinie byly založeny jako Československé státní aerolinie dne 6.října 1923. První dopravní let z Prahy do Bratislavy se uskutečnil 29. října 1923. V letech 1924 – 1927 spojily letecky Prahu s Košicemi, s Brnem i se západočeskou lázeňskou oblastí. Rok 1929 znamenal pro ČSA přijetí do IATA – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců. O rok později vstoupily do mezinárodní dopravy, kdy uskutečnily první mezinárodní let na lince Praha – Záhřeb. Počátkem roku 1937 se začalo létat na nově otevřené letiště Praha-Ruzyně, jehož stavba byla oceněna zlatou medailí Mezinárodní výstavy umění a techniky v Paříži. Poté v důsledku okupace v roce 1939 ČSA zanikly. V poválečném období pak ČSA zahájily činnost jako jediný letecký dopravce Československa. Postupně obnovily a nově zahájily provoz na vnitrostátních a mezinárodních linkách. V roce 1947 prvně vstoupily do mezikontinentální letecké dopravy otevřením linek do Káhiry a Ankary a v roce 1962 zahájily provoz na první transatlantické lince směřující z Prahy do Havany. V následujícím období ČSA zaznamenaly bouřlivý rozvoj v mezinárodní letecké dopravě. V síti linek se objevila nová města v Africe, na Blízkém a Středním Východu i v jihovýchodní Asii. V druhé polovině roku 1992 se změnila v akciovou společnost s účastí Air France. Roku 1996 zahájily spolupráci s americkou leteckou společností Continental Airlines. Poprvé v historii firmy a prvně v novodobé historii civilní letecké dopravy provedly ČSA technickou údržbu na letadlech západoevropské letecké společnosti. Rok 2000 znamená pro ČSA zahájení prodeje letenek prostřednictvím sítě Internet a ukončení provozu letadel sovětské výroby v nepravidelné dopravě. Pro ČSA je významné datum 25.3.2001, kdy vstoupily do aliance SkyTeam. V roce 2003 se ČSA mohly pochlubit pravidelnými leteckými spojeními do 40 zemí a 66 měst v Evropě, Asii, Severní Americe, na Středním a Dálném Východě a v Africe a přepravily více než 3,5 miliónu cestujících a 21 tisíc tun pošty a zboží. Také slavnostně položily základní kámen terminálu ČSA Cargo a následující rok ho slavnostně otevřely.

Za dobu své existence ČSA získaly řadu ocenění. Mezi nejvýznamnější patří ocenění pro Nejlepší leteckou společnost jak v České republice, tak i ve střední a východní Evropě.

6.2. Profil ČSA

České aerolinie a.s. zajišťují spojení z Prahy do většiny hlavních měst v Evropě, do významných míst v Severní Americe, ale i do Severní Afriky a na Blízký Východ. Díky osmdesátileté zkušenosti jsou ČSA vyhledávaným poskytovatelem služeb i pro jiné letecké společnosti.

Následující tabulka zobrazuje procentuální podíl akcionářů Českých aerolinií.

Tabulka 3: Procentuální podíl akcionářů Českých aerolinií

Akcionář	Podíl
Ministerstvo financí ČR	56,92 %
Česká konsolidační agentura	34,59 %
Česká pojišťovna, a.s.	4,33 %
Hlavní město Praha	2,94 %
Hlavní město Bratislava	0,98 %
Fond národního majetku SR	0,24 %

Zdroj: www.csa.cz, úpravy autor

České aerolinie mají význačný podíl a ovládají následující společnosti:

Tabulka 4: Ovládané společnosti ČSA

Společnosti	Podíl
ČSA Airtours, a.s.	100 %
SLOVAK AIR SERVICES, s.r.o.	100 %
AMADEUS MARKETING CSA, s.r.o.	65 %
CSA Services, s.r.o.	100 %
ČSA Support, s.r.o.	100 %

Zdroj: www.csa.cz, úpravy autor

Cestovní kancelář ČSA Airtours, a.s. zajišťuje služby pasivního a aktivního cestovního ruchu se specializací na individuální turistiku, služební cesty, incentivní turistiku, kongresy, konference a specializované zájezdy pro různá odvětví.

SLOVAK AIR SERVICES, s.r.o., jakožto 100% dceřiná společnost Českých aerolinií, byla založena za účelem zabezpečení spolehlivého technicko-obchodního handlingu pro pravidelné linky ČSA na letišti Bratislava.

AMADEUS MARKETING CSA, s.r.o. je zástupcem globálního distribučního systému Amadeus pro Českou a Slovenskou republiku. GDS Amadeus je celosvětová počítačová síť, která slouží k nabídce, rezervování a prodeji služeb v cestovním ruchu, hlavně tedy letenek, hotelového ubytování, pronájem automobilů, cestovního pojištění atd.

CSA Services, s.r.o. zajišťuje pro ČSA obsluhu příchozích hovorů a e-mailů (informace o odletech a příletech, rezervace a prodej letenek, aj.).

ČSA Support, s.r.o. provádí pravidelný úklid letadel ČSA po každém letu, ale zajišťuje i úklid ve všech pražských objektech užívaných Českými aeroliniemi.

6.3. Hlavní činnost ČSA

Hlavní činností Českých aerolinií je pravidelná letecká přeprava cestujících do více než 104 destinací ve 44 zemích světa.

Po celý rok ČSA také zajišťují nepravidelnou leteckou přepravu poskytovanou cestovním kancelářím a jiným smluvním partnerům. Tyto charterové lety směřují povětšinou do turistických center celého světa.

České aerolinie zajišťují také leteckou nákladní přepravu. Mohou se pyšnit nejmodernějším cargo terminálem ve střední Evropě, který disponuje kvalitní technologií a moderními skladovacími prostory. Jelikož jsou ČSA zaměřeny převážně na přepravu osob a z důvodu posílení finanční stability podniku, v roce 2007 vyčlenily Cargo terminál a nakládání zavazadel do dceřinné společnosti Air Cargo Terminal. Prostředky, které České aerolinie získají z prodeje Air Czech Cateringu, budou použity na úhradu závazků plynoucích z plateb finančního leasingu letadel, budou tedy investovány do vlastního majetku společnosti. Součástí nové

Vedle přepravy osob a nákladu ČSA zajišťují i odbavení letadel a cestujících. Díky špičkovému vybavení a zkušenému personálu odbavují České aerolinie každoročně zhruba 60% všech cestujících na letišti Praha-Ruzyně jak na vlastní linky, tak na lety dalších společností.

ČSA Catering pokrývá 90 % stravovacích služeb letiště Praha-Ruzyně. Díky nově zrekonstruovaným prostorům a vybavení na evropské úrovni ČSA poskytují cestujícím Českých aerolinií i jiných leteckých společností provozující pravidelnou i nepravidelnou leteckou přepravu na letišti v Praze občerstvení špičkové kvality. Stravovací služby byly také vyčleněny do dceřinné společnosti Air Czech Catering, která byla prodána společnosti Sloha Overseas Holdings.

České aerolinie věnují i velkou pozornost technické údržbě letadel. Vedle údržby vlastní flotily zajišťují i servis pro řadu významných mezinárodních leteckých dopravců.

ČSA směřují svou činnost i na výcvik posádek, který uskutečňují ve výcvikovém centru na letišti Ruzyně-Jih.

V neposlední řadě provozují ČSA na palubách letadel a v tranzitním prostoru letiště Praha Ruzyně provozují obchody Duty Free.

Organizační struktura společnosti České aerolinie lze shlédnout v příloze 1 této diplomové práce.

6.4. Skyteam

Prostřednictvím jedné z nejrozlehlejších sítí přestupových míst SkyTeam denně nabízí následující výhody:

- získávání mil při letu s kteroukoli leteckou společností SkyTeamu a jejich použití u libovolné členské společnosti
- volný vstup do více než 400 členských salonků po celém světě
- více než 14 600 letů denně na 728 letištích ve 149 zemích světa
- více cenových variant do většího počtu destinací
- rozsáhlou celosvětovou sítí přestupních míst na letech členských společností SkyTeamu
- pro pohodlí cestujících uplatňují členové SkyTeamu zjednodušené odbavení
- u cest s přestupem je pouze jedno odbavení
- informace v kterékoliv kanceláři SkyTeamu po celém světě

Pro ČSA byla neoptimálnější aliancí SkyTeam, která byla založena 22.6.2000 společnostmi Air France, a Delta Air Lines, sdružující dále společnosti Alitalia, Aeromexico a Korean Air. Dne 18.10 2000 ČSA přijaly pozvání ke vstupu. Důvodem nebyl pouze zájem ČSA, ale i členů SkyTeamu, hlavně díky kladům, kteří náš dopravce do aliance přinesl – úroveň poskytovaných služeb na zemi i na palubách letadel, profesionalitu personálu, moderní letadlový park, rozsáhlou sítí leteckých spojů, vhodnou strategii, sféry vlivu, významnou geografickou polohu domovské základny letiště Ruzyně a v neposlední řadě osmdesátiletou úspěšnou historii. Plnoprávným členem SkyTeamu se ČSA staly dnem 25.3.2002.

Do aliance SkyTeam dále ještě patří Aeroflot Russian Airlines, Continental Airlines, KLM Royal Dutch Airlines, Northwest Airlines a nově přistoupivší China Southern. Aliance SkyTeam nabízí každý den více než 16.000 letů do 840 destinací ve 162 zemích. Aliance nadále pokračuje v procesu rozšiřování své teritoriální působnosti na oblasti Číny, Indie a Latinské Ameriky. Loga členů aliance SkyTeam tvoří přílohu číslo 1.

6.5. Asociované letecké společnosti

SkyTeam má 3 asociované letecké společnosti - Air Europa, Copa Airlines a Kenya Airways. Asociované členství je určeno dopravcům, včetně současných partnerů členů aliance, kteří mají zájem o výhody aliance, ale nesplňují všechna strategická kritéria nutná k plnému členství ve SkyTeamu (např. síť linek, propojení). Program asociovaného členství umožní SkyTeamu vybudovat širší síť linek, poskytnout zákazníkům přístup do dalších regionů a dále rozšířit nabídku aliance.

Asociované letecké společnosti rozšiřují značku SkyTeamu do klíčových regionů, pozvedají globální přítomnost aliance a posilují značku. Asociované letecké společnosti získají přístup ke strategickým zdrojům SkyTeamu a mají výhody ze znalostí a zkušeností členských leteckých společností. SkyTeam nabízí asociovaným leteckým společnostem podporu a zdroje, aby zvýšily provoz a zlepšily standardy služeb zákazníkům.

6.6. Koupě letenky

ČSA nabízí prodej letenek následujícími způsoby:

- online prostřednictvím internetových stránek společnosti
- telefonicky prostřednictvím kontaktního centra
- osobně v některém z prodejních míst Českých aerolinií

Cestující si mohou zakoupit jednosměrnou, zpáteční či kombinovanou letenku, které si mají možnost převzít osobně při koupi letenky, vyzvednutím letenky v kanceláři

ČSA po předchozí platbě kartou, zaslání poštou nebo vyzvednutím letenky na letišti před odletem.

Stále častější a pohodlnější způsob koupě letenky je E-ticket neboli elektronická letenka. Cestující si mohou elektronickou letenku rezervovat na internetu nebo po telefonu 24 hodin denně, která jim bude okamžitě zaslána elektronickou poštou nebo faxem. V případě E-ticketu cestující ušetří poplatek za vystavení papírové letenky. Nemůže být ztracen, ani odcizen.

Cena letenky zahrnuje několik položek:

- **tarif:** cena letecké přepravy
- **letištní taxy:** poplatky, které si nárokují jednotlivá letiště (letecký dopravce má povinnost od cestujícího tyto poplatky vybrat a poukázat je na účet daného letiště)
- **palivový a bezpečnostní příplatek:** kompenzace za zvýšené náklady na nákup pohonných hmot a zvyšující se náklady na pojištění
- **servisní poplatek:** částka účtovaná Českými aeroliniemi nebo jiným prodejcem na pokrytí nákladů souvisejících s rezervací letenky; konkrétní výše poplatku závisí na zvoleném způsobu zakoupení letenky.
- **paper ticket fee:** kompenzace za zvýšené náklady na vystavení a manipulaci s papírovými letenkami

6.7. Odbavení

Lety ČSA jsou ve většině případů odbavovány na oddělených přepážkách pro Business a Economy Class. Na některých letištích naleznete samostatnou přepážku pro odbavení linky Českých aerolinií, tzv. dedicated check-in. Na většině letišť se ale na přepážkách odbavuje několik letů společně (tzv. common check-in).

V oblasti odbavení cestujících a letadel se Českých aeroliniím daří udržet vysoký standard služeb. Po zprovoznění Terminálu Sever 2 sem České aerolinie přesunuly své odlety a přílety do zemí schengenského prostoru a otevřely zde nový

moderní salónek Crystal Lounge pro cestující business třídy Českých aerolinií a společností, které jsou členy aliance SkyTeam.

6.7.1. Economy Class

V rámci třídy Economy České aerolinie nabízí cestujícím tři úrovně služeb – Economy Premium, Economy a Value Special.

Výhodou letenky ve třídě *Economy Premium* je především její flexibilita. Rozhodnou-li se cestující zrušit svou cestu, letenka jim bude proplacena v plné výši. Potřebují-li změnit rezervaci, mohou tak učinit kdykoli a zdarma. Při odbavení jsou cestující odbaveni na speciálních přepážkách označených Business Class. Co se týče palubních služeb, cestující mají k dispozici základní výběr českého i zahraničního tisku. Po startu letadla je jim nabídnuto občerstvení středního standardu.

Cenový produkt *Economy Class* cestujícím zajistí standardní služby a pohodlí ekonomické třídy. Odbavení probíhá na běžných přepážkách označených Economy Class. Na evropských linkách je povoleno odbavit zavazadlo na 1 cestujícího o maximální hmotnosti 23 kg. Při cestě do USA jsou to dvě zavazadla o celkové hmotnosti 23 kg. Do kabiny si smí cestující vzít jen jedno zavazadlo o hmotnosti do 12 kg. Palubní služby jsou u této letenky na stejné úrovni jako u předchozího typu.

Výhodou letenky *Value Special* je její nízká cena. Při jejím zrušení však nelze refundovat vložené náklady, nelze ani měnit rezervační údaje. Tento typ letenky poskytuje cestujícím stejné služby uvedené u Typu Economy Class.

Cestující všech typů třídy Economy mohou služeb VIP salonků využít pouze za poplatek. S letenkou Economy Premium získávají cestující automaticky 150 %, s Economy Class 100 % a s Value Special 50 % SkyTeam mil připisovaných na účet programu OK Plus.

6.7.1. Business Class

V rámci přepravní třídy Business ČSA poskytují dvě úrovně služeb – Business Premium a Business.

6.7.1.1. Business Premium

K výhodám služby Business Premium bezesporu refundace zrušeného letu zdarma a změna rezervace letu také zdarma. Cestující jsou odbaveni na speciálních přepážkách označených „Business Class“, kde čekací doba nepřesáhne 6 minut. V rámci letenky Business Premium mohou cestující na evropských linkách odbavit zavazadlo do 30 kg, do USA dvě zavazadla o celkové hmotnosti 32 kg. Do kabiny si smí cestující vzít dvě zavazadla o celkové hmotnosti 18 kg. Odbavená zavazadla jsou označena visačkou „Priority“, která jsou při přiletu vydána jako první. Letenka Business Premium opravňuje cestující k bezplatnému vstupu do 390 VIP salónek aliance SkyTeam po celém světě, kde je jim poskytnut široký výběr občerstvení a bezplatný přístup k počítači a internetu. Při odletu mohou na palubu letadla vstoupit ve vyhovujícím čase. V letadle jsou usazeni v části, která jim nabízí výrazně vyšší komfort a kvalitu palubních služeb (český a zahraniční tisk, občerstvení vysokého standardu, osobní videopřehrávač či dárkový set na vybraných linkách). Pokud jsou navíc cestující členy věrnostního programu OK Plus, s touto letenkou bude na jejich účet připsán dvojnásobek SkyTeam mil.

6.7.1.2. Business

Letenka ve třídě Business cestujícím zajistí téměř všechny výhody třídy Business Premium. Narozdíl od ní však letenka není flexibilní. Refundace zrušeného letu i změna rezervace jsou v tomto případě prováděny za poplatek.

6.8. Duty Free

Obchodní činnost samostatné obchodní jednotky Duty Free zahrnuje prodej zboží v exkluzivních letištních prodejnách a na palubách letadel Českých aerolinií. Prodej zboží je uskutečňován ve dvou režimech – prodej bezcelního zboží, které si cestující mohou zakoupit do destinací mimo Evropskou unii, a zdaněného zboží pro cestující v rámci Evropské unie. Palubní prodej je nabízen cestujícím do 85 destinací a na vybraných charterových letech. Do dalších 22 destinací je prodej realizován na objednávku. Cestující mají možnost objednat si zboží z palubního prodeje na svůj let i přes internet. Palubní prodej byl od prosince 2006 rozšířen i o linky ze zemí mimo Evropskou unii zpět do Prahy.

6.9. Catering

Útvar Palubní služby zajišťuje catering nejen pro cestující na palubách letadel Českých aerolinií, ale i ostatních leteckých dopravců. Efektivita palubních služeb neustále roste. Palubní služby realizovaly řadu změn v servisu poskytovaném cestujícím na linkách Českých aerolinií, jako je zavedení nového občerstvení, tzv. košíkového servisu v ekonomické třídě, nebo optimalizace nakládání nápojů. Palubní služby získaly nové zákazníky, jako např. Sky Europe i několik dalších zákazníků z řad malých leteckých dopravců. Tím se podařilo překonat negativní dopad snížení tržeb od společností Lufthansa a British Airways, které změnily servis na palubách svých letadel a začaly na cestu z Prahy pro otkovkové linky odebírat cateringové služby z domovských letišť. 1. dubna 2007 byl útvar Catering vyčleněn do dceřiné společnosti Air Czech Catering, a.s.

České aerolinie připravily pro cestující v ekonomické třídě pestřejší a bohatší nabídku občerstvení. Výběr jídel je lépe přizpůsoben denní době. S novým konceptem občerstvení v ekonomické třídě se cestující mohou setkat od začátku února 2008. I nadále bude veškeré občerstvení na palubách Českých aerolinií podáváno zdarma.

Kvalita nabízených jídel na palubě Českých aerolinií je v nezávislých průzkumech mezi cestujícími hodnocena jako jedna z nejvyšších mezi evropskými leteckými přepravci, a je také jedním z rozhodujících faktorů cestujících při výběru aerolinií. Přesto se České aerolinie i nadále snaží své služby zlepšovat.

6.10. Obchodní politika

České aerolinie si stanovily své prioritní trhy, na které chtějí v budoucnu směřovat veškeré marketingové a prodejní aktivity. Na zhruba 70 % linkách, kde jsou České aerolinie dopravcem č. 1, určují směr trhu. Mají vliv na kvalitu produktu a servisu i vůči konkurenci včetně cenové politiky. Pouze na zbývajících 30 % destinací se České aerolinie přizpůsobují konkurenci. Na základě této zvolené strategie a cíleného prodeje služeb jasně definovaným cílovým skupinám se ČSA daří zvyšovat výnos na jednoho cestujícího. Pro České aerolinie jsou na prvním místě zákazníci z řad firem a bonitní fyzické osoby. České aerolinie proto za své konkurenty nepovažují nízkonákladové letecké společnosti. České aerolinie na trhu konkurují kvalitou servisu a pravidelností spojení, nikoli cenou.

Co se týče destinací a letového řádu, České aerolinie nabízejí raději menší počet destinací, ale navzájem velmi kvalitně propojených, aby navzdory menšímu geografickému záběru hrály České aerolinie na trzích, kde působí, daleko významnější roli než doposud. ČSA navíc zrušily méně efektivní linky, aby mohla být získána kapacita letadel pro uplatnění na perspektivnějších trzích.

6.11. Pravidelnost leteckého provozu

Pravidelnost leteckého provozu je klíčovým ukazatelem, podle kterého cestující hodnotí kvality leteckého dopravce. Především pro business cestující je přesné dodržování odletových a příletových časů jedním z hlavních kritérií, podle kterých si vybírají leteckou společnost. České aerolinie se proto zaměřily na dosahování co nejvyšší pravidelnosti letů. Zatímco v roce 2003 se České aerolinie v žebříčku

pravidelnosti letů mezi 26 klasickými leteckými společnostmi sdruženými v Asociaci evropských aerolinií (AEA) pohyboval kolem 20. příčky, v rocích 2004 a 2005 obsadil již 6. místo. V roce 2006 se České aerolinie umístily na 2. místě a v roce 2007 obhájily první pozici v žebříčku pravidelnosti letů. Za tři čtvrtletí je tak společnost opět leteckým dopravcem s nejvyšší pravidelností provozu v Evropě.

Letecká společnost může ovlivnit jen část zpoždění například urychlením přípravy letadla na další let v případě zpoždění předchozího přiletu. Nejčastějším důvodem zpoždění je ale přeplněný vzdušný prostor nebo omezené kapacity na provádění bezpečnostních kontrol cestujících na letištích. Mezi časté důvody zpoždění patří také špatné počasí. Technické potíže letadel Českých aerolinií se podílejí na zpoždění jen v zanedbatelném počtu případů.

6.12. Ochrana životního prostředí

6.12.1. Environmentální politika

České aerolinie zavádí od roku 2004 následující environmentální politiku vedoucí ke snižování dopadů letecké přepravy na životní prostředí:

- dodržování platné legislativy ochrany životního prostředí
- efektivní využití kapacity letadlové flotily a ostatní techniky
- vyhodnocení provozu z hlediska jeho vlivu na životní prostředí
- zohlednění emisí a hlučností letadel při rozvoji a obnově letadlové flotily
- posouzení možného vlivu na životní prostředí při strategických rozhodnutích a prevence
- použití vhodných technologií a postupů při údržbě letadel
- soustavné úsilí o snižování přímých a nepřímých vlivů na životní prostředí způsobených aktivitami Českých aerolinií
- zavádění a neustálé zlepšování systému environmentálního managementu a environmentálního profilu společnosti
- optimální využití přírodních zdrojů, surovin, vody a energie

- vytváření podmínek pro omezování pracovních rizik a zajištění bezpečnosti práce zaměstnanců
- vytváření podmínek pro vzdělávání zaměstnanců v oblasti ochrany životního prostředí
- pravidelné a otevřené vyhodnocování plnění environmentálních cílů
- spolupráce na omezování nepřímých vlivů působících na životní prostředí vznikajících jako důsledek společné činnosti Českých aerolinií a.s. a jejich dodavatelů a partnerů

6.12.2. Hluková politika Českých aerolinií

V současné době je hluk v okolí letišť vnímán jako velmi závažný problém. Aby se hluková zátěž snížila na co nejmenší možnou hranici, řešení musí se současně splňovat bezpečnostní kritéria a odpovídat ekonomické realitě.

Při minimalizaci hlukové zátěže jsou Českými aeroliniemi použity následující principy:

- nahrazení zastaralých typů letadel novými, které jsou začleněny do kategorií nejnižší hlučnosti
- územní plánování a řízení letiště
- úprava postupů pro přílety a odlety vedoucí k minimalizaci hlukové zátěže
- platba za každé přistání na letišti; tento fond hlukových poplatků letiště využívá k financování protihlukových opatření v ochranném hlukovém pásmu letiště

Dále se České aerolinie v rámci péče o životní prostředí zajímají o emise z letecké dopravy, které jsou obecně ve srovnání s ostatními druhy dopravy velmi nízké, dále pak čištění odpadních vod, produkci odpadů či spotřebu odmrzovacích kapalin.

6.13. Personální politika

České aerolinie jsou moderní leteckou společností s dlouholetou tradicí. Význam Českých aerolinií dokládá i fakt, že České aerolinie se pravidelně umísťují na předních místech v žebříčcích ankety Zaměstnavatel roku. Zájem potvrzuje i neustále se zvyšující počet uchazečů o zaměstnání v Českých aeroliniích. Přestože základní oblastí podnikání je přeprava cestujících na pravidelných linkách, České aerolinie zajišťují celou řadu dalších činností od odbavení cestujících po bezcelní prodej.

V současné době České aerolinie zaměstnávají zhruba 4700 zaměstnanců – piloty, stewardy, mechaniky, účetní, IT techniky aj. Zaměstnanci Českých aerolinií mohou využívat bohaté nabídky zvýhodněných služeb, které se týkají např. finančních a pojišťovacích produktů, bydlení, prodeje aut a služeb autopůjčoven aj.

České aerolinie jsou považovány za jednu z nejbezpečnějších leteckých společností na světě a palubní servis je vysoce hodnocen jak klienty, tak i odborníky, kteří se zabývají průzkumem služeb v letecké dopravě. Úspěšnému absolvování přijímacího procesu předchází řada náročných požadavků, které musí kandidát splňovat.

České aerolinie kladou velký důraz na vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů, který je převážně zaměřen na vzdělávání manažerů a pracovníků první linie, obchodníků, technického úseku a posádky letadel. V roce 2006 zahájil útvar Výcvik posádek letadel vzdělávání v kurzech Létání beze strachu. Kurzy jsou určeny široké veřejnosti. Jejich cílem je zbavovat strachu z létání. Pracovníci výcvikového střediska se dočkali velmi pozitivních reakcí od účastníků prvních kurzů.

Organizační struktura Českých aerolinií tvoří přílohu č. 2.

7. Click4Sky

7.1. Základní informace

České aerolinie nabízí levné letenky prostřednictvím společnosti Click4sky.com, která nabízí letenky z/do Prahy do 36 destinací ve 22 zemích po celé Evropě (jediným mimoevropským cílem je Káhira). Do všech uvedených destinací Click4sky.com nabízí letenky za jednotnou cenu 1990 Kč za jeden úsek. Tato cena je garantovaná a zahrnuje všechny letištní poplatky a taxy do 36 destinací ČSA po celé Evropě. Zaměřením na vyšší třídy se stal produkt ČSA méně atraktivní pro méně bonitní klienty. Důvodem vzniku nové společnosti bylo i to, že poptávka v tomto nejnižším segmentu zaznamenává v posledních letech rychlý růst.

Click4sky.com však nebude provozovat žádná vlastní letadla a ani v barvách nové společnosti nebudou létat letouny ČSA. Tedy nejedná se o leteckou společnost provozující leteckou přepravu, ani o model provozování low-cost letů pod zvláštní značkou, který používá například Travel Service (Smart Wings) nebo Channel Express (Jet2). Click4sky.com je jen virtuální leteckou společností, reálně se jedná o prodejce, který nabízí volnou kapacitu v letadlech ČSA do vybraných destinací. ČSA prostřednictvím Click4sky.com v podstatě jen otevřely další distribuční kanál, který nabízí nejlevnější letenky ČSA.

7.2. Nevýhody

Velkou nevýhodou nabídky společnosti Click4Sky.com je pouze možnost zpáteční letenky. Zakoupení jednosměrné letenky není povoleno. Další podmínkou je minimální doba pobytu 3 dny nebo víkendový pobyt (noc ze soboty na neděli). Nabídka Click4sky.com se také nemusí týkat všech linek ČSA směřujících do zveřejněných destinací, mohou z ní být vyňaty linky využívané především business klientelou (například některé ranní či večerní lety do velkých evropských měst). Díky těmto omezením je nabídka Click4sky.com srovnatelná s dřívějšími akčními nabídkami ČSA a v porovnání s nabídkami jiných klasických aerolinií se jedná o klasický výprodejový

tarif se znatelnými podmínkami. Je zřejmé, že omezující podmínky byly vytvořeny především s ohledem na mateřskou společnost. Jednosměrné letenky či možnost zpátečního letu by vedly k přebírání obchodní klientely ČSA a tím i ke snížení výnosů těchto linek.

7.3. Výhody

Na rozdíl od nízkonákladových aerolinií obdrží cestující na palubě zdarma občerstvení či denní tisk. Letouny ČSA také přistávají na hlavních letištích, kam ne vždy low-costy létají. Jako výhodu oproti nízkonákladové konkurenci považuje Click4sky.com také to, že se čeští cestující mohou na palubě letadla domluvit v rodném jazyce.

S nabídkou Click4Sky.com chtějí ČSA oslovit především zákazníky nízkonákladových společností. Pro pasažéry vyhledávající levné letenky je Click4sky.com atraktivní zejména díky širokému výběru destinací, a to i takových, do kterých z Prahy nízkonákladové společnosti nelétají. Kromě zmíněné Káhiry jde například o Istanbul, Vilnius, Rigu a další. V nabídce však nejsou všechny evropské destinace ČSA, chybí některé cíle zejména ve východní Evropě, do kterých je silná poptávka (např. Moskva, Kyjev, Sofie, Bukurešť).

Model jednotné ceny, která je stejná v kterémkoliv okamžiku, také není příliš obvyklý ve světě nízkonákladového létání. U naprosté většiny low-cost společností se cena letenky odvíjí na základě poptávky a vyprodanosti kapacity letadla. Co se týče ceny je nabídka Click4sky.com především atraktivní do vzdálenějších destinací (v tomto směru je jednoznačně nejzajímavější nabídkou Káhira) a do těch cílů, kde není konkurence jiných nízkonákladových společností. Do destinací, kde konkurence low-costů je, se nabídka Click4sky.com spíše pohybuje v dražší polovině nabídky nízkonákladových společností. Záleží však na konkrétních nabídkách konkurenčních low-costů, které mohou být proměnlivé v čase a při zakoupení letenek krátce před odletem mohou být i podstatně dražší než nabídka Click4sky.com.

8. Nízkonákladové letecké společnosti

8.1. Definice pojmu

Všeobecně lze o nízkonákladových dopravcích konstatovat následující:

V anglické literatuře jsou nízkonákladoví dopravci označováni termíny *low fare airlines*, nebo *low cost carriers*. Termín *low fare airlines* je označením vycházejícím z pohledu cestujících, pro které je právě nízká cena letenek hlavním důvodem pro volbu nízkonákladového dopravce pro svou cestu. Je zřejmé, že trvalé udržení nízkých cen je možné pouze za předpokladu udržení nízkých nákladů.

Určité vodítko k tomu, co rozumět pod pojmem nízkonákladový dopravce, nám nabízí rozbor tohoto anglického označení. Slovo *carrier* a jeho česky ekvivalent *doprovce* označují společnost, jejíž hlavní náplní činnosti je doprava osob nebo zboží za úplatu. Je tedy vhodným termínem pro označení aerolinií, jejichž činností je letecká doprava osob a zboží. Slovo *cost* označuje náklady, vydání. Tedy celkové náklady, které musí dopravce vynaložit na poskytnutí služby, dopravy osob z místa A do místa B. Slovo *low* označuje nízký. Spojení *low cost* tedy znamená, že náklady, které dopravce vynakládá na poskytnutí služeb, jsou nízké. Výše uvedené charakteristiky jsou na straně poskytovatelů služeb a této koncepce se přidržují i při samotné definici termínu nízkonákladoví dopravci.

8.2. Charakteristika nízkonákladových společností

Jako první začala nabízet levné letenky dnes největší společnost na světě provozující nízkonákladové lety – Southwest Airlines. V 90. letech minulého století se nízkorozpočtové lety rozšířily i do Evropy, později i do západního Německa, Jižní Evropy a dále do Kanady, Austrálie, Japonska a Brazílie. Kanadská společnost WestJet v Calgary následovala model společnosti Southwest Airlines a v Evropě to byla irská společnost Ryanair se sídlem v Dublinu, která byla založena v roce 1985.

Nový typ dopravců se stal konkurencí pro tradiční i charterové dopravce, kteří z počátku pocítili tuto konkurenci nejvýrazněji. Tržní podíl charterových dopravců na vnitroeurovské dopravě v posledním desetiletí poklesl a další pokles se očekává i v letech příštích. Charteroví dopravci se orientují hlavně na tržní segment cestujících ve volném čase a právě na tento segment se v počátcích své existence orientovali nízkonákladoví dopravci, kteří nabídli veřejnosti nižší ceny a pravidelná spojení. Díky spolehlivému způsobu dopravy se postupem času staly low-cost dopravci konkurentem tradičních leteckých společností, kteří těží nejvíce tržeb právě ze segmentu obchodních cestujících.

Letecká doprava byla ještě donedávna považována za luxusní dopravní prostředek, který je výsadou pouze bohatých. Sektor letecké dopravy byl přísně regulovaný, existovala zpravidla pouze jediná letecká společnost v každé zemi, která byla vlastněna státem, a ta neměla nejmenší důvod dbát na výši nákladů a efektivitu provozu, protože žádná konkurence nehrozila. S postupující deregulací letecké dopravy, která započala ve Spojených státech a postupně se prosadila i v Evropě, se začal obraz civilní letecké dopravy dramaticky měnit. Začaly přicházet nové letecké společnosti, které začaly svůj model podnikání přizpůsobovat potřebám cestujících.

Většina cestujících využívá leteckou dopravu obecně proto, aby se mohla co nejrychleji a s vynaložením co nejnižších nákladů přepravit z místa A do místa B. Díky úspornému provozu a konkurenci na trhu jsou dnes ceny letenek u nízkonákladových leteckých společností nižší než cena jízdného ve vlaku nebo autobusu a nižší než náklady na palivo při jízdě autem. O úspoře času se není třeba ani zmiňovat. Profilem dnešního zákazníka nízkonákladových aerolinií je osoba ve věku 18-45 let, jež volí aerolinii pouze podle ceny, cestující na dovolenou či návštěvu známých.

Nízkonákladové společnosti se snaží redukovat své náklady na minimum, snížit cenu letenky a tím se stát daleko více atraktivnějšími pro cestující. Je potřeba zdůraznit, že úspory nákladů nejsou v žádném případě dosahovány na úkor bezpečnosti cestujících. Pro nízkonákladové společnosti platí naprosto stejné bezpečnostní předpisy a pravidla jako pro tradiční letecké dopravce a jsou podrobeny naprosto identickému schvalovacímu režimu a dohledu ze strany identických státních orgánů jako tradiční

letecké společnosti. Ve skutečnosti mnohé nízkonákladové letecké společnosti využívají modernější a v průměru mladší flotilu letadel než tradiční dopravci.

8.3. Nízkonákladový business model

Nízkonákladovými dopravci v letecké dopravě rozumíme aerolinie, které provozují pravidelné letecké linky osobní dopravy, provozují pouze přímé lety s omezenými doprovodnými službami a operují na základě nízkonákladového business modelu.

Specifika nízkonákladového business modelu, která umožňují snížit jednotkové náklady oproti tradičním dopravcům až o 60 %, jsou následující:

- Jednotná letadlová flotila

Nízkonákladoví dopravci využívají omezený počet typů letadel, optimálně pouze typ jeden, protože provozují většinou jen trasy na krátké vzdálenosti. Oproti tomu tradiční dopravci mají velkou různorodost provozovaných tras, od vnitrostátních až po mezikontinentální. Při pořízení letadel stejného typu umožňuje velikost objednávek dosáhnout velkých finančních úspor díky výhodným množstevním slevám. Další velký náklad – náklady na provozní údržbu letadel – nízkonákladoví dopravci snižují hromadným nákupem náhradních dílů a tím snižují i náklady na zaškolení techniků, následně tedy i pilotů a posádky.

- Využití především druhotných letišť

Příslib přílivu nových pasažérů na nevytížené letiště umožňuje nízkonákladovým dopravcům vyjednat s managementem letiště výhodné podmínky, tedy zejména nízké letištní poplatky za přistání a vzlety. I přes výhodné sazby letiště těží z přílivu cestujících, protože rostou tržby z ostatních poskytujících služeb letiště (parkování, prostor prodejcům aj.).

- Přímé spoje

Z pohledu dopravců má provoz pouze přímých spojů dvě hlavní výhody. První z nich je vyšší využití letadla, protože nízkonákladoví dopravci nemusí vyčkávat na přilet přípojných spojů. Nabízí totiž pouze přímé spoje, ne navazující. Druhou shodou

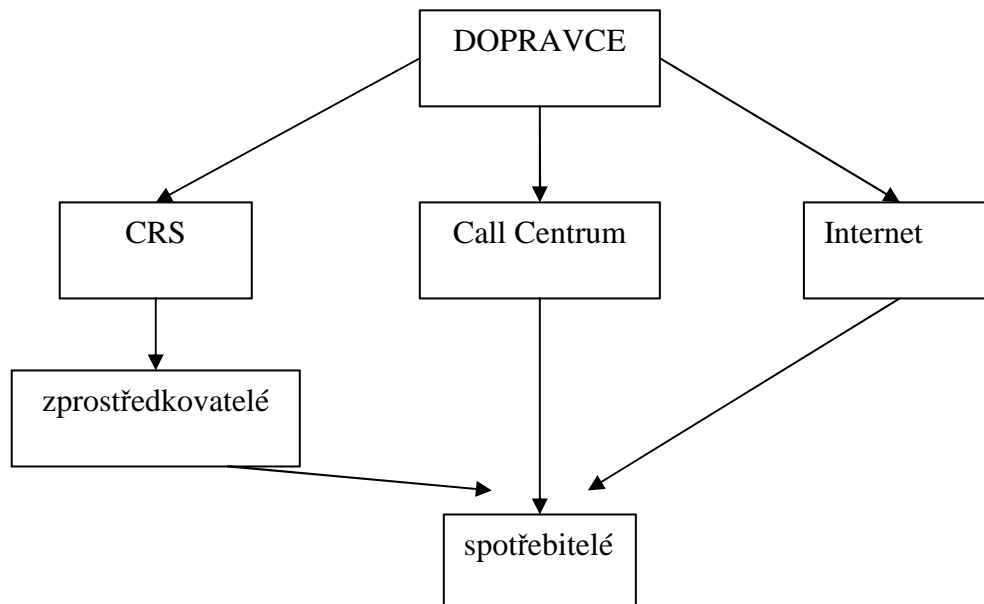
jsou nižší letištní poplatky provozovatelům pozemních manipulačních služeb se zavazadly, kteří nemusí zavazadla třídit podle konečných destinací cestujících, pouze jednoduše vyložit.

Pokud cestující chce s nízkonákladovým dopravcem uskutečnit dva navazující lety, musí si zakoupit dvě samostatné letenky. Poté je již cestující sám zodpovědný za přeložení svých zavazadel a dostavení se k navazujícímu spoji. Při eventuálním zpoždění prvního spoje nemá cestující nárok na finanční kompenzaci od nízkonákladové letecké společnosti, musí na sebe toto riziko při cestování převzít.

- Přímá distribuce letenek

Nízkonákladoví dopravci omezují své zapojení do centrální rezervační soustavy. S tím souvisí distribuce letenek přes zprostředkovatele, u kterých se provize pohybují kolem 5 – 10 % z ceny letenky. Dávají tedy přednost využití Call Centra a internetového prodeje.

Obrázek 3: Schéma metod distribuce letenek



Zdroj: Autorka

Call centra i internetové stránky jsou provozovány přímo dopravci a dochází tak k ušetření nákladů na provize, které jinak musí dopravci vyplácet zprostředkovatelům. V případě internetového prodeje se navíc jedná o způsob distribuce s minimálními náklady a to vede dopravce k nabídkám slev pro cestující využívající online rezervace.

Dalším zjednodušením distribuce jsou virtuální letenky – zákazníci, kteří si rezervují svou letenku přes internet, obdrží emailem pouze cestovní detaily a rezervační číslo, které pro odbavení na letišti postačuje.

- Omezené doprovodné služby

Nízkonákladoví přepravci neposkytují bezplatný catering jako tradiční dopravci. Úspory dopravců ale neplynou pouze z menších nákladů na pořízení a úpravu občerstvení. Samotné občerstvení a zařízení na jeho úpravu zabírá na palubách letadel místo, které by se dalo využít efektivněji – např. k využití pro sedadla přinášející další výnosy. Omezení cateringu také snižují počet stewardů na palubě letadla.

Nízkonákladové přepravci neposkytují diferencované třídy letenek, ani výhody spojené s business cestujícími.

- Produktivita zaměstnanců

Mírou produktivity zaměstnanců je počet přepravených pasažérů připadajících na jednoho zaměstnance. Nízkonákladoví dopravci se snaží své zaměstnance motivovat pomocí variabilních složek mzdy, které tvoří kolem 40 % z celkové mzdy.

8.4. Omezení nízkonákladových společností

Prvním významným omezením, na které zájemci o levné cestování narážejí, je skutečnost, že letenky za inzerované ceny jsou určeny jen pro několik nejrychlejších šťastlivců. I když se, jak už vyplývá z jejich názvu, nízkonákladové společnosti snaží ušetřit na svých nákladech, je jasné, že let za pár set korun, jednu libru či podobnou cenu nemůže pokrýt náklady. Proto je za nejnižší inzerovanou cenu v prodeji vždy jen pár kusů letenek. Největší šanci je získat mají ti nejrychlejší, kteří si je rezervují s co největším časovým předstihem. Cena letenek u nízkorozpočtových společností je totiž nejnižší v okamžiku, kdy je letadlo pomyslně prázdné. Čím více se blíží datum odletu a

stoupá počet prodaných letenek, tím je jejich cena vyšší, takže za inzerovanou cenu dostanou letenku pouze ti lidé, kteří chtějí letět až za několik měsíců. Při rezervaci výhodných letenek jde doslova o hodiny a minuty, protože objednávka a rezervace probíhají téměř výhradně prostřednictvím internetu.

Dalším problémem pro některé cestující mohou být platby platební kartou přes internet. Pro platbu přes internet je zapotřebí embosované platební nebo kreditní karty. Některé nízkonákladové společnosti nabízejí i rezervaci po telefonu. Pokud platba přes internet nepřipadá v úvahu, cestující se mohou spolehnout na společnosti, jako např. cestovní agentury, cestovní kanceláře, které plní roli zprostředkovatele a prodávají letenky nízkonákladových aerolinií. Cestující zde mohou platit v hotovosti, nicméně musí počítat s faktem, že cena letenky bude o něco vyšší než kdyby si ji zakoupili přes internetové stránky dané společnosti. Cena letenky ve většině případů nezahrnuje letištní poplatky, které mohou konečnou cenu letenky zvýšit řádově až o tisíce korun. Nízkonákladové společnosti neposkytují žádné slevy pro děti, studenty či důchodce. Cena letenky je stejná pro všechny věkové skupiny.

Při zakoupení letenky u nízkorozpočtové společnosti cestující nezískají téměř nic ze servisu, na který jsou zvyklí u klasických přepravců. Vzhledem k co nejvyšší úspoře nákladů a nejnižší možné ceně letenky se společnosti snaží omezit i počet svého pozemního personálu. Proto například cestující neobdrží papírovou, ale elektronickou letenku. V databázi je cestující veden pod svými osobními údaji, proto se v den odletu dostaví pouze s cestovními doklady k odbavení. V rámci úspor se na palubách také nepodává žádné občerstvení zdarma, což ale vzhledem k malým vnitroeurospkým vzdálenostem nepředstavuje žádné velké omezení. Pokud cestující mají zájem, mohou si občerstvení na palubě zakoupit.

Naprostá většina nízkonákladových společností neručí za zpoždění ani návaznost leteckých spojů, proto není tento typ cestovní vhodný především pro ty, kteří potřebují být někde v přesný čas. Další problém může nastat v případě zvolení spoje s přestupem. Zatímco klasické aerolinie prodávají přestupové lety jako jeden balíček, u nízkorozpočtových společností si cestující musí koupit pouze jednotlivé lety. Pokud by nastala situace, že cestujícím kvůli zpoždění letu uletí navazující spoj, nemohou počítat

s žádným zajištěným ubytováním a dalším servisem, který se obvykle v těchto případech poskytuje.

S letenkou, kterou si cestující u levných aerolinek rezervují, již nelze hýbat. Při změně data odletu či jména jsou leteckou společností naúčtovány velmi vysoké poplatky, které mohou v některých případech přesáhnout i samotnou cenu letenky.

Nízkonákladové aerolinky se většinou snaží snížit své náklady i o letištní poplatky na velkých, tím i dražších letištích. Výsledkem toho je, že spoje těchto leteckých společností směřují na menší letiště vzdálené několik desítek kilometrů od centra města. Dopravu sice mnohé společnosti nabízejí, ale samozřejmě si ji musí cestující zvlášť zaplatit.

Stejně tak je dobré si zjistit, kolik mohou vážit zavazadla. Některé nízkonákladové společnosti mají nižší limit na maximální hmotnost přepravovaných zavazadel než klasické aerolinky. Například zatímco České aerolinie přepraví bezplatně zavazadla od 23 do 32 kg podle typu letenky a trasy, levné aerolinky mají ve většině případů limit 20 kg.

Přes všechna omezení, která nízkonákladové společnosti mají, se při nákupu letenky mohou cestující dostat na velmi zajímavou částku. Je zapotřebí jen dodržovat následující pravidla:

- porovnání s konkurencí

Vzhledem ke stále vzrůstajícímu počtu nízkonákladových dopravců je výhodné porovnání cen mezi více společnostmi, protože jednotlivé lety se ve stejném termínu mohou lišit řádově i o několik tisíců korun.

- úvaha nad klasickými dopravci

Při objednávání letenky s poměrně krátkým časovým předstihem je občas výhodně se porozhlédnout i v nabídkách klasických aerolinek. V některých případech (například při přestupech či ranných odletech) může být standardní letenka levnější než u nízkonákladových společností.

- kalkulace skutečné ceny spolu s letištními poplatky a poplatkem za rezervaci při platbě prostřednictvím internetu

Ceny letenek jsou většinou uváděny bez letištních a případně dalších vedlejších poplatků, které tvoří značnou položku celkových nákladů.

- rychlost rezervace

Prodej letenek u nízkonákladových společností se řídí heslem: Kdo dřív přijde, ten letí. Nejlepší výchozí pozici mají cestujícím, kterým nezáleží na tom, jaký den v měsíci poletí a rezervují si letenku s dostatečným časovým předstihem.

9. Srovnávací tabulka nízkonákladových a tradičních dopravců

Na základě předchozích detailních analýz modelů nízkonákladových a tradičních dopravců (konkrétně ČSA), byla vypracována závěrečná srovnávací tabulka vypovídající o základních přednostech i nedostatcích již zmíněných dvou odlišných typů dopravců.

Tabulka 5: Srovnávací tabulka nízkonákladových a tradičních dopravců

	Tradiční dopravci	Nízkonákladoví dopravci
Strategie nízkých cen	NE	ANO
Včasné zakoupení letenky	Není zapotřebí	Při získání nejlevnější letenky nutnost zakoupení cca 2 – 3 měsíce před plánovaným odletem
Dlouhé trasy	ANO (od vnitrostátních až po mezikontinentální)	NE (krátké trasy)
Navazující lety	ANO	NE (pouze přímé lety; při navazujícím letu je třeba si zakoupit dvě samostatné letenky)
Bezplatné občerstvení	ANO (catering zahrnut v ceně letenky)	NE (občerstvení za poplatek)
Diferencované úrovně služeb	ANO (Business a Economy třída)	NE (pro všechny typy cestujících stejné)

Volba menších letišť	NE (volba hlavních letišť)	ANO (volba sekundárních menších letišť s menšími letištními poplatkami)
Vzdálenost letišť od center měst	malá	velká
Letadlová flotila	Letadla všech typů, malá hustota sedadel	Standardizovaná letadlová flotila (pouze jeden typ), větší hustota sedadel
Program pro stálé zákazníky	ANO (salónky, získávání mil, slevy, doplňkové služby)	NE (žádné možné slevy)
Centralizované rezervační středisko	ANO (cestovní kanceláře, agentury)	NE (převážně Call Centrum, Internet)
e-letenky	NE (od června 2008 přechod leteckých společností z papírových na elektronické letenky)	ANO
zaměstnanci	Vysoká fixní část mzdy tvořící cca 90 %	Vysoká variabilní složka mzdy tvořící cca 40 %
Marketingové aktivity	ANO (věrnostní programy, korporátní slevy, dohody s cestovními agenturami)	NE (pouze dohody s cestovními agenturami o provizích závisících na množství prodaných letenek)

Zdroj: Autorka

10. Vyhodnocení dotazníku

Praktická část se také zabývá sběrem informací týkajících se postojů spoluobčanů k letecké přepravě osob. Byla zvolena forma jednoduchého dotazníku, který je uveden v příloze č. 3 této diplomové práce.

Vypracovaný dotazník je zaměřen na srovnání nízkonákladových leteckých společností a klasických aerolinií. Dotazníky byly zanechány k vyplnění ve Student Agency v Českých Budějovicích, v jednom z největších prodejců letenek a jízdenek v České republice, a v CA Bohemia Travel v Českých Budějovicích. Průzkum probíhal v období od listopadu do prosince 2007. Všechny zde předkládané údaje zahrnují hodnocení respondentů všech věkových kategorií, kteří vyplnili dotazník ve zmíněné Student Agency a CA Bohemia Travel. V dotazníku je kladen pouze jeden typ otázek, ve kterých je nabízena skupina možností a respondent označí tu, se kterou souhlasí. Snahou bylo analyzovat získané situace, vyhodnotit je a získat postoje a názory dotázaných na leteckou přepravu osob, konkrétně komparaci nízkonákladových a klasických leteckých společností.

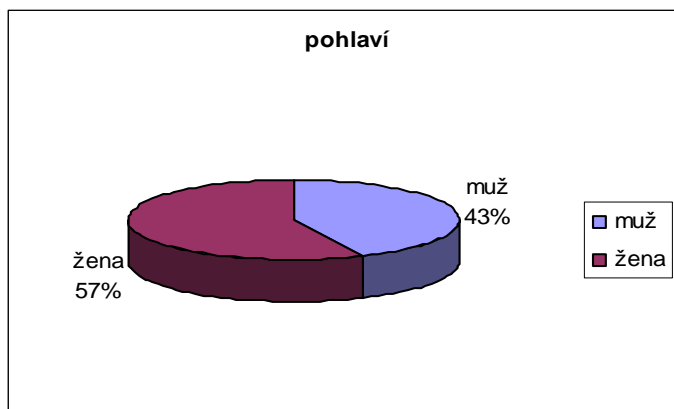
Cílem dotazníku bylo získat poznatky a zkušenosti lidí používajících k cestování leteckou dopravu. Otázky, na které respondenti odpovídali, se zaměřují jen na některé parametry letecké přepravy. Jsou formulované tak, aby z nich bylo patrné, zda cestující upřednostňují typ letecké přepravy podřízený jednomu cíli a to nízké ceně a jednoduchosti, či zda dávají přednost kvalitě palubního servisu či dochvilnosti typickými pro klasické letecké společnosti. Další otázky byly zaměřeny na způsob a dobu koupě letenek a členství bolusového programu leteckých aliancí.

V programu Microsoft Excel byla vytvořena kontingenční tabulku, díky níž bylo možno analyzovat a vyhodnotit jednotlivé odpovědi respondentů. Následující odstavec charakterizuje stručný přehled těch, kteří odpovídali na dotazník.

Dotazník na stručné srovnání nízkonákladových leteckých společností a klasických aerolinií vyplnilo celkem 150 respondentů, z toho 63 mužů a 83 žen. Druhý výšečový graf zobrazuje věkové rozmezí dotázaných osob. Necelá jedna třetina dotázaných, tedy 30 % se pohybovala ve věkovém rozmezí 25 – 34 let, přibližně 21 % respondentů ve věku 35 – 44 let. Třetí nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku

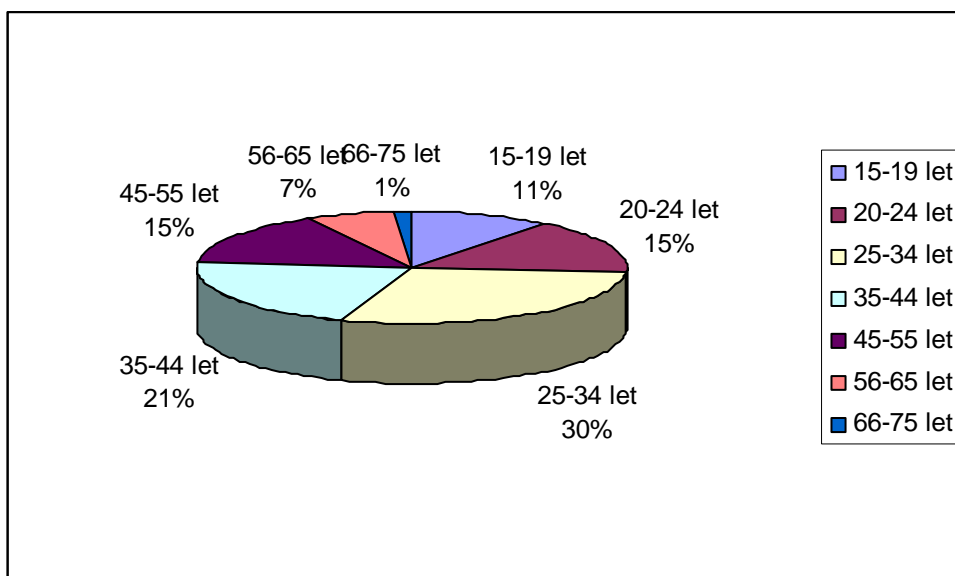
20 – 24 let a 45 – 55 let, z čehož každá věková skupina zaujala celých 15 % z celkového počtu dotázaných osob. 11 % zaujala skupina dotázaných ve věku 15 – 19 let, 7 % lidé ve věku 56 – 65 let a pouhé 1 % respondenti ve věku 66 – 75 let.

Obrázek 4: Výšečový graf znázorňující pohlaví respondentů



Zdroj: Autorka

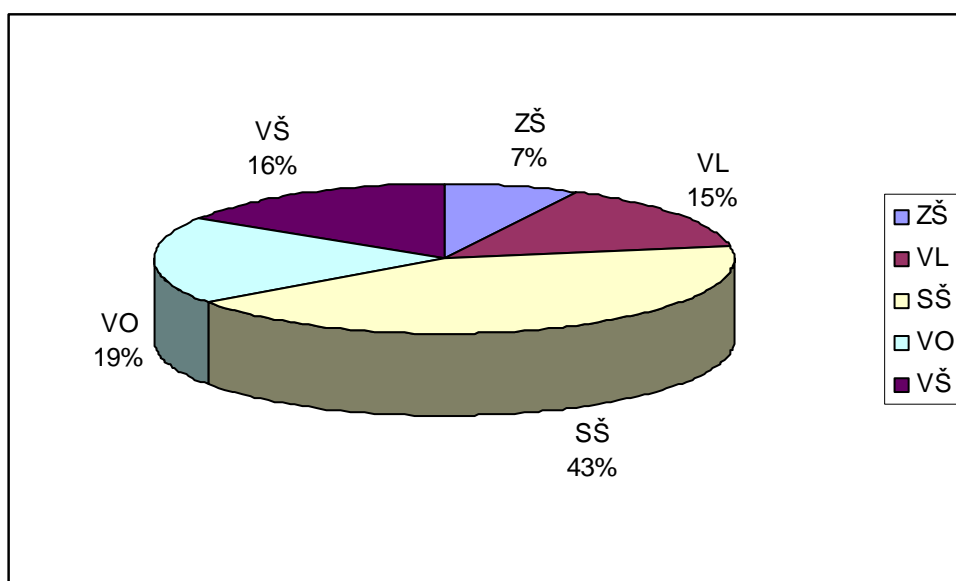
Obrázek 5: Výšečový graf znázorňující věkové rozmezí respondentů



Zdroj: Autorka

Následující výsečový graf zobrazuje nejvyšší dosažené vzdělání dotazovaných osob. 43 % všech dotázaných zaujímají respondenti se středoškolským vzděláním, 19 % s Vyšším odborným vzděláním. Na téměř shodné pozici jsou respondenti s vysokoškolským vzděláním (16 %) a výučním listem (15 %). Do nejméně početné skupiny patří respondenti se základním vzděláním, kteří tvořili pouze 7 % z celkového počtu.

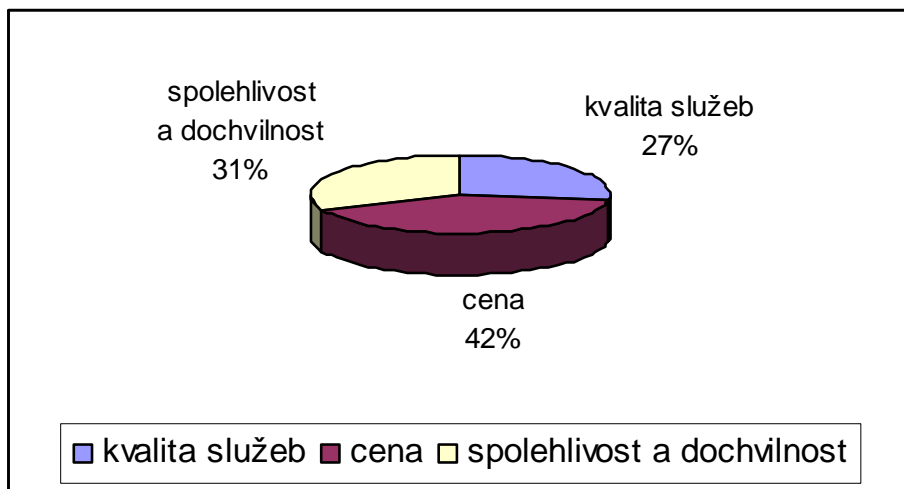
Obrázek 6: Výsečový graf znázorňující nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Zdroj: Autorka

Účastníci ankety měli také určit, které aspekty služeb letecké dopravy jsou podle jejich názoru nejpodstatnější. Výběr letecké společnosti totiž může ovlivnit kvalitu letu a celé cesty. Na prvním místě se umístila cena letenky, většina dotázaných, celkem 42 %, upřednostňuje při výběru letecké společnosti cenu nabízených letenek. Jako druhá se v žebříčku umístila spolehlivost a dochvilnost letecké společnosti, která zaujala 31 %. Při výběru letecké společnosti cestující nejméně přihlíží ke kvalitě poskytovaných služeb letecké společnosti, mezi které může patřit například rychlost odbavení a výkonnost, zdvořilost personálu na palubě letadla.

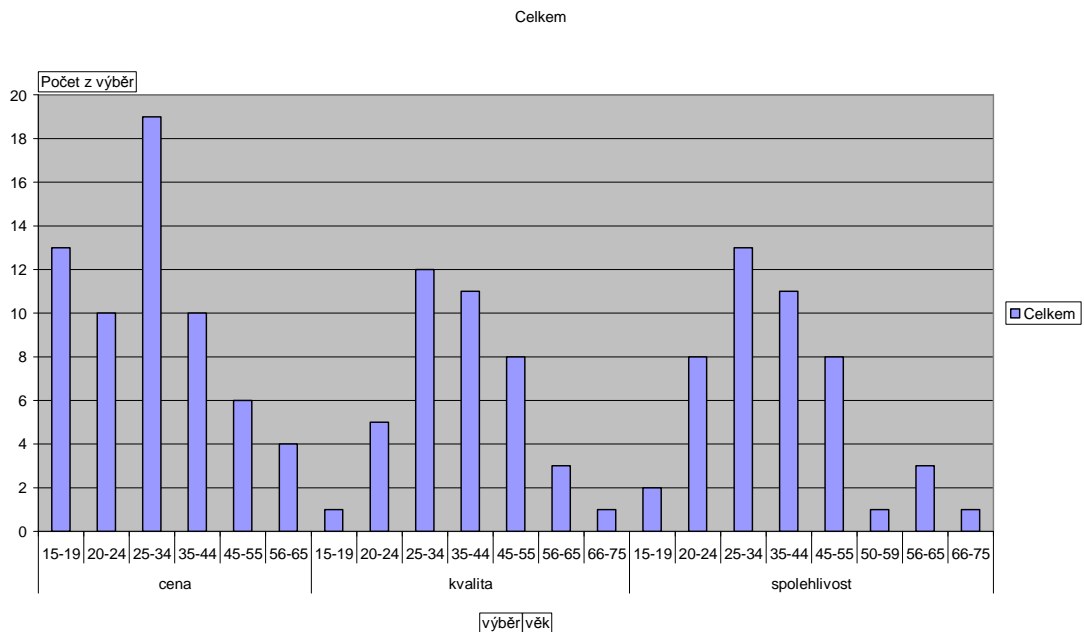
Obrázek 7: Výšečový graf znázorňující hlavní aspekty služeb letecké dopravy



Zdroj: Autorka

Tento sloupcový graf znázorňuje závislost věku cestujících k preferencím výběru letecké společnosti. Z grafu je patrné, že respondenti ve věku 15 – 19 let jasně preferují cenu letenky – teda k nízkonákladovému dopravci, jsou zde znatelné největší rozdíly při výběru letecké společnosti. O respondentech ve věku 20 – 34 let bych také mohla říci, že daleko více preferují cenu před spolehlivostí a kvalitou poskytovaných služeb. Oproti tomu cestující ve věku 35 – 55 let dávají při výběru leteckého dopravce přednost kvalitě poskytovaných služeb, spolehlivosti a dochvilnosti dopravce, tudíž se přiklání k tradičnímu dopravci. Odpovědi respondentů ve věku 56 – 65 mohou považovat za rovnocenné.

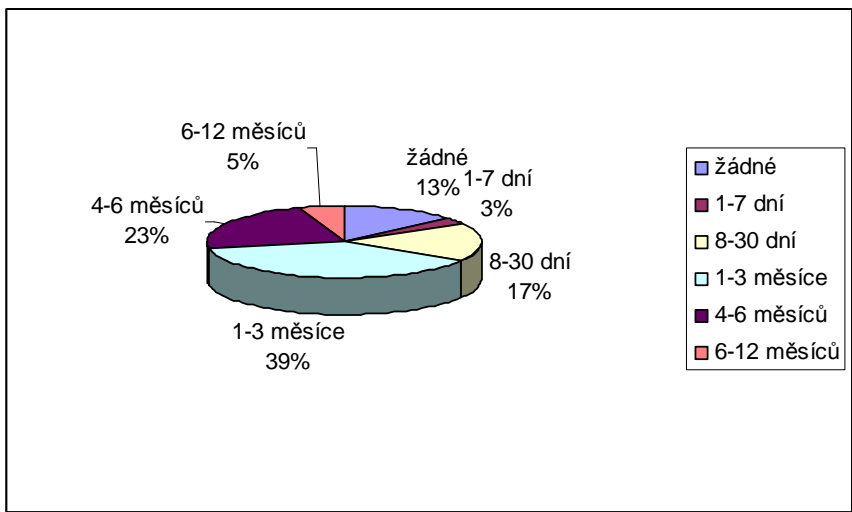
Obrázek 8: Sloupcový graf znázorňující závislost věku respondentů na preferencích výběru letecké společnosti



Zdroj: Autorka

Následující výšečový graf zobrazuje postoj cestujících ke koupi letenek, tj. v jakém časovém předstihu si letenky zakoupí. Nejvíce cestujících, konkrétně 39 %, si zakoupí letenku 1 – 3 měsíce před odletem, na druhém místě se umístili cestující, kteří si zakoupí letenku 4 – 6 měsíců před odletem. Jak je vidět, velká většina cestujících si letenku zakoupí v dostatečném časovém předstihu, kdy se ceny letenek pohybují velmi nízko a mohou si vybrat z bohaté nabídky letů. 17 % cestujících si zakoupí letenku 8 – 30 dní a 5 % cestujících 6 – 12 měsíců před odletem. Pouhých 3 % dotázaných si zakoupí letenku 1 – 7 dní těsně před odletem. Z celkového počtu dotázaných si celých 13 % respondentů letenky nezakoupí.

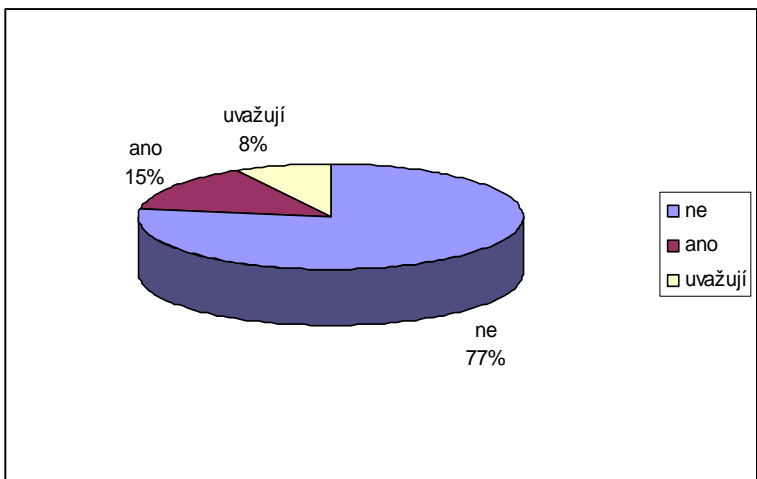
Obrázek 9: Výšečový graf znázorňující dobu zakoupení letenek



Zdroj: Autorka

Následující graf vyhodnocuje fakta, zda jsou cestující členy nějakého bonusového programu leteckých společností či ne. Drtivá většina dotázaných odpověděla, že nejsou členy bonusového programu leteckých společností jako je SkyTeam či Star Alliance. 15 % dotázaných potvrdila účast v těchto zvýhodněných programech a 8 % dotázaných uvažuje o členství.

Obrázek 10: Výšečový graf znázorňující členství bonusových programů leteckých společností



Zdroj: Autorka

11. Doporučené změny k zajištění konkurenceschopnosti

Na základě výsledků dotazníkového šetření, podrobného zkoumání modelů a analýz nízkonákladových a tradičních dopravců byly navrženy doporučené změny, které by mohly vést k zajištění konkurenceschopnosti.

- Více se zaměřit na spolupráci s ostatními leteckými společnostmi, které si vzájemně nekonkurují. Tato forma spolupráce by mohla zajistit větší objem zákazníků a tím i zvýšení využití sedadlové kapacity letadel.
- Zajistit návaznost pozemní dopravy, autobusové a vlakové na přelety letadel nízkonákladových leteckých společností, které využívají především menší letiště značně vzdálená od center velkých měst.
- Zavedení nepravidelných letů k různým příležitostem jako jsou státní a církevní svátky nebo během významnějších sportovních či kulturních událostí
- Dlouhodobý plán a včasné informace o letenkách pro zákazníky, jakož i nabízení charterových letů dříve než konkurence a celý systém prodeje letenek podpořit informační a propagační kampaní. Tento krok by měl nízkonákladovým společnostem poskytnout konkurenční výhodu.
- Podpora prodeje letenek přes internet je velmi důležitým krokem, který zvýší jejich prodej a zároveň sníží náklady na jejich distribuci. Současně se tím vyvaruje určitých ztrát při selhání systému centralizovaného rezervačního střediska a částečné závislosti na cestovních kancelářích a distributorech.
- Dbát na rozumné stáří letadlového parku a vyvarovat se používání již velmi starých letadel s ohledem na vysoké provozní náklady (drahá údržba a vyšší spotřeba paliva) a napomoci tak i větší bezpečnosti posádek a především cestujících.

12. Závěr

Počet přepravených cestujících se v posledních letech rapidně zvyšuje. Letišti na celém světě v loňském roce prošlo rekordních 4,4 miliardy cestujících. Ve srovnání s předchozím rokem se počet cestujících zvýšil o 4,8 %.

Existence leteckých spojů vytváří pracovní místa jak na straně dopravců, tak i na straně poskytovatelů doprovodných služeb. Jsou nástrojem ekonomického rozvoje daného regionu či státu.

Rozmach nízkonákladové dopravy je vnímán jako jeden z nejvíce dramatických dopadů evropské liberalizace letecké dopravy v 90. letech. Nový typ dopravců se stává konkurencí pro tradiční i charterové dopravce, kteří z počátku pocítili tuto konkurenci nejvýrazněji. Tržní podíl klasických dopravců na vnitroeuropejské dopravě v posledních letech poklesl a další pokles se očekává i v letech příštích. Toto potvrdil i dotazníkový průzkum, který byl proveden v období od listopadu do prosince roku 2007 v Českých Budějovicích. Z dotazníku vyplynulo, že většina respondentů, konkrétně 42 %, upřednostňuje při výběru letecké společnosti právě cenu letenky. Přes 30 % respondentů preferuje při koupi letenky spolehlivost a dochvilnost letecké společnosti, čtvrtina dotázaných pak kvalitu poskytovaných služeb dané letecké společnosti. K ceně letenky se přiklání nejvíce věková skupina od 15 – 19 let. O respondentech ve věku 20 – 34 let by se dalo konstatovat to samé. Upřednostňují cenu letenky před kvalitou poskytovaných služeb, dochvilnosti a spolehlivosti zvoleného leteckého přepravce. Na druhou stranu respondenti ve věku 35 a výše dávají přednost při výběru leteckého přepravce dochvilnosti, spolehlivosti a kvalitě poskytovaných služeb.

Co se týče konkrétně největšího domácího dopravce, České aerolinie nepovažují nízkonákladové dopravce za velké konkurenty. České aerolinie převážně profitují z firemních a bonitních zákazníků. Na trhu nekonkurují cenou, naopak kvalitou svých poskytovaných služeb a spolehlivostí.

Nízkonákladových konkurentů bude přibývat. Nicméně budou vždy existovat dva typy zákazníků. Ti, kteří kupují letenky na bázi ceny a ti, kteří jsou nakloněni brát v úvahu alespoň z části i hodnotu. Proto bude na trzích vždy prostor jak pro nízkonákladové, tak i pro klasické dopravce. Otázkou zůstává, zda si noví dopravci

dokáží udržet své postavení na trzích dominovaných bývalými vlajkovými dopravci jednotlivých států, jejichž dopravní sítě vznikaly po dlouhou dobu v regulacemi chráněném prostředí. Kolik prostoru bude na trzích pro tyto dvě tržní orientace, záleží nejen na vývoji odvětví a na preferencích zákazníků, ale také na strategiích, které tradiční zavedené společnosti uplatní. Pokud zavedené společnosti nebudou na vstup nízkonákladových konkurentů na trh dost rychle a efektivně reagovat, nemohou za svůj neúspěch vinit nikoho jiného než samy sebe. Takovou reakcí je i existence Click4Sky. Důvodem vzniku společnosti Click4Sky právě byl fakt, že poptávka od méně bonitních zákazníků je v posledních letech na obrovském vzestupu a neustále stoupá. České aerolinie byly do té doby zaměřeny převážně na fyzické bonitní klienty a zákazníky z řad firem.

Tradiční národní letecké společnosti jistě musí brát nízkonákladové letecké společnosti v úvahu, jejich produkty se však zásadní měrou odlišují a závisí na každém cestujícím, která kritéria pro výběr jsou pro něho nejdůležitější. Zákazníci cestující ve volném čase jsou daleko více časově flexibilní a plánují své cesty v dostatečném časovém předstihu. Cenová elasticita poptávky je u ní vysoká a dopravci si ji musí získat diskontovanými cenami. Zatímco business cestující preferují kvalitu služeb, vysokou frekvenci nabízených spojů, spolehlivost, kterou mohou nabídnout především tradiční dopravci. Je zde nízká elasticita poptávky. V boji o business cestující dopravci využívají marketingové aktivity jako věrnostní programy, schémata korporátních slev, reklamní kampaně budující image značky ke zvýšení atraktivity poptávky po produktech dopravce a zvýšení loajality cestujících.

13. Summary

My thesis is focused on the comparison of traditional and low-cost air companies and its perspective into the future.

The theoretical part is focused on a description and an analysis of air traffic both in the Czech Republic and in the world from the history till the present time.

The practical part describes an analysis of services provided at the airport Praha Ruzyně. There is also introduced a company České aerolinie as the biggest air carrier on the Czech market. The attention is also given to a general low-cost model of this type of carrier. According to a current high competitive strength I made a comparison of traditional and low-cost carriers and thanks to a questionnaire inquire I suggested the recommendations contributing to production improvement.

14. Seznam použité literatury

- DUDÁČEK, L. *Dopravní letiště Prahy, 1918 – 1946*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 1998. 192 s. ISBN 80-902238-4-2
- DUDÁČEK, L. *Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9
- DUDÁČEK, L. *Dopravní letiště Prahy, 2001 – 2005*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2005. 248 s. ISBN 80-86524-09-4
- MÍKOVÁ, I. *Stres a jeho vliv na poskytování letových provozních služeb*. V Brně: Vysoké učení technické, Fakulta strojního inženýrství, Letecký ústav, 2003. 30 s. ISBN 80-214-2323-4
- PARMOVÁ, D. *Řízení služeb: přednášky*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2004. 96 s. ISBN 80-7040-673-9
- PELOUCH, K., KUBEC J. *Technologie a řízení dopravy 5: vnitrozemská vodní doprava, letecká doprava*. Pardubice: Univerzita Palackého, 1997. 118 s. ISBN 80-7194-091-7
- PĚNKAVA, J. *Letecké společnosti v Praze: historie a současnost leteckého provozu*. Praha: AJP Foto, 1995. 246 s. ISBN 80-901870-0-5
- REMTA, F. *Organizace a řízení dopravy : letecká doprava*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1979
- TREBICHOVSKÝ, F. *Letecká doprava včera, dnes a zajtra*. Bratislava: Alfa, 1981. 271 s
- Výroční zpráva Letiště Praha Ruzyně 2004 - 2006
- Výroční zpráva ČSA 2004 – 2006
- Letiště Praha Dnes* [online]. 2007 [cit. 2007-10-20]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_historie/let70_letiste_dnes.htm>.
- Historie Pražského Ruzyněského letiště* [online]. 2007 [cit. 2007-10-20]. Dostupný z WWW:<http://www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_historie/let70_etapy/let70_90let_a.htm>.
- Rozšíření Terminálu 2* [online]. 2007 [cit. 2007-10-20]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/airport/o_spolecnosti/historie/projekt_europa.htm>.

O společnosti [online]. 2007 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/airport/o_spolecnosti/historie/projekt_europa.htm>.

Životní prostředí [online]. 2005 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/airport/zivotni_prostredi/zp_epolitika.htm>.

Provozní statistiky [online]. 2008 [cit. 2008-01-30]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/business/provozni_statistiky/aktualni_rok.htm>.

Letištní poplatky [online]. 2007 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/business/letistni_poplatky/let_poplatky_new.htm>.

Odbavení cestujících [online]. 2007 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/klient/odbaveni_cestujicich/odbaveni_cestuj.htm>.

Informace Letiště Praha [online]. 2007 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/klient/sluzby/kontakty/informace_letiste_praha.htm>.

VIP Service [online]. 2007 [cit. 2007-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.prg.aero/cs/site/klient/vip_sluzby/vip_popis_sluzeb.htm>.

Informace pro cestující [online]. 1998-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.csa.cz/cs/portal/passengers.htm>>.

O společnosti [online]. 1998-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <http://www.csa.cz/cs/portal/company/about_us.htm>.

Tiskové zprávy [online]. 1998-2008 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://www.csanews.cz/cs/news/news_home.htm>.

Věrnostní programy [online]. 1998-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <http://www.csa.cz/cs/portal/loyalty_programs.htm>.

Historie [online]. 2005-2008 , 01.10.2005 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <http://www.airport-k-vary.cz/airport_history.php>.

Modernizace [online]. 2005-2008 , 16.03.2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <http://www.airport-k-vary.cz/airport_modernization.php>.

Historie letiště Brno - Tuřany v datech [online]. 2005 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-brno.cz/index.php?id=41&lang=cs>>.

Statistické údaje [online]. 2005 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-brno.cz/index.php?id=43&lang=cs>>.

Historie [online]. 2003-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-historie-vznik-vyvoj/>>.

Základní informace [online]. 2003-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-zakladni-informace/>>.

Statistiky [online]. 2003-2008 [cit. 2008-01-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-statistiky/>>.

IATA About us [online]. 1997-2007 [cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.iata.org/about/>>.

Profil společnosti [online]. 2008 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www1.skyeurope.com/CZ/default.aspx?CatID=36>>.

Filosofie Smartwings [online]. 2006 [cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.smartwings.net/>>.

History of Ryanair [online]. 2007 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.ryanair.com/site/CZ/about.php?page=About&culture=CZ&pos=HEAD>>.

Latest New Releases [online]. 2007 [cit. 2008-03-14]. Dostupný z WWW: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136228,0_45572942&_dad=portal&_schema=PORTAL>.

O alianci SkyTeam [online]. 2007 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.skyteam.com/CZ/aboutSkyteam/aboutAirEuropa.jsp>>.

O nás [online]. 2007-2008 [cit. 2008-02-20]. Dostupný z WWW: <http://www.click4sky.com/cs/click4sky/click4sky_about_us.htm>.

Nízkonákladové aerolinie [online]. 2007 [cit. 2007-11-15]. Dostupný z WWW: <<http://letenka.org/letecke-spolecnosti/nizko-nakladove/>>.

(Letištní poplatky [online]. 20.11.2007, www.-e-levne-letenky.com)

PRŮŠA, P. *Hospodářské noviny: Letecká doprava na začátku 21. století* [online]. 1996-2008, 29.04.2003 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-12716640-500000_d-5b>.

PRCHAL, M. *Prodej letenek přes internet* [online]. 1996-2008, 29.04.2003 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-12716640-500000_d-5b, Prchal>.

FITZPATRICK, Sylvia. *Hospodářské noviny: Existují nízkonákladové letecké společnosti?* [online]. 1996-2008 , 29.04.2003 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-12716650-500000_d-04>.

Hospodářské noviny : Samostatnost nebo alianční šílenství? [online]. 1996-2008 , 29.04.2003 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-12716680-500000_d-ea>.

Hospodářské noviny : Papírové letenky končí od června [online]. 1996-2008 , 28.08.2007 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-21903540-500000_d-72>.

ŠIMONOVSKÝ, Milan. *Hospodářské noviny : Ruzyně patří do kategorie světových letišť* [online]. 1996-2008 , 13.01.2006 [cit. 2008-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/2-17597590-500000_d-de>.

SEHNOUTKA, Petr. *Hospodářské noviny : Praha dává přednost metru na letišti* [online]. 1996-2008 , 28.08.2007 [cit. 2008-03-14]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/1--21904040-00000_print-14>.

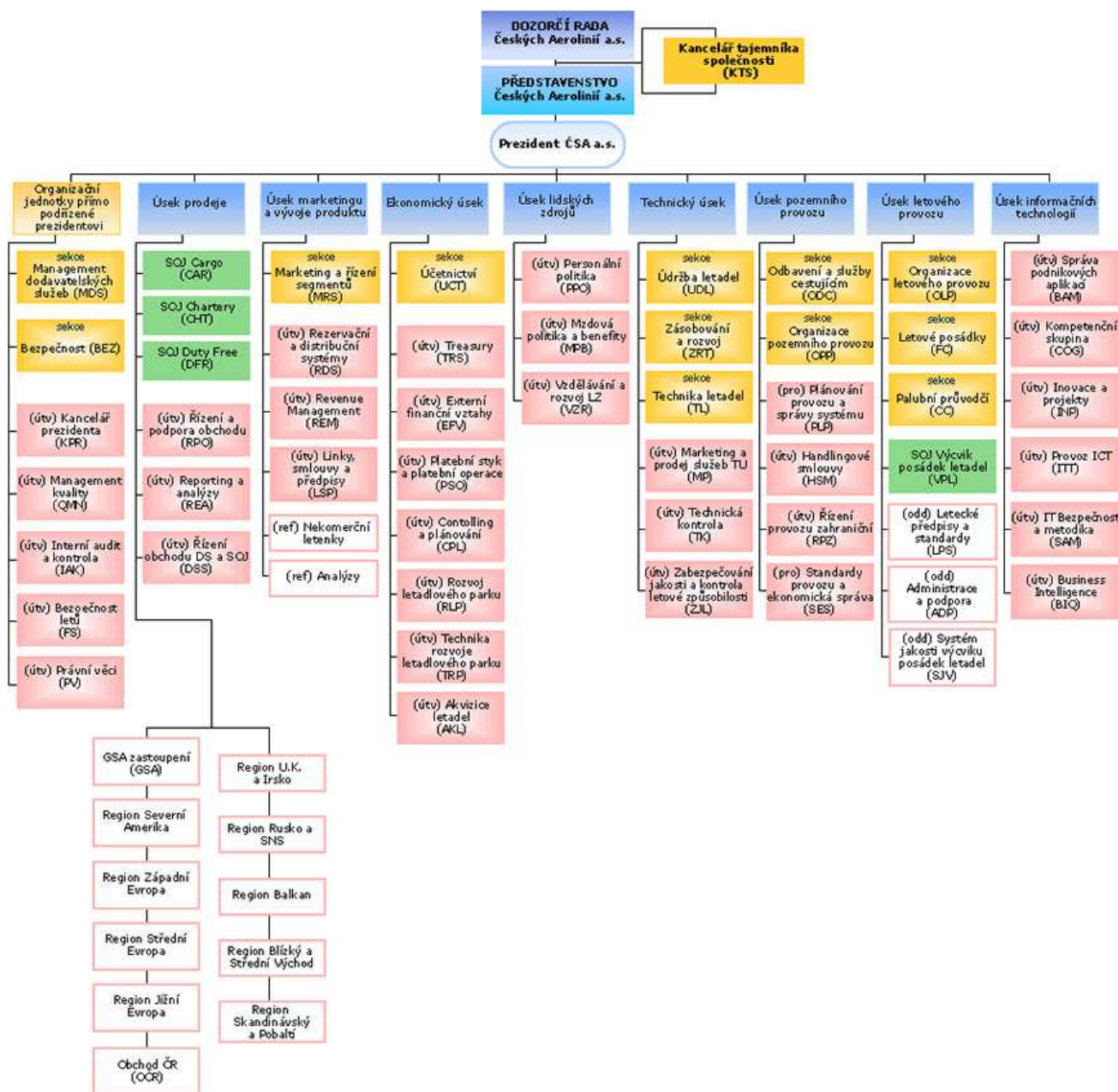
DVOŘÁK, Bohuslav. *Levné letenky? Jenom někdy: Průvodce světem nízkonákladových letenek. Hospodářské noviny : IN magazín.* 2006, roč. V, č. 16, s. 3-5.

Přílohy

Příloha 1: Členové aliance SkyTeam



Příloha 2: Organizační struktura Českých aerolinií



Příloha 3: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Ivana Nováková a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Provozně podnikatelského. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který se týká srovnání nízkonákladových leteckých společností s klasickými aeroliniemi. Data Vámi poskytnutá použiji pro vypracování své diplomové práce.

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji moc za spolupráci.

Otázky:

1. Co byste upřednostnili při výběru letecké společnosti (vyberte vždy jen 1 možnost)

- kvalitu poskytovaných služeb
- cenu
- spolehlivost a dochvilnost

2. Letenky si nejčastěji kupujete prostřednictvím:

- internetu
- telefonního operátora
- prodejců letenek, cestovních kanceláří a agentur
- prodejních míst leteckých společností
- letenky si kupuji jen v rámci zájezdu
- letenky si nekupuji

3. V jakém časovém předstihu si kupujete letenku?

- 1 – 7 dní
- 8 – 30 dní
- 1 – 3 měsíce
- 4 – 6 měsíců
- 6 – 12 měsíců
- letenky si nekupuji

4. Jste členem nějakého bonusového programu leteckých aliancí? (karta OK Plus – Skyteam, Miles & More – Star Alliance,..)

- ano
- ne
- uvažuji o členství

Pohlaví:

- žena
- muž

Věk:

- do 14 let
- 15 – 19
- 20 – 24
- 25 – 34
- 35 – 44
- 45 – 55
- 56 – 65
- 66 – 75
- 76 a více

Nejvyšší dosažené vzdělání:

- základní
- vyučen/vyučena bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské