

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Srovnání kvality poskytovaných služeb
u vybraných leteckých společností**

(Bakalářská práce)

Přerov 2020

Nikola Chudá, DiS.



**Vysoká škola
logistiky**
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka **Nikola Chudá, DiS.**

studijní program **Logistika**
obor **Dopravní logistika**

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Srovnání kvality poskytovaných služeb u vybraných leteckých společností**

Cíl práce:

Analyzovat kvalitu poskytovaných služeb u vybraných leteckých společností a navrhnout opatření k jejímu zvýšení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska poskytování služeb v letecké dopravě
2. Analýza poskytovaných služeb u vybraných leteckých společností
3. Návrh opatření na zvýšení kvality poskytovaných služeb
4. Vyhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BÍNA, Ladislav et al. Provozování letecké dopravy a logistika. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. 314 s. ISBN 978-80-7204-855-7.

PRUŠA, Jiří a kol. Svět letecké dopravy. Praha: Gallileo Training s.r.o., 2015. 647 stran. ISBN 978-80-260-8309-2.

ŠIROKÝ, Jaromír a kol. Technologie dopravy. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2018. 284 stran. ISBN 978-80-7560-159-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Michal Turek, Ph.D.

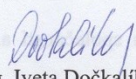
Datum zadání bakalářské práce:

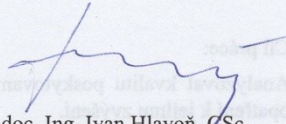
31. 10. 2019

Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019


Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry


doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 05. 05. 2020

.....

podpis

Poděkování

Touto formou chci vyjádřit poděkování panu Ing. Michalovi Turkovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a jeho věnovaný čas.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na srovnání kvality služeb u vybraných leteckých společností. Jedná se o klasické letecké společnosti, které poskytují svým zákazníkům nejširší škálu služeb, nejvyšší úroveň komfortu, špičkový servis a věrnostní program pro své stálé cestující.

Klíčová slova

Letecká doprava, letecká společnost, letiště, cestující, letecké služby.

Annotation

The Bachelor thesis is focused on comparison of service quality in the airline industry, between selected full-service airlines. These airlines offer the widest range of services, the highest level of comfort, high-end service and frequent flyer program for their loyal passengers.

Keywords

Air travel, airline, airport, passengers, air services.

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická východiska poskytování služeb v letecké dopravě.....	10
1.1 Provozování letecké dopravy.....	10
1.1.1 Mezinárodní organizace.....	11
1.1.2 Letecké služby.....	13
1.1.3 Letiště.....	13
1.1.4 Letadla.....	15
1.1.5 Informační systémy.....	17
1.1.6 Letecký dopravce.....	18
1.2 Poskytování služeb v letecké dopravě.....	19
1.2.1 Letecká doprava jako produkt cestovního ruchu.....	20
1.2.2 Práva cestujících v letecké dopravě.....	23
1.2.3 Letecký přepravní proces.....	25
1.2.4 Poskytování služeb leteckými dopravci a hodnocení jejich kvality.....	27
2 Analýza poskytovaných služeb u leteckých společností.....	31
2.1 Emirates.....	31
2.1.1 Destinace a flotila.....	31
2.1.2 Zaměstnanci.....	32
2.1.3 Věrnostní program.....	34
2.1.4 Letové třídy.....	34
2.1.5 Domovské letiště.....	36
2.2 Qatar Airways.....	36
2.2.1 Destinace a flotila.....	36
2.2.2 Zaměstnanci.....	38
2.2.3 Věrnostní program.....	39
2.2.4 Letové třídy.....	40

2.2.5	Domovské letiště.....	41
2.3	Singapore Airlines.....	41
2.3.1	Destinace a flotila	42
2.3.2	Zaměstnanci	42
2.3.3	Věrnostní program	43
2.3.4	Letové třídy.....	44
2.3.5	Domovské letiště.....	46
3	Návrh opatření na zvýšení kvality poskytovaných služeb	48
4	Vyhodnocení.....	51
	Závěr	54
	Seznam zdrojů.....	55
	Seznam grafických objektů.....	60
	Seznam zkratk	61

Úvod

K vypracování bakalářské práce v rámci oboru Dopravní logistika, volím téma z oblasti letecké dopravy, jelikož se o tuto problematiku zajímám i ve svém volném čase. Letecká doprava je v dnešní době nejmodernější a nejrychleji se vyvíjející druh dopravy. Hlavní výhoda spočívá v rychlosti přepravy a možnosti využití na velmi dlouhé vzdálenosti. Naopak její nevýhodou je nutnost napojení na další druh dopravy, tedy kombinované dopravy, z důvodu odlehlejšího umístění letišť na okrajích měst, a také vyšší cena. Cena se odvíjí od vysokých nákladů na provozování letecké dopravy.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část práce je rozdělena do dvou podkapitol. První podkapitola obsahuje technickou základnu letecké dopravy, a to letiště a letadla. Ve druhé podkapitole se zabývám konkrétněji poskytováním služeb v letecké dopravě. Praktická část práce obsahuje tři hlavní kapitoly, a je zaměřena na srovnání klasických leteckých společností, co se týče jejich služeb poskytovaných zákazníkům, hlavně z pohledu osobní dopravy. Klasické letecké společnosti poskytují svým zákazníkům vyšší kvalitu služeb, než společnosti nízkonákladové, ty se naopak zaměřují na nejnižší provozní náklady. První kapitola praktické části zahrnuje analýzu poskytovaných služeb leteckými společnostmi, ve druhé kapitole navrhuji opatření pro zvýšení kvality těchto služeb. V poslední kapitole využívám bodovou metodu k vyhodnocení jednotlivých leteckých společností a jejich poskytovaných služeb.

1 Teoretická východiska poskytování služeb v letecké dopravě

Letecká doprava je nejprogressivnějším druhem dopravy. První let letadlem s cestujícími uskutečnili v roce 1908 bratři Wrightové. V České republice podnikali vnitrostátní lety od roku 1911 inženýr Jan Kašpar a jeho bratranec Evžen Čihák. V roce 1919 byla sjednána mezinárodní „Úmluva o úpravě letectví“ neboli Pařížská úmluva. Již v roce 1923 byl zahájen provoz letecké společnosti Československé aerolinie s prvním spojem na trase Praha-Bratislava, zahraniční linku otevřely v roce 1930 na trase Praha-Bratislava-Záhřeb.

Letectví lze rozdělit na vojenské a civilní. Vojenské letectví slouží pouze pro ochranu země, je regulováno vojenskými předpisy a nařízeními Ministerstva obrany. Civilní letectví jsou letecké činnosti provozované civilními letadly pro civilní účely, vykonávání provozu civilních letišť a poskytování leteckých služeb na území státu. Civilní letectví se dělí na obchodní leteckou dopravu (přeprava letadly pro cizí potřeby za úplatu) a všeobecné letectví (letecké práce, letecké činnosti pro potřeby státu, rekreační a sportovní létání apod.). [1]

1.1 Provozování letecké dopravy

Letecká doprava je uskutečňována vzdušnou dopravní cestou, využívá se pro osobní a nákladní přepravu. Základní prvky dopravního systému tvoří letadlo a letecká dopravní cesta, která se skládá z letišť, leteckých služeb a také vymezené části vzdušného prostoru, který se dělí na řízený - třída A až E a neřízený - třída F až G.

Tyto třídy jsou rozděleny podle Mezinárodní organizace civilního letectví (ICAO). Každá má definována pravidla, určující jaké lety je možno v konkrétním prostoru uskutečňovat, jaké služby poskytuje stanoviště řízení letového provozu, jaké jsou meteorologické podmínky pro lety za viditelnosti apod. [1]

Charakteristika letecké dopravy:

- má především mezinárodní charakter,
- jedná se o poměrně bezpečnou dopravu,
- využívána na dlouhé vzdálenosti,

- nejrychleji rostoucí druh dopravy,
- při leteckých nehodách velká úmrtnost,
- fixována na ekonomickou sílu obyvatelstva,
- vysoké náklady na provozování.

U letecké dopravy jsou přepravní náklady oproti pozemním dopravám vyšší. U nákladní letecké dopravy hraje roli umístění letiště, díky čemu se mohou redukovat náklady na svoz a odvoz zásilek.

Letecká doprava slouží u přepravy nákladů ke zlepšení přepravních podmínek, jelikož u pozemních dopravních systémů se vytvářejí úzká místa, což znamená, že je přeprava zdržena například kvůli klimatickým vlivům, kolonám, na hraničních přechodech apod.

Prvky systému letecké dopravy:

- Letiště – jedná se o vymezenou plochu, včetně zařízení a staveb, která je určena k pohybu, vzletům a přistávání letadel.
- Letové provozní služby – tato řada služeb zajišťuje plynulý chod leteckého provozu.
- Letecký dopravce – provozovatel letecké dopravy, poskytující letecké služby (přepravu cestujících, jejich zavazadel a zboží).
- Regulační systém – proces letecké dopravy je provozován pod dozorem regulátora, jehož úlohou je dodržovat, aby letový provoz byl v souladu s národními zákony, předpisy a odpovídal požadavkům na leteckou dopravu.

Základními prvky dopravního procesu letecké dopravy jsou letadlo a letecká dopravní cesta, tvořena ze vzdušného prostoru, letiště a leteckých služeb. [1]

1.1.1 Mezinárodní organizace

Mezi hlavní mezinárodní organizace v letecké dopravě pro civilní letectví patří ICAO, IATA a Eurocontrol.

ICAO

Mezinárodní organizace pro civilní letectví, která řeší leteckou bezpečnost, stanovuje pravidla a normy na vládní úrovni. Organizace sídlí v Montrealu a vznikla na základě Chicagské úmluvy.

Hlavní funkce organizace:

- zabezpečování celosvětového rozvoje mezinárodního civilního letectví,
- prosazování bezpečné, pravidelné a hospodárné letecké dopravy,
- podpora rozvoje letových cest, letišť a leteckých zařízení.

Organizace je složena z Valného shromáždění, Rady, výborů a komisí. Vydává Anexy, tedy doporučení pro členské státy.

IATA

Nevládní sdružení leteckých dopravců, zabývá se jejich problémy a otázkami vzájemné kooperace. Pomáhá k vytvoření jednotného systému bezpečné a pravidelné dopravy, zajišťuje spolupráci mezi společnostmi, spolupracuje s dalšími organizacemi (hlavně ICAO). Hlavní sídlo je též v Montrealu, kanceláře jsou rozmístěny v jednotlivých částech světa.

IATA Clearing House je zúčtovací ústředna, prostřednictvím níž se provádějí vyúčtování prodeje a služeb leteckých společností.

Eurocontrol

Evropská vládní organizace, existující od roku 1960. Hlavním cílem je synchronizace a globální koordinace řízení letového provozu. Nynějším trendem je redukování a centralizace středisek řízení letového provozu.

Evropským koncilem ministrů dopravy členských zemí EU bylo v roce 2006 schváleno vytvoření černé listiny leteckých společností. Zaevidování do této listiny pro leteckou společnost znamená úplný zákaz nebo omezení provozu v rámci celé EU. Každý členský stát musí informovat o tomto kroku Evropskou komisí. [1]

Mezi další organizace patří:

- ACI – zabývá se problematikou letišť,
- ITA – jedná se o vědecko-výzkumný institut v oblasti letectví.
- AEA – sdružující evropské letecké dopravce,
- IACA – sdružuje evropské charterové dopravce.

ACI a ITA jsou nevládní organizace s celosvětovou působností, AEA a IACA jsou také nevládními organizacemi, ale s regionální působností. [2]

1.1.2 Letecké služby

Letecké služby jsou veškeré služby a zařízení zabezpečující letový provoz, jeho organizaci a řízení. Nejdůležitější jsou letové provozní služby, jelikož zajišťují kontrolu a řízení letového provozu - zamezují srážkám letadel. Zahrnují tři typy služeb:

- služba řízení letového provozu – oblastní služba řízení, přibližovací služba řízení, letištní služba řízení,
- letová informační služba – poskytuje rady a informace k provádění letů,
- pohotovostní služba – vyrozumívá organizace o letadlech, po nichž se má pátrat, nebo potřebují poskytnout záchranné služby.

Hlavním cílem řízení a navedení letadla je zajistit jeho bezpečný pohyb po dráze letu, kterou lze chápat, jako trajektorii letu (spojnice všech bodů, které zaujímá v prostoru těžiště letadla) a trať letu (průměr trajektorie na určitou vztahnou plochu). Dalšími službami jsou:

- telekomunikační služba,
- meteorologická služba,
- informační služba,
- pátrací a záchranná služba.

Tyto služby jsou velmi důležité, bez nichž by se provoz letecké dopravy neobešel. Meteorologické služby civilnímu letectví poskytuje ČHMÚ prostřednictvím Odboru letecké meteorologie. [1]

1.1.3 Letiště

Základním parametrem letiště je jeho provozní využitelnost. Jedná se o vymezený prostor na zemi, sloužící ke vzletům, přistání a pohybu letadel po vymezené ploše.

Mezi hlavní funkce letiště patří:

- eventualita přistávání, vzletu a pohybu letadel,
- provozování leteckých činností,
- jeho rozvoj a údržba,
- ošetřování letadel,
- pořádek a bezpečnost (záchranná a protipožární služba),
- opatření před protiprávními činy.

Podle technických a provozních podmínek jsou letiště rozdělena na vnitrostátní a mezinárodní, dále na veřejná, neveřejná a vojenská. Veřejná letiště jsou přístupná všem letadlům, u neveřejných letišť schvaluje okruh uživatelů Úřad pro civilní letectví. Vojenská letiště jsou určena pouze pro účely Armády České republiky, nejedná se tedy o civilní letectví.

Dalším dělením letišť je na řízená, neřízená, se zpevněnou přistávací dráhou (např. z betonu, asfaltu) nebo s nezpevněnou přistávací dráhou – travnatá. Pro výběr dráhy pro vzlet nebo přistání je nutno použít základní kritérium, kterým je vítr. Jejich provádění je nejvhodnější proti větru, jelikož tím vznikne potřebná rychlost vůči zemi o rychlost větru nižší. Dále je vhodné zvolit dráhu s ohledem na obyvatelstvo, kdy piloti nemusí při odlétání a přistávání přelétat nad obydlenými oblastmi, hlavně v nočních hodinách. Dráhy jsou pojmenovány podle jejich udávajícího směru číselným označením. Na vzletových a přistávacích drahách se ke značení používá bílá barva, mimo vzletové a přistávací dráhy žlutá barva.

Na letišti probíhá odbavování v jednom či více podlaží. Každá odbavovací budova je rozdělena na veřejnou a neveřejnou část, které na sebe navazují. Veřejná část, přístupná i návštěvníkům, je rozdělena na odletovou a příletovou halu. Do neveřejné části mají přístup cestující a letištní personál. Tato část je rozdělena na odletové, příletové a tranzitní prostory.

Nákladové terminály jsou jednodušší, jak stavebně, tak i technologicky. Jsou rozděleny na část příjmu, výdeje zboží, pracoviště celní kontroly, prostory, kde probíhá kompletace a rozdělení kontejnerů a podobně. Tyto terminály jsou vybaveny zařízením pro manipulaci se zbožím a pro skladování zboží. U letecké dopravy zboží je hlavním faktorem rychlost, která má pro uživatele dvojitý význam:

- konkurenční – dostane na trh výrobek dříve,
- kapitálový – finanční prostředky vázány v oběhu kratší dobu.

Letecká doprava je levnější z hlediska balení zásilek, jelikož zde obal tvoří pouze 5 % hmotnosti zásilky, u ostatních dopravců obal představuje až 15 %.

Technické odbavení letadla, ve kterém je zahrnuta řada vysoce specializovaných aktivit, je proces, nazývaný se handling. Hlavními činnostmi handlingu jsou:

- příjezd a zastavení letadla,

- přísun schodů či mostu,
- výstup cestujících a vykládka zavazadel,
- úklid interiéru,
- cabin servis (odčerpání toalet a doplnění pitné vody),
- doplnění paliva,
- technická kontrola letadla,
- doplnění cateringu (zajišťuje cateringový dodavatel),
- připojení pomocného zdroje elektrické energie,
- vytlačení letadla (ojí nebo specializovaným tahačem za předový podvozek).

Tyto handlingové činnosti jsou zajišťovány leteckými společnostmi nebo provozovateli letiště. Pozemní obsluha na letišti (v rámci EU) je upravena směrnicí 96/67. [1]

1.1.4 Letadla

Letadlem se označuje zařízení, které je alespoň částečně říditelné, je schopno létat v atmosféře, nést na palubě osoby a náklad, provádět bezpečný vzlet a přistání. Jedná se o nejbezpečnější dopravní prostředek, jelikož v letadle vzhledem k počtu přepravených cestujících zemře menší počet lidí, než v jiných dopravních prostředcích. Při leteckých haváriích jde naopak o velkou katastrofu, někdy až se stovkami mrtvých.

Letadla se podle způsobu využívání dělí na civilní a státní, která jsou využívána pouze pro vojenské, policejní a celní účely. Dále se letadla dělí na lehčí než vzduch – bezmotorová (balóny) a motorová (vzducholodě), těžší než vzduch – bezmotorová (kluzáky a draky) a motorová (letouny a rotorová letadla).

Hlavními částmi letadla jsou:

- nosné plochy – zajišťují stabilitu a vytvářejí aerodynamický vztlak,
- trup – slouží k upevnění nosných a ocasních ploch, umístění posádky a osob,
- podvozek – slouží k pohybu letadla na zemi,
- hnací souprava – vyvozuje tah ke vzniku aerodynamického vztlaku a odporu,
- ocasní plochy – vodorovné a svislé, pohyblivé (říditelnost a stabilita) a pevné (stabilizace).

Velký význam u leteckých dopravců má obsaditelnost letadla a využití jeho kapacity. Rozdělení letadel dle tvaru trupu je na malé dopravní letouny, střední letouny a velkokapacitní letouny. [1]

V současné době existují dva největší výrobci letounů, mezi kterými probíhá neustálý konkurenční boj. Jedná se o Boeing, sídlící v americkém městě Chicago a evropský Airbus S.A.S., se sídlem ve Francii, městě Toulouse.

Boeing se snaží vyrábět letadla s větším pohodlím pro cestující, nyní se však potýká s technickými problémy u svých letadel 737 MAX, zatímco Airbus ovládá trh největším osobním letadlem na světě A 380. Jedná se o dvoupatrové čtyřproudové letadlo s cestovní rychlostí 900 km/hod. a maximálním doletem 15 000 km. Jeho kapacita činí až 850 cestujících, letadlo váží 560 tun a jeho cena se šplhá až ke 270 mil. eur. Letoun poskytuje 3 letové třídy, první třídu s 12 místy, business třídu s 60 místy a ekonomickou třídu s 399 místy. První letoun pořídila ke svému provozu letecká společnost Singapore Airlines v roce 2007, viz obrázek. [2]



Obrázek 1.1 Letoun A380 společnosti Singapore Airlines

Zdroj: <https://airlinesfleet.com/singapore-airlines-fleet-airbus-a380-800-details-and-pictures/> [3]

K základním strategickým rozhodnutím dopravců patří výběr letadel do letadlového parku, který ovlivňuje hlavně pořizovací cena. Cena letadla se odvíjí od požadované kapacity sedadel, doletu letadla (s krátkým, středním, dlouhým) a spotřeby paliva. Další kritéria, která ovlivňují výběr letadla, jsou vybavení paluby (kvalita a konfigurace sedadel, zavazadlové schránky, palubní kuchyně, šatna, možnost zábavy za letu apod.), náklady na údržbu letadla, náklady na přípravu (létajícího i pozemního) personálu. [1]

1.1.5 Informační systémy

Provoz letecké dopravy je velmi náročný proces, vyžadující bezchybnou koordinaci činností a kooperaci pracovníků. Pro nutný spolehlivý a rychlý přenos informací věnují letecké společnosti velkou část svých zdrojů na rozvoj technologií a informačních systémů. [1]

Globální distribuční systémy

Jedná se o systém, sdružující nabídky leteckých společností. Jednotlivé rezervační systémy smluvních leteckých společností komunikují skrze databázi, která obsahuje veškeré letové řády. Na základě smluv s GDS je na druhé straně povolen přístup jednotlivým agenturám, které zprostředkovávají služby dopravců a vystavují doklady.

Odbavovací systémy

Veškeré procesy na letišti, spojené s odbavením letu – odbavení cestujících, tisk letenky, příjem, boarding (odbavení a nástup do letadla), řízení rozložení nákladu v letadle, kontrola letounů. DCS dovoluje identifikaci a upgrade rezervací ve formě PNR, kterým přiřazuje status checked-in pro odbavené cestující, boarded pro cestující sedící v letadle a flown po přistání.

JEPPESEN

Tento systém slouží k výpočtu letových plánů, přípravě meteorologických dat a dalších informací, např. o letištích. Společnost Jeppesen sídlí v Denveru.

GPS

Jedná se o družicový pasivní dálkoměrný systém. Pasivním je myšleno, že uživatel signály nevysílá, pouze přijímá. Dálkoměrný vyjadřuje princip určování polohy, založeném na rozdílu času vyslání a příjmu signálu. Kódované informace uživatel zpracovává pomocí speciálního přístroje, přijímače GPS.

GALILEO

Navigační systém EU, jehož úlohou v rámci letecké dopravy bude:

- navigační pomoc pro letadla ve vzduchu a při rolování,
- navigace a usnadnění letecké dopravy,
- meteorologie a ochrana životního prostředí.

Systém bude používán také u ostatních druhů dopravy, jako je silniční, železniční a vodní. Jeho spuštění mělo původně proběhnout v roce 2010, nakonec se nejbližší termín odhaduje na rok 2020. Soustava družic bude umístěna na třech oběžných drahách kolem planety Země, svým signálem budou tyto družice pokrývat celou planetu.

V letecké dopravě je nutností mezinárodní standardizace, která je pod záštitou mezinárodních organizací, jejichž funkcí je dohled nad fungováním leteckého provozu. Tyto organizace se dělí na vládní a nevládní.

1.1.6 Letecký dopravce

Základním cílem činnosti letecké společnosti je vytváření, řízení, nabídka a distribuce leteckého přepravního produktu, který odpovídá přáním zákazníků. Letecké společnosti fungují samozřejmě za účelem dosažení zisku.

Znalost principů fungování řízení letového provozu je z pohledu přípravy letů klíčová. Každá světová oblast aplikuje jiná pravidla při působnosti leteckých dopravců na celosvětovém trhu. Pro leteckého dopravce je velmi důležitá komunikace s řízením letového provozu. Letový plán lze podat manuálně pomocí předání vyplněného formuláře letového plánu, telefonicky nebo elektronicky.

Letečtí dopravci musejí sledovat indikaci o omezení toku, což znamená, že jsou letadla zdržována déle na zemi z důvodu, aby nepřehnila vzdušný prostor. K tomu slouží přidělené ATC sloty. Práce provozního dispečinku leteckých dopravců spočívá ve snižování zpoždění letadel a reagování na problematrické situace zavčas.

Kategorie leteckých dopravců se člení podle:

- přepravní vzdálenosti (regionální, kontinentální, dálkoví),
- charakteru obchodního vytížení (osobní, nákladní, zásilkoví),
- charakteru nabídky a prodeje přepravních služeb (pravidelní, nepravidelní, privátní, ACMI, „virtuální aerolinie“)

- způsobu organizace přepravy (lokální, síťoví),
- charakteru služeb a obchodního modelu (klasičtí, nízkonákladoví).

Posledním členění je na vnitrostátní a mezinárodní dopravce. Dopravci nabízejí své služby buď na území svého domovského státu, což jsou vnitrostátní dopravci, nebo svými lety spojují více zemí, tedy mezinárodní dopravci.

Nejčastější a nejznámější členění je podle charakteru služeb a obchodního modelu. Klasičtí a nízkonákladoví dopravci se zabývají pouze pravidelnou přepravou.

Klasický dopravce – legacy carriers

Tento dopravce se snaží zacílit na všechny skupiny potenciálních cestujících, i na ty s vyššími nároky na kvalitu služeb. Velkou část letenek prodává prostřednictvím spolupráce s cestovní agenturou.

Ve svých letadlech nabízí kromě ekonomické třídy také obchodní a první třídu. Na palubě letadla je na delších letech a ve vyšších třídách vždy poskytováno občerstvení zdarma. Aby si klasický dopravce dlouhodobě udržel své zákazníky, vytváří pro ně různé programy (frequent flyer programme). Udržují také spolupráci s ostatními dopravci. Typickými příklady klasického dopravce jsou společnosti Emirates, Qatar Airways a Singapore Airlines.

Nízkonákladový dopravce – low cost carriers

Low cost dopravce šetří hlavně tím, že se snaží některé typy nákladů zcela odbourávat (např. občerstvení na palubě). V kompetenci nízkonákladového dopravce je zajistit služby, které jsou pro přepravu cestujících zcela nezbytné. Nespolupracuje s jinými dopravci a nevyužívá cestovních agentur a globálních distribučních systémů. Letadla nízkonákladových dopravců mají jednotnou konfiguraci s maximálním možným počtem sedaček. Tito dopravci záměrně obětují raději část své klientely, než se zabývat jejich získáváním. Nízké ceny jsou základem produktu nízkonákladového dopravce, což může přilákat právě značnou část klientely, která není při volbě leteckého dopravce nijak zvlášť náročná. Průkopníkem nízkonákladové dopravy v Evropě je irský Ryanair. [4]

1.2 Poskytování služeb v letecké dopravě

Letecká doprava je nejsofistikovanějším druhem dopravy, který vyžaduje vysoké nároky na profesionalitu. Její nedílnou součástí jsou odborníci, specializující se

na jednotlivé druhy úkonů. V letecké dopravě hraje kvalita poskytovaných služeb velkou roli pro potencionální zákazníky, kteří si ověřují jednotlivé recenze a prestiž daných leteckých společností.

1.2.1 Letecká doprava jako produkt cestovního ruchu

Cílem subjektů cestovního ruchu je tvorba a prodej produktů, služeb letecké dopravy. V rámci charterové, tedy nepravidelné dopravy je uskutečňován katalogový produkt. Letecká doprava je nedílnou součástí inomingového a outgoingového produktu. Inomingový produkt zahrnuje pravidelnou leteckou dopravu (v oblasti individuálního cestovního ruchu) i nepravidelnou leteckou dopravu (v oblasti skupinového cestovního ruchu).

V příjezdovém cestovním ruchu nákup dopravních služeb pro outgoingový produkt provádějí ve většině případů české subjekty u tuzemských dopravců. Dopravní ceninou se v letecké dopravě rozumí letenka a zavazadlový lístek. Zavazadlový lístek je dokument o přijetí odbaveného zavazadla a slouží také k převzetí zavazadla. Zavazadlový lístek obsahuje údaje:

- čárový kód
- jméno cestujícího,
- kód letiště (cílového a tranzitního),
- datum letu,
- číslo letu.

Palubní vstupenka nebo tzv. boarding pass není dopravní ceninou, jedná se o důležitý doklad pro odbavení na letišti, který zahrnuje údaje:

- jméno cestujícího,
- číslo letu,
- označení gate,
- čas nástupu do letadla (boardingu),
- číslo sedačky a řady v letadle,
- pořadové číslo cestujícího.

Cestovní kanceláře a agentury nabízejí v rámci prodeje jednotlivých služeb v pravidelné letecké dopravě také dopravní ceniny. Je nutné, aby pro přípravu produktu disponovaly

vstupem do GDS a měly povolení od IATA k prodeji dopravních cenin. Jejich povinností je tedy předložit příslušné kanceláři IATA svou profesionální připravenost pro prodej dopravních cenin všech leteckých společností, které jsou sdružené v IATA.

Některé cestovní kanceláře a agentury ale pracují na základě NON-IATA agentur, což znamená, že tyto agentury nemají akreditaci pro prodej dopravních cenin, a musí tedy spolupracovat s IATA agenturami nebo přímo leteckými společnostmi. NON-IATA agentury mohou mít také přístup do GDS, na základě kterého poskytují informace o pravidelné letecké dopravě a provedení rezervací na konkrétních linkách leteckých společností.

Cestovní kanceláře využívají letecké dopravy zejména v oblasti zahraničního cestovního ruchu. Letecká doprava zaznamenala celou řadu změn, které se promítají do činnosti cestovních kanceláří a agentur. Jedná se o tyto změny:

- zrušení provizí od leteckých společností jednotlivým IATA agenturám za prodej letenek a následný prodej letenek IATA agenturami,
- zavádění elektronických IATA letenek,
- prodej elektronických letenek přímo na webových stránkách leteckých společností a cestovních kanceláří,
- internetové odbavení na letištích,
- v rámci EU zavádění kompenzačních pravidel pro cestující,
- problematika letenek v rámci nepravidelné letecké dopravy bývá rostoucí záležitostí cestovních kanceláří.

V budoucnosti je stále očekáváno další prohlubování významu letecké dopravy v cestovním ruchu, ať už u pravidelné, tak i nepravidelné letecké dopravy.

Charterová letecká doprava je hlavní součástí produktu cestovní kanceláře. Lety mají svůj letový řád a jedná se o lety na objednávku. Objednavatel si u letecké společnosti objednáva celou kapacitu letadla nebo určitý počet sedaček. Celá kapacita letadla je rezervována pro jednu cestovní kancelář, které může část této kapacity prodat dalším cestovním kancelářím, a stává se tak garantem plnění smlouvy vůči letecké společnosti.

Letecký dopravce může prodat kapacitu letadla rovnou více cestovním kancelářím, letecká společnost se tak stává garantem a nese riziko neobsazenosti letadla. U leteckých společností je realizace charterové dopravy odlišná, některé si pro tuto

činnost vytvářejí své dceřiné a jiné společnosti (např. ČSA), což ale pro objednavatele, tedy cestovní kanceláře, nemá podstatný význam. [2]

Nákup přepravní kapacity je u letecké společnosti uskutečňován na základě uzavření smlouvy. V nepravidelné letecké dopravě jsou ceny závislé na situaci na trhu a výši nákladů dopravce. Na výpočet dopravní ceniny cestovní kanceláři mají vliv údaje, které jsou uvedeny na smlouvě:

- typ letadla,
- trasa letu,
- letový řád,
- čísla letů,
- cena otáčkového letu,
- ceny tax,
- smluvní kapacita letadla (počet sedaček),
- výše poplatků (např. palivový).

Smlouva mezi cestovní kanceláří a leteckou společností obsahuje také platební a přepravní podmínky. Pro cestovní kanceláře jsou důležité hlavně údaje o potřebných kapacitách a cen otáčkových letů, tedy let do cílové destinace a zpět. Letištní a bezpečnostní taxy určují jednotlivá letiště, z pohledu uzavřené smlouvy je garance ze strany letecké společnosti, která tyto taxy vyúčtovává s cestovními kanceláři na základě odbavených osob.

K výpočtu ceny letenky cestovní kanceláře používají tzv. load factor, tedy procentní vytížení, stanovené procento přináší pro cestovní kancelář riziko, jelikož je v její snaze snížit cenu letenky a cenu produktu za předpokladu vyššího procenta vytížení objednané kapacity letadla. Nižší počet osob, než je stanovené procento vytížení, představuje ztrátovou položku. Cenová kalkulace vychází ze dvou typů produktů:

- katalogového – není předem určen počet klientů,
- forfaitového – jedná se o objednaný počet klientů.

Realizace katalogového produktu je na bázi seriálů, jedná se o produkty na sebe navazující. U leteckých seriálů se jedná tzv. prázdné přelety, u prvního cesta zpět a při posledním cesta do cílové destinace. Jeden otáčkový let zvyšuje náklady na leteckou dopravu v rámci seriálu, s čím je třeba předem počítat při provádění kalkulace. Forfaitový produkt funguje na bázi jednoho nebo více otáčkových letů. [2]

U blockcharterové letecké dopravy nakupují cestovní kanceláře u leteckých společností kapacitu na pravidelných linkách. Cestovní kanceláře tento způsob využívají hlavně z důvodu ekonomické výhodnosti, realizace letecké dopravy s nižším počtem účastníků, možnosti využití dopravy mimo destinace typické pro nepravidelnou dopravu, využití letadel s menší kapacitou a také s možností přistání na malých letištích. Podmínky přepravy určuje letecká společnost na základě uzavřené smlouvy.

Tato smlouva obsahuje následující náležitosti:

- stanovení ceny za jednu sedačku,
- dodržování letového řádu pravidelných linek,
- dodržení dat letů periodicky opakujících se,
- stanovení sankcí za nedodržení smluvních podmínek.

Blockcharterová doprava je tedy pro cestovní kanceláře výhodnější v případě menšího počtu cestujících nebo při přepravě cestujících do netypických destinací. [2]

1.2.2 Práva cestujících v letecké dopravě

V rámci EU je legislativní normou nařízení týkající se ochrany pasažérů. Toto nařízení usměrňuje činnost leteckých společností a zasahuje také do práce cestovních kanceláří, agentur a jednotlivých prodejců letenek. Zabývá se hlavně problémy s přebookováním, zpožděním a zrušením letů.

V roce 2004 bylo přijato Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kde jsou stanovena společná pravidla náhrady a pomoci cestujícím, kterým byl odepřen nástup na palubu a zrušen nebo zpožděn let. Smyslem je větší ochrana a posílení práv cestujících. Cestující musí mít potvrzenou rezervaci pro let, u kterého nastal daný problém a musí se sám přihlásit k přepravě. Toto se nevztahuje na cestující, jež cestují za ceny veřejnosti nedostupné nebo zdarma.

U cestujících, kterým byl odepřen nástup na palubu proti jejich vůli, je povinností leteckého dopravce poskytnutí pomoci a jejich odškodnění. Oprávněným důvodem odepření nástupu může být důvod bezpečnostní, zdravotní nebo nedostatečné doklady k cestování. V případě zrušení letu poskytne provozující letecký dopravce přesměrování letu. Cestujícím nabývá právo na náhradu škody v případě, že nejsou o zrušení letu informováni minimálně dva týdny před časem odletu nebo:

- ve lhůtě dvou týdnů až sedmi dnů před časem odletu, není jim nabídnuto přesměrování, které umožňuje odlet nejpozději dvě hodiny před časem odletu a dosáhnutí cílové destinace nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu,
- ve lhůtě kratší sedmi dnů před časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování letu, které by umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před časem odletu a dosáhnutí cílové destinace nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu.

Letecký dopravce nemusí hradit náhradu, pokud lze prokázat, že bylo zrušení letu způsobeno mimořádnými událostmi. V případě zpožděného letu se nabízená pomoc zohledňuje dle určených lhůt a skupin vzdáleností, pokud je ve zpoždění letu rozdíl oproti plánovanému času odletu:

- dvě hodiny nebo více u letů o délce až 1500 km,
- tři hodiny a více u letů v rámci EU, delších jak 1500 km a ostatních letů o délce 1500 – 3500 km,
- čtyři a více hodin u všech letů, nespádajících pod dva předešlé případy.

Výše náhrady škody se tedy odvíjí od vzdálenosti, při které se vychází z posledního místa určení, kam přiletěl cestující později, než bylo plánováno. Jestliže je cestujícímu poskytnuto přesměrování, může letecký dopravce snížit částku odškodného o 50 %, pokud ovšem tento let nepřekračuje čas příletu původního letu.

V případě refundace nebo přesměrování letu si cestující mohou sami zvolit pro ně ideální řešení náhrady nebo přesměrování, a to:

- náhrada pořizovací ceny letenky a zpáteční let do původního místa odletu při nejbližším možném termínu,
- přesměrování za srovnatelných dopravních podmínek při nejbližším možném termínu na konečné místo určení,
- přesměrování za srovnatelných dopravních podmínek na konečné místo určení, podle jejich přání v pozdějším termínu s výhradou dostupnosti míst.

Cestujícím jsou také nabídnuty zdarma služby, přiměřené čekací době:

- dva telefonní hovory nebo dvě zprávy elektronickou poštou,
- strava a občerstvení,
- ubytování v hotelu, pokud je pobyt na jednu a více nocí nezbytný nebo delší, než cestující původně zamýšlel,

- přeprava mezi letištěm a místem ubytování (hotelem).

Někdy nastávají také případy, kdy dopravce umístí cestující do vyšší letové třídy, než si cestující zakoupili. [2]

1.2.3 Letecký přepravní proces

Letecký přepravní proces znamená souhrn fází, které musí cestující absolvovat v případě, že využívá letecké dopravy.

Přeprava na letiště

Přeprava na letiště není přímou součástí služeb, nabízených leteckými společnostmi. Letecké společnosti by ale měly informovat cestující o vhodném čase příjezdu na letiště před odletem. Tyto informace se většinou nacházejí na webových stránkách leteckých společností. V případě zakoupení letenky prostřednictvím agentury, získá informace zákazník přímo od agentury, ta má vždy přístup k informačním stránkám, přes které provádí rezervace letenek. Důležité je, aby cestující přijel ke správnému terminálu. Větší letiště mají více terminálů, které mohou být od sebe velmi vzdálené.

Odbavení cestujících

Odbavení (jinak také check-in) je proces, který zajišťuje, aby nástup na palubu letadla byl povolen pouze cestujícím, kteří mají:

- potvrzenou rezervaci a odpovídající doklady,
- počet, objem nebo váhu odbavených zavazadel, odpovídající zaplacenému jízdnému, případně doplatek za nadváhu nebo větší počet zavazadel,
- počet, velikost, váhu a obsah kabinových zavazadel, odpovídající bezpečnostním předpisům dopravce.

Odbavení lze provést před odletem pomocí webových stránek dopravce, na letišti pomocí automatických odbavovacích stánek nebo odbavení přímo u přepážky, za které si někteří dopravci účtují poplatky (např. Ryanair). Samoobslužné odbavování se nepoužívá u letů, kde je třeba provést kontrolu cestovních dokladů nebo bezpečnostní kontrolu, kdy se provádí také bezpečnostní rozhovor.

Podle typu služeb, které jsou nabízeny danou leteckou společností, je cestujícím při odbavení přiděleno konkrétní sedadlo a následně vydání palubní vstupenky. Kvůli finanční a časové úspoře byly v letecké dopravě zavedeny palubní vstupenky s grafickými kódy. Palubní vstupenku cestující předkládá s identifikačním dokladem

k předběžné kontrole. V případě mezinárodních letů mimo Schengen také státnímu pasovému orgánu.

Na většině letišť jsou využívány propracované odbavovací systémy, které udržují aktuální informace o cestujících. Jedná se o cestující, kteří jsou očekáváni u odbavovací přepážky, cestujících, kteří jsou již odbaveni a cestujících, kteří prošli gatem a chystají se k nástupu do letadla nebo jsou již na palubě letadla.

Bezpečnostní kontrola

Kvůli bezpečnostní situaci se čím dál více zpřísňují pravidla pro kontrolu zavazadel a cestujících. U zapsaných zavazadel je omezení rozsáhlejší, než u zavazadel kabinových. Bezpečnostní kontrola zapsaných zavazadel probíhá v dopravním zavazadlovém systému, kde jsou rentgenována.

Čekání před odletem

Po tom, co cestující projdou pasovou kontrolou, čekají na vyzvání k nástupu do letadla. V průběhu čekání mají možnost v tranzitním prostoru navštívit obchody s bezcelním zbožím a restaurace. Na některých letištích jsou snižovány počty sedadel k čekání ve snaze o zvýšení komerčních tržeb v důsledku většího pohybu cestujících.

Nástup na palubu letadla

Pracovníci příslušné letecké společnosti zahajují nástup do letadla cca 10-20 minut před plánovaným odletem. Přemístění cestujících z gate do letadla probíhá:

- pěšky po vyznačené cestě (pro menší letiště),
- pěšky pomocí nástupních mostů (pro větší letiště)
- nebo autobusem od terminálu k letadlu.

Osoby se změněnou pohybovou schopností, VIP a rodiny s dětmi využívají při nástupu na palubu letadla zvýhodnění.

Služby na palubě

Při nástupu do letadla posádka cestujícího uvítá a nasměruje jej k jeho místu. Služby na palubě se odvíjejí od cestovní třídy, kterou si cestující u dopravce zakoupil. Větší pozornost je samozřejmě věnována cestujícím business a first class. V ekonomické třídě není pravidlem podání welcome drinku a časopisu. Pro všechny cestující je důležitou součástí přehlídka pravidel bezpečnosti na palubě letadla.

Služby po dobu letu se liší podle jednotlivých leteckých společností. Cestujícím bývá na linkách klasických dopravců poskytnuto občerstvení, to záleží také na délce letu. U modernějších letadel se nabízí interaktivní zábava a přístup k internetu. Před koncem letu provádí vedoucí kabiny hlášení s informacemi o letišti, informace o počasí, místním čase a poděkování za využití služeb dané letecké společnosti.

Výstup do příletového terminálu

Po příletu cestující opustí letadlo a přemístí se do letištního terminálu, což probíhá stejně, jako u nástupu do letadla – pěšky nebo autobusem. Po příchodu cestujícího do terminálu si vybere ze tří možností:

- u mezinárodních letů projít pasovou kontrolou, převzít zavazadla, případně projít i celní kontrolou a opustit terminál,
- projít do čekacího prostoru návazného letu,
- projít do čekacích prostor a následně se vrátit zpět do stejného letadla.

Cestující si vybírá ze tří možností dle toho, zda se jedná o končící cestu na letišti, transferového cestujícího nebo tranzitního cestujícího během mezipřistání jeho letu.

Odjezd z letiště

Z letiště odjíždí cestující zvoleným dopravním prostředkem, většinou podle místních možností (autobus, metro, tramvaj, taxi, vlak, auto). Možnosti přepravy z letiště jsou většinou na webových stránkách letišť.

Letecký přepravní proces má standardizované postupy, které je třeba splnit jak ze strany cestujícího, tak i dopravce. Profesionalita a úroveň poskytovaných služeb od sebe jednotlivé dopravce odlišuje. U klasických dopravců jsou se samotnými službami na palubě a pohodlím cestující spokojeni více, u nízkonákladových dopravců je důraz soustředěn na maximální snížení nákladů. [4]

1.2.4 Poskytování služeb leteckými dopravci a hodnocení jejich kvality

Přepravu cestujících uskutečňují letečtí dopravci dle přepravního řádu. Podmínkami pro mezinárodní leteckou přepravu se zabývá Mezinárodní sdružení leteckých dopravců IATA, která každý měsíc vydává publikaci ABC (World Airways Guide). Tato publikace obsahuje ceny letenek, letové řády a další informace od leteckých společností, provozujících pravidelnou leteckou dopravu. Cestující se může přepravovat jen letadlem, u jehož letu má zaplacenou letenku a zajištěné místo, které je závazné, jak

pro cestujícího, tak i leteckou společnost. Poptávka po letecké dopravě stále roste, čímž roste i konkurence mezi dopravci. Letečtí dopravci se snaží zvýšit svůj podíl na existujícím trhu, pro soutěžení mezi sebou využívají tyto nástroje:

- cena,
- síť linek,
- kvalita a spolehlivost služeb,
- věrnostní programy.

Pro většinu zákazníků je důležitá image letecké společnosti, která plyne z její historie bezpečnosti letu, letadlový park (stáří a typ používaných letadel – jejich vnější vzhled a interiér), země registrace, dodržování letového řádu. [4]

Pro kvalitně poskytované služby letecké společnosti hraje důležitou roli také letecký personál. Ten je definovaný, jako fyzické osoby, které vykonávají činnosti k zajištění bezpečného a plynulého letového provozu – výkonní letci, obsluhující personál, pozemní letecký personál. Lidé, kteří zajišťují přímo řízení letadla a jeho obsluhu během letu, se nazývají posádkou letadla. Výcvik leteckých posádek má za cíl naučit ovládání letounu, zvládání povinností a připravení na nestandardní situace.

Nácvik nouzových postupů patří k hlavním povinnostem všech leteckých společností při výcviku každého ze členů posádky. Ověření znalostí je potom aplikováno na imitačních modelech letadel. Pro budoucí piloty jsou používány simulátory, jejichž smyslem je ovládnutí techniky pilotáže při běžném provozu i za zvláštních situací, kdy nácvik nelze provádět na skutečném letadle. [5]

Otázkou kvality v letecké dopravě, tedy hodnocením leteckých společností a letišť, se zabývá Mezinárodní organizace pro leteckou dopravu Skytrax. Tato organizace, sídlící v Londýně, byla založena v roce 1989, poskytuje poradenství leteckým společnostem a efektivní řešení ke zlepšování kvality jejich služeb. V roce 1999 byl představen mezinárodní systém hodnocení Certified Airline Rating, který je určen ke klasifikaci leteckých společností. Počet hvězdiček uděluje auditorská kancelář na základě analýzy standardů kvality letecké společnosti. [6]

Skytrax Sky Ratings jsou celosvětově uznávány jako globální měřítko standardů leteckých společností, viz obrázek.



Obrázek 1.2 Skytrax Rating

Zdroj: <https://skytraxratings.com/about-airline-rating> [7]

5-Star Airline Rating

Toto hodnocení je uděleno leteckým společnostem, dosahujícím vysokého výkonu. Společnosti disponují vysokými standardy letištních a palubních produktů, vynikajícími službami poskytovanými zákazníkům v prostředí letiště a také kabiny. Patří sem například společnosti Qatar Airways, Lufthansa, Singapore Airlines, EVA Air, Cathay Pacific Airways a ANA All Nippon Airways.

4-Star Airline Rating

Tyto společnosti poskytují dobrý výkon v kvalitě, dobré produktové standardy v různých cestovních kabinách a také služeb pro zaměstnance v prostředí na palubě a domácích letištích. Mezi tyto společnosti patří například Aeroflot, Air France, Air Canada, Emirates, Etihad Airways, KLM Royal Dutch Airlines, British Airways a Austrian Airlines.

3-Star Airline Rating

Hodnocení je udělováno leteckým společnostem, které poskytují služby, odpovídající průměrnému standardu přijatelných produktů a služeb. Jedná se o uspokojivou kvalitu v různých cestovních kabinách, společnosti splňují nižší požadavky. Jedná se například o společnosti American Airlines, Delta Air Lines, flydubai, LOT Polish Airlines, Ryanair, Turkish Airlines, United Airlines, Wizz Air a TAP Portugal.

2-Star Airline Rating

Toto hodnocení vyznačuje poskytování nižšího, až podprůměrného celkového výkonu v kvalitě. Znamená také nekonzistentní kvalitu produktů a služeb pro prostředí

na palubě a domácích letišť. Řadí se sem například česká společnost SmartWings a Pegasus Airlines.

1-Star Airline Rating

Hodnocení, představující špatnou kvalitu produktů v kombinaci s nízkými standardy poskytovaných služeb.

Kromě hodnocení kvality leteckých společností se organizace Skytrax zabývá také hodnocením letišť, která dostávají také hodnocení v podobě hvězdiček. Mezi nejlépe hodnocené letiště se řadí například Changi Airport Singapore, Hong Kong International Airport, Munich Airport, Salalah International Airport, Tokyo Heneda Airport a Hamad Doha Airport. V roce 2019 se stalo nejlepším letišťem světa jednoznačně letiště Changi Airport v Singapuru, které je domovským letišťem společnosti Singapore Airlines.

Dále existují následující tři typy hodnocení leteckých společností:

- **Full Service Airline Rating** - každá z leteckých společností je hodnocena na základě prvotřídní kvality produktů a služeb, jak palubních, tak i letišťních. Hodnocení vychází ze služeb dodávaných zákazníkům, tedy přidané hodnoty pro zákazníka.
- **Low-Cost Airline Rating** - jestliže nízkonákladová letecká společnost poskytuje zákazníkům vysoké standardy služeb, není vyloučeno, aby dosáhla pětihvězdičkového hodnocení.
- **Leisure Airline Rating** - jedná se o letecké společnosti pro volný čas, patří sem například Condor Airlines, Thomas Cook Airlines a SunExpress. [7]

Skytrax každoročně pořádá World Airlines Awards, kde vyhlašuje nejlepší letecké společnosti roku. V roce 2019 se umístila na prvním místě společnost Qatar Airways, druhé místo obsadila společnost Singapore Airlines a třetí místo patřilo společnosti All Nippon Airways. [8]

2 Analýza poskytovaných služeb u leteckých společností

Ke srovnání jsem zvolila klasické letecké společnosti, jelikož tyto společnosti poskytují zákazníkům větší škálu služeb a výhoda spočívá hlavně v jejich kvalitě. Z toho důvodu jsem také vybrala pouze čtyřhvězdičkové a pětihvězdičkové společnosti.

Nízkonákladové letecké společnosti jsou zaměřeny spíše na nízkou cenu, a není vhodné je srovnávat s klasickými leteckými společnostmi. Navíc jsou jejich služby omezené, v rámci ušetření nákladů. Klasického dopravce volí hlavně náročnější klientela, pro kterou hraje v první řadě roli kvalita a rozsah poskytovaných služeb.

2.1 Emirates

Emirates je letecká společnost Spojených Arabských Emirátů, kterou vlastní jeden z emirátů Dubaj, kde se nachází také její domovské letiště. Kromě osobní dopravy společnost poskytuje také SkyCargo. Pod skupinu Emirates Group spadá i společnost dnata. Jedná se o jednoho z největších poskytovatelů leteckých služeb (handlingových, cateringových, nákladních a cestovních), který působí celkem na 127 letištích.

Od založení společnosti v roce 1985 je jejím předsedou a generálním ředitelem Jeho Výsost šejch Ahmed bin Saíd Al-Maktúm. Společnost pod jeho vedením dosahuje pouze zisku, takový stav představuje v letecké dopravě kuriozitu. [9]

2.1.1 Destinace a flotila

Síť společnosti v současnosti pokrývá více, než 150 destinací na šesti kontinentech, které jsou následující:

- Asie a Tichomoří – Afghánistán, Austrálie, Bangladéš, Čína, Filipíny, Indie, Indonésie, Japonsko, Kambodža, Korejská republika, Malajsie, Maledivy, Myanmar, Nový Zéland, Pákistán, Seychely, Singapur, Srí Lanka, Thajsko a Vietnam.
- Severní a Jižní Amerika – Argentina, Brazílie, Chile, Kanada, Mexiko, USA.
- Afrika – Alžírsko, Angola, Egypt, Etiopie, Ghana, Guinea, Jižní Afrika, Keňa, Maroko, Mauricius, Nigérie, Pobřeží slonoviny, Senegal, Súdán, Tanzanie, Tunisko, Uganda, Zambie, Zimbabwe.

- Evropa – Česká republika, Belgie, Chorvatsko, Dánsko, Francie, Irsko, Itálie, Maďarsko, Kypr, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Rusko, Španělsko, Spojené království, Švédsko, Švýcarsko a Turecko.
- Blízký Východ – Spojené arabské emiráty, Omán, Saúdská Arábie, Libanon, Kuvajt, Jordánsko, Írán, Irák a Bahrajn.

Emirates se pyšní největší flotilou Boeingů 777 (155 kusů) a Airbusů A380 (115 kusů). Boeing 777 je největší letadlo se dvěma motory, společnost jej využívá ve dvou typech, a to B777-300ER a B777-200LR. Společnost zavedla také tzv. Emirates Executive, kde nabízí luxusní služby v podobě možnosti pronajetí soukromého letadla.

Na obrázku je vyobrazen Airbus 380 společnosti Emirates s polepy, které jsou laděny do zlaté barvy, a je zde také vlajka Spojených arabských emirátů. [11]



Obrázek 2.1 Airbus 380 společnosti Emirates

Zdroj: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/our-fleet/> [11]

2.1.2 Zaměstnanci

Ve společnosti Emirates pracuje profesionální a precizně vyškolená posádka. Členové palubní posádky jsou mladí profesionálové více, než 130 národností, hovořící nejméně 60 jazyky. Přinášejí na palubu svou rozmanitost a pestrost. Piloti jsou skvěle připraveni

díky výcviku na leteckém simulátoru konkrétního typu letadla, se kterým budou v budoucnu létat, v poslední fázi výcviku vyzkoušejí samotný let pod dohledem zkušeného školitele. Celý kurz trvá cca tři měsíce, kromě toho musejí absolvovat opakovací školení pravidelně jednou za půl roku. Na obrázku je uniforma zaměstnanců cabin crew společnosti Emirates. [12]



Obrázek 2.2 Uniforma cabin crew společnosti Emirates

Zdroj: <https://dailynewshungary.com/emirates-recruits-hungarian-cabin-crew-members-great-salary-with-many-benefits/> [13]

Emirates Open Days (náborů do společnosti Emirates) se konají v různých městech světa, tedy nejen v Dubaji. Pro přijetí do cabin crew na pozici letuška/stevard, musí zájemci splňovat několik podmínek:

- dosažení věku 21 let,
- minimální výška 160 cm,
- minimální dosah paže na špičkách prstů 212 cm,
- ukončené středoškolské vzdělání,
- plynulá angličtina (slovně i písemně),
- tetování zakryté pod uniformou,
- fyzická zdatnost, přizpůsobivost novému kolektivu a prostředí.

Zaměstnanci, kteří jsou nově přijatí, absolvují velmi intenzivní školení s nejvyššími standardy bezpečnosti a poskytování služeb. Toto školení, probíhající v nejmodernějším zařízení v Dubaji, trvá sedm a půl týdne. Obsahuje jak teoretickou, tak i praktickou část,

kteřá se provádí v pohyblivých simulátorech všech letadel ve flotile společnosti. Díky tomu se na palubě mohou cestující těšit na prvotřídní péči servis. [12]

2.1.3 Věrnostní program

Společnost Emirates nabízí využívání programu Skywards. Při registraci do programu je možno využívat výhody, které s každou vyšší úrovní rostou. Úrovní lze dosáhnout:

- nasbíráním požadovaného počtu mil létáním se společností Emirates i flydubai,
- splnění požadovaného počtu letů s Emirates nebo flydubai.

Jakmile zákazník dosáhne vyšší členské úrovně, využívá výhod členství po dobu 14 měsíců, i v případě, že do každoroční kontroly nezíská dostatek statusových mil a letů. Program existuje ve čtyřech úrovních – Blue, Silver, Gold a Platinum.

Při první úrovni Blue může zákazník využívat výhody, jako jsou placený přístup do salónek First class a Business class, speciální nabídky a cestovní balíčky, funkce zapamatování osobních preferencí, okamžitý přesun do vyšší cestovní třídy při odbavení a neomezený bezplatný přístup k Wi-Fi. Pokud zákazník získá 25 000 statusových mil nebo absolvuje 25 letů, dostane se na druhou úroveň Silver, která obsahuje další výhody, jako například bezplatný výběr sedadla a přístup do salónek, přednostní odbavení a nástup do letadla, nadměrné zavazadlové limity a bonusové míle při cestování s Emirates.

S úrovní Gold přichází více výhod a prémiových služeb, na tuto úroveň je třeba získat 50 000 statusových mil nebo absolvovat 50 letů. Zákazník může očekávat nadstandard, jako je garantované místo u již plně obsazených letů, přednostní doručení zavazadel a obslužení v kontaktních centrech. Nejvyšší úroveň, tedy Platinum, je odměněním cestujících za věrnost společnosti Emirates, k získání úrovně je třeba získat 150 000 statusových mil. Členové mají samozřejmě přístup ke službám všech nižších úrovní, a kromě toho také automatické členství na úrovni Gold pro zvolenou osobu. Navíc mohou proměnit své Skywards míle za bonusovou letenku. [14]

2.1.4 Letové třídy

Na letišti lze od společnosti Emirates předpokládat bezproblémové odbavení. Společnost poskytuje tři letové třídy. Členové programu Emirates Skywards nebo zákazníci, kteří si zakoupili letenku ve First class či Business class využívají

služeb letištního salónku. Výhodou využití salónků je přímý nástup na palubu, tichá zóna, exkluzivní vína, bezplatná Wi-Fi, doutníkový bar, sprchové lázně, včetně osušek a luxusních toaletních potřeb.

V Economy class jsou sedadla vybavena zábavním systémem iCE, který již řadu let získává cenu za nejlepší zábavní systém na palubě. Dále je zde k dispozici 20 MB Wi-Fi zdarma. Děti při nástupu na palubu dostanou zdarma hračky a hry. Nabízí se zde jídla o několika chodech, které doplňuje čerstvé ovoce, saláty, sušenky, sýr nebo sladká pochoutka dne. Samozřejmostí jsou ovocné džusy, nealkoholické nápoje, vína, piva a lihoviny. V případě oslavy narozenin nebo výročí, lze za příplatek 48 hodin před odletem objednat balíček dortu a šampaňského. Cestujícím je povolen maximální limit odbaveného zavazadla o hmotnosti 30 kg, u příručního zavazadla 7 kg. [15]

Zážitek s třídou Business class začíná odvozem na letiště se soukromým řidičem, vozidlem BMW řady 5. Na palubě je stejně tak, jako u Economy dostupný zábavní systém iCE, Wi-Fi na palubě s 20 MB zdarma. Členové Skywards mohou Wi-Fi využívat po celou dobu letu zdarma. Ve všech letadlech Airbus 380 je možno navštívit palubní salónek, v tomto prostoru někdy zapomenete, že se nacházíte v letadle. Na výběr jsou tři předkrmy a tři hlavní chody, některá vína nabízená společností Emirates nejsou nikde jinde dostupné. V případě, že chtějí zákazníci spát, palubní posádka jim připraví z jejich sedadla pohodlnou postel. Sedadla jsou exkluzivní, inspirována luxusními vozy, u každého sedadla se nachází minibar, kde se cestující může sám obsloužit a posádka nápoje stále doplňuje. V ceně letenky je odbavené zavazadlo o hmotnosti 40 kg, u příručního 7kg a jsou povoleny 2 ks. [16]

V případě First class zážitek začíná odvozem na letiště se soukromým řidičem, vozem značky Mercedes Benz, třídy S. V první třídě cestující usedne do soukromé kabinky a zavře za sebou posuvné dveře. V této kabině se nachází minibar, občerstvení a toaletní taška značky luxusní značky Bvlgari, obrazovka v kabině připomíná spíše soukromé kino. Na palubě je k dispozici Wi-Fi, při zadání členského čísla Skywards, zcela zdarma. Nabídka jídla obsahuje pokrmy mezinárodní kuchyně, připravovány z čerstvých a kvalitních surovin. V palubním salónku je možno objednat si celou řadu na místě připravovaných nápojů. Z pohodlného sedadla lze připravit vodorovnou postel ke spaní a během letu je také k dispozici sprcha. V ceně letenky je odbavené zavazadlo o hmotnosti 50 kg, u příručního 7kg, jsou povoleny 2 ks. [17]

2.1.5 Domovské letiště

Domovským letištěm společnosti Emirates je Mezinárodní letiště v Dubaji, anglicky Dubai International Airport, IATA kód letiště je DXB. Odlety a přiletý se uskutečňují u bran A, B nebo C v terminálu 3, společnosti Emirates. Mezi jednotlivými terminály se lze přepravovat pomocí autobusu, vlaku nebo pěšky. Chodníky, lemované palmami směřují buď k dalšímu terminálu, nebo ven do města. Dopravní spojení z letiště je jednoduché, jsou k dispozici hotelové kyvadlové autobusy, taxi, uber a metro.

Letiště se nachází v části Al Garhoud, a je významným světovým hubem, všechny lety zde začínají a končí své cesty do celého světa. Jedná se o největší letiště v Dubaji, druhým letištěm je Al-Maktoum. Letiště má také svůj vlastní populární seriál s názvem Jedinečné letiště v Dubaji. Kromě společnosti Emirates zde má také svou základnu nízkonákladová společnost flydubai, která využívá terminál 2. [18]

2.2 Qatar Airways

Společnost Qatar Airways byla založena v roce 1997, tudíž se jedná o jednu z nejmladších leteckých společností. Je členem elitních leteckých společností a svých cílů dosahuje hlavně tím, že se zaměřuje na detaily. Společnost v Kataru spolupracuje s mnoha neziskovými organizacemi na různých projektech.

Generálním ředitelem společnosti je jeho Excellence pan Akbar Al Baker, vysoce motivovaný a úspěšný podnikatel z Dauhá, který vlastní také soukromou pilotní licenci. Jedná se o výkonného ředitele několika divizí této katarské společnosti. Předtím, než se stal výkonným ředitelem skupiny Qatar, pracoval na Ředitelství civilního letectví. [19]

2.2.1 Destinace a flotila

Nabídka uspokojuje obchodní cestující, novomanželé, rodiny, dobrodruhy i kulturní nadšence, jelikož Qatar Airways létá do více, než 160 destinací, a těmi jsou:

- Jížní a Severní Amerika – USA, Kanada, Brazílie, Argentina,
- Asie a Pacifik – Indonésie, Nový Zéland, Indie, Bangladéš, Malajsie, Maledivy, Čína, Filipíny, Kambodža, Thajsko, Pákistán, Srí Lanka, Singapur, Vietnam, Jižní Korea, Nyanmar, Nepál, Japonsko,
- Blízký Východ – Katar, Omán, Kuvajt, Irák, Libanon, Jordánsko, Írán,

- Evropa – Francie, Itálie, Finsko, Španělsko, Arménie, Polsko, Německo, Srbsko, Irsko, Dánsko, Malta, Portugalsko, Ázerbájdžán, Rumunsko, Kypr, Norsko, Chorvatsko, Řecko, Velká Británie, Nizozemsko, Švýcarsko, Maďarsko, Makedonská republika, Belgie, Bulharsko, Turecko, Švédsko, Rusko, Česká republika, Gruzie, Rakousko,
- Afrika – Jihoafrická republika, Maroko, Alžírsko, Nigérie, Súdán, Tanzanie, Džibutsko, Uganda, Namibie, Etiopie, Rwanda, Keňa, Tunisko, Seychely a Mosambik. [20]

Společnost se pyšní jednou z nejmladších flotil na světě, průměrné stáří letadel je pět let. Flotila je velmi rozsáhlá, skládá se z letounů Boeing a Airbus, s úzkým i širokým trupem. Jedná se o Airbus A350 (36 kusů), Airbus A380 (10 kusů), Boeing 777 (57 kusů), Airbus A320 (35 kusů) a Boeing 787 Dreamliner (30 kusů), který je zachycen na obrázku. [21]



Obrázek 2.3 Boeing 787 Dreamliner

Zdroj: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/fleet/boeing-787.html> [22]

Jedná se o širokotrupý dopravní letoun, jeho flexibilita doletu umožňuje společnosti výhodně otevírat nové trasy a optimalizovat výkon letadlového parku. Polepy společnosti Qatar Airways jsou laděny do barev fialové a šedé. Antilopa, nacházející se na ocasní ploše letounu, značí symbol národního zvířete Kataru. [22]

2.2.2 Zaměstnanci

Společnost Qatar Airways zaměstnává více, než 46 000 zaměstnanců z celého světa, více, než 32 000 z nich jsou zaměstnanci přímo letecké společnosti. Na obrázku je zachycen typický dress code pro cabin crew, tedy palubní posádku.



Obrázek 2.4 Dress code společnosti Qatar Airways

Zdroj: <https://betteraviationjobs.com/job/qatar-airways-cabin-crew-recruitment-kolkata-march-2020/> [24]

Společnost pořádá Open days, tedy nábor, v různých koutech světa, včetně České republiky. Na nábor do společnosti je potřeba si s sebou přinést svůj životopis, kopii pasu, pasovou fotografii (bez brýlí) a kopii dokladu o nejvýše dosaženém vzdělání. Požadavky na uchazeče jsou:

- minimální věk 21 let,
- minimální dosah paže na špičkách prstů 212 cm,
- ukončené středoškolské vzdělání,
- plynulá psaná i mluvená angličtina,
- vynikající zdravotní stav,
- ochota odstěhovat se do Dauhá v Kataru,
- schopnost pracovat s nadnárodním týmem,
- schopnost navazovat dobré mezilidské vztahy.

Uchazeči, kteří jsou úspěšně vybráni na pozici cabin crew společnosti Qatar Airways, se musejí následně přestěhovat do Dauhá v Kataru, kde má společnost svou základnu na letišti Hamad International Airport. [24]

2.2.3 Věrnostní program

Společnost Qatar Airways je součástí aliance leteckých společností Oneworld, což umožňuje využívání výhod v celé síti. Jedná se o jednu ze tří největších světových aliancí leteckých společností se sídlem v New Yorku. Společnost Qatar Airways svým věrným zákazníkům poskytuje vlastní věrnostní program Privilege Club, který obsahuje čtyři úrovně – Burgundy, Silver, Gold a Platinum.

Člen věrnostního programu získává jako odměny tzv. Qmiles, pokud on a jím zvolení rodinní příslušníci cestují se společností Qatar Airways nebo společností z Oneworld aliance. Qmiles jsou platné po dobu tří let a vyprší koncem šestiměsíčního kalendářního období, ve kterém byly vydělané. To znamená, že Qmiles, vydělané mezi lednem a červnem v roce 2017, vyprší 30. června 2020. [25]

Nejnižší úroveň Burgundy nabízí v případě, že je preferovaný let cestujícího plný, pohotovostní režim, ve kterém při uvolnění sedadla dostane cestující prioritní přednost. Další výhodou je platba pomocí Qmiles v Qatar Duty Free na palubě letadla nebo v příletových a odletových halách na letišti Hamad. Členové si mohou své výhody užívat s digitální členskou kartou.

Úroveň Silver nabízí výhody, jako jsou přednostní odbavení na letišti Hamad a jiných letištích na přepážce Business class, bez ohledu na kabinu cestování. Dále možnost navýšení zavazadlové hmotnosti o 10 kg, a také speciální 5% slevu na balíčky Qatar Airways Holidays. [26]

Členové úrovně Gold se mohou těšit ze služeb Al Maha. Tyto služby zahrnují zrychlenou imigrační kontrolu v příletovém a odletovém salónku, asistenci při celní kontrole, hostesku a portýra k dispozici, odbavení u přepážky Al Maha, přednostní nástup na palubu. U úrovně Platinum jsou tyto služby doplněny o doprovod k letadlu či nástupnímu mostu, přístup do tranzitního salónku Al Maha, při odletu na 4 hodiny. Je zde navíc navýšena povolená hmotnost odbaveného zavazadla o 15 kg. [27]

2.2.4 Letové třídy

Společnost Qatar Airways nabízí svým cestujícím na palubě tři letové třídy – Economy class, Business class a First class. Společnost ve všech třídách nabízí prvotřídní služby, některé až přímo na míru jednotlivým cestujícím.

Již v Economy class společnost nabízí široká a prostorná sedadla na palubě v jedné, z nejmladších flotil. Je třeba ale podotknout, že společnost má velmi rozsáhlou flotilu, včetně menších letadel, tudíž se v každém z nich může prostor lišit. Prostornější jsou letadla, určená k dálkovým letům. Na těchto vybraných letech je ke každému sedadlu k dispozici toaletní sada, ve které se nachází sada na čištění zubů, maska na spaní, ponožky, špunty do uší a balzám na rty. Služba OnAir umožňuje odesílat a přijímat SMS zprávy během letu. Wi-Fi připojení je k dispozici na palubě letadel A380, A350, B787, A319 a u vybraných letadel A330, A320 a A321. Společnost nezapomíná také na malé cestovatele, kterým je poskytován program Young Travellers a upoutá jejich pozornost během celého letu. [28]

V letové třídě Business class společnost představila jako jediná zcela novou úroveň inovace Qsuite, která zahrnuje pohyblivé panely, které umožňují přeměnit si apartmá Business class zcela podle sebe. Sedadla jsou rozložitelná na vodorovnou manželskou postel, toto apartmá je k dispozici u dálkových nočních letů a obsahuje dveře s ukazatelem nerušit. Jsou zde k dispozici také luxusní toaletní potřeby, včetně balzámu na rty, hydratačního oleje, zvlhčujícího krému proti stárnutí a pyžamo s papučemi od značky White Company. Díky velkorysým úložným prostorům má cestující své věci stále při ruce, LED osvětlení zase zajišťuje přizpůsobení změnám, způsobeným odlišnými časovými pásmy. Na cestě jsou pasažéři doprovázeni systémem Oryx One s intuitivní dotykovou obrazovkou. [29]

Letová třída First class je u této pětihvězdičkové společnosti vytvořena pro klientelu, která si potrpí na opravdu stylovém cestování. V luxusní prostorné kabině se nachází plně polohovatelné lůžko s ložním prádlem a přikrývkou značky Frette. Ve First class, ale také Business class je od 14 dnů do 24 hodin před odletem k dispozici rezervace hlavního chodu online, který si cestující volí z à la carte menu. Tato služba se vztahuje pouze na vybraných letech z Dauhá. Společnost nabízí také široký výběr speciálních jídel, splňujících různé dietní požadavky. Všechna jídla jsou na palubě letů Qatar Airways halál, což znamená, že jsou povoleny podle islámské tradice. [30]

2.2.5 Domovské letiště

Společnost Qatar Airways má svou domovskou základnu na Mezinárodním letišti Hamad v Dauhá, s IATA kódem DOH. Letiště je jedním z nejdůležitějších uzlových letišť světa, nachází se zde pouze jeden terminál, rozdělen na A, B, C, D a E. Toto letiště slouží pro regionální i mezinárodní cestující, proto bylo navrženo s důrazem na zkušenosti zákazníků tak, aby cestující všechny procedury před odletem zvládli snadno a rychle, a to hlavně díky:

- širokým odbavovacím uličkám,
- 138 širokým odbavovacím přepážkám,
- spoustě servisním přepážkám,
- vozíkům na příruční zavazadla,
- rychlé bezpečnostní kontrole atd.

Cestující, kteří na letišti vystoupí, jsou ihned obklopeni luxusem, elegancí a vkusným designem, vysoké stropy a široké haly, které dodávají na velkoleposti. V prostorách se nachází také Oryx Airport Hotel s kapacitou 100 pokojů, kde si cestující mohou zaplatit vstup do wellness centra. Pokud mají cestující přestup delší, než 5 hodin, mohou využít také prohlídku města s průvodcem. [31]

2.3 Singapore Airlines

Singapore Airlines je letecká společnost ze Singapuru, která provozuje také nákladní leteckou společnost Singapore Airlines Cargo a dvě dceřiné společnosti:

- SilkAir – provozuje regionální lety do sekundárních měst,
- Scoot – nízkonákladový dopravce.

Od svého založení se společnost vyvinula z regionálního přepravce až po společnost, která jako první na světě začala létat s Airbusem A380, s nímž první komerční let proběhl ze Singapuru do Sydney.

Společnost spadá pod leteckou alianci Star Alliance a je považována za národní symbol státu Singapur. Od roku 2010 je generálním ředitelem společnosti Singapore Airlines pan Goh Choon Phong, který dříve pracoval čtyři roky jako prezident Singapore Airlines Cargo. [32]

2.3.1 Destinace a flotila

Společnosti Singapore Airlines, SilkAir a Scoot dohromady létají do více, než 130 destinací. Singapore Airlines samostatně létají do následujících destinací:

- Jihovýchodní Asie – Bangkok, Bandar Seri Begawan, Denpasar Bali, Hanoi, Ho Chi Minh City, Kuala Lumpur, Manila, Phuket, Singapore, Surabaya a Yangon,
- Severní Asie – Beijing, Fukuoka, Guangzhou, Hong Kong, Nagoya, Osaka, Seoul, Shanghai, Taipei a Tokyo,
- Západní Asie a Afrika – Ahmedabad, Bengaluru, Cape Town, Chennai, Colombo, Dhaka, Dubai, Johannesburg, Kolkata, Male, Mumbai a New Delhi,
- Jihozápadní Pacifik – Adelaide, Auckland, Brisbane, Christchurch, Melbourne, Perth, Sydney a Wellington,
- Evropa – Amsterdam, Barcelona, Copenhagen, Dusseldorf, Frankfurt, Intanbul, London, Manchester, Milan, Moscow, Munich, Paris, Rome, Zurich, Stockholm,
- Amerika – Houston, Los Angeles, New York (Newark, JFK), San Francisco a Seattle. [33]

Společnost Singapore Airlines zahájila jako první lety s Airbusem A380, viz obrázek v teoretické části. Vlastní jednu z nejmodernějších a nejefektivnějších flotil na světě, která se skládá z Airbus A330-300, Airbus A350-900, Airbus A380-800, Boeing 777-200, Boeing 777-200ER, Boeing 777-300, Boeing 777-300ER a Boeing 787-10.

Dceřiná společnost SilkAir vlastní jednu z nejmladších flotil v Asijském Pacifiku s průměrným stářím 5 let a 9 měsíců. V současné době provozuje 26 letadel – Boeing B737-800NG (17 kusů), Airbus A320-200 (7 kusů) a Airbus A319-100 (2 kusy). [34]

2.3.2 Zaměstnanci

Společnost Singapore Airlines získala dobrou pověst za vynikající služby. Palubní posádka společnosti je talentovaná skupina jednotlivců, kteří pocházejí z celého světa. Úspěšní uchazeči absolvují čtyřměsíční vzdělávací program, ve kterém je zahrnuto:

- znalost produktů, včetně potravin a nápojů,
- znalost servisu pokrmů a nápojů,
- jazykové a komunikační dovednosti,
- zvládnutí první pomoci atd.

Po úspěšném ukončení výcviku se uchazeči musejí přestěhovat do Singapuru a dostanou pětiletou smlouvu se společností. Zaměstnanci mohou jednou ročně využít bezplatnou cestu do kterékoliv destinace, kam společnost létá a jindy přes rok zlevněné cestování. Uniforma cabin crew společnosti Singapore Airlines je vyobrazena na obrázku. [35]



Obrázek 2.5 Uniforma cabin crew společnosti Singapore Airlines

Zdroj: <https://www.thefinder.com.sg/travel/tips/10-secrets-you-never-knew-about-singapore-airlines-stewardesses-uniforms/> [36]

Piloti společnosti Singapore Airlines absolvují přísný výcvikový kurz, který je vybaví nejvyššími letovými standardy. Piloti mají ve společnosti příležitost k pokroku a rozvoji svých dovedností.

2.3.3 Věrnostní program

Společnost Singapore Airlines nabízí svým častým cestujícím věrnostní program KrisFlyer, který poskytuje výhody za nalétané míle. Společnost věří, že věrnost má být odměněna. Proto, čím více zákazník létá se Singapore Airlines, jejich dceřinými nebo partnerskými společnostmi a společnostmi ze Star Alliance, postupuje do vyšší úrovně členství věrnostního programu. Tento program je tvořen ze tří úrovní, kterými jsou KrisFlyer, KrisFlyer Elite Silver a KrisFlyer Elite Gold. [37]

Do nejnižší úrovně KrisFlyer se cestující mohou přihlásit zcela zdarma, s přihlášením roste šance dostat se na úrovně KrisFlyer Elite Silver a KrisFlyer Elite Gold. Členové na úrovni KrisFlyer obdrží slevu na další zavazadla a výběr sedadel. Úroveň KrisFlyer Elite Silver nabízí bezplatný výběr standardního sedadla v Economy class na letech Singapore Airlines nebo SilkAir. Podmínkou je nasbírání 25 000 mílí.

Nejvyšší úroveň KrisFlyer Elite Gold je k dispozici pro nejvěrnější zákazníky, kteří nasbírají minimálně 50 000 mílí. Cestující získá celosvětový přístup do salónku, včetně salónků aliance Star Alliance, přednostní odbavení, přednostní nástup na palubu a manipulace se zavazadly a všechny výhody nižších úrovní. [37]

Při létání v Singapore Airlines Suites, First class nebo Business class je možno získávat navíc tzv. PPS Value, jejichž hodnota se vypočítává v singapurských dolarech. Pokud je letenka zakoupena v jiné měně, převede se na singapurské dolary, aby se stanovila hodnota PPS na základě měsíčního směnného kurzu IATA. PPS Value není možno získat na letech v Economy class nebo Premium Economy class.

Při nasbírání PPS v hodnotě 25 000 během dvanácti po sobě jdoucích měsíců je cestující uvítán v klubu PPS, jehož členství trvá po dobu jednoho roku. Jakákoliv hodnota nad 25 000, vydělaná v průběhu členského roku, je uložena jako rezervní hodnota. Což znamená, že pokud cestující vydělá v členském roce 28 000 v hodnotě PPS, 25 000 se použije k obnovení členství a další 3 tisíce jsou rezervní hodnotou, která se započítá do obnovení členství v následujících letech. Rezervní hodnota je platná po dobu tří let. Členové PPS klubu mají členství také v KrisFlyer, navíc pokud zůstanou jeho členy, jejich nasbírané míle nikdy nevyprší. KrisFlyer míle se dají uplatnit také k platbě za letenky. Při přihlášení k účtu KrisFlyer je k dispozici sledování rezervní hodnoty prostřednictvím výpisů z online účtu. Také je možnost přihlásit se k odběru elektronických výpisů zasílaných pomocí e-mailové adresy, zaregistrované v osobním účtu KrisFlyer. [38]

2.3.4 Letové třídy

Společnost Singapore Airlines nabízí na rozdíl od jiných leteckých společností až pět letových tříd – Economy class, Premium Economy class, Business class a First class.

V Economy class jsou sedadla navržena tak, aby měl cestující co největší vlastní osobní prostor, a to i v případě, že je sedadlo o řadu vpřed sklopeno. V blízkosti exitů jsou

umístěna tzv. Extra Legroom Seats, pro ty, kteří mají delší nohy. Naopak ti, kteří chtějí vystoupit z letadla jako první, zvolí sedadla Forward Zone Seats. Na palubě letadla je k dispozici LCD obrazovka s letovým zábavním programem KrisWorld. Na vybraných letech je možné připojení k internetu. V Premium Economy class jsou sedadla navržena s větší šířkou a opěrkou hlavy se čtyřmi nastavitelnými polohami. [39]

Třída Business class se dělí podle letadla, ve kterém je provozována, a to na Airbus A350-900 a Boeing 777-300ER, Airbus A380 a Boeing 777-200ER. V letadle A380 je opravdovým zážitkem, středová sedadla jsou vybavena děličem, který lze zvednout a užít si soukromí, nastavit do středové polohy a povídat si se spolucestujícím nebo zcela sklopit a vytvořit dokonce manželskou postel s peřinou a polštářem. Světlo u sedadla se dá regulovat (rozjasnit nebo utlumit) podle činnosti, jako je čtení, práce na notebooku, sledování filmů atd. Na letu Business class jsou používány toaletní potřeby značky Penhaligon. Na letech v Airbusu A330-300, Boeingu 777-200 a 777-300 se nachází Regional Business class s koženým sedadlem, navrženým jako skořápka. Ovládacím panelem lze sedadlo přeměnit do polohy na spaní. [40]

First class je v Singapore Airlines unikátní, sedadlo se promění na zcela polohovatelné lůžko a prodlouží tak až na 80 palců pro větší komfort při spaní. K dispozici je samozřejmě ložní prádlo a kosmetika značky Lalique. Světla lze nastavit na preferovanou intenzitu pro čtení, práci nebo užívání si programu KrisWorld. Pokud je v kabině tma, pouhým stisknutím tlačítka se rozsvítí okolní světla, která sedadlo osvětlí a slouží jako noční světlo. [41]

Singapore Airlines se pyšní Suites, jedná se o soukromé kabiny, které zahrnují posuvné dveře se žaluziemi, samostatné lůžko s plyšovou peřinou a extra měkkým ložním prádlem. Tyto kabiny jsou navrženy francouzským designérem jménem Jean-Jacques Coste. Jejich barva je krémová a hnědá a jsou akcentovány kůží a dřevem, aby si cestující připadal co nejvíce, jako doma a užil si své pohodlí. Každá kabina obsahuje také jídelní kout. Hlavní známkou luxusu těchto kabin je oddělená postel od sedadla, tudíž zde postel není tvořena z polohovatelného sedadla. Jídlo je podáváno na porcelánu společnosti Wedgwood, speciálně navrženém pro Singapore Airlines. Nejlepší zážitek společnost jednoznačně nabízí na letu s Airbusem A380. [42]

Ve společnosti Singapore Airlines jídlo připravují špičkové celosvětoví kuchaři. Jídlo si cestující může zvolit až do 24 hodin před odletem pomocí funkce Book the Cook. Tato

služba je nabízena v Suites, First class a Business class. Ve třídě Premium Economy class je k dispozici služba Premium Economy Book the Cook. Cestující si také může zvolit svou speciální dietu, kterou chce připravit na míru, ať už se jedná o náboženské, alergické či jiné důvody. U dceřiné společnosti SilkAir je třeba upozornit na tuto skutečnost do 32 hodin před odletem. [43]

2.3.5 Domovské letiště

Domovským letišťem pro Singapore Airlines je letiště Changi v Singapuru, s IATA kódem SIN. První let proběhl v roce 1981, od té doby letiště stále inovuje. Během třiceti let se roční osobní provoz na letišti zvýšil z osmi milionů na více, než 60 milionů. Nyní se jedná o jedno z nejuznávanějších letišť na světě a taky vzhledem ke své poloze jeden ze světových uzlů, důležitý pro osobní i nákladní dopravu po celé Asii. Bezkonkurenční výkon letiště přilákalo spoustu jiných letišť, které přicházejí s žádostí o poradenské služby v oblasti zlepšování leteckých služeb. [44]

Letiště bylo otevřeno s jedním terminálem, nyní jsou už terminály čtyři. Na přesun mezi terminály lze využít přes den vlak a v noci autobus. Třetí terminál byl vystavěn s příchodem větších letadel, jako je hlavně Airbus A380. Nejnovější terminál 4, viz obrázek, přivítal svého prvního cestujícího v říjnu roku 2017. Tento terminál činí kapacitu 16 milionů cestujících ročně. [44]



Obrázek 2.6 Terminál 4 na letišti Changi

Zdroj: <https://www.cai.sg/global-experience/singapore-changi-airport-2/> [45]

Singapurské letiště Changi je nejmodernějším letišťem světa a čas strávený na tomto místě je jedinečným zážitkem. Za zmínku stojí rozhodně The Jewel, jedná se o integraci přírody s technickými zázraky umístěnými pod sklem a ocelovou kopulí. Nachází se zde zahrady a nejvyšší, čtyřicetimetrový vnitřní vodopád na světě. [46]

Na letišti se nachází také hotel YOTELAIR, pokoje v hotelu jsou inspirované luxusním designem prvotřídních letadel. Tyto pokoje jsou tematicky nazývány kabinami. Kromě letiště Changi se pobočky hotelu nacházejí také na letištích Amsterdam Schipol, Paris Charles De Gaulle, Intanbul Airport, London Gatwick a Heathrow. [47]

3 Návrh opatření na zvýšení kvality poskytovaných služeb

Pro zvýšení kvality služeb leteckým společností doporučuji umístit na jejich webové stránky dotazník pro veřejnost, který společností zajistí názory přímo od cestujících, na základě nichž lze stále zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb nebo zavádět nové služby. Vytvořila jsem proto následující návrh dotazníku.

Vážení cestující, jelikož je pro nás váš názor důležitý, za naši společnost vás tímto prosíme o vyplnění dotazníku. Vyplňujte prosím pečlivě a pravdivě, vaše odpovědi následně vyhodnotíme a pomohou nám ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

1. V jaké věkové skupině se nacházíte?
 - a) 18 – 25 let
 - b) 25 – 35 let
 - c) 35 – 50 let
 - d) 50 – 65 let
 - e) 65 a více

2. Jak často využíváte cestování pomocí letecké dopravy?
 - a) jednou týdně
 - b) jednou měsíčně
 - c) dvakrát ročně
 - d) jednou ročně
 - e) jiné _____

3. Jak často cestujete s naší leteckou společností?
 - a) jednou týdně
 - b) jednou měsíčně
 - c) dvakrát ročně
 - d) jednou ročně
 - e) jiné _____

4. Za jakým účelem nejčastěji využíváte osobní leteckou dopravu?

- a) dovolená
- b) pracovní cesta
- c) studijní účely
- d) jiné _____

5. Jakou letovou třídu pro cestování volíte nejraději?

- a) Economy class
- b) Business class
- c) First class
- d) jiné _____

6. Jak jste spokojeni se službami našeho personálu?

- a) spokojen/a
- b) spíše spokojen/a
- c) spíše nespokojen/a
- d) nespokojen/a s čím jste nespokojen/a? _____

7. Jakou speciální stravu z nabídky na našich letech využíváte?

- a) vegetariánskou/veganskou
- b) bezlepkovou
- c) diabetickou
- d) bezlaktózovou
- e) jiné _____

8. Jak jste spokojen/a s občerstvením na palubě?

- a) spokojen/a
- b) spíše spokojen/a
- c) spíše nespokojen/a
- d) nespokojen/a s čím jste nespokojen/a? _____

9. Jak jste spokojen/a s komfortem na palubě našich letadel?

- a) spokojen/a
- b) spíše spokojen/a
- c) spíše nespokojen/a
- d) nespokojen/a s čím jste nespokojen/a? _____

Cestoval/a jsem letadlem/letadly _____

10. Jste spokojen/a s našim věrnostním programem?

- a) ano, jsem spokojen/a
- b) věrnostní program nevyužívám
- c) ne, nejsem spokojen/a s čím jste nespokojen/a? _____

Doporučila bych dotazník, kromě jeho umístění na webové stránky leteckých společností, zavést také v letadlech, ideálně elektronickou formou na monitorech, nacházejících se před sedadlem. Cestující tyto monitory často využívají pro zábavu na palubě, je tedy velká pravděpodobnost, že zároveň ve volné chvíli dotazník rádi vyplní. Na letech, kde není tato obrazovka k dispozici, je možné použít tištěnou formu dotazníku. Přínosem dotazníku je zlepšení kvality služeb podle požadavků cestujících.

V posledních letech je často rozebíraným tématem otázka ochrany životního prostředí. Značnou roli zde hraje letecká doprava, která leteckými emisemi způsobuje negativní vliv na klima. Navrhují, aby se letecké společnosti zaměřili více na zmírnění nežádoucího dopadu na životní prostředí. Zvyšující se hodnoty CO₂ vedou k nárůstu vzdušných turbulencí, způsobujících zpoždění přiletu a také poškození letadel. Letecké společnosti by měly pro ochranu životního prostředí jednat následovně:

- nakupovat modernější letouny s efektivnějšími motory,
- vyřazovat ze svého provozu staré letouny,
- dodržovat předepsané odletové a příletové tratě,
- zavést emisní kalkulačky pro cestující.

Cestující si může vybírat leteckou společnost podle toho, jak její chování zasahuje do ekologie. V tomto ohledu vyzdvihují a chválím leteckou společnost Emirates, která efektivně využívá paliva a snižuje emise oxidu uhličitého.

4 Vyhodnocení

K vyhodnocení služeb poskytovaných leteckými společnostmi volím bodovou metodu. Při použití této metody je úkolem přiřadit každému kritériu počet bodů z předem určené bodové stupnice, viz tabulka bodové stupnice.

Tab. 4.1 Bodová stupnice

Vynikající	Velmi dobré	Dobré	Průměrné	Uspokojivé
5	4	3	2	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Body se následně podle bodové stupnice přiřadí k jednotlivým kritériím, viz bodové tabulky, ke každé letecké společnosti. Jedna tabulka obsahuje hodnocení služeb, druhá hodnocení související se službami.

Tab. 4.2 Bodová tabulka hodnocení služeb

	Emirates	Qatar Airways	Singapore Airlines
Úroveň personálu	5	5	5
Věrnostní program	3	4	5
Letové třídy	4	4	5
Počet bodů celkem	12	13	15

Zdroj: Vlastní zpracování

Tyto letecké společnosti si do řad svého personálu vybírají pečlivě, úspěšní uchazeči absolvují náročný, několikaměsíční výcvik. Proto je úroveň personálu u těchto společností velmi srovnatelná, každoročně se také snaží dostat do přední pozice žebříčku Skytrax. Jediné, co bych společnosti Singapore Airlines vytkla, je uniforma cabin crew, která je ve srovnání s ostatními vybranými společnostmi jednoduchá a působí ležernějším dojmem. Naopak chválím čtyřměsíční výcvikový program, na rozdíl od společnosti Emirates, u které tento kurz probíhá po dobu tří měsíců.

Singapore Airlines nabízí větší škálu letových tříd, což značí skutečnost nutnosti vyššího personálu na vyšší úrovni.

Věrnostní program hodnotím nejlépe u společnosti Singapore Airlines, jelikož nabízí, jak věrnostní úroveň KrisFlyer, tak i členství v klubu PPS, které je s úrovněmi úzce propojeno. Společnost je členem Star Alliance, tudíž mohou cestující využívat výhody věrnostního programu v celé této síti. Druhé místo přiděluji společnosti Qatar Airways, která je součástí Oneworld aliance, a stejně tak, jako u společnosti Singapore Airlines, je možno z výhod věrnostního programu těžit v celé síti.

Letové třídy jsou na prvním místě u společnosti Singapore Airlines, jelikož jako jediná ze společností nabízí Premium Economy class a Suites. Obě varianty letových tříd společnosti přidávají na prestiži, Suites jsou vhodné pro velmi náročnou klientelu, včetně VIP cestujících a celebrit. Společnosti Emirates a Qatar Airways nabízejí základní tři letové třídy, tudíž obdržely stejná hodnocení.

Tabulka 4.3 Bodová tabulka hodnocení souvisejícím se službami

	Emirates	Qatar Airways	Singapore Airlines
Úroveň letadel	5	3	5
Internetové stránky	5	3	4
Domovské letiště	4	3	5
Počet bodů celkem	14	9	14

Zdroj: Vlastní zpracování

Úroveň letadel společnosti Emirates hodnotím nejvyšším počtem bodů, jelikož společnost operuje lety pouze s širokotrupými letouny Boeing 777 a Airbus A380, které cestujícím zajistí maximální komfort, na rozdíl od některých úzkotrupých letounů. Pět hvězdiček si stejně tak vysloužila i společnost Singapore Airlines, která disponuje také pouze širokotrupými letouny, ve svých řadách má sice méně zástupců Airbus A380, ale svůj deficit snižuje letounem Boeing 787-10 Dreamliner. Flotila společnosti Qatar Airways zahrnuje širokotrupé, ale také úzkotrupé letouny, vzniká proto pravděpodobnost, že cestující narazí v některých z nich na omezenější prostor.

Qatar Airways využívá pro krátké a středně dlouhé tratě, například z Prahy do Dauhá, úzkotrupé letouny Airbus A320 s kapacitou cca 150 osob.

Internetové stránky společnosti Emirates hodnotím nejvyšším počtem bodů, protože obsahují veškeré potřebné informace, včetně informací o zaměstnancích, které například společnost Qatar Airways postrádá. Velkou výhodou je také možnost z výběru širokého spektra jazyků, včetně češtiny. U společnosti Qatar Airways je čeština v nabídce jazyků obsažena, ale u věrnostního programu se jazyk přepne automaticky do angličtiny, což vidím jako nevýhodu, jelikož věrnostní program je pro získávání zákazníků důležitý. Cestující potřebují výhody programu pochopit, proto by bylo na místě aplikovat vybraný jazyk včetně sekce věrnostního programu. Společnost Singapore Airlines neposkytuje na svých webových stránkách nabídku češtiny, nejčastější variantou jazyku je pro Evropu angličtina, dále němčina a francouzština.

V rámci kritéria domovského letiště se základnou pro danou leteckou společnost se v bodové tabulce umístila nejlépe společnost Singapore Airlines s Mezinárodním letištěm Changi. Jedná se o moderní, nadčasové a zároveň nejlepší letiště na světě, jelikož se zde nachází vše, a ještě více, než lze od letiště očekávat. Cestující si v areálu najdou mnoho zábavy (několik zahrad, kino, restaurace, obchody, vnitřní vodopád, letištní hotel atd.), nemusí tedy na letišti jen znuděně posedávat a čekat na svůj let. Letiště je vyhledáváno návštěvníky, kteří si nechtějí tento skvost nechat uniknout, někteří cestující vyhledávají záměrně lety s delším přestupem právě na tomto letišti.

V rámci celkového hodnocení se dle bodových tabulek nejlépe umístila společnost Singapore Airlines, tato společnost nabízí nejrozsáhlejší možnosti výběru letových tříd a věrnostního programu. Další výhodou je zázemí této společnosti, a to domovské letiště Changi. Proto i v rámci pracovní příležitosti vidím nejlepší možnost budoucí kariéry u letecké společnosti Singapore Airlines, jelikož disponuje nejlepším zázemím, co se týče domovského letiště Changi. Vykonávání pracovních povinností na tomto letišti musí být spíše každodenním potěšením, než rutinou. Zaměstnanci cabin crew začínají v nejnižší letové třídě a postupně se propracovávají do vyšších letových tříd, což znamená u společnosti Singapore Airlines nejvyšší možný kariérní postup. Jediné, co společnosti vytýkám je ležérnější styl uniformy cabin crew.

Závěr

Cílem bakalářské práce je srovnání kvality služeb, poskytovaných klasickými leteckými společnostmi, z pohledu osobní dopravy. V posledních letech se u leteckých společností stává trendem vytváření leteckých aliancí. Hlavním cílem vzniku těchto aliancí je propojení rezervačních systémů, sdílení letových spojů více společnostmi a rozšíření letecké sítě. Jako zástupce Star Alliance jsem ke srovnání zvolila pětihvězdičkovou společnost Singapore Airlines, do aliance Oneworld spadá pětihvězdičková společnost Qatar Airways a v kategorii společností, které nejsou členem žádné z leteckých aliancí je čtyřhvězdičková společnost Emirates. Všechny tyto společnosti se podle žebříčku nejlepších společností na světě, sestaveným společností Skytrax, nacházejí každým rokem na předních příčkách.

Jsem ráda, že jsem měla možnost psát bakalářskou práci z oblasti letecké dopravy, velkým přínosem je pro mě načerpání spousty nových poznatků v této problematice a ještě bližší poznání světových prestižních leteckých společností, než jsem je znala doposud. Jednotlivé letecké společnosti jsem hodnotila hlavně na základě informací, dostupných na jejich webových stránkách, ze kterých jsem čerpala do praktické části práce. V teoretické části práce jsem čerpala hlavně z knižních zdrojů.

Seznam zdrojů

- [1] ŠIROKÝ, Jaromír a kol. *Technologie dopravy*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2018. ISBN 978-80-7560-159-9.
- [2] ZURYNEK, Josef, ZELENÝ, Lubomír a MERVART, Michal. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-335-5.
- [3] Letoun Airbus A380 společnosti Singapore Airlines [online]. [cit. 2019-12-01]. Dostupné z: <https://airlinesfleet.com/singapore-airlines-fleet-airbus-a380-800-details-and-pictures>.
- [4] PRUŠA, Jiří a kol. *Svět letecké dopravy*. Praha: Gallileo Training s.r.o., 2015. ISBN 978-80-260-8309-2.
- [5] BÍNA, Ladislav a kol. *Provozování letecké dopravy a logistika*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-7204-855-7.
- [6] SKYTRAX. *Informace o organizaci* [online]. Skytrax, © 2020 [cit. 2019-12-02]. Dostupné z: <https://skytraxratings.com/about>.
- [7] SKYTRAX. *Mezinárodní systém hodnocení organizace* [online]. Skytrax, © 2020 [cit. 2020-02-10]. Dostupné z: <https://skytraxratings.com/about-airline-rating>.
- [8] SKYTRAX. *The World's Best Airlines* [online]. Skytrax, © 2020 [cit. 2019-02-10]. Dostupné z: <https://www.worldairlineawards.com/>.
- [9] Vedení společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/about-us/our-story/our-people/leadership-team/>.
- [10] Kam létá společnost Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/destinations/index1.aspx>.
- [11] Flotila společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/our-fleet/>.
- [12] Zaměstnanci společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-23]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/the-emirates-service/>.

- [13] Uniforma cabin crew společnosti Emirates [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://dailynewshungary.com/emirates-recruits-hungarian-cabin-crew-members-great-salary-with-many-benefits/>.
- [14] Věrnostní program Skywards [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/skywards/membership-tiers/>.
- [15] Economy class společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-03-08]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/cabin-features/economy-class/>.
- [16] Business class společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-03-08]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/cabin-features/business-class/>.
- [17] First class společnosti Emirates [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/experience/cabin-features/first-class/>.
- [18] Mezinárodní letiště v Dubaji [online]. The Emirates Group, © 2020 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.emirates.com/cz/czech/before-you-fly/dubai-international-airport/>.
- [19] Vedení společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-03-19]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/about-qatar-airways.html>.
- [20] Kam létá společnost Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/discover.html>.
- [21] Flotila společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-03-23]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/fleet.html>.
- [22] Boeing 787 Dreamliner [online]. © 2020 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/fleet/boeing-787.html>.
- [23] Uniforma cabin crew společnosti Qatar Airways [online]. [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://betteraviationjobs.com/job/qatar-airways-cabin-crew-recruitment-kolkata-march-2020/>.

- [24] Uniforma cabin crew Qatar Airways [online]. BETTER AVIATION, © 2020 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://betteraviationjobs.com/job/qatar-airways-cabin-crew-recruitment-kolkata-march-2020/>.
- [25] Nábor do společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/Privilege-Club/earn-qmiles.html>.
- [26] Věrnostní program společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-03-29]. Dostupné z: https://www.qatarairways.com/en/Privilege-Club/member_benefits.html.
- [27] Služby Al Maha společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/hia-hamad-international-airport/al-maha-services.html>.
- [28] Economy class společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/onboard/economy-class.html>.
- [29] Business class společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/onboard/business-class.html>.
- [30] First class společnosti Qatar Airways [online]. © 2020 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/onboard/first-class.html>.
- [31] Mezinárodní letiště Hamad [online]. © 2020 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: <https://www.qatarairways.com/cs-cz/hia-hamad-international-airport.html>.
- [32] O společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/home#/book/bookflight.
- [33] Kam létá společnost Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/plan-travel/destinations/where-we-fly/.
- [34] Flotila společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/our-story/our-fleet/.

- [35] Zaměstnanci společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/careers/cabin-crew-career/.
- [36] Uniforma cabin crew společnosti Singapore Airlines [online]. [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: <https://www.thefinder.com.sg/travel/tips/10-secrets-you-never-knew-about-singapore-airlines-stewardesses-uniforms/>.
- [37] Věrnostní program společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines © 2020 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/ppclub-krisflyer/krisflyer/.
- [38] Věrnostní program společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/ppclub-krisflyer/ppclub/the-ppclub/.
- [39] Economy class společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/cabins/economy-class/.
- [40] Business class společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/cabins/business-class/.
- [41] First class společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/cabins/first-class/.
- [42] First class společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/cabins/suites-class/.
- [43] Jídlo ve společnosti Singapore Airlines [online]. Singapore Airlines, © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://www.singaporeair.com/en_UK/sg/flying-withus/dining/book-the-cook/.
- [44] Mezinárodní letiště Changi [online]. [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.changiairport.com/corporate/about-us.html>.
- [45] Terminál 4 na letišti Changi [online]. [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.cai.sg/global-experience/singapore-changi-airport-2/>.

- [45] Jewel na Mezinárodním letišti Changi [online]. [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.changiairport.com/en/discover/jewel.html>.
- [46] YOTEL. *Hotel na Mezinárodním letišti Changi* [online]. YOTEL, © 2020 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.yotel.com/en/hotels/yotelair-singapore-changi-airport>.

Seznam grafických objektů

Obrázek 1.1 Letoun A380 společnosti Singapore Airlines.....	16
Obrázek 1.2 Skytrax Rating.....	29
Obrázek 2.1 Airbus 380 společnosti Emirates.....	32
Obrázek 2.2 Uniforma cabin crew společnosti Emirates.....	33
Obrázek 2.3 Boeing 787 Dreamliner	37
Obrázek 2.4 Dress code společnosti Qatar Airways	38
Obrázek 2.5 Uniforma cabin crew společnosti Singapore Airlines	43
Obrázek 2.6 Terminál 4 na letišti Changi	46

Seznam zkratek

EU	Evropská Unie
GDS	Global Distribution System
DCS	Departure Control System
PNR	Passenger Name Record
ACI	Airport Council International
ITA	Institut du Transport Aérien
AEA	Assosiation of European Airlines
IACA	International Air Curier Association
ATC	slot pro časový údaj s tolerancí na obě strany
ACMI	pronájem letadla s vyškolenou posádkou a sjednaným pojištěním
ČHMÚ	Český hydrometeorologický ústav

Autor/ka	Nikola Chudá, DiS.
Název BP	Srovnání kvality poskytovaných služeb u vybraných leteckých společností
Studijní obor	DOL
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	46
Počet příloh	0
Vedoucí BP	Ing. Michal Turek, Ph.D.
Anotace	Bakalářská práce je zaměřena na srovnání kvality služeb u vybraných leteckých společností. Jedná se o klasické letecké společnosti, které poskytují svým zákazníkům nejširší škálu služeb, nejvyšší úroveň komfortu, špičkový servis a věrnostní program pro své stálé cestující.
Klíčová slova	Letecká doprava, letecká společnost, letiště, cestující, letecké služby.
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	