



# Služby v osobní letecké dopravě ve vybraném subjektu cestovního ruchu

## Bakalářská práce

*Studijní program:*

B6208 Ekonomika a management

*Studijní obor:*

Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch

*Autor práce:*

**Michaela Mannová**

*Vedoucí práce:*

Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.

Katedra podnikové ekonomiky a managementu





## Zadání bakalářské práce

# Služby v osobní letecké dopravě ve vybraném subjektu cestovního ruchu

*Jméno a příjmení:* **Michaela Mannová**  
*Osobní číslo:* E16000131  
*Studijní program:* B6208 Ekonomika a management  
*Studijní obor:* Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch  
*Zadávací katedra:* Katedra podnikové ekonomiky a managementu  
*Akademický rok:* **2018/2019**

**Zásady pro vypracování:**

*Rozsah grafických prací:*  
*Rozsah pracovní zprávy:*  
*Forma zpracování práce:*  
*Jazyk práce:*

dle potřeby dokumentace  
30 normostran  
tištěná/elektronická  
Čeština



## **Seznam odborné literatury:**

*Vedoucí práce:*

Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.  
Katedra podnikové ekonomiky a managementu

*Datum zadání práce:*

1. října 2018

*Předpokládaný termín odevzdání:*

31. srpna 2020

L.S.

prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.  
vedoucí katedry

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

7. května 2020

Michaela Mannová

# **Služby v osobní letecké dopravě ve vybraném subjektu cestovního ruchu**

## **Anotace**

Bakalářská práce z rozsáhlé oblasti služeb v letecké dopravě představuje leteckou i neleteckou část pozemních služeb cestujícím, jak jsou poskytovány na mezinárodním Letišti Václava Havla v Praze, s cílem postihnout míru implementace moderních trendů a technologií v této oblasti a jejich přínos pro cestující. Detailněji popisuje proces vlastního odbavení cestujících i zavazadel, který se jako obligatorní část procesu společně s komerčními službami významně podílí na utváření celkového prožitku a spokojenosti cestujících. Zároveň je oblastí, ve které se významně projevují nové trendy směřující k automatizaci poskytovaných služeb. Hodnocení služeb, zpracované s využitím dotazníkového šetření na vzorku 200 respondentů – bezprostředních účastníků procesu letecké přepravy prokázalo, že letiště v rámci současných podmínek k uspokojení zvyšujících se nároků a potřeb svých zákazníků v souladu se světovými trendy dostupné moderní technologické prostředky a postupy rozvíjí a plně využívá.

## **Klíčová slova**

Cestující, historie letecké dopravy, letiště, odbavení, služby v letecké dopravě

# **Services in passenger air transport in a selected subject of tourism**

## **Annotation**

The bachelor thesis from the extensive field of air transport services introduces the air services and connected part of ground passenger services provided at Václav Havel International Airport in Prague, with the aim to describe the effect of implementation of modern trends and technologies in this area and their benefits for passengers. It describes in more detail the process of check-in of passengers and luggage, which, as an obligatory part of the process together with commercial services, significantly contributes to the overall experience and satisfaction of passengers. At the same time, it is an area in which new trends leading to the automatization of provided services are significantly reflected. A questionnaire survey was used to evaluate offered services on a sample of 200 respondents - direct participants in the air transport process, showed that the airport keeps up with the increasing demands and needs of its customers in accordance with global trends, by developing modern technological means and procedures .

## **Key Words**

Air transport services, airport, aviation history, check-in, passenger

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Ing. Jaroslavě Syrovátkové, Ph. D. za všestrannou pomoc, doporučení a trpělivost při vedení mé bakalářské práce. Taktéž bych chtěla poděkovat Bc. Kateřině Melkusové za odborné rady a pomoc při získání potřebných podkladů. Mé poděkování patří také Letišti Praha a.s. a zástupcům leteckých společností KLM, Air France a Deutsche Lufthansa, s jejichž svolením mohlo být provedeno dotazníkové šetření s cestujícími v prostorách Letiště Václava Havla.





## Obsah

Seznam obrázků.....	12
Seznam zkratk.....	13
Úvod.....	15
<b>1 Historie letecké dopravy .....</b>	<b>16</b>
1.1 Vývoj letecké dopravy v České republice.....	18
1.2 Vývoj regionální letecké dopravy v České republice .....	21
<b>2 Pozemní služby pro osobní leteckou dopravu na Letišti Václava Havla.....</b>	<b>23</b>
2.1 Czech Airlines Handling a.s. ....	24
2.2 Menzies Aviation (Czech) s.r.o.....	25
<b>3 Služby pro cestující na Letišti Václava Havla .....</b>	<b>27</b>
3.1 Odbavení cestujících a zavazadel.....	28
3.1.1 Typy odbavení.....	28
3.1.2 Proces odbavení.....	29
3.2 Terminál 1.....	31
3.3 Terminál 2.....	33
3.4 Terminál 3.....	34
<b>4 Hodnocení poskytovaných služeb .....</b>	<b>36</b>
<b>5 Moderní trendy a předpokládaný vývoj služeb pro cestující.....</b>	<b>44</b>
5.1 Odbavení cestujících a zavazadel.....	44
5.2 Bezpečnostní kontrola.....	45
5.3 Koncese.....	46
5.3.1 Letištní salónky .....	46
5.3.2 Lokální gastronomie a potraviny.....	46
<b>Závěr .....</b>	<b>48</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>51</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>53</b>

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Vyřazené letadlo IL-18 s restaurací u Bakova nad Jizerou .....	20
Obrázek 2: Odbavení letadla společnosti ČSA .....	26
Obrázek 3: Odbavovací přepážky a CUSS kiosky .....	27
Obrázek 4: Odletová hala Terminálu 2 .....	33
Obrázek 5: Otázka 1 Metoda odbavení .....	37
Obrázek 6: Otázka 2 Zavazadlo k odbavení.....	37
Obrázek 7: Otázka 3 Délka odbavovacího procesu .....	38
Obrázek 8: Otázka 4 Opakované použití zvolené metody odbavení .....	38
Obrázek 9: Otázka 5 Obsluha samoobslužného kiosku .....	39
Obrázek 10: Otázka 6 Využití služeb letištních salóneků či relaxační zóny .....	39
Obrázek 11: Otázka 7 Navštívený salónek .....	40
Obrázek 12: Otázka 8 Důvod nevyužití relaxační zóny či salónku .....	40
Obrázek 13: Otázka 9 Využití služeb letištních restauračních zařízení .....	41
Obrázek 14: Otázka 10 Využití služeb letištních obchodů .....	41

## Seznam zkratek

ATR	Aerei di Trasporto Regionale, výrobce letadel
AVIH	Animal vivand in hold, zvíře k přepravě v nákladovém prostoru letadla
CAH	Český aeroholding
CBBG	Cabin Seat Baggage, zavazadlo s místem na palubě letadla
COVID – 19	Coronavirus disease, infekční onemocnění způsobené koronavirem
CSAH	Czech Airlines Handling, a.s.
CUSS	Common-use self-service kiosks, samoobslužný kiosek
ČLS	Československá letecká společnost
ČSA	Československé aerolinie
DC	Douglas, typové označení letadla
DGR	Dangerous goods, nebezpečné předměty
DCS	Distributed Control System, automatizované odbavovací systémy
IATA	International Air Transport Organization, Mezinárodní sdružení leteckých dopravců
IBM	International Business Machines, americká mezinárodní technologická společnost
ICAN	International Commission for Air Navigation, Mezinárodní komise pro leteckou navigaci
ICAO	International Civil Aviation Organization, Mezinárodní organizace pro civilní letectví
ISAGO	IATA's Safety Audit for Ground Operations, Bezpečnostní audit pro pozemní provoz od Mezinárodního sdružení leteckých dopravců
KFC	Kentucky Fried Chicken, obchodní řetězec fast food restaurací
KLM	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, Nizozemské královské aerolinie
PETC	Pet in cabin, zvíře pes/kočka na palubě letadla

PICAO	Provisional International Civil Aviation Organization, Prozatímní mezivládní organizace pro zajištění spolupráce v oblasti mezinárodní letecké dopravy
SARS-CoV-2	Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2, koronavirus způsobující vážný akutní respirační syndrom
SM	Savoia Marchetti, typové označení letadla
SMS	Short Message Service, textová zpráva
UPS	United Parcel Service, Inc., americká kurýrní společnost
VIP	Very important person, velmi důležitá osoba

## Úvod

Letecká doprava patří k trvale a dynamicky se rozvíjejícím odvětvím. Na jejím rozvoji se podílí moderní technologie a globalizační ekonomické trendy, umožňující a zároveň vyžadující rychlé, bezpečné a ekonomické prostředky pro přepravu osob a zboží. Svým charakterem a zejména komplexností klade nároky na kooperaci všech systémů, které se procesu letecké přepravy účastní. Vývoj tržních ekonomik přinesl v procesu nabídky a poptávky postupnou změnu v orientaci na zákazníka a tím i větší nároky na dodavatele služeb a logistických procesů, které mají za cíl zvyšovat kvalitu, rychlost, úplnost poskytovaných služeb a informací s možností jejich dalšího rozšiřování.

Při trvalém nárůstu objemu letecké přepravy včetně objemu přepravy cestujících tak moderní technologie požadované zvyšování kvality služeb umožňují. Zároveň ale zvyšují ekonomickou náročnost, která společně s dalšími limity například bezpečnostními či kapacitními vede k potřebě hledat stále nová řešení, respektující individuální podmínky daného prostředí.

Bakalářská práce přibližuje aktuální rozsah pozemních leteckých a neleteckých služeb, které jsou poskytovány na letišti Václava Havla v Praze, cestujícím s cílem postihnout míru zavádění moderních trendů a technologií a jejich přínos pro cestující. V první kapitole krátce zmiňuje historické aspekty letectví ve světě i v Čechách, ze kterých je patrný obrovský pokrok dosažený v průběhu jednoho století. Současná struktura pozemních služeb specifikovaná na konkrétní poskytovatele a jejich činnosti je nastíněna v druhé kapitole. Její popis čerpá z veřejně dostupných zdrojů. Třetí kapitola se detailněji věnuje procesu odbavení cestujících a zavazadel, který tvoří obligatorní část přepravního procesu a společně s komerčními službami generuje u cestujících výsledný pocit spokojenosti z užitých služeb. K analýze využití a hodnocení služeb z pohledu cestujících byl proveden výzkum formou dotazníkového šetření. Sběr dat s cílovou skupinou cestujících bezprostředně se účastnících přepravního procesu mohl být realizován s laskavým souhlasem společnosti Letiště Praha a.s. a jeho výsledky jsou zpracovány ve čtvrté kapitole. Poslední kapitola nastiňuje předpokládaný vývoj a ve vazbě na konkrétní výstupy provedeného šetření formuluje některá doporučení směřující k možnému rozšíření poskytovaných služeb.

# 1 Historie letecké dopravy

Letecká doprava patří k nejmladším druhům osobní přepravy, prošla přesto v posledním století velmi rychlým vývojem, díky kterému je dnes letadlo považováno za jeden z nejbezpečnějších prostředků pro přepravu osob.

První řízený let v historii s motorovým letounem těžším než vzduch, uskutečnili v Kitty Hawk v Severní Karolíně 17. prosince 1903 bratři Wrightové. Od prvních krátkých vzletů pokročili k rekordu v trvání letu, kterého dosáhli v roce 1905, když uletěli vzdálenost 83 kilometrů za 1 hodinu a 13 minut (Goeldner, 2017).

S dalším vývojem se postupně zvyšovala rychlost letadel i vzdálenost doletu a vyvstala tak potřeba vytvoření pravidel pro lety mezi státy. V roce 1910 se v Paříži uskutečnila první konference, které se zúčastnilo 18 evropských zemí. Tématem byly národní zákony o letectví, technické a administrativní problémy, celní problematika a procesy navigace letadel. Přesto, že uzavřená mezinárodní dohoda nebyla nakonec ratifikována, byl alespoň vytvořen základ pro národní označování letadel, jejich registraci, charakteristiky letadel a letecké dopravy (Průša, 2016).

Během první světové války v letech 1914-1918 nastal rychlý technický vývoj v oblasti letectví, který přinesl nové možnosti v oblasti rychlé přepravy zboží a osob na větší vzdálenosti (Goeldner, 2017).

Potřeba provázanější mezinárodní spolupráce v oblasti letectví byla tématem na Mírové konferenci v Paříži v roce 1919. Byla ustanovena speciální letecká komise, která s využitím podkladů z Pařížské konference z roku 1910 sestavila úmluvu o regulaci v oblasti civilní letecké dopravy. Mezinárodní „Úmluvu o úpravě letectví“ (Convention Relating to the Regulation of Aerial Navigation) podepsalo 27 států. V průběhu třech následujících let probíhala další jednání, během nichž jednotlivé dokumenty postupně ratifikovalo celkem 38 států včetně Československé republiky. Součástí pařížské úmluvy bylo ustanovení mezinárodní komise pro leteckou navigaci ICAN (International Commission for Air Navigation). Obdobou pařížské úmluvy mezi americkými státy byla Havanská úmluva z roku 1928 (Průša, 2016).

Na přelomu 20. a 30. let minulého století vznikaly první letecké společnosti. První evropskou leteckou společností se stala v roce 1919 nizozemská KLM, následovaná v roce 1923 ruským Aeroflotem, československou společností ČSA, a finským Finnaiem. Ve Spojených státech amerických v roce 1926 vznikla jako první Varney Airlines, následně Western Airlines. V roce 1927 se uskutečnily první lety přes Atlantický oceán z New Yorku do Paříže a z New Yorku do Berlína. První mezinárodní linku pro přepravu letecké pošty z Floridy na Kubu zřídila společnost Pan American Airways v roce 1927. Prvního cestujícího na této trase přepravila v lednu 1928.

Pokračující technologický vývoj letadel Douglas DC- 3 a Boeing 314 A Transoceanic Clipper umožnil rozšíření komerční letecké dopravy. Během druhé světové války se začal ve vojenských letadlech využívat proudový motor. První americké komerční použití proudového letadla typu Boeing 707 proběhlo na transkontinentální lince American Airlines z Los Angeles do Nice 25. ledna 1959 (Průša, 2016).

Dalším důležitým milníkem ve vývoji letecké dopravy do podoby, jak jí známe dnes, byla mezinárodní konference o letectví v roce 1944 v Chicagu. S blížícím se koncem druhé světové války, během které docházelo opět k potřebnému rozvoji letecké techniky, bylo důležité stanovit roli letecké dopravy v mezinárodních vztazích v poválečném období. Zúčastnilo se 53 vlád a celá konference trvala sedm týdnů. Cílem bylo vytvoření mezinárodní rady pro sběr, rozpracování a studium informací o mezinárodním letectví a zřízení prozatímních letových cest ve světě. Konference dala vznik dvěma důležitým dokumentům – Úmluvě o mezinárodním civilním letectví, tzv. Chicagské úmluvě a Prozatímní mezivládní organizaci pro zajištění spolupráce v oblasti mezinárodní letecké dopravy PICA0. Ta zahájila svoji činnost oficiálně v roce 1945 za účasti 26 států. O dva roky později v roce 1947 začala plně fungovat Mezinárodní organizace pro civilní letectví ICAO, která v roce 2019 čítá 193 členských států a pomáhá vytvářet mezinárodní normy a pravidla v oblasti letecké dopravy (Bína, 2014).

S neustále rostoucím počtem cestujících, cestovních agentur a nově vznikajících spoluprací mezi různými leteckými společnostmi vzešla potřeba sjednotit systém nabídky, který by byl přístupný všem prodejčům v reálném čase. Jako první zavedla tento systém americká letecká společnost American Airlines v roce 1946. Jednalo se o první rezervační systém pracující s magnetickou pamětí, který se především díky spolupráci s firmou IBM (International

Business Machines), postupně přeměnil v centrální distribuční systém a následně v globální distribuční systém, který je dodnes používán i na Letišti Václava Havla v Praze.

Konec druhé světové války sebou přinesl přebytek dopravních letadel, které utvořily základ pro moderní dálková letadla. První obchodní proudové letadlo de Havilland Commet bylo však po technické stránce nedostačující a tím pro přepravu nevhodné. Byly to právě ČSA, které v roce 1957 úspěšně začaly používat sovětské letadlo TU-104 A a započaly tak provoz proudových letadel v dálkové přepravě osob. Jen o rok později byly do provozu zařazeny americké proudové Boeingy 707 a v roce 1970, nyní již druhé největší osobní dopravní letadlo světa, čtyřmotorový proudový Boeing 747. Rostoucí technologické pokroky a snaha o snížení doletového času daly základ pro vznik nadzvukových dopravních letadel. Projekt Concorde byl výsledkem spolupráce mezi Anglií a Francií. První nadzvukový dopravní letoun dopravoval od roku 1976 cestující nejčastěji na trase Paříž – Londýn – New York. Dodnes je civilní letoun Concorde držitelem rekordu v přeletu přes Atlantický oceán. Z New Yorku do Londýna doletěl za 2 hodiny a 53 minut. Během nehody Concordu Air France ze dne 25. července 2000 zapříčiněné pravděpodobně roztrhlou pneumatikou při vzletu na letišti Charlese de Gaulla letadlo vzplálo a při pokusu o nouzové přistání zemřelo všech 109 osob na palubě. Tím byl provoz letadel Concorde pozastaven. V roce 2001 po nezbytných bezpečnostních opatřeních a úpravách byla opět zprovozněna transatlantická linka. Ta však čelila sníženému zájmu v návaznosti k událostem z 11. září 2001 a zániku World Trade Centra a v roce 2003 byl ukončen provoz jediných nadzvukových dopravních letounů Concorde (Goeldner, 2017).

## **1.1 Vývoj letecké dopravy v České republice**

Prvním českým průkopníkem letectví byl Ing. Jan Kašpar, který v roce 1911 uskutečnil první samostatný přelet z Pardubic do Prahy a první let s cestujícími na trase z Mělníka do Prahy – Chuchle.

V roce 1923 byly založeny Československé státní aerolinie (ČSA), které jsou v současnosti 5. nejstarší stále operující leteckou společností na světě. Jejich první linka vedla z Prahy do Bratislavy. V roce 1927 byla založena soukromá Československá letecká společnost (ČLS), která provozovala zahraniční linky do Drážďan, Berlína a do Vídně.



Letadlo Aero A 14 společnosti ČSA na lince Praha – Bratislava tehdy přepravilo jednoho cestujícího v otevřené kabině. V roce 1930 byl letoun typu Avia BH 25 na trase do Rotterdamu již vybaven proutěnými křesílky přišroubovanými k podlaze, zatím však bez bezpečnostních pásů. Od roku 1937 modernizovaly obě společnosti svůj letadlový park. ČSA zvolila třímotorové italské letouny Savoia Marchetti SM 73 s kabinou pro 17 cestujících. ČLS nasadila moderní letadla Douglas DC-2 a DC-3, jejich technické vybavení a komfort pro cestující představovaly světovou špičku. Od roku 1937 byly na palubách obou leteckých společností zavedeny služby pro cestující nově zajišťované stewardkami.

Dne 5. dubna 1937 bylo otevřeno Letiště Praha Ruzyně. První vnitrostátní let měl trasu Piešťany – Zlín – Brno – Praha, první mezinárodní let z nového letiště obsluhoval trasu Vídeň – Praha – Berlín. Letiště patřilo k nejlépe vybaveným a koncepčně řešeným letišťům v Evropě, létalo se z něj do 11 států. V hlavní budově byly kromě řídicí věže i odbavovací prostory, čekárny pro cestující, pasové a celní oddělení, poštovní úřad, diplomatický salónek a restaurace. Řídicí věž se stala charakteristickou dominantou ruzyňského letištního areálu. K útlumu a pak úplnému přerušení československé letecké dopravy došlo po Mnichovské dohodě v roce 1938 a po obsazení Československa německými vojsky v březnu 1939.

Letadla i letiště převzala německá vojenská Fliegerhorst, letištní hangáry využívala německá armáda pro opravy vojenských letadel. V provozu zůstala jediná linka Vídeň – Praha – Berlín, kterou zajišťovala letecká společnost Deutsche Lufthansa letadly Junkers Ju 52. Němci pokračovali ve výstavbě dráhového systému, proto mohl být po skončení 2. světové války v květnu roku 1945 civilní provoz letiště rychle obnoven. Od roku 1946 byla zahájena modernizace přistávacích a vzletových drah. Dráhy byly prodlouženy, doplněny o pojezdové dráhy a světelné zabezpečovací zařízení pro noční provoz. V letech 1947-1948 byla zahájena výstavba paralelní dráhy směrem severo-východ a jiho-západ. ČSA zahájily znovu pravidelný provoz po Evropě.

V 50. letech minulého století byl kladen důraz na vnitrostátní leteckou dopravu a mezinárodní doprava směřovala zejména do zemí tehdejšího východního bloku. ČSA používaly letouny typu Avia Av 14, které se vyráběly v licenci sovětského Iljušina IL 14. Prvním typem proudového letadla byl v roce 1957 sovětský letoun Tupolev TU 104 A s kapacitou pro 70 cestujících na lince Praha – Moskva. Od roku 1960 se používaly

pro středně dlouhé tratě čtyřmotorové Iljušiny IL 18 (obrázek 1) pro 105 cestujících. Transatlantický let na Kubu do Havany provozovaly ČSA od roku 1962 pronajatými letouny typu Bristol Britannia s kapacitou do 48 cestujících. Od roku 1964 používaly ČSA letadla typu Tupolev TU 124 a s kapacitou až 56 cestujících.



*Obrázek 1: Vyřazené letadlo IL-18 s restaurací u Bakova nad Jizerou*  
Zdroj: Vlastní zpracování

Zvyšující se nároky na úroveň přepravy cestujících a služby vedly v 60. letech minulého století k rozhodnutí o výstavbě nového terminálu Sever – T1, který byl otevřen v červnu 1968. Kapacita nové odbavovací haly byla 1,75 miliónů cestujících za rok. Technický objekt s novou řídicí věží byl uveden do provozu v roce 1972, byl rozšířen systém vzletových drah, které byly prodlouženy až na délku 4,3 km. Na počátku 80. let minulého století došlo díky ropné krizi a také v souvislosti s otevřením dálnice Praha – Brno – Bratislava k omezení provozu na vnitrostátních linkách na krátké vzdálenosti. V roce 1986 byla dokončena rekonstrukce původní odbavovací haly z roku 1937, která v současnosti slouží pro státní návštěvy a VIP letům pod označením Terminál T4. Od roku 1988 ČSA postupně vyměňovaly používaná letadla. Sovětské Iljušiny nahradily moderními Airbusy A310-300, Boeingy 737 a turbovrtulovými ATR 72 a ATR 42.

V roce 1995 byla zahájena stavba nového odbavovacího komplexu a parkoviště. Zmodernizovaný Terminál Sever – T1 byl zprovozněn v roce 1997, měl kapacitu 4,8 miliónů cestujících a zároveň byl otevřen nový terminál Jih – Terminál T3 pro soukromé lety. V roce 1998 byl zprovozněn cargo terminál, rozmrazovací stojánka a byla modernizována letištní věž. ČSA Support s.r.o. jako dceřiná společnost ČSA, zajišťovala od roku 1998 činnosti

spojené s úklidem letadel, objektů a dalšími dopravními činnostmi. Tyto služby zároveň poskytovala letišti také druhá společnost Czech Airhandling. S rozšiřováním služeb souviselo i otevření parkovacího domu – Parking C v roce 2002. Při uvedení do provozu se jednalo o největší poschodové parkoviště ve střední Evropě. V roce 2005 byl otevřen Terminál Sever – T2. V letech 2012–2014 proběhla rekonstrukce hlavní přistávací a vzletové dráhy. 5. října 2012 v den výročí narození bývalého prezidenta České republiky Václava Havla došlo ke změně názvu z Letiště Praha na Letiště Václava Havla Praha (Letiště Praha, a.s., 2019).

## **1.2 Vývoj regionální letecké dopravy v České republice**

Během 20. a 30. let minulého století došlo k rozvoji letecké dopravy i v řadě menších měst České republiky.

V roce 1923 byla zahájena jednání o zřízení státního letiště v brněnském katastru obce Černovice. 23. května 1926 zde přistálo první letadlo Farman – Goliath a 24. května 1926 přistálo letadlo De Havilland z Prahy se 4 cestujícími. Od roku 1927 mělo Brno letecké spojení s Prahou, Bratislavou, Košicemi, Zlínem, Piešťanami, Užhorodem, Kluží, Bukureští, Sarajevem a Záhřebem. Období hospodářské krize 30. let minulého století a 2. světová válka ukončily první etapu rozvoje letecké dopravy v Brně. Ta byla obnovena až s výstavbou nového letiště v Tuřanech, které bylo uvedeno do provozu v roce 1954 jako státní letiště s vojenským provozem a v roce 1958 na něm byl oficiálně zahájen civilní provoz. ČSA z něj zajišťovaly zejména vnitrostátní dopravu spojením do Košic, Sliače, Bratislavy, Ostravy, Holešova, Prahy a Karlových Varů. V roce 1967 byla otevřena nová odbavovací hala a instalován systém přesných přibližovacích majáků. Mezi lety 1982–1992 bylo letiště ve správě Ministerstva obrany. Od roku 1992 bylo řízeno Českou správou letišť a provozovalo civilní provoz v režimu veřejného mezinárodního letiště. V roce 2000 zahájila provoz pravidelná linka Praha – Brno, byla však ukončena v březnu 2001. Od roku 2002 letiště provozuje společnost Letiště Brno a.s. a od roku 2004 je letiště ve vlastnictví Jihomoravského kraje. V roce 2005 byla zahájena výstavba nové odbavovací haly, která byla ukončena o rok později. V roce 2008 byla dokončena rekonstrukce původní odbavovací budovy s kapacitou 500 tisíc cestujících. V současné době provozuje letiště tři pravidelné linky Brno – Londýn/Stansted, Brno – Milano/Bergamo, Brno – Berlín/Schönefeld.

Mezi sezónní destinace patří Heraklion, Korfu, Zakynthos, Rhodos, Kos, Hurghada, Marsa Alam, Palma de Mallorca, Lamezia Terme, Burgas, Varna, Antalya, Tenerife, Almeria, Djerba, Tunis, Ercan, Fuerteventura, Kavala, Monastir, Preveza, Soluň (Letiště Brno a.s., 2012).

Letiště v Ostravě vzniklo jako německé polní letiště v roce 1939. Od roku 1945 bylo krátce používáno Československou armádou. V roce 1956 byla zahájena stavba nového letiště a civilní letový provoz byl oficiálně zahájen 16. října 1959 přistáním letounu TU 104 A. Společnost ČSA zde zajišťovala zejména vnitrostátní lety, nepravidelně byly provozovány i lety do zahraničí. V roce 1993 byla ukončena činnost vojenské části letiště. Správu zajišťovala Česká správa letišť až do roku 2004, kdy bylo letiště převedeno do vlastnictví Moravskoslezského kraje a provozovatelem se stalo Letiště Ostrava, a.s. V současné době provozuje jednu pravidelnou linku Ostrava – Londýn/Stansted. Sezónními destinacemi jsou Korfu, Kos, Heraklion, Rhodos, Kavala, Zakynthos, Podgorica, Ercan, Antalya, Burgas, Varna, Hurghada, Marsa Alam, Djerba, Monastir, Split, Palma de Mallorca (Letiště Ostrava, a.s., 2015).

V Karlových Varech probíhala výstavba letiště v letech 1929-1933. 15. května 1931 byl zahájen civilní letecký provoz spojením na trati Praha – Mariánské Lázně – Karlovy Vary. Mezi lety 1937-1938 mělo letiště spojení s 11 městy v republice. Během 2. světové války sloužilo pro stíhací pilotní školu Luftwaffe a bylo značně poškozeno. Provoz byl obnoven v roce 1946 linkou Praha – Karlovy Vary letadlem typu Ju 52, Siebel 204 a DC-3. Výstavba nové vzletové, přistávací a pojezdové dráhy byla zahájena v roce 1952. Byla rozšířena odbavovací plocha, provedeny opravy letištních objektů. Civilní provoz byl obnoven 15. října 1960 na linkách do Brna, Ostravy, Košic, Berlína/Schönefeldu a Vídně nejčastěji letadlem ČSA typu IL-14. Počet přepravovaných cestujících stoupal až do roku 1978, kdy došlo k prudkému poklesu počtu cestujících až do praktického zastavení provozu. Od roku 1981 bylo udržováno sezónní spojení Praha – Karlovy Vary. V roce 1985 byla provedena kompletní oprava vzletové a přistávací dráhy. Postupně byly rekonstruovány pracoviště řízení letového provozu a odbavovací budova. Od roku 1989 má letiště statut mezinárodního letiště. V současné době provozuje pouze jednu pravidelnou linku do Moskvy/Vnukovo (Letiště Karlovy Vary s.r.o., 2016).

## **2 Pozemní služby pro osobní leteckou dopravu na Letišti Václava Havla**

Dle Ing. Františka Slabého (2016, s. 451), „je letiště místo, kde se uživatel letecké dopravy (cestující, zbožový přepravce) v nejširším rozsahu setkává se službami jednotlivých subjektů, které se tohoto procesu účastní.“

Hlavními složkami jsou letecké a handlingové společnosti, cestující, společnosti zabývající se přepravou nákladů i složky z oblasti řízení letového provozu. Na jejich vzájemné interakci závisí úspěšnost i účinnost systému letecké dopravy. Základním prvkem letecké dopravy je přepravní prostředek – letadlo s erudovanou posádkou, které musí být před vlastním letem v určitém časovém intervalu technicky odbaveno. Proces odbavení zahrnuje činnosti, které probíhají z provozního hlediska ve třech základních částech letiště, veřejně přístupné, odbavovací budově (terminálu) i ve veřejně nepřístupné části letiště. Veřejně přístupnou část tvoří parkoviště, příjezdové cesty, zastávky hromadné dopravy. Slouží k zajištění příjezdu a odjezdu cestujících, manipulaci s leteckým cargem. Veřejně nepřístupná část je prostor pro činnosti zajišťující vlastní přípravu na vzlet, přistání a pohyby letadel. Tvoří ji runway, pojezdové dráhy – taxiway, místa pro stání letadel a další pozemní vybavení. Odbavovací budova spojuje veřejně nepřístupnou s veřejně přístupnou částí a probíhá v ní odbavení cestujících, odbavení zboží a bezpečnostní, případně pasová a celní kontrola. Rychlost a kvalita jednotlivých procesů v odbavení určuje celkový čas potřebný pro odbavení letadla na letišti a je tím i významným ukazatelem kapacity letiště (Bína, 2014).

Komplex činností pozemního odbavení – handling, se rozděluje na služby spojené s odbavením cestujících, zavazadel a nákladu a služby spojené s odbavením letadel. Poskytovateli těchto služeb mohou být provozovatelé letišť, letecké společnosti i nezávislí poskytovatelé služeb pozemního odbavení. Podle Směrnice Rady 96/67/ES z roku 1996 je na letištích v Evropské unii umožněno provozovateli poskytovat tyto činnosti vlastními prostředky, zároveň je ale stanoveno, že při určité velikosti letiště musí být služby pozemního odbavení zajišťovány více poskytovateli (Průša, 2016).

Na letišti Václava Havla jsou tyto služby zajišťovány jak poskytovatelem – Letiště Praha a.s., tak mezinárodní handlingovou společností Menzies Aviation (Czech) s.r.o.

## 2.1 Czech Airlines Handling a.s.

Společnost Czech Airlines Handling zajišťuje pozemní služby neboli odbavení cestujících a letadel, nakládání nákladu a pošty a úklid letadel. Ve své historii je úzce spjata se vznikem letecké společnosti ČSA od roku 1923. Od roku 1998 byla vyčleněna jako dceřiná společnost ČSA pod názvem ČSA Support s.r.o., se zaměřením na zajištění úklidu letadel, úklidu objektů a dopravních činností. Od roku 2010 převzala i odbavování cestujících a letadel ČSA a v únoru 2010 se přejmenovala na Czech Airlines Handling a.s. V roce 2011 se stala součástí skupiny Český aeroholding (CAH). Od 1. října 2018 je společnost Český aeroholding a.s. společně s Czech Airlines Technics, ČSA a Letištěm Praha součástí skupiny Letiště Praha a.s. Jediným akcionářem CAH a.s. je společnost Letiště Praha a.s. Statutárním orgánem je tříčlenné představenstvo společnosti, předsedou je Ing. Tomáš Svoboda, místopředsedou Michal Soukup a třetím členem Jiří Vyskoč. Kontrolním orgánem je tříčlenná Dozorčí rada. Základní kapitál společnosti činí 574 390 000 Kč. V roce 2018 dosáhla společnost čistého zisku 68 mil. Kč. Celkové provozní výnosy poklesly oproti přechozímu roku na 797 mil. Kč, celkové provozní náklady před odpisy byly ve výši 721 mil. Kč. Stálá aktiva poklesla v roce 2018 o 8 mil. Kč. Společnost v roce 2018 vynaložila investiční náklady ve výši 22 mil. Kč, odpisy dlouhodobého majetku byly 58 mil. Kč (Czech Airlines Handling, a.s., 2019).

Tři základní oblasti poskytovaných služeb zahrnují odbavení cestujících, odbavení letadel a general aviation. Odbavení cestujících obsahuje především kompletní odbavení cestujících a jejich zavazadel v odbavovacích systémech konkrétních leteckých společností, asistenci při odbavování na samoobslužných kioscích, asistenční služby pro nedoprovázené děti, služby pro tranzitní cestující, provoz VIP salonků, služby cestujícím při nepravidelnostech a poradenství v otázkách cestovní dokumentace. Další z poskytovaných služeb je reklamace zavazadel, která zahrnuje asistenci cestujícím v případě nepravidelnosti zavazadel, jejich dohledání a zajištění letu pro dodatečné doručení, možnost kontroly zákazníkem v systému WorldTracer. Další službou je odbavení tranzitních cestujících, které zahrnuje kontrolu palubních vstupenek a příručních zavazadel a zajištění vyhotovení a předání vyhotovených dokumentů posádce letadla.

V rámci odbavování letadel CSAH zajišťuje kompletní předletovou přípravu, která obsahuje přípravu letu v odletovém systému DCS, poskytnutí informací o letových trasách a meteorologických informacích, vyvažování letadla, supervizi všech činností spojených s odbavením letadel, nakládání, vykládání, přes pohyb letadel po ploše pomocí mechanizačních prostředků, odmrazování letadel, tankování až po obsluhu vodovodních a toaletních systémů a úklid interiérů letadel.

Poslední ze tří hlavních činností CSAH je poskytování kompletních služeb pro všechny kategorie letů General Aviation, do které spadají lety obchodní, vojenské, VIP a lety vládní. Společnost zajišťuje handlingovou asistenci, přepravu zavazadel od letadla k terminálu, asistenci při celní a pasové kontrole, hotely a ubytování včetně ubytování pro posádky.

CSAH poskytuje na pražském Letišti Václava Havla své služby společnostem Bamboo Airways, Brussels Airlines, Georgian Airways, China Airlines Cargo, Eurowings, flydubai, Air Cargo Global, Turkish Airlines, Wings of Lebanon, Ural Airlines, Hainan Airlines, Air Transat, Air Serbia, Vietnam Airlines, Ukraine International Air Lines, Scandinavian Airlines SAS, Luxair, KLM, Japan Airlines, Enter Air, Delta, Croatia Airlines, China Airlines, Air Cairo, Bulgaria Air, Azerbaijan Airlines, Austrian, Alitalia, Air Malta, Aeroflot, Air Baltic, Korean Air, Air France, SCAT Airlines, Swiss Air, SkyUp Airlines, Lufthansa (Czech Airlines Handling, a.s., 2018).

## **2.2 Menzies Aviation (Czech) s.r.o.**

Od roku 2000 je společnost Menzies Aviation Czech s.r.o. součástí divize Menzies Aviation společnosti John Menzies Plc. Předchůdci byla společnost Czech Airhandling založená v roce 1991, která v roce 1992 přešla pod US Ogden jako Czech Ogden Airhandling. V roce 2012 společnost založila dceřinou společností Czech GH, která koupila Handling letiště Praha. Od roku 2012 jsou držiteli certifikace IATA ISAGO.

Základní oblasti poskytovaných služeb jsou pozemní handling, všeobecné letectví a cargo. Pozemní handling zahrnuje odbavení cestujících, odbavení a reklamace zavazadel, prodej letenek, asistenci nedoprovázených dětí, provoz vlastních VIP salónek na Terminálu 1 i na Terminálu 2.

Pro odbavení letadel (obrázek 2) poskytují vytačování a přetahy letadel, nakládku a vykládku zavazadel, zboží a pošty, vyvažování letadel, zasilání provozních zpráv, asistenci při získávání letištních slotů, úklid letadel, vypouštění toalet a doplnění pitné vody, zajištění cateringu, vyjednávání s dodavateli leteckých pohonných hmot. V zimním období zajišťují vyhřívání kabin, odmrazování letadel a protinámrazový nástřík. V oblasti všeobecného letectví poskytují kompletní odbavení všech stávajících kategorií letadel.

Služby nákladní dopravy zahrnují kromě skladování, převozu zboží od letadla, rentgenové kontroly i zajištění dovozních a vývozních dokumentů, odbavování speciálních druhů zboží (cenné zboží, přeprava zvířat, nebezpečné zboží).



*Obrázek 2: Odbavení letadla společnosti ČSA*

Zdroj: Vlastní zpracování

Zákazníky Menzies Aviation (Czech) jsou pravidelní dopravci Aegean Airlines, Aer Lingus, British Airways, EL AL – Israel Airlines, Emirates, Finnair, Iberia, LOT Polish Airlines, NetJets (General Aviation), Tarom.

Mezi nízkonákladové dopravce spolupracující s Menzies Aviation (Czech) na pražském letišti patří dopravci easyJet, Jet2, Norwegian Air Shuttle, Ryanair, Transavia Airlines, Travel Service. Společnost zajišťuje také pravidelnou cargo přepravu dopravcům FedEx, TNT, UPS.

Zákazníci využívajících služeb Czech GH jsou pravidelní dopravci Air Company Yakutia, Belavia, Pegasus Airlines, Rossiya – Russian Airlines, S7 Airlines, TAP Portugal a nízkonákladoví dopravci Volotea Airlines, Vueling, Wizz Air (Menzies Aviation, 2019).



### 3 Služby pro cestující na Letišti Václava Havla

Obligatorní součástí přepravního procesu je odbavení cestujících a jejich zavazadel. Pro provozovatele je žádoucí, aby odbavení bylo rychlé, efektivní a nekomplikované. Jedná se o službu, která musí splňovat náročné bezpečnostní požadavky a zároveň být v souladu s mezinárodními a národními předpisy. Současně je významným faktorem ovlivňujícím kapacitu letištního terminálu a podmiňuje i konečnou poptávku po přepravě. Z hlediska cestujících je žádoucí, aby proces odbavení proběhl rychle, bez zdržení a čekání ve frontách a s vysokou úrovní komfortu. K tomu přispívá i užití moderních informačních, komunikačních a internetových technologií. Druhou významnou kategorií služeb cestujícím jsou komerční služby, které jsou z hlediska poskytovatele významným zdrojem příjmů a z hlediska cestujících prostředkem ke zvýšení prožitku komfortu z cestování.

Pozemní služby cestujícím jsou poskytovány v prostorách Terminálu 1, Terminálu 2 a Terminálu 3. Všechny terminály jsou rozděleny na část veřejnou a tranzitní část nacházející se za bezpečnostní kontrolou (Terminál 2, 3) nebo za pasovou kontrolou (Terminál 1). Přístup do tranzitní části mají pouze cestující s platnou palubní vstupenkou.

K odbavení jsou na letišti primárně určeny odbavovací přepážky, případně CUSS kiosky (obrázek 3), obsluhované zaměstnanci společností Menzies Czech s.r.o. a CSAH. Lze využít nadstandardní zpoplatněnou verzi těchto služeb prostřednictvím Security FastTrack a Private Check-in (Letiště Praha, a.s., 2019).



Obrázek 3: Odbavovací přepážky a CUSS kiosky  
Zdroj: Vlastní zpracování

Významnými komerčními službami je poskytování gastronomických služeb – restaurace, rychlé občerstvení a kavárny. Retail – obchody zahrnují duty free, dárky a suvenýry, módu a doplňky, tisk a tabák, potraviny a delikatesy, non-stop obchody, krásu a zdraví. Poskytované služby lze rozdělit do kategorií finanční a poštovní, první pomoc a služby navázané na cestovní ruch – cestovní kanceláře, autopůjčovny. Letiště nabízí možnost VIP servisu a využití salónek. Nabízí také možnosti k odpočinku a relaxaci, věnována je pozornost službám určeným pro rodiče s dětmi.

### **3.1 Odbavení cestujících a zavazadel**

Odbavovací proces je ucelený proces kroků, který zahrnuje registraci cestujícího a jeho zavazadel do elektronického systému DCS, případně manuální registraci, označení zapsaných zavazadel, která jsou určena k přepravě v nákladovém prostoru letadla a pokud dopravce vyžaduje, tak označení také kabinových zavazadel, která jsou určena k přepravě na palubě letadla a následné zajištění palubních vstupenek. Palubní vstupenka obsahuje minimálně jméno cestujícího, číslo letu a naplánovaný čas odletu. Dále může obsahovat informaci o odletovém východu, případně možnosti využití služeb FastTrack či letištních salónek a musí být opatřena pro všechny cestující v papírové či elektronické podobě.

#### **3.1.1 Typy odbavení**

Mezi základní typy odbavení patří odbavení obecné, manuální, odbavení do finální destinace, odbavení na zpáteční let, či samostatné odbavení cestujícím.

Obecné odbavení je uplatňováno na odbavovacích přepážkách na letišti, někdy také s využitím samoobslužné služby jako jsou odbavení přes web, kiosky nebo přes SMS. Odbavení je zajištěno systémem DCS, nebo v případě potřeby manuálně. Letecké společnosti jako KLM, Air France, HOP! a další vyžadují nejprve samostatné odbavení cestujícím. Cestující musí odbavení provést nejpozději na letišti bez poplatku prostřednictvím kiosku, webové stránky či aplikace příslušné letecké společnosti a až po získání palubní vstupenky může přistoupit k odbavovacím přepážkám.

Odbavení do finální destinace je uplatňováno vždy pokud je zajištěna úmluva mezi jednotlivými dopravci.

Odbavení cestujícího i na zpáteční let je možné pouze v případě, že je to v souladu se zásadami operující letecké společnosti.

Samostatné odbavení provedené cestujícím prostřednictvím webových stránek letecké společnosti, přes mobilní aplikaci, samoobslužné kiosky na letišti či prostřednictvím SMS, je možné pouze pokud je cestující vlastníkem elektronické letenky, odlétá z letiště, kde operující letecká společnost či poskytovatel pozemních služeb využívá systému DCS a pouze v případech, kdy cestující splňuje podmínky pro přepravu stanovené leteckou společností. Samostatné odbavení cestujícím je čím dál častěji upřednostňováno leteckými společnostmi díky snaze snížit co nejvíce náklady na služby cestujícím, snižování počtu zaměstnanců v těchto službách a urychlení procesu odbavení. Některé letecké společnosti jako Air Baltic, Ukraine International Airlines, Ryanair a další vyžadují, aby cestující provedl samostatné odbavení. Pokud cestující nesplnil podmínky pro přepravu – neprovedl samostatné odbavení, je odbavení zaměstnancem odbavovací přepážky na letišti zpoplatněno (IGOM, 2017).

### **3.1.2 Proces odbavení**

Odbavovací přepážky se nejčastěji otevírají dvě hodiny před odletem. Pro dálkové lety do Číny, Spojených států, Spojených arabských emirátů, Kataru, Kanady či Jižní Koreji, které trvají více než sedm hodin, se přepážky otevírají ještě dříve.

Některé letecké společnosti jako například Deutsche Lufthansa, Swiss International Air Lines, Austrian Airlines nabízejí možnost odbavení na přepážce kdykoli v den odletu. Cestující, kteří využili některé z možností samostatného odbavení a mají zavazadlo k odbavení, využívají přepážky označené jako „Baggage drop-off“, kde pouze odbavují svá zavazadla. Mezi povinnosti zaměstnance patří kontrola předložené palubní vstupenky cestujícího a porovnání souladu s informacemi zadanými v odletovém systému DCS, ověření identity a cestovního dokladu cestujícího.

U cestovních dokladů je kontrolován především typ a platnost cestovního dokladu. V rámci Schengenského prostoru je možné cestovat pouze s platným občanským průkazem. V některých severských zemích jako např. Švédsko mohou občané vycestovat i na platný řidičský průkaz. Žádný cestující nemůže cestovat s neplatným dokladem. Pozornost je třeba věnovat nejen finální destinaci cestujícího, ale také případné přestupní tzv. tranzitní destinaci. V obou případech je nutné splnění vízových povinností pro vstup na jednotlivá území v cestovním itineráři. Přestože cestující na Terminálu 1 před vstupem do tranzitní části letiště absolvují pasovou kontrolu prováděnou Policií České republiky, může zaměstnanec odbavení zachytit cestujícího s neplatným dokladem před odbavením jeho zavazadel. Tím může zamezit pozdější nutnosti hledání již odbavených zavazadel a urychlit tak celý proces pro cestujícího i pro letiště. Některé destinace jako například Egypt a Turecko nebo Tunis vyžadují platnost cestovních dokladů nejen na dobu pobytu v destinaci, ale minimálně 6, resp. 3 měsíce po návratu z destinace. V případě nedodržení vízových podmínek nemůže být cestující odbaven.

Dále zaměstnanec odbavení kontroluje, zdali zapsané zavazadlo a kabinové zavazadlo splňují podmínky pro přijetí (rozměry, váha, počet kusů) stanovené jednotlivými leteckými společnostmi a v neposlední řadě ověřuje přítomnost nebezpečných předmětů (DGR). Do kategorie nebezpečných předmětů patří výbušniny, plyny, tekuté a pevné hořlaviny, toxické a infekční látky, nebo třeba také radioaktivní látky. Mezinárodní organizace IATA rozlišuje také několik druhů speciálních zavazadel. Objemná či nadrozměrná zavazadla, definovaná podle pravidel jednotlivých přepravců a zároveň jejich váha přesahuje 32 kilogramů. Zavazadlo v kabině letadla (CBBG), které není vhodné pro převoz v nákladovém prostoru (cargo), zpravidla se může jednat o hudební nástroje, umělecká díla, elektronické vybavení či jiná cenná zavazadla. Sportovní vybavení, invalidní vozíky a pomůcky pro pohyb, kdy je potřeba uplatnit speciální opatření při manipulaci s elektrickými invalidními vozíky mající lithiové baterie. Zvíře na palubu (PETC), či zvíře k přepravě v cargo prostoru (AVIH). V obou případech přepravy zvířete je potřeba předem zkontrolovat pravidla pro jejich přepravu u jednotlivých dopravců a také jednotlivých zemí, kterých se cesta týká. Jedná se o potřebné dokumenty a informace o vakcinaci zvířete, věk nebo třeba také vhodně zvolená přepravní schránka pro zvíře. Pokud jsou podmínky pro přepravu splněny, je zavazadlo přijato k odbavení, příslušně označeno a vloženo do systému DCS (PSCRM, 2018).

Každý cestující, kromě infantů (dítě do dvou let), kteří nemají nárok na vlastní sedadlo, má přiděleno individuální číslo sedadla na každý let. Některé letecké společnosti mohou využívat tzv. „free/open seating policy“, kdy si cestující vybírá sedadlo sám až na palubě letadla. Přidělování sedadel funguje ve většině případech automaticky odbavovacím systémem, který bere při přiřazování sedadel v potaz jednotlivé třídy cestujících – Business class, Premium Economy class, Economy class atd. a vlastnictví věrnostních karet. Sedadla u nouzových východů jsou sedadla, která mají přímý přístup k nouzovému východu. Jedná se o sedadla, ze kterých může cestující postupovat k nouzovému východu, aniž by musel vstupovat do uličky nebo překonávat jiné překážky. Cestující sedící na sedadlech u nouzových východů musí být tělesně zdatný. Úkolem pracovníka odbavení cestujících je posoudit způsobilost cestujícího při přidělení sedadel u nouzového východu na všech letech. Obecně platí, že na tomto typu sedadla nesmí sedět cestující, kterým by psychický či mentální stav znemožnil rychlý pohyb v případě potřeby, cestující, kterým by zhoršený sluch či zrak nedovolil uvědomění si instrukcí podávaných při evakuaci letadla, děti ve věku 2-11 let, infanti, cestující se zvířetem (PETC), nebo cestující, kteří by se kvůli jazykové bariéře nebyli schopni dorozumět s posádkou v případě potřeby (IGOM, 2017).

### **3.2 Terminál 1**

Terminál 1 slouží pro odbavení letů mimo Schengenský prostor a dálkové lety. Schengenský prostor je společné území států, které umožňují osobám překročit hranice bez provedení hraniční kontroly. Do tohoto území obecně spadají členové Evropské unie. Výjimkou je Bulharsko, Chorvatsko, Irsko, Kypr a Rumunsko, kteří jako členové Evropské unie nejsou součástí Schengenského prostoru.

Mezi celoročně obsluhované destinace z Terminálu 1 patří Ammán, Bělehrad, Birmingham, Bournemouth, Bristol, Bukurešť, Čcheng-tu, Charkov, Dauhá, Dubaj, Dublin, Dubrovník, Edinburgh, Glasglow, Hanoj, Hurghada, Istanbul, Jekatěrinburg, Kazan, Kišiněv, Krasnodar, Kutasi, Kyjev, Larnaka, Leeds, Liverpool, Londýn, Lvov, Manchester, Marakéš, Marsa Alam, Minsk, Moskva, Newcastle, Nottingham, Novosibirsk, Nur-Sultan, Oděsa, Perm, Petrohrad, Rostov, Samara, Šardžá, Sian, Sofia, Soul, Split, Tel Aviv, Tunis, Záporoží a Žukovskij. Během letní sezóny jsou přidány destinace Antalya, Baku, Bejrút, Burgas,

Chicago, Filadelfie, Izmir, Larnaka, Montreal, New York, Tirana, Toronto, Varna, Zadar, Záhřeb. V zimě jsou naopak přidány lety do Belfastu, Eljatu a Tel Avivu.

Z oblasti neleteckých služeb komerčního typu jsou ve veřejné i tranzitní části Terminálu 1 nabízeny služby restaurací, kaváren a rychlého občerstvení. Konkrétně se jedná o Restauraci Praha, Burger King, UGO Fresh Bar, Costa Coffee, Starbucks a Mattoni Bar ve veřejné části. V tranzitní části lze využít Sushitime, Marché Mövenpick Pasta & Salad, Rancheros, Pilsner Urquell Original Restaurant, Paul, Zigolini Caffé & Bar, Costa Coffee, z toho Restaurace Praha a Costa Coffee nabízejí své služby non-stop.

Obchody splňují vysoké nároky pronajímatele na design a jsou převážně typu monobrand. Ve veřejné části se nachází obchod s českými výrobky Cristiani Bohemia Crystal a menší Cestovatelský obchod nabízející vše potřebné pro cestování. V tranzitní části jsou zastoupeny obchody Aelia Duty Free, Prague Duty Free, Blue Praha, Jewellery from Prague, Moser, Sparkys, Manufaktura, Laurel, Furla & Lingchamp, Swarovski, We are FOOD LOVERS, Mila's Glass, Weekend MaxMara a Tamuz.

Finanční služby ve veřejné části nabízí Směnárna Interchange s více pobočkami napříč letištěm pro lepší dostupnost služeb. Bankomaty Československé obchodní banky, České spořitelny, UniCredit Bank a Komerční banky, nacházející se především ve spojovací části mezi Terminálem 1 a Terminálem 2. Zde má také pobočku Česká pošta a pojišťovna Kooperativa, kde je možné sjednat například cestovní pojištění i v den cesty. Další pobočky Směnární Interchange a společnosti O2 Czech Republic jsou také v tranzitní části letiště.

Ve spojovací části Terminálu 1 a Terminálu 2 ve veřejné části se nachází Ambulance – První lékařská pomoc, která je nepřetržitě zajišťována Asociací samaritánů České republiky. V příletové hale Terminálu 1 mohou cestující využít informačních služeb Visitor Centre a Be Prague, služby cestovních kanceláří a agentur Alexandria, Blue Style a Letuška, dále také zpoplatněné balení zavazadel. Nadstandartní služby v souvislosti s odbavením i dopravou k letadlu poskytuje VIP Service Club Continental a v tranzitní části je k dispozici salónek Mastercard Lounge. Pro rodiče s dětmi jsou napříč letištěm dostupné dětské minikoutky nebo pokoj vyhrazený pouze pro rodiče s dětmi. Pro zpříjemnění stráveného času na letišti jsou cestujícím k dispozici v tranzitní části letiště také Knihy a časopisy.

Před terminálem je zastávka městské hromadné dopravy T1 obsluhována autobusy 100, 119, 191, 319, 322, 907, 910, 955 a autobusy společnosti Regiojet (Letiště Praha, a.s., 2019).

### 3.3 Terminál 2

Terminál 2 obsluhuje lety směřující do zemí Schengenského prostoru. Schengenský prostor je společné území států, které umožňují osobám překročit hranice bez provedení hraniční kontroly.

Celoročně jsou z Terminálu 2 odbavovány destinace Amsterdam, Athény, Barcelona, Bari, Basilej/Mulhouse, Benátky, Billund, Boloňa, Bordeaux, Brusel, Budapešť, Curych, Düsseldorf, Eindhoven, Florencie, Frankfurt, Fuerteventura, Göteborg, Hamburg, Helsinky, Kodaň, Kolín/Bonn, Košice, Krakov, Lanzarote, Las Palmas, Lisabon, Lyon, Madrid, Malaga, Marseille, Milán, Mnichov, Nantes, Neapol, Oslo, Palma De Mallorca, Paříž, Pisa, Riga, Řím, Soluň, Stockholm, Tenerife, Toulouse, Valencie, Varšava, Vídeň, Ženeva.

Letní letový řád, který platí od 31.března přináší navíc lety do destinací Alghero, Almeria, Benátky, Bilbao, Cagliari, Catania, Chania, Faro, Heraklion, Karpathos, Kefalonia, Kerkyra, Kos, Lamezia-Terme, Lucemburk, Madeira, Malta, Menorca, Mytilini, Neapol, Nice, Olbia, Palma De Mallorca, Pescara, Pisa, Preveza, Reykjavík, Rhodos, Samos, Soluň, Trapani, Zakynthos.



*Obrázek 4: Odletová hala Terminálu 2*

Zdroj: Vlastní zpracování

Z neleteckých služeb jsou ve veřejné části Terminálu 2 (obrázek 4) restaurace 1 Minute, Pilsner Urquell Original Restaurant U Václava, rychlé občerstvení Pizza Hut, KFC, UGO Fresh Bar, Burger King, kavárna Costa Coffee a non-stop otevřené bistro Bread & Co bistro – café. V tranzitní části jsou restaurace Marché Mövenpick, Rancheros, Pilsner Urquell Original Restaurant, Porto, rychlé občerstvení Fresherie, Paul a velký výběr kaváren jako Costa Coffee, So! Coffee, Porto, Black & White Panorama Café, Paul.

K nákupu běžného sortimentu potravin a drogistického zboží lze využít pobočku supermarketu Billa, nad ní se nachází lékárna. Ve veřejné části je umístěn také obchod Bohemia Crystal. Duty free a monobrand obchody jsou zastoupeny v tranzitní části značkami Michael Kors, Karl Lagerfeld, Czech Food Lovers nabízející české speciality, světově známý obchod s obuví Baťa, Björn Borg, The Fashion place, Hamleys, Coccinelle, The Fashion Place – Accessories, The Fashion place – Leather & Luggage, Rituals, Aelia Duty Free, Sparkys, Prague Old Timer, ERPET, Prague Duty Free, Pražská čokoláda, Victoria's Secret, Tech2Go, Aelia Duty Free- kiosek, Blue Praha, Weekend MaxMara, Manufaktura, Style Avenue.

Z finančních služeb je na Terminálu 2 jak ve veřejné, tak v tranzitní části, pobočka Směnárny Interchange. Telekomunikační služby ve veřejné části nabízí společnost Vodafone, informační servis poskytuje společnost Visitor Centre. Vlastní pobočku zde má cestovní kancelář America Tours. Doplňkovými službami jsou úschovna a balení zavazadel a fotokabina. Nadstandardní služby odbavení nabízí Security FastTrack a Private Check – in Service společně se salónekem Raiffeisenbank Lounge ve veřejné části a ERSTE Premier Lounge v části tranzitní. Volně dostupná v tranzitní části je relaxační zóna, sprcha a knihovna. Pro rodiče s dětmi jsou ve veřejné části umístěné velkoformátové hry, v tranzitní části dětské minikoutky a pokoj pro rodiče s dětmi. Novým elementem, nejen pro děti, je za bezpečnostní kontrolou multimediální robot Master Pepper. Před Terminálem 2 se nachází zastávka autobusů Pražské integrované dopravy (Letiště Praha, a.s., 2019).

### **3.4 Terminál 3**

Terminál 3 slouží primárně pro obsluhu privátních letů. Jedním z pravidelně obsluhovaných letů jsou lety společnosti Škoda Auto a.s. do německého Braunschweigu. Ve veřejné části



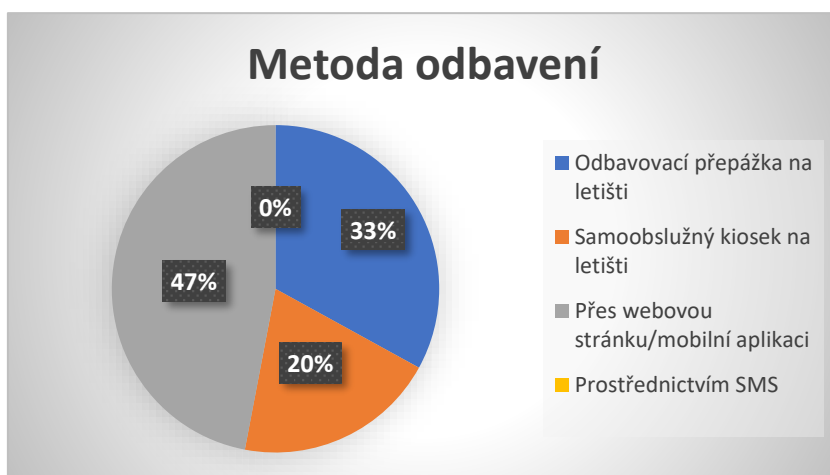
terminálu je zastoupeno restaurační zařízení společností OK Catering Service s.r.o. Nachází se zde také obchod pro příznivce letadel a létání PilotShop OK Aviation Group (Letiště Praha, a.s., 2019).

## 4 Hodnocení poskytovaných služeb

Předešlá část práce popisovala základní dostupné služby pro cestující se zaměřením na proces odbavení i komerční služby. Tato část práce hodnotí reálné využívání těchto služeb, jejich vzájemného poměru a časové náročnosti i komfortu z pohledu zákazníků.

Pro získání reprezentativního vzorku odpovědí se jevilo ideálním oslovit klienty, kteří v daném čase bezprostředně využívali služeb přímo v prostorách letiště. K uskutečnění záměru realizovat sběr dat ve veřejné i v tranzitní části Letiště Václava Havla v Praze bylo nutné získat souhlas vedení společnosti a zástupců leteckých společností, jejichž cestujícími se průzkum týkal. Získání souhlasu bylo podmíněno uzavřením Smlouvy o poskytnutí údajů pro studijní účely, která zahrnovala i výhradní právo poskytovatele na získaná data a souhlas s jejich následným užitím.

K zhodnocení služeb byla použita kvantitativní metoda výzkumu – dotazníkové šetření. Konkrétně byl v této práci sestaven polostrukturovaný dotazník, který obsahoval deset standardizovaných otázek a jednu otázku otevřenou. Dotazník, který je v tištěné podobě součástí Přílohy A v českém jazyce a Přílohy B v anglickém jazyce, byl vytvořen v elektronické podobě pomocí Formuláře Google. Šetření probíhalo v tranzitních prostorách odletových východů Terminálu 2 Letiště Václava Havla během dvou dnů. Vybráni byli cestující tří velkých leteckých společností, u nichž byla možná bezprostřední koordinace a komunikace díky trvalé přítomnosti jejich zástupců v místě. Dne 14. února 2020 byl proveden výzkum na letech Praha – Frankfurt společnosti Lufthansa LH1395 čas odletu 11:55, Praha – Mnichov společnosti Lufthansa LH1691 čas odletu 14:00, Praha – Charles de Gaulle společnosti Air France AF1083 čas odletu 15:15, Praha – Amsterdam společnosti KLM KL1358 čas odletu 18:15. Získáno bylo celkem 110 respondentů. Dne 15. února 2020 sběr dat pokračoval na letech Praha – Mnichov společnosti Lufthansa LH1691 čas odletu 14:00, Praha – Charles de Gaulle společnosti Air France AF1083 čas odletu 15:15 a Praha – Mnichov společnosti Lufthansa LH1693 čas odletu 16:40. Během druhého dne bylo získáno 90 respondentů do celkového počtu 200. Dotazník byl zpracován v českém a anglickém jazyce. Administrace dotazníku a komunikace s respondenty probíhala v anglickém, německém, ruském a českém jazyce, tazatel odpovědi zaznamenával bezprostředně v komunikaci s cestujícími – respondenty.



Obrázek 5: Otázka 1 Metoda odbavení  
Zdroj: Vlastní zpracování

První otázka zkoumala zvolenou metodu odbavení. Na výběr byly čtyři možné odpovědi. Odbavení na jedné z odbavovacích přepážek na letišti, odbavení prostřednictvím samoobslužného kiosku na letišti, odbavení přes webovou stránku či mobilní aplikaci dopravce, nebo prostřednictvím SMS zprávy. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. Odbavovací přepážku na letišti zvolilo 66 (33 %) respondentů, samoobslužný kiosk na letišti zvolilo 40 (20 %) respondentů, odbavení prostřednictvím webové stránky či aplikace zvolilo 94 (47 %) respondentů, odbavení prostřednictvím SMS nevolil žádný z respondentů. Na volbu odbavení prostřednictvím samoobslužného kiosku byla navázána doplňující otázka 5 na průběh procesu. Ostatní respondenti pokračovali otázkou 2.



Obrázek 6: Otázka 2 Zavazadlo k odbavení  
Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka zjišťovala, zdali měl cestující zavazadlo k odbavení, nebo pouze příruční zavazadlo určené k přepravě na palubě letadla. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. Se zavazadlem k odbavení bylo 92 (46 %) respondentů. Pouze s příručním zavazadlem cestovalo 108 (54 %) respondentů. Na volbu zavazadla k odbavení byla navázána doplňující otázka 3 na délku odbavovacího procesu na přepážce na letišti. Ostatní respondenti pokračovali otázkou 4.



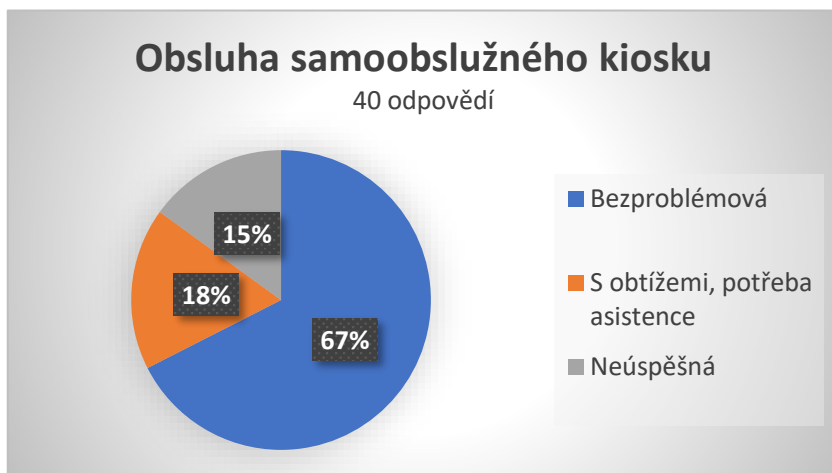
Obrázek 7: Otázka 3 Délka odbavovacího procesu  
Zdroj: Vlastní zpracování

Ve třetí otázce odpovídali respondenti, jak dlouho trval jejich odbavovací proces. Otázku zodpovědělo 96 respondentů. 85 (89 %) respondentů strávilo odbavovacím procesem 0-5 minut. 5 (5 %) respondentů zvolilo trvání procesu 5–10 minut. 6 (6 %) respondentů strávilo odbavovacím procesem 10 minut a více.



Obrázek 8: Otázka 4 Opakované použití zvolené metody odbavení  
Zdroj: Vlastní zpracování

Čtvrtá otázka zjišťovala, zdali cestující byli spokojeni se zvolenou metodou odbavení nebo by při další cestě zvolili jinou metodu odbavení. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. Celkem 189 (94 %) respondentů bylo se zvolenou metodou spokojeno a využilo by ji v budoucnu znovu. 11 (6 %) respondentů by při dalších cestách zvolilo jinou metodu odbavení z důvodu nespokojenosti s odbavovacím procesem u zvolené metody.



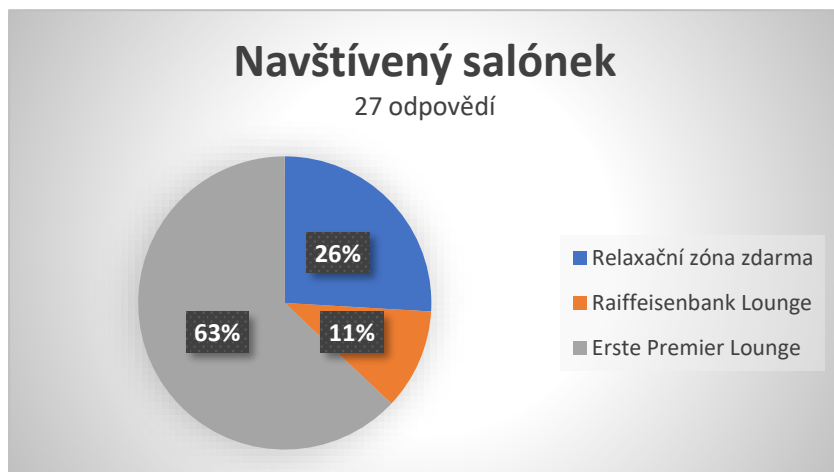
Obrázek 9: Otázka 5 Obsluha samoobslužného kiosku  
Zdroj: Vlastní zpracování

Pátá otázka byla doplňující otázkou pro respondenty, kteří v otázce 1 zvolili metodu odbavení prostřednictvím samoobslužného kiosku na letišti. Otázka zkoumala obtížnost samostatného odbavení a obsluhu kiosku. Otázku zodpovědělo 40 respondentů. Za bezproblémovou označilo obsluhu kiosku 27 (67 %) respondentů. S obtížemi, či s potřebou asistence, označilo obsluhu 7 (18 %) respondentů. 6 (15 %) respondentům se nepodařilo odbavení prostřednictvím samoobslužného kiosku.



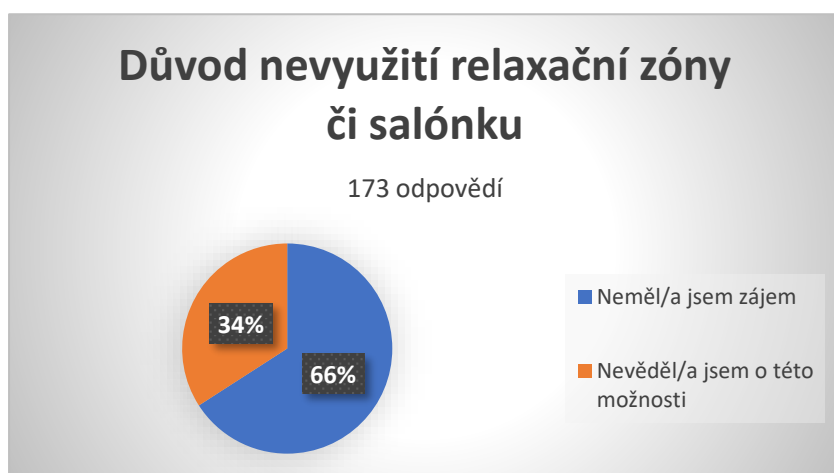
Obrázek 10: Otázka 6 Využití služeb letištních salóneků či relaxační zóny  
Zdroj: Vlastní zpracování

Šestá otázka byla zaměřena na využití služby salóneků na letišti. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. 173 (87 %) respondentů nenavštívilo žádný z letištních salóneků, ani relaxační zónu zdarma. 27 (13 %) respondentů využilo těchto služeb a pokračovalo doplňující otázkou 7 upřesňující zvolenou odpověď.



Obrázek 11: Otázka 7 Navštívený salónek  
Zdroj: Vlastní zpracování

Doplňující sedmá otázka zjišťovala, jaký z letištních salóneků cestující zvolili. Otázku zodpovědělo 27 respondentů. 7 (26 %) respondentů navštívilo Relaxační zónu zdarma v tranzitní části letiště. 17 (63 %) respondentů zvolilo salónek Erste Premier, který se taktéž nachází v tranzitní části letiště. 3 (11 %) respondenti navštívili salónek Raiffeisenbank, nacházející se ve veřejné části Terminálu 2.



Obrázek 12: Otázka 8 Důvod nevyužití relaxační zóny či salóneků  
Zdroj: Vlastní zpracování

Doplňující osmá otázka zjišťovala důvod nevyužití služeb salónek na letišti. Otázku zodpovědělo 173 respondentů. Celkem 114 (66 %) respondentů nenavštívilo jeden ze salónek či relaxační zónu čistě z důvodu nezájmu o tuto službu. Zbýlých 59 (34 %) nevědělo o možnosti využití relaxační zóny zdarma, nebo salónek.



Obrázek 13: Otázka 9 Využití služeb letištních restauračních zařízení  
Zdroj: Vlastní zpracování

V deváté otázce odpovídali respondenti, zdali navštívili jedno z letištních restauračních zařízení. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. Přesně 100 (50 %) respondentů některé z restauračních zařízení navštívilo. Druhá polovina 100 (50 %) respondentů žádnou z restaurací, rychlých občerstvení ani kavárnu nenavštívila.



Obrázek 14: Otázka 10 Využití služeb letištních obchodů  
Zdroj: Vlastní zpracování

Předposlední otázka byla zaměřená na využití služeb letištních obchodů. Otázku zodpovědělo 200 respondentů. 82 (46 %) respondentů navštívilo alespoň jeden z letištních obchodů z řad Duty free, potravin, prodejen s dárkovým zbožím a suvenýry, prodejen s oděvním zbožím nebo například prodejnu s denním tiskem a tabákem. 116 (54 %) respondentů nevyužilo možnosti nákupu v letištních prostorách.

V poslední otevřené otázce mohli respondenti dodat vlastní hodnocení a postřehy z návštěvy pražského letiště, poukázat na subjektivně vnímané nedostatky nabízených služeb či nabídnout podnět ke změně. 109 cestujících nevyužilo této možnosti, nabízené služby shledali dostačujícími. Celkově se k procesu odbavení vyjádřilo 11 respondentů. V rámci odbavení byla většina respondentů s interakcí se zaměstnanci spokojena. Celkem 5 cestujících označilo agenty na odbavovacích přepážkách za extrémně milé. Negativně hodnotili služby pracovníků na odbavovacích přepážkách 2 cestující. Jeden cestující navrhnul otevření více odbavovacích přepážek z důvodu dlouhého čekání na odbavení zavazadel. Dalších 5 cestujících vyzdvihlo komplikace při odbavení na samoobslužném kiosku. Kiosky označili za nefunkční, obtížně ovladatelné s nutností asistence pro zvládnutí odbavení. 4 respondenti české národnosti shledali nelogickou absenci možnosti volby obsluhy kiosku v českém jazyce. Pro 3 cestující také byla matoucí položka pro zadání počtu zavazadel. Nevěděli, zdali jsou myšlena všechna zavazadla, zavazadla pouze k odbavení nebo jen příruční zavazadla. 2 cestující by uvítali možnost samoobslužných kiosků i pro zavazadla, aby nevznikala nutnost navštívení odbavovací přepážky.

Komentář k bezpečnostní kontrole sdělilo 12 respondentů. 2 cestující shledali interakci s pracovníky na bezpečnostní kontrole příjemnou, za negativní ji označili taktéž 2 cestující. 6 cestujících zdůraznilo dlouhé čekání ve frontách, avšak 3 cestující naopak chválili rychlý průběh kontroly. Nedostatek odkládacích boxů uvedli 3 cestující.

Za bezpečnostní kontrolou byla nejčastěji zmiňovaným negativem absence kuřácké zóny. Celkem 13 respondentů by si přálo vymezený prostor pro kuřáky při čekání na odlet v tranzitní části letiště. 3 cestující by uvítali možnost ohřevu potravin ve veřejně přístupné letištní mikrovlnné troubě.

K oblasti poskytovaných komerčních služeb se vyjádřilo celkem 23 cestujících. 9 cestujících shledalo celkově ceny na pražském letišti za extrémně vysoké. 8 cestujících komentovalo



přímo nabídku jídla a nabídku v obchodech. Respondenti postrádali širší nabídku jídel, 3 zdůraznili absenci francouzské kuchyně, zmrzliny či rybích pokrmů. 4 cestující by ocenili větší výběr místních specialit. 4 cestující si naopak škálu nabízených potravin chválili a označili je za vždy dobré. Jedna cestující zmínila absenci testerů na make-up v obchodech s kosmetickými přípravky.

Dva respondenti okomentovali také služby letištních salónek. Jedna cestující je již nenavštěvuje z důvodu špatné předešlé zkušenosti, kdy v salónku byla příliš puštěná klimatizace a v celém prostoru salónku byla tudíž zima. Druhý cestující by ocenil umístění salónek blíže k odletovým východům z praktických důvodů. Ve výčtu nedostatku se objevila 4 sdělení o nepohodlných sedačkách v odletových východech. Dva cestující by uvítali více sedaček s oporou pro nohy pro cestující trávící více času na letišti mezi přestupy na navazující lety. Pro dva cestující byly nedostatečně označené cesty k východům a k výtahům, naopak jedna cestující pochválila snadnou orientaci v prostorách letiště díky srozumitelnému značení. Velmi dobrý celkový dojem z letiště spontánně uvedlo 7 respondentů, kteří vyzdvihli především moderní prostory a čistotu, včetně čistoty toalet. Jeden cestující uvedl nedostatek zásuvek pro nabíjení elektroniky. Tři cestující hodnotili fungování letiště jako příliš chaotické se špatnou organizací. Naproti tomu 6 cestujících pochválilo rychlost a ocenilo jednoduchost celého odletového procesu.

## **5 Moderní trendy a předpokládaný vývoj služeb pro cestující**

Globální ekonomický a sociální rozvoj v posledních desetiletích zvyšuje požadavky na leteckou přepravu osob a zboží, zejména v nárocích na její bezpečnost, ekonomičnost, požadovanou kapacitu, při současném snižování ekologické zátěže životního prostředí. Kapacita je ovlivňována řadou faktorů. V souvislosti s moderními technologiemi a postupy se budují či modernizují terminály tak, aby jejich vnitřní uspořádání umožnilo cestujícím projít odbavovacím procesem bez zbytečného zdržení a komplikací. K tomu přispívají kromě vlastního konstrukčního řešení i vnitřní uspořádání a design budov, dále i způsob řešení prostoru před letištěm, koncepce parkování, nástupních prostor pro hromadnou dopravu, přístupové cesty pro vstup do terminálu. Z vnitřní strany letiště jsou limitujícími faktory zejména kapacita drah, či postavení letadel ve vztahu k terminálu. Letiště Václava Havla v Praze charakterizuje koridorové nebo také prstové uspořádání terminálů. Nevýhodou tohoto uspořádání mohou být požadavky na dlouhé pěší přesuny cestujících, které přináší větší nároky na usnadnění orientace za využití různých typů informačních prostředků a technologií. Dalším významným prvkem ovlivňujícím kapacitu je úroveň poskytovaných služeb ve smyslu bezproblémového průchodu cestujících a zavazadel se zachováním vysoké úrovně komfortu. V čase se však velmi dynamicky mění struktura i chování a požadavky cestujících, ty pak přináší výraznější potřebu orientovat se na uspokojování jejich potřeb a přání (Bína, 2014).

### **5.1 Odbavení cestujících a zavazadel**

Postupný přechod z původních papírových letenek na letenky elektronické od roku 2004 přináší cestujícím nejen zlepšení v procesu nákupu letenek, rezervace místa ale zejména i zjednodušení procesu odbavení. Pro provozovatele letišť se tím snižují požadavky na prostor terminálu i počet potřebných zaměstnanců. Online odbavení prostřednictvím webů leteckých společností nebo mobilních aplikací specializovaných vyhledávačů je dnes běžnou záležitostí. V ročním globálním průzkumu SITA/Air Transport World 2015 se předpokládalo, že celosvětově bude do roku 2018 používat automatizované odbavení více než 70 % cestujících, z toho 56 % využije odbavení mimo letiště. Vlastní průzkum jednoznačně potvrdil tento trend i na mezinárodním letišti v Praze, s podílem odbavení 67 % cestujících prostřednictvím webových stránek, mobilních aplikací a kiosků. V oblasti

odbavení pomocí kiosků bude vhodné věnovat větší pozornost nejen technickému stavu i funkcionalitám kiosků, ale i zvýšení informovanosti cestujících o výhodách jejich využití. Dalším možným trendem je také umístění CUSS kiosků i mimo terminály, například do parkovacích prostor, autopůjčoven, hotelů nacházejících se v blízkosti letiště apod. (Boudreau et al., 2016).

Respondenti výzkumu spontánně poukazovali na absenci možnosti samoodbavení zavazadel bez návštěvy odbavovacích přepážek. Tuto cestu začala jako první využívat společnost Alaska Airlines v roce 2014 formou tištění štítků zavazadel cestujícími z domova, které následně vloží do leteckou společností dodaných plastových obálek a takto označené zavazadlo odevzdají na vyhrazené přepážce na letišti. Podobné systémy automatizovaného značení již vyvíjí i další společnosti, proto lze očekávat, že samoodbavení, samooznačování zavazadel cestujícími se stane dostupnějším a výrazně zkrátí dobu čekání při odbavení zavazadla i na Letišti Václava Havla.

## **5.2 Bezpečnostní kontrola**

Bezpečnostní kontrola, případně celní, pasová či imigrační kontrola sama o sobě je úkonem státní správy spojeným s přechodem hranice. Není součástí pozemního odbavení. Cestujícími je však vnímána jako součást celého procesu odbavení, tedy služeb poskytovaných letištem a může být zdrojem pocitů diskomfortu cestujících. Provedený průzkum shodně zaznamenal negativní hodnocení průběhu bezpečnostní kontroly na pražském letišti, konkrétně zmiňovaný nedostatek odkládacích boxů a dlouhou dobu čekání. Letiště by proto mělo mít zájem na sledování doby čekání na kontrolu a na způsob stráveného času cestujících čekáním ve frontě. Zlepšit zážitek a zmírnit pocit dlouhého trvání kontroly může letiště například instalací monitorů zobrazujících aktuální čekací dobu na kontrolu, umístěním pohodlných sedaček pro cestující při nutnosti sundání bot ke kontrole, nebo změnou osvětlení a designu prostor imitujících atmosféru přírody. Další možnosti zlepšení subjektivního pocitu z dlouhého čekání mohou být video prezentace, kulturní informace, výstavy obrazů, případně také živá vystoupení.

## **5.3 Koncese**

Koncese tvoří významnou část zážitku cestujících, přičemž zhruba polovina všech cestujících použije koncese gastronomických služeb nebo maloobchodních prodejnů na většině letišť. Čím delší je čas strávený na letišti, čím víc je cestující spokojenější, tím pravděpodobněji využije koncesí. Zastoupení prodejci do značné míry souvisejí s celkovou kvalitou nabídky a s tím, jak reagují na potřeby zákaznických segmentů využívajících letiště. Koncesní programy s dostupnými cenami, vhodnými kombinacemi koncesí, velkou možností výběru a dobrými službami zvyšují konkurenční schopnost vůči letišťům s podobnými profily zákazníků. Uskutečněný vlastní průzkum v plném rozsahu potvrdil výskyt trendu využití koncesí u poloviny všech respondentů i na pražském letišti. Někteří však upozornili na vysoké ceny. Řešením by pro letiště mohlo být rozšíření rozmanitosti nabídky koncesí do více cenových hladin (Boudreau et al., 2016).

### **5.3.1 Letištní salónky**

Letištní salónky bývají běžnou součástí na hlavních mezinárodních letišťích po celém světě. Alternativou ke klubovým salónkům leteckých společností nebo salónkům v rámci klubových programů kreditních karet mohou být vlastní salónky letišť. Na pražském letišti jsou zastoupeny salónky klubových programů kreditních karet, a to Erste Premier Lounge, Mastercard Lounge a Raiffeisenbank Lounge. Dále letiště nabízí službu VIP Service Club Continental nebo také relaxační zónu zdarma na Terminálu 2, která je dostupnou alternativou prémiových salónků. Průzkumem zjištěná návštěvnost je přibližně 15 %, z toho pouze čtvrtina respondentů využila relaxační zónu zdarma. Nejčastěji uváděným důvodem nevyužití této služby byla nedostatečná informovanost. Zvýšení informovanosti cestujících o možnosti využití relaxační zóny zdarma by mohlo přispět ke zlepšení pocitu komfortu až u třetiny všech dotázaných cestujících.

### **5.3.2 Lokální gastronomie a potraviny**

Uvedení místních restaurací na letiště poskytuje rozmanitost a posílení dojmu z místa a přináší možnost stravování pro cestující, která je pro dané letiště jedinečná. Trendem je i orientace na cestující preferující zdravé varianty stravy, některá letiště věnují zvláštní

pozornost vyčlenění lokalit pro obchody se zdravými potravinami, aby nevznikla konkurence místům s méně zdravými možnostmi, které nadále přináší větší objem příjmů. Z vlastního průzkumu vyplynula celková spokojenost se současnou nabídkou v oblasti gastronomických služeb, i trend směřující k požadavkům na rozšíření spektra nabídky. Moderní trend orientace na zdravou stravu a potraviny se zatím v dotazníkovém šetření neprojevil, lze však v budoucích letech očekávat jeho nástup i na pražském letišti, proto by letiště mělo plánovat lokalitu pro umístění koncesí nabízejících zdravou stravu.

## Závěr

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo přiblížit proces odbavení cestujících a zavazadel v osobní letecké dopravě a zachytit míru implementace moderních trendů a technologií poskytovaných služeb na mezinárodním Letišti Václava Havla v Praze. Zhodnocení poskytovaných služeb prostřednictvím dotazníkového šetření přímých účastníků přepravního procesu potvrdilo, že letištěm nabízené služby svojí strukturou a zastoupením světové trendy následují.

Odbavení cestujících a zavazadel je nezbytnou součástí přepravního procesu, výrazně ovlivňuje kapacitu letištního terminálu a konečnou poptávku po přepravě. Proto jsou důležitými parametry rychlost, efektivita a jednoduchost této služby. V oblasti neleteckých služeb jsou nabízeny cestujícím služby komerčního typu. Kromě finančního přínosu poskytovatele ovlivňují spokojenost zákazníků a tím se podílí na podobě budoucí poptávky. Proces odbavení cestujících probíhá primárně na odbavovacích přepážkách obsluhovaných zaměstnanci handlingových společností a využívá moderní technologie v rámci globálních distribučních systémů. Zahrnuje řadu kroků od registrace cestujícího a jeho zavazadel do systému DCS, otevření odbavovacích přepážek, kontroly a označení zavazadel, zajištění palubních vstupenek, kontroly cestovních dokladů a vízových povinností, přidělování sedadel. Veškeré prováděné úkony se řídí předpisy vydanými organizací IATA. Cestující může zvolit i samostatné odbavení prostřednictvím webových stránek letecké společnosti, přes mobilní aplikaci nebo prostřednictvím samoobslužných kiosků na letišti. Kiosky jsou umístěny v odletových halách Terminálu 1 a 2. Nabízené komerční služby pokrývají oblast gastronomie, retail, finanční a poštovní služby, první pomoc a služby spojené s cestovním ruchem. Pro zvýšení komfortu cestujících jsou na všech terminálech k dispozici prémiové salóňky.

Reálné využití těchto služeb bylo zhodnoceno formou dotazníkového šetření v tranzitní části letiště. Dotazník mohl být díky vstřícnému postoji letiště a zástupců leteckých společností proveden u bezprostředních uživatelů služeb, jejich hodnocení vycházelo z aktuální zkušenosti. Šetření bylo orientováno jak na prvky obligatorního procesu odbavení, tak na navazující komerční části služeb. Z analýzy vyplývá snižování podílu cestujících využívajících odbavení na odbavovacích přepážkách na letišti, naopak podíl cestujících

využívajících elektronickou cestu odbavení se zvyšuje. Většina cestujících byla se zvolenou metodou odbavení spokojená, využila by ji i v budoucnu. Subjektivně vnímaná rychlost odbavení byla u většiny v intervalu do 5 minut. Nespokojení byli někteří cestující využívající odbavení prostřednictvím CUSS kiosků, kteří se setkali s technickými překážkami, případně tento způsob odbavení nebyl úspěšně dokončen. Služeb zvyšujících komfort formou relaxace v letištních salóncích využila desetina cestujících, z toho nejvytíženějším z nich byl Erste Premier Lounge. Důvodem nevyužití byl převážně nezáměr, z jedné třetiny absence informací o nabídce těchto služeb. Nabídku gastronomických služeb využila polovina všech respondentů, stejně tak jako služeb letištních obchodů. V dotazníkovém šetření byly vynechány otázky na pohlaví, datum narození, či věk respondentů z důvodu ochrany osobních údajů a možné neochoty na tyto otázky odpovědět.

Vlastní výzkum prokázal uplatnění celosvětových trendů v nabídce leteckých i neleteckých služeb poskytovaných cestujícím na pražském mezinárodním letišti. Zvolený způsob odbavení s téměř procentní přesností kopíruje trend používání automatizovaného odbavení cestujícími. K jeho dalšímu posílení je důležité ukázat cestujícím výhody automatizovaného odbavení a zajistit bezproblémové fungování těchto nabízených služeb. Dalším směrem je rozšíření automatizovaného odbavení i na samostatné odbavení zavazadel prostřednictvím CUSS kiosků cestujícími. Letiště uvedlo tyto kiosky do provozu v prvních měsících roku 2020. Cestující v době průzkumu ještě neměli možnost využití těchto služeb. Šetření prokázalo trend využití koncesních gastronomických a retailových služeb u poloviny zákazníků. Poskytovanými koncesemi letiště dobře reaguje na zákaznickou poptávku po těchto službách. Prostor pro zvýšení spokojenosti zákazníků je ve využívání, resp. informovanosti o možnostech využití bezplatné relaxační zóny v prostorách Terminálu 2.

Práce zachycuje stav služeb v rozsahu, v jakém byly poskytovány v roce 2019 a prvních dvou měsících v roce 2020. Vzniklá prodleva byla způsobena náročností administrativního procesu schvalování zvolené formy sběru dat. Dotazníkové šetření bylo provedeno bezprostředně po uzavření smlouvy o poskytnutí dat během února 2020. V té době již platila zvýšená bezpečnostní a hygienická opatření v souvislosti s rychlým nárůstem počtu onemocnění, způsobeného virem SARS – CoV – 2 na asijském kontinentu. Světová zdravotnická organizace prohlásila onemocnění COVID – 19 za pandemii 11. března 2020. Vláda České republiky zareagovala vyhlášením nouzového stavu od 12. března 2020

z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru na území České republiky. Opatření mimo jiné omezila možnost volného pohybu osob a zároveň byl zakázán vstup na území České republiky pro všechny cizince se stanovenými výjimkami. K podobným opatřením přistoupila z důvodu pandemie i většina ostatních států. Dopady na jednotlivé sektory národních hospodářství i světovou ekonomiku jsou zatím pouze odhadovány. Letiště Václava Havla v Praze realizovalo repatriační lety, konkrétní údaje o ztrátách nejsou zatím k dispozici. V současnosti se epidemiologická situace na území České republiky zlepšuje, mimořádná opatření jsou postupně rozvolňována, prognózy dalšího vývoje zůstávají zatím nejisté. Lze předpokládat, že nastalá situace a potřeba posílení ochranných opatření ovlivní i budoucí podobu nabízených služeb v oblasti letecké přepravy. Změnu lze očekávat i v oblasti poptávky. Dosavadní trendy automatizace odbavovacího procesu i využívání komerčních služeb bude nutné přizpůsobit novým nárokům na zajištění bezpečnosti přepravy za současného udržení komfortu cestujících.

Současná krize nejen v letecké dopravě bude jistě podobně jako již prodělané krize v minulosti překonána, letecká doprava a s ní související služby opět zaujmou místo dynamicky se rozvíjející součásti národní ekonomiky a přispějí k obnovení i dalšímu rozvoji cestovního ruchu.



## Seznam použité literatury

- BÍNA, Ladislav. 2014. *Provozování letecké dopravy a logistika*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, ISBN 978-80-7204-855-7.
- BOUDREAU ET AL. *ACRP Report 157: Improving the Airport Customer Experience*. Washington, D.C.: National Academy of Sciences, 2016. ISBN 978-0-309-37558-0.
- CZECH AIRLINES HANDLING, A.S. Czech Airlines Handling: O nás [online]. 2018 [cit. 2019-10-26]. Dostupné z: <https://www.czechairlineshandling.com/o-nas>
- CZECH AIRLINES HANDLING, A.S. *Výroční zpráva společnosti Czech Airlines Handling, a.s. za rok 2018* [online]. Aviatická 1017/2, Praha 6, 2019 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://www.czechairlineshandling.com/media/files/3/3/Vyrocnizprava-Czech-Airlines-Handling-2018.pdf>
- GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. 2017. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Přeložila Lucie SCHÜREROVÁ. Brno: BizBooks. ISBN 978-80-251-2595-3.
- INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASOCIATION. 2017. *IATA Ground Operations Manual*, 7th Edition. Montreal – Geneva: International Air Transport Association. ISBN: 978-92-9229-512-7.
- INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASOCIATION. 2018. *Passenger Services Conference Resolutions Manual*. Part I, 38th Edition. Montreal – Geneva: International Air Transport Association. ISBN 978-92-9229-562-2.
- LETIŠTĚ BRNO A.S. Letiště Brno, mezinárodní letiště Brno Tuřany: O letišti [online]. 2012 [cit. 2019-10-20]. Dostupné z: <http://www.brno-airport.cz/letiste/o-letisti/>
- LETIŠTĚ KARLOVY VARY S.R.O. Letiště Karlovy Vary: Historie [online]. 21.1.2016 [cit. 2019-10-26]. Dostupné z: <https://www.airport-k-vary.cz/cs/historie-letiste/>
- LETIŠTĚ OSTRAVA, A.S. *Leos Janacek Ostrava Airport: Historie* [online]. 2015 [cit. 2019-10-26]. Dostupné z: <http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-historie-vznik-vyvoj/>
- LETIŠTĚ PRAHA, A.S. Historie Letiště Václava Havla Praha [online]. 2019 [cit. 2019-10-30]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/historie-letiste-vaclava-havla-praha>

- LETIŠTĚ PRAHA, A.S. Restaurace, obchody a služby: Letiště Václava Havla Praha, Ruzyně [online]. 2019 [cit. 2019-10-30]. Dostupné z: [https://www.prg.aero/restaurace-obchody-sluzby?term\\_node\\_tid\\_depth=17&term\\_node\\_tid\\_depth\\_1=All&field\\_sluzba\\_terminal\\_target\\_id=All&field\\_sluzba\\_cast\\_terminalu\\_target\\_id=All](https://www.prg.aero/restaurace-obchody-sluzby?term_node_tid_depth=17&term_node_tid_depth_1=All&field_sluzba_terminal_target_id=All&field_sluzba_cast_terminalu_target_id=All)
- Menzies Aviation: O nás [online]. [cit. 2019-10-26]. Dostupné z: <http://www.menziesaviation.cz/o-nas>
- PRŮŠA, Jiří. 2016. *Svět letecké dopravy*, 2. rozšířené vydání. Praha: Galileo. ISBN: 978-80-260-8309-2.
- ŽIHLA, Zdeněk. 2010. *Provozování podniků letecké dopravy a letišť*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 978-80-7204-677-5.

## **Seznam příloh**

<b>Příloha A</b>	<b>Dotazník v českém jazyce.....</b>	<b>54</b>
<b>Příloha B</b>	<b>Dotazník v anglickém jazyce.....</b>	<b>56</b>

# Příloha A Dotazník v českém jazyce

## Využití vybraných služeb na letišti Václava Havla v Praze

Dobrý den, jmenuji se Michaela Mannová a jsem studentkou 3. ročníku na Technické univerzitě v Liberci- Ekonomické fakultě. V rámci své závěrečné bakalářské práce na téma "Služby v osobní letecké dopravě ve vybraném subjektu cestovního ruchu" jsem vytvořila dotazník, který má za úkol zmapovat využití vybraných služeb cestujícími na Letišti Václava Havla v Praze. Dotazník je vypracován se souhlasem Letiště Praha a.s. a jeho vyplnění nezabere více jak 2-3 minuty Vašeho času. Zodpovězením otázek můžete přispět ke zlepšení poskytovaných služeb a k úspěšnému obhájení bakalářské práce. Mnohokrát Vám děkuji

\*Povinné pole

Typ odbavení

1. Jaký jste zvolili způsob odbavení? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Odbavovací přepážka na letišti *Přeskočte na otázku 2*
- Samoobslužný kiosek *Přeskočte na otázku 5*
- Web check-in/ odbavení přes aplikaci *Přeskočte na otázku 2*
- Prostřednictvím SMS *Přeskočte na otázku 2*
- Jiné: \_\_\_\_\_

Zavazadlo

2. Měli jste zavazadlo k odbavení? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Ano *Přeskočte na otázku 3*
- Ne, pouze příruční *Přeskočte na otázku 4*

Délka odbavení

3. Jak dlouho proces odbavení trval? \*

Označte jen jednu elipsu.

- 0- 5 minut *Přeskočte na otázku 4*
- 5- 10 minut *Přeskočte na otázku 4*
- 10 a více minut *Přeskočte na otázku 4*

Využití zvoleného způsobu odbavení

4. Využijete tento způsob odbavení během další cesty? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

*Přeskočte na otázku 6*

Kiosek

5. Proběhlo odbavení přes kiosek bez problémů?

Označte jen jednu elipsu.

- Ano *Přeskočte na otázku 2*
- Proces byl složitý, musel/a jsem požádat o asistenci *Přeskočte na otázku 2*
- Ne, nepodařilo se mi provést odbavení u kiosku *Přeskočte na otázku 3*

Odpočinková a relaxační zóna

6. Využili jste k odpočinku a relaxu jeden ze salónků na letišti, či relaxační zónu?

Označte jen jednu elipsu.

- Ano Přeskočte na otázku 7  
 Ne Přeskočte na otázku 8

7. Kterou z možností jste využili?

Označte jen jednu elipsu.

- Relaxační zóna (T2), zdarma  
 Salónek T1  
 Salónek T2

Přeskočte na otázku 9

8. Proč jste nevyužili relaxační zónu či salónek?

Označte jen jednu elipsu.

- Neměl/a jsem zájem  
 Nevěděl jsem o možnosti využití

Restaurace

9. Navštívili jste některou z restaurací na letišti?

Označte jen jednu elipsu.

- Ano  
 Ne

Nakupování v obchodech

10. Využili jste možnosti nákupu v obchodech na letišti?

Označte jen jednu elipsu.

- Ano  
 Ne

Vlastní postřehy

11. Je něco, co byste rádi k fungování letiště dodali?

---

---

---

---

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

# Příloha B Dotazník v anglickém jazyce

## Use of selected services at Václav Havel Airport in Prague

Hello, my name is Michaela Mannová and I am a 3rd year student at the Technical University of Liberec - Faculty of Economics. Part of my bachelor thesis on the topic "Services in passenger air transport in a selected subject of tourism" is a questionnaire, which is to map the use of selected services by passengers at the Václav Havel Airport in Prague. The questionnaire has been prepared with the consent of Prague Airport a.s. and completing takes no more than 2-3 minutes of your time. By answering the questions you can contribute to the improvement of provided services and to the successful completion of the bachelor thesis. Thank you very much

\*Povinné pole

### Check-in method

1. Which check-in method did you choose? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Check-in counter at the airport *Přeskočte na otázku 2*  
 Self-service kiosk *Přeskočte na otázku 5*  
 Web check-in/ via app *Přeskočte na otázku 2*  
 Via SMS *Přeskočte na otázku 2*  
 Jiné: \_\_\_\_\_

### Luggage

2. Did you have any luggage for check-in? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Yes *Přeskočte na otázku 3*  
 No, only carry-on *Přeskočte na otázku 4*

### Length of check-in process

3. How long did the check-in process last? \*

Označte jen jednu elipsu.

- 0- 5 minutes *Přeskočte na otázku 4*  
 5- 10 minutes *Přeskočte na otázku 4*  
 10 minutes and more *Přeskočte na otázku 4*

### Future use of selected method of check-in

4. Will you use this method of check-in for your next trip? \*

Označte jen jednu elipsu.

- Yes  
 No

Přeskočte na otázku 6

### Self-service kiosk

5. Was the check-in at the self-service kiosk without any problems?

Označte jen jednu elipsu.

- Yes *Přeskočte na otázku 2*  
 Process was complicated I had to ask for assistance *Přeskočte na otázku 2*  
 No, I didn't manage to check-in at the kiosk *Přeskočte na otázku 3*

## Lounges

6. Have you used one of the Lounges at the airport or a Relaxation zone to rest and relax?

Označte jen jednu elipsu.

- Yes Přeskočte na otázku 7  
 No Přeskočte na otázku 8

7. Which option did you use?

Označte jen jednu elipsu.

- free Relaxation zone (T2)  
 Raiffeisenbank Lounge (T2)  
 Erste Premier Lounge (T2)

Přeskočte na otázku 9

8. Why didn't you use the relaxation zone or lounge?

Označte jen jednu elipsu.

- I was not interested  
 I did not know about the option.

## Restaurants

9. Have you visited any of the restaurants at the airport?

Označte jen jednu elipsu.

- Yes  
 No

## Shops

10. Did you make use of shopping opportunities at the airport?

Označte jen jednu elipsu.

- Yes  
 No

## Own observations

11. Is there something you would like to add to your Václav Havel's Airport experience?

---

---

---

---

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře