

Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Bakalářská práce

DOPADY PANDEMIE COVID-19 NA LETECKOU DOPRAVU

Vypracoval: Šárka Šimsová

Vedoucí práce: Ing. Petr Janeček, Ph.D.

České Budějovice 2021

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Šárka ŠIMSOVÁ
Osobní číslo: E18633
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání
Téma práce: Dopady pandemie COVID-19 na leteckou dopravu
Zadávající katedra: Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Zásady pro vypracování

Cíle práce:

Hlavním cílem práce je identifikovat současné dopady a důsledky na leteckou dopravu. Dílčím cílem je hodnotit chování a ochotu účastnit se letecké dopravy, zjistit postoje účastníků letecké dopravy na přijatá opatření.

Metodický postup:

Zpracujte teoretický úvod k vybranému tématu.

Identifikujte současný stav a dopady situace v oblasti letecké dopravy.

Vhodnými metodami analyzujte chování účastníků letecké dopravy.

Vytvořte syntézu ze získaných informací.

Na základě zjištěných informací navrhněte zlepšení nebo doporučení leteckým společnostem.

Rámcová osnova:

1. Úvod. Cíl práce (hypotézy). 2. Přehled řešení problematiky (literární řešerše). 3. Metodika. 4. Analýza současného stavu 5. Řešení a výsledky (diskuze). 6. Závěr. I. Summary a key words v AJ. II. Seznam použitých zdrojů. III. Seznam obrázků, tabulek a grafů. IV. Seznam příloh. V. Přílohy.

Rozsah pracovní zprávy: 40 – 50 stran

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

Horner, S., & Swarbrooke, J. (2016). *Consumer Behaviour in Tourism*. Oxon: Routledge.

Orieška, J. (2010). *Služby o cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis.

Page, S., J. (2019). *Tourism Management*. Oxon: Routledge.

Robinson, P., Lück, M., & Smith, S., L.J. (2013). *Tourism*. Wallingford: CABI.

Zelenka, J., & Pásková, M. (2012). *Cestovní ruch? výkladový slovník*. Praha: Linde,

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petr Janeček, Ph.D.
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Datum zadání bakalářské práce: 5. ledna 2021
Termín odevzdání bakalářské práce: 14. dubna 2021


doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 19 (29)
370 01 České Budějovice


Ing. Roman Švec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 5. ledna 2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 10.4.2021

Šárka Šimsová

Poděkování:

Chtěla bych touto cestou poděkovat mému vedoucímu bakalářské práce, panu Ing. Petru Janečkovi, Ph.D., za cenné rady, vždy ochotný a vstřícný přístup i během víkendu, samotné vedení této bakalářské práce, ale také za podporu při hledání vhodného tématu a zajištění respondentů důležitých pro splnění cíle. Dále bych ráda poděkovala mému příteli, Ing. Lukáši, bez kterého bych nebyla schopna psát tuto práci. Děkuji Ti za neskutečnou trpělivost, shovívavost vůči mým hektickým a nezdařilým dnům, a především za nevyčísitelnou a jedinečnou podporu během mých studií. Děkuji všem respondentům – kamarádkám za to, že si na mne udělaly čas a ochotně mi pomohly se sdílením jejich zkušeností. Mé díky patří také mým rodičům, kteří mne odmalička vedli ke studiu a stejně tak mým přátelům, kteří mne dohromady s nimi podporovali a drželi mi palce.

Obsah

1	Úvod	3
	TEORETICKÁ ČÁST	4
2	Letecká doprava.....	4
2.1	Historie, vymezení a vývoj	5
2.2	Služby letecké dopravy	6
2.3	Mezinárodní letecká doprava	8
2.4	Světové organizace v oblasti letectví	10
2.5	Aliance leteckých společností	12
2.6	Současné trendy v letecké dopravě	14
3	Pandemie COVID-19 a letecká doprava	16
3.1	Základní informace	16
3.2	Ekonomické ukazatele a vliv COVID-19	17
3.3	Charakteristika a dopad na leteckou dopravu ve světě	19
3.4	Charakteristika a dopad na leteckou dopravu v České republice.....	22
	PRAKTICKÁ ČÁST	23
4	Metodika práce	23
4.1	Kvantitativní výzkum.....	23
4.2	Kvalitativní výzkum.....	24
5	Výsledky dotazníkového šetření.....	26
5.1	Vzorek respondentů	26
5.2	Analýza současné situace v letecké dopravě.....	30
6	Výsledky rozhovorů	40
6.1	Výběr dotazovaných.....	40
6.2	Zhodnocení rozhovorů	40
7	Návrhy a opatření pro leteckou dopravu	48

8	Závěr.....	52
I.	Summary and keywords	54
II.	Seznam použitých zdrojů.....	55
III.	Seznam obrázků.....	
III.	Seznam tabulek.....	
III.	Seznam grafů	
IV.	Seznam příloh.....	
V.	Přílohy.....	

1 Úvod

Letecká doprava byla do příchodu pandemie koronaviru dominantní dopravou pasažérů, nákladů a ostatních věcí. Po téměř roce trvající pandemie je stále jednou z nejrozšířenějších, avšak také nejvíce zasaženou službou v dopravním průmyslu. Nejedná se ani tolik o cargo letecké služby, jako o klasické služby letecké dopravy. Tento fakt je velmi nešťastným ukazatelem pro celý svět, protože letecká doprava se podílí na globálním HDP zhruba 10 % a jakýkoliv propad v tomto sektoru je tak hrozbou pro ekonomiky všech zemí na světě.

Hlavním cílem předkládané bakalářské práce je identifikovat současné dopady a důsledky v oblasti letectví. Dílčím cílem je vyhodnotit chování a ochotu spotřebitelů účastnit se letecké dopravy a zároveň zjistit jejich postoje na přijatá opatření. Všechny vstupy jsou vyhodnocovány a používány k přijímání klíčových rozhodnutí spolu s potenciálním zlepšením a doporučením ve službách letecké dopravy.

Součástí letecké dopravy jsou služby, které jsou poskytovány před letem, během letu a také po něm. Tyto služby jsou poskytovány personálem, který z velkého procenta tvoří zaměstnanci letiště a dále také zaměstnanci leteckých společností – piloti, letušky a stevardi. Tato práce přináší jedinečný pohled pracovníků poskytujících služby kilometry nad zemským povrchem na vzniklou pandemii. Jejich postřehy a názory jsou zakomponovány v práci a zaměřují se na to, jak aktuální situace COVID-19 ovlivnila a změnila návyky, na které byli zvyklí během výkonu svého zaměstnání vykonávat. Největším problémem je pravděpodobně úbytek cestujících, kteří tvořili značnou část letecké dopravy. Aby bylo možné ověřit, zda se tvrzení pracovníků poskytujících služby na palubě letadla shodují s uživateli, byl vytvořen online dotazník. Ten byl zaměřen na samotné účastníky letecké dopravy – cestující. U nich bylo nutné zaměřit se na pandemickou situaci hlavně jako na překážku, která je při rozhodovacím procesu o využití dopravy omezovala. Proto byly otázky směřovány hlavně na bezpečnost a pocity, které vedly cestující k využití či nevyužití letecké dopravy.

Bezpochyby je důležité také dodat, že samotná letecká doprava byla jednou z příčin rozšíření viru COVID-19 po celém světě a stála již u samého zrodu této bezprecedentní pandemie. Tento destruktivní počín ovlivnil zrovna paradoxně toto odvětví nejvíce ze všech a přepsal dějiny po celém světě. Omezení způsobená právě tímto virem zasahují do všech aspektů jak pracovního, tak běžného života.

TEORETICKÁ ČÁST

V této kapitole jsou podrobně definovány a vysvětleny klíčové oblasti, které jsou stěžejní pro samotnou bakalářskou práci. K nezbytnému porozumění tématu práce bylo zapotřebí zabývat se především leteckou dopravou, jejím vývojem, historií a všemi utvářivšími vlivy, které vedly k jejímu vzniku v takové podobě, v jaké ji známe dnes. Druhou nejdůležitější oblastí této teoretické části byla autorkou zvolena část, která se zabývá nově se vyskytujícím globálním problémem s virem COVID-19, který má na výstupy práce značný vliv.

2 Letecká doprava

Leteckou dopravu lze chápat jako nástroj, bez kterého by rozmach cestovního ruchu nebylo možné uskutečnit v tak rozsáhlém měřítku, v jakém ho známe dnes. I přesto, že letadla jsou společně s tankery největšími znečišťovateli ovzduší co se spalování paliva týče, letecké společnosti se různými způsoby usilovně snaží o snižování zátěže a dopadů na životní prostředí. Navzdory této negativní stránce je třeba konstatovat, že letecká doprava je nejrychlejším a nejbezpečnějším způsobem přepravy v dnešním světě. Také Oriška (2010) zmiňuje, že letecká doprava umožňuje nejrychlejší přepravu účastníků cestovního ruchu. Pro svou vysokou přepravní rychlost, pohodlí a kulturu cestování je výhodná zejména při překonávání větších vzdáleností.

Rodrigue, Comtois a Slack (2006) souhlasí a zdůrazňují, že ve srovnání s jinými druhy dopravy je zjevnou hlavní výhodou letecké dopravy především rychlost. Tento specifický znak slouží zároveň jako kompenzace vůči mnohým dalším záporům v tomto odvětví. Nejvýznamnější negací letecké dopravy je její finanční nákladnost, spotřeba paliva a také omezená přepravní kapacita. Technologie již zapracovala na redukci některých nedostatků, zejména nárustu kapacity letadel až na 500 cestujících nebo 100 tun nákladu. Novodobá technologie také značně navýšila dolet letounu – zatímco před 40 lety právě začínalo být možné přeletět Atlantský oceán bez zastávky na mezilehlých místech (jako je například Newfoundland), nyní je již běžnou záležitostí letět 18 hodin v kuse. Rychlost komerčních letadel se překvapivě již nadále nezvýšila od 60. let 20. století, kdy se očekával větší vývoj nadzvukových letadel v souvislosti s tehdejšími vznikem britsko-francouzského nadzvukového dopravního letounu Concorde. Letoun byl následně vyřazen z provozu v roce 2003.

Pruša (a kolektiv, 2007) dodává, že letecká doprava jako taková se stává globálně masovým dopravním odvětvím. Je dnes dostupná prakticky všem vrstvám obyvatel ekonomicky vyspělých zemí a je běžně využívána pro služební i soukromé cesty. To je umožněno dramatickým zvýšením produktivity a následným snížením cen za přepravu. Tento proces je z velké části výsledkem liberalizace, která probíhá v řadě zemí a má samozřejmě za následek i vznik a úpadky mnoha dopravců. Doprava je jedním z nejdůležitějších odvětví cestovního ruchu. Zatímco ona samotná může existovat bez cestovního ruchu, cestovní ruch nemůže naopak existovat bez ní. (Robinson, Lück a Smith, 2013)

Letecká doprava pomohla k putování po celém světě a bez její pomoci by neproběhla globalizace v rámci celého světa až na ty nejbližší a nejnepřístupnější místa.

2.1 Historie, vymezení a vývoj

Historie letecké dopravy se oproti jiným dopravním odvětvím začala psát podstatně později. Zmínky z historie o letectví nebo alespoň o touze létat jsou, ale vzlet sám o sobě i stále o tisíce let později nepřestává udivovat nejednoho obdivovatele. Je to právě fyzika a vrcholné inženýrství spojené s perfektní konstrukcí letadel, které drží tento velký kolos nad zemí.

Samotná snaha lidstva vzlétnout po vzoru ptáků sahá podle čínských a perských legend až do 2. tisíciletí př. n. l. Na evropském kontinentě je nejznámější řecká legenda o Ikarovi, která se datuje do 7. století př. n. l. Soustavně se možností letu zabýval jako první Leonardo da Vinci (1452-1519), který své poznatky shrnul do poznámek „Kodex ptačího letu“ a mnoha konstrukčních náčrtků. Neúspěchy s napodobením ptačího letu vedly k tomu, že lidé začali vzdušný prostor dobývat balony. V roce 1783 se vznesl nedaleko Paříže první balon s lidskou posádkou k asi 25minutovému letu. První čtyři vzlety řízeným motorovým letadlem předvedli bratři Wrightové 17. prosince 1903. V roce 1905 ustavili americký rekord v trvání letu, když za 1 hodinu a 13 minut jejich letadlo Flyer 3 uletělo 83 km. (Pruša a kolektiv, 2007)

Druhá světová válka, stejně jako první, přinesla letectví nové technologie. Tím největším byl zřejmě proudový motor, přestože trvalo ještě několik let, než byl použit v civilním letectví. Válka ale také odhalila problémy s létáním ve vysokých výškách, a proto se začaly zkoušet první přetlakované kabiny. (Horner a Swarbrooke, 2016)

Jedním z prvních nejčastěji používaných letadel pro přepravu cestujících byl Boeing 707, který poprvé vzlétl v roce 1957.

Dalo by se říci, že letecká doprava prošla za období přibližně sta let zcela unikátním vývojem od prvního vzletu letadla do vzduchu až ke globálnímu odvětví, které je technologicky na špičce lidského vývoje a u něhož hlavní omezení růstu jsou stále více formována jen fyzikálními zákony (rychlost) a ekologicko-kapacitními limity (možnost stavby nové infrastruktury, dostupnost současného druhu paliva). Z činnosti vyhrazené až do poloviny 30. let minulého století spíše bohatým excentrikům vyrostl nejbezpečnější, nejrychlejší a nejpohodlnější způsob dopravy, který lidstvo poznalo. (Pruša a kolektiv, 2007)

2.2 Služby letecké dopravy

Provozování letecké dopravy představuje široký komplex pozemních a přepravních služeb, především služeb cestujícím. Jedná se o souhrn služeb poskytovaných před, v průběhu i po skončení letu: informační a prodejní služby, služby pozemní dopravy, služby spojené s odbavením cestujících (pasové, vízové a celní služby), obchodní a prodejní služby, směnárenské, zdravotnické a hygienické, palubní služby a také provozní služby (technický provoz letiště, hasiči, řízení letového provozu aj.). (Čertík a kolektiv, 2000)

Letecká doprava se rozděluje na pravidelnou, nepravidelnou, vnitrostátní a mezinárodní. Pravidelná letecká doprava se uskutečňuje za zveřejněné ceny stanovené pro jednotlivce a podle pravidelně vyhlašovaného letového řádu, tj. na pravidelných linkách v rámci dopravní sítě. Nepravidelná (charterová) letecká doprava se naopak uskutečňuje na objednávku, hlavně cestovních kanceláří, pro skupiny účastníků zájezdů nebo různých zájmových skupin a klubů. Vnitrostátní letecká doprava se zaměřuje jen na přepravu v rámci hranic příslušného státu, mezinárodní letecká doprava se realizuje na trzích více států. Standard služeb je u mezinárodních společností obvykle vyšší. (Orieška, 2010)

Existuje mnoho leteckých společností, pravidelně zanikají a vznikají nové. Na území České republiky kromě národního leteckého dopravce – České aerolinie (ČSA) – působí také spousta dalších mezinárodních společností a společností originálně se sídlím v okolních státech. Zelenka a Pásková (2002) popisují leteckou společnost jako organizaci zajišťující vlastními nebo pronajatými letadly pravidelnou nebo nepravidelnou přepravu cestujících, nákladů nebo poštovních zásilek. Typický je důraz na vysokou kvalitu služeb,

spolupráci s dalšími subjekty (programy „frequent flyer“) a propracovaná marketingová strategie (vytváření packagů, distribuce letenek, diferenciacie služeb, různé přepravní třídy aj.). Robinson, Lück a Smith (2013) na rozdíl od Orišky odlišují letecké společnosti podle typu služby, kterou nabízejí. Jedná se o čtyři kategorie: pravidelné (starší) letecké společnosti, nepravidelné (charterové), nízkonákladové (low-cost airlines) a privátní (air taxi airlines).

Tabulka 1 – Faktory ovlivňující nákupní chování zákazníka

Produkt	Zákazník	Očekávání zákazníka
První třída Nejvyšší cena	Nejvyšší socioekonomická třída Nejprestižnější zákazníci	Vysoká úroveň poskytovaných služeb Přednostní odbavení Maximalizace prostoru na palubě
Obchodní třída Střední cena	Obchodní cestující Střední/vyšší socioekonomická třída	Částečně poskytované služby Spolehlivé a rychlé odbavení Vhodné přidělení prostoru na palubě Obchodní služby na palubě
Ekonomická třída Nižší cena	Rodiny Nižší/střední socioekonomická třída Studenti/jednotlivci	Limitované poskytované služby Omezené občerstvení Málo místa na palubě Služby pro děti

Zdroj: Horner a Swarbrooke, 2016, upraveno autorkou

Orieška (2010) zmiňuje, že standard služeb letecké dopravy závisí za prvé na tom, zda jsou služby poskytovány v pravidelné, resp. nepravidelné (charterové) dopravě. Letadla zde používaná k charterovým letům totiž poskytují většinou menší pohodlí a větší kapacitu, čímž se dosahuje nižší ceny za sedadlo. A za druhé je podmíněný přepravní třídou v pravidelné dopravě, která se výrazně projevuje v ceně za přepravu. Rozlišujeme první třídu (First Class – F), třídu pro obchodní cestující (Business Class – J), a ekonomickou třídu (Economy Class – Y). Obchodním cestujícím se rozumí cestující za účelem odborných, obchodních nebo jiných komerčních aktivit. Horner a Swarbrooke (2016) souhlasí a podrobněji popisují druhy přepravních tříd, viz tabulka č. 1 výše. Letecká doprava také bezprostředně reaguje na dění ve světě, stejně jako na vývoj cen paliva, které tvoří zásadní část nákladů na její provoz.

2.3 Mezinárodní letecká doprava

Mezinárodní letecká doprava probíhá mezi hranicemi dvěma a více států a má zásadní vliv na rozvoj mezinárodních vztahů a spolupráce ve dvou základních rovinách – společensko-politické a hospodářské.

Společensko-politický význam mezinárodní letecké dopravy tkví v jejím zásadním vlivu na intenzitu udržování a rozšiřování osobních kontaktů na úrovni vlád i obyvatel jednotlivých zemí. Vzhledem k její vysoké použitelnosti v konfliktech mají některé státy legislativně ošetřeno, že mohou povolovat civilní letadla a personál státních i soukromých společností k plnění mocenských úkolů.

Hospodářský význam letecké dopravy se odvíjí od skutečnosti, že představuje nejrychlejší a nejbezpečnější způsob přepravy osob a zboží. Pro přepravu osob a některých druhů zboží (rychloobrátkové nebo o vysoké hodnotě), zejména na delší vzdálenosti, je prakticky jedinou použitelnou možností. Jinou stránkou hospodářského přínosu letecké dopravy je to, že poskytuje velké množství pracovních příležitostí jak přímých, tak nepřímých a vyvolaných. Přímé pracovní příležitosti vznikají v leteckých společnostech, na letištích, v podnicích řízení letového provozu, nepřímé u výrobců letadel, u výrobců nejrůznějšího zabezpečovacího zařízení a výpočetní techniky. Vyvolané pracovní příležitosti se vytvářejí zejména v infrastruktuře cestovního ruchu (hotely, restaurace atd.), která by bez letecké dopravy neměla opodstatnění. (Pruša a kolektiv, 2007)

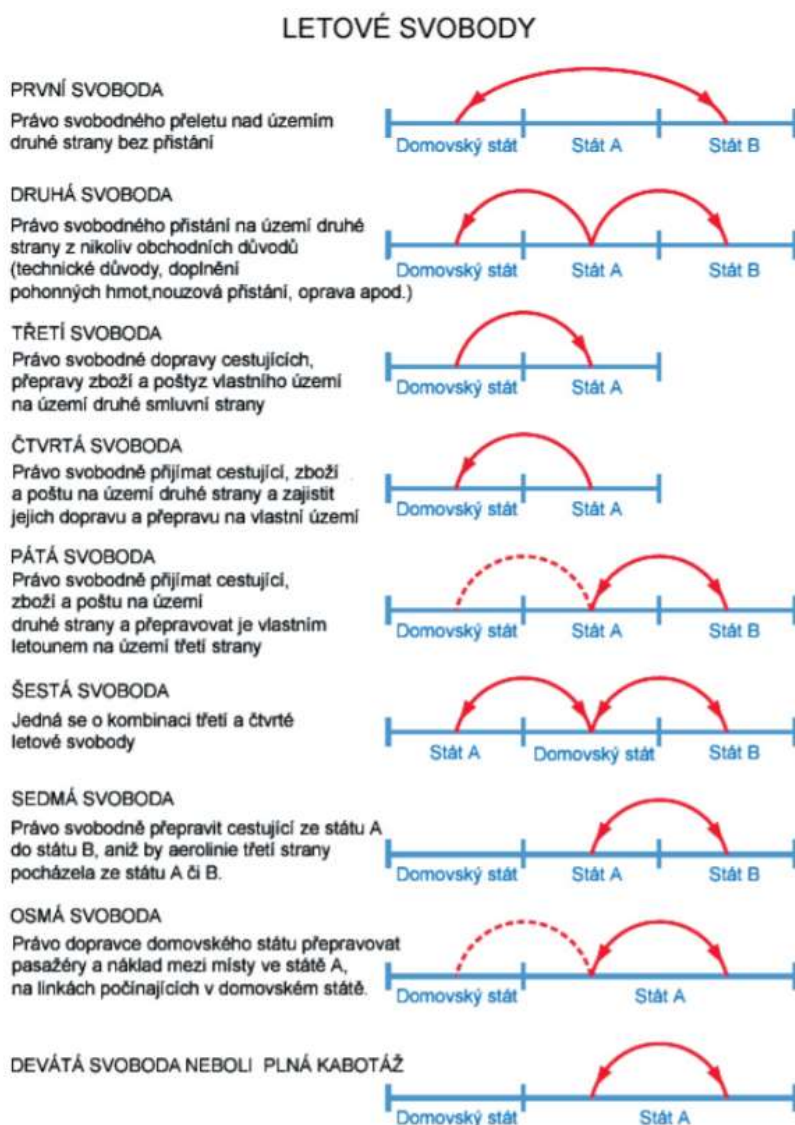
Mezinárodní letecká doprava za hranice státu by nešla uskutečnit, pokud by neexistovalo tzv. **Devět letových svobod**, které jsou vyobrazeny na obrázku 1 dále.

Letecká společnost tradičně potřebuje souhlas vlád ostatních zemí, do kterých nebo ze kterých se chystá letět. Tato skutečnost platí dokonce i pro země, přes které letadlo pouze přelétá. Před druhou světovou válkou toto povolení nepředstavovalo mnoho obtíží, jelikož škála komerčních letadel byla omezena a sítě letecké dopravy byly teprve v začátku a znárodněny. (Rodrigue, Comtois a Slack, 2006)

Pruša (a kolektiv, 2007) zmiňuje, že ještě před koncem 2. světové války sezval americký prezident Roosevelt celkem 55 států na mezinárodní konferenci o civilním letectví do Chicaga (9. září 1944). Motivací bylo využít jak obrovský válečný technologický pokrok a nashromážděný materiál, tak i internacionální soudržnost jako prostředky k zabránění příštím konfliktům. Výsledkem této historicky úspěšné konference bylo

dosažení "Úmluvy o mezinárodním civilním letectví", a tím také navrženo pět letových svobod, nicméně pouze první dvě svobody – právo přeletu a právo učinit technickou zastávku, byly dohodnuty jako mnohostranné. Tyto svobody nejsou automaticky udělovány jako právo, ale jsou to výsady, které musí být vyjednány. Všechny ostatní svobody musí být sjednány v podobě dvoustranných dohod. Úmluva z roku 1944 byla od té doby již prodloužena o následující čtyři další svobody. (Rodrigue, Comtois a Slack, 2006) Od té doby existuje výše zmíněných tzv. Devět letových svobod, které jsou graficky znázorněny na obrázku č. 1.

Obrázek 1 – Devět letových svobod



Zdroj: Šimková, 2016

Page (2019) popisuje, že letecké společnosti rovněž využívají dvoustranné dohody založené na principu reciprocity (vzájemnosti), při níž mají obě stejná práva. Na rozdíl od nich avšak také existují dohody o sdružování, které jsou používány v duopolistické situaci sdílení trhu mezi dvěma společnostmi. Tam, kde povolení k podnikání nemusí stačit k ospravedlnění provozu, službu provozuje letecká společnost, která má nižší náklady na provoz.

2.4 Světové organizace v oblasti letectví

Na bezpečnost a plynulost mezinárodní letecké dopravy dohlíží několik světových organizací, mezi které patří následující:

- EASA (agentura EU pro bezpečnost letectví),
- ECAC (Evropské sdružení civilního letectví),
- EUROCONTROL (Evropská organizace pro bezpečnost řízení letového provozu),
- IATA (nevládní mezinárodní organizace sdružující letecké dopravce),
- ICAO (Mezinárodní organizace pro civilní letectví),
- IFALPA (Asociace dopravních pilotů),
- JAA (Sdružení leteckých úřadů),
- SITA (telekomunikační a informační organizace v letecké dopravě).

Níže jsou uvedeny dvě organizace, které nejvíce souvisí s touto bakalářskou prací.

IATA

První organizací je Mezinárodní sdružení leteckých dopravců – IATA (International Air Transport Association). Jde o dobrovolnou nevládní organizaci leteckých dopravců, kteří provozují pravidelnou mezinárodní dopravu. IATA mimo jiné přiděluje kódy používané pro jednotlivá města a letiště – ty jsou uváděny v základním IATA kódovníku a používány jsou pak samozřejmě v různých odborných manuálech, letových řádech a v GDS, tarifních informacích, rezervačních postupech a téměř veškeré obchodně-provozní komunikaci. Každý kód letiště se skládá ze tří písmen. Jestliže je v některém městě více letišť, má každé letiště svůj vlastní třípísmenný kód a město jako takové má také svůj vlastní kód. Tak např. v Londýně je několik letišť, a to letiště Heathrow – třípísmenný kód LHR, letiště Stansted – kód STN, letiště Gatwick – kód LGW, pokud bude uvedeno „LON“, znamená to město Londýn jako takové.

Stanovy pro založení organizace byly navrženy v roce 1944, a po konferenci v Chicagu na jaře v roce 1945 byla IATA ustanovena za přítomnosti zástupců 31 leteckých společností nabízejících pravidelnou mezinárodní přepravu. Jedním ze zakládajících členů IATA byly také ČSA (Pruša a kolektiv, 2007). IATA k 1. lednu 2021 sdružuje 290 leteckých společností zajišťujících celkem asi 94 % pravidelné mezinárodní letecké přepravy ve světě (IATA.org, 2021). IATA má hlavní sídlo v Montrealu, avšak velká část jejich činností (zejména finančních) je vykonávána v její největší kanceláři, která se nachází v Ženevě. Oblastní kanceláře jsou udržovány též v jednotlivých částech světa (Ammán, Bangkok, Nairobi, Londýn, Miami, Washington). Vzhledem k rozdílnosti potřeb na jednotlivých světadílech byly ustaveny tři tzv. konferenční oblasti, do nichž se činnost IATA soustřeďuje tak, aby mohly být rozlišeny jejich specifické potřeby a rozdíly.

ICAO

Orieška (2010) definuje ICAO (International Civil Aviation Organization) jako mezivládní organizaci, která vytváří předpoklady pro mezinárodní leteckou dopravu po technickoprovozní stránce. Mezinárodní organizace pro civilní letectví vznikla na základě rozhodnutí konference v Chicagu. Je nástupcem dřívější ICAN. Byla založena v roce 1947, sdružuje téměř všechny země světa, má hlavní sídlo v Montrealu a je členskou organizací systému OSN. Jejím hlavním orgánem je Valné shromáždění ICAO, které se schází jednou za tři roky ke schválení programu a rozpočtu a k volbě Rady ICAO na nadcházející tříleté období. Jako jedna z mála organizací systému OSN má ICAO mezi Valnými shromážděními stálý výkonný orgán, 36člennou Radu ICAO (ICAO Council) (Pruša a kolektiv, 2007). Díky její činnosti se sjednocují předpisy a technika mezinárodní letecké dopravy, předávají se technické a ekonomické informace a také meteorologická hlášení (Orieška, 2010). Třípísmenný kód podporovaný organizací ICAO je někdy používán ve službách řízení letového provozu či v propagačních materiálech dopravců. Vzhledem k tradici dvoupísmenných kódů a problémům s případným přeprogramováním všech obchodně provozních systémů je však využívání kódů třípísmenných velmi omezené. Pro příklad jsou uvedené třípísmenné kódy společností ČSA, KLM a Finnair: CSA, KLM, FIN. (Pruša a kolektiv, 2007)

2.5 Aliance leteckých společností

Letecké společnosti se začaly v rámci globalizace letecké dopravy ve světě a stále se zostřující konkurence na dálkových linkách sdružovat do leteckých aliancí. V průběhu let fungovaly služby a poplatky národních a soukromých leteckých společností dle pravidel IATA. Avšak skutečnost, že jsou samy plně závislé na předpisech a podmínkách IATA (tj. ceny letenek, letecké linky, pracovní podmínky a typy služeb), vedla k vytvoření oligopolu v leteckém sektoru. Dnes letecké společnosti používají vzájemné dohody a věrnostní programy. Nejdůležitějším odůvodněním je, že obě metody se dají snadno implementovat a nepřinášejí žádné další náklady leteckým společnostem. Tímto způsobem letecké společnosti rozšiřují svou letovou síť a zvyšují počet cestujících, které přepravují, aniž by investovaly do dodatečných nákladů. Šíření globálních distribučních systémů a používání počítačových rezervačních systémů vyvinutých přímo pro letecké přepravní společnosti vedly k velkým skupinám partnerů. (Czipura & Jolly, 2007: 60)

K nejvýznamnějším a nejviditelnějším aliancím patří uskupení Star Alliance, v níž má hlavní slovo německá Lufthansa spolu s americkými United Airlines, dále pak Sky Team, tvořené Air France a americkou Delta Airlines, jejíž součástí se staly i ČSA, a nakonec OneWorld v čele s leteckými společnostmi British Airways a American Airlines.

Star Alliance

Star Alliance je v současnosti největší aliance leteckých společností a zároveň také nejstarší. Založena byla v roce 1997 a jako první globální letecká aliance spojující pět hlavních leteckých společností do jedné sítě nabídla mezinárodním cestovatelům zcela nový typ služeb. Zakládajícími členy byly Air Canada, Lufthansa, Scandinavian Airlines System, Thai Airways a United Airlines. Těchto 5 společností symbolizuje i znak Star Alliance na obrázku č. 2. (staralliance.com, 2021)

Obrázek 2 – Znak Star Alliance



Zdroj: staralliance.com, 2021

Hlavním účelem Star Alliance je vytvořit homogenní produkt se společným systémem, který umožňuje každé letecké společnosti používat letový program a zajistit kvalitní zboží a služby pro své cestující, a zároveň tak navázat globální komunikační síť napříč mnoha zemí světa. S pokrytím více než 192 zemí na světě a 1330 destinací celosvětově nabízí spoustu letů, díky kterým se jednoduše splní různorodé poptávky letenek, a cestujícím se tak naskytá možnost cestovat kamkoli ve světě. Star Alliance nabízí odměny pro věrnostní programy, které zahrnují nabídky snížení cen nebo bezplatné letenky na letech s jakýmkoli členem letecké společnosti. Elita cestujících, kteří získají zlaté členství ve Star Alliance, může využívat komfort a luxusní čekací salonky, a díky tomu pak těží ze všech druhů služeb ve více než 1000 letištích po celém světě. (Czipura & Jolly, 2007: 60)

Star Alliance sdružuje na 28 dopravců po celém světě, mezi které patří například i Aegean, Air New Zealand, Austrian, Brussels airlines, Lufthansa, SWISS, TAM airlines, TAP Portugal, Singapore airlines, SAS či Turkish airlines. (cestujlevne.com, 2014) Největší ze společností Star Alliance z pohledu počtu přepravených cestujících, flotily, i zaměstnanců, je United Airlines. Tato americká letecká společnost se sídlem v Chicagu byla založena v roce 1926 a má zásluhu na odbavení celkem 1,7 milion letů přepravujících více než 162 milionů pasažérů v roce 2019. Jak uvádí na svých stránkách, provozuje kolem 4 900 odletů denně a dle lednové statistiky 2021 vlastní 1428 letadel. (united.com, 2021)

SkyTeam

SkyTeam je nejmladší globální aliance, která vznikla v roce 2000 se čtyřmi zakladateli: Aeroméxico, Air France, Delta Air Lines a Korean Air. Je druhou největší leteckou aliancí s 19 členy. (skyteam.com, 2021)

Obrázek 3 – Znak SkyTeam



Zdroj: skyteam.com, 2021

Mezi největší společnosti zde patří Delta Airlines, která je i v současné době 3. největší leteckou společností na světě. (oag.com, 2021) Sídlí v Atlantě a vznikla už v roce 1924. Delta provozuje také přímé sezónní denní spojení z letiště New York–JFK do Prahy. České aerolinie (ČSA) se připojily v roce 2001.

OneWorld

Nejmenší ze zmíněných aliancí leteckých společností na světě je OneWorld. Společnost tvořící 13 členů se sídlem v americkém New Yorku byla založena v roce 1999. Zakládajícími členy aliance byly letecké společnosti American Airlines, British Airways, Canadian Airlines, Cathay Pacific a Qantas. (oneworld.com, 2021)

Obrázek 4 – Znak Oneworld



Zdroj: oneworld.com, 2021

American Airlines byla až do doby pandemie COVID-19 největší leteckou společností na světě z počtu letadel a příjmu, avšak v roce 2020 ji předběhla China Southern Airline, a tím přesunula její prvenství na místo druhé. (oag.com, 2020) Společnost American Airlines sídlí v texaském Fort Worth od jejího založení – roku 1926. Stejně jako u její konkurence, Delta Airlines, existuje přímé spojení na letiště Praha z americké Filadelfie.

2.6 Současné trendy v letecké dopravě

Trendů v letecké dopravě je mnoho. S ohledem na zaměření práce a studijního programu autorky byly vybrány digitalizace, zábava a informace poskytnuté během letu.

Rostoucí preference používání internetu je hnací silou trhu. Počet leteckých společností, které zavádějí letové připojení (IFC – „in-flight connectivity“), stále roste. Wi-Fi Routehappy (2018) udává, že 82 leteckých společností po celém světě nyní nabízí Wi-Fi. Kromě zjevných výhod pro cestující však spočívá i potenciál silné finanční hnací síly pro letecké společnosti. Vylepšené připojení na palubě také otevírá nové příležitosti pro partnerství s online streamingovými službami, jako jsou Netflix a Amazon Prime. V průběhu letu také mohou cestující poslat zprávu jinému cestujícímu pomocí jeho čísla sedadla. Tento způsob komunikace je velmi užitečný pro cestování ve skupině

či pro rodiny. Některé letecké společnosti umožňují cestujícím zadávat objednávky jídel prostřednictvím systému IFE na sedadle, další společnosti poskytují cestujícím služby objednávání jídel pro digitálně podporovanou službu již prostřednictvím smartphonu. Všechny smartphony se synchronizují a komunikují po celou dobu letu. Tyto smartphony mohou být zablokovány ve spuštění jakýchkoli aplikací kromě aplikace „Objednávání jídel“. Další možností IFE jsou informační služby na míru pro cestující. Díky preferencím pasažérů se obchodníci mohou dozvědět více o jídle, nápojích a sedadlech cestujících, jakož i o problémech, s nimiž se potýkají během cest, protože mají přístup k údajům o předchozích cestách cestujících s dopravcem. Současně mohou nákupci využít informační služby pro cestující, aby před letem poučili palubní průvodčí o zvláštních potřebách cestujícího, získali přehled o jazycích, kterými posádka mluví při letu, a také přehodnotili účastníky letu na místě. (Patel, 2018)

Zábava za letu (IFE – „in-flight entertainment“) je nedílnou součástí zážitku z letecké dopravy již dlouhou dobu. IFE představuje široký sortiment informačního a zábavního obsahu promítaného na obrazovce s vysokým rozlišením, což může vytvořit příjemný zážitek z letu pro cestující i při dlouhém letu. Zábavní systém za letu poskytuje příležitost zvýšit loajalitu a spokojenost zákazníků. I když lze obsah ukládat nebo streamovat, systémy IFE mohou mít nepřenosný nebo přenosný hardware s bezdrátovými nebo kabelovými možnostmi připojení a komunikace. Spojení za letu se během letu objevilo jako jeden z klíčových faktorů pro zábavu během letu.

Součástí IFE jsou také **3D informační technologie** s pohyblivými mapami poskytující interaktivní satelitní obraz, který cestujícím pomáhá prozkoumat letové trasy a konkrétní umístění cíle. Rovněž s cílem zajistit hladší zážitek z příletu, zajistí spojení leteckých společností s poskytovateli taxi služeb s plánovacími cestami za letu, které umožňují cestujícím prozkoumat a naplánovat možnosti pozemní dopravy během letu. Po rezervaci letu obdrží cestující při přistání textovou zprávu, která potvrdí jejich rezervaci a místo vyzvednutí. Kromě toho mohou plánovači cest za letu načíst předchozí údaje o provozu, nebo v reálném čase získat přesný čas příjezdu do cílového místa cestujícího, aby jednoduše zobrazovali odhadovaný čas příjezdu na cílové letiště. Cestující mohou také využít letového portálu k zajištění cílových služeb, jako jsou výlety, večerní plavby a lístky na koncerty. (Patel, 2018)

3 Pandemie COVID-19 a letecká doprava

Pandemie COVID-19 přepisuje dějiny a mění vše doposud běžné a samozřejmé. V jejím důsledku přišlo mnoho lidí o život a o práci po celém světě. Tak rozsáhlé rozšíření a ovlivnění celosvětové ekonomiky nikdo nečekal, situace se neustále mění a v současné chvíli je jediným řešením očkování. Rozvojový program Organizace spojených národů (United Nations Development Programme) popisuje COVID-19 jako: *“Pandemie koronaviru COVID-19 je zřetelnou globální zdravotní krizí naší doby a největší výzvou, které jsme čelili od druhé světové války. Od svého vzniku v Asii v roce 2019 se virus rozšířil na všechny kontinenty kromě Antarktidy. Nyní jsme dosáhli tragického milníku více než dvou milionů úmrtí a lidstvo trpí pod těžko snesitelnou zátěží ztráty.”*

Ale pandemie je mnohem více než zdravotní krize, je to také globální socioekonomická krize. Útočí na každou ze zemí, kterých se dotkne, a má potenciál vytvořit zničující sociální, ekonomické a politické podmínky, které zanechají těžké a dlouhodobé následky. Lidé každý den přicházejí o zaměstnání a příjem, aniž by věděli, kdy se vše vrátí do původních kolejí. Malé ostrovní státy, které jsou silně závislé na cestovním ruchu, mají prázdné hotely a opuštěné pláže. Mezinárodní organizace práce odhaduje, že by mohlo dojít ke ztrátě 400 milionů pracovních míst. Světová banka letos předpokládá pokles převodů o 110 miliard USD, což by mohlo znamenat, že 800 milionů lidí nebude schopno uspokojit své základní potřeby. (undp.org, 2021)

3.1 Základní informace

Onemocnění COVID-19 je způsobeno novým typem koronaviru s odborným označením SARS-CoV-2. Jedná se o vysoce infekční onemocnění, které se projevuje zejména horečkami, respiračními potížemi (kašel, dušnost), bolestí svalů a únavou. U starších a chronicky nemocných osob může nemoc mít vážnější průběh a může vést i k úmrtí. Počátek epidemie COVID-19 je datován k 31. prosinci 2019, kdy byly první případy hlášeny v čínském městě Wu-Chan v provincii Chu-Pej. V České republice byly první tři případy nákazy novým koronavirem prokázány 1. března 2020. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2021)

COVID-19 se přenáší vzduchem a je vysoce infekční, ohrožuje zejména rizikové skupiny, jako jsou senioři, chronicky nemocní lidé a osoby s oslabenou imunitou. Z toho důvodu je třeba dodržovat pravidla hygieny, užívat dezinfekci, pokud možno vyhýbat se větším skupinám lidí a omezit obecně styk s lidmi. (Vláda České republiky, 2021)

Pozitivita na COVID-19 může být v současnosti identifikována následujícími způsoby:

- Pozitivní PCR test (symptomatický i asymptomatický pacient);
- Pozitivní antigenní test u symptomatického pacienta;
- Pozitivní antigenní test u asymptomatického pacienta potvrzený pozitivním PCR testem.

Celkový počet aktuálně aktivních případů si lze také představit jako vanu napuštěnou vodou, do níž neustále přitéká nová kapalina (nové případy pozitivně testovaných neboli incidence), ale zároveň část odtéká (vyléčení a zemřelí). Jako vyléčené jsou označeny osoby, které byly pozitivně laboratorně testovány metodou PCR na přítomnost viru SARS-CoV-2 (původce onemocnění COVID-19) bez ohledu na klinický průběh nemoci a případně aplikovanou léčbu a následně splnily pravidla pro prohlášení za vyléčené a neinfekční (obvykle nejdříve 10 dnů od prvního pozitivního PCR testu a zároveň nejméně 3 dny bez symptomů. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2021)

Očkování proti COVID-19 je dobrovolné. Vakcinace je nejefektivnější způsob, jak dlouhodobě zastavit šíření epidemie u nás i ve světě. Zavedení vakcinace pomohlo už v minulosti ke snížení či dokonce vymýcení řady nemocí (např. pravé neštovice, dětská obrna, záškrť). Očkování je hrazené z veřejného zdravotního pojištění, a proto se mohou nechat očkovat všechny osoby, které jsou přihlášené k veřejnému zdravotnímu pojištění v České republice. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2021)

3.2 Ekonomické ukazatele a vliv COVID-19

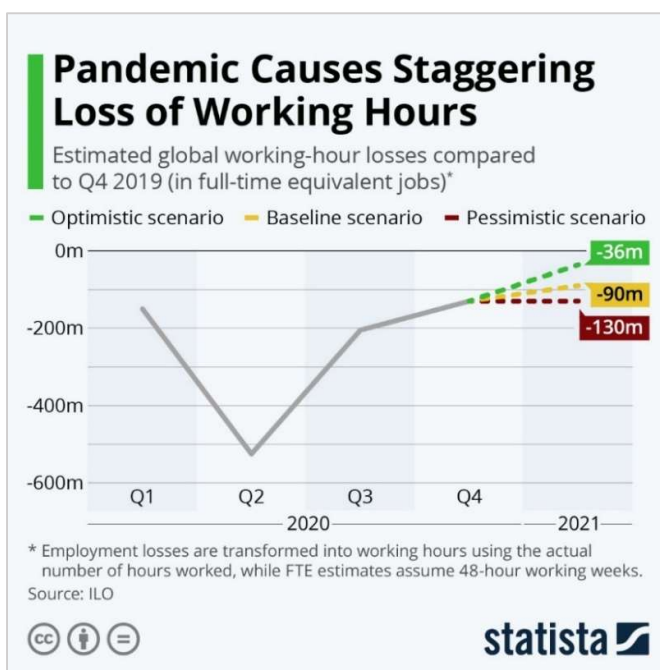
Pokračující krize a desítky milionů lidí, kteří přišli o práci kvůli pandemii COVID-19, narušily v nebyvalém rozsahu trh práce po celém světě. Podle posledního vydání monitoringu Mezinárodní organizace práce (zkratka: MOP; anglicky ILO – International Labour Organization) pandemie COVID-19 a následný lockdown způsobily, že v roce 2020 přišlo o práci 114 milionů lidí¹. Když k tomu přidáme i zkrácení původních hodin během pracovní doby, dostaneme se ke ztrátě přibližně čtyřikrát tak vysoko, jako během finanční krize v roce 2009. Mezinárodní organizace práce odhaduje, že počet hodin zrušené pracovní doby v roce 2020 (ve srovnání s úrovní před pandemií) se rovnal 255 milionům pracovních míst na plný úvazek, což vedlo ke ztrátě 3,7 bilionu USD.

¹ Mezinárodní organizace práce přepočítává ztrátu pracovních míst na tzv. „working hours“ – počet hodin pracovní doby.

To je ještě více než nejhorší odhad provedený na jaře 2020, kdy MOP předpovídala ztrátu pracovního příjmu mezi 860 miliardami a 3,44 biliony dolarů na celý rok.

Následující obrázek č. 5 znázorňuje ztrátu pracovních míst (počet hodin pracovní doby) včetně očekávaného budoucího vývoje („optimistic“ – optimistický, „baseline“ – výchozí a „pesimistic“ – pesimistický). Narušení trhu práce bylo nejvýraznější ve druhém čtvrtletí roku 2020, kdy rozsáhlý lockdown vedl ke ztrátě 525 milionů pracovních míst. Ke konci roku 2020, kdy se miliony lidí vrátily do práce nebo přešly na práci z domova (tzv. homeoffice), se situace výrazně zlepšila. MOP však neočekává, že by se globální pracovní doba v roce 2021 vrátila na úroveň před Covidem. (statista.com, 2021)

Obrázek 5 – Ztráta pracovních míst během pandemie COVID-19



Zdroj: statista.com, 2021

Cestování a cestovní ruch patří mezi nejvíce zasažená odvětví s letadly na zemi, zavřenými hotely a cestovními omezeními zavedenými prakticky ve všech zemích po celém světě. „Po celém světě, v zemích na všech úrovních rozvoje, závisí mnoho milionů pracovních míst a podniků na silném a prosperujícím odvětví cestovního ruchu. Cestovní ruch byl také hnací silou při ochraně přírodního a kulturního dědictví a jeho zachování pro budoucí generace.“ Zurab Pololikashvili – generální tajemník světové organizace cestovního ruchu. (undp.org, 2021)

3.3 Charakteristika a dopad na leteckou dopravu ve světě

Současné vypuknutí COVID-19 je bezprecedentní událostí v letecké dopravě. Je to pravděpodobně poprvé, co globální letectví přispělo k šíření pandemie po celé planetě, s oběťmi ve více než dvou stech zemích. Existuje však i druhá stránka pandemie – vede k nepřekonatelné jedinečnosti globálního systému letecké dopravy. Země, které lze považovat za vysoce nekoordinované, téměř chaotické, uzavřely své hranice a lidé se zdráhají / nemohou cestovat kvůli opatřením a uzavřením (lockdown) pro konkrétní zemi. Proto je letectví jedním z průmyslových odvětví, které nejvíce trpí důsledky vypuknutí pandemie, přestože je pravděpodobně jedním z jeho největších počátečních faktorů. (Sun, Wandelt & Zhang, 2020)

Ryšavá (2020) zmiňuje, že letecká doprava, která je celosvětově velmi významným odvětvím, prochází největší krizí za svou stoletou historii. Očekávání návratu situace do „normálu“ společně s kompenzací ztracených příjmů je více než optimistické, jelikož v odvětví panuje obrovská nejistota a také nedůvěra cestujících plynoucí z možné nákazy v uzavřených prostorách letadel, kde se mísí lidé z celého světa. Z pohledu aerolinií jsou na tom prozatím o něco lépe ty nízkonákladové, avšak pokles zaměstnanosti se nevyhne žádnému segmentu letecké dopravy. Oba hlavní výrobci letadel utrpěli obrovské ztráty, přičemž evropský Airbus je na tom lépe než americký Boeing. Zasažena byla též nákladní letecká doprava, která je stěžejní pro provoz globálních dodavatelských řetězců, v současné době obzvlášť pro potraviny či zdravotnické potřeby. Trh s leteckou dopravou doznává řadu dlouhodobých či dokonce možných trvalých změn. Mezi ty nejvýraznější patří klesající ceny letenek nabízených s řadou benefitů, rušení většiny poplatků, vyřazování velkokapacitních letadel či ztráta zájmu o business nebo dálkové lety. Obrázek č. 6 zobrazuje pokles počtu cestujících letecké dopravy v březnu 2020 s porovnáním v roce 2019.

Obrázek 6 – Letecká osobní doprava v březnu 2020

	passengers (in 1 000)		% change compared with March 2019	passengers (in 1 000)		% change compared with Q1 2019
	March 2019	March 2020		Q1 2019	Q1 2020	
Czechia	1 269	445	-65%	3 297	2 571	-22%
Denmark	2 652	979	-63%	7 145	5 500	-23%
Germany	17 193	6 504	-62%	45 336	34 234	-24%
Croatia	306	119	-61%	756	575	-24%
Cyprus	564	231	-59%	1 396	1 136	-19%
Lithuania	467	203	-57%	1 322	1 105	-16%
Luxembourg	321	128	-60%	848	713	-16%
Hungary	1 206	509	-58%	3 237	2 858	-12%
Malta	478	170	-64%	1 203	1 010	-16%
Slovenia	133	36	-73%	342	191	-44%
Slovakia	170	46	-73%	469	338	-28%
Finland	1 888	808	-57%	5 242	4 176	-20%
Iceland	614	231	-62%	1 707	1 042	-39%
Norway	3 231	1 399	-57%	8 739	6 975	-20%
Switzerland	4 711	1 791	-62%	12 659	9 835	-22%
North Macedonia	164	72	-56%	454	383	-16%

Note: The table only displays those countries with available March 2020 and Q1 2020 data.

ec.europa.eu/eurostat

Zdroj: eurostat.com, 2020

Roky sledované rostoucí trendy v počtu cestujících doznaly změn. Za rok 2019 vzletlo celkem 4,3 mld. cestujících, uskutečňovalo se více než 100 000 komerčních letů denně a v letectví bylo zaměstnáno přibližně 10 mil. pracovníků. Očekávalo se, že rostoucí trend počtu cestujících bude pokračovat a za následujících 15 let se zdvojnásobí, přesně tak, jako tomu doposud bylo s pravidelností od roku 1988. Minulá dekáda byla pro aerolinie velmi zisková, a jen v loňském roce měl celý letecký průmysl tržby asi 600 mld. USD, ale nyní jsou minimálně v následujících dvou letech očekávány ztráty. (Ryšavá, 2020) Pokles poptávky po létání zasáhl letecké společnosti, které začaly bojovat o přežití. Dle informací Mezinárodní asociace leteckých dopravců (IATA) za období leden až červenec 2020 bylo zrušeno celkem 7,5 mil. letů. Rok 2020 byl pro letecké společnosti nejhorším rokem v historii. Celková čistá ztráta za rok 2020 se odhaduje na 84,3 mld. USD a ztráty budou v menší míře pokračovat i v roce 2021, samozřejmě za předpokladu, že rok 2021 bude rokem „návratu k normálu“. Celkem 32 milionů pracovních míst podporovaných leteckou dopravou (včetně cestovního ruchu) je ohroženo. IATA odhaduje, že světová letecká osobní doprava nedosáhne úrovně před koronavirovou krizí dříve než v roce 2024.

Jedním ze zásadních dopadů pandemické krize je pokles zaměstnanosti v letecké dopravě, kterému se tato práce bude více věnovat v praktické části. V důsledku zavedených cestovních omezení muselo odvětví snížit svou kapacitu, což společně se snahou leteckých

dopravců snižovat fixní i variabilní náklady vedlo k tomu, že se začalo propouštět a vyjednávat o pracovních smlouvách. Pandemie vnesla do leteckého průmyslu obrovskou nejistotu spojenou především se slabou poptávkou a nejistým návratem k přepravním parametrům z roku 2019.

Letecký průmysl je hnací silou globálního ekonomického rozvoje. Zhruba třetina veškerého globálního obchodu podle hodnoty je zasílána letecky, což z nákladní letecké dopravy činí klíčovou součást podnikání na celém světě. Letecký průmysl podporuje zhruba 3,6 % celosvětového hrubého domácího produktu (2,7 bil. USD). Světové letecké společnosti přepraví ročně přes čtyři miliardy cestujících a okolo 58 mil. tun nákladu. Poskytování zmíněných služeb vytváří 10,2 mil. přímých pracovních míst a přispívá napřímo k celosvětovému HDP celkem 704,4 mld. USD. (Ryšavá, 2020)

COVID-19 také zrychlil **digitální transformaci** napříč všemi průmyslovými odvětvími a samotný letecký průmysl nebyl bez výjimek. Ještě před pandemií se mnoho leteckých společností snažilo přizpůsobit zvětšujícím nárokům uživatelů na zábavný systém (in-flight entertainment – IFE) během letu, který je podrobněji popsán v kapitole 2.6 mezi současnými trendy v letecké dopravě. Nyní se musí ale připravit na daleko vyšší nároky, kdy je zábava během letu již na druhé koleji, ale je naopak potřeba využívat digitalizaci pro bezpečné cestování. Digitální systémy musí umět trasovat cestující, kteří mohli být potenciálními přenašeči, či na druhou stranu mohli přijít do styku s nakaženou osobou. Také bude nutný digitální dohled nad nově zavedeným očkováním.

Jedinou a největší nadějí v současné chvíli leteckého průmyslu je totiž již zmíněné **očkování**, které následně zabrání šíření pandemie a umožní opět bezpečné cestování. Některé letecké společnosti, jako Qantas, budou brzy požadovat, aby cestující před odletem v mezinárodní letecké dopravě měli vakcínu proti koronaviru. Ostatní společnosti již diskutují o negativním testu na koronavirus jako předpoklad pro létání.

Mezinárodní asociace letecké dopravy (IATA) již vyvinula tzv. „Travel Pass – očkovací covid pas“ v návaznosti na pandemii COVID-19, aby umožnila cestujícím ukládat a spravovat jejich ověřené potvrzení o testování anebo vakcín na koronavirus. Singapore Airlines a Etihad Airways byly dvě z prvních leteckých společností, které zahájily zkoušky s novým řešením v podobě digitálního zdravotního pasu založeným právě IATA. Podobně společnost American Airlines vyvinula aplikaci „VeriFLY“ - mobilní zdravotní pas, který

umožní cestujícím poskytnout výsledky negativního testu a další dokumenty, které jsou potřeba při mezinárodním přeletu do Spojených států amerických. (Franko, 2021)

Sandun Dissanayake (2021), strategický manažer ve firmě Eurowings Digital, zmiňuje, že: *„Další výzvou bude přesvědčit lidi, aby znovu létali. Ze spotřebitelského výzkumu lze odvodit, že poptávka je vysoká, ale obavy jsou stejně vysoké. Nejen jako příspěvek do společnosti, ale také jako příslib našim zákazníkům, musíme udržovat a zajišťovat nejvyšší možné hygienické standardy na palubě i na zemi. Klíčovým předpokladem pro zajištění splnění těchto norem je komunikace prostřednictvím digitálních kanálů.“* (Dissanayake, 2021 in Franko, 2021: 19)

3.4 Charakteristika a dopad na leteckou dopravu v České republice

Česká republika, vnitrozemská země uprostřed Evropy, není tolik závislá na letecké dopravě oproti odlišným ostrovním státům. Blízkost ostatních zemí a možnost využití jiných dopravních prostředků jako je vlak i autobus, zase tolik neomezuje pohodlnost při cestování a nevytváří zásadní rozdíl při výběru dovolené nebo služební cesty. I to je jeden z hlavních důvodů, kvůli kterým zde letecká doprava utrpěla značnou ztrátu.

Dle tiskové zprávy společnosti Smartwings Group Česká republika (2021) kvůli obdobné situaci v letectví zapříčiněné pandemií koronaviru zaznamenala skupina Smartwings Group v loňském roce propad přepravních výkonů. Na pravidelných linkách a charterových letech pod značkami Smartwings a ČSA přepravila více než 1,3 milionu cestujících, meziročně o 83,7 % méně. Dalších 451 tisíc pasažérů skupina Smartwings přepravila na palubách svých letadel na letech pro jiné dopravce. Služeb Smartwings Group tak loni využilo 1,8 milionu cestujících (-81,47 %). Trh letecké dopravy v České republice je podle Mezinárodního sdružení pro leteckou dopravu (IATA) nejvíce postiženým evropským trhem pandemií koronaviru a restrikcemi v cestování. Bruner (2020) souhlasí a dodává, že za strmý propad objemu osobní letecké dopravy v Česku může mimo jiné absence vnitrostátního leteckého spojení. Linku z Prahy do Ostravy sice v roce 2020 na podzim spustily polské aerolinky LOT, provoz na ní ale vydržel jen několik týdnů. Krize v letecké dopravě naopak nemá na domácím trhu takový dopad na zaměstnanost jako jinde. IATA uvádí, že letos v Česku zaniklo nebo se ocitlo v bezprostředním ohrožení 41 700 pracovních míst v letecké dopravě a navazujících odvětvích.

PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části zpracování tohoto tématu se nachází realizace vlastního výzkumu. Zkoumání je tvořeno formou dvou výzkumných metod: dotazníkového šetření a hloubkových rozhovorů, které jsou v následujících částech blíže popsány. Dále budou také interpretovány výsledky výzkumu a na závěr budou autorkou navržena potenciální zlepšení a doporučení ve službách letecké dopravy.

4 Metodika práce

Hlavním cílem praktické části je identifikovat současné dopady a důsledky v oblasti letectví, jak ze strany vnější – z pohledu osoby ne vždy zúčastněného spotřebitele (cestujícího či potenciálního cestujícího), tak ze strany vnitřní – z pohledu osoby zaměstnané v tomto odvětví. Dalším dílčím cílem je vyhodnotit chování a ochotu spotřebitelů (cestujících) v současné době cestovat, a také zjistit jejich postoje na přijatá opatření. Cestující jsou nejdůležitějším prvkem celého procesu leteckého průmyslu. Jejich náhled na situaci, obavy a zavedená opatření mohou toto odvětví ekonomiky značně ovlivnit. Dosažení cíle bylo provedeno pomocí kvantitativního a kvalitativního výzkumu.

4.1 Kvantitativní výzkum

Kvantitativní metoda výzkumu byla formou dotazníkového šetření, díky kterému lze zjistit obecný názor na současné cestování leteckou dopravou z pohledu široké veřejnosti a tím poskytnout vnější pohled a obecný názor. Ke sběru dat byl použit anonymní dotazník v elektronické podobě vytvořený v aplikaci „Google formuláře“. Dotazník byl tvořen 20 otázkami. Na 13 uzavřených otázkách byly odpovědi dané a respondent označil pouze jednu odpověď z možností, která se vztahovala na něj. Polouzavřené otázky, kterých bylo 5, obsahovaly také již předem dané odpovědi, ale respondent se mohl vyjádřit i slovně, pokud mu nabízené odpovědi připadaly nedostačující nebo se jeho odpověď vymykala zmíněným možnostem. Otevřené otázky byly 2 a sloužily pro doplnění širšího rozpětí odpovědi. Jedna otevřená otázka se týkala názvu letecké společnosti a druhá subjektivního názoru na případná nová opatření, která by se měla zavést. Pilotní výzkum byl proveden autorkou před rozesláním samotného dotazníku za pomoci 10 nahodile zvolených členů z blízkého okolí.

Dotazníkové šetření pro analýzu současné situace v letecké dopravě a dopadu pandemie COVID-19 z pohledu spotřebitelů, ať již aktivně cestujících nebo širší veřejnosti, probíhalo

od soboty 6. března 2021 do pondělí 15. března 2021. Na začátku dotazníku byli všichni respondenti plně obeznámeni s účelem dotazování a byla jim zaručena anonymita. Při sběru odpovědí byl použit nereprezentativní výběr respondentů, při kterém nebyly předem známy jeho charakteristiky – např. pohlaví, věk apod. K dispozici pro analýzu výsledků bylo po ukončení 217 odpovědí. Dotazník byl vyhodnocen pomocí excelových tabulek a data byla následně zpracována a rozebrána v samostatné kapitole číslo 5.

Cílem první segmentační otázky, zda dotyční použili leteckou dopravu od roku 2020 (pandemie COVID-19), bylo rozdělit respondenty do dvou skupin. Následně cestující odpověděvší ano pokračovali na tematické otázky ohledně základních informací o jejich letu, podrobnějším průběhu check-in a především o dodržování, důležitosti a funkčnosti bezpečnostních nařízení. Respondenti byli také požádáni upřesnit, zda byl nutný negativní PCR test, jak probíhala informovanost ze strany letecké společnosti a jaká byla jejich zkušenost. Druhá skupina, která leteckou dopravu nevyužila, i přesto vyjádřila svůj názor na současná omezení, pokud by potenciálně cestovali, nebo případně doplnila důvod pro nevyužití letecké dopravy. Osobní a demografická data všech respondentů jsou umístěna na konci dotazníku. Náhled kompletního dotazníku je v závěru této práce, v příloze číslo 1.

4.2 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní metoda je představena formou hloubkových strukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami, které umožnily hlubší a rozdílný náhled na situaci ze strany vnitřní, z pohledu zaměstnanců leteckého odvětví. Cílem bylo zjistit co nejvíce informací ohledně vlastních pracovních zkušeností pro lepší pochopení samotné problematiky. Rozhovorů se účastnili zaměstnanci leteckých společností, kteří jsou buď stále zaměstnaní, anebo i důsledkem pandemie o svoji práci přišli.

Rozhovory byly kvůli současné situaci provedeny distanční online formou přes videohovory v průběhu zhruba 6 týdnů, od poloviny února 2021 do konce března téhož roku. Všichni respondenti souhlasili s nahráním na diktafon. Subjekty byly vybrány nahodilým způsobem. Výzkumu se účastnilo celkem 10 respondentů. Průměrná délka rozhovoru se pohybovala okolo 20 minut. Struktura rozhovoru byla vždy stejná. V první řadě se jednalo o představení tématu práce a detailního popsání výzkumu. Po souhlasu k nahrávání byli respondenti vyzváni k maximální otevřenosti a bylo jim přislíbeno

anonymní zpracování. Data byla následně zpracována pouze pro účely této práce. Struktura předem připravených otázek k rozhovoru byla konzultována s vedoucím práce. Otázky z rozhovoru se nachází v kapitole č. 6 a také jsou zkompletovány jako samostatný dokument v příloze číslo 2. Příklady otázek:

Jaké to je být letuškou během pandemie?

Jaké jsou Vaše pracovní zkušenosti v této době?

Můžete porovnat své pracovní zkušenosti v letech 2019 a 2020?

Kdy jste přišel/přišla o práci? V jakém období pandemie?

Dala Vám letecká společnost výpovědní lhůtu?

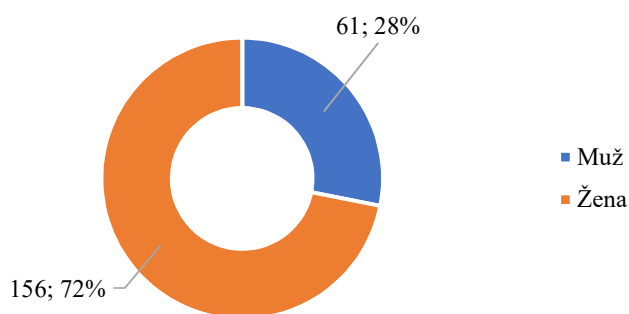
5 Výsledky dotazníkového šetření

Výstup dotazníkového šetření by měl pomoci odpovědět na otázky ohledně současných podmínek během využití letecké dopravy z pohledu nezávislého potenciálního spotřebitele. Dále by pak měl nastínit souhrnný názor na cestování v současné době a zjistit postoje respondentů na přijatá opatření.

5.1 Vzorek respondentů

Na dotazník odpovědělo celkem 217 respondentů, z nichž převážnou většinu tvořily ženy (72 %) a zbytek muži (graf číslo 1). Struktura dotazovaných byla zjišťována v poslední sekci dotazníku tvořené z otázek týkajících se osobních a demografických dat respondentů (pohlaví, věk, status a příjmová skupina).

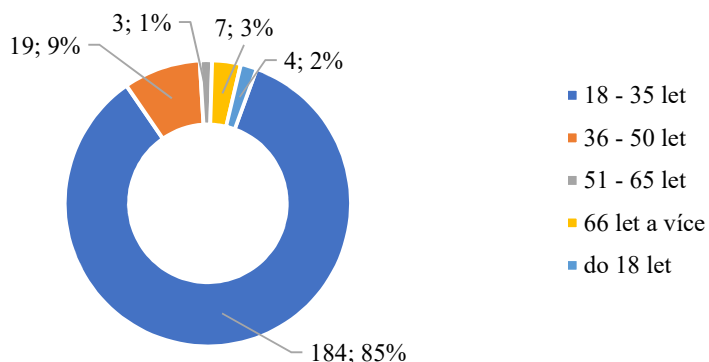
Graf 1 – Pohlaví respondentů, $n=217$



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z následujícího grafu (číslo 2) lze vidět, že 85 % dotazovaných, tedy většina respondentů, je ve věkové kategorii 18-35 let. Hned za ní ji doprovází respondenti starší, ve věku 36–50 let. Závěrem jsou skupiny s menšími procenty, které tvoří nejmladší a nejstarší dotazovaní. Starší občané 66 let a více tvoří 3 %, malou část 1,8 % naopak mladší ve věku do 18 let a nakonec 1 % je ve věku 51–65 let.

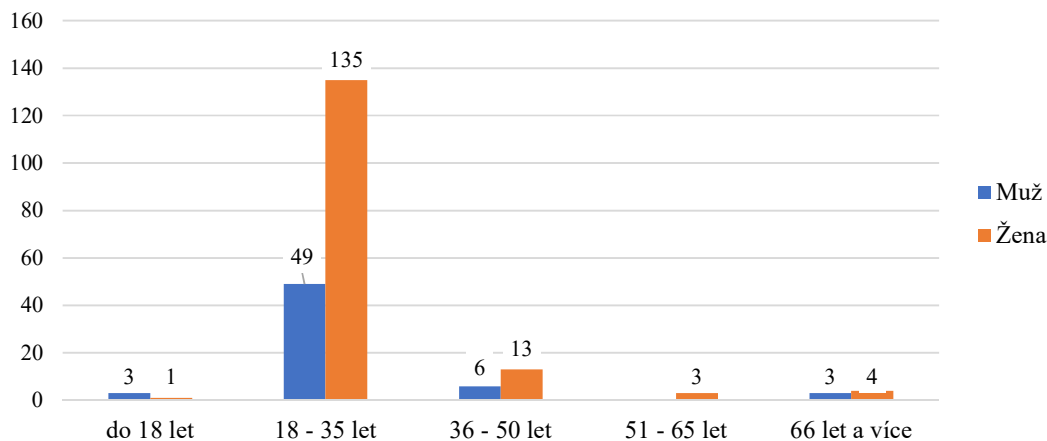
Graf 2 – Věkové rozložení respondentů, n=217



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Pro lepší přehlednost je také v grafu číslo 3 zobrazeno rozložení mužů a žen v jednotlivých věkových kategoriích. Při porovnání jejich zastoupení bylo zjištěno, že největším zastoupením jsou zde ženy ve věku 18–35 let.

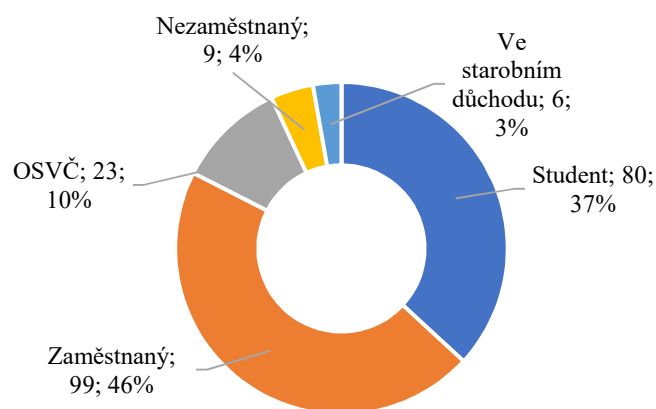
Graf 3 – Porovnání zastoupení mužů a žen v jednotlivých věkových kategoriích



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Dalším krokem v dotazníku bylo rozdělit respondenty dle jejich statusu. Nejsilnější zastoupení je zde zaměstnaných (46 %), hned za nimi následují studenti (37 %). OSVČ – osoby samostatně výdělečně činné zde zabraly 10 %, 4 % je nezaměstnaných a nakonec 3 % ve starobním důchodu.

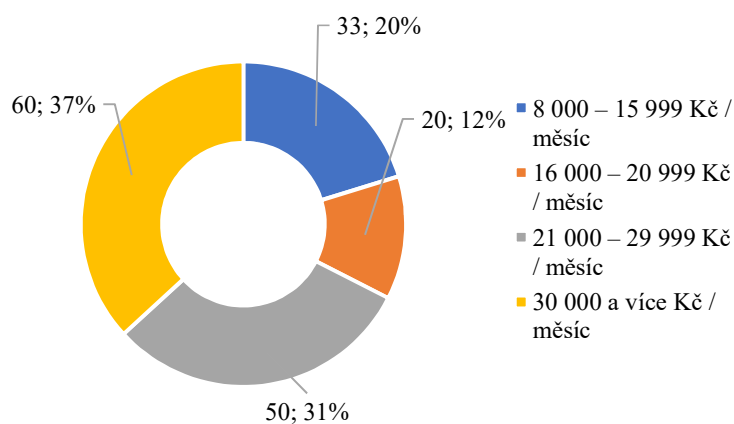
Graf 4 – Status respondentů, n=217



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Poslední otázkou, vztahující se ke struktuře dotazovaných, je příjmová skupina. Respondenti uvedli jejich čistý příjem za období kalendářního měsíce. Tento graf (č. 5) je oproti předešlým více rozmanitý. Zde je možné vidět odlišné rozložení příjmů. Největší podíl (28 %) zaujímá část s rozmezím od 30 000 Kč a více, těsně za ní s 25 % následuje kategorie méně než 8 000 Kč. Toto rozličné rozvržení souvisí s předchozím grafem (č. 4) a s faktem, že 37 % respondentů byli studenti, u kterých je zřejmé, že jejich příjem není ještě tak vysoký. Graficky lze vidět příjem studentů na grafu číslo 6.

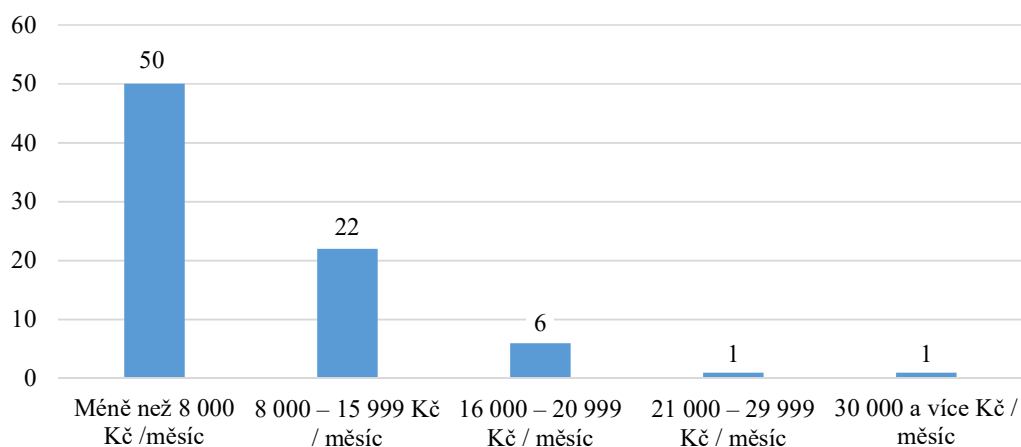
Graf 5 – Příjmová skupina (čistý příjem), n=217



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Následuje graf číslo 6 vytvořený pouze z příjmu studentů.

Graf 6 – Příjem studentů, n=80

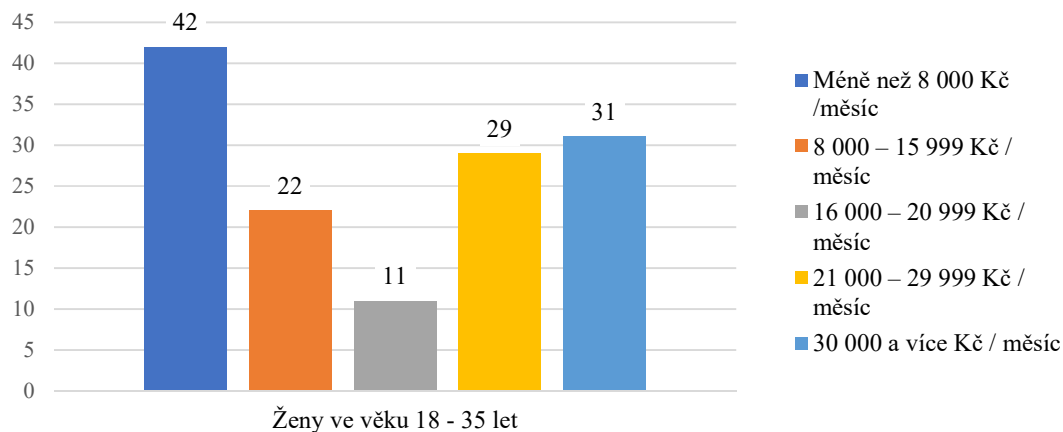


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z celkového počtu 80 studentů jich 50 pobírá méně než 8 000 Kč/měsíc. Dalších 22 má příjem 8 000–15 999 Kč/měsíc.

Další souvislostí s výší příjmů je to, že převážnou část z odpovědí tvoří ženy v nejvyšším reprodukčním věku a je u nich větší šance, že pobírají mateřský/rodičovský příspěvek.

Graf 7 – Příjem žen v nejvyšším reprodukčním věku (18–35 let), n=135



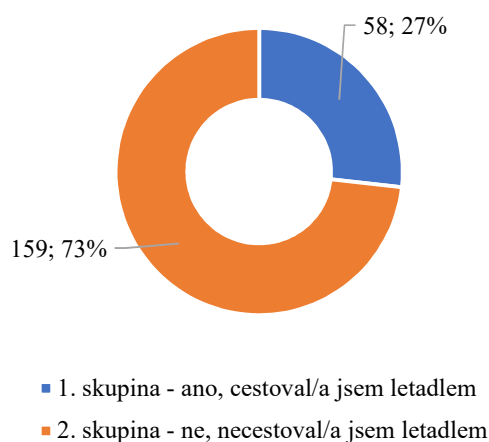
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Jak je možno vidět na grafu číslo 7 je 42 žen z celkového počtu 135 ve věku 18–35 let a mají měsíční příjem méně než 8 000 Kč/měsíc.

5.2 Analýza současné situace v letecké dopravě

Hned na úvod dotazníku byla položena otázka, zda od začátku roku 2020, kdy vypuknula pandemie COVID-19 po celém světě, dotyční cestovali letadlem. Zde došlo k rozdělení respondentů do dvou důležitých skupin pro následné celkové vyhodnocení dotazníku: 1. skupina byla označena za cestující, kteří cestovali letadlem, a 2. skupina za cestující, kteří nevyužili služeb letecké dopravy. Z 217 reakcí 159 respondentů, tj. 73 %, odpovědělo „NE“, tudíž letadlem necestovali. Zbylých 58 respondentů (27 %) služeb letecké dopravy využilo a na ně bylo dotazníkové šetření zaměřeno více do hloubky.

Graf 8 – Cesta letadlem od roku 2020 z celkového počtu respondentů, n=217



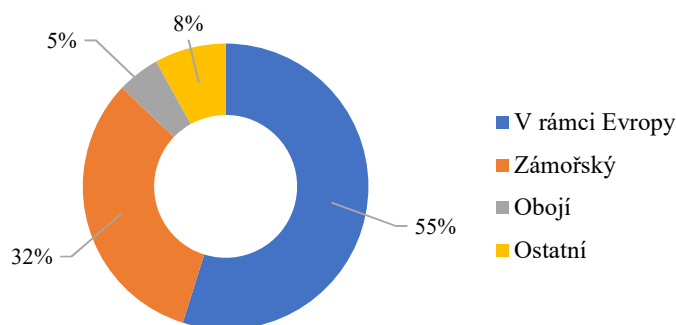
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

V rámci obecných otázek byla také zajištěna segmentace respondentů dle frekvence letů a volby cestovní třídy, stejně jako názor na důležitost jednotlivých opatření. Tyto výsledky slouží k celkovému vyhodnocení z řad veřejného mínění a jsou v závěru této kapitoly.

1. skupina – Respondenti, kteří letadlem cestovali

V první části zaměřené na cestující, kteří využili letecké dopravy, byla stanovena polootevřená otázka, zda jejich let byl v rámci Evropy, zámořský (interkontinentální) anebo jiný. Nejčastějším doplněním byl u 55 % cestujících let evropský, hned poté následoval let zámořský s 32 % odpověďmi, anebo kombinace obojího (5 %). Zbylých 8 % uvedlo „jiný“ – volbu doplnění vlastní odpovědi. Mezi nejčastější reakce v této sekci patřilo: v rámci Spojených států amerických, Asie, a dokonce jeden let byl pouze na území České republiky z hlavního města Praha do Ostravy.

Graf 9 – Typ využitého letu, n=58



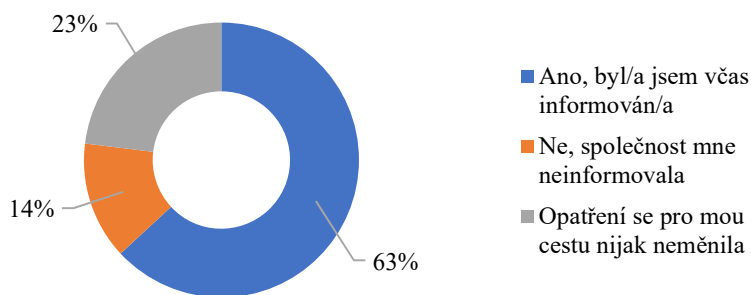
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Další otázky se přibližovaly více problematice tématu této práce.

Včasná informovanost o nových opatřeních v rámci COVID-19

Mezi nové opatření se řadí především pravidla pro vstup na území jednotlivých států – nutnost negativního PCR nebo antigenního testu v předem daném časovém rozmezí, karanténa po příjezdu, v případě transitu platnost či neplatnost stejných podmínek na daném letišti, a na závěr jiná případná omezení vydaná buď cílovou destinací nebo jednotlivou leteckou společností. V grafu číslo 10 jsou vyobrazeny odpovědi, dle kterých si většina společností vedla dobře, 63 % pasažérů bylo včas informováno ohledně nových opatření. Ve 23 % případů se opatření pro cestu nijak neměnila a 14 % (9 cestujících) uvedlo, že informování včas nebyli.

Graf 10 – Včasná informovanost ohledně nových opatření, n=58



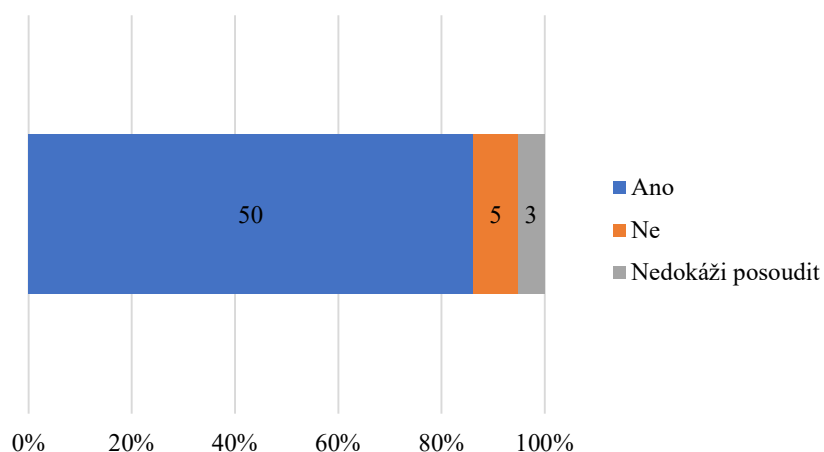
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Při podrobnější analýze dotazníku bylo zjištěno, že těchto 9 cestujících použilo následující letecké společnosti: ve čtyřech případech RyanAir, dále FinnAir, Pacific Airlines, Smartwings, ČSA (Czech Airlines) a také Emirates.

Pocit bezpečí během cesty a negativní test PCR

Zda působil proces check-in na letišti a prostory letiště bezpečně na cestující, odpověděli dle grafu číslo 11 následovně: 86 % (50 cestujících) se cítilo bezpečně, 5 % (3) nedokázalo posoudit a 9 % (5) odpovědělo ne. Mezi společnostmi, které nepůsobile bezpečným dojmem, patřily: Cebu Pacific Air, Emirates, Ryanair, Turkish airlines a Qatar Airways.

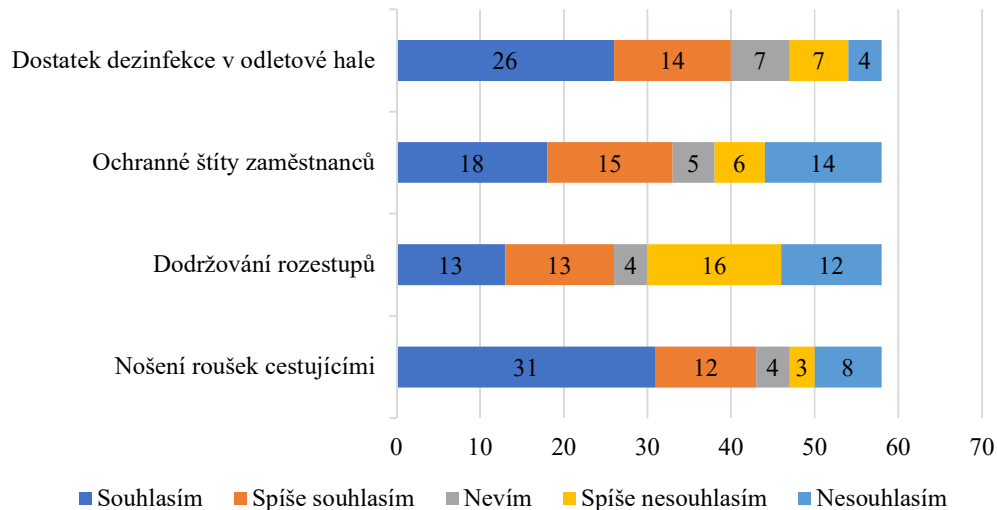
Graf 11 – Pocit bezpečí během check-in a v prostorách letiště, n=58



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Následující otázka rozvíjela téma pocitu bezpečí na letišti. Na grafu číslo 12 jsou znázorněna některá z nařízených opatření a názor cestujících na jejich dodržování přímo na místě, během check-in procesu. Každý respondent zvolil jednu ze čtyř preferencí (souhlasím, spíše souhlasím, nevím, spíše nesouhlasím) dle jejich vlastního uvážení.

Graf 12 – Dodržování opatření během check-in procesu před odletem, n=58



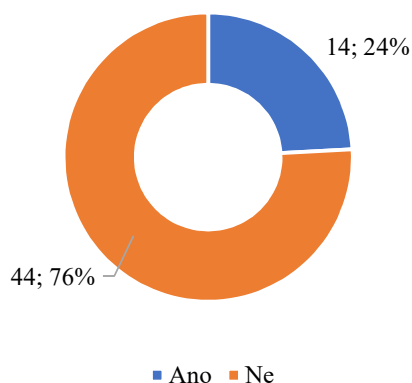
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z grafu č. 12 lze vidět, že 26 cestujících souhlasilo s faktem, že byl dostatek dezinfekce v odletové hale, oproti tomu pouze 4 pasažéři nesouhlasili. Letecké společnosti, se kterými letěli, byly: ČSA, Eva Air, Ryanair a Turkish Airlines. V případě této otázky ale obecně převažuje souhlas. V rámci ochranných štítů zaměstnanců respondenti také v největším poměru souhlasili, avšak v kontrastu zde 14 respondentů nesouhlasilo, což je nejvyšší odpor ze všech nařízení. Tento nesouhlas byl v případě zaměstnanců z těchto leteckých společností: AirExplore, Cebu Pacific, Eva Air, Eurowings, Finnair, KLM, Lufthansa, Ryanair, Smartwings a Turkish Airlines. Otázka ohledně dodržování rozestupů si vedla nejhůře ze všech. V tomto případě byly názory cestujících velmi vyrovnané. Nejvíce respondentů spíše nesouhlasilo (16). Počet respondentů (13), který vyjádřil spíše souhlas, je skoro totožný s vysokým nesouhlasem (12). Dodržování rozestupů alespoň dva metry je jedno z nejčastěji připomínaných nařízení, ale i přesto se právě ono nejméně respektuje. Poslední z opatření si vedlo nejlépe. Respondenti v počtu 31 souhlasili s tím, že cestující měli nasazené roušky. Oproti tomu 8 dotázaných nesouhlasilo. V jejich případě zvolili jako letecké společnosti: Cebu Pacific, ČSA, Ethiopian Airlines, Finnair, Ryanair (ve 3 případech), Smartwings (zmíněno dvakrát) a Turkish Airlines.

Poslední dvě otázky v 1. skupině respondentů se týkaly negativních testů. První z nich byla, zda bylo zapotřebí negativního PCR testu na COVID-19 pro cestu letadlem. Dle odpovědí, které jsou zobrazeny na grafu číslo 13, 76 % test nepotřebovalo, zbylých 24

% (14) ano. Mezi společnostmi vyžadujícími negativní test byly: AirFrance, British Airways, ČSA, Emirates, JetBlue, KLM, Lufthansa, Ryanair a Smartwings.

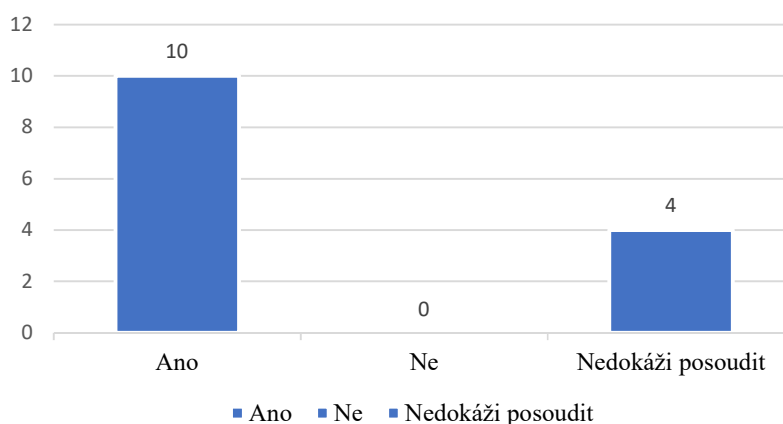
Graf 13 – Nutnost negativního PCR testu na COVID-19, n=58



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

V poslední otázce na grafu č. 14, která rozvíjela otázku předchozí, 71 % (10) dotázaných uvedlo, že měli lepší pocit, když věděli, že i ostatní cestující musí mít také negativní test. Nikdo v tomto případě nevěděl, že lepší pocit neměl a 29 % (4) nedokázalo posoudit. Zde je možné demonstrovat pohled cestujících na důležitost negativních PCR testů.

Graf 14 – Lepší pocit v případě povinných negativních testů na COVID-19, n=14



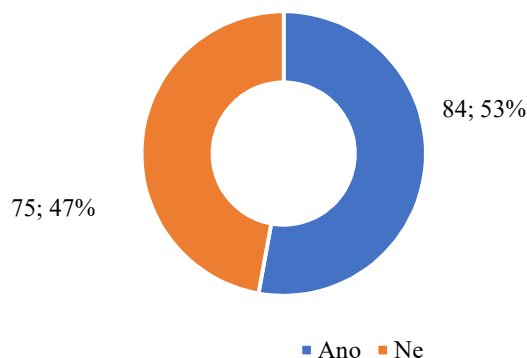
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

2. skupina – cestující, kteří nevyužili služeb letecké dopravy

V této skupině došlo k rozdělení respondentů do dvou bloků. Prvním blokem byli dotazovaní, kteří původně cestu plánovali, a druhým ostatní, kteří ani cestu neplánovali.

Z celkového počtu 159 (tj. cestujících, kteří leteckou dopravu nevyužili) jich 53 % leteckou dopravu původně plánovat chtělo a 47 % ne (graf číslo 15).

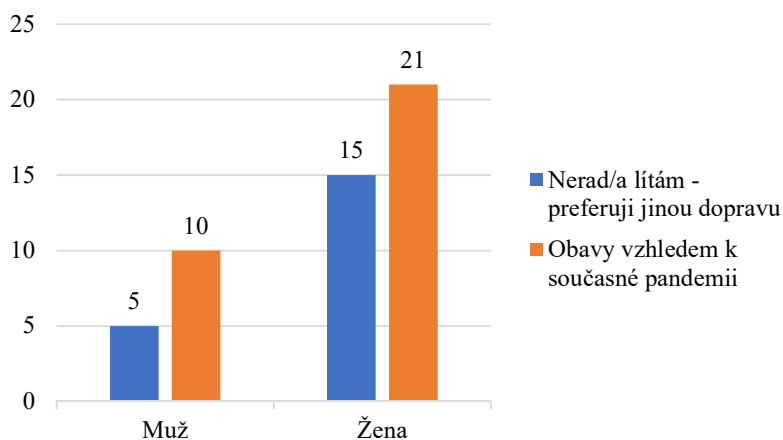
Graf 15 – Původní plán využít leteckou dopravu, n=159



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Ti, kteří nezamýšleli cestovat letadlem, uvedli v polouzavřené otázce, že 31 (41 %) z nich mělo obavy vzhledem k současné pandemii, 20 (27 %) nerado lítá a preferuje jiný typ dopravy. Mezi nejčastější dopsané odpovědi patřily: nedostatek financí, nebyl důvod nikam cestovat, nedostatek času a z důvodu nepohodlí cestování letadlem s malými dětmi. V grafu číslo 16 lze vidět, že větší obavy vzhledem k současné pandemii měly ženy oproti mužům. Více žen také zmínilo, že nerady létají a raději preferují jinou dopravu.

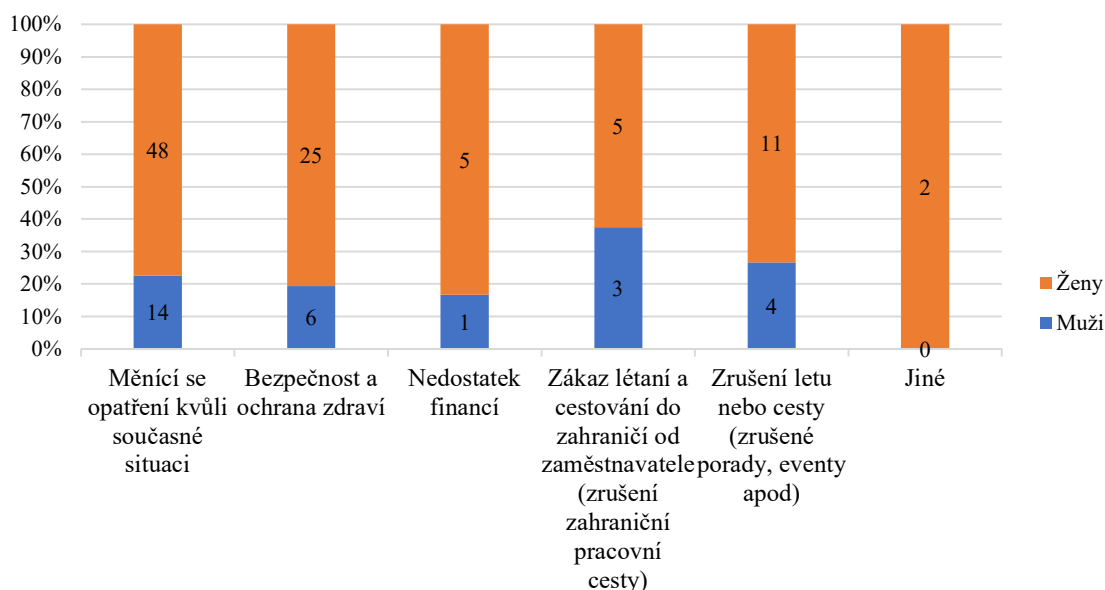
Graf 16 – Porovnání mužů a žen v rozhodnutí necestovat letadlem



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Naopak cestující, kteří původně plánovali cestovat letadlem, doplnili jejich důvod ke změně názoru (viz níže, graf číslo 17).

Graf 17 – Neuskutečněná cesta letadlem z různých důvodů

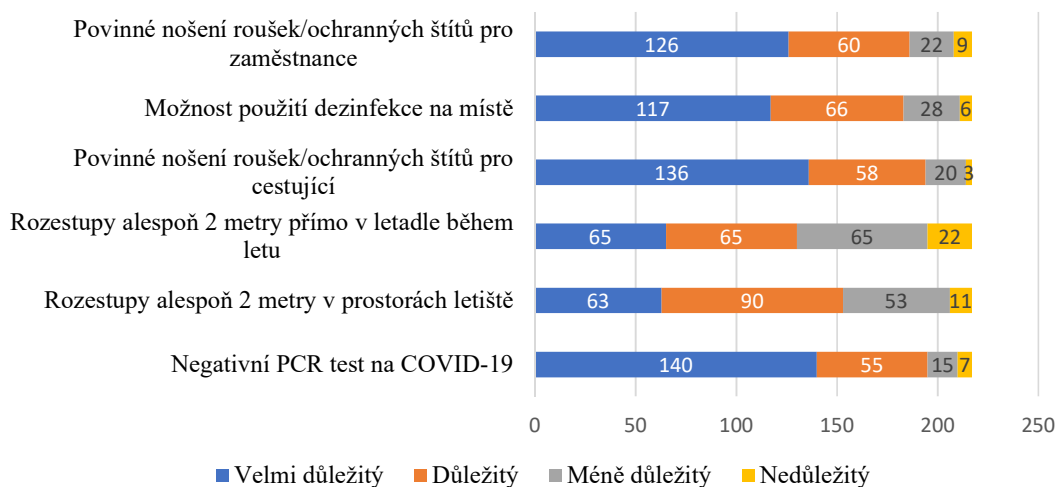


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Jako příčiny neuskutečněné cesty byly již předvyplněné následující možnosti: měnící se opatření kvůli současné situaci, bezpečnost a ochrana zdraví, nedostatek financí, zrušení letu anebo cesty. Zde byla možnost volby více odpovědí. Nejpočetněji v 62 případech (73 %) byla důvodem nevyužití letecké dopravy první volba – měnící se opatření kvůli současné situaci. Neustálé nové nařízení, jak ze strany domova, tak ze strany příslušné destinace, se stěží sledují. Druhým nejčastějším důvodem byla bezpečnost a ochrana zdraví z pohledu 31 respondentů (36 %), a v 16 případech došlo ke zrušení letu anebo pracovní cesty. Na grafu lze také vidět převládající větší obavy žen, které byly opatrnější v rámci pandemie COVID-19.

Další sekce otázek se již vztahovala na všechny respondenty. Dotazník zjišťoval jejich názor na důležitost a rozložení preferencí jednotlivých opatření - viz graf číslo 18.

Graf 18 – Názor na důležitost jednotlivých opatření, n=217

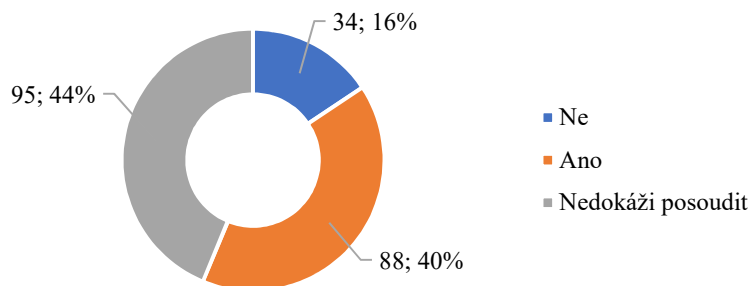


Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Nejvíce důležitým byla pro 140 respondentů nutnost negativního PCR testu na COVID-19. Hned za ní následovalo povinné nošení roušek/ochranných štítů pro cestující, dále i pro zaměstnance. Nejméně důležité byly dle názoru respondentů rozestupy alespoň 2 metry v letadle během letu a možnost použití dezinfekce na místě.

V další otázce, zda jsou zavedená opatření dostačující, projeví všichni respondenti (včetně těch, kteří neradi létají) v podobném rozsahu souhlas anebo nedokázali posoudit (graf číslo 19).

Graf 19 – Dostatečnost zavedených opatření, n=217



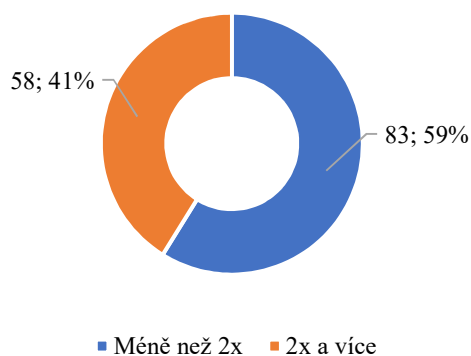
Zdroj: vlastní zpracování, 2021

V následující otevřené otázce měli respondenti možnost uvést v případě nedostatečných zavedených opatření jejich názor. Mezi nejčastější odpovědi patřily: povinný PCR test ne starší než 72 hod před každým letem a po každém přeletu, navíc v den odletu přímo

na letišti také rychlost. Dále pak možnost veškerého povinného testování zdarma ke každému letu, pečlivější a důraznější kontrola na letišti po příletu a větší pokuty za nedodržování. Několik respondentů uvedlo, že by se dle jejich názoru mělo cestování obecně omezit a vše včetně průmyslu v zemi uzavřít. Další odpovědi zmiňovaly důležitost a srozumitelnost komunikace napříč veřejností pro všechna již zavedená opatření.

Poslední dvě otázky ohledně obecných informací **se týkaly pouze cestujících, kteří rádi létají** (141). Nadpoloviční většina z nich využije leteckou dopravu pravidelně méně než dvakrát za rok (59 %). Zbytek – 41 % využije leteckou dopravu častěji než dvakrát, jak je uvedeno v grafu číslo 20.

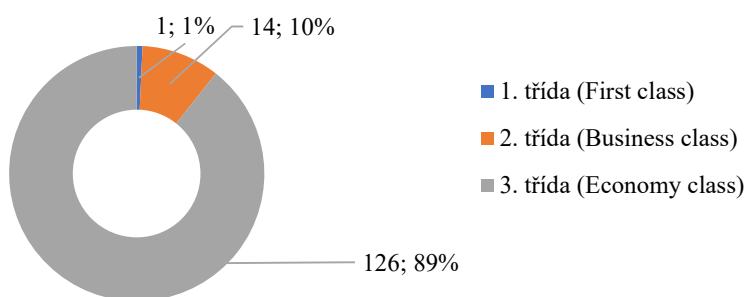
Graf 20 – Frekvence letů během jednoho roku, n=141



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z grafu níže (číslo 21) pro cestu z celkového počtu 141 cestujících požaduje 89 % 3. třídu (Economy class), 10 % 2. třídu (Business class) a zanedbatelné 1 % (jeden cestující) 1. třídu (First class). Respondent, který používá First Class, je žena, která cestuje po Spojených státech amerických.

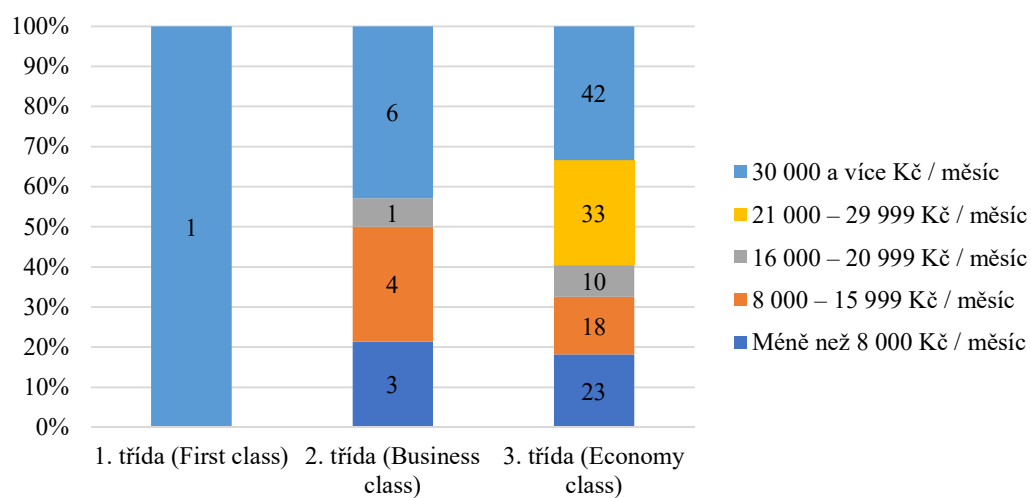
Graf 21 – Požadavky na cestovní třídu, n=141



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Z těchto požadavků je na posledním grafu (č. 22) vidět souvislost volby cestovní třídy s rozložením příjmu. 1. třídu tvoří pouze 1 osoba s příjmem 30 000 Kč a více. Jak lze vidět, tak v Business class létají také respondenti s příjmem méně než 8 000 Kč a velkou část také tvoří příjem 8 000 – 15 999 Kč. Zajímavé je, že největší část z Economy class tvoří cestující s příjmem více než 30 000 Kč.

Graf 22 – Zastoupení příjmu ve volbě cestovní třídy, n=141



Zdroj: vlastní zpracování, 2021

6 Výsledky rozhovorů

V další části práce jsou představeny výsledky strukturovaných hloubkových rozhovorů. Cílovou skupinou výzkumu jsou zaměstnanci a zaměstnankyně leteckých společností a záměrem těchto rozhovorů je zjistit jejich různorodé pohledy a názory na současnou situaci v letecké dopravě.

6.1 Výběr dotazovaných

Výběr byl proveden nahodilým způsobem, konečný počet respondentů je deset. V důležitosti zachování jejich anonymity jsou rozdělení po sobě jdoucími čísly a označení dle tabulky č. 2 níže.

Tabulka 2 – Vzorek respondentů

Respondent	Pohlaví	Věk	Bydliště	Letecká společnost	Počet let v oboru	Stále zde pracuje
1	žena	32	Dubaj, SAE	A	6	ne
2	žena	28	Seattle, USA	C	4	ano
3	žena	30	Dubaj, SAE	A	8	ano
4	žena	29	Boston, USA	A	5	ne
5	žena	28	Praha, ČR	A	5	ne
6	muž	27	Praha, ČR	B	5	ano
7	muž	32	Praha, ČR	B	4	ano
8	žena	27	Madrid, Španělsko	D	4	ne
9	žena	30	Dubaj, SAE	A	6	ano
10	muž	34	Seattle, USA	E	9	ano

Zdroj: vlastní zpracování, 2021

Všichni respondenti jsou ve věku 27–34 let. Respondent č. 10 je rodilý Američan a hovoří pouze anglickým jazykem, ve kterém také odpovídal. Jeho odpovědi na jednotlivé otázky byly volně přeloženy autorkou.

6.2 Zhodnocení rozhovorů

Informace z rozhovorů jsou porovnávány mezi respondenty a jednotlivými leteckými společnostmi. Sestava předem připravených otázek se lišila ve výběru a byla upravena na míru dle toho, zda respondent stále ještě pracuje v letecké společnosti. Tímto se respondenti rozdělili na dvě skupiny – skupina č. 1, která popisuje současný stav v leteckých společnostech, kde je i stále zaměstnaná. A skupina č. 2, která popisuje okolnosti a důsledky pandemie COVID-19 v rámci propuštění z letecké společnosti, a tím pádem ztráty své práce. Otázky sloužily pouze jako základní body a nápady k diskuzi pro respondenta. V rámci každé skupiny se objevily další doptávající dotazy,

které nejsou součástí přílohy s předem připravenou strukturou, ale jsou zahrnuty společně v následující části.

Skupina č. 1, kterou tvoří respondenti stále zaměstnaní u leteckých společností

Jaké to je být letuškou/stevardem během pandemie?

Zde byla znát menší odmlka v odpovědi, během které se respondenti snažili najít správný popis a vyjádření k současné situaci. Převážně všichni dohromady měli stejný názor. Respondentky č. 3 a 9 od stejné společnosti A, se nezávazně shodly na tom, že v současné době je to „hlavně smutný“. COVID-19 změnil celé letecké odvětví včetně přidané hodnoty pro zaměstnance – možnost cestovat během letových dnů a bezpečnostních přestávek v cílové destinaci. Respondentka č. 3 doplnila, že to „není, co to bývalo. Nyní musíme všichni nosit roušku a v případě umělého vzduchu na palubě to není nic příjemného. Lidi přišli kvůli pandemii o práci. Hodně lidí, kteří byli nadšeni z letectví, jsou najednou bez práce. Letectví se stalo smutným.“ Respondenti č. 7 a 6 od letecké společnosti B uvedli, že v jejich případě je to hodně nejisté vzhledem k tomu, že většina leteckých společností neustále propouští své další zaměstnance. S tím souhlasila také respondentka č. 3, která dodala, že zhruba 50 procent v jejím blízkém okolí skončilo z důvodu pandemie.

Respondentka č. 2 doplnila toto: „Nikdo nečekal, že letecká doprava se dostane do bodu, kdy na palubě velkého dopravního letadla bude pouze 5 cestujících. Natož, že se budou rušit lety, a že se lidé budou bát létat a bude nadbytek pracovníků v letectví. Až do roku 2020 se ve Spojených státech hovořilo o tom, že je nedostatek pilotů a v současné chvíli je jich většina na neplaceném volnu a doslova čekají na to, až je letecká společnost zavolá zpět do práce. A to může být týdny, měsíce i roky. Byl to stabilní průmysl. Letecké společnosti alespoň dostaly dotační injekce od vlády ve Spojených státech. Ale přesto člověk nyní bere cestování letadlem jinak. Dříve bylo plné letadlo a nikdo nad tím nepřemýšlel a teď to může být zrovna to, čeho se lidé bojí. Změnila se celkově nálada a postoj, jakým se lidé dívají nyní na cestování.“

Výjimkou oproti všem respondentům je pouze respondent č. 10, který uvedl, že jeho práce nebyla „naštěstí“ pandemií ovlivněna, naopak se jemu samotnému zvýšilo platové ohodnocení. Letecká společnost E v porovnání s ostatními dokonce přijímala nové zaměstnance. Největší rozdíl bylo pro něj mezinárodní cestování, které se kvůli pandemii stalo náročným, a i přesto, že zaměstnanci v letectví mají výjimky, nemohli cestovat kamkoliv za hranice Spojených států.

Jaké jsou vaše pracovní zkušenosti v této době? Ovlivnil COVID-19 Vaše platové ohodnocení?

Respondentky č. 3 a 9, od letecké společnosti A, společně uvádí, že jejich základní mzda byla snížena až do začátku roku 2021. Nyní je opět stejná, i když je letů stále méně. Pro úplnost uvádí, že jejich měsíční mzda má dvě složky. První složka je základní/nepohyblivá, která tvoří 40 % celkové mzdy, a druhá je za nalétané hodiny (zbylých 60 %). V době pandemie se počet nalétaných hodin výrazně snížil. Například v letecké společnosti A se nelétalo dokonce několik měsíců v roce 2020. Základní část mzdy byla vlivem pandemie od loňského roku snížena na 40 % původní částky. V létě 2020 to bylo dokonce o dalších 25 %. Pokud byla tedy původní paušální částka 20 000 Kč - v době první vlny byla snížena na 8 000 Kč a během léta dokonce až na 6 000 Kč. Zde je již možné vidět velký rozdíl. Zavedeno bylo pravidelné testování před letem, kdy k zaměstnancům dorazí zdravotníci domů. V případě pozitivního testu zaměstnanec zůstane doma a nikam neletí.

Co se týče dostupnosti počtu letů pro zaměstnance, respondentky č. 3 a 9 uvedly, že před pandemií měly letů více, minimálně 1x týdně. V současné době je běžné mít 5 letů za měsíc, oproti stavu před COVID-19, kdy bylo pravidelné odlétat alespoň 8 letů. Respondenti č. 6 a 7 od letecké společnosti B poznamenali, že jejich základní mzda byla snížena také, v jejich případě na 60 % původní částky. V současné době létají zhruba třikrát do měsíce.

Respondent č. 10 uvedl, že letecká společnost E své zaměstnance pravidelně každý týden testuje a je zde povinnost nosit roušky.

Jak vypadá váš pracovní den nyní?

Respondentky od letecké společnosti A byly všechny proškoleny tzv. „*novým manuálem, který určuje, jak se v současné době chovat, co dělat a co nedělat.*“ Jejich pracovní den se nyní liší tím, že přes své uniformy musí obléknout ochranný oblek, mít nasazené rukavice po celou dobu letu, roušku na obličej, a dokonce i ochranný štít. Jídelní servis byl zpočátku pandemie omezený, nepodával se žádný alkohol, „*aby se cestující neopil, nesundal masku a neudělal scénu. Nenalévalo se do skleniček, pouze do malých lahviček, malých pitíček, hlavně nám bylo řečeno, nic neotvírat, na nic nesahat. Vše bylo předzabalené.*“ Společnost zavedla novou pracovní pozici nazvanou Safety manager, tento zaměstnanec dohlíží na hygienu v letadle a během celého letu pouze čistí

a dezinfikuje hygienické zázemí na palubě. Po přistání se zde také kvůli možnému shluku cestujících vyhlašuje, pro kterou řadu je možné nyní letadlo opustit. V tomto případě dochází k velkému zdržení, jelikož proces „boardingu“ trvá podstatně déle. Respondentka č. 2 z letecké společnosti C musí kromě běžných věcí také kontrolovat a pravidelně vyhlašovat, aby cestující dbali povinných pravidel. Nošení roušek a dodržování mytí rukou je již běžnou věcí pro všechny letecké společnosti. Kromě již zmíněné společnosti A, žádné další společnosti ochranné obleky nezavedly. Každodenní nový pracovní oblek lze vidět i na ilustrativním obrázku č. 7 níže.

Obrázek 7 – Ilustrativní fotografie zobrazující image letušky během COVID-19



Zdroj: insider.com, 2020

Můžete porovnat své pracovní zkušenosti v letech 2019 a 2020? Co se kvůli COVID-19 změnilo?

Respondentky č. 4 a 9 uvedly, že v současné době není možnost měnit uspořádání přidělených sedadel na palubě, kvůli případnému trasování cestujících nakažených virem. Respondentka č. 2 souhlasila a upřesnila, že u letecké společnosti C musí sedět i rodiny pohromadě, aby nebyly rozmístěny po celém letadle. V případě nákazy u jedné skupiny se totiž minimalizuje její rozsah na ostatní cestující. Letecká společnost A rozdává svým cestujícím před každým letem roušky a hygienické balíčky obsahující dezinfekci. Každý cestující v případě zakoupení letenky se zde zavazuje k nošení roušky po dobu celého letu, sejmut ji lze pouze v případě jídla nebo pití. Respondentka č. 2 si musí každý den po příchodu do práce změřit teplotu. S kolegy dodržují rozestupy v kanceláři a neustále dohlíží na nošení roušek. Zde zkoumají, jestli cestující mají povolený typ roušky. Samotný proces

check-in je nyní také složitější, musí se kontrolovat, zda mají pasažéři všechny potřebné dokumenty (například PCR negativní testy). Pokud dojde k nesplnění dokumentů, musí se změnit let, což ne každého cestujícího potěší.

Bojíte se nyní létat?

Nikdo z respondentů nezmínil, že by se bál nyní létat. Respondentka č. 4 se bála pouze při vypuknutí pandemie, v březnu 2020, kdy ještě virus nebyl prozkoumaný. Ostatní respondenti se nebojí, jelikož je dle jejich slov „stejná šance chytit virus i na zemi.“ Respondent č. 10 doplnil, že je již naočkovaný, a že se obecně nikdy nebál, jelikož dbá na doporučené mytí rukou a je to „zkrátka jeho práce“.

Jak je to s očkováním?

Očkování je v současné chvíli (březen 2021) dobrovolné, ale dle informace od respondentky č. 3, spousta destinací již zvyhodňuje naočkované cestující. Například v destinaci Seychely nemusí tito cestující po přiletu do povinné karantény. Respondentka č. 9 zmínila, že letecká společnost A očkování nabízí na dobrovolné bázi. Pokud se ale zaměstnanec nenaočkuje, musí chodit za vlastní náklady každý týden na pravidelné testy.

Jak na Vaši současnou práci a podmínky nahlíží Vaše rodina a blízké okolí?

Všichni respondenti se zde shodli, že v žádném případě by jejich rodiny nenahlížely na jejich práci záporně. Respondentka č. 3 uvedla, že: „*Já ze své pozice COVID-19 nikdy ani neměla, například oproti mojí rodině, kde se všichni nakazili na zemi z běžného života.*“ Respondentka č. 2 dodala: „*Nebojím se. Virus lze chytit kdekoliv a stresovat se tím také není zdravé. Naše rodina nám naopak trochu závidí, vzhledem k tomu, že oni nemohou nyní cestovat.*“

Jak se změnila Vaše pracovní podmínky?

Všichni respondenti se shodli na tom, že všechna omezení a podmínky cestování záleží vždy na dané cílové destinaci. Respondentky č. 3 a 9 zmínily, že u letecké společnosti A během povinné bezpečnostní přestávky nemohou v některých zemích ani opustit hotel. Nejpřísnější podmínky od počátku pandemie panují na ostrovních státech (Austrálie, Nový Zéland, Spojené království Velké Británie a severního Irska), jelikož se do tohoto místa virus dostane právě přes leteckou dopravu. V zemích, kde je po přiletu nutnost povinné několikadenní karantény, porušují letušky svou prací vládní nařízení. Respondentka č. 9 uvedla: „*Po přiletu ani nevíme, v jakém hotelu budeme ubytované.*“

Na letišti na nás čekají místní vojáci, kteří nás hned po přeletu odvezou do hotelu. Při přesunu do hotelu se zastaví i samotný provoz na silnici, abychom mohly my s dostatečným odstupem projít. Na recepci nedostaneme ani kartu od pokoje. Celou dobu čekání na let zpět musíme být zavřené pouze v našem pokoji a jídlo je zajištěno přes pokojovou službu. Na chodbě hlídají nonstop vojáci, zda dodržujeme nařízení. V některých zemích jsou opatření trochu mírnější. Můžeme se například pohybovat i v rámci hotelu. Pokud by nás ale třeba recepční viděl opouštět hotel, dostaly bychom okamžitě vyhazov.“ Respondentka č. 3 dodala, že do těchto ostrovních zemí s nejpřísnějšími opatřeními je zapotřebí 3 negativních PCR testů - 2 dny předem, půl hodiny před odbavením, a nakonec ještě test po přeletu. Respondenti 6 a 7 odpověděli, že některé cílové destinace testují cestující až v místě přeletu. Zde je tedy větší možnost nákazy virem. V případě onemocnění COVID-19 zůstane zaměstnancům pouze základní mzda. V některých zemích jim náleží místo toho nemocenská.

Jak se změnilly podmínky pro cestující?

Respondent 7 zmínil, že v letecké společnosti B je nutnost roušky pro každého pasažéra staršího 2 let. *„Často musíme cestující nejen napomínat, ale v některých případech dokonce pohrozit, že pokud si roušku nenasadí zpět, letadlo bude nuceno nouzově zastavit. Všechny výdaje na nouzové zastavení bude poté muset sám cestující uhradit a bude souzen dle zákona o civilním letectví.“* Respondentka č. 9 zmínila, že letecká společnost A nyní létá na kvóty. *„Každé letadlo se musí jednou za čas proletět, aby neztratilo licenci. Pokud by zde nebyli cestující, bude alespoň stále příjem z cargo (přepravy zásilek). Každá cílová destinace má omezení, kolik cestujících různé národnosti zde může přiletět a být na palubě. V tomto případě tedy dochází k tomu, že letadlo letí s plnou první třídou, plnou obchodní třídou a v ekonomické třídě je třeba 7 lidí z kapacity 310 sedadel. Jinak by zde nebyl žádný zisk. Dělá se, co se dá, aby se přežilo. Mám kamaráda, který je sice z Austrálie, ale ani on nemá šanci se domů pořádně dostat.“*

Skupina respondentů č. 2, která již není zaměstnaná u letecké společnosti z důvodu pandemie COVID-19

V další části jsou shrnuty odpovědi od bývalých zaměstnanců leteckých společností.

Kdy jste přišla o práci?

Respondentky č. 4 a 1 chtěly původně zůstat ještě o rok déle (do roku 2021), ale vzhledem k situaci, kdy došlo k omezení letů na jaře roku 2020, neměly jinou možnost. Respondentka č. 4 dodala: „*Začalo to v březnu 2020. Z ničeho nic byl konec všech letů na další 4 měsíce, snížily se peníze, nebyly lety, veškeré benefity (cestování, možnost výdělku) byly pryč. Po jaře, kdy se to pořád nezlepšovalo, jsem se rozhodla ukončit sama. Tušila jsem, že se situace nezlepší a nevrátí se do levelu, který byl předtím. Smutné bylo, že po tolika letech jsem ani v březnu 2020 netušila, že je to můj poslední let. Neměla jsem možnost se rozloučit.*“

Respondentka č. 5 uvedla, že již nelétala během ledna a února v roce 2020, v březnu měla stejně jako respondentka č. 4 svůj poslední let. Poté se začalo hromadně propouštět. Všechny respondentky od letecké společnosti A se shodly na tom, že přednostně byli propouštěni zaměstnanci s historií disciplinárního řízení. Pro vysvětlení doplnily, že každý zaměstnanec má své profilové hodnocení, kde se zaznamenávají pochvaly a také stížnosti v podobě napomenutí (např. neomluvená absence a nevhodné chování vůči cestujícím). Dalším důvodem pro výpověď byl konec pravidelné tříleté pracovní smlouvy. Ty se během pandemie neprodlužovaly. Odvětví letectví je často závislé na udělení víz, která byla kvůli COVID-19 také omezena. Dle respondentky č. 9 se smlouvy od prosince 2020 opět začaly prodlužovat, protože letecké společnosti už v té době neměly dostatek zaměstnanců a tím přestalo i hromadné propouštění.

V jakém období pandemie?

Respondentka č. 4 skončila během první vlny v květnu roku 2020. Respondentka č. 5 dostala výpověď v srpnu 2020 a respondentkám č. 1 a 8 nebyla prodloužena pracovní smlouva na podzim roku 2020.

Jak proběhlo propuštění? Dala Vám letecká společnost výpovědní lhůtu?

Dle slov respondentky č. 4: „*Letecká společnost A hodně začala propouštět v červnu, poprvé v historii. Stále se tvrdilo, že se propouštět nebude, a pak začaly chodit emaily, ať dotyčný přijde na schůzku. Mlžili celou dobu a nejednali s námi na rovinu. Nikdo nevěděl, kdo kdy skončí. V pondělí poslali pozvánky na zítřejší schůzku s jednodenní*

lhůtou. Všichni kolem jen napjatě seděli a čekali na emaily každý večer. Nikdo nevěděl, jak dlouho to bude ještě trvat.“

Výpovědní lhůta byla 2 měsíce, během kterých dostávali zaměstnanci jejich základní (v té době již zkrácenou) mzdu. Respondentka č. 5 během měsíce dubna a května nelétala. V červnu dostala výpověď z emailu výše, který je shodný dle informace od respondentky č. 4. Respondentky č. 1 a 8 skončily z důvodu nejisté budoucnosti a nedostatečného výdělku.

Poskytla Vám letecká společnost nějakou finanční podporu po propuštění?

Zde se respondentky č. 1, 4, 5 a 8 shodly, že finanční náhrada v podobě odstupného u letecké společnosti A není. Někteří bývalí zaměstnanci měli nárok dle odlétaných hodin na volné letenky. Po konci odpracovaných 3 let došlo k vracení záloh poskytnutých na uniformy – ve výšce 10 000 místní měny (zhruba 60 000 Kč). Respondentka č. 5 také zmínila, že některým bývalým zaměstnancům peníze však ani nedorazily.

Dokázal/a jste najít práci pro jinou leteckou společnost? Chcete i nadále pracovat jako letuška/stevard?

Respondentka č. 5 nechtěla vzhledem k současné nejisté situaci. Dle jejích slov se „*nikde nenabírá. Všichni jsou spíš na neplacených dovolených a mají snížené platy. Pokud by nepřišel COVID, plánovala jsem zde pracovat ještě 2 roky v rámci finančního zabezpečení. Někteří kolegové zde pracovali 20-30 let, nyní dostali výpověď a nemají co dělat. Kam půjdou asi teď pracovat s žádnými zkušenostmi?*“ Respondentka č. 8 odpověděla: „*Bylo toho už asi dost a stačilo mi. Jsem ráda za pravidelný denní režim a za volné víkendy. Nevyhovoval mi tolik tento životní styl, a především nepravidelný režim spánku, který byl náročný pro mé tělo.*“ Obě respondentky č. 1 a 4 také souhlasily, že možnost práce pro jinou leteckou společnost nehledaly. Respondentka 1 přiznala, že ji po výpovědi napadlo zkusit hledat práci jinde. V soukromých leteckých společnostech se v tu chvíli totiž naopak dařilo. Nakonec si však svůj postoj rozmyslela. Respondentka 4 dodala: „*COVID-19 mi zkrátil plánovanou dobu v téhle profesi. Jsem ale ráda, že jsem skončila, jelikož bych nechtěla létat pod neustálým testováním a se zákazy, které teď panují. Práce letušky se diametrálně změnila. Dříve to byla práce snů v oblacích a možnost cestování po celém světě. Nyní je to hlavně jedna velká nejistota.*“

7 Návrhy a opatření pro leteckou dopravu

Tato kapitola navrhuje a doporučuje určitá opatření dle výsledků z dotazníkového šetření a také uskutečněných hloubkových rozhovorů se zaměstnanci leteckých společností.

Dle názoru z pohledu nezávislého potenciálního spotřebitele je třeba včasně, srozumitelně a přesně informovat o případných změnách v současně nařízených opatřeních. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nejčastějším důvodem (v 73 % případech) bylo nevyužití letecké dopravy právě z důvodu nesouladu a neustále nových měnících se nařízení, jak ze strany domovské země, tak ze strany příslušné destinace. Spousta respondentů uvedla, že se v povinných nařízených dle jejich vlastních slov „už nevyzná“. Tento první podnět byl jedním z nejdůležitějších argumentů, proč v současné době nevyužít leteckou dopravu.

Možností vhodné podpory pro včasnou a srozumitelnou komunikaci by mohla být vytvořená aplikace jednotlivých leteckých společností, kterou by si cestující stáhl do telefonu. Další možností je poskytnutí pravidelně obdržovaných emailů nebo textových zpráv na telefon, ve kterých by byly všechny informace shrnuty přehledně a pravidelně obnovovány, dle současného nařízení. Cestující by pak byli pohodlně a včasné upozorněni na případné změny ohledně jejich letu a na podmínky příletu do jejich cílové destinace. V této aplikaci by mohla být také možnost nahrát PCR negativní test či případně v budoucnu vyplněná očkování. Šlo by o využití v teoretické části již zmíněného „Travel Pass“ spojeným s veškerými praktickými a užitečnými informacemi ohledně samotné cesty.

Dalším důležitým krokem by bylo plošné nařízení povinných PCR testů (ne starších než 72 hodin) pro všechny cestující jako podmínku uskutečnění každého letu. Toto povinné testování by pomohlo pro lepší pocit bezpečí a ochrany zdraví, což bylo také druhým nejvýznamnějším důvodem, proč potenciální cestující uváděli, že nakonec necestovali letadlem. Dle aktuální právě probíhající COVID-19 situace by bylo možné doplnit běžné testování o další způsoby testování. Například v době přísnějšího lockdownu s vyšším počtem nakažených by bylo doporučeno provádět také takzvané rychlotesty přímo na letišti během check-in, anebo další formu testování v podobě antigenních testů. Spousta respondentů dodalo, že v jejich případě nebylo dbáno na pečlivost a striktní kontrolu testů, anebo pouze zčásti. Bylo by třeba také určit přísnější

pravidla po příletu, jelikož právě takto se zamezí možnosti propuknutí viru v cílové destinaci. Ihned po příletu by bylo vhodné všechny cestující otestovat a nařídit 5denní karanténu s následujícím druhým (kontrolním) testem. Důležité by bylo také dohlížet na dodržování nařízení a případné pokutování. Již v některých zemích je nyní nařízena povinná karanténa po příletu, během které si musí sám cestující zaplatit předem určený hotel na vlastní náklady a zde se izolovat během čekání na negativní test. Nařízení nemusí být tak přísná, ale mělo by se stát pravidlem možné kontrolování domů příslušníky místního orgánu – policejní a vojenské služby. Jak již bylo zmíněno, úroveň všech nutných nařízení by se odvíjela od v té době současné situace COVID-19.

V rámci veškerého povinného testování by bylo vhodné navrhnout možnost všech nutných testů zdarma v rámci ceny letenky. I tato změna by přispěla k ochotě potencionálních spotřebitelů nyní cestovat, jelikož by z jejich letu nevypluly další (v některých případech změny opatření nepředpokládané) vynaložené výdaje na jejich cestu. Dle Křížkové z e15.cz (2021) se základní cena PCR testu v současné době pohybuje kolem 1 500 Kč. Avšak za expresní výsledek do dvou hodin spolu s certifikátem o bezinfekčnosti klient zaplatí až 7 500 Kč. Pokud samotná letenka stojí v rámci několika tisíc Kč a současná shrnutá cena všech potřebných testů k cestě též, zaplatí cestující stejné peníze za letenku jako za povinné testy. V tom případě je již na řadě dlouhý rozhodovací proces, zda nakonec opravdu cestovat, anebo ne. Cena letenky se totiž zásadně zvýší s připočtenými náklady navíc za negativní testy na COVID-19.

Důležité je také dbát na dodržování nařízených rozestupů 2 metry a na obligatorní nošení roušek cestujícími i zaměstnanci. Některé společnosti plně nerespektují tyto nařízení, a proto je nutné jít dobrým příkladem a poučit především své zaměstnance, aby za každé situace dostáli povinných předpisů. Jak někteří cestující také zdůraznili, v průběhu procesu check-in k dodržování rozestupů došlo, ale poté při cestě do letadla, během „boardingu“ a na palubě letadla byli pasažéři „*namačkaní vedle sebe jako sardinky*“. Tímto byla veškerá předchozí snaha anulována. Některé letecké společnosti již obsazují sedadla v letadle s prostory mezi cestujícími, ale není to pravidlem. Záleží totiž na cílové destinaci a na kvótách, které jsou povoleny pro obsazenost letadla. Nutno také zmínit, že každé volné neobsazené místo v letadle je jistá finanční ztráta. Letecká společnost A, uvedena v praktické části, problém shlukování řeší alespoň již částečně v podobě postupného „boardingu“, kdy odchází z letadla pouze vyhlášené řady a tím nedochází k hromadnému shromažďování osob na palubě letadla. Prodlouží se však čas potřebný pro

„boarding“. Pokud by si tedy letecká společnost nemohla dovolit plně neobsadit letadlo z důvodu finanční ztráty, postupný proces „boardingu“ by také přispěl k dodržování rozestupů, jelikož potencionální nákazu cestujících v případě plně obsazeného letadla lze vysledovat pomocí informací jednotlivých sedadel.

Závěrem by bylo doporučeno k vytvoření lepšího pohledu široké veřejnosti vhodnou marketingovou komunikací, která by působila přesvědčivým dojmem na všechny potencionální spotřebitele a ukázala, že cestování letadlem je v současné době bezpečné a není se čeho obávat. Letecké společnosti by mohly vytvořit kampaně na celý průběh letu v covidové době s podtextem bezpečí, pohodlnosti, ochrany zdraví, ale také finanční záruky. Mohly by nastítnit situaci názorně krok za krokem a také zdůraznit to, že pokud by došlo k jakékoliv změně v případě nemoci cestujícího (pozitivního testu na COVID-19) anebo změny letu, peníze za let by byly zajisté vráceny v krátké lhůtě v podobě kreditů. Pokud by cestující věděli, že létání v dnešní době není tak složité a náročné, jistě by se jejich ochota cestovat zvýšila a stejně tak obecný pohled na leteckou dopravu. Navrhované způsoby marketingové komunikace ve formě reklamních spotů v televizním vysílání či bannerů na webových stránkách by měly široký rozsah. Samotná reklama by mohla být přesvědčovací formou a využitá marketingová strategie v podobě emocí (štěstí z dovolené, pocit bezpečí na palubě letadla, pohodlnost cestování).

Z pohledu zaměstnanců v odvětví letectví by bylo doporučeno leteckým společnostem být především upřímný a jednat se svými zaměstnanci na rovinu. Jak bylo zmíněno, tak především nejistota a strach jsou jedním z prvních věcí, které se jim vybaví z důvodu dopadu pandemie COVID-19. Také respondent č. 4 zmínil, že přístup vůči zaměstnancům od jedné americké letecké společnosti a přímá informovanost ohledně potřebných propouštění je lepším počínáním než překvapení v podobě zvacího emailu na schůzku s vedoucím a následnou výpovědí. Správná interní komunikace je transparentní a vytváří kulturu důvěry. Pro lepší připravenost zaměstnanců vůči potencionálnímu propouštění je třeba komunikovat pravidelně se svými zaměstnanci o současném stavu společnosti. Propouštění by nemělo být pro zaměstnance úplným překvapením. Zejména personál v letecké dopravě, která je již tak omezena na možnost změny pracovních firem, by měl být dobře informován o dění v této oblasti. Spousta zaměstnanců také žije za hranicemi domova. Právě kvůli práci v letectví mají platná víza, která se váží na zaměstnanecký poměr. Ztráta práce pro ně v tuto chvíli neprobíhá stejným způsobem jako pro zaměstnance, kteří pracují ve své domovské zemi. Aktualizace stavu by v pandemické

době měla probíhat alespoň 1x týdně. Nejlépe na začátku či na konci týdne by měl každý zaměstnanec obdržet zprávu v podobě emailu od vedení, jak si letecká společnost nyní vede, a jaké kroky provedla vůči nařízeným opatřením. V závěru jistě každý zaměstnanec pochopí závažnost situace, ve které se letecká společnost nachází a dokáže přijmout rozhodnutí o propuštění.

8 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo identifikovat současné dopady a důsledky pandemie COVID-19 na leteckou dopravu. Prostřednictvím spojené kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu bylo zjištěno, že mezi hlavní dopady patří zejména velký úbytek cestujících a snížená poptávka spotřebitelů způsobená především neochotou a strachem z cestování letadlem. Dále také hromadné propouštění v dříve lukrativních společnostech, s čímž souvisí nejistota a změna prospekční práce na nepotřebnou v odvětví letectví. Dříve stabilní letecký průmysl začal poprvé po mnoha letech kolísat a byl paralyzován na několik měsíců, bez možného předchozího varování stejně tak jako samotný průmysl cestovního ruchu. Hlavní cíl, který se pojil se zjištěním následků na leteckou dopravu z důvodu pandemie COVID-19, byl splněn.

Dílčím cílem bylo vyhodnotit spotřebitelské chování a zjistit postoj cestujících (potencionálních spotřebitelů) vůči současným opatřením v letectví. Po analýze dané problematiky týkající se ochoty cestovat bylo určeno, že v důsledku pandemie se počet cestujících snížil a kvůli neustále se měnícím opatřením, obav z bezpečnosti a ochrany zdraví, jich spoustu od počátku pandemie (roku 2020) nakonec nevyužilo leteckou dopravu. Také postoje vůči přijatým opatřením nejsou optimální. V přechozí kapitole č. 7 jsou autorkou představeny návrhy, jak návyky spotřebitelů změnit zpět k lepšímu a navýšit tak počet cestujících vedoucí k obnově letecké dopravy.

Kombinace dvou odlišných metod výzkumu byla použita pro rozpoznání rozdílných pohledů na současnou situaci, jak z vnějšího pohledu možných cestujících, tak z vnitřního náhledu pracovníků poskytujících služby v letecké dopravě. Otázky pro širokou veřejnost v dotazníkovém šetření byly zaměřeny hlavně na bezpečnost a pocity, které vedly cestující k využití či nevyužití letecké dopravy. V případě struktury hloubkových rozhovorů šlo o individuální a upřímný názor, ryzí zkušenost a zažitou pravdu. Za silnou stránku lze považovat propojení těchto dvou prvků, čímž bylo dosaženo nejrelevantnějších a nejpresnějších výsledků.

Součástí této práce je v teoretické části charakteristika samotné letecké dopravy a její historie, také služeb, mezinárodních aliancí a současných trendů. Následně informace a ekonomické dopady nově vzniklého viru COVID-19, který od počátku roku 2020 přepsal dějiny napříč celým světem, a to nejen v letecké dopravě.

Přínosem této bakalářské práce bylo navrhnout a doporučit určitá opatření pro možné využití leteckých společností. Online obchodování, výdejní okénka restaurací, nutnost negativního testu při cestování, návštěvě kulturní akce či při vykonávání naší běžné práce jsou dnes již samozřejmostí. Nejdůležitějším aspektem, na který je potřeba se nyní zaměřit, je to, jak se co nejrychleji a nejdostupněji vrátit zpět do doby před pandemií. Není možné tento virus vyhubit, ale naopak je třeba se s ním naučit žít. V letecké dopravě je současně důležité se nejen přizpůsobit, ale rovněž také najít způsob, jakým i nadále bezpečně a pohodlně cestovat a přilákat tak své ztracené potencionální spotřebitele.

I. Summary and keywords

The bachelor thesis deals with the impact of the COVID-19 pandemic on air transport. The main objective of this work is to identify the impacts and consequences in the field of aviation. Another objective is to evaluate the behaviour and willingness of consumers to travel nowadays. Passengers are the most important element of the entire aviation industry process. Their insight into the situation, concerns and measures in place can have a significant impact on the industry. The questionnaire survey can thus to some extent predict the development and use of air transport. For a better understanding of the issue itself, the thesis also includes in-depth interviews with flight attendants, who are either still employed or lost their jobs as a result of the pandemic. The main objective has been met. Using both qualitative and quantitative research has shown that the main impacts include a large decrease in numbers of passengers followed by reduced consumer demand mainly due to reluctance to travel due to fear of the COVID-19. In the aviation industry, it has caused mass layoffs in previously profitable companies, related uncertainty, and change of prospecting jobs to unnecessary. Another objective was to evaluate and find out the attitude of passengers (potential consumers) to current measures in aviation. After analysing the issue of willingness to travel, it was determined that the number of passengers has decreased as a result of the pandemic, and due to ever-changing measures, safety and health concerns, many have not used air transport since the beginning of the pandemic (2020). The thesis also includes the author's proposals on how to change consumer behaviour back for the better and thus increase the number of passengers leading to the resumption of air traffic. The author recommended appropriate marketing communication to create a better view of the general public, which would make a convincing impression on all potential consumers and show that air travel is currently safe and not to be feared. Airlines could create campaigns for their flights with the subtext of safety, comfort, health protection, and financial guarantees. From the point of view of employees in the aviation industry, airlines would be encouraged to be above all honest and communicate the new processes and situation, so employees know what is coming. Transparency at work results in increased trust.

Keywords: Air transport, COVID-19, Airlines, Planes, Airports, Flight Attendants

II. Seznam použitých zdrojů

- Annac Göv, S. (2020). Strategic alliances in Airline Business: Comparison of Skyteam, Oneworld, Star Alliance groups. *Journal of Administrative Sciences*. 18(38), 815-837. DOI: <https://doi.org/10.35408/comuybd.629382>
- Bruner, Š. (2020). *Česko nejhorší na kontinentu. Koronavirus srazil tuzemskou leteckou dopravu nejvíce v Evropě*. Načteno 2021-03-12 z E15: <https://www.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/cesko-nejhors-i-na-kontinentu-koronavirus-srazil-tuzemskou-leteckou-dopravu-nejvice-v-evrope-1376504>
- cestujlevne.com. (2014). *Star Alliance: nejrychlejší cesta ke GOLD statusu*. Načteno 2021-02-20 z cestujlevne: <https://www.cestujlevne.com/blog/star-alliance-jak-nejrychleji-ziskat-gold-status>
- Czipura, C., & Jolly, D.R. (2007). Global airline alliances: sparking profitability for a troubled industry. *Journal of Business Strategy*, 28(2), 57-64. DOI: <https://doi.org/10.1108/02756660710732666>
- Čertík, M., a kolektiv. (2000). *Cestovní ruch: Vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF.
- Eurostat. (2020). *Impact of covid-19 on air passenger transport*. Načteno 2021-03-20 z Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200616-2>
- Franko, I. (2021). *2021 Airline Digital Trends Report*. Načteno z: https://jucbmy.sharepoint.com/personal/simsos01_jcu_cz/Documents/P%C5%99%C3%ADlohy/Diggintravel_2021_Airline_Digital_Trends_Report.pdf
- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2016). *Consumer Behaviour in Tourism*. New York: Routledge.
- iata.org. (2021). *About us*. Načteno 2021-03-12 z IATA: <https://www.iata.org/>
- insider.com. (2020). *Qatar Airways has introduced full body protective gear for its flight attendants*. Načteno 2021-04-05 z Insider: <https://www.insider.com/qatar-airways-introduces-full-body-protective-gear-cabin-crew-coronavirus-2020-5>
- Křížková, A. (2021). *Test PCR na covid se může prodrazit. Ceny se liší až o šest tisíc korun*. Načteno 2021-04-12 z E15: <https://www.e15.cz/koronahelpdesk-e15/test-pcr-na-covid-se-muze-prodrazit-ceny-se-lisi-az-o-sest-tisic-korun-1377050>

- Ministerstvo zdravotnictví České republiky. (2021). *COVID-19*. Načteno 2021-03-12 z MZČR: <https://www.koronavirus.mzcr.cz>
- oag.com. (2020). *China Southern Airlines Becomes the World's Largest Airline Again*. Načteno 2021-02-28 z OAG: <https://www.oag.com/blog/coronavirus-update-week-forty-one>
- oneworld.com. (2021). *Members*. Načteno 2021-02-28 z oneworld: <https://www.oneworld.com/members>
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS.
- Page, S. J. (2019). *Tourism Management*. New York: Routledge.
- Patel, N. (24. září 2018). *Top Emerging Trends of the Global In-flight Entertainment Market*. Načteno 2021-03-25 z eInfochips: <https://www.einfochips.com/blog/top-emerging-trends-of-the-global-in-flight-entertainment-market/>
- Pruša a kolektiv, J. (2007). *Svět letecké dopravy*. Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o.
- Robinson, P., Lück, M., & Smith, S. L. (2013). *Tourism*. Wallingford: CABI.
- Rodrigue, J.-P., Comtois, C., & Slack, B. (2006). *The Geography of Transport Systems*. New York: Routledge.
- Routehappy by ATPCO. *Routehappy by ATPCO*. Načteno 2021-02-28 z Routehappy: <https://www.routehappy.com/>
- Ryšavá, M. (2020). *Česká národní banka*. Načteno 2021-02-28 z ČNB: https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/cnblog/Boj-pandemie-COVID-19-vs.-letecka-doprava-ma-prozatim-jasneho-viteze-celime-historicke-zmene/
- skyteam.com. (2021). *Round the world*. Načteno 2021-02-28 ze SKYTEAM: <https://www.skyteam.com/en/round-the-world-planner>
- smartwings.com. (2021). *Pandemie koronaviru Ochromila letecký trh*. Načteno 2021-03-13 ze smartwings: <https://www.smartwings.com/skupina-smartwings-group-kvuli-pandemii-koronaviru-prepravila-loni-1-8-milionu-cestujicich-mezirocne-o-81-5-procenta-mene-na-prazskem-letisti-zustava-i-nadale-nejvetsim-dopravcem>
- staralliance. (2021). *About Start Alliance*. Načteno 2021-02-28 ze STAR ALLIANCE: <https://www.staralliance.com/en/home>

- statista.com. (2021). *COVID Crisis Results in Staggering Loss of Working Hours*.
Načteno 2021-03-28 ze Statista: <https://www.statista.com/chart/24033/loss-of-working-hours-due-to-the-pandemic/>
- Sun, X., Wandelt, S., & Zhang, A. (2020). *How did COVID-19 impact air transportation? A first peek through the lens of complex networks*. *Journal of Air Transport Management*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101928>
- Šimková, L. V. (2016). *Př. 1. mezinárodní letové svobody*. Načteno z: <https://docplayer.cz/12823563-Pril-1-mezinarodni-letove-svobody.html>
- undp.org (2020). *COVID-19 pandemic*. Načteno 2021-02-28 z United Nations Development Programme <https://www.undp.org/content/undp/en/home/coronavirus.html>
- united.com. (2021). *Company information*. Načteno 2021-03-28 z UNITED: <https://ir.united.com/company-information/company-overview>
- Vláda České republiky. (2021). *Epidemie koronaviru*. Načteno 2021-03-12 z Vlády České republiky: <https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/>
- Zelenka, J., & Pásková, M. (2002). *Cestovní ruch - výkladový slovník*. Praha: Linde.

III. Seznam obrázků

Obrázek 1 – Devět letových svobod	9
Obrázek 2 – Znak Star Alliance.....	12
Obrázek 3 – Znak SkyTeam	13
Obrázek 4 – Znak Oneworld.....	14
Obrázek 5 – Ztráta pracovních míst během pandemie COVID-19	18
Obrázek 6 – Letecká osobní doprava v březnu 2020.....	20
Obrázek 7 – Ilustrativní fotografie image letušky během COVID-19.....	43

III. Seznam tabulek

Tabulka 1 – Faktory ovlivňující nákupní chování zákazníka	7
Tabulka 2 – Vzorek respondentů	40

III. Seznam grafů

Graf 1 – Pohlaví respondentů, n=217.....	26
Graf 2 – Věkové rozložení respondentů, n=217	27
Graf 3 – Porovnání zastoupení mužů a žen v jednotlivých věkových kategoriích	27
Graf 4 – Statu respondentů, n=217.....	28
Graf 5 – Příjmová skupina (čistý příjem), n=217.....	28
Graf 6 – Příjem studentů, n=80	29
Graf 7 – Příjem žen v nejvyšším reprodukčním věku (18 – 35 let), n=135	29
Graf 8 – Cesta letadlem od roku 2020 v z celkového počtu respondentů, n=217.....	30
Graf 9 – Typ využitého letu, n=58	31
Graf 10 – Včasná informovanost ohledně nových opatření, n=58.....	31
Graf 11 – Pocit bezpečí během check-in a v prostorách letiště, n=58	32
Graf 12 – Dodržování opatření během check-in procesu před odletem, n=58	33
Graf 13 – Nutnost negativního PCR testu na COVID-19, n=58	34
Graf 14 – Lepší pocit v případě povinných negativních testů na COVID-19, n=14.....	34
Graf 15 – Původní plán využít leteckou dopravu, n=159	35
Graf 16 – Porovnání mužů a žen v rozhodnutí necestovat letadlem	35
Graf 17 – Neuskutečněná cesta letadlem z různých důvodů.....	36
Graf 18 – Názor na důležitost jednotlivých opatření, n=217	37
Graf 19 – Dostatečnost zavedených opatření, n=217.....	37
Graf 20 – Frekvence letů během jednoho roku, n=141	38
Graf 21 – Požadavky na cestovní třídu, n=141	38
Graf 22 – Zastoupení příjmu ve volbě cestovní třídy, n=141	39

IV. Seznam příloh

Příloha 1 – Dotazník „Současná situace v letecké dopravě a COVID-19“	51
Příloha 2 – Otázky pro strukturovaný rozhovor	55

V. Přílohy

Příloha 1 – Dotazník „Současná situace v letecké dopravě a COVID-19“

Současná situace v letecké dopravě a COVID-19

Dobrý den,

jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce.

Dotazník je zcela anonymní.

Vyplnění dotazníku by Vám mělo zabrat méně než 3 minuty.

Předem děkuji za Váš čas.

Šárka Šimsová.

- Cestoval/a jste letadlem od začátku roku 2020?
 - Ano
 - Ne
- Měl/a jste původně v plánu cestovat letadlem od roku 2020?
 - Ano
 - Ne
- Z jakého důvodu jste necestoval/a? *(možnost zvolit více odpovědí)*
 - Měnicích se opatření kvůli současné situaci
 - Bezpečnosti a ochrany zdraví
 - Nedostatku financí
 - Zrušení letu nebo cesty (zrušené porady, eventy apod.)
 - Zákazu létání a cestování do zahraničí od zaměstnavatele (zrušení zahraniční pracovní cesty)
 - Jiné: _____ *(prosím doplňte)*

Let od roku 2020.

- Váš let byl
 - V rámci Evropy
 - Zámořský (interkontinentální)
 - Jiné: _____ *(prosím doplňte)*

V současné situaci se často mění opatření a požadavky při příletu do jiných zemí.

- Byl/a jste včas informován/a leteckou společností o nových opatřeních?
 - Ano
 - Ne
 - Opatření se pro mou cestu nijak neměnila

- Působil na Vás proces check-in na letišti a prostory letiště bezpečně?
 - Ano
 - Ne
 - Nedokáži posoudit

Váš náhled na situaci a obavy z prostor letiště.

- Během Vašeho check-in před odletem byla dodržována následující opatření

	Souhlasím	Spíše souhlasím	Nevím	Spíše nesouhlasím	Nesouhlasím
Dostatek dezinfekce v odletové hale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ochranné štíty zaměstnanců	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dodržování rozestupů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nošení roušek cestujícími	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Spousta leteckých společností dnes již požaduje negativní PCR test na COVID-19.

- Potřeboval/a jste negativní PCR test na COVID-19 pro Vaši cestu letadlem?
 - Ano
 - Ne
- Měl/a jste lepší pocit, když jste věděl/a, že i ostatní cestující musí mít také negativní test
 - Ano
 - Ne
 - Nedokáži posoudit

Letecká společnost

- S jakou leteckou společností byl Váš let?
 - _____ (prosím doplňte)

Frekvence letů

- Jak často cestujete letadlem během jednoho roku?
 - Méně než 2x
 - 2x a více

Preference typu letu

- Pro Váš let vyžadujete
 - 1. třídu (First class)
 - 2. třídu (Business class)
 - 3. třídu (Economy class)

- Neplánoval/a jste cestovat letadlem z důvodu
 - Nerad/a lítám - preferuji jinou dopravu
 - Obavy vzhledem k současné pandemii
 - Jiné: _____ (prosím doplňte)

Během cestování letadlem pro Váš lepší pocit bezpečí přispívají určitá opatření.

Prosím doplňte dle Vašeho názoru důležitost jednotlivých opatření.

	Velmi důležitý	Důležitý	Méně důležitý	Nedůležitý
Negativní PCR test na COVID-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rozestupy alespoň 2 metry v prostorách letiště	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rozestupy alespoň 2 metry přímo v letadle během letu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinné nošení roušek/ochranných štítů pro cestující	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnost použití dezinfekce na místě	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Povinné nošení roušek/ochranných štítů pro zaměstnance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Současná zavedená opatření

- Jsou dle Vašeho názoru současná opatření dostačující?
 - Ano
 - Ne
 - Nedokáži posoudit

Nedostačující současná opatření

- Jaká nová opatření by se měla změnit / zavést?
 - _____ (prosím doplňte)

Jste skoro u konce. Už jen pár otázek o Vás.

- Jste
 - Žena
 - Muž
- Váš statut je
 - Student
 - Zaměstnaný
 - OSVČ
 - Nezaměstnaný
 - Ve starobním důchodu
- Do které příjmové skupiny patříte? (čistý příjem)
 - Méně než 8 000 Kč /měsíc

- 8 000 – 15 999 Kč / měsíc
- 16 000 – 20 999 Kč / měsíc
- 21 000 – 29 999 Kč / měsíc
- 30 000 a více Kč / měsíc

Děkuji za Váš čas.

- Jaký je Váš věk?
 - do 18 let
 - 18 - 35 let
 - 36 - 50 let
 - 51 - 65 let
 - 66 let a více

Příloha 2 – Otázky pro strukturovaný rozhovor

Otázky pro hloubkové rozhovory (strukturovaný rozhovor)

1. skupina – zaměstnanec, který je stále zaměstnán u letecké společnosti (letuška, stevard, pilot)

Tematické otázky:

- Jaké to je být letuškou/stevardem/pilotem během pandemie?
- Jaké jsou vaše pracovní zkušenosti v této době?
 - Jak vypadá váš pracovní den nyní?
- Můžete porovnat své pracovní zkušenosti v letech 2019 a 2020?
- Bojíte se nyní létat?
- Jak na Vaši současnou práci a podmínky nahlíží Vaše rodina a blízké okolí?

Obecné informace na závěr rozhovoru:

- Váš věk?
- Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - Máte vzdělání v tomto oboru?
- Jak dlouho již pracujete v tomto oboru?
 - S jakou leteckou společností?
 - Jak dlouho byste ještě rád/a v tomto oboru pracoval/a? A proč?

2. skupina – bývalí zaměstnanci, kteří již nepracují u letecké společnosti z důvodu pandemie COVID-19

Tematické otázky:

- Kdy jste přišel/přišla o práci?
 - V jakém období pandemie?
 - Dala Vám letecká společnost výpovědní lhůtu?
- Poskytla Vám letecká společnost nějakou finanční podporu po propuštění?
- Dokázal/a jste najít práci pro jinou leteckou společnost? Chcete i nadále pracovat jako letuška/stevard?

Obecné informace na závěr rozhovoru:

- Váš věk?
- Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - Máte vzdělání v tomto oboru?
- Jak dlouho jste pracovala v tomto oboru?
 - S jakou leteckou společností?