

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav managementu a marketingu

Jana Pečenková

Letecká doprava jako součást logistiky v mezinárodním obchodě
Air Transport as Part of Logistics in International Trade

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Ing. Mgr. Renáta Pavlíčková

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené informační zdroje.

Olomouc 30. dubna 2010

vlastnoruční podpis

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Mgr. Renátě Pavlíčkové za odborné rady a konzultace, které mi poskytla při psaní tohoto díla. Zároveň bych ráda poděkovala panu Štěpánu Melichovi za cenné rady a připomínky o společnosti DHL.

OBSAH

ÚVOD	5
I. TEORETICKÁ ČÁST	6
1 SLUŽBY V RÁMCI MARKETINGU	6
1.1 Specifika služeb	6
1.2 Kdo poskytuje služby.....	7
1.3 Klasifikace služeb	8
1.4 Zasílatelské služby	10
2 OBECNĚ DOPRAVA – FORMY DOPRAVY.....	13
2.1 Trh dopravních služeb	13
2.2 Doprava.....	14
2.3 Doprava a její členění	14
2.3.1 Železniční doprava.....	16
2.3.2 Silniční doprava	17
2.3.3 Vodní doprava.....	17
2.3.4 Letecká doprava	18
2.3.5 Potrubní doprava.....	18
2.3.6 Kombinovaná doprava	19
3 CHARAKTERISTIKA LETECKÉ DOPRAVY	20
3.1 Současný stav ve světové letecké dopravě	20
3.2 Význam mezinárodní letecké dopravy	20
3.3 Výhody a nevýhody letecké dopravy.....	21
3.4 Letecký přepravní proces – přeprava cestujících.....	24
3.4.1 Kritéria rozhodování při volbě dopravce	27
3.5 Letecký přepravní proces – přeprava nákladů	28
3.5.1 Přeprava specifických druhů zboží	29
3.5.2 Poptávka po nákladní letecké přepravě	31
3.5.3 Přeprava letecké pošty	31
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	33
4 FIRMA DHL - ČR.....	33
4.1 Charakteristika firmy	33
4.2 Historie.....	34
4.3 Produkty - služby	35
4.4 Konkuruující expresní společnosti v ČR	36
4.5 PPL - Partner společnosti DHL	36
5 LETECKÁ PŘEPRAVA DHL	38
5.1 Letecké linky DHL	38
5.2 Průběh letecké přepravy zásilek	39
6 LETECKÁ PŘEPRAVA – DHL GLOBAL FORWARDING.....	41
7 NÁVRH NA ZEFEKTIVNĚNÍ STÁVAJÍCÍ PŘEPRAVY DHL V ČR	44
ZÁVĚR	45
ANOTACE	46
LITERATURA A PRAMENY	48
INTERNETOVÉ ZDROJE.....	49
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	50
PŘÍLOHY	52

ÚVOD

Přestože je letecká doprava považována za nejmladší odvětví dopravy, má své počátky již na začátku 19. století. Díky zvyšování rychlosti i kapacity letadel prochází letecká doprava nejprudším rozvojem. V současné době tak letecká doprava nabízí kvalitní, bezpečnou, rychlou, pravidelnou i nepravidelnou přepravu osob, pošty, ale i nákladů. Při dnešních požadavcích na bezpečnost a rychlost přepravy, má letecká doprava v mezinárodním obchodě nezastupitelnou funkci. Z pohledu celkového objemu mezinárodního obchodu je její podíl zanedbatelný. Používá se zejména u zásilek výjimečné povahy, jakými jsou například náhradní díly, rychle se kazící potraviny, léky, umělecká díla, starožitnosti apod. Jejím úkolem je zajistit přepravu nejen v cestovním ruchu, ale i v zahraničním obchodě. Pro přepravu v mezinárodním obchodě dnes existuje velký počet firem, které se zabývají leteckou expresní a kurýrní službou. Letecké společnosti se snaží o zlepšení komplexnosti a kvality zákaznických služeb, a tak provádějí také svoz zásilek od odesílatelů a jejich rozvoz ke konečným příjemcům, tedy přepravu „z domu do domu“. Jeden z největších poskytovatelů těchto služeb je právě společnost DHL.

Cílem mé bakalářské práce je analyzovat současný stav poskytovaných služeb ve společnosti DHL, konkrétně se zaměřením na leteckou přepravu a navrhnout případné řešení na zefektivnění stávajícího průběhu přepravy zásilek. Bakalářskou práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsem pomocí odborné literatury blíže specifikovala rozdělení služeb, konkrétně jsem se zaměřila na služby zasilatelské. V další kapitole jsem uvedla všechny formy dopravy a jejich využití. Následovně jsem charakterizovala leteckou dopravu a její současný stav, kde jsem uvedla její hlavní výhody a nevýhody. Podrobněji jsem se věnovala popisu průběhu leteckého přepravního procesu v přepravě nákladů i cestujících.

Praktickou část jsem zaměřila na společnost DHL, poskytovatele expresních a kurýrních služeb, konkrétně na její leteckou dopravu. Zabývala jsem se průběhem letecké přepravy zásilek a poskytovanými službami společnosti DHL Global Forwarding, která se leteckou přepravou zabývá.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUŽBY V RÁMCI MARKETINGU

Služba jako taková má spoustu různých definic. Ne pro každý druh služby platí stejná definice.

Americká marketingová asociace uvádí tuto definici: „Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.“¹

Definice služeb podle Kotlera: „Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana nabízí druhé, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví čehokoliv. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým produktem.“²

1.1 Specifika služeb

Nehmotnost

Služby mají nehmotnou povahu, než si je koupíme, nezjistíme, jaké doopravdy jsou. Nelze si je prohlédnout, ochutnat, dotknout, přičichnout si k nim a ani je nemůžeme ochutnat jako zboží. Poskytovatelé služeb se ale snaží ke službám připojit prvky hmotného charakteru pro snadnější hodnocení služeb a motivaci ke koupi. Těmito prvky mohou být například vzhled vybavení, vzhled zaměstnanců, logo, vizitky atd.

Neoddělitelnost

Služby nelze oddělit od poskytovatelů služeb (lidí, strojů), protože je potřeba je nejprve zakoupit a teprve potom jsou spotřebovány.

¹ VAŠTÍKOVÁ, M., *Marketing služeb efektivně a moderně*, s. 20.

² JANEČKOVÁ, L., *Marketing služeb*, s. 9.

Proměnlivost

Záleží na tom, kým, kde, jak a kdy je služba poskytována. To znamená, že i totožná služba, která je poskytována stejným zaměstnancem stejnému zákazníkovi se může pokaždé lišit.

Okamžitá spotřeba

Služby nelze skladovat. Nevyužitou nabídku nelze nahradit k jiné příležitosti. V období, kdy je poptávka nízká, je možné snížit cenu nebo poskytnout slevu, aby se zájem o služby zvýšil. Další možností, kdy je poptávka vyšší než je možné nabídnout, je nabídnout zákazníkům alternativní služby.

Absence vlastnictví

Službu nelze vlastnit, zákazník má přístup ke službě jen po omezenou dobu. Poskytovatelé služeb musí posílit spřízněnost se zákazníkem a identitu značky služby.

1.2 Kdo poskytuje služby

Stát je ten, kdo poskytuje v největší míře služby, jako jsou vzdělání, služby z oblasti zákonodárství a výkonu práva, obrana státu, bezpečnost občanů, zdravotní služby a také provádí správu veřejných financí – služby finanční, sociální, dopravní a některé informační služby.

Neziskové organizace – nadace, charita, církve, občanská sdružení.

Podnikatelský sektor – banky, hotely, letecká doprava, lékařské služby, právní a komerční poradenství, soukromá doprava atd.³

³ Srov. VAŠTÍKOVÁ, M., *Marketing služeb efektivně a moderně*, s. 12.

1.3 Klasifikace služeb

Služby se rozdělují na terciální, kvartární a kvinterní.

Terciální = restaurace, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů, rukodělní a řemeslnické práce.

Kvartární = doprava, finance a správa, komunikace a obchod.

Kvinterní = vzdělávání, zdravotní péče, rekreace.⁴

Další podrobnější členění služeb:

Služby, které jsou závislé na lidech – na poskytovateli a jeho zaměstnancích:

- nekvalifikovaná pracovní síla,
- kvalifikovaná pracovní síla.

Služby, které jsou závislé na strojích a zařízeních - jsou poskytované pomocí:

- plně automatizovaných zařízení,
- relativně neodborných operátorů,
- vysoce profesionálních operátorů.⁵

Na základě prodejce – podle charakteru postavení poskytovatele:

Povaha podniku:

- soukromý ziskový (např. lékárny),
- soukromý neziskový (např. nadace, charity),
- veřejný ziskový (např. dopravní komunikace – ČD, ČSA),
- veřejný neziskový (např. knihovny).

Vykonávané funkce: poradenství, vzdělávání, financování, zdravotní péče, pojištění, komunikace atd.

Zdroj příjmů:

- odvozený z trhu (např. banky),
- tržní a dary, dotace (např. soukromé školy),
- pouze dary (např. Armáda spásy),
- odvozený ze zdanění.

⁴Srov. JANEČKOVÁ, L., *Marketing služeb*, s. 8.

⁵Srov. BOUČKOVÁ, J. a kol., *Marketing*, s. 306-307

Na základě kupujícího

Druh trhu:

- trh spotřebitelský (např. kadeřnictví),
- služby pro výrobní spotřebu: (např. laboratoře),
- trh vládní (např. policie),
- trh zemědělský (např. plodinová burza).

Způsob koupě:

- služby běžné spotřeby (např. maloobchod),
- služby časté spotřeby,
- speciální (luxusní) služby (např. plastická operace).
- služby nevyhledávané (např. pohřební služby).

Motivace:

- služba je prostředek k získání něčeho (např. bankovní služby),
- služba je cílem sama o sobě (např. hotelové služby).⁶

Na základě charakteru služeb

Formy služby:

- uniformní služby (např. základní vzdělání),
- dohodnuté služby (např. poradenské služby) – jsou na zakázku.

Zaměření na:

- člověka (např. služby sociální),
- stroj (např. služby opravárenské).

Forma styku se zákazníkem:

- vysoký kontakt (např. služby zdravotnické),

⁶ Srov. VAŠTÍKOVÁ, M., *Marketing služeb efektivně a moderně*, s. 16

- nízký kontakt (např. služby telekomunikační).

Klasifikace služeb pro potřeby marketingu

Pro využití služeb v marketingu je třeba znát odpovědi na tyto otázky:

Způsob distribuce služby: za zákazníkem (pečovatelská služba), zákazník za službou (opravárenské služby).

Charakter poptávky po službě: sezónnost, špičky, nepravidelnost poptávky.

Vztahy poskytovatele služby se zákazníkem: vysoký, střední a nízký kontakt.

*Míra přizpůsobení služby dle požadavků zákazníků.*⁷

Služby vztahující se na zákazníka

Hmotné = manikúra, plastická operace, návštěva kadeřníka, osobní trenér.

Nehmotné = televizní program, vysokoškolské vzdělání, náboženský obřad.

Služby vztahující se na majetek

Hmotné = úklid domu, doručení zásilky, oprava automobilů.

Nehmotné = bankovníctví, účetnictví, pojištění.⁸

1.4 Zásílatelské služby

Zasílatel = osoba, která má za úkol přepravovat zboží za úplatu. Je to zprostředkovatel dopravy, který obstarává přepravní služby pro přepravce u dopravců. Musí dokonale znát přepravní trh a potřeby svých zákazníků – příkazců a nabídky služeb, které nabízí celní a pojišťovací agentury, skladová centra, dopravní agenti. To znamená, že také spolupracuje s celními agenty, pojišťovnami a jinými zasílateli. Nejdůležitějším zbožím, se kterým zasílatel obchoduje, jsou kvalitní informace. Zasílatel zajišťuje přepravy námořní, letecké, silniční, železniční, kombinované, sběrné, kontejnerové, přepravy nebezpečných věcí, těžkých a nadrozměrných nákladů a přepravy po vnitrozemských vodních cestách.

⁷ Srov. VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb - efektivně a moderně*, s. 17.

⁸ Srov. KOTLER, P., WONG, V., SAUNDERS, J., ARMSTRONG, G., *Moderní marketing*, s. 294.

Příkazce = osoba, která se poptává u zasílatele po přepravních službách. Je to zákazník zasílatele. Zákazník je nejdůležitější osobou ve firmě.

Zasílatel vystupuje na straně nabídky a naopak příkazce na straně poptávky.

Hlavní činnosti zasílatele:

- zprostředkování dopravních a přepravních operací včetně vykládky a nakládky,
- nájem dopravních a přepravních prostředků (kontejnerů),
- spolupráce při uzavírání přepravních smluv,
- volba dopravní cesty,
- konkrétní obstarávání realizace dopravy a přepravy,
- rozvoz a svoz zásilek zboží,
- sběrné služby = konsolidace a dekonsolidace zásilek – sdružování a rozduřování zásilek sběrných přeprav + přepravní služby (skladovací, celní atd.),
- skladování (balení, celní předpisy, vystavování dokumentů),
- logistické činnosti (distribuce a logistické systémy),
- integrované logistické služby,
- další individuální zasílatelské služby.

Tyto hlavní činnosti jsou některými zahraničními marketingovými odborníky označovány jako 3P – Professional Priority Profilation.⁹

Návazné služby zasílatele:

- manipulační operace se zbožím, způsob balení zboží,
- operativní leasing, pronájem přepravních a nakládacích prostředků,
- zajišťování a ověřování přepravních dokladů – vývozní či dovozní povolení,
- vystavování konosamentů, nákladních a náložních listů, zdravotních atestů, celní dokumentace, osvědčení o původu zboží atd.
- vyhotovování zasílatelských potvrzení o převzetí zásilky,

⁹ Srov. NOVÁK, R., PERNICA, P., SVOBODA, V., ZELENÝ, L., *Nákladní doprava a zasílatelství*, s. 288-289.

- přepravní pojištění (pojistné certifikáty),
- přejímka a podej zásilek,
- určení velikosti, hmotnosti a počtu kusů zásilek,
- označování zásilek a záznamy o zvláštních vlastnostech a povaze přepravovaného zboží,
- celní dokumentace, celní řízení, clenění,
- potvrzení o převzetí konosamentů a jejich ověřování,
- kalkulace přepravného, revize přepravních dokladů,
- spolupráce při reklamacích,
- doprovod nebo ostraha zásilek,
- úhrada předpokládaných i mimořádných výdajů, inkasa pohledávek,
- *odborné poradenství* = nejvyhledávanější zasílatelská činnost, přepravní tarify a ceny, informace o výši dopravného a přepravného.

Všechny tyto činnosti jsou obsaženy v tzv. balíku služeb, který se přizpůsobuje potřebám zákazníků, přepravců.¹⁰

¹⁰ Srov. NOVÁK, R., PERNICA, P., SVOBODA, V., ZELENÝ, L., *Nákladní doprava a zasílatelství*, s. 290-292.

2 OBECNĚ DOPRAVA – FORMY DOPRAVY

V dnešní době mají cestující i přepravci velké možnosti. Světovou dopravu spojuje rychlost, bezpečnost, hospodárnost, pohodlí a kulturnost cestování. S vývojem nové techniky se doprava stále rozvíjí. Základní vlastností dopravy je její neskladovatelnost. Doprava má různé požadavky na kapacitu dopravy při dopravní špičce a mimo dopravní špičku. Řadíme ji mezi odvětví růstová, neboť dopravní produkce má trvalý růst.

2.1 Trh dopravních služeb

„Trh dopravních služeb lze interpretovat jako vztah (proces) zahrnující činnost dopravních firem (nabídka dopravních služeb) a chování zákazníků (poptávka po dopravních službách).“¹¹

Člení se podle:

- Předmětu přepravy – trh osobní dopravy a trh nákladní dopravy,
- Prostoru dopravní obsluhy – místní, regionální, vnitrostátní a mezinárodní trh,
- Stupně regulace – liberální a regulovaný trh,
- Konkurenčních podmínek – konkurence dokonalá a nedokonalá.

Setkání nabídky a poptávky v sektoru dopravy probíhá v časově prostorové dimenzi. Charakteristika dopravního trhu začíná poptávkou, kdy je rozhodujícím momentem potřeba přepravy.

Na straně poptávky dopravního trhu existuje:

- *Přepravní potřeba* = forma existujícího přání přemístění, je nejméně konkretizovaná,
- *Přepravní požadavek* = v případě konkretizace přepravní potřeby se berou v úvahu realizační možnosti přemístění určitým druhem dopravy (dopravním prostředkem),
- *Přepravní poptávka* = nejkonkrétnější podoba přání přemístění, schopnost

¹¹ ŘEZNÍČEK, B., ŠARADÍN, P., *Marketing v dopravě*, s. 24.

a ochota si dopravní službu koupit. Vystupuje zde zájemce o dopravní službu jako zákazník dopravní firmy.

Poptávka je původní a odvozená. Původní je v případě přemístění z vlastní vůle (např. radost z cestování) a odvozená poptávka je odvozena z motivů, které najdeme mimo sektor dopravy.

Na straně nabídky vystupují dopravci, působí zde cenová a necenová konkurence, její velikost nemůže být neomezená například díky regulačním opatřením v dopravě. Vliv na nedostatek nebo přebytek dopravních služeb má změna nákupního chování zákazníků.¹²

2.2 Doprava

Je to přeprava osob a věcí různými dopravními prostředky. Přepravovat lze různé předměty různých velikostí různými dopravními prostředky. Přepravují se také informace. Patří k ní kromě vlastních dopravně-přepravních aktivit také řada dalších činností, jako jsou např. obchodní služby, činnosti spjaté s výkonem státní správy a legislativně-správní činnosti zabezpečující přepravu. Tyto aktivity jsou ve vztahu k tzv. hlavní činnosti uváděny jako podpůrné.¹³

2.3 Doprava a její členění

Každý jistě ví, že doprava se člení na dopravu silniční, železniční, vodní a leteckou. Existuje však více variant tohoto členění dopravy. Při výběru dopravního prostředku závisí především na tom, jakou cestou chceme dopravu uskutečnit, zda se jedná o přepravu osob či nákladu, také na tom, jak je zásilka objemná, jak často dopravu využíváme a samozřejmě na prostředí. Můžeme využít pozemní komunikace, vodní, letecké nebo kombinované přepravy.

¹² Srov. ŘEZNÍČEK, B., ŠARADÍN, P., *Marketing v dopravě*, s. 24 – 25.

¹³ Srov. NOVÁK, R., PERNICA, P., SVOBODA, V., ZELENÝ, L., *Nákladní doprava a zasílatelství*, s. 25.

Podle druhu dopravního prostředku a dopravní cesty:

- železniční,
- silniční a městská hromadná,
- letecká,
- vodní,
- kombinovaná,
- nekonvenční (potrubní, pásová atd.).

Podle objektu, který je přemísťován:

- osobní,
- nákladní.

Podle vztahu dopravce a přepravce:

- veřejná,
- neveřejná,
- individuální.

Podle místa provozování:

- vnitřní,
- vnější.

Podle hromadnosti:

- hromadná,
- nehromadná.

Podle velikosti zásilky:

- kusová,
- celovozová.

Podle pravidelnosti:

- pravidelná,
- nepravidelná.

Podle prostředí:

- pozemní,
- podzemní,
- vodní,
- vzdušná,
- kosmická.

Podle obsluhovaného území:

- mezinárodní,
- vnitrostátní.¹⁴

2.3.1 Železniční doprava

Železniční doprava je velmi důležitým dopravním oborem, její provoz je poměrně rychlý, pravidelný a na počasí až tak nezáleží, proto je dochvilný a spolehlivý. V osobní přepravě je její velkou konkurencí doprava silniční a letecká. Díky větší hustotě silničních sítí a nezávislosti na jízdních řádech hromadné dopravy mají osobní automobily flexibilnější a rychlejší reakce na změny poptávky po přepravě osob. Naopak silniční doprava má velké množství nevýhod jako jsou například růst cen pohonných hmot, ochrana životního prostředí, přeplněnost silničních sítí, časté dopravní zácpy a restriktivní opatření některých zemí vůči těžké nákladní dopravě. Na leteckou dopravu působí negativně zvýšení tarifů, kapacitní problémy a také terorismus. Základním cílem Evropské dopravní politiky je obnova konkurenceschopnosti železnice a posílení její pozice na dopravním trhu. Železniční doprava slouží jak k přepravě expresních zásilek, tak k přepravě osob. K získání cestujících vznikly vysokorychlostní tratě, které respektují všechna hlediska přepravního trhu, společenskou a politickou situaci i ochranu životního prostředí. Železniční doprava je méně náročná na energii než doprava silniční a letecká, zábor půdy oproti výstavbě dálnic je dvakrát až třikrát nižší, je mnohonásobně bezpečnější a nezatěžuje životní prostředí v takovém rozsahu jako doprava silniční.

¹⁴ Srov. SIXTA, J., MAČÁT, V., *Logistika-teorie a praxe*, s. 160.

2.3.2 Silniční doprava

Silniční (automobilová) doprava patří k nejrychleji se rozvíjejícím druhům dopravy. Uplatňuje se v dopravě mezinárodní a vnitrostátní. Neustále roste její kvantitativní podíl na celkovém objemu nákladní a osobní přepravy. Automobil nabízí uživateli služby nepřekonatelné jinými druhy dopravy: flexibilitu, trvalou dosažitelnost a pohyblivé rozšíření vlastního domova.

Má však také nepříznivé důsledky – ohrožování a poškozování životního prostředí a vysokou nehodovost.

Silniční nákladní doprava je nejrozšířenějším druhem nákladní dopravy, protože přepravuje nejvíce zboží v tunách a má nejvyšší přepravní výkony v tunových kilometrech. Je vhodná na krátké, střední a někdy i dlouhé přepravní vzdálenosti, umožňuje nejširší pokrytí trhu a nejlépe vyhovuje požadavkům zákazníků. S rostoucí vzdáleností rostou i náklady na přepravu, avšak je schopna zajistit přímou bezpřekládkovou přepravu rychle se kazícího zboží. Prosazuje se stále více, neboť splňuje nejdůležitější požadavky logistických systémů na rychlost a pravidelnost. Je závislá na počasí a to způsobuje snížení rychlosti a spolehlivosti.¹⁵

2.3.3 Vodní doprava

Vodní doprava je jedním z nejstarších druhů dopravy, avšak svůj význam neztratila ani nyní, přestože v současné době je česká vnitrozemská vodní doprava méně významným oborem dopravní soustavy než doprava silniční a železniční. Tento druh dopravy má větší význam v dopravě mezinárodní. Možnost přímých přeprav loděmi je značně omezena, neboť řada velkých průmyslových center není na příslušné vodní cesty napojena. Je ekonomicky výhodná při přepravě hromadných substrátů, rozměrných

a těžkých zásilek a při zahraničních přepravách, proto se zaměřuje více na přepravu mezinárodní. Vnitrozemská vodní přeprava se využívá více pro přepravu určitých druhů zboží než pro přepravu osob. Vodní doprava tvoří samostatný systém, ale její činnost je zabezpečována v rámci hospodářské soustavy, zatímco vlastní provoz je

¹⁵ Srov. SIXTA, J., MAČÁT, V., *Logistika – teorie a praxe*, s. 166-168.

zabezpečován v rámci dopravní soustavy. Klíčovou oblastí je vybudování sítě vodních cest a zabezpečení jejich splavnosti. U nás není tak významná jako ve státech přímořských. Člení se na dopravu námořní a říční. Naše říční doprava je omezena na labskou a vodní cestu a také v menší míře na vnitrozemské vodní cesty v Německu. Velkou předností je nízká cena, velké množství dopravních prostředků a minimální negativní dopad na životní prostředí. Nevýhodou je závislost na vodních stavech, nízká rychlost a náklady na překládku a skladování zboží jsou vysoké. Pro náš zahraniční obchod je významná námořní doprava, jelikož je velmi levná, avšak většinou vyžaduje speciální přepravní prostředky, kontejnery a speciální obalovou techniku. V případě, že nezáleží na rychlosti přepravy, uplatňuje se tato forma dopravy. Je nejlevnější ze všech druhů dopravy.¹⁶

2.3.4 Letecká doprava

Letecká doprava je považována za nadstandardní způsob přepravy. Na střední a dlouhé vzdálenosti je schopna zabezpečit rychlou dopravu, i když na střední vzdálenosti ji stále více konkurují železniční a kombinovaná doprava, které jsou méně časově náročné na svoz, rozvoz a shromažďování zásilek. Velkou nevýhodou je její vysoká cena. Je spolehlivá a vhodná pro přepravu malých, lehkých, ale cenných zásilek.

2.3.5 Potrubní doprava

Potrubní doprava se využívá se pouze pro přepravu sypkých a kapalných látek. Nejčastěji přepravované látky jsou zemní plyn, chemikálie, ropa či voda. Vnitřní tok potrubí je hlídán a řízen počítači, potrubí minimalizuje vliv klimatických podmínek na přepravu, ztráty a poškození nejsou téměř žádné. Z hlediska nákladů a spolehlivosti je tento druh přepravy výhodný. Tato doprava má nízký počet pracovníků zajišťujících přepravu. Přeprava je nepřetržitá a směr přepravy je přímý. Je považována za nejehospodárnější dopravu. Nevýhodou však je, že se přepravuje pouze jeden stejný substrát jedním potrubím.

¹⁶ Srov. SIXTA, J., MAČÁT, V., *Logistika – teorie a praxe*, s. 168-169.

2.3.6 Kombinovaná doprava

Kombinovanou dopravou se rozumí kombinace více druhů dopravy, kdy převládá doprava železniční, říční, námořní a letecká a počáteční a konečná silniční doprava je co možná nejkratší. Přeprava zboží po železnici na dlouhé vzdálenost je rychlejší než silniční a také většinou s nižšími náklady, než při přímé přepravě po silnici. Kombinovaná doprava také vyhovuje rostoucím požadavkům na ochranu životního prostředí. Smyslem kombinované dopravy je zabránit častému překládání nákladů. U této formy dopravy se k přepravě zásilek používají speciální dopravní prostředky a speciální balení.

3 CHARAKTERISTIKA LETECKÉ DOPRAVY

Letecká doprava je dnes velmi oblíbenou a neoddělitelnou součástí dopravní soustavy. Nabízí kvalitní, bezpečnou, rychlou a pravidelnou i nepravidelnou přepravu osob, pošty, ale i nákladů. Ze všech druhů dopravy je nejmladší, ale nejdynamičtěji se rozvíjející v oblasti přepravy osob a zboží. Dnes si bez ní nedokážeme představit obchod, turistiku, politiku a mezinárodní spolupráci. Její největší výhodou je rychlost, bezpečnost a pohodlí. Pro přepravu používá atmosféru nad zemským povrchem. Letadla a letecká dopravní cesta jsou základními prvky leteckého dopravního systému. Ve světě se nejvíce uplatňuje v přepravě osob v kontinentálním a mezikontinentálním měřítku, kdy nabízí největší kvalitu poskytovaných služeb.

3.1 Současný stav ve světové letecké dopravě

Letecká doprava je považována za nejmladší, nejbezpečnější, nejpohodlnější a nejrychlejší způsob dopravy osob a zboží. Vzhledem k rychlosti se nejvíce používá na střední a velké vzdálenosti. Od svého vzniku prochází nejprudším rozvojem a dnes je již dostupná skoro všem vrstvám obyvatel ekonomicky vyspělých zemí. Díky zvýšení produktivity klesla cena přepravného. V dnešní době hraje velkou roli mezinárodní politická situace. Ze všech oborů ekonomických činností je letecká doprava nejkomplexnějším odvětvím s nejmodernějšími informačními technologiemi, avšak celkové finanční výsledky už nejsou tak vysoké jako u ostatních odvětví.¹⁷

3.2 Význam mezinárodní letecké dopravy

Letecká doprava má společensko politický a hospodářský význam.

Společensko politický význam

Závisí na intenzitě udržování a rozšiřování osobních kontaktů na úrovni vlád

¹⁷ Srov. PRUŠA, Jiří, *Svět letecké dopravy*. s. 23-24

a obyvatel jiných zemí. Některé státy mohou povolát civilní letadla a personál státních a soukromých společností k plnění mocenských úkolů. Všechny země mají dosud omezující podmínky pro zahraniční podíl ve vlastnictví leteckých dopravců.¹⁸

Hospodářský význam

Letecká doprava je nejbezpečnějším a nejrychlejším způsobem přepravy osob a zboží. Pro rychle se kazící zboží nebo zboží vysoké hodnoty, které se přepravuje na delší vzdálenosti je tento způsob dopravy prakticky jedinou použitelnou možností. Velmi významnou roli hraje v cestovním ruchu, kde se v návaznosti na leteckou dopravu vytváří nejvíce pracovních příležitostí (hotely, restaurace, cestovní kanceláře). Dále přináší velké množství pracovních příležitostí u leteckých společností, v podnicích řízení letového provozu, na letištích, u výrobců letadel atd.¹⁹

3.3 Výhody a nevýhody letecké dopravy

Letecká doprava má jako každý jiný druh dopravy výhody i nevýhody. Za její největší výhodu považují rychlost, kterou nepřekoná žádná jiná doprava.

Hlavní výhody letecké dopravy:

- rychlost,
- bezpečnost,
- nízké náklady.

Rychlost

Největší význam má rychlost při přepravě na větší vzdálenosti a u zboží, které se rychle kazí (ovoce, potraviny, květiny) nebo u dodávek, které jsou určeny k záchraně života (transplantáty, léky), dodávky, které sice nemění svoji podobu, ale po čase se o ně nejeví zájem (noviny, časopisy, sezónní zboží).

¹⁸ Srov. PRUŠA, Jiří, *Svět letecké dopravy*. s. 25

¹⁹ Tamtéž

Bezpečnost

Z hlediska nehodovosti je tato forma dopravy nejméně nebezpečná. Z hlediska krádeží a poškození zboží je lepší než ostatní dopravní odvětví. Převážně se tak hlavně cenné zásilky - drahé kovy, šperky, umělecká díla, diamanty, kožešiny a také náklady vyžadující opatrnost manipulace – jemná mechanika, vědecké aparatury atd.

Bezpečnost a plynulost létání ve vzdušném prostoru se zajišťuje prostřednictvím leteckých služeb.

Leteckými službami jsou :

- letové provozní služby včetně letištních
- letecká telekomunikační služba,
- letecká meteorologická služba,
- letecká služba pátrání a záchrany,
- letecká informační služba,
- služby při předletové přípravě a monitorování letu,
- služby při odbavovacím procesu na letišti.

Letové provozní služby u nás zajišťuje organizace Řízení letového provozu ČR.

Nízké náklady

Náklady na pojištění u nákladů vyšší hodnoty jsou nižší. V porovnání s ostatními druhy dopravy se hodně ušetří na balících materiálech.

Hlavní nevýhody letecké dopravy:

- Vysoké pořizovací náklady na letadla,
- Vysoké náklady na letiště,
- Omezená kapacita,
- Vysoká cena přepravného (pohonné hmoty),
- Závislost na počasí (povětrnostní vlivy),
- Složitá zabezpečovací služba,
- Zvyšující se zátěž na životní prostředí (emise, hluk),

- Vzdálenost letišť od center měst.

Kapacitní problémy obecně

Kapacita letištního zařízení je schopnost pojmout určitý počet pohybů letadel, odbavených cestujících nebo přepravovaného nákladu. Letecká doprava se z hlediska času uskutečňuje nerovnoměrně díky nerovnoměrné poptávce. Skupiny zákazníků se po těchto službách poptávají v průběhu dne, týdne i ročního období. Je také období, kdy převažuje klientela turistická a někdy zase obchodní, jsou i období, kdy se obě poptávky překrývají. Kvůli tomuto existují v provozu letiště špičky – denní, týdenní a v průběhu roku. Je třeba plánovat kapacitu letišť na dlouhé časové období dopředu a brát v úvahu nejen oblast přepravy cestujících a nákladů, ale i vývoj letadlové techniky. Úpravy letišť pro provoz velkých a kapacitních letadel jsou složité a finančně náročné. Kapacita letišť je do velké míry omezena díky ekologickým tlakům.²⁰

Ekologie

Hluk ani emise nemají přímý dopad na obyvatele během letu. Ekologické zatížení je vnímáno především na letištích a jejich okolí. Letecká doprava věnuje ekologickým problémům velkou pozornost – vyrábí méně hlučné motory a letadla s nižší spotřebou. Nejvíce vnímaným negativním dopadem spojeným s leteckou dopravou je právě hluk, proto na většině letišť existuje jeho zpoplatnění. Nejen letadla, ale i pozemní mechanismy používané na letišti jsou zdrojem hluku. Dalším vlivem zhoršujícím životní prostředí na letištích je znečišťování povrchových a podzemních vod. To způsobují kapaliny, které se používají pro odmrazování letadel a únik pohonných hmot či maziva. V největší míře se letadla podílejí na znečišťování ovzduší v horních vrstvách atmosféry během letu kyslíčným uhlíčitým, dusíkem a také vodními parami.²¹

²⁰ Srov. PRUŠA, J. A KOL., *Svět letecké dopravy*, s. 203-206.

²¹ Srov. PRUŠA, J. A KOL., *Svět letecké dopravy*, s. 214-216.

3.4 Letecký přepravní proces – přeprava cestujících²²

Letecký přepravní proces = souhrn jednotlivých fází, které absolvuje cestující při využití letecké dopravy. Je tvořen prodejem, distribucí a realizací leteckých přepravních služeb. Jedná se o proces přepravy na letiště, odbavení cestujících k letu, bezpečnostní kontrolu, čekání před odletem, nástup na palubu, služby na palubě, vlastní leteckou přepravu, výstup do terminálu a odjezd z letiště.

Přeprava na letiště

Přepravu na letiště dnes letecké společnosti přímo jako dopravní služby nenabízí. K získání informací pro odletové místo a včasný dojezd na letiště slouží buď letové řády příslušných leteckých společností nebo speciální informační stránky – domovské internetové stránky letišť, kde lze i přímo sledovat přílety a odlety jednotlivých linek. Novým trendem je integrace železniční a letecké dopravy. Letecké společnosti mají uzavřeny smlouvy se společnostmi železničními. Na každém letišti je informační systém, který bývá doplněn o rozhlasové hlášení odletů a příletů jednotlivých linek. Informační tabulky obsahují číslo linky, čas odletu, destinaci v anglickém jazyce a označení východu, případně zpoždění nebo zrušení letu.

U moderních velkých letišť je nutné řešit pohyb cestujících po areálu, jelikož terminály jsou od sebe vzdáleny i několik kilometrů. Například na největším evropském letišti ve Frankfurtu nad Mohanem je tento provoz řešen dvouvozovými jednotkami bez řidiče, které jezdí ve 2-3 minutovém intervalu.

Odbavení cestujících k letu

Tento proces probíhá u přepážek v odbavovací hale letiště. Aby cestující mohl nastoupit na palubu musí mít :

- zaplacen let a potvrzenou rezervaci,
- doklady zdravotní, vízové a osobní,
- objem, počet a váhu zavazadel odpovídající zaplacenému jízdnému,
- počet, váhu a obsah příručních zavazadel odpovídající bezpečnostním předpisům.

²² Srov. PRUŠA, J. A KOL., *Letecká doprava*, s. 41-45.

Při odbavení je cestujícímu z letenky odebrán letový kupón, u elektronické letenky postačí předložit osobní identifikační doklad a vytištěné potvrzení o elektronické letence. Následuje převzetí zavazadel k přepravě, získání zavazadlového lístku a palubní vstupenky. Kontrola cestovních dokladů u cestujících, kteří letí do zemí, kde je vízová povinnost, je doplňkovým úkonem.

Společné odbavení – cestující jsou odbavováni u univerzálních přepážek, které jsou společné pro všechny linky odlétající v určitém časovém úseku. Přepážky jsou oddělené pro cestující třídy C a ekonomické třídy Y.

Dalšími způsoby odbavení jsou:

- odbavení podle letu nebo podle společnosti,
- expresní odbavení,
- telefonické odbavení,
- odbavení v gate,
- samoobslužné odbavení,
- internetové odbavení.

Bezpečnostní kontrola

Jedním z vyhledávaných cílů teroristických akcí se stala letecká doprava. Ke snížení nebezpečí se zpříšňuje kontrola zavazadel a cestujících. Jsou stanoveny předměty, které se nesmí převážet v příslušných zavazadlech. Zavazadla jsou v dopravním zavazadlovém systému rentgenována. Cestující a jejich příslušná zavazadla jsou kontrolována hned po pasové kontrole před vstupem do odbavovacího terminálu.

Čekání před odletem

Cestující musí obvykle po projití pasovou kontrolou čekat, než je vyzván k nástupu do letadla. Mezitím může navštívit restaurace, kavárny a prodejny zboží v tranzitním prostoru. Je to velká příležitost pro letiště. Cestující během čekání na svůj let chtějí tento čas strávit co nejpříjemněji, a tak jsou ochotni utratit větší množství peněz za nákupy.

Nástup na palubu

Po výzvě k odchodu do příslušného místa (gate) se cestujícím odebere palubní vstupenka a znovu se zkontroluje jejich identita. Následně je zapsán na seznam cestujících a je mu ponechána palubní vstupenka pro případnou kontrolu palubním personálem a pro vyhledání místa v letadle. Asi 10-20 minut před odletem se zahájí nástup cestujících do letadla.

Služby na palubě

Služby na palubě začínají již při uvítání cestujícího a nasměrováním k jeho místu v letadle. Další služby závisí na cestovní třídě. Větší pozornost je věnována cestujícím první třídy. Pravidla bezpečnosti jsou nezbytná pro všechny cestující. Po startu letu je cestujícím nabídnuto občerstvení, které odpovídá délce letu. Obvyklé je též představení kapitána prostřednictvím palubního rozhlasu a podání informací o letu. Na lépe vybavených letadlech je možnost využití videoprojekce, poslech hudby, Internetu a telefonu.

Vlastní letecká přeprava

Vlastní letecká přeprava cestujícího je vysoce náročný proces. Jeho podmínky jsou regulovány předpisy příslušných orgánů zemí, kde je letecká společnost registrována a předpisy mezinárodních organizací (IATA, ICAO).

Výstup do terminálu

Po příletu na letiště cestující opustí letadlo a přemístí se do letištního terminálu. Přemístit se může pěšky, autobusem nebo pěšky prostřednictvím nástupních mostů. Po příchodu do terminálu má možnost projít pasovou kontrolou, vyzvednout si zavazadla, projít celní kontrolou a opustit terminál, projít do čekacího prostoru návazného letu nebo projít do čekacích prostor a na vyzvání se vrátit zpět do stejného letadla. V některých zemích se provádí náhodné kontroly, zda nedovází cestující potraviny (USA, Kanada).

Odjezd z letiště

Záleží na samotném cestujícím, jakou formu dopravy využije při odjezdu z letiště. Může zvolit autobus letecké společnosti nebo veřejnou městskou dopravu, vlastní vůz, taxi, loď či jiný dopravní prostředek.

3.4.1 Kritéria rozhodování při volbě dopravce

Každá letecká společnost se snaží získat co největší počet cestujících. Základním předpokladem je vytvoření nabídky, která by uspokojila přání všech skupin klientů.

Mezi hlavní kritéria patří:

- Cena - nejdůležitější kritérium pro soukromé cestující.
- Letový řád - jedno z hlavních kritérií rozhodování business a častých cestujících. Letový řád by se neměl měnit po delší období, měla by být možnost cestovat tam i zpět v co nejkratší době, návazná přípojová doprava – letecká i pozemní.
- Dodržování letového řádu – důležité pro cestující s návaznou leteckou dopravou a pro služební cestující. Měly by se dodržovat časy příletů.²³

Kvalita přepravního procesu

Odbavení – hodnotí nejvíce služební a častí cestující (rychlost odbavení, zdvořilost, nabídku výběru sezení atd.).

Doplňkové služby – důležité pro transferové cestující (možnost sezení, využití PC, občerstvení, čistota a dostupnost WC, nákupní možnosti na letišti atd.).

Tisk na palubě – hodnotí služební cestující (rozsah nabídky, dostupnost a způsob distribuce).

Zdvořilost personálu na palubě – hodnotí všichni cestující (na ničem jiném nezáleží více, než na příjemně vystupujícím personálu).

Zábava na palubě – hodnotí se u dálkových letů (audio a video programy).

²³ Srov. BÍNA, L., ŠOUREK, D., ŽIHLA, Z., *Letecká doprava II.*, s. 93.

*Občerstvení – hodnotí všichni cestující (množství, kvalita a prezentace).*²⁴

3.5 Letecký přepravní proces – přeprava nákladů

Leteckou nákladní dopravu u nás zajišťují tyto letecké společnosti:

- letecké společnosti, které mají zavedenou vlastní nákladní dopravu jako rovnoprávného celku k osobní dopravě. (Lufthansa, KLM)
- letecké společnosti, které zavedly kombinovanou dopravu (Quick Change) a vedle toho používají i dokládku do osobních letadel . (British Airways)
- letecké společnosti, které přepravují zboží pouze nákladními letadly. (UPS, DHL, FedEx)
- letecké společnosti, které přepravují zboží systémem dokládky do osobních letadel.

Letecká nákladní přeprava je zaměřena celosvětově na přepravu kusového zboží. K přepravě zboží se používají palety a kontejnery – tzv. ULD přepravní jednotky (Unit Load Devices), které se liší od ostatních přepravních prostředků tvarem, rozměry a hmotností.²⁵

Nově se rozvíjejícím odvětvím nákladní letecké přepravy je přeprava zásilek z domu do domu (společnost DHL, UPC, Federal Express a jiné). Každá členská letecká společnost musí dodržovat přepravní podmínky IATA (International Air Traffic Association). Celkový objem tržeb za přepravu zboží se odhaduje podle statistik ICAO (International Civil Aviation Organization, Mezinárodní organizace civilního letectví) na 13% z celkových tržeb leteckých dopravců.²⁶

²⁴ Srov. BÍNA, L., ŠOUREK, D., ŽIHLA, Z., *Letecká doprava II.*, s. 93.

²⁵ Srov. NOVÁK, R., PERNICA, P., SVOBODA, V., ZELENÝ, L., *Nákladní doprava a zasílatelství*, s. 235.

²⁶ Srov. PRUŠA, J. A KOL., *Svět letecké dopravy*, s. 93.

Uzavření přepravní smlouvy

Dokladem o uzavření přepravní smlouvy a zároveň dokladem o převzetí zboží k přepravě je letecký nákladní list AWB (Air Way Bill). Tento dokument obsahuje 9 listů, z nichž jsou pouze 3 originály pro vystavující dopravce a ostatní slouží jako kopie pro potvrzení o přijetí zásilky, pro celní prohlášení, letiště určení a pro další dopravce a prodejního agenta, ale slouží také ke konečnému zúčtování. Letecký dopravce nesmí vystavit letecký nákladní list dříve, než je mu k přepravě předána celá část zásilky.

Nakládání zboží do letadel

Zboží je přijato k přepravě s ohledem na ložný prostor a odpovídající technologické vybavení letadel, musí mít vhodný obal, rozměry a hmotnost, nesmí mít vliv na bezpečnost dopravního prostředku. Odesílatel musí dodržovat zákon, předpisy celní a jiné ze země, do které, z které, nebo přes kterou se zboží přepravuje. Zboží musí být doprovázeno příslušnými doklady a nákladním listem. Pokud se jedná pouze o obsah a hmotnost, má dopravce právo zboží podané k přepravě kontrolovat, také má právo určit prioritu přepravy zboží. Zboží musí být čitelně označeno jménem a plnou poštovní adresou odesílatele a příjemce a opatřen štítkem „Air Cargo“. Nakládací list vyhotovuje pracovník oddělení nakládání letadel, odpovídá za správné zpracování listu a za správnost skutečných údajů o hmotnosti. Nakládání a upevnění nákladu nesmí poškodit letadlo či jeho vybavení.

3.5.1 Přeprava specifických druhů zboží²⁷

Přeprava živých zvířat

Řídí se dle ustanovení IATA, který určuje vhodné přepravky s dostatkem vzduchu a prostoru pro jednotlivé druhy zvířat. Dopravce musí splnit požadavky odesílatele (krmení, napájení), zajistit zdravotní, karanténní a celní podmínky. Prohlášení odesílatele o živých zvířatech předkládá odesílatel před odesláním spolu s doklady o veterinárním osvědčení, potvrzení o očkování, vývozní licenci. Do leteckého nákladního listu musí být zaknihována každá přeprava živého zvířete.

²⁷ Srov. BÍNA, L., ŠOUREK, D., ŽIHLA, Z., *Letecká doprava II.*, s. 101-103.

Zkazitelné, křehké a lehce rozbitné zboží

Přijímá se k přepravě pouze zboží, u kterého během přepravy nedojde k poškození. Musí být knihována každá zásilka na celém úseku přepravy až do místa dodání. Zásilky se musí označit štítkem pro lehce zkazitelné zásilky „Perishable“, u tekutin „This Side Up“. Kromě adresy a jména se musí na každé zásilce uvádět telefonní číslo příjemce. Přepravce obdrží náhradu za poškození zboží jen tehdy, prokáže-li, že zkažení bylo způsobeno překročením dodací lhůty, nebo porušením přepravních podmínek dopravce. U křehkého a lehce rozbitného zboží se vyžaduje větší pozornost při manipulaci a dopravě. Musí být baleno ve dvou obalech a prostor vyplněn materiálem tlumícím nárazy. Manipulační nálepka u křehkého zboží - „Fragile“.

Cenné zásilky

Za cenné zásilky se považuje zboží v hodnotě 1000 USD a vyšší. Baleno musí být tak, aby bylo ihned zřejmé porušení obalu. Pro přepravu cenných zásilek má každý letecký dopravce zvláštní postup. V průběhu dopravy se tato zásilka předává dokladem „Potvrzení o převzetí cenné zásilky“.

Lidské pozůstatky

Pro přepravu lidských pozůstatků musí být vystaven „Průvodní list“, který vydává prohlížejí lékař. Musí být předem zaknihována po celé délce cesty. Rakev se přepravuje v samostatném prostoru, který musí být desinfikován po ukončení letu.

Zbraně a střelivo

Přeprava do zemí, kde je to povoleno a jen, pokud je zásilka doprovázena všemi doklady pro vývoz, dovoz a tranzit. Střelivo se považuje za nebezpečný náklad.

Odpovědnost leteckého dopravce

V roce 1929 na konferenci ve Varšavě byly stanoveny částky odpovědnosti leteckého dopravce za úmrtí nebo zranění cestujícího, za ztrátu nebo poškození zavazadel a zboží zaviněné dopravcem. Částka za 1 kg poškozené zboží byla stanovena na 20 USD.

Ukončení přepravní smlouvy

Zásilka je vydána vedoucím letecké dopravy zboží podepsáním vystavené stvrzenky příjemcem a při splnění všech podmínek a ustanovení v nákladním listě. Jestliže příjemce nevyzvedne zásilku, letecká společnost se řídí dispozicemi od odesilatele, jinak po 30 dnech dochází k likvidaci či prodeji zásilky. Odesílatel ručí za všechny poplatky a dovozní.

Letecká společnost ručí za zničení, ztrátu, poškození a zpoždění leteckého nákladu, ale neručí za škody, které vznikly okolnostmi, jež nemohla odvrátit. V případě důkazného zproštění, je zbavena odpovědnosti. Při poškození, zničení nebo částečné ztrátě, která je zjištěna při převzetí zásilky, musí příjemce učinit písemné ohrazení na dopravní listině. Letecký dopravce na základě tohoto zápisu vystaví „Zápis o škodě“.

3.5.2 Poptávka po nákladní letecké přepravě

Na poptávku má vliv:

- úroveň zapojení firem do mezinárodního obchodu,
- geografická vzdálenost trhů,
- geografická vzdálenost kooperujících podniků v případě přepravy dílů, součástek či polotovarů,
- poměr hodnoty a váhy zásilek,
- čas, kdy má být zásilka přepravena na místo určení,
- vhodnost zásilek pro leteckou přepravu,
- cenový vývoj v nabídce letecké přepravy zboží,
- dostupnost nabídky letecké přepravy zboží do jednotlivých destinací.

3.5.3 Přeprava letecké pošty

Význam přepravy letecké pošty se v porovnání s jejími začátky zmenšil jak z hlediska ekonomického, tak z hlediska podílu na celkovém objemu přepravy. Dříve byl o tento rychlý způsob přepravy velký zájem, avšak nyní se letečtí dopravci věnují

stále více přepravě cestujících. Mezi leteckými dopravci a světovou poštovní organizací UPU (Universal Postal Union) je přeprava pošty zajišťována na základě dohod leteckých dopravců s poštovními správami. Pošta si může vybrat dopravce s nejvýhodnějšími spoji, nejlepšími cenami a nejvyšší spolehlivostí svého provozu s dostatečnou kapacitou. Dnes již neexistují dopravci, kteří by přepravu pošty provozovali jako svou hlavní činnost, neboť se stále více využívá komunikačních možností jako je internet či fax, avšak podíl na celkovém objemu letecké přepravy není zcela zanedbatelný.²⁸

²⁸ Srov. PRUŠA A KOL., *Svět letecké dopravy*, s. 94-96.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 FIRMA DHL - ČR

Obr. 1 – Logo společnosti DHL²⁹



4.1 Charakteristika firmy³⁰

DHL je jedna z největších expresních přepravních společností na světě. Hlavním rysem přepravy u DHL je rychlost a komplexnost doručení od zákazníka k zákazníkovi. Dnes tato společnost, jež klade důraz na rychlost a spolehlivost doručení zásilek, má 300 000 zaměstnanců a působí na vysoké úrovni v letecké, pozemní i námořní přepravě ve 220 zemích světa. Česká republika je od roku 1986 rovněž jednou z těchto zemí. Neustále zlepšuje a přizpůsobuje rozsah svých služeb. Stoprocentním vlastníkem DHL je skupina Deutsche Post World Net. V ČR působí společnosti DHL Express a DHL Logistics s asi 1300 zaměstnanci. Společnost DHL Express (ČR) s.r.o. zastupuje divize Express a Freight a společnost DHL Logistics (ČR) s.r.o. zastupuje divize DHL Danzas Air & Ocean a DHL Solutions.

DHL Express je v oblasti expresních přeprav zásilek a dokumentů světovou jedničkou. Díky široké nabídce systémových přepravních řešení si můžete nastavit

²⁹ Dostupné na WWW: www.zeemster.com/images/dhl.logo.jpg.

³⁰ Zdoj: interní materiály společnosti DHL

cenu a termín doručení přesně podle svých potřeb. Nabízí také celní služby a využití nejmodernějších informačních technologií pro objednávku přeprav a sledování pohybu zásilky prostřednictvím internetu.

DHL Freight zajišťuje celovozové a speciální silniční a železniční přepravy. Transportní řešení z domu do domu pokrývají celou Českou republiku a Evropu včetně Turecka. Dalšími službami této divize jsou také na míru šité služby pro veletržní logistiku a speciální přepravy chemických látek a nábytkového zboží.

DHL Danzas Air & Ocean představuje nejvyšší kvalitu v námořních a leteckých přepravách do všech hlavních destinací a všech kontinentech světa. Specializuje se nejen na přepravní řešení z domu do domu, ale i na přepravy náročných investičních celků.

DHL Solutions nabízí projekty individuálního logistického řešení. Služby této divize zahrnují veškeré kroky od úvodních konzultací a návrhu procesu až po vlastní realizace a řízení celého logistického řetězce.

4.2 Historie³¹

Společnost byla založena v roce 1969 v San Franciscu, USA, třemi podnikateli. Pánové Adrian Dalsey, Larry Hillblom a Robert Lynn (zkratka odvozená od jejich jmen) svou úspěšnou kariéru započali leteckou přepravou dokumentů ze San Franciska do Honolulu na Hawajských ostrovech. Během rychlého rozvoje už v letech 1976-78 DHL expanduje na Střední východ, do Latinské Ameriky a Afriky. V roce 1979 rozšiřují sortiment od dokumentů k balíčkům. Letadlový park modernizují roku 1999 na typ Boeing 757 a roku 2002 se Deutsche Post World Net stává 100% akcionářem této společnosti.

V roce 2003 po dalším rozšíření o společnosti Airborne Express se DHL stává třetím největším poskytovatelem expresních služeb v USA s působností až do Číny.

³¹ Tamtéž.

Význačně se podílela na pomoci po tsunami v jihovýchodní Asii svými bezplatnými lety i s pozemní dopravou se zásobami.

Získáním Britské logistické společnosti EXEL v roce 2005, rozšířila působnost o další pobočky ve 135 zemích světa. V roce 2008 DHL otevírá moderní evropskou leteckou centrálu U LIPSKA zvanou HUB (z angl.), kam jsou směřovány všechny zásilky z ČR určené pro leteckou dopravu.

Dnes tato společnost, jež klade důraz na rychlost a spolehlivost doručení zásilek, má 300 000 zaměstnanců, působí na vysoké úrovni v letecké, pozemní i námořní přepravě ve 220 zemích světa. Česká republika je od roku 1986 rovněž jednou z těchto zemí. V ČR působí společnosti DHL Express a DHL Logistics s asi 1300 zaměstnanci.

4.3 Produkty - služby

Doprava expresní, silniční, železniční a letecká tvoří společně s logistickými, distribučními a celními službami ucelenou nabídku, která uspokojí přání zákazníka ve všech směrech. Dále se seznámíme s jednotlivými konkrétními službami. V oblasti expresní přepravy zásilek máme na výběr tyto služby: Same Day, Time Definite, Day Definite a Doplnkové služby.

Expresní služba spočívá v rychlé přepravě. Na přepravním trhu převládá nabídka s dodáním do 9 nebo 12 hodin následujícího dne, nebo dodání v noci nebo v 8 hodin ráno. Takovéto služby lze realizovat díky nočním expresním sítím, rychlým tříděním a manipulování zásilek.

Společnost DHL se zaměřuje na mezinárodní přepravu – import i export zásilek, na přepravu vnitrostátní a také poskytuje služby doplňkové. Doplňkovými službami jsou například eCommerce aplikace, GlobalMail Business, celní služby, skladování, veletrhy a výstavy a pojištění zásilek. Kromě těchto služeb se společnost specializuje na nadstandardní služby, jako je vyzvedávání zásilek v sobotu, sobotní doručení, pravidelné vyzvedávání zásilek, nebezpečné zboží, doručení do odlehlých oblastí, letecké kargo a speciální služby v oblasti logistiky a distribuce.

4.4 Konkuruující expresní společnosti v ČR

Jako i v jiných oborech i zde v expresní přepravě je konkurence. Jako příklady mohou uvést:

UPS – United Parcel Service, založená 1994, působí hlavně v USA a v ČR má také zastoupení.

TNT – Thomas Nationwide Transport, založená 1946 v Austrálii, působí poštovní formou hlavně v Evropě včetně ČR.

FEDEX – Federal EXPRESS, založená v USA v roce 1978, působnost hlavně v USA, v ČR zastoupena.

ČSA CARGO – přijímají zásilky a poštu k zahraniční letecké dopravě prostřednictvím společnosti SKYPORT. Přepravují pouze z letiště na letiště.

4.5 PPL - Partner společnosti DHL

Obr. 2 – Logo společnosti PPL³²



Společnost PPL - Professional Parcel Logistic byla založena v roce 1995 a od té doby si vybuodovala pozici leadera na českém trhu v oblasti expresní přepravy balíčků z domu do domu pro podniky, firmy a podnikatele s doručením následující pracovní den. Expresní balíčková služba dosahuje rychlosti a kvality kurýrních služeb, ale cenou se blíží zásluhou propracovaného systému organizace přepravy službám spedičním. Zásilky jsou denně přepravovány flotilou 700 dodávkových vozů a manipulovány ve 13 regionálních depech a na centrálním překladišti v Praze, které je vybaveno nejmodernější automatickou třídící linkou. V současné době působí PPL na českém trhu jako partner společnosti DHL – leadera na poli mezinárodní přepravy, neboť

³² Dostupné na WWW: <http://www.ppl.cz/default.aspx>

počátkem roku 2006 nabyla společnost DPWN, pod níž DHL spadá, v PPL 100 % podíl vlastnictví. V roce 2008 pokračovala společnost PPL ve výstavbě a rozšiřování terminálové a distribuční sítě. Spolu se svým systémovým partnerem DHL v listopadu zprovoznila nový terminál v Olomouci a významně zvýšila kapacitu ostravského depa díky výraznému rozšíření terminálu. Tyto nové provozovny jsou vybaveny nejmodernější technologií na třídění balíků. Jejich strategické umístění u rychlostní silnice R35 a zdvojnásobení provozní kapacity, tak přispívá ke zlepšení dopravní obslužnosti celého regionu střední a severní Moravy.³³

³³ Zdroj: interní materiály společnosti DHL

5 LETECKÁ PŘEPRAVA DHL

Společnost DHL je poskytovatelem celosvětové sítě pro všechny přepravní potřeby. Je to firma s vedoucím postavením na trhu, a tak nabízí konkurenční ceny pro všechny časové a cenové požadavky. DHL má vysoce kvalitní přepravu přímých letů do vybraných destinací. Může nabídnout spojení jak s pevnými letovými řády, tak i charterovými lety.³⁴

Obr. 3 – Letadlo společnosti DHL³⁵



5.1 Letecké linky DHL

DHL využívá k letecké přepravě letecké linky European Air Transport, DHL Air UK, Aerolinie DHL Middle East a DHL Latin America.

European Air Transport se sídlem v Bruselu využívá letadel Boeing 757SF/PF a Airbus A300B4 pro Evropskou síť DHL i pro dálkovou přepravu na Střední východ a do Afriky.

DHL Air UK se sídlem na letišti v East Midlands ve Velké Británii jsou nejnovějšími aeroliniemi DHL využívající letounů Boeing 757SF pro evropskou síť DHL.

Aerolinie DHL Middle East se sídlem na mezinárodním letišti v Bahrajnu zajišťují přepravu regionálními letadly na Střední východ včetně Iráku a Afgánistánu.

³⁴ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air.high.html

³⁵ Dostupné na WWW: http://www.dp-dhl.com/en/media_relations/media_library/fotos/dhl_cargo_aircraft.html

Aerolinie DHL Latin America se sídlem v Panama City zajišťují přepravu letadly B 727 do střední a jižní Ameriky.³⁶

5.2 Průběh letecké přepravy zásilek

Zákazník v ČR, který požaduje přepravu zásilky expresní kurýrní službou DHL, učiní objednávku s příslušnými požadavky u Klientského centra.

Kurýr z nejbližší pobočky, které jsou ve větších městech ČR, v domluveném termínu osobně se zákazníkem vypíše nákladový list, přidělí ID číslo, zařídí proclení u destinací mimo EU a převezme zásilku.

Takto posbírané zásilky kurýr zaveze do sběrného centra GATEWAY (angl. dopravní centrum), která jsou v ČR tři – Praha, Brno a Ostrava. Zde se provede rentgenová kontrola pro zjištění, zda zásilky neobsahují nebezpečné zboží například výbušniny, zbraně atd. Následuje zápis do systému, roztrídění do kontejnerů a zařídí se doprava do centrálního překladiště zvaného HUB (angl. rozbočovač) a to na letiště Halle u Lipska v Německu. Zde se v ohromné třídírně, automatickými pásovými dopravníky zásilky nakládají do dálkových letadel, aby za pár hodin byly na dalším cílovém hubu například na londýnském letišti Heathrow, Kolíně nad Rýnem nebo Bruselu. Obráceným postupem přes Gateway, pobočky a kurýry se zásilky dostávají přímo k adresátovi.

Hub u Lipska slouží pro oblast Evropy, Západní Asii a Afriku a denní frekvence letů je zde až 55 letů, převážně za noc. Dalším hubem je Honkong v Číně sloužící pro oblast Asie a Austrálie a dále Cincinnati v USA pro USA.

V tomto doručovacím systému poskytuje DHL ještě řadu doplňkových služeb jako možnost sledovat polohu zásilky telefonem, stanovit si hodinu doručení, možnost skladování a jiné.

Dodržení rychlosti doručení, která je publikována pro Evropu 1 den, pro ostatní země 2 dny (kromě extrémních poloh jako např. Afganistán) je rychlost jedním z nejobtížnějších prvků přepravy.

³⁶ Dostupné na WWW: <http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/about/airline.high.html>

V roce 2009 integrátor DHL Express učinil z letiště Lipsko hlavní centrum pro mezikontinentální leteckou přepravu zásilek. Spojením s leteckou společností Lufthansa Cargo, která operuje moderními letadly B 777F, jsou umožněny přímé lety do Asie.

Pro udržení vysoké úrovně přepravy a překonávání různých překážek v provozu vedly DHL ke zřízení Inovačního centra poblíž Bonnu, kde se středisko výzkumu a vývoje snaží vyvíjet nové produkty pro logistické trendy budoucnosti.

Uvedu menší příklad koloběhu zásilky u společnosti DHL

Budu uvažovat o problému, kdy chci odeslat zásilku kolegyni do Anglie. Nejprve si telefonem nebo na internetu zadám požadavek u Klientského centra na přepravu zásilky expresní kurýrní službou DHL a ta učiní objednávku. V určitou hodinu ke mně domů přijede kurýr, zásilku si ode mě převezme, zaveze ji na pobočku DHL, kde se protřídí obsah zásilek, z pobočky na nejbližší Gateway, což bude nejspíše do Ostravy, kde se shromáždí ostatní zásilky, které poputují přímo letadlem do německého Lipska. Do doby než se zásilky dostanou za zahraničí, se tomu říká Outbound a po překročení hranice státu, kam má být zásilka doručena se jedná o Inbound. V Lipsku se zásilky zase protřídí, naloží se podle místa určení do dálkových letadel, po příletu se naloží do nákladních aut, která povezou zásilky na nejbližší Gateway v adresovaném státě, příslušný kurýr se zastaví na pobočce DHL, která je nejbližší bydliště kamarádky a odtud poputuje zásilka přímo na požadovanou adresu. Objem zásilek se stále rozrůstá, než letadlo přepraví zásilky do Lipska a naopak jakmile jsou zásilky posílány z Lipska, je jejich objem stále menší a obohacuje se o zásilky nové, které putují z jiných zemí ale do stejné destinace.

Pouze z Ostravy putuje přeprava expresních zásilek letadlem přímo do Lipska. Přeprava z Brna je nejprve silniční, nákladní automobily musí přijet nejprve do Bratislavy, kde se zásilky naloží do letadla a teprve potom z Bratislavy letí do Lipska, což je docela zdlouhavé. Také z Prahy musí zásilky převézt nejprve nákladními automobily do Lipska, než se využije letecké přepravy.

6 LETECKÁ PŘEPRAVA – DHL GLOBAL FORWARDING

DHL Global Forwarding nabízí služby v oblasti letecké i námořní dopravy, my se však zaměříme pouze na dopravu leteckou. DHL Global Forwarding v rámci ČR má celkem čtyři pobočky – Praha, Brno, Ostrava a Jablonec nad Nisou.

Jako firma s vedoucím postavením na trhu nabízí společnost DHL zákazníkovi tyto služby:

AIR FIRST

Služba Air First zajistí přepravu zásilky nejen z letiště na letiště, ale i z domu do domu. Pro nejkratší dobu přepravy mezi jednotlivými letišti se zásilky naloží do prvního letadla, které odlétá.³⁷

AIRFREIGHT PLUS

Tato služba umožňuje zjednodušení přepravy těžkého nákladu v případě, že se požaduje přeprava ve stanovený den.

K přepravě komplexních služeb zásilek z domu do domu nebo z letiště na letiště v Evropě slouží služba *Airfreight Plus Europe*. Může se jednat o zásilky vysoké hodnoty, zásilky podléhající teplotnímu režimu, nadměrné nebo nebezpečné zásilky.

Pokud chcete, aby těžká zásilka byla přepravena ještě ve stanovený den, služba *Airfreight Plus Intercontinental* vám přepravu ještě zjednoduší tím, že zásilky proclí.³⁸

AIR PREMIUM

Air Premium je spolehlivá služba s pevným rozvrhem, která dopraví zásilku během tří dnů na letiště jakéhokoliv významnějšího trhu světa. Zásilky jsou shromážděny v bezpečnostních zařízeních.³⁹

³⁷ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/first.high.html

³⁸ Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/airfreight_plus.high.html

³⁹ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/premier.high.html

AIR VALUE

Služba Air Value poskytuje veliké úspory, neboť používá lety přes hlavní gateways. Zásilky jsou také shromážděny v bezpečných zařízeních, u těch, kde je přijatelné mírné prodloužení doby přepravy, nabízí tato služba ekonomickou alternativu ke službě Air Premium.⁴⁰

CHARTER

Charterová přeprava je využívána při omezených možnostech pravidelných letů. Tento charter je výhodný pro firmy, které zavádějí na trh nové výrobky během hlavní sezóny nebo mají náklad nadrozměrných rozměrů.⁴¹

SEAIR

Jedná se o kombinaci námořní a letecké přepravy. Tato kombinace je výhodná vzhledem k nižší ceně námořní přepravy a rychlé letecké přepravě.⁴²

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

DHL Global Forwarding nabízí doplňkové služby jako jsou například Compliance & Customs Management, Bezpečnost a Pojištění nákladů.

Compliance & Management je jedním z největších celních makléřů, který každým rokem podává několik milionů celních deklarací.

Bezpečnost je další doplňkovou službou. Zajistí bezpečnou manipulaci s nákladem podél celého zásobovacího řetězce.

Pojištění nákladů kryje omezení finančního dopadu případných ztrát nebo škod vzniklých během přepravy.⁴³

SPECIÁLNÍ SLUŽBY

Produkty letecké přepravy DHL Global Forwarding jsou posílány vlastním interním přepravcem StarBroker, který slučuje letecké zásilky z různých zemí v regionálních střediscích.

⁴⁰ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/value.high.html

⁴¹ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/charter.high.html

⁴² Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/sea_air.high.html

⁴³ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/vas_air.high.html

StarBroker posiluje možnosti letecké přepravy těmito službami Atlantic Star, Latino Star, Emerging Star a Africa-on-Line.⁴⁴

SPECIÁLNÍ MANIPULACE

Přeprava všech druhů nebezpečného zboží, které musí být zabaleno, označeno a opatřeno štítky v souladu s nejnovější verzí Předpisů k přepravě nebezpečného zboží IATA (International Air Transport Association, Mezinárodní asociace leteckých dopravců). DHL umožňuje také přepravu zboží, které musí být přepravováno v prostředí řízené teploty.⁴⁵

⁴⁴ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/special.high.html

⁴⁵ Dostupné na WWW: http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/handling.high.html

7 NÁVRH NA ZEFEKTIVNĚNÍ STÁVAJÍCÍ PŘEPRAVY DHL V ČR

Pokud se týká stávající organizace sběru a dopravy expresních zásilek v České republice, myslím si, že by bylo možné některé fáze zefektivnit.

Za předpokladu, že na letišti Ostrava bude k dispozici letadlo s dostatečnou kapacitou, pokládám za efektivnější zásilky naložit v Ostravě do letadla, provést mezipřistání v Brně, další mezipřistání v Praze a přímý let do Lipska.

Výhody tohoto šetření vidím v :

- odpadnutí nevýhodné, pomalé a přeshraniční dopravy autem do Bratislavy,
- odpadnutí pravděpodobného prodražení letecké dopravy z Bratislavy do Lipska,
- urychlení přepravy z Prahy do Lipska (náhradou za nynější auto), zvýšení efektivnosti letu letadla z Ostravy.

Dnes letiště Praha, Brno i Ostrava jsou vybavena pro lety za ztížených podmínek na tak vysoké úrovni, která umožňuje vysokou pravidelnost letů.

Naproti tomu situace na silnicích – hustota provozu, časté zácpy, objížďky, v zimě snůh, led, náklady na vozový park v Praze a Brně nevytváří příliš příznivou situaci pro rychlou a spolehlivou dopravu a omezení silniční dopravy je i kladem pro ekologii. Došlo by k mírnému zlepšení kvality ovzduší a životního prostředí.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala leteckou dopravou, zejména leteckými přepravními službami ve společnosti DHL. V České republice působí v této oblasti mnoho dalších firem, avšak tuto považuji za jednu z nejlepších, neboť její nabídka služeb je velmi obsáhlá a zajišťuje přepravu všemi druhy dopravních prostředků a spoustu dalších služeb, které jsou s přepravou spojeny. Letecká expresní služba je stále více využívána vzhledem k rostoucí poptávce po rychlých dodávkách na jakékoliv místo na světě, zejména po přepravě dokumentů v odvětví mezinárodních služeb. Nejvíce se přepravuje zboží velké hodnoty náročné na čas. Nabídka společnosti DHL vychází ze zasilatelské činnosti provozované na základě mezinárodní spolupráce a z činnosti dopravní, zejména v letecké dopravě.

Cílem mé bakalářské práce bylo analyzovat současný stav poskytovaných služeb ve společnosti DHL, konkrétně se zaměřením na leteckou přepravu a navrhnout případné řešení na zefektivnění stávajícího průběhu přepravy zásilek.

Na základě poskytnutých informací o společnosti DHL jsem uvážila, že pro společnost by mohlo být výhodnější, kdyby využívala přímé letecké přepravy nejen z Ostravy do Lipska, ale také z Brna i z Prahy. Pokud by letadlo z Ostravy provádělo mezipřistání v Brně a Praze, odpadla by přeshraniční doprava autem do Bratislavy.

V současné době se také hodně diskutuje o výpadku leteckého provozu, který byl způsoben erupcí islandské sopky. Díky nepříznivým povětrnostním podmínkám, snížení viditelnosti a ohrožení motoru letadel bylo třeba omezit leteckou dopravu. Letecké společnosti vyčíslily své ztráty na několik miliard eur. Sopka možná změnila celý systém evropského letectví, mohla by být také impulsem pro systémové změny v letecké dopravě. Mohlo by dojít k vytvoření tzv. jednotného evropského nebe. To znamená, že by se vzdušné hranice mezi státy zrušily a letadla by využívala přímějších tras. Podle Mezinárodní asociace leteckých společností (IATA) byl zákaz letů prý zbytečný, protože vulkanický oblak byl větrem rozptýlen mnohem více, než ukazovaly počítačové modely.

Vzhledem ke zjištěným skutečnostem, i přestože jsou letiště vybavena pro lety za ztížených podmínek na tak vysoké úrovni, může být vysoká pravidelnost letů podobnými přírodními vlivy ohrožena. Myslím si, že tato nepříznivá situace v letecké dopravě bude mít za následek úpadek některých leteckých společností.

ANOTACE

Příjmení a jméno autora:	Jana Pečenková
Instituce:	Moravská vysoká škola Olomouc
Název práce v českém jazyce:	Letecká doprava jako součást logistiky v mezinárodním obchodě
Název práce v anglickém jazyce:	Air Transport as Part of Logistics in International Trade
Vedoucí práce:	Ing. Mgr. Renáta Pavlíčková
Počet stran:	47
Počet příloh:	2
Rok obhajoby:	2010
Klíčová slova v českém jazyce:	Služby, zasílatelství, zásilka, doprava, letecká přeprava, DHL.
Klíčová slova v anglickém jazyce:	Services, forwarding, shipment, transport, air transport, DHL.

Tato práce pojednává o letecké dopravě v mezinárodním obchodě, kde jsem se zaměřila zejména na expresní služby. Je zde popsán průběh letecké přepravy nákladů i cestujících. Zároveň jsem uvedla všechny druhy dopravy. Konkrétně jsem rozepsala výhody a nevýhody letecké dopravy.

Cílem mé bakalářské práce bylo analyzovat současný stav poskytovaných služeb ve společnosti DHL, konkrétně se zaměřením na leteckou přepravu a navrhnout případné řešení na zefektivnění stávajícího průběhu přepravy zásilek.

V teoretické části se zabývám zasílatelskými službami a leteckým přepravním procesem, v praktické části popisuji charakteristiku společnosti DHL a zabývám se průběhem zásilky.

This thesis deals with air transport in international trade and focuses especially on express service. There is description of the air cargo as well as passenger transportation process in this thesis. I also mentioned all the other types of transportation and described the advantages and disadvantages of the air transport in detail.

The goal of this thesis was to analyse the current state of the services provided by DHL, specifically focusing on the air transportation and suggest possible solutions to make the current transportation process more efficient.

The theoretical part deals with the forwarding services and air transportation process, the practical part with the characteristics of the company DHL and the description of the shipment process.

LITERATURA A PRAMENY

BÍNA, Ladislav – ŠOUREK, David – ŽIHLA, Zdeněk. *Letecká doprava II.*

1. vydání. Praha: Vysoká škola obchodní, 2007. 157 s. ISBN 978-80-86841-07-6.

JANEČKOVÁ, Lidmila. *Marketing služeb.* 1. vydání. Karviná: Obchodně podnikatelská fakulta, 1996. 155 s. ISBN 978-80-85879-34-4.

KOTLER, Philip. *Moderní marketing. 4. evropské vydání.* 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

NOVÁK, Radek – PERNICA, Petr – ZELENÝ, Lubomír. *Nákladní doprava a zasilatelství.* 2. vydání. Praha: ASPI, a.s., 2005. 412 s. ISBN 978-80-86395-13-8.

PRUŠA, Jiří. *Svět letecké dopravy.* 1. vydání. Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.

PRUŠA, Jiří. *Letecká doprava.* 1.vydání. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 90 s. ISBN 978-80-7041-543-6.

ŘEZNÍČEK, Bohumil - ŠARADÍN, Pavel. *Marketing v dopravě.* 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2001. 197 s. ISBN 978-80-247-0051-4.

SIXTA, Josef – MAČÁT, Václav. *Logistika – teorie a praxe.* 1. vydání. Brno: Computer Press, a.s., 2005. 315 s. ISBN 978-80-251-0573-3.

VAŠTÍKOVÁ , Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně.* 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

ZELENÝ, Lubomír – NOVÁK, Radek. *Mezinárodní přeprava a zasilatelství.* 1. vydání. Praha: Oeconomia, 2002. 12 s. ISBN 978-80-245-0357-3

INTERNETOVÉ ZDROJE

Dostupné na WWW: www.zeemster.com/images/dhl.logo.jpg.

Dostupné na WWW: <http://www.ppl.cz/default.aspx>

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air.high.html

Dostupné na WWW: <http://www.dp->

[dhl.com/en/media_relations/media_library/fotos/dhl_cargo_aircraft.html](http://www.dhl.com/en/media_relations/media_library/fotos/dhl_cargo_aircraft.html)

Dostupné na WWW: <http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/about/airline.high.html>

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/first.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/airfreight_plus.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/premier.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/value.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/charter.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/sea_air.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/vas_air.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/special.high.html

Dostupné na WWW:

http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/services/log_services/air/handling.high.html

Interní zdroje společnosti DHL

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 – Logo společnosti DHL.....	33
Obr. 2 – Logo společnosti PPL.....	36
Obr. 3 - Letadlo společnosti DHL.....	38

SEZNAM PŘÍLOH

Příl. 1 – HUB u Lipska.....	53
Příl. 2 - Koloběh zásilky u DHL.....	54

PŘÍLOHY

Příl. 1 – HUB u Lipska



Příl. 2 – Koloběh zásilky DHL

