Univerzita Pardubice

Dopravní fakulta Jana Pernera

Vliv rozsahu a kvality prostředků zábavy a poskytovaného občerstvení na palubách letadel na strukturu cestujících

Martin Polanský

Bakalářská práce
2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra technologie a řízení dopravy
Akademický rok: **2008/2009**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Martin POLANSKÝ**
Studijní program:	**B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor:	**Technologie a řízení dopravy-Technologie a řízení dopravních systémů**
Název tématu:	**Vliv rozsahu a kvality prostředků zábavy a poskytovaného občerstvení na palubách letadel na strukturu cestujících.**

Zásady pro vypracování:

Úvod
1 Rozdíl vybavenosti kabiny pro cestující u klasického a nízkonákladového dopravce
2 Analýza služeb poskytovaných během letu cestujícím
3 Zhodnocení vlivu vybavenosti kabiny a poskytovaných služeb na strukturu cestujících
Závěr

Rozsah grafických prací: **2-5**

Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

(1) KUBEC, J., PELOUCH, K. Technologie a řízení dopravy V. Pardubice: Univerzita Pardubice, 1997, ISBN 80-7194-091-7

(2) PRUŠA, J. a kolektiv Letecká doprava Hradec Králové: Gaudeamus, 2002, ISBN 80-7041-543-6

(3) ŠIROKÝ, J. Základy technologie a řízení dopravy Pardubice: Univerzita Pardubice 2005, ISBN 80-85630-29-9

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. David Šourek, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **31. prosince 2008**

Termín odevzdání bakalářské práce: **25. května 2009**

prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.

prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. ledna 2009

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jiného subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 27. května 2009

Martin Polanský

ANOTACE

Tato práce se zabývá vlivem rozsahu a kvality prostředků zábavy a poskytovaného občerstvení na palubách letadel na strukturu cestujících. Analyzuje vybavenost kabiny pro cestující a nabídku poskytovaných služeb během letu. Poukazuje na rozdíly mezi klasickými a nízkonákladovými dopravci a hodnotí vliv těchto faktorů na strukturu cestujících.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestující, palubní třídy, občerstvení, nabídka palubní zábavy, doplňkové služby

TITLE

The influence of the range and the quality of entertainment resources and the refreshments provided on airplain boards on the structure of passengers.

ANNOTATION

This bachelor thesis deal with the influence of the range and the quality of entertainment resources and the refreshments provided on airplain boards on the structure of passengers. It analyses cabin's facilities and offer of in-flight services for passengers. The thesis advert to differences between classical and low-cost transporters and evaluates influence of these factors to structure of passengers.

KEYWORDS

passengers, travel classes, refreshment, on-board system of entertainment, additional services

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval vedoucímu práce Ing. Davidu Šourkovi, Ph.D. za vedení a rady, které mi poskytl v průběhu zpracovávání celé práce. Dále také všem cestujícím na Letišti Praha, kteří byli ochotni věnovat svůj čas k vyplnění mnou předloženého dotazníku.

OBSAH

ÚVOD 9
1 ROZDÍL VYBAVENOSTI KABINY PRO CESTUJÍCÍ U KLASICKÉHO A NÍZKONÁKLADOVÉHO DOPRAVCE 10
1.1 Klasický letecký dopravce 10
1.1.1 ČSA a.s. 10
1.2 Nízkonákladový dopravce 11
1.2.1 Smart Wings 11
1.3 Cestovní třídy a jejich označení 12
1.3.1 First Class (první třída) 13
1.3.2 Business Class (obchodní třída) 13
1.3.3 Economy Class (turistická třída) 13
1.4 Rozdělení palubních tříd u jednotlivých dopravců 14
1.4.1 ČSA a.s 14
1.4.2 Smart Wings 16
1.5 Pohodlí sedadel 16
2 ANALÝZA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH BĚHEM LETU CESTUJÍCÍM 18
2.1 Kvalita, množství a výběr občerstvení 18
2.1.1 Klasický dopravce 18
Zdroj: autor 19
2.1.2 Nízkonákladový dopravce 19
2.2 Nabídka palubní zábavy 20
2.2.1 Nabídka palubní zábavy u ČSA 20
2.2.2 Nabídka palubní zábavy u Smart Wings 21
2.3 Systém KrisWorld 22
2.4 Nabídka doplňkových služeb 23
2.4.1 Informační systém na palubě 23
2.4.2 Prodej bezcelního zboží 23
2.4.3 Frequent Flyer Programme (FFP) 23
2.4.4 Služba nedoprovázené děti 24
3 ZHODNOCENÍ VLIVU VYBAVENOSTI KABINY A POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NA STRUKTURU CESTUJÍCÍCH 25
3.1 Cíle průzkumu 25

3.2 Metodika průzkumu 25
3.3 Vyhodnocení průzkumu 26
3.3.1 Základní údaje o respondentech 26
3.3.2 Údaje o zvolených dopravcích a cestovních třídách 26
3.3.3 Struktura cestujících u jednotlivých dopravců 27
3.4 Shrnutí jednotlivých faktorů ovlivňující volbu cestujících 28
3.4.1 Chování palubního personálu a vybavenost kabiny 29
3.4.2 Občerstvení na palubě 30
ZÁVĚR 32
SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ 34
SEZNAM OBRÁZKŮ 35
SEZNAM TABULEK 36
SEZNAM ZKRATEK 37
SEZNAM ZKRATEK 37
SEZNAM PŘÍLOH 38

ÚVOD

V dnešní době, kdy se letecká doprava stala nedílnou součástí celosvětové dopravy, je na trhu velké množství společností nabízejících přepravu cestujících po celém světě. Konkurence na trhu s leteckou dopravou je na vysoké úrovni. Proto v dnešní době musí letecké společnosti nabízet k přepravě i další služby, díky kterým si snaží udržet své stávající zákazníky a pomocí nichž se snaží získat nové od své konkurence. Čím jsou poskytované služby kvalitnější a jejich výběr širší, tím je vyšší spokojenost zákazníka a naopak pokud zákazník není spokojen je pro něj snadné vyhledat náhradu v podobě jiného dopravce.

Tato bakalářská práce se zabývá vlivem rozsahu a kvality poskytovaných služeb a nabízeného občerstvení na palubách letadel na strukturu cestujících.

První kapitola je zaměřena na porovnání vybavenosti kabiny pro cestující. Definuje klasického a nízkonákladového dopravce a porovnává rozdíl vybavenosti kabin jejich letadel. Dále popisuje rozdělení kabiny letadla do jednotlivých cestovních tříd.

Druhá kapitola se zaměřuje na analyzování jednotlivých služeb poskytovaných během letu cestujícím. Definuje tyto služby, popisuje jejich součásti a uvádí některé příklady ze současného provozu.

Zhodnocení vlivu těchto služeb se věnuje třetí kapitola, ve které jsou uvedeny jednotlivé služby z různých hledisek pro cestující. Dále také struktura těchto cestujících z věkového hlediska a podle preferovanosti jednotlivých dopravců.

Cílem práce je zhodnotit vliv poskytovaných služeb a nabízeného občerstvení na strukturu cestujících.

1 ROZDÍL VYBAVENOSTI KABINY PRO CESTUJÍCÍ U KLASICKÉHO A NÍZKONÁKLADOVÉHO DOPRAVCE

Na trhu s leteckou dopravou v současné době existují dva typy leteckých společností. Jsou to klasické letecké společnosti (ČSA, KLM, Lufthansa, aj.) a nízkonákladové letecké společnosti (Smart Wings, Ryanair, Sky Europe, aj.). Hlavní rozdíl mezi těmito dvěma typy aerolinek je v ceně letenek a rozsahu poskytovaných služeb během letu.

1.1 Klasický letecký dopravce

Klasický letecký dopravce nabízí možnost přepravy a přestupu cestujících v rámci své sítě i interline spolupráci s jinými dopravci. Má svoje nejnižší ceny vázané na splnění určitých podmínek - zpáteční letenka s podmínkou pobytu ze soboty na neděli v cílovém místě. Letenku je nutné koupit určitý čas před odletem (nebo až těsně před odletem ale není jisté, zda bude místo), nedají se měnit data letů a pokud ano, je to obvykle za poplatek 1500 - 3000 Kč. Není možná změna jména na přepravním dokladu a v případě nenastoupení letu na prvním úseku celá letenka propadá.

Dále se klasický dopravce postará o cestujícího v případě zpoždění letů - poskytnutím voucheru na občerstvení a hlavně zajištění změny rezervací navazujících letů nebo dopraví cestujícího do cílové destinace spoji jiných dopravců, případně zajistí bezplatné ubytování, nejsou-li místa na letech. Zavazadla si cestující odebere až v cílové destinaci, v ceně letů je občerstvení podávané na palubě letadla, často létající cestující mají od letecké společnosti různé výhody, tzv. FFP (Frequent Flyer Program) - salónky na letištích, zápočet nalétaných mílí apod. (1)

Klasického leteckého dopravce v tomto projektu zastupuje společnost ČSA a.s.

1.1.1 ČSA a.s.

České aerolinie a.s. jsou hlavním leteckým dopravcem v České republice. Společnost byla založena 6. října 1923, čímž se řadí mezi nejstarší letecké společnosti nejen v Evropě, ale i na světě. Mezi hlavní činnosti provozované touto společností patří, pravidelná i nepravidelná přeprava osob, přeprava nákladu a zboží. Dále pak také pozemní služby jako odbavení letadel a cestujících, údržba letadel, výcvik posádek, catering a bezcelní prodej na letišti i během letu. Od 25. března 2001 je společnost členem aliance leteckých dopravců Skyteam, druhé největší aliance leteckých dopravců na světě.

České aerolinie jako vlajkový letecký dopravce České republiky zajišťují spojení z hlavního města Prahy do většiny hlavních měst v Evropě a do významných míst v Severní Americe. V letovém řádu je možné nalézt i spojení na Blízký východ a do severní Afriky. Nabídka cílových destinací tak zahrnuje 104 měst ve 44 zemích po celém světě a díky členství v alianci Skyteam, je možné s ČSA letět prakticky kamkoli na světě.

Letadlovou flotilu ČSA a.s. (*Tab. 1*) tvoří 51 letadel od tří výrobců. Nejpočetněji je zastoupena společnost Boeing s 20 letadly, dále pak společnost Airbus s 19 stroji a na konec společnost ATR s 12 letadly. (2)

1.2 Nízkonákladový dopravce

Stejně jako klasický dopravce i ten nízkonákladový, poskytuje pravidelnou linkovou dopravu osob. Ovšem prodává každý let samostatně, cestující si může koupit jenom jednosměrnou letenku z místa A do místa B a do další destinace pokračovat třeba i s jiným dopravcem. S těmito dopravci se tak dají relativně levně uskutečnit cesty, které by za běžné tarify stály desetitisíce korun.

Dosažitelné jsou extrémně nízké ceny pro určitý počet cestujících na daný let. Další místa se zakupují za ceny již ne tak atraktivní, ale stále zajímavé. Prodej míst na lety je organizován tak, že nejdříve se prodávají nejlevnější místa, pak místa o něco dražší, atd. až do úplného vyprodání kapacity letu. Prodej letenek se provádí téměř výhradně přes internet a platba je prováděna bezhotovostně. Není možná pouze rezervace míst na lety, místa na letech je nutné si současně s rezervací míst zakoupit. (1)

Nízkonákladového dopravce zastupuje v této práci společnost Smart Wings.

1.2.1 Smart Wings

Společnost Smart Wings byla založena v roce 2004 jako obchodní značka letecké společnosti Travel Service a.s. pro nízkonákladové pravidelné lety se základnou na letišti Praha Ruzyně. Letadlovou flotilu (*Tab. 1*) tvoří výhradně letouny společnosti Boeing s osmi stroji 737. Tato letadla v současné době létají do 29 měst především v jižní Evropě. Výjimku tvoří Moskva a Dubaj. (3)

Tab. 1: Porovnání vybavenosti letadel jednotlivých dopravců

Typ stroje	Délka letu	Palubní třídy	sedadel v Business	sedadel v Economy	Občerstvení zdarma	Palubní zábava	tisk
ČSA a.s.							
A 310-300	D	B a E	18	188	X	C a I	X
A 319-100	S a K	B a E	50	78	X	C a I	X
A 320-200	S a K	B a E	12	144	X	C a I	X
A 321-200	S a K	B a E	52	154	X	C a I	X
B 737-400	S a K	B a E	16	126	X	C a I	X
B 737-500	S a K	B a E	12	90	X	C a I	X
ATR 72	K	B a E	16	48	X	C a I	X
ATR 42	K	B a E	16	30	X	C a I	X
Smart Wings							
B 737-500	S a K	E	0	131	některé lety		
B 737-800	S a K	E	0	186	některé lety		

Legenda: D-dlouhá, S-střední, K-krátká trať; B-Business, E-Economy Class; X-poskytuje; C-centální, I-individuální (Business Class) systém palubní zábavy

Zdroj: autor

1.3 Cestovní třídy a jejich označení

Cestovní třída je označení úrovně standardů veřejné přepravy, jíž odpovídá specifická úroveň jízdného cílená na určitou sociální třídu. V lepší třídě bývají dopravní prostředky, případně i čekárny, odbavovací haly a další prostory luxusněji vybaveny, v ceně jízdného bývá zahrnuto více doplňkových služeb. Důsledné rozlišování tříd je obvyklé zejména v letecké dopravě, železniční dopravě a dálkové lodní dopravě, v některých státech i v autobusové dopravě.

V letecké přepravě se mezinárodně používají tři základní druhy cestovních tříd, přičemž některé letecké společnosti v rámci jednotlivých tříd rozlišují ještě podtřídy. Nejluxusnější a nejlépe vybavenou třídou je First Class (kategorie první třídy F). Druhou nejvyšší cestovní třídou je Business Class (kategorie obchodní třídy C). Nejnižší cestovní třídou je pak Economy Class (kategorie ekonomické třídy Y). Tato třída dále nabízí buď plný nebo zlevněný tarif. (4)

Cestovní třídy se liší především cenou a nabízeným pohodlím (prostor na nohy, výběr jídla, zábava během letu). Cestující vyšších tříd mají také přednost při nástupu do letadla a výstupu z něj. Díky obrovské konkurenci, která panuje mezi leteckými společnostmi, většina cestujících využívá některého ze zlevněných tarifů.

1.3.1 First Class (první třída)

První třída je nejdražší cestovní třídou, stojí několikanásobně více než obchodní třída, samozřejmě také poskytuje nejkvalitnější služby jak ve vzduchu, tak i na zemi. Nízkonákladové letecké společnosti tuto třídu vůbec neposkytují. Klasické aerolinky pak pouze při dálkových letech. První třídy v současné době poměrně upadají na úkor obchodních a ekonomických tříd.

Tato třída nabízí cestujícím velice pohodlný let, šířka sedadla na úrovni ramen je 73 cm, sedadlo je polohovatelné, má vlastní videoobrazovku, elektronické polohování opěrky krku, zad a hlavy pomocí ovladače v opěradle sedadla. Dále je samozřejmě větší odstup mezi jednotlivými řadami sedadel, přihrádka na notebook, více soukromí během letu. Na začátku letu bývá připraven uvítací přípitek a za letu široký výběr jídel a nápojů. První třída bývá umístěna v přední části letadla a oddělena od ostatních tříd přepážkou se závěsem. (5)

1.3.2 Business Class (obchodní třída)

Obchodní třída je velmi pohodlnou třídou, nicméně kvalitě první třídy se nevyrovná. Některé společnosti tuto třídu poskytují jako nejvyšší standard svých služeb. Většinou Business Class stojí jeden až dvou násobek letenky ekonomické třídy.

Tato třída nabízí cestujícím podobné služby jako první třída. Prostor na nohy je sice menší než ve First Class, ale stále pohodlný a dostačující, šířka sedadla v úrovni ramen je 60 cm. Stále jsou k dispozici polohovatelná sedadla i elektronické polohování opěrky krku. K dispozici jsou zde i zásuvky pro notebook, kvalitní obsluha a široký výběr jídla a pití. Business Class bývá umístěna v přední části letadla, hned za první třídou. Pokud rozdělení paluby letadla první třídu neobsahuje, je na jejím místě umístěná právě třída Business. (5)

1.3.3 Economy Class (turistická třída)

V této části letadla se nachází nejvíce sedadel, která jsou většinou nepolohovatelná. Prostor mezi sedadly je minimální a šířka sedadel je pouze 53 cm. Cena letenky zahrnuje standardní služby, jídlo a pití. Další občerstvení se u některých leteckých společností platí zvlášť. Přestože někteří z cestujících považují cestování touto třídou za nepohodlné, spousta pasažérů jej preferuje, především kvůli finanční dostupnosti. (5)

1.4 Rozdělení palubních tříd u jednotlivých dopravců

1.4.1 ČSA a.s

Kabina letadel Českých aerolinií je na pravidelných linkách rozčleněna do dvou cestovních tříd – Business Class a Economy Class. First Class u ČSA není v současné době nabízena na žádné lince. Plánek rozdělení kabiny jednotlivých typů letadel do cestovních tříd u letadlové flotily ČSA (viz. příloha 1).

Business Class (*Tab. 2*)

Část letadla určená pro třídu Business je umístěna blízko východu z letadla. To umožňuje rychlejší opuštění letadla po přistání. Třída Business je od ekonomické třídy oddělena přepážkou se závěsem. Díky tomu poskytuje větší soukromí a klid. Pro zajištění pohodlí cestujících se každá řada sedadel skládá jen ze čtyř křesel. Pro uložení kabátů a jiných svršků je k dispozici prostorná šatna.

Křesla ve třídě Business jsou široká, pohodlná a jejich opěradla lze sklopit do polohy, která cestujícímu nejlépe vyhovuje a poskytuje mu nevyšší komfort. Ve vybraných typech letadel jsou křesla vybavena podnožkou a polohovatelnou opěrkou hlavy.

Na dálkových trasách cestující obdrží zdarma hygienicko-kosmetický balíček. (6)

Tab. 2: Porovnání úrovně služeb ve třídě Business

Cestovní třída	**Business Class**	
Úroveň služeb	**Premium**	**Business**
Flexibilita letenky	ANO	NE
Refundace zrušeného letu	zdarma	poplatek
Změna rezervace	zdarma	poplatek
Doprava na letiště a zpět	zdarma po Praze	NE
Odbavení	přepážka Business Class telefon, internet	přepážka Business Class telefon, internet
Zavazadla	Evropa do 30 kg USA do 32 kg, visačka PRIORITY	Evropa do 30 kg USA do 32 kg, visačka PRIORITY
Vstup do VIP salonku	390 VIP salonku ve světě	390 VIP salonku ve světě
Na palubě	vstup na palubu v libovolném čase do části Business Class	vstup na palubu v libovolném čase do části Business Class
Palubní služby	welcome drink, hot towel, tiskoviny, občerstvení, speciální jídla, dárkový set, osobní videopřehrávač	welcome drink, hot towel, tiskoviny, občerstvení, speciální jídla, dárkový set, osobní videopřehrávač
Body do OK Plus	2x délka letu	2x délka letu

Zdroj: autor

Economy Class (*Tab. 3*)

Sedadla určená pro cestující ve třídě Economy, se nachází v zadní části letadla. Podle typu letadla a délce letu je v jedné řadě 4 - 8 sedadel.

Sedadla jsou ve třídě Economy přizpůsobena typu letadla a poskytují nejvyšší dostupný komfort. Ve vybraných typech letadel jsou navíc sedadla vybavena polohovatelnou opěrkou hlavy.

Tab. 3: Porovnání úrovně služeb ve třídě Economy

Cestovní třída	**Economy Class**		
Úroveň služeb	**Premium**	**Economy**	**Value Special**
Flexibilita letenky	ANO	NE	NE
Refundace zrušeného letu	zdarma	poplatek	NE
Změna rezervace	zdarma	poplatek	NE
Převedení do třídy Business	za poplatek, kromě dálkových a vnitrostátních letů	za poplatek cestující v knihovací třídě A, B, H, K, L, Q, T, U, X s kartou OK Plus	NE
Doprava na letiště a zpět	NE	NE	NE
Odbavení	přepážka Business Class Telefon, internet	běžná přepážka, telefon, internet	běžná přepážka, telefon, internet
Zavazadla	Evropa do 20 kg USA do 23 kg	Evropa do 20 kg USA do 23 kg	Evropa do 20 kg USA do 23 kg
Vstup do VIP salonku	držitelé karet Skyteam zdarma, jinak poplatek	držitelé karet Skyteam zdarma, jinak poplatek	držitelé karet Skyteam zdarma, jinak poplatek
Na palubě	vstup na palubu v určeném čase do části Economy Class	vstup na palubu v určeném čase do části Economy Class	vstup na palubu v určeném čase do části Economy Class
Palubní služby	tiskoviny, občerstvení, speciální jídla na objednávku, centrální systém palubní zábavy	tiskoviny, občerstvení, speciální jídla na objednávku, centrální systém palubní zábavy	tiskoviny, občerstvení, speciální jídla na objednávku, centrální systém palubní zábavy
Body do OK Plus	1,5x délka letu	1x délka letu	0,5x délka letu

Zdroj: autor

Všechna letadla jsou vybavena toaletami v počtu, který odpovídá typu stroje. V některých typech letadel jsou toalety vybaveny madly pro cestující s pohybovým omezením a sklopnými pulty pro přebalování dětí.

Sedadla v letadlech Českých aerolinií umožňují přepravu cestujících se zdravotním postižením. Vedle toho je možné přepravovat nemocného cestujícího upoutaného na nosítka v prostoru, který je oddělen od zbytku kabiny plentou.

Pro pohodlí během letu si může cestující od palubního personálu vyžádat přikrývku a polštář. Na dálkových linkách jsou přikrývka a polštář nabízeny automaticky. (6)

1.4.2 Smart Wings

Společnost Smart Wings jako většina nízkonákladových leteckých společností, nabízí na palubě svých letadel pouze jednu cestovní třídu. Podobně jako u ostatních nízkonákladových společností, se jedná o třídu Economy. Díky tomu se zvyšuje kapacita letadla a je možné přepravit více cestujících. Na palubách letadel této společnosti je značně omezen popřípadě úplně zrušen systém palubní zábavy, což se odráží na nízkých cenách letenek. Občerstvení je poskytováno zdarma jen na některých letech, na ostatních probíhá prodej občerstvení palubním personálem. (3)

1.5 Pohodlí sedadel

Pohodlí sedadel, je při cestování letadlem jedním z nejdůležitějších faktorů, který je vnímán cestujícím. Důležitost pohodlí sedadel roste spolu s dobou letu, tedy s časem stráveným na palubě letadla, po který je cestující nucen sedět ve svém sedadle. Nejvíce je brán ohled na čistotu a komfort, dále také počet sedadel v řadě a vzdálenost mezi řadami, případně možnost polohovatelnosti sedadla (*Tab. 4*).

Tab. 4: Vzdálenosti sedadel jednotlivých tříd ČSA a Smart Wings

Délka letu/ palubní třída	**Dálkové lety**	**Středně dlouhé lety**	**Krátké lety**
ČSA a.s.			
Business Class	120 cm (48 in.)	84 cm (33,6 in.)	79 cm (31,6 in.)
Economy Class	81 cm (32,4 in.)	76 cm (30,4 in.)	76 cm (30,4 in.)
Smart Wings			
Economy Class	stejná vzdálenost 81 cm (32,4 in.) na všech letech		

Zdroj: autor, (3), (6)

Sedadla na palubě pro cestující jsou přizpůsobena typu letadla a poskytují nejvyšší dostupný komfort. Ten se liší podle typu letadla, zvolené letové třídy i podle společnosti se kterou cestující letí. Proto, cestující v nižší třídě nemůže očekávat stejný komfort jako cestující v Business Class nebo First Class. Sedadla ve třídě First a Business jsou širší, pohodlnější a jejich opěradla lze sklopit do polohy, která bude cestujícímu nejvíce vyhovovat. Nabízený komfort nižších tříd je ovšem dostačující, což ocení zejména cestující na dlouhých trasách. Dále sedadla v letadlech světových aerolinií umožňují přepravu cestujících se zdravotním postižením. Na palubě letadla je také možné přepravovat nemocného cestujícího upoutaného na nosítka v prostoru, který je oddělen od zbytku kabiny plentou.

V dnešní době, kdy je přístup k internetu samozřejmostí, stále více cestujících využívá možnosti rezervace určitého místa na palubě letadla. Jedná se o službu, kterou poskytují téměř všichni klasičtí letečtí dopravci. Při rezervaci letenky na webu, zpravidla dostane cestující k dispozici plánek sedadel, s jehož pomocí si snadno vybere, místo, které mu nejvíce vyhovuje.

2 ANALÝZA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH BĚHEM LETU CESTUJÍCÍM

2.1 Kvalita, množství a výběr občerstvení

2.1.1 Klasický dopravce

Samozřejmou součástí každé cesty s klasickým dopravcem je kvalitní občerstvení, které je zahrnuto v ceně letenky. Jeho rozsah a složení závisí především na délce letu a typu letadla. Na krátkých linkách bývá nabízeno studené občerstvení. Na dlouhých linkách se cestující může těšit i na teplá jídla. Podle délky letu je nabízeno jídel více, například na zaoceánských letech je nabízena snídaně, oběd a večeře. Cestující má dále možnost zakoupení dalšího občerstvení z doplňkového prodeje, nabízeného palubním personálem.

Občerstvení podávané na palubě letadel odpovídá zásadám moderní gastronomie a zdravé životosprávy. Nabízená jsou jídla mezinárodní i domácí kuchyně. Na palubě je možnost výběru ze široké nabídky teplých a studených, alkoholických i nealkoholických nápojů. V případě speciálního požadavku na občerstvení na palubě, je nabízen široký výběr jídel přizpůsobených zdravotním potřebám či náboženským zásadám cestujícího. Speciální jídlo je možné objednat současně s rezervací letenky. Rozsah nabídky se liší dle destinace a přepravní třídy.

Občerstvení u ČSA a.s.

Ke komfortu cestování v Business třídě neodmyslitelně patří nejenom individuální přístup k cestujícím, proto je cestujícím po usednutí do sedadla nabídnut nápoj na uvítaní, ale především pestrost v nabídce občerstvení vysoké kvality, připravovaného odborníky na gastronomii. Cestujícím v Travel třídě je na dálkových linkách poskytnuta možnost výběru ze dvou jídel, nechybí ani široký výběr alkoholických i nealkoholických nápojů. V průběhu letu je nabízeno občerstvení specielně vybrané vzhledem k denní době a délce letu. Výběr alkoholických i nealkoholických nápojů je samozřejmostí.(6)

O přípravu občerstvení pro cestující na palubách letadel ČSA se stará společnost Catering ČSA. Tato dceřiná společnost ČSA tak připravuje občerstvení nejen pro lety ČSA, ale také pro lety dalších dvanácti leteckých společností provozujících dopravu do České republiky. Jako příklad je uvedeno menu z linky Praha – Madrid a zpět z února roku 2009 (*Tab. 5*).

Tab. 5: Příklad menu na palubách Českých aerolinií na lince Praha – Madrid a zpět

cestovní třída	**Business Class**		**Economy Class**	
varianta	**I**	**II**	**I**	**II**
hlavní jídlo	krůta Royal, ratatouille	hovězí Stroganoff	kuře na kari s ananasem	hovězí roštěnec, lovecká omáčka
příloha	bramborové rotty	rýže Bali	zeleninová rýže	bramborové rotty
dezert	borůvkový tunel	čokoládová roláda	čokoládové hnízdo	piškotový řez s čokoládou
salát	s tuňákem	s kuřetem		
nápoje	alkoholické i nealko	alkoholické i nealko	nealko a pivo	nealko a pivo

Zdroj: ČSA a.s.

2.1.2 Nízkonákladový dopravce

U nízkonákladového dopravce je situace odlišná, jak už vyplývá z charakteristiky těchto dopravců, snaží se cestujícího přepravit z bodu A do bodu B za co nejnižší cenu. Tato skutečnost se odráží například právě v nabídce občerstvení. Kvalita, množství i výběr může být dosti podobný jako u klasického dopravce, jen s tou výjimkou že si cestující musí vybrané občerstvení zaplatit, jelikož jeho podávání není zahrnuté v ceně letenky.

Většina nízkonákladových dopravců ve svém sortimentu nemá teplá jídla, proto je možný pouze výběr jídel studených, jako jsou například obložené bagety, sendviče a croissanty, k pití pak teplé a studené nápoje. Množství občerstvení na palubě je omezeno, proto mohou být některé položky občerstvení vyprodány cestujícími obslouženými dříve. Občerstvení je placeno hotově nebo platební/kreditní kartou.

Na palubu je možné si vzít vlastní občerstvení s výjimkou horkých nápojů, které nejsou z bezpečnostních důvodů povoleny. Dále je zakázána konzumace vlastních alkoholických nápojů.

Občerstvení u Smart Wings

Podle délky jednotlivých letů poskytuje SmartWings na svých palubách občerstvení zdarma, což nebývá u nízkonákladových leteckých dopravců obvyklé. Na linkách do Paříže, Říma, Madridu a Barcelony dostávají všichni cestující zdarma bagetu a 1 nealkoholický nápoj, další je možné dokoupit. Na linkách do ostatních evropských destinací dostane každý cestující, podle denní doby letu, studené nebo teplé menu zdarma včetně nápojů.

Kromě občerstvení zahrnutého v ceně letenky, prodává Smart Wings na palubě studené, teplé a alkoholické nápoje, bagety a další drobnosti (viz příloha 2). Občerstvení se platí hotově nebo v případě větších nákupů platební/kreditní kartou. (3)

2.2 Nabídka palubní zábavy

Palubní zábava je další službou nabízenou na palubách letadel téměř všech leteckých společností. Jedná se o centrální nebo individuální systém palubní zábavy, který slouží ke zpříjemnění pobytu cestujících na palubě.

Tyto systémy nejsou v žádném případě jednotné a liší se především podle typu letadla, zvolené letové třídy, také podle společnosti, se kterou cestující letí a délky letu. Rozdíly mezi klasickými a nízkonákladovými dopravci v systému palubní zábavy, pokud jej dopravce poskytuje, nejsou příliš velké. Systémy palubní zábavy se ve většině případů skládají z tiskovin a audiovizuálního systému s nabídkou hudby a filmů, popřípadě her.

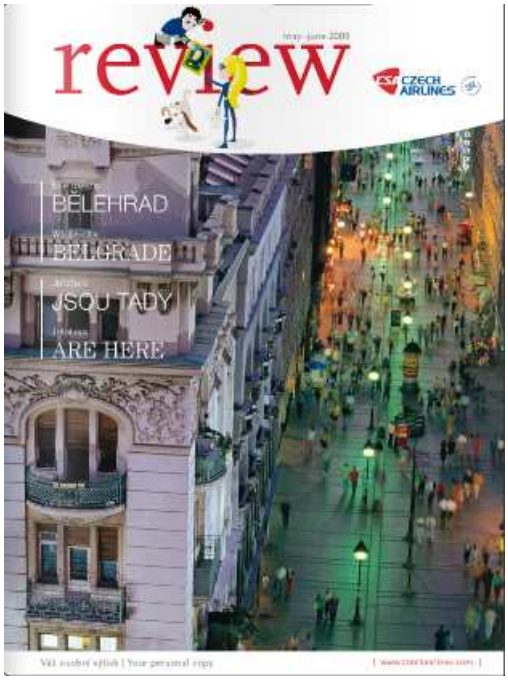
U klasického dopravce se setkáme s nabídkou denního tisku v jazyce země, ve které společnost sídlí, ale i s dalšími významnými denníky a časopisy z celého světa. K dispozici je obvykle cestujícím i palubní časopis, vydávaný leteckou společností, ve kterém je možné zjistit různé zajímavosti z chodu společnosti a další informace. Nízkonákladový dopravce tiskoviny zdarma na palubě neposkytuje.

Dále je součástí palubní zábavy audiovizuální systém, nabízející cestujícím možnost poslechu hudby z několika hudebních kanálů, různých žánrů. A možnost sledování filmů, předem připravených leteckou společností. Toto platí u centrálního systému, který v současnosti používá většina leteckých dopravců. Audiovizuální systémy se uplatňují především na palubách letadel sloužících pro lety na větší vzdálenosti.

2.2.1 Nabídka palubní zábavy u ČSA

Nabídka denního tisku na palubě

Při vstupu do letadla je cestujícím v business třídě nabízen výběr z českých a zahraničních deníků a časopisů, cestujícím ve třídě Economy je tisk nabízen na požádání. Nabídka tisku se tak liší podle přepravní třídy, délky letu a cílové destinace. Kromě toho je k dispozici v kapse sedadla aktuální číslo palubního časopisu ČSA Review (*Obrázek 1*), jehož aktualizované vydání vychází každé dva měsíce. Tento magazín je dvojjazyčný (v českém a anglickém jazyce) a je nabízen všem cestujícím na palubách letadel ČSA bezplatně.



Obrázek 1: Palubní časopis ČSA Review

Zdroj: ČSA a.s.

Palubní audio a video

Ve vybraných typech letadel je pro zpříjemnění letu zabudován centrální systém zábavy. Promítány jsou české i zahraniční filmy, dokumenty, cestopisy nebo komediální minipříběhy.

Na dálkových linkách je možnost výběru šesti hudebních kanálů. Cestující může vybírat z nabídky české národní hudby, country, jazzu, popu, rocku a vážné hudby.

Pro cestující v Business třídě je možné si let zpříjemnit sledováním mezinárodních filmů, poslechem hudby různých žánrů, hraním her nebo prohlížením fotografií. Pro tuto příležitost je u palubního personálu k zapůjčení osobní přehrávač iPod touch.

Nabídka palubní zábavy je pravidelně aktualizována. Program na jednotlivá období je zveřejněn v časopise Skyview, který je umístěn v kapse sedadla. (4)

2.2.2 Nabídka palubní zábavy u Smart Wings

Nabídka Palubní zábavy je na palubách letadel omezena prakticky na minimum. Centrální obrazovky zabudované ve stropě kabiny promítají ve většině případů pouze informace o poloze letadla. U letů trvajících déle než dvě hodiny bývá promítán film, dle výběru společnosti. Tisk zdarma také poskytován není. K dispozici jsou pouze stručné brožurky s plánem a pokyny k evakuaci a základními údaji o letadle a společnosti.

2.3 Systém KrisWorld

S rozvojem moderních technologií, přicházejí letecké společnosti s inovativním systémem palubní zábavy ve formě LCD panelů zabudovaných v opěradle sedadla z předešlé řady (O*brázek 2*). Tento systém byl nejprve zaváděn v třídách Business, ovšem některé letecké společnosti jej nabízejí i zákazníkům v nižších letových třídách.

Z hlediska využití těchto moderních technologií k zábavě během letu je na nejvyšší úrovni společnost Singapore Airlines, která se svým systémem KrisWorld, nemá mezi leteckými společnostmi konkurenci. Tento revoluční systém palubní zábavy nabízí cestujícím ve všech letových třídách okolo 1000 různých možností zábavy. KrisWorld je zabudovaný v každém sedadle všech letadel, která společnost používá a v současné době má v nabídce 80 filmových novinek v kvalitě DVD, 170 TV programů, více než 50 zábavných her, 700 hudebních alb a řadu dalších zajímavých funkcí.

Největší novinkou systému KrisWorld je plně interaktivní program výuky cizích jazyků Berlitz Word Traveler. Cestujícím se nabízejí lekce angličtiny, francouzštiny, němčiny, španělštiny, čínštiny nebo japonštiny. Všichni uživatelé notebooků s bezdrátovým připojením mohou na vybraných linkách ze Singapuru do USA a Evropy využít vysokorychlostního připojení k internetu a volně surfovat po globální síti. (7)

Obrázek 2: Systém KrisWorld společnosti Singapore Airlines

Zdroj: (8)

2.4 Nabídka doplňkových služeb

2.4.1 Informační systém na palubě

Informace o průběhu letu jsou cestujícím průběžně sdělovány kapitánem letadla nebo palubním personálem. Doplňkem k informacím od palubního personálu jsou obrazovky centrálního nebo individuálního systému palubního videa, na kterých je možné v přestávkách mezi promítanými filmy sledovat pohyblivou mapu s aktuálními údaji o poloze letadla a průběhu letu. Zobrazovány jsou tak nejen informace o aktuální poloze, rychlosti, výšce a teplotě vzduchu v okolí letadla, ale také údaje o počasí na cílovém letišti.

2.4.2 Prodej bezcelního zboží

Na palubách letadel je cestujícím umožněno zakoupit vybrané luxusní zboží za bezkonkurenční ceny. Zboží zakoupené na palubě letadla v bezcelním prodeji je možné platit volně směnitelnými měnami nebo pomocí platebních/kreditních karet. Nabídka druhů a množství zboží je závislá na délce letu a díky tomu se může na jednotlivých letech lišit. Je proto možné, že vybraný druh zboží nebude při letu na palubě, za což se letecká společnost předem omlouvá. Vzhledem k daňovým a celním opatřením zemí Evropské unie se sortiment palubního prodeje na jednotlivých linkách liší. Při letech v rámci zemí EU je obvykle sortiment poměrně široký. V nabídce jsou parfémy, kosmetika, nápoje, dárky, bižuterie, hodinky a módní doplňky. Pokud cestující poletí do zemí mimo EU, může být sortiment rozšířen o alkoholické nápoje nebo cigarety.

2.4.3 Frequent Flyer Programme (FFP)

V dnešní době se staly FFP prakticky samostatnou činností v rámci jednotlivých leteckých společností a jejich složitost i rozsah služeb, které jsou poskytovány, je velmi široký. Ve většině případů dostávají členové členské karty, které jim při nákupu letenek umožňuji automatické načítání bodů na jejich konto. Body se rozumí nalétané míle na palubách letadel dané společnosti nebo jejích aliančních partnerů. Tyto karty je pak také opravňují k využívání dalších služeb, které jsou členům jednotlivých FFP nabízeny. FFP je službou, která je poskytována výhradně klasickými dopravci, u nízkonákladových dopravců se s ní nesetkáme.

Z hlediska cestujících je kvalita jednotlivých FFP posuzována především na základě následujících kriterií:

- počet bodů získaných za určitou cestu a potřebný počet bodů k získání volné (bonusové) letenky
- rozsah sítě dopravních služeb, které lze použít pro načítání bodů do FFP
- rozsah sítě dopravních s dalších služeb, na jejichž použití lze FFP body využít
- kvalita komunikace centra FFP se zákazníky (1)

2.4.4 Služba nedoprovázené děti

Cestovat letadlem je umožněno i dětem, které letí bez doprovodu rodinného příslušníka. Službu nedoprovázené děti poskytují všichni letečtí dopravci s výjimkou některých nízkonákladových. Tato služba zajišťuje, že se děti dostanou do cílové destinace v pořádku a v žádné fázi cesty nebudou bez dozoru. Po odbavení je dítě předáno pracovníkovi pozemního personálu letiště, který jej doprovodí až na palubu letadla, kde péči o dítě převezme palubní personál. Po příletu do cílové destinace čeká, u výstupu z letadla, na dítě pracovník pozemního personálu, který mu pomůže vyzvednout zavazadlo a dovede jej až k výstupu z celního prostoru, kde jej předá předem určené osobě. Tato osoba se musí identifikovat a podepsat speciální formulář.

Důležité prvky této služby:

- služba je poskytována dětem ve věku od 5 do 12 let; děti mladší 5 let samy cestovat nesmějí
- službu „Nedoprovázené děti“ je nutné vyžádat již při rezervaci místa
- před vystavením letenky musí být vyplněn formulář „Nedoprovázené dítě“
- dítě musí být vybaveno vlastními doklady: pas, víza (pokud jsou pro danou zemi požadována), případně zdravotní průkaz
- při odbavení budou děti vybaveny speciální kartičkou „Unaccompanied Minor“ (UM), kde je uvedeno číslo letu, jméno dítěte, jeho věk, jazyky, kterými je možno na dítě hovořit; kartička je vložena do visačky, kterou bude mít vaše dítě po dobu letu zavěšenu na krku

3 ZHODNOCENÍ VLIVU VYBAVENOSTI KABINY A POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NA STRUKTURU CESTUJÍCÍCH

V předcházející kapitole byla provedena analýza služeb poskytovaných během letu cestujícím, co tyto služby nabízejí a jak fungují. Cílem této části je zhodnotit vliv těchto služeb na strukturu cestujících.

3.1 Cíle průzkumu

Dotazníkový průzkum mezi cestujícími byl zaměřen na zjištění jejich potřeb v průběhu letu. Cílem bylo zjistit, co je pro cestující na palubě nejdůležitější a jak jsou s jednotlivými segmenty a službami spokojeni. Úroveň nabízeného komfortu a poskytovaných služeb cestujícím se liší u každé společnosti, proto může být ovlivněna průkaznost otázek, na které respondenti při vyplňování dotazníku odpovídali. Dotazník byl sestaven tak, aby vystihnul obecné názory jednotlivých cestujících, jak vnímají současnou úroveň vybavenosti kabiny a poskytovaných služeb během letu.

3.2 Metodika průzkumu

Průzkum byl prováděn v průběhu měsíce dubna letošního roku formou dotazníku, ve kterém byli osloveni jednotlivý cestující v různých denních dobách a dnech v týdnu. Dotazník reprezentuje náhodný vzorek výběru sta dotázaných respondentů v areálu Letiště Praha. Soubor otázek byl rozdělen na dvě části, v první z nich jsou uvedeny základní údaje o respondentech, v druhé části dotázaní odpovídali na dotazy ohledně spokojenosti a důležitosti. Každý cestující byl anketou zdržen na maximálně 5 minut. I přes velký spěch na letišti byl přístup naprosté většiny cestujících vstřícný.

Dotazník obsahuje celkem 21 otázek, z toho 7 základních (viz příloha 3).

3.3 Vyhodnocení průzkumu

3.3.1 Základní údaje o respondentech

Respondenti byli rozděleni do základních skupin podle pohlaví, věku a četnosti cest (*Tab. 6*).

Tab. 6: Základní údaje o respondentech

Pohlaví	**počet**
muži	65
ženy	35
Věková kategorie	**počet**
do 15 let	2
15 až 26 let	40
27 až 59 let	47
60 až 70 let	10
nad 70 let	1
Četnost cest	**počet**
několikrát týdně	3
několikrát měsíčně	13
několikrát ročně	41
výjimečně	43

Zdroj: autor

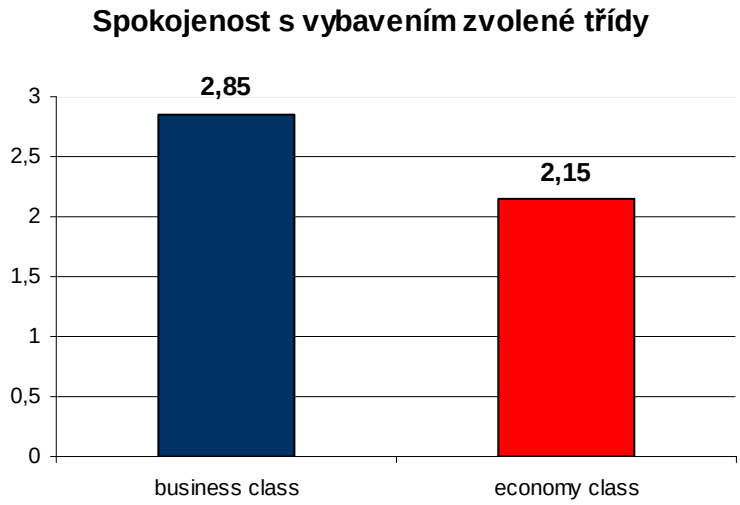
3.3.2 Údaje o zvolených dopravcích a cestovních třídách

Z údajů (Tab. 7) vyplývá skutečnost, že v současné době 4 z 5 dotázaných cestujících preferují cestování ve třídě Economy. Tito cestující jsou pak s vybavením této třídy spíše spokojeni (*Obrázek 3*). Naopak cestující ve třídě Business se velmi blíží k celkové spokojenosti. Klasického dopravce v průzkumu, jako preferovaného, uvedlo 66 % cestujících.

Tab. 7: Podíl cestujících u jednotlivých dopravců a rozdělení do cestovních tříd

Druh dopravce	**počet**
klasický dopravce	66
nízkonákladový dopravce	17
nezáleží mi na druhu dopravce	17
Cestovní třída	**počet**
Business Class	20
Economy Class	80

Zdroj: autor



Legenda: 3-zcela spokojen; 2-spíše spokojen; 1-spíše nespokojen; 0-zcela nespokojen

Obrázek 3: Graf spokojenosti s vybavením cestovních tříd

Zdroj: autor

3.3.3 Struktura cestujících u jednotlivých dopravců

Z následujících tabulek (*Tab. 8 a 9*) je možné dojít k závěru, že klasického dopravce volí především lidé v produktivním věku cestující na dovolenou, popřípadě do zaměstnání. Tito cestující se zaměřují, spíše na kvalitu a jsou ochotni za ni utratit větší sumu peněz.

Oproti tomu nízkonákladového dopravce si vybírají především lidé v předproduktivním věku a studenti, cestující za kulturou a zábavou, popřípadě na dovolenou, pro které je nejdůležitější dosažení cílové destinace za co nejvýhodnějších cenových podmínek, i s omezenou nabídkou doplňkových služeb.

Nízkonákladový dopravce ztrácí zákazníky především díky nedůvěře starších cestujících v internet. Pokud by se na tyto cestující zaměřil a pomohl jim vysvětlit a objasnit možnosti koupě letenky přes internet, mohl by tak získat další zákazníky.

Tab. 8: Věková struktura cestujících jednotlivých druhů dopravců

Klasický dopravce		**nízkonákladový dopravce**		**nezáleží na dopravci**	
věk (roky)	**podíl cestujících (%)**	**věk (roky)**	**podíl cestujících (%)**	**věk (roky)**	**podíl cestujících (%)**
do 15	3,0	do 15	0,0	do 15	0,0
15 – 26	25,8	15 – 26	70,6	15 – 26	58,8
27 – 59	60,6	27 – 59	23,5	27 – 59	29,4
60 – 70	10,6	60 – 70	5,9	60 – 70	5,9
nad 70	0,0	nad 70	0,0	nad 70	5,9

Zdroj: autor

Tab. 9: Struktura cestujících jednotlivých dopravců podle cíle cesty

Dopravce / cíl cesty	klasický (%)	nízkonákladový (%)	nezáleží na dopravci (%)
zaměstnání	28,8	11,8	11,8
kultura a zábava	6,1	58,8	23,5
dovolená	43,9	23,5	52,9
ostatní	21,2	5,9	11,8

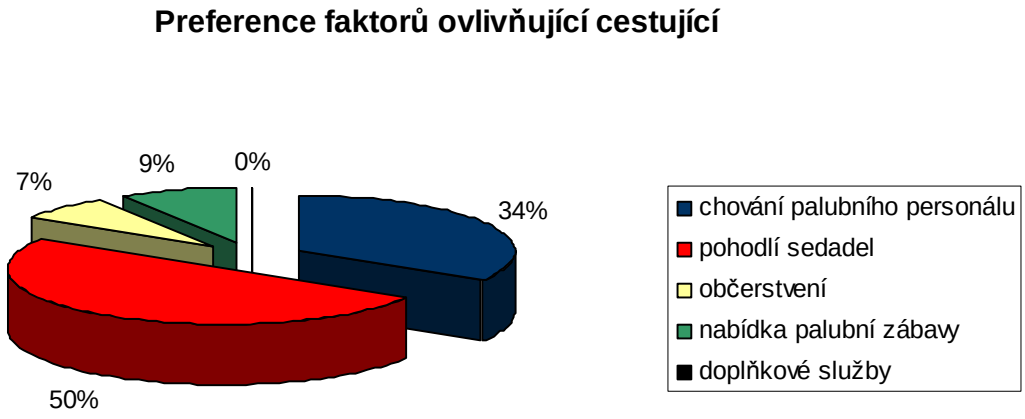
Zdroj: autor

3.4 Shrnutí jednotlivých faktorů ovlivňující volbu cestujících

Letecké společnosti se, tak jako kterékoli jiné společnosti, snaží poskytovat cestujícím kvalitní služby. Všechny své činnosti musí koordinovat tak, aby dosahovaly co nejlepších výsledků.

Hlavními faktory, které ovlivňují spokojenost cestujících na palubě letadla, jsou:

- palubní personál
- vybavenost kabiny – sedadla a systém palubní zábavy
- podávané občerstvení
- doplňkové služby



Obrázek 4: Graf preference faktorů

Zdroj: autor

Z dotazníkového průzkumu vyplynulo, že nejdůležitějšími faktory (*Obrázek 4*), které ovlivňují rozhodování cestujících, jsou pohodlí sedadel a chování palubního personálu. Tyto faktory tak mají velký vliv na spokojenost cestujícího a podle nich cestující dále zvažuje opětovné cestování s danou společností.

Nabídka palubní zábavy a poskytované občerstvení, je v tomto směru spíše druhořadou záležitostí, která na rozhodnutí cestujícího až tak velký vliv nemá.

Doplňkové služby nepreferoval nikdo z dotázaných, což dokazuje, že sebelepší doprovodná služba nedokáže nahradit pohodlné sedadlo nebo příjemný a vstřícný palubní personál, popřípadě možnost občerstvení a rozptýlení palubní zábavou.

3.4.1 Chování palubního personálu a vybavenost kabiny

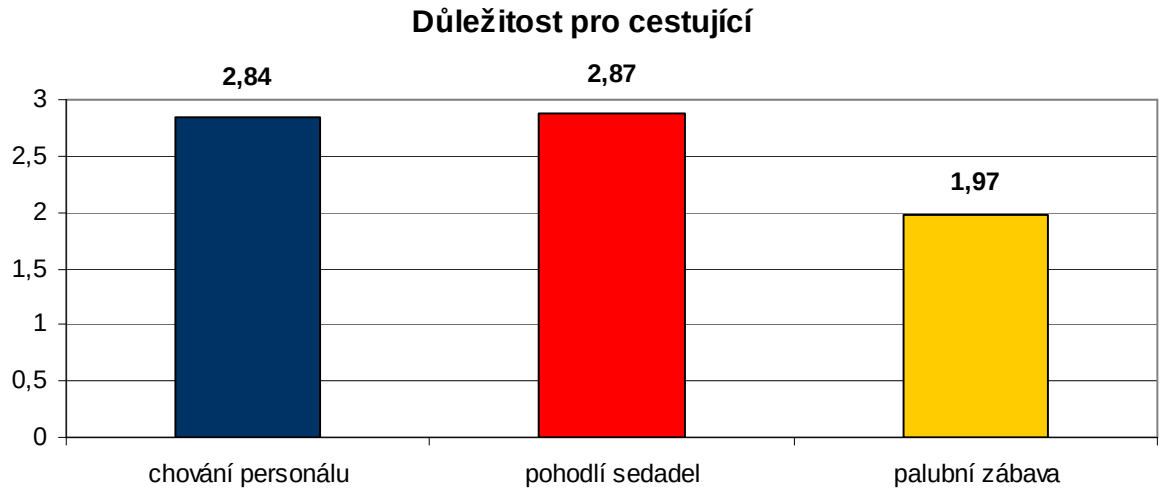
Prvním faktorem, který cestující posuzuje, je chování palubního personálu, tedy především jeho vzhled, chování, ochotu, kvalifikaci a informovanost. Pro cestující je důležitý příjemný a přívětivý personál, díky kterému si bude moci svůj let užít a v případě potřeby se na něj obrátit s nejrůznějšími prosbami (*Obrázek 5*).

Vybavenost kabiny, je dalším důležitým faktorem, cestující vnímá zejména prostornost a čistotu celé kabiny, dále také čistotu, komfort, počet a polohovatelnost sedadel, stejně jako prostor okolo nich.

Nedílnou součástí vybavenosti kabiny je také systém palubní zábavy, sestávající většinou ze třech základních prvků (*Obrázek 6*):

- tiskoviny
- poslechu hudby
- video projekce

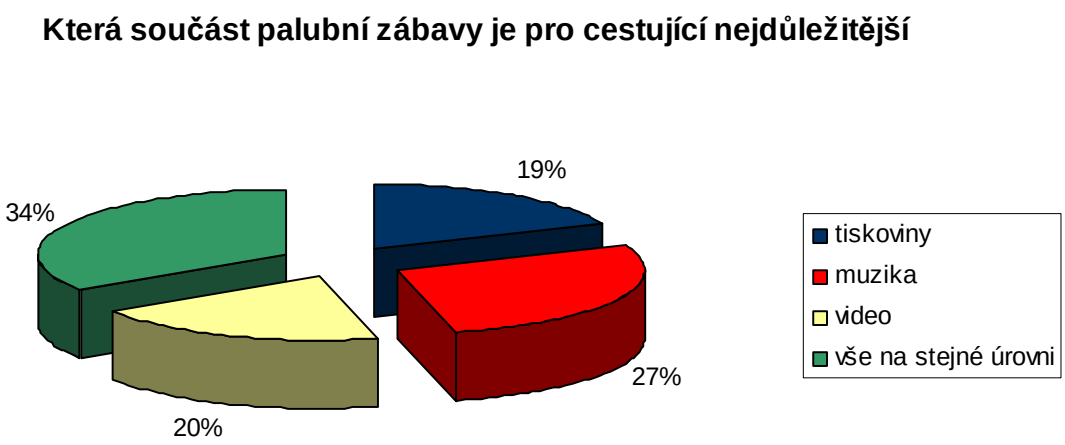
U tohoto systému cestujícího především zajímá velikost nabídky, druhy a kvalita poskytovaných částí systému palubní zábavy.



Legenda: 3-velmi důležité; 2-spíše důležité; 1-spíše nedůležité; 0-zcela nedůležité

Obrázek 5: Graf důležitosti jednotlivých faktorů pro cestující

Zdroj: autor

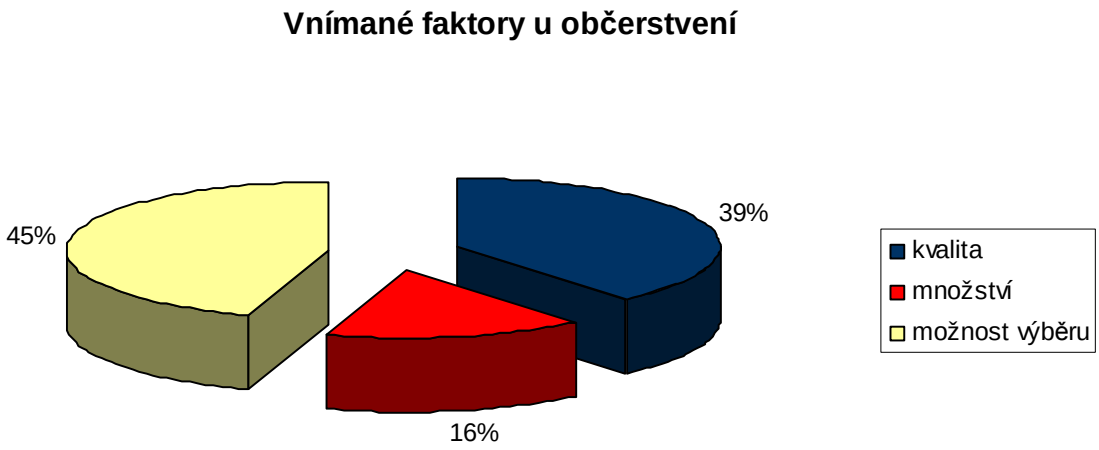


Obrázek 6: Graf důležitosti jednotlivých částí systému palubní zábavy
Zdroj: autor

Na otázku, zdali je systém palubní zábavy v současném stavu vyhovující, odpovědělo 77 % dotázaných kladně. U zbylých 23 % dotázaných byly různé námitky ohledně nemožnosti vlastní volby a malého výběru filmů a hudby. Celkově jsou tuzemští cestující s aktuálním systémem palubní zábavy spíše spokojeni.

3.4.2 Občerstvení na palubě

Jelikož pobyt na palubě letadla bývá v řádech hodin, je pro cestující připraveno občerstvení, které je servírováno palubním personálem. Tato služba je především typická pro klasické dopravce, kteří mají občerstvení zahrnuté již v ceně letenky. U nízkonákladových společností je občerstvení také podáváno, ovšem u většiny nízkonákladových dopravců je nutné jej přímo na palubě zaplatit. Co se týká občerstvení, cestující vnímají především jeho kvalitu, možnost výběru a množství. Možnost výběru je pak pro cestující nejdůležitějším prvkem u nabízeného občerstvení (*Obrázek 7*).



Obrázek 7: Graf vnímaných faktorů u podávaného občerstvení
Zdroj: autor

Posledními službami nabízenými zákazníkům leteckých společností jsou doplňkové služby, mezi které patří:

- informační systém na palubě
- prodej bezcelního zboží
- Frequent Flyer Programme
- služba nedoprovázené děti

Z doplňkových služeb je nejvíce využíván informační systém, který je důležitou součástí letu a informuje cestující o jejich cestě. Tento systém je cestujícími brán jako samozřejmost a ti ho tak nepovažují za doplňkovou službu. FFP je také poměrně využívanou službou, ale spíše u cestujících ve třídě Business. Ostatní služby v průzkumu nebyly zastoupeny.

ZÁVĚR

Od vzniku prvních nízkonákladových společností již uplynula značná doba, a proto tito dopravci spolu s nízkými cenami letenek začínají konkurovat klasickým leteckým společnostem i ve vybavení kabiny pro cestující. Z mého průzkumu vyplývá, že u klasického leteckého dopravce, je očekávané určité vybavení kabiny pro cestující. Ti zde dostávají za cenu letenky i odpovídající komfort. U nízkonákladové společnosti tomu tak vždy nebylo, ale dnešní nízkonákladoví dopravci, mají jedny z nejmodernějších flotil, jejichž letadla poskytují téměř identické vybavení kabiny jako u klasického dopravce. Tento fakt vyplývá i z porovnání ČSA a.s. a Smart Wings. Prosperující nízkonákladový dopravce si může dovolit nákup stejných strojů jako klasický dopravce, ve kterých pak může poskytovat různou míru komfortu a stejné vybavení. Co se týče poskytovaných služeb je situace poněkud odlišná, klasičtí dopravci nabízejí svým cestujícím opravdu širokou nabídku služeb během letu, navíc jsou tyto služby zahrnuty již v ceně letenky. U nízkonákladových dopravců je nabídka těchto služeb značně omezená, kvůli dosahování velmi nízkých cen letenek.

Cílem této práce tedy bylo zhodnocení vlivu výše zmíněných faktorů na strukturu cestujících. Byla provedena analýza vybavenosti kabiny a poskytovaných služeb během letu cestujícím, u klasického i nízkonákladového dopravce. Výsledek není až tak překvapivý, hlavním a nejdůležitějším faktorem při výběru dopravce je cena letu, tento fakt hraje roli ve výběru dopravců jednotlivými skupinami cestujících, nízkonákladové dopravce upřednostňují především lidé v předproduktivním věku, jedná se především, ale ne výhradně, o studenty. Klasické dopravce pak preferují lidé v produktivním věku, kteří si chtějí svůj let užít a mít ten nejvyšší dostupný komfort. Dalšími důležitými faktory jsou cíl cesty a četnost letů. Vysoké procento cestujících upřednostňuje klasického dopravce pro cestu na dovolenou, oproti tomu nízkonákladového na cestu za zábavou a kulturou. Cestující kteří létají pravidelně alespoň několikrát ročně, preferují opět klasického dopravce, díky programům FFP. Ke spokojenosti cestujícího pak nejvíce přispívá pohodlí sedadel a chování palubního personálu.. U pohodlí sedadel si letecké společnosti příliš konkurovat nemohou, sedadla musí odpovídat určitým předpisům, které je nezbytné dodržovat. S palubním personálem je to poněkud odlišná situace, tam už záleží na dopravci, jaké si zajistí zaměstnance. Systém palubní zábavy, nabízené občerstvení a sortiment doplňkových služeb se u dopravců liší a lišit se bude i nadále, největší světové aerolinie si mohou samozřejmě dovolit nejnovější technologie, širší rozsah služeb, poskytovaných výhod a nejdražší suroviny pro přípravu

občerstvení. V tomto směru menší a nízkonákladové společnosti jednoduše konkurovat nemohou. Tento fakt pro nízkonákladové dopravce nemusí být až tak důležitý, jelikož kvůli těmto službám si dopravce vybírá pouhá menšina cestujících.

Z celého průzkumu vlivu rozsahu a kvality prostředků zábavy a podávaného občerstvení na palubách letadel na strukturu cestujících je možné učinit závěr, který není až tak překvapivý. Pokud cestující požaduje tu nejvyšší kvalitu, bude volit klasického dopravce, který mu za smluvenou cenu zajistí nejen přepravu ale i další doplňkové služby, které mají cestujícímu zpříjemnit cestu. Ovšem pokud jde pouze o zajištění přepravy z místa A do místa B je nízkonákladový dopravce dobrou volbou, nenabízí úplně srovnatelné služby, ale ve vybavenosti kabiny, je klasickému dopravci rovnocenným soupeřem.

SEZNAM INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

(1) PRUŠA, J. a kolektiv *Letecká doprava*. Hradec Králové : Gaudeamus, 2002. 89 s. ISBN 80-7041-543-6.

(2) *České aerolinie a.s. : Společnost České aerolinie* [online]. 1998-2009 [cit. 2008-11-11]. Dostupný z WWW: <http://www.csa.cz/cs/portal/company/about_us.htm>.

(3) *Smartwings letecká společnost* [online]. 2004-2009 [cit. 2009-05-22]. Dostupný z WWW: <http://www.smartwings.com/home.php>.

(4) *Wikipedie, otevřená encyklopedie : Cestovní třída* [online]. 1. 12. 2008 [cit. 2009-05-22]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Cestovn%C3%AD_t%C5%99%C3%ADda>.

(5) *Orbion letenky : Druhy cestovních tříd* [online]. 2009 [cit. 2009-05-22]. Dostupný z WWW: <http://letenky.orbion.cz/clanky/druhy-cestovnich-trid/>.

(6) *České aerolinie a.s. : Informace pro cestující* [online]. 1998-2009 [cit. 2008-11-11]. Dostupný z WWW: <http://www.csa.cz/cs/portal/passengers.htm>.

(7) *Singapore Airlines Czech Republic : Zábavný palubní systém* [online]. 2009 [cit. 2009-05-05]. Dostupný z WWW: <http://www.singaporeair.cz/cz/zabavny-palubni-system-sa>.

(8) *Photobucket : Krisworld image by keesje_pics* [online]. 2009 [cit. 2009-05-22]. Dostupný z WWW: <http://media.photobucket.com/image/krisworld/keesje_pics/krisworld.jpg>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Palubní časopis ČSA Review 21
Obrázek 2: Systém KrisWorld společnosti Singapore Airlines 22
Obrázek 3: Graf spokojenosti s vybavením cestovních tříd 27
Obrázek 4: Graf preference faktorů 28
Obrázek 5: Graf důležitosti jednotlivých faktorů pro cestující 29
Obrázek 6: Graf důležitosti jednotlivých částí systému palubní zábavy 30
Obrázek 7: Graf vnímaných faktorů u podávaného občerstvení 31

SEZNAM TABULEK

Tab. 1: Porovnání vybavenosti letadel jednotlivých dopravců 12
Tab. 2: Porovnání úrovně služeb ve třídě Business 14
Tab. 3: Porovnání úrovně služeb ve třídě Economy 15
Tab. 4: Vzdálenosti sedadel jednotlivých tříd ČSA a Smart Wings 16
Tab. 5: Příklad menu na palubách Českých aerolinií na lince Praha – Madrid a zpět 19
Tab. 6: Základní údaje o respondentech 26
Tab. 7: Podíl cestujících u jednotlivých dopravců a rozdělení do cestovních tříd 26
Tab. 8: Věková struktura cestujících jednotlivých druhů dopravců 27
Tab. 9: Struktura cestujících jednotlivých dopravců podle cíle cesty 28

SEZNAM ZKRATEK

A – Airbus

aj. – a jiný

a.s. – akciová společnost

ATR – Avions de Transport Régional

B – Boeing

ČSA – České aerolinie

DVD – Digital Versatile Disc nebo Digital Video Disc

FFP – Frequent Flyer Program

in. – inch (palec)

LCD – Liquid Crystal Display

TV – Televize

VIP – Very Important Person

WWW – Word Wide Web

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Konfigurace letadel Českých aerolinií

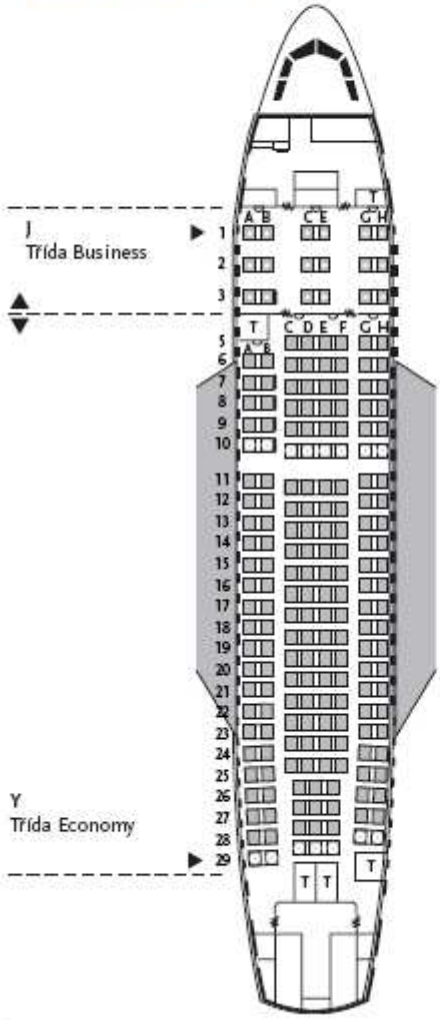
Příloha 2 – Smart Menu

Příloha 3 – Dotazník

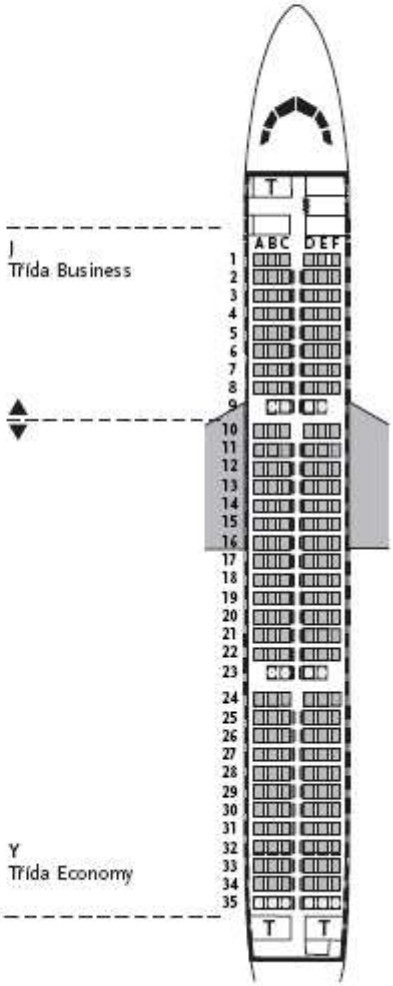
P Ř Í L O H Y

KONFIGURACE LETADEL ČESKÝCH AEROLINIÍ

AIRBUS A310-300



AIRBUS 321-200



Sedačka s nulovým nebo omezeným sklápěním opěradla

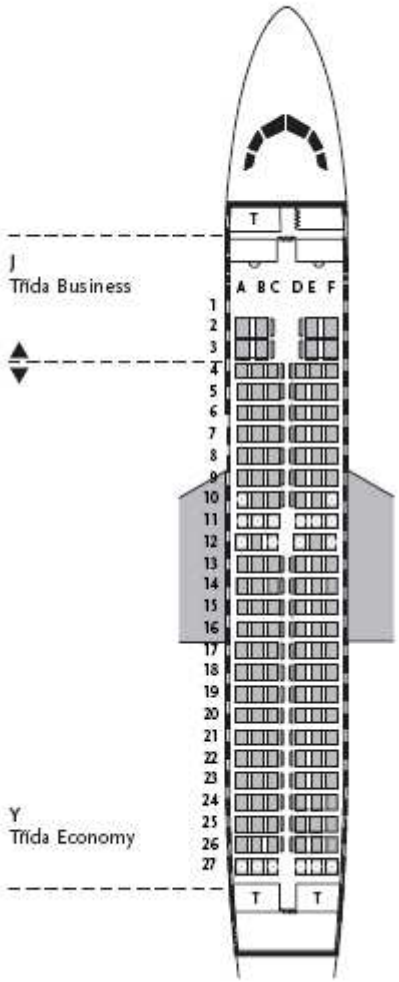
Sedačka pro nepohyblivé cestující

Koš pro dítě

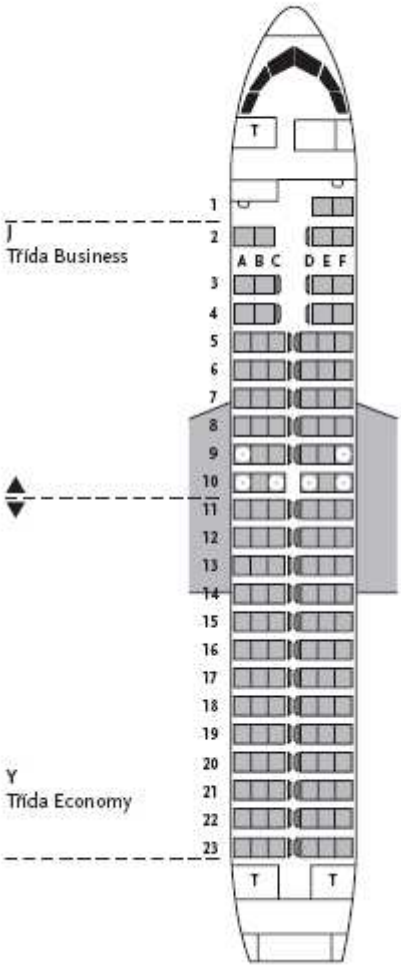
Toaleta

ROZDĚLENÍ MEZI TŘÍDOU BUSINESS A TŘÍDOU TRAVEL ZÁVISÍ NA POPTÁVCE
INFORMACE O TŘÍDÁCH JSOU K DISPOZICI U ODBAVOVACÍ PŘEPÁŽKY NA LETIŠTI

AIRBUS 320-200



AIRBUS A319-100



Sedačka s nulovým nebo omezeným sklápěním opěradla

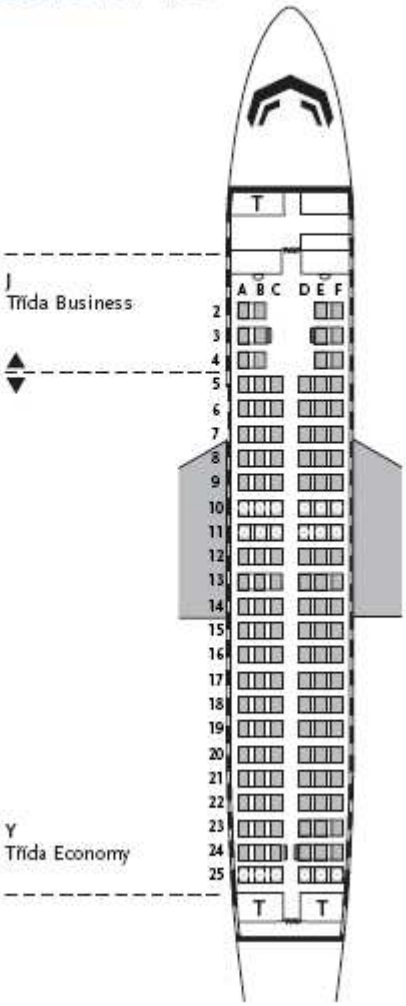
Sedačka pro nepohyblivé cestující

Koš pro dítě

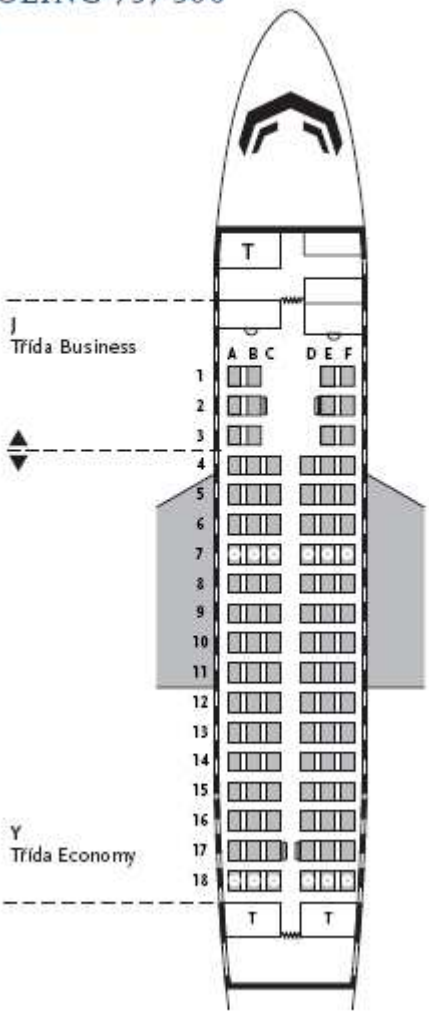
T Toaleta

ROZDĚLENÍ MEZI TŘÍDOU BUSINESS A TŘÍDOU TRAVEL ZÁVISÍ NA POPTÁVCE
INFORMACE O TŘÍDÁCH JSOU K DISPOZICI U ODBAVOVACÍ PŘEPÁŽKY NA LETIŠTI

BOEING 737-400



BOEING 737-500



Sedačka s nulovým nebo omezeným sklápěním opěradla

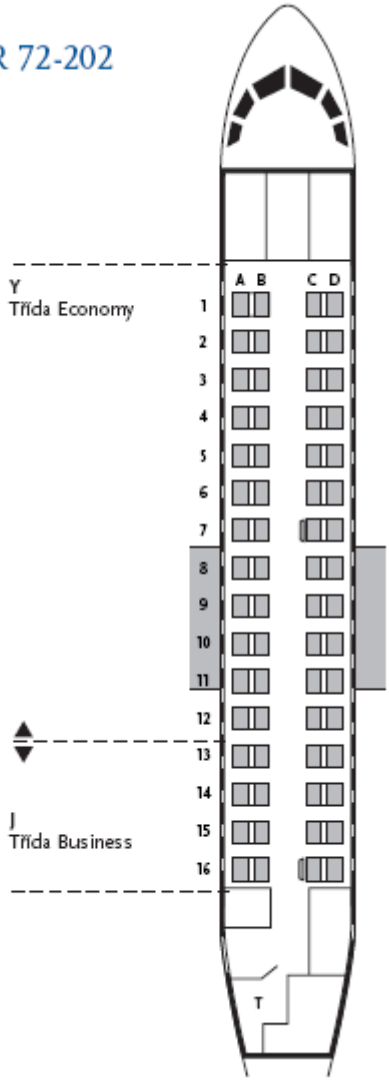
Sedačka pro nepohyblivé cestující

Koš pro dítě

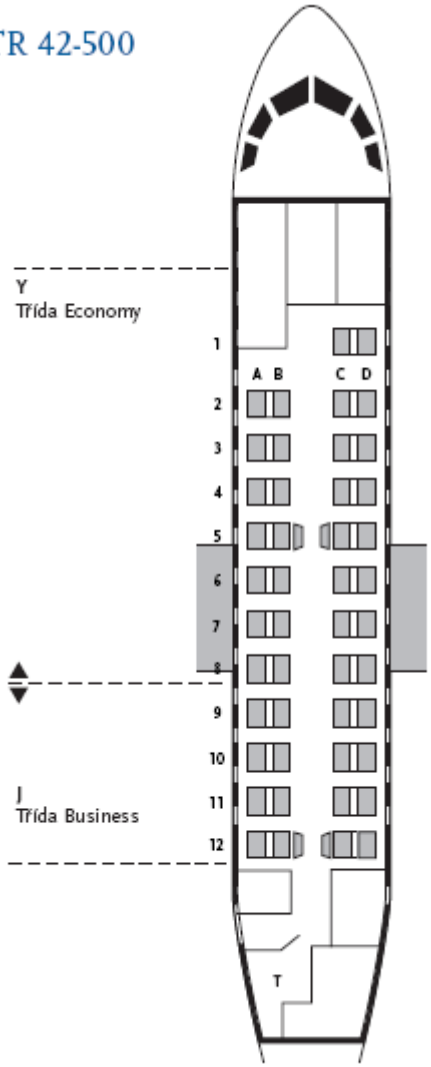
Toaleta

ROZDĚLENÍ MEZI TŘÍDOU BUSINESS A TŘÍDOU TRAVEL ZÁVISÍ NA POPTÁVCE
INFORMACE O TŘÍDÁCH JSOU K DISPOZICI U ODBAVOVACÍ PŘEPÁŽKY NA LETIŠTI

ATR 72-202



ATR 42-500



Sedačka s nulovým nebo omezeným sklápěním opěradla

Sedačka pro nepohyblivé cestující

Koš pro dítě

Toaleta

ROZDĚLENÍ MEZI TŘÍDOU BUSINESS A TŘÍDOU TRAVEL ZÁVISÍ NA POPTÁVCE
INFORMACE O TŘÍDÁCH JSOU K DISPOZICI U ODBAVOVACÍ PŘEPÁŽKY NA LETIŠTI

PŘÍLOHA 2

SMART MENU
(květen 2009)

SNACKS

	Bageta se šunkou a sýrem Baquette with ham and cheese	50 Kč 50 CZK
	Bageta – vegetariánská Baquette – vegetarian	50 Kč 50 CZK
	Plněný Croissant dle nabídky Filled Croissant according to choice	30 Kč 30 CZK
	Tyčinka Bounty s kokosem Bounty chocolate-coconut bar	30 Kč 30 CZK
	Bonbony M&M's oříškové 125 g M&M's peanuts in chocolate 125 g	50 Kč 50 CZK

NÁPOJE – COLD DRINKS

	Pivo – Plzeňský Prazdroj 0,33 l Beer – Pilsner Urquell 0,33 l	50 Kč 50 CZK
	Červené víno – Svatovavřinecké 0,186 l Red Wine – St. Lawrence 0,186 l	50 Kč 50 CZK
	Bílé víno – Müller Thurgau 0,186 l White Wine – Müller Thurgau 0,186 l	50 Kč 50 CZK

TEPLÉ NÁPOJE – HOT DRINKS

	káva, čaj (černý/ovocný), horká čokoláda coffee, tea (black/fruit), hot chocolate	30 Kč 30 CZK

ALKOHOLICKÉ NÁPOJE – SPIRITS

	Johnnie Walker Scotch Whisky 0,05 l	70 Kč/CZK
	Finlandia Vodka 0,05 l	70 Kč/CZK
	Bailey's Irish Cream 0,05 l	70 Kč/CZK

NEALKOHOLICKÉ NÁPOJE – SOFT DRINKS

	Mírně perlivá voda – Toma Natura 0,5 l Toma Natura – gently sparkling water 0,5 l	30 Kč 30 CZK
	Pomerančový džus Toma 0,25 l Toma orange juice 0,25 l	30 Kč 30 CZK
	Pepsi Cola 0,33 l	30 Kč/CZK
	Pepsi Cola Light 0,33 l	30 Kč/CZK
	American Bull – energetický nápoj American Bull – Energetic drink	50 Kč 50 CZK

* Ceny jsou uvedeny v českých korunách. Přijímáme také Euro, US Dolar, britská libra, švýcarský frank, dánská koruna.

* We also accept EUR, USD, GBP, CHF, DKK.

PŘÍLOHA 3

Dotazník – analýza služeb poskytovaných během letu cestujícím

Jste: ☐Muž ☐ Žena

Vaše věková kategorie?

☐do 15 ☐15-26 ☐27-59 ☐60-70 ☐71-a více

S jakým druhem společnosti nejčastěji létáte?

☐klasický dopravce ☐nízkonákladový dopravce ☐je mi to jedno

Jakou třídou nejčastěji létáte?

☐travel class ☐business class

1) Jak jste spokojeni s vybaveností vámi zvolené letové třídy?	3	2	1	0

Jaký je nejčastější cíl Vaší cesty?

☐zaměstnání ☐kultura a zábava ☐dovolená ☐ostatní

Jak často cestujete letadlem?

☐několikrát týdně ☐několikrát měsíčně ☐několikrát ročně ☐výjimečně

Co je pro Vás na palubě letadla nejdůležitější?

☐nabízené občerstvení ☐chování palubního personálu ☐pohodlí sedadel ☐nabídka palubní zábavy ☐doplňkové služby

Co je pro vás ve spojení s občerstvením nejdůležitější?.

☐kvalita ☐množství ☐možnost výběru

2) Jak jste spokojeni s kvalitou podávaného občerstvení?	3	2	1	0
3) Jak jste spokojeni s velikostí porce podávaného občerstvení?	3	2	1	0
4) Jak jste spokojeni s velikostí výběru podávaného občerstvení?	3	2	1	0

Které druhy jídel preferujete?

☐bezmasá ☐masová ☐košér ☐zeleninová ☐sladká

5) Jak je pro Vás důležité chování a vystupování palubního personálu?	3	2	1	0
6) Jak je pro Vás důležité pohodlí sedadel?	3	2	1	0
7) Jak je pro Vás důležitá nabídka palubní zábavy?	3	2	1	0

Jaká součást palubní zábavy je pro Vás nejdůležitější?

☐tiskoviny ☐muzika ☐video ☐vše na stejné úrovni

8) Jak jste celkově spokojeni s těmito službami poskytovanými během letu?	3	2	1	0

Je dle Vašeho názoru tento systém na palubách letadel v současném stavu vyhovující? ☐ano ☐ne

Pokud ne, jaké byste navrhli změny:

Která z nabízených doplňkových služeb by Vás eventuelně nejvíce zaujala, popř. kterou již využíváte?

☐prodej bezcelního zboží ☐bezplatné parkování na letišti ☐FFP ☐doprava na/z letiště

Na dotaz ohledně spokojenosti:

3-zcela spokojen 2-spíše spokojen 1-spíše nespokojen 0-zcela nespokojen

Na dotaz ohledně důležitosti:

3-velmi důležité 2-spíše důležité 1-spíše nedůležité 0-zcela nedůležité