



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

**Fakulta dopravní
Ústav letecké dopravy**

Porovnání VIP servisu na letišti v Praze s letišti ve světě

**Comparison of VIP services at Prague Airport
with airports in the world**

Bakalářská práce

Studijní program: Technika a technologie v dopravě a spojích
Studijní obor: Profesionální pilot

Vedoucí práce: Ing. Bc. Jakub Hospodka, Ph.D.

David Jelínek

Praha 2014



K621..... Ústav letecké dopravy

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

David Jelínek

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

B 3710 – PIL – Profesionální pilot

Název tématu (česky): **Porovnání VIP servisu na letišti v Praze s letišti ve světě**

Název tématu (anglicky): Comparison of VIP Services at Prague Airport with Airports in the World

Zásady pro vypracování

Při zpracování bakalářské práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:


- Úvod
- Letiště Praha
- VIP odbavení
- Shromáždění informací
- Analýza informací
- Porovnání
- Závěrečné zhodnocení

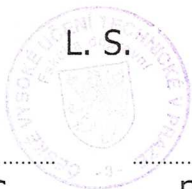
- Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího bakalářské práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: Svět letecké dopravy, Ing. Jiří Pruša a kolektiv
Modernizace odbavovacího procesu na letišti Praha - Ruzyně, Bc. Tomáš Děkan, diplomová práce
UML model procesu technického odbavení na letišti Praha - Ruzyně, Bc, Adam Fiala, diplomová práce


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Bc. Jakub Hospodka, Ph.D.**

Datum zadání bakalářské práce: **16. října 2013**
(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání bakalářské práce: **30. listopadu 2014**
a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia


.....
doc. Ing. Daniel Hanus, CSc.
vedoucí
Ústavu letecké dopravy


L. S.


.....
prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.


.....
David Jelínek
jméno a podpis studenta

V Praze dne 25. září 2014

Čestné prohlášení

Nemám závažný důvod proti užívání tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracoval samostatně a že jsem uvedl veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

V Praze dne 30.11.2014

Podpis:



Poděkování

Děkuji všem, kteří přispěli svými poznatky a komentáři k vypracování této práce, zejména zaměstnancům Letiště Praha, a.s. Janě Havlíčkové a Ondřeji Dusílkovi. Zároveň bych rád poděkoval Ing. Bc. Jakubu Hospodkovi, Ph.D. za vedení této práce.

Abstrakt

Předmětem práce je porovnání VIP servisu nabízený pražským letištěm a jinými letišti ve světě. Pro pochopení výhod VIP salonku popisují odbavovací procesy na Letišti Václava Havla Praha a ve VIP Service Club Continental. K provedení průzkumu celosvětové situace v oblasti VIP odbavení využívám metodu dotazníkového šetření. Záměrem je porovnat služby poskytované VIP servisy ve světě a najít ty nejlepší z nich. Práce se dále zabývá přínosem pro VIP Service Club Continental. V závěru navrhuji oblasti, kde se nabízí prostor ke zlepšení.

Klíčová slova

Letiště Václava Havla Praha, VIP servis, VIP Service Club Continental, letištní salonky, porovnání

Abstract

The subject of this thesis is a comparison of VIP service offered at prague airport with other airports in the world. For understanding benefits of VIP lounge I describe check-in processes at Václav Havel Airport Prague and VIP Service Club Continental. To make a research in a worldwide situation of VIP handling I use method of questionnaire survey. The goal of this thesis is to compare VIP services in the world and find the best of them. The thesis also deals with benefits for VIP Service Club Continental. In the end I suggest spheres where is the space to improve.

Key words

Václav Havel Airport Prague, VIP service, VIP Service Club Continental, airport lounges, comparison

Obsah

1	Úvod.....	10
1.1	Výzkumný problém a cíl práce	10
1.2	Výzkumné otázky	11
1.3	Metody použité v práci	12
2	Letiště Václava Havla Praha	14
2.1	Současnost.....	14
2.2	Budoucnost	16
2.3	Letištní procesy cestujících.....	18
2.3.1	Dopravní dostupnost	19
2.3.2	Odbavení při odletu	19
2.3.3	Odbavení při příletu	20
2.3.4	Soukromé lety	20
2.3.5	Vládní lety	21
2.4	Služby cestujícím	21
2.4.1	Rest & Fun Center (11)	21
2.4.2	Letištní salonky	22
3	VIP servis	25
3.1	VIP Service Club Continental.....	25
3.1.1	Dispozice a uspořádání.....	26
3.1.2	Rezervace služeb	26
3.1.3	Škoda Limousine Service.....	27
3.1.4	Odbavení při odletu	27
3.1.5	Odbavení při příletu	29
3.1.6	Tranzit	30

3.1.7	Občerstvení.....	30
3.1.8	Další služby.....	31
3.1.9	Speciální služby.....	33
3.1.10	Cenová politika	35
3.1.11	Propagační materiály.....	35
3.1.12	Statistiky (15) (16)	36
3.2	VIP servis ve světě.....	38
3.2.1	Dotazníkové šetření.....	38
3.2.2	Situace VIP servisu ve světě	39
4	Analýza informací	41
4.1	Hodnotící kritéria	41
4.2	Zpracování bodového hodnocení.....	43
4.2.1	Metoda součtu	43
4.2.2	Metoda částečného součtu.....	44
4.2.3	Metoda průměru	44
4.3	Poměr ceny a kvality.....	44
4.3.1	Přepočet ceny na jednotnou měnu.....	44
4.3.2	Stanovení poměru ceny a kvality	45
5	Porovnání VIP servisů	46
5.1	Závěrečné zhodnocení	48
5.2	Přínos porovnání pro VIP Service Club Continental.....	49
6	Závěr.....	51
6.1	Odpovědi na výzkumné otázky.....	51
	Použité zdroje.....	53
	Seznamy obrázků a tabulek.....	55

Seznam obrázků	55
Seznam tabulek.....	55
Seznam použitých IATA kódů letišť	56
Přílohy.....	57
Příloha č. 1: Ceník služeb VIP Service Club Continental.....	57
Příloha č. 2: Reklama VIP Service Club Continental	58
Příloha č. 3: Dotazník.....	59
Příloha č. 4: Průvodní dopis k dotazníku	61
Příloha č. 5: Kurzy devizového trhu a ostatních měn (17) (18)	62

1 Úvod

Při cestování s využitím letecké dopravy je naší prioritou přesunout se z místa A do místa B a to v nejkratším možném čase. S tímto typem dopravy souvisejí odbavovací procesy před letem i po samotném letu. Odbavení se nevyhne žádný cestující, který tak tráví na letišti i několik hodin. Tento čas není využit k samotnému přesunu, a proto ho můžeme považovat za nežádoucí. Cestující si může volit z několika způsobů odbavení (odbavovací přepážka, samoobslužné odbavení, odbavení po internetu, ...). Volbou dochází v některých situacích ke zmenšení časové náročnosti odbavovacích procesů. Jednou z možností je i využití VIP služeb, které poskytují některá letiště. Díky těmto službám se klient nemusí o odbavení starat. I když musí být na letišti fyzicky přítomen, tak může ještě těsně před nástupem do letadla využít čas například k naplnění pracovních povinností, schůzce, k zábavě či odpočinku s rodinou nebo přáteli.

1.1 Výzkumný problém a cíl práce

Hlavní výzkumný problém, kterým se tato práce zabývá, spočívá v porovnání VIP servisu poskytovaném na Letišti Václava Havla Praha se službami, které jsou poskytovány na jiných letištích ve světě. Řešení výzkumného problému spočívá v rozložení na cíle a položení výzkumných otázek. Všechny cíle tvoří posloupnost plnění výzkumného problému.

K porovnání jsem si zvolil VIP Service Club Continental (CC) na pražském letišti, protože jako zaměstnanec salonku mám vlastní zkušenost s provozem a poskytovanými službami. Díky tomu mohu lépe stanovit kritéria pro hodnocení jiných salonků a posoudit význam služeb pro klienty. Aby vynikly všechny výhody a nevýhody VIP servisu, popsal jsem způsob standardního odbavení na pražském letišti a odbavení v případě, kdy cestující využije salonek CC. Pro porovnání CC s ostatními salonky byly zapotřebí informace, které jsem shromáždil z propagačních materiálů, oficiálních webových stránek a dotazníků vyplněných přímo jednotlivými salonky. Ze získaných informací jsem si vytvořil přehled o rozdílech ve službách poskytovaných na jednotlivých kontinentech. Stanovil jsem si hodnotící kritéria a sestavil škálu bodového hodnocení. Dílčí výsledky jsem zpracoval a provedl závěrečné zhodnocení. Na základě provedeného

průzkumu trhu VIP služeb poskytovaných na světových letištích jsem navrhl oblasti, ve kterých se nabízí prostor ke zlepšení pražského CC.

Ze zmíněného postupu vyplývají tři hlavní **cíle práce**:

- Shrnutí všech možností odbavení cestujících na Letišti Václava Havla Praha
- Získání informací o VIP servisu na světových letištích
- Porovnání VIP servisu ve světě s VIP Service Club Continental

1.2 Výzkumné otázky

Otázky, vztahující se k řešení problému jsou důležitou součástí výzkumného záměru. Vodítkem úvah a celého vědeckého zkoumání a analýz byly následující výzkumné otázky.

I. Jak funguje odbavení s využitím salonku VIP Service Club Continental?

Pro pochopení podstaty služeb zahrnutých ve VIP servisu považuji za podstatné podrobně takovou službu popsat. Jelikož porovnávám světové salonky se salonkem CC, popsal jsem průběh odbavení právě v CC. Z popisu je patrné, jaký přínos se skýtá ve VIP servisu pro cestujícího, když se stane jeho klientem.

II. Je VIP Service Club Continental konkurence schopný ve světovém měřítku?

Problematika VIP servisu poskytovaného na světových letištích není tématem, které by bylo obecně známé. Kvůli malé popularitě a omezeným informacím si nedokáže běžný cestující představit kvalitu, rozsah a úroveň jakéhokoliv salonku, který by využil. Cílem této výzkumné otázky je nabídnout cestujícímu odpověď, jakého hodnocení dosahuje salonek CC ve srovnání s ostatními světovými salonky.

III. V jakých oblastech se nabízí prostor ke zlepšení salonku VIP Service Club Continental?

Na základě průzkumu trhu v oblasti VIP servisu vyniknou nedostatky salonku CC. Odpovědí na tuto výzkumnou otázku je seznam podnětů k rozšíření služeb nebo jejich zkvalitnění.

1.3 Metody použité v práci

V obecné rovině je metodou chápán způsob, jak dosáhnout teoretického nebo praktického cíle. Tímto cílem je u vědeckých metod způsob či postup, jak pomocí určitých principů dosáhnout pravdivého a nového poznání. Metody jsem využil ve vzájemné kombinaci, aby tvořily souvislý celek a zároveň odpovídaly charakteru výzkumného problému. V této práci jsem použil následující metody.

Pozorování

„Pozorování je základem jakékoli výzkumné metody. Na rozdíl od běžného pozorování je systematické – jde o záměrné (má vytyčený cíl pozorování) a plánovité (předem je stanovena doba nebo počet pozorování) sledování určitých jevů a zákonitostí. Výsledkem pozorování je nejen popis skutečnosti ale i její vysvětlení.“ (1)

Na základě pozorování jsem popsal služby a procesy během odbavení v salonku VIP Service Club Continental. Pozorování probíhalo ve všech denních i nočních hodinách a všechny dny v týdnu, včetně víkendů a svátků. Do pozorování jsem zahrnul všechny typy letů (pravidelné, nepravidelné i soukromé) a všechny skupiny klientů (jednotlivce i skupiny). Cílem bylo popsat průběh odbavení, nabídku doplňkových služeb a způsob řešení nestandardních požadavků nebo situací.

Dotazování

„Dotazování lze rozdělit do několika typů. V obecné rovině se jedná o dotazování ústní (rozhovory), písemné (dotazníkové šetření) a elektronické či telefonické.“ (1) K získání objektivních a pravdivých informací o VIP servisu ve světě jsem použil dotazníkové šetření. Zvolil jsem formu dotazníků v dokumentu MS Word, který jsem rozesílal prostřednictvím elektronické pošty. Adresátem byly světové salonky poskytující VIP servis. Obsahem dotazníku byly otázky, které sloužily jako hodnotící kritéria.

Syntéza

„Syntéza (z řec. syn-thesis, skládání) je myšlenkové spojení poznatků získaných analytickými metodami v celek. Syntéza je základem pro pochopení vzájemné souvislosti jevů. Syntéza je sumarizací poznatků vedoucí k získání nových poznatků, vztahů

a zákonitostí ve kvalitativně vyšší úrovni – vede k objasňování nových nebo dříve nedefinovaných vztahů a zákonitostí.“ (1) Využitím syntézy jsem zhodnotil informace z oficiálních webových stránek, propagačních materiálů a dotazníkového šetření. Došel jsem k novým poznatkům a skutečnostem.

Škálování

„Různé techniky, s jejichž pomocí přiřazujeme číselné hodnoty takovým jevům, které nemůžeme přímo měřit na intervalové nebo poměrové stupnici. Je předstupněm měření v užším slova smyslu. Tvoří přechod od pojmů kvalitativních ke kvantitativním a umožňuje kvantifikovat data typu: větší-menší, často-občas-nikdy. Jedná se o postup, kterým lze vytvářet škály.“ (2) Díky metodě škálování jsem sestavil Likertovy škály pro každé hodnotící kritérium. Účelem bylo převést kvalitativní ukazatele na kvantitativní bodové hodnocení.

Komparace

„Základní údaje získané měřením můžeme pro další práci využít ke komparaci (z lat. comparare, srovnávat).“ „Na základě takového srovnávání pak lze vyvozovat závěry o vlastnostech objektů nebo procesů. Předpokladem komparace je přesnost předešlých metod – pozorování, popisu a měření. Při komparaci dvou či více jevů můžeme využít ukazatele podílu (relativní rozdíl), rozdílu (absolutní rozdíl) nebo index (podíl dvou hodnot téhož ukazatele). Komparace je základní metodou hodnocení, srovnávací metody lze využít jak při získávání poznatků, tak při jejich zpracovávání.“ (1)

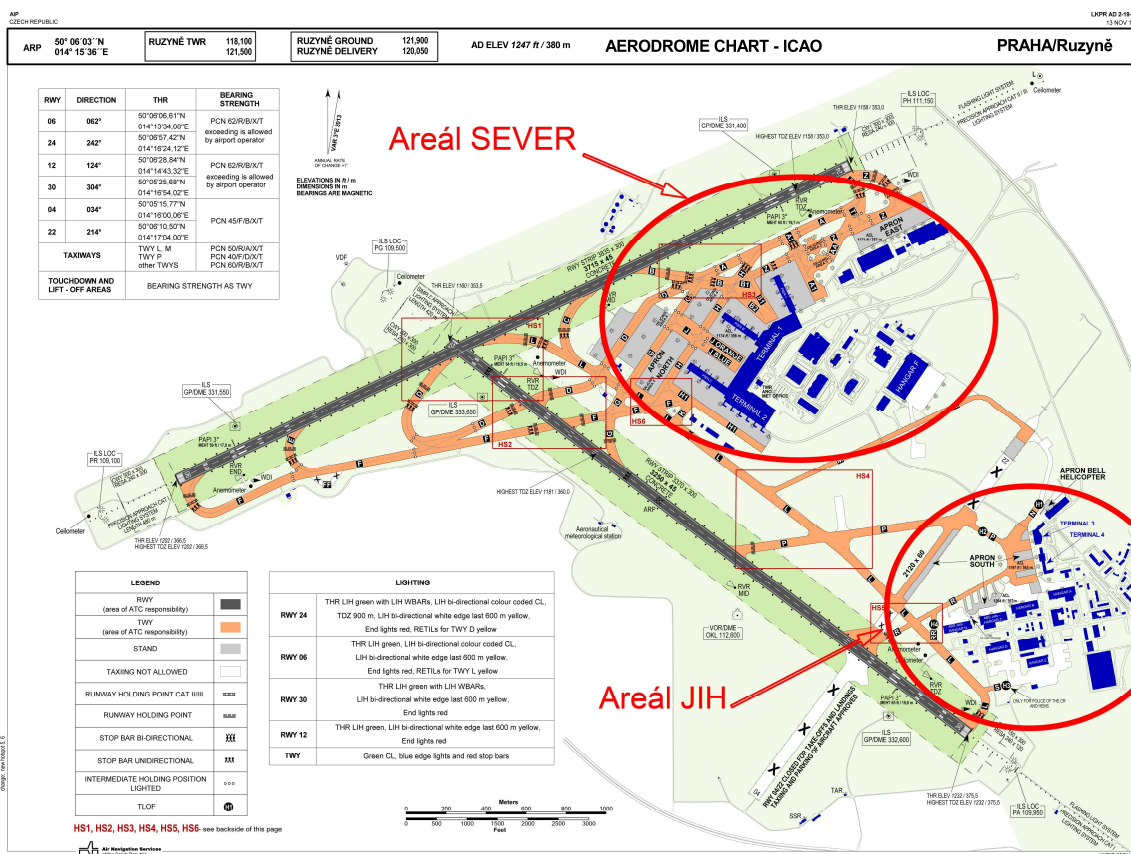
Metodou komparace jsem zpracoval obodovaná hodnotící kritéria získaná škálováním z dotazníkového šetření. Z výsledků jsem vyvodil závěrečné zhodnocení světové situace v oblasti VIP servisu.

2 Letiště Václava Havla Praha

Letiště Václava Havla Praha má statut veřejného mezinárodního letiště a je situováno v severozápadním okraji Prahy. Současný název nese letiště od 5. října 2012, kdy byl dokončen proces přejmenování z původního názvu Praha – Ruzyně na nový, Letiště Václava Havla Praha, v anglické verzi Václav Havel Airport Prague. (3) Vzpomínku na Václava Havla má, mimo názvu, připomínat i Forum Havlum, což je artefakt ve tvaru elipsy, který prochází od přízemí až do prvního patra Terminálu 2. Elipsa připomíná divadlo, do kterého lze vcházet jednotlivými balkóny, odkud divák sleduje promítání citátů, které vystihují osobnost Václava Havla. Druhým vzpomínkovým artefaktem je gobelín na námět Petra Sise, který mohou cestující vidět v tranzitním prostoru Terminálu 2 vedle relaxační zóny Kooperativa. (4)

2.1 Současnost

Územně se letiště dělí na areál sever a areál jih. Jižnímu areálu, často označovanému jako stará Ruzyně, dominují zejména hangáry několika leteckých společností, administrativní budovy a objekty technického a provozního zabezpečení letiště. Mezi nejvýznamnější objekty, které můžeme v areálu najít, patří budova Úřadu pro civilní letectví, administrativní budovy „Bílý dům 1 a 2“ společnosti Letiště Praha, a.s., hangáry společností ABS Jets, Travel Service, a.s., České aerolinie, a.s. a Policie České republiky a pro cestující významné budovy – terminál 3 a terminál 4. Terminál 3 (T3) slouží pro odbavování soukromých letů a letů všeobecného letectví (General Aviation – GA). Sousední Terminál 4 (T4) je využíván zejména pro vládní delegace a státní návštěvy v případě, kdy cestující přiletí soukromým letem. Jestliže delegace cestuje pravidelnou linkou, která je odbavována v areálu Sever, potom cestující využívají VIP Service Club Continental.



Obr. 1 - Letištní ICAO mapa s vyznačením jižního a severního areálu (5)

Severní areál, rozlohou i počtem pohybů letadel pro letiště významnější, byl do současné podoby dostavěn v roce 2005, kdy byla dokončena V. etapa výstavby letiště. První terminál byl postaven roku 1968 a na odbavovací ploše Sever začal pravidelný provoz. (6) Původní terminál je využíván dodnes jako příletová hala Terminálu 1. V areálu mají své administrativní budovy letečtí dopravci Travel Service a České aerolinie, které budovu APC sdílí společně s mateřskou společností Český Aeroholding, a.s. V Hangáru F probíhá údržba a oprava letadel až do úrovně těžké údržby (base maintenance). S hangárem sousedí strategicky umístěná moderní hasičská stanice. Pro odbavení cestujících slouží Terminály 1 a 2 a pro odbavení nákladu a pošty cargo terminály společností Menzies Aviation (Czech), s.r.o. a Skyport, a.s. Letový provoz na letišti je řízen z letištní řídicí věže (TWR), která sousedí s Terminálem 2.

Pražské letiště je začleněno do infrastruktury silnic a dálnic přímým napojením na rychlostní silnici R7 a Pražský okruh, odkud navazují dálnice a rychlostní silnice do všech hlavních směrů. Díky tomuto řešení není zatěžována pražská silniční síť

cestujícími, kteří by Prahou pouze tranzitovali. Ti cestující, kteří zvolí Prahu jako cílovou destinaci, většinou využívají k dopravě do centra města ulici Evropská.

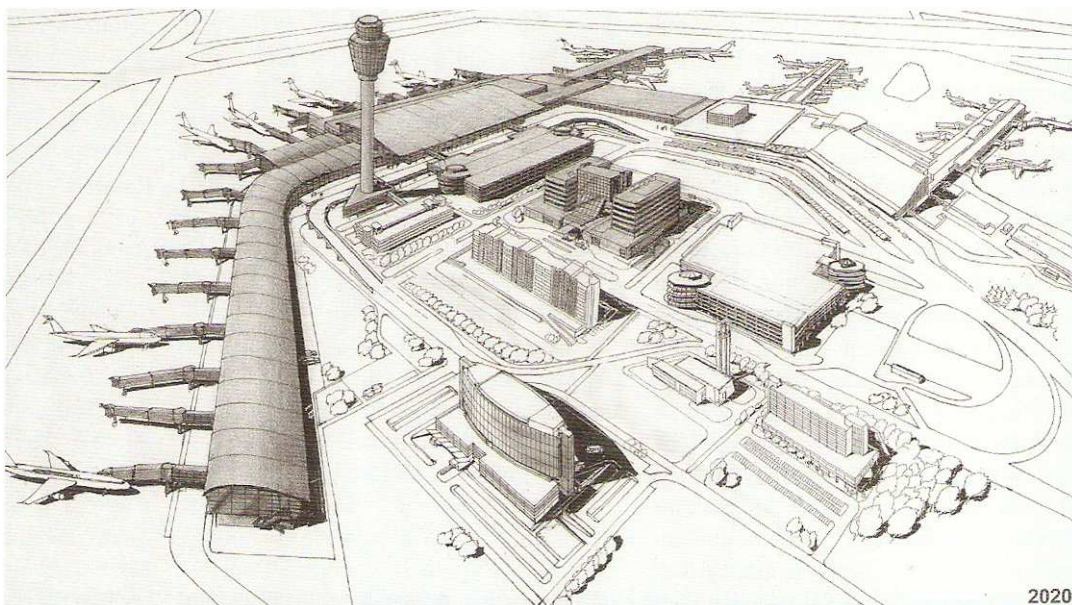
2.2 Budoucnost

Klíčovým projektem pro další rozvoj letecké dopravy v České republice je vybudování paralelní dráhy označené 06R/24L. Nová dráha významně zvýší kapacitu dráhového systému, pozitivně ovlivní ekonomiku a cestovní ruch a podle odborných odhadů do roku 2020 vytvoří 17 tisíc nových pracovních míst, zejména v Praze a Středočeském kraji. Mezi další důležité přínosy paralelní dráhy patří efektivnější a k životnímu prostředí šetrnější provoz a utlumení provozu na vedlejší dráze 12/30, jejíž využívání zatěžuje hlukem na 200 000 obyvatel Prahy a okolí. (7)



Obr. 2 - Paralelní dráha 06R/24L (8)

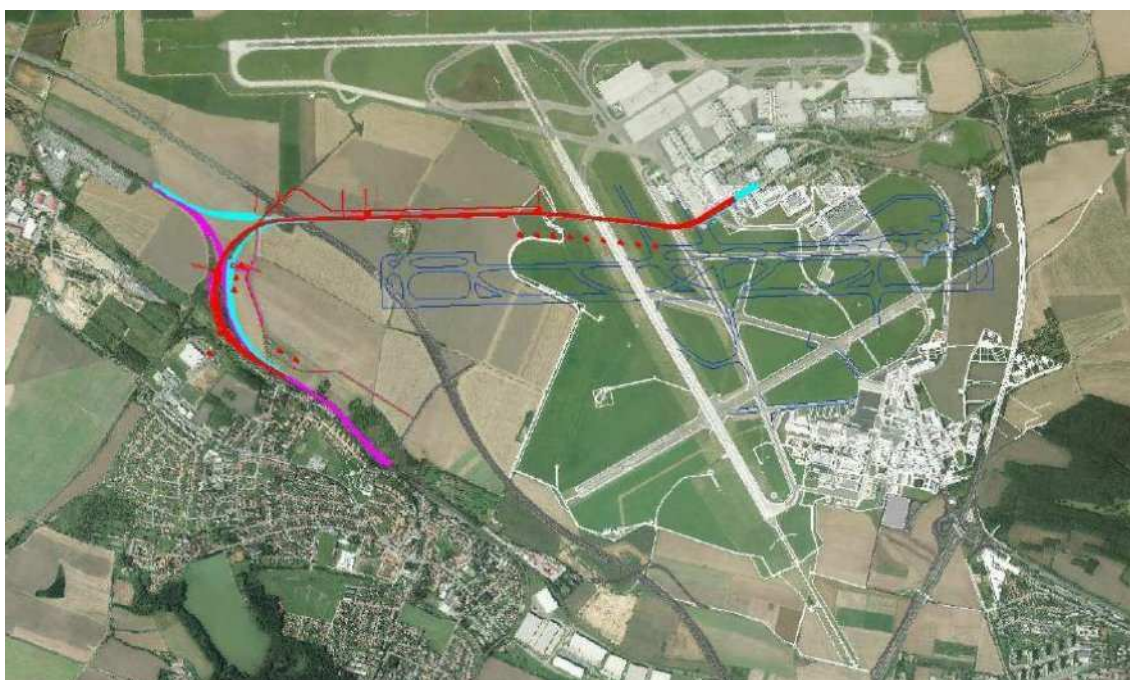
S výstavbou paralelní dráhy souvisí rozvoj Terminálu 2, zvýšení počtu stání pro letadla a zvýšení kapacity letištní infrastruktury. Studiová kresba z roku 2005 představuje podobu areálu Sever v roce 2020. Z kresby je patrná jak nová paralelní dráha, rozšíření Terminálu 2, tak i nová letištní řídicí věž (TWR).



Obr. 3 - Letiště Václava Havla Praha v roce 2020 (6)

Jeden z dalších projektů počítá se stavbou terminálu Západ, který by měl být umístěn mezi paralelními dráhami 06L/24R a 06R/24L a západně od dráhy 12/30. Mezi areálem Sever a terminálem Západ je vyprojektován spojovací tunel.

Na letišti není zavedena kolejová doprava. Stávající autobusové spojení mívá ve špičce naplněnou kapacitu a častá zpoždění kvůli dopravní situaci. Výstavbou kolejového spojení mezi letišti a Prahou se zabývají Letiště Praha, Správa železniční dopravní cesty (SŽDC), Magistrát hlavního města Prahy a politici ve svých kampaních. Existuje několik variant; železniční spojení do centra Prahy přes Zličín, Smíchov na hlavní nádraží, nebo výstavba trati Praha – Kladno s odbočkou na letišti. Diskutuje se i o prodloužení některé z linek metra. SŽDC uvádí, že železniční spojení na letišti bude vybudováno do roku 2020. (9)



Obr. 4 - Návrh odbočky společnosti OHL ŽS na trati Praha - Kladno (9)

Dalším milníkem pro Letiště Václava Havla Praha bude možnost odbavení největšího dopravního letounu Airbus A380 na pravidelných linkách. Za tímto záměrem již probíhají potřebné stavební práce. Na stojánce číslo 14 se budují tři nové nástupní mosty, upravuje se dráhový systém a infrastruktura gate¹ a terminálu. Vytvořena je již mapa poježdění pro tento typ. Společnost Korean Air plánuje zavedení letounu A380 na pravidelné lince Praha – Soul od letního letového řádu v roce 2015. (10)

2.3 Letištní procesy cestujících

Před samotným letem musí každý cestující projít celým procesem odbavení a kontrol. Účelem všech procesů je identifikovat cestujícího, zjistit jeho způsobilost vycestovat, odbavit zapsaná zavazadla, eliminovat vliv cestujícího na bezpečnost letu a všechny cestující konkrétního letu shromáždit v místě nástupu. V průběhu odbavení s cestujícím komunikují pracovníci letiště, handlingové společnosti a zaměstnanci leteckého dopravce. Komunikace probíhá oboustranně, aby bylo možné zjistit veškeré informace, které mohou procesy ovlivnit. V zájmu všech zúčastněných stran je, aby vše,

¹ Gate – odletová brána; Prostor, který slouží ke shromáždění cestujících a pro jejich případnou kontrolu před nástupem do letadla.

od příjezdu cestujícího na letiště po jeho nástup do letadla, proběhlo co nejrychleji a bez komplikací. K naplnění těchto požadavků jsou zapotřebí kvalitní informace poskytnuté cestujícímu a správně vyškolený personál.

2.3.1 Dopravní dostupnost

Pro dopravu na Letiště Václava Havla Praha cestující volí z několika možností. Jednou z voleb je hromadná doprava, v současnosti se jedná pouze o autobusovou dopravu a to jak spoje městské hromadné dopravy, tak dálkové spoje. Druhou možností je využití individuálního způsobu dopravy, buď vozy taxislužeb, nebo vlastním vozem. Pro případ dlouhodobého parkování Letiště Praha, a.s. nabízí služby tří parkovacích domů přímo v areálu Sever. Alternativou mohou být odstavná parkoviště v různé vzdálenosti od letiště, která provozují externí společnosti.

2.3.2 Odbavení při odletu

Po příjezdu na letiště cestující pokračují do odletové haly příslušného terminálu k odbavení. Letiště podléhá schengenskému režimu, proto je provoz mezi terminály rozdělen. Terminál 1 (T1) slouží k odbavování letů do zemí mimo schengenský prostor a Terminál 2 (T2) naopak využívají cestující do zemí schengenského prostoru. Průběh odbavení závisí na několika faktorech, které ovlivňuje cestující například tím, jestli je již odbaven po internetu, přes mobilní telefon nebo u samoobslužného kiosku, a jestli cestuje pouze s příručním zavazadlem nebo i se zapsaným.

Při letu z T1 následuje pasová kontrola a vstup do tranzitní části, kde se nacházejí doplňkové služby. Nejvíce času obvykle před letem stráví cestující právě v tranzitní části, proto jsou zde většinou umístěny restaurace, duty free obchody, relaxační zóny, apod. V dostatečném časovém předstihu se musí všichni shromáždit v gateu, aby mohl proběhnout nástup do letadla. V případě odletu z T1 probíhá před vstupem do odletové čekárny bezpečnostní kontrola. Z toho vyplývá, že tranzitní prostor T1 není součástí SRA².

² SRA – Security Restricted Area, Vyhrazený bezpečnostní prostor; Při vstupu do prostoru SRA probíhá kontrola oprávnění ke vstupu a bezpečnostní kontrola.

Trochu jiný proces kontrol probíhá při letu z T2. Cestující z odbavovací přepážky pokračují centrální bezpečnostní kontrolou do tranzitní části, která je již součástí SRA, a dále do odletové čekárny. Pasová kontrola při letech do schengenského prostoru neprobíhá.

Během pobytu na letišti je usměrněn tok návštěvníků informačními cedulemi ve čtyřech jazycích (češtině, angličtině, ruštině a po vstupu korejského investora do prostředí tuzemské letecké dopravy i v korejštině).

2.3.3 Odbavení při přiletu

Při přiletu na mezinárodní Letiště Václava Havla Praha cestující vstupují do tranzitního prostoru. V Terminále 1 prochází pasovou kontrolou do celního prostoru, kam jsou na karusely³ vyložena zapsaná zavazadla. Průchod z tranzitního do celního prostoru Terminálu 2 probíhá jednosměrnými filtry bez pasové kontroly. Z celního prostoru cestující procházejí celní kontrolou, kde musí deklarovat dovážené zboží nebo nadlimitní hotovost. Za celním prostorem se již nachází veřejně přístupná přiletová hala.

2.3.4 Soukromé lety

Ne všichni cestující z nějakého důvodu přijímají nabídku leteckých společností, ale raději zvolí soukromý let. K odbavování soukromých letů slouží Terminál 3 v areálu Jih, proto letadla využívají stojánky na odbavovací ploše Jih, ve zcela výjimečných případech i některé stojánky na odbavovací ploše Sever. Zázemí Terminálu 3 umožňuje plnohodnotné odbavení jak menších letadel kategorie GA⁴, tak i dopravních letadel až do velikosti Boeingu B747. K dispozici jsou odbavovací přepážky, pasová i bezpečnostní kontrola a odletové čekárny.

³ Karusel – dopravník ve tvaru oválu určený pro přepravu zavazadel

⁴ GA – General Aviation, Všeobecné letectví

2.3.5 Vládní lety

Soukromé lety s vládní či státnickou delegací se odbavují v Terminálu 4, který sousedí s Terminálem 3 v areálu Jih. Letadla využívají stejné stojánky na odbavovací ploše Jih jako ostatní soukromé lety. Provozní výhodou je možnost přistavení celé chráněné kolony vozů pro odvoz návštěvy přímo k letadlu a odjezd z plochy letiště do běžného provozu, bez nutnosti přisedání mezi vozidly uvnitř a vně vyhrazeného bezpečnostního prostoru. Takový postup podléhá zvláštním postupům a využívá se jen pouze u nejdůležitějších státních delegací.

2.4 Služby cestujícím

Snahou letiště je nabídnout cestujícím co největší komfort a pohodlí, aby se během procesů odbavování a kontroly cítili příjemně. Možností, jak dosáhnout cíle - spokojeného zákazníka, se nabízí několik. Důležité je, aby letiště nezapomnělo na žádnou ze sociálních ani věkových skupin. Ať už se jedná o děti, manažery, movité, zdravotně hendikepované, nebo běžného cestujícího, o všechny by mělo být dobře postaráno. Jelikož se tato práce zaměřuje na VIP servis, v této kapitole zmíním služby, které zvyšují komfort během pobytu na letišti.

2.4.1 Rest & Fun Center (11)

Rest & Fun Centre (RFC) je umístěno v neveřejném prostoru (tranzitní části), v prostorách bývalého Hotelu Tranzit, kam se dostanou pouze cestující, kteří odlétají nebo přilétají z Terminálu 1. Služba je tedy primárně určena tranzitním cestujícím, nebo komukoliv, komu zbývá do odletu více času. RFC nabízí pohodlné a příjemné posezení s občerstvením. Vstup do samotného centra je zdarma, občerstvení a další služby nikoliv. Služby nejsou zvýhodněny pro žádnou skupinu klientů. V RFC neplatí palubní vstupenky s pozvánkou do některého z letištních salonků, ani prémiové debetní nebo kreditní karty.

Nabídka zahrnuje i soukromé pokoje s různým tematickým zaměřením. Připraveny jsou pro celou škálu klientů, od manažerů po mladé, nebo rodiny s dětmi. Cestující si mohou vybrat z následujících pokojů:

- Office lounge
- X-box lounge
- Cinema lounge
- Family lounge
- Relax lounge

Tranzitní klient, který odlétá až druhý den a rád by na letišti zůstal přes noc, má možnost využít pokoje i přes noc. V nabídce nechybí ani sprcha, kterou si lze zaplatit jako samostatnou službu.

2.4.2 Letištní salonky

Na Letišti Václava Havla Praha nemá žádná letecká společnost přímo svůj vlastní salonek, jako je tomu na jiných letištích, kde renomovaní letečtí dopravci nabízí celé spektrum prémiových služeb. Přesto pražské letiště nabízí svým cestujícím několik letištních salonků, často označovaných jako byznys salonky. Provozovatelem většiny z nich je Letiště Praha, a.s., dva salonky Menzies Aviation Lounge provozuje stejnojmenná handlingová společnost Menzies Aviation (Czech), s.r.o.

Menzies Aviation Lounge

Oba dva salonky se nacházejí v tranzitním prostoru, jeden v Terminále 1 a druhý v Terminále 2. Vstup do tranzitní části, pro cestující s nárokem ke vstupu do letištních salonků, je oddělen od centrální bezpečnostní kontroly. Cestující prochází kontrolou v soukromí a zcela mimo ostatní pasažéry. Nárok ke vstupu do salonku získávají klienti cestující v první nebo obchodní třídě a držitelé zlatých karet dopravců, jejichž lety jsou odbavovány společností Menzies. Cestující, kteří nesplňují podmínky pro volný vstup, si mohou služby sami zaplatit.

Salonky nabízejí nápoje a malé občerstvení formou samoobslužných barů. K dispozici jsou noviny, časopisy, přístup na internet a sociální zařízení se sprchou. Standardní otevírací doba je denně od 7:00 do 19.00 středoevropského času. (12)

Citigold Lounge

Salonek umístěný v Terminále 2 ve veřejné části nabízí komfort a pohodlí pro držitele některých debetních a kreditních karet a pro všechny ostatní, kteří si za službu

zaplatí. V nabídce nechybí občerstvení, dětský koutek, sprcha, připojení k Wi-Fi a denní tisk. Otevírací doba je od 5:00 do 22:00.

Citigold Lounge (CGL) přináší nadstandardní službu Private Check-in Service. Službu je nutné objednat s předstihem 24 hodin a zahrnuje odbavení cestujícího a jeho zavazadel během toho, co klient využívá nabídky salonku. Od cestujícího se očekává, že se dostaví na přepážku informací v odletové hale Terminálu 2 (jinde službu nelze využít), kde předá agentovi zavazadla a cestovní doklady. Agent po dokončení procesu odbavení předává zpět cestovní doklady spolu s palubní vstupenkou a lístkem od zavazadel klientovi v salonku. (13)

Po opuštění salonku cestující prochází do tranzitní části, kde je podroben bezpečnostní kontrole zvlášť určené pro letištní salonky.

ERSTE Premier Lounge

Salonek umístěn vedle CGL, ale již v tranzitní části za bezpečnostní kontrolou, nabízí ze všech letištních salonků největší kapacitu. Standardní nabídka služeb ani otevírací doba se od sousedního salonku neliší. Rozsah vstupu je rozšířen o klienty cestující v první nebo byznys třídě, kteří mají nárok ke vstupu v rámci služeb leteckého dopravce, který je odbavován handlingovou společností Czech Airlines Handling, a.s. Za nadstandardní službu můžeme považovat pronájem soukromého salonku Premier Private Lounge, kde mají klienti k dispozici vlastní salonek a bar s občerstvením.

MasterCard Lounge

MasterCard Lounge (MCL), jako poslední z letištních salonků, cestující naleznou v tranzitním prostoru Terminálu 1 naproti Menzies Lounge. Salonek opět nabízí standardní služby. Vstup mají umožněn stejní klienti, kteří splňují podmínky vstupu do ERSTE Premier Lounge (EPL). Navíc, podobně jako EPL, nabízí salonek MCL možnost pronájmu soukromého salonku MasterCard Elite Lounge. Bezpečnostní kontrola probíhá až v odletové čekárně (gate).

VIP Service Club Continental

Salonek VIP Service Club Continental (CC) provozovaný společností Letiště Praha, a.s. dosahuje nejvyšší úrovně služeb, luxusu a soukromí. Na rozdíl od letištních salonků můžeme CC označit jako VIP servis.

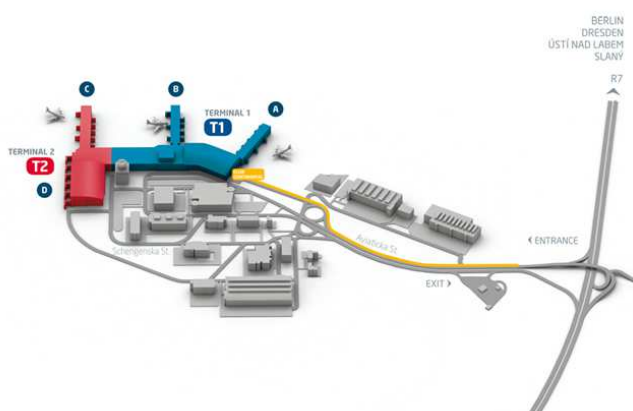
3 VIP servis

Rozsah služeb VIP servisu bývá poměrně rozsáhlý. Dokonalý servis na letišti by se měl postarat o klienta, respektive cestujícího, ve všech oblastech souvisejících s letem. VIP servis dokáže koupit letenku, i když cestující si ji většinou kupuje sám, zajistit dopravu na letiště, odbavit cestujícího a jeho zavazadla a na závěr koordinuje nástup do letadla. Samozřejmostí je nabídka služeb stejné kvality a rozsahu i během přiletu. Během všech procesů je klientovi nabídnuto celé spektrum doplňkových služeb, včetně občerstvení v luxusním prostředí a v naprostém soukromí.

Letištní salonky na rozdíl od VIP servisu nejsou schopny nabídnout takový rozsah služeb, ani nabídkou cateringu uspokojit náročného klienta. Soukromí cestujících v salonku je značně omezeno a vůbec se nedá mluvit o diskrétnosti. Salonky nedokáží splnit individuální požadavky klienta, ať už se jedná o požadavky související s letem nebo o jiné aktivity.

3.1 VIP Service Club Continental

Situován je v severním areálu, v Terminálu 1 a to v -1 podlaží, tj. na úrovni odbavovací plochy. K salonku vede samostatná příjezdová cesta se střeženou vjezdovou vrátnicí, tím je umožněn vstup pouze klientům CC a zároveň je zajištěna jejich bezpečnost. Stavební uspořádání vchodu a parkoviště znemožňuje široké veřejnosti a novinářům narušovat soukromí klientů. Strategické umístění má výhodu v přímé a bezproblémové dopravní obslužnosti, přímému vstupu do tranzitního prostoru terminálu (i do duty free obchodů) a přímému vstupu na odbavovací plochu letiště.



Obr. 5 - Mapa umístění CC (označeno žlutě) (15)

3.1.1 Dispozice a uspořádání

Zastřešený vstup do salonku umožňuje vkročit dovnitř suchou nohou. Celému salonku dominuje recepce s logem VIP Service Club Continental. Před recepcí má klient možnost obdivovat umělecké dílo některého ze slavných autorů. Stejně jako před recepcí jsou po celém salonku nebo i před ním rozmístěna různá díla. Vedle recepce se nachází foyer⁵ s pohodlným sezením a novinovou stěnou. Ve stěnách s koženým obložením se vyjmají vitríny s prezentací zboží těch nejluxusnějších značek.

V celém salonku je situováno osm nekuřáckých a jeden kuřácký salonek. Většina salonků s kapacitou pro 8 až 15 osob s přehledem dostává požadavkům cestujících. Pro větší skupiny disponuje CC salonkem s kapacitou až 30 osob k sezení. Některé salonky jsou mezi sebou odděleny mobilními stěnami, takže lze navýšit jejich kapacitu podle individuálních požadavků. Ve všech saloncích klienti ocení pohodlná křesla, včetně masážních, luxusní styl a velkoformátové „chytré“ televizory té nejnovější řady od společnosti Samsung. Kuřácký salonek nabízí stylový interiér, který je mezi klienty velice oblíbený.

3.1.2 Rezervace služeb

Všechny služby salonku CC si musí klient zarezervovat 24 hodin předem. V opačném případě je účtován express příplatek ve výši 50%. Díky mnoha různým akceptovaným způsobům objednání záleží pouze na volbě klienta. Přijímány jsou objednávky uskutečněné online formulářem na webu, faxem, po telefonu, emailem a objednávkou přijatou od partnerů, například cestovních kanceláří a hotelů. Všechny objednávky jsou vyřízeny a potvrzeny v co nejkratším možném časovém horizontu.

Využití salonku není nijak omezeno na určitou skupinu cestujících. Salonek je přístupný pro cestující první, obchodní i ekonomické třídy všech dopravců. Samozřejmostí je odbavení soukromého letu, ať už je odbavován z jižního nebo severního terminálu. Zjednodušeně řečeno; každý kdo za službu zaplatí, ji může využít.

⁵ Foyer – hala, vstupní hala, vestibul (19)

3.1.3 Škoda Limousine Service

Partnerem VIP Service Club Continental se stala společnost ŠKODA AUTO a.s., která poskytuje služby Škoda Limousine Service (ŠLS). ŠLS disponuje vozy Škoda Superb Laurin & Klement v několika motorizacích a v té nejvyšší možné výbavě. Klienti salonku CC mají možnost bezplatného využití vozu ŠLS v okruhu do 30 km od letiště. Při odletu řidič vyzvedne klienty na uvedené adrese a odveze do salonku, naopak při příletu čeká vůz na klienty před salonkem. Samozřejmostí je možnost objednání autosedačky dvou velikostí, střešního boxu nebo vozu ve verzi Combi. Tato služba řeší elegantním a efektivním způsobem starosti s dopravou na/z letiště.

3.1.4 Odbavení při odletu

Klient přijíždí na parkoviště před salonkem, kde se ho jako první ujme portýr, který pomáhá s vyložením zavazadel a případně zaparkováním vozu klienta. Portýr doprovodí klienta do salonku, kde je již očekáván agentem. Agent přivítá klienta a posadí ho do jeho soukromého salonku, kde si převezme cestovní doklady a vyslechne všechny individuální požadavky. Mezitím portýr ukládá zapsaná zavazadla na místo k tomu určené a odnáší příruční zavazadla klientovi do salonku. Ihned po agentovi vchází do salonku číšník, který klienta obsluhuje.

Po usazení klienta pokračuje celý proces odbavení. Portýr zváží zavazadla a na žádost klienta je i zabalí do ochranné folie. Služba balení zavazadel je zpoplatněna nad rámec ceny za odbavení a probíhá přímo v salonku CC. Agent na přepážce odbavení (check-in) zajišťuje veškeré požadavky klienta (například usazení na konkrétní místa nebo tisk zpáteční palubní vstupenky) a standardně klienta odbaví, to znamená, že zajistí palubní vstupenku a label⁶. V případě nadváhy, nadlimitního počtu zavazadel nebo jiných komplikací, řeší situaci agent namísto klienta, který je stále v pohodlí svého salonku.

Agent předává labely portýrovi, který označí zavazadla. V případech, kdy je tak vyžadováno, je zavazadlo označeno jako priority, heavy, VIP nebo růžovou stuhou VIP Service Prague Airport pro snadnou identifikaci zavazadla. Portýr nechá zavazadla

⁶ Label – štítek na označení zavazadla, který nese informace potřebné pro správné doručení do destinace.

zkontrolovat pracovníky BEK⁷ a předává je handlingové společnosti, která zajistí dopravu zavazadla do správného letadla.

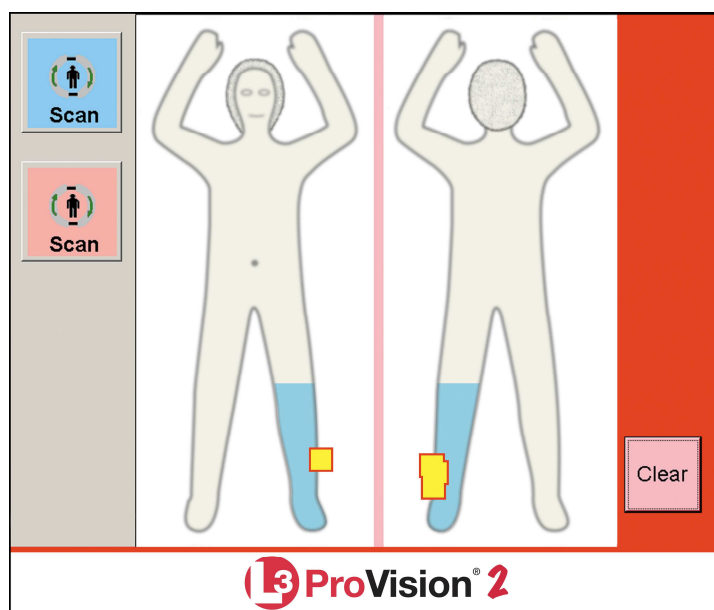
Jestliže klient cestuje do zemí mimo schengenský prostor, agent zajistí příchod policisty pro provedení pasové kontroly přímo na salonku, aniž by se klient musel kamkoliv dostavit. Po provedení všech potřebných kroků odbavení je klient připraven k odletu. Agent koordinuje nástup do letadla s pracovníky v gateu podle požadavků klienta. Někteří klienti rádi nastupují jako poslední, ale jiní upřednostňují nastoupit do letadla jako první.

Salonek VIP Service Club Continental je sice umístěn v neveřejné části letiště, ale není v prostoru SRA, proto se musí klient před nástupem do letadla podrobit bezpečnostní kontrole. Salonek disponuje vlastní bezpečnostní kontrolou, to znamená vlastním rentgenem pro kontrolu zavazadel a předmětů a body skenerem. Body skener L-3 ProVision 2 je jediným kusem na Letišti Václava Havla Praha a nabízí větší komfort cestujícím. Někteří cestující, kteří tento typ body skeneru neznají, mohou mít obavy o svoje soukromí a intimitu. Jak je vidět na Obrázku 6, po kontrole se zobrazí pouze silueta s označením míst k dodatečnému zkontrolování. Skener je tak zcela diskrétní a neomezuje žádným způsobem práva klientů.



Obr. 6 - Body skener L-3 ProVision 2 (14)

⁷ BEK – Bezpečnostní kontrola



Obr. 7 - Zobrazení kontrolované osoby po oskenování (14)

Po bezpečnostní kontrole agent spolu s portýrem odváží, přímo po provozní ploše letiště, klienta k letadlu. V závislosti na počtu cestujících je zvolen typ vozidla. Salonek CC disponuje limuzínou, Škoda Superb Laurin & Klement v plné výbavě a nejsilnější motorizaci, která je poskytována v rámci služeb Škoda Limousine Service. Pro menší skupiny cestujících je k dispozici minivan Mercedes Benz Viano nebo minibus Mercedes Benz Sprinter Deluxe. Pro větší skupiny se používá některý ze standardních letištních autobusů. Agent doprovodí klienta až k letadlu a portýr pomáhá s uložením příručních zavazadel do binu⁸. Jako potvrzení, že cestující nastoupil do letadla, předává agent palubní vstupenku pracovníkům handlingu v gateu.

3.1.5 Odbavení při přiletu

Agent monitoruje přilet klienta a včas spolu s portýrem odjíždějí vozem podle potřeby na stojánku. Po příjezdu a zastavení letadla a přistavení nástupního mostu (pokud stojánka mostem disponuje) čekají portýr s agentem na klienta u dveří letadla. K vzájemné identifikaci pomáhá poutač se jménem cestujícího. Cestující se přihlásí a portýr mu pomůže s příručním zavazadlem až do soukromého salonku. Agent přebírá cestovní doklady a lístky od zavazadel. Klient se po letu rád občerství, proto

⁸ Bin – přihrádka na zavazadla v letadle nad hlavami cestujících

má k dispozici číšníka. Jestliže je zapotřebí provést pasovou kontrolu, agent zajistí příchod příslušníka policie. Portýr podle lístků od zavazadel vyhledá zavazadla na příletovém pásu, zajistí celní kontrolu a odváží zavazadla do salonku, kde je naloží do vozu.

Klient sice má nárok využít salonek po dobu dvou hodin po přeletu, ale většina cestujících odjíždí ihned, jakmile je to možné. Samozřejmostí je nabídka bezplatné služby Škoda Limousine Service.

3.1.6 Tranzit

I tranzitní cestující využívají služeb salonku VIP Service Club Continental. Proces odbavení se neliší od standardního přeletu a odletu. Klient během odbavení zůstává na salonku, nebo využívá doplňkových služeb. Agent, který se o klienta stará, oproti standardnímu odbavení zajistí a ověří přeložení zapsaných zavazadel na pokračující let. Pokud to situace vyžaduje, zajistí přeložení ve spolupráci s portýrem.

3.1.7 Občerstvení

Každého klienta obsluhuje číšník, který plní veškerá klientova přání. Část nabídky je zahrnuta v ceně odbavení, ale prémiové občerstvení si musí klient zvlášť uhradit. V ceně odbavení jsou cestujícím servírovány lehké bagety, tousty, tortilly, ovocné saláty, slané a sladké pečivo, čokoláda, káva, čaj, nealkoholické a některé alkoholické nápoje, včetně bílého, červeného a šumivého vína.

Nad rámec standardního občerstvení se objevují ve zpoplatněné nabídce alkoholické nápoje luxusních značek. Nabídka zahrnuje širokou škálu whisky, likérů, koňaků, šampaňského, bílého a červeného vína. Zvláštní pozornost si zasluhují kubánské romy a doutníky, které si klient může vychutnat v kuřáckém salonku.

Teplá kuchyně standardně není nabízena, nicméně existuje možnost objednání thajského menu, které se připravuje ve věhlasné restauraci v centru Prahy. Při zvláštních událostech a akcích, které se v salonku CC pořádají, může být připraveno i teplé jídlo s několika chody. O příjemný chuťový zážitek se postará celý tým letištních kuchařů a číšníků.

3.1.8 Další služby

VIP servis zahrnuje celou řadu doplňkových služeb, které klientovi usnadňují a zpříjemňují pobyt na letišti. Propracovaný a efektivní systém portfolia služeb má významný vliv na celkovou spokojenost klienta. Zároveň rozsah a kvalita vytvářejí rozdíly mezi salonky. Následující výčet nabídky salonku CC je zahrnut v ceně odbavení, pokud není uvedeno jinak. Nad rámec standardních činností je personál salonku schopen a ochoten plnit individuální požadavky a představy každého klienta.

Hlídané parkoviště

Mnoho klientů přijíždí na letiště vlastním vozem, potom ocení přítomnost hlídaného parkoviště určeného pouze pro potřeby salonku. Dvacet devět parkovacích míst nabízí dostatečnou kapacitu a bezprostřední dostupnost ze salonku přispívá k pohodlí cestujících. Aby mohl klient využít možnosti zaparkování svého vozidla, musí mít objednaný k odletu i přílet. Potom parkování po dobu čtyř dnů není zpoplatněno. Výše ceny za parkování je uvedena v ceníku v Příloze č. 1.

Bezbariérový přístup

Strategická poloha salonku na úrovni provozní plochy letiště skrývá i výhodu pro cestující vyžadující bezbariérový přístup. Vchody do salonku postrádají schodiště a celý salonek se rozprostírá v pouze jednom podlaží, tudíž pohyb po salonku není omezen a vstup do tranzitní části Terminálu 1 je řešen výtahem. K dispozici je invalidní vozík a je-li potřeba při nástupu do letadla odborná asistence, jsou využity služby společnosti MaidPro, která disponuje speciálně upraveným minibusem s nástupní plošinou.

Sociální zázemí

Klienti, kteří cestují na delší vzdálenosti, zúčastní se společenských událostí ihned po příletu, nebo jen mají potřebu, mohou využít sociálního zázemí se sprchou. Samozřejmostí je nabídka kompletního kosmetického balíčku včetně osušek a ručníků. Služba není nijak zpoplatněna

Rodiny s malými dětmi zajisté ocení přítomnost přebalovacího pultu a dětského koutku, který je vybaven tak, aby udržel pozornost dětí po celou dobu pobytu v salonku.

Tiskoviny a internet

Ke zpříjemnění čekání přispívá přítomnost novinové stěny, kde je nabízena celá škála denního tisku a časopisů pro všechny kategorie čtenářů. Veškerý tisk je k dispozici zdarma a klienti si ho mohou vzít s sebou, například na palubu letadla.

Samozřejmostí a standardem dnešní doby je připojení k Wi-Fi síti. Salonek disponuje vlastní sítí, která je pro klienty volně přístupná. Kvalita signálu dosahuje výborných hodnot po celém salonku a nechybí ani připojení do napájecí sítě 220V pro jakékoliv potřeby klientů.

Tax-free

Občané zemí mimo Evropskou unii nabývají nároku na vrácení daně z přidané hodnoty ze zboží, které v unii zakoupili a vyvázejí ho mimo ni. Pro správné vrácení je zapotřebí splnit několik důležitých kroků. Jedním z nich je celní kontrola během vývozu zboží. Personál salonku zajišťuje příchod příslušníka celního úřadu, který zboží zkontroluje a příslušný formulář potvrdí úředním razítkem.

Klienti, kteří se rozhodnou nechat si vrátit DPH na bankovní účet, zapíší číslo kreditní nebo debetní karty do formuláře, který se vhodí do schránky společnosti vracející daň. V případě, kdy klient vyžaduje vrácení daně v hotovosti, doprovodí personál salonku klienta do tranzitní části Terminálu 1, kde mu společnost Travelex vyplatí daň na základě správně vyplněného a potvrzeného formuláře.

Duty free

Podobně jako zboží s nárokem vrácení daně formou formulářů Tax-free, tak i funguje princip nákupu zboží v takzvané bezcelní zóně letiště. Na Letišti Václava Havla Praha se v tranzitní části Terminálu 1 a 2 nacházejí obchody různých značek a sortimentu označované společně jako duty free. Klienti salonku možnost nákupu v těchto obchodech neztrácejí. Naopak ihned jakmile agent zajistí jejich palubní vstupenku, mohou navštívit až do odletu tranzitní prostor a věnovat se nákupům.

Dovoz zavazadel

Při příletu na pražské letiště klienti čekají v pohodlí salonku, až portýr vyzvedne a přiveze jejich zapsaná zavazadla. Služba dovoz zavazadel umožňuje klientům zkrátit dobu strávenou na letišti na úplné minimum tak, že cestující ihned po příletu z letiště odjíždí a zavazadla jsou mu doručena do pěti hodin po příletu na uvedenou adresu. Služba je zpoplatněna podle ceníku, jak je uvedeno v Příloze č. 1.

Reklamacie zavazadel

Bohužel systém třídění, nakládání a zejména přeložení tranzitních zavazadel není dokonalý. Stává se, že zapsané zavazadlo nedorazí do destinace spolu s cestujícím. V takovém případě klientům CC personál salonku obstará reklamaci zavazadla na základě formuláře, který klient na salonku vyplní. Poté původně ztracené zavazadlo doručí handlingová společnost na uvedenou adresu. Reklamaci zavazadla lze uplatnit i v případě, kdy je zavazadlo poškozeno.

VIP asistence

Alternativou VIP servisu je služba VIP asistence. Nejedná se o plnohodnotný servis, ale pouze asistenci při odletu nebo příletu. Agent s portýrem, v případě odletu, čekají klienta na předem dohodnutém místě a pomohou mu s odbavením, kontrolami a vším ostatním až do té doby, než cestující nastoupí do letadla. Při příletu je klient očekáván, stejně jako během VIP servisu, u dveří letadla. Agent s portýrem opět pomohou cestujícímu se všemi náležitostmi až do chvíle, kdy klient odjede z letiště. V rámci služby VIP asistence není umožněn vstup do salonku CC. Služba je zpoplatněna podle ceníku v Příloze č. 1.

3.1.9 Speciální služby

V předchozích kapitolách jsem popsal standardní způsob odbavení a doplňkové služby, které zvyšují celkovou úroveň VIP servisu. Každý klient nepožaduje stejný rozsah služeb a právě těm nestandardním a mimořádným nárokům se věnuje kapitola o speciálních službách. Předností salonku VIP Service Club Continental je vysoká flexibilita, a tak téměř žádné přání klienta není nesplnitelné.

Odbavení skupin

Většina klientů cestuje samostatně, ve dvojici, s rodinou, nebo v malé skupině přátel nebo kolegů. Tyto klienty mohou považovat za standardní. Díky mobilním stěnám mezi jednotlivými salonky a celkovým dispozicím CC není překážkou požadavek klienta na odbavení skupiny o celkovém počtu až 100 cestujících. Personál salonku si dokáže s odbavením poradit a pro takovou skupinu je i někdy žádaná příprava zvláštního občerstvení. Tým čišníků a kuchařů dokáže připravit raut, snídaní nebo jakékoliv teplé jídlo o několika chodech.

Odbavení zbraní

Letecká doprava svým charakterem vyžaduje zvláštní pozornost při přepravě nebezpečného zboží, včetně zbraní. V salonku CC jsou odbavovány sportovní, lovecké, služební i osobní zbraně všeho druhu. Agent zkoordinuje nezbytnou kontrolu s příslušníky Policie ČR a zbraň je odbavena podle příslušných pravidel.

Chráněné osoby

Mezi klienty salonku patří chráněné delegace a jednotlivci. Ochranná služba ocení snadnou dopravní obslužnost a parkoviště pro kolonu vozidel s eskortou. Nespornou výhodou je i diskrétní umístění, které zvyšuje bezpečnost. Samozřejmostí je doprovod chráněné osoby až na palubu letadla.

Soukromé lety

Salonek CC díky své flexibilitě dokáže odbavit jakýkoliv let na Letišti Václava Havla Praha. Soukromé lety, běžně odbavované z Terminálu 3, patří do portfolia obsluhovaných letů. Nespornou výhodou jistě je, po přiletu pravidelnou linkou od letadla pokračovat limuzínou přímo ke svému letadlu nebo vrtulníku, ovšem za předpokladu dodržení celních a pasových pravidel. Salonek také nadstandardně nabízí klientům možnost nastoupit do soukromého letadla bez bezpečnostní kontroly, která může pro někoho být nepříjemná. Vynechání kontroly se řídí zvláštním postupem a odvoz k letadlu probíhá pod dohledem pracovníků OLE⁹.

⁹ OLE – Ostraha letiště, jedna z bezpečnostních složek působící na Letišti Václava Havla Praha

Tiskové konference

Reprezentativní prostory salonku jsou vhodné pro pořádání rozhovorů a tiskových konferencí. Typickým příkladem jsou přílety úspěšných sportovců, umělců, celebrit a dalších klientů. Salonek disponuje díky své variabilitě tiskovou místností vybavenou audiovizuální technikou. V případě příletu větší skupiny, většinou sportovců, soukromým letem se konají tiskové konference v Terminálu 3, kde je k dispozici salonek, který může sloužit pro pořádání rautů nebo jako zázemí.

Společenské a jiné akce

Prostory salonku jako celku mohou sloužit k větším společenským událostem a reklamním akcím. Personál salonku je schopen organizačně zajistit celou akci. Překážkou není zvětšení kapacity parkovacích míst přímo u salonku, uspořádání vnitřních prostor na míru, nabídka cateringu všeho druhu, nebo zajištění jakéhokoliv doprovodného programu v rámci letiště. Reprezentativní prostory a strategické umístění na letiště přímo vybízí zkombinovat velké firemní akce s přílety zahraničních hostů.

3.1.10 Cenová politika

Služby salonku jsou zpoplatněny zvlášť pro přílet a zvlášť pro odlet. Cena se odvíjí od počtu osob, přičemž čím je větší počet cestujících, tím je v přepočtu na jednoho cestujícího odbavení levnější. Rezervace musí proběhnout 24 hodin před akcí (příletem nebo odletem), jinak je účtován expres příplatek 50%.

Klientům, kteří hodně cestují a využívají služeb CC, se vyplatí zakoupení roční „zlaté karty“, která opravňuje neomezené využití služeb odbavení jedné osoby (jmenovitě, karta je nepřenositelná) a parkování jednoho vozu.

V kompletním ceníku platném v době psaní této práce (Příloha č. 1) jsou uvedeny i ostatní zpoplatněné služby, kromě občerstvení.

3.1.11 Propagační materiály

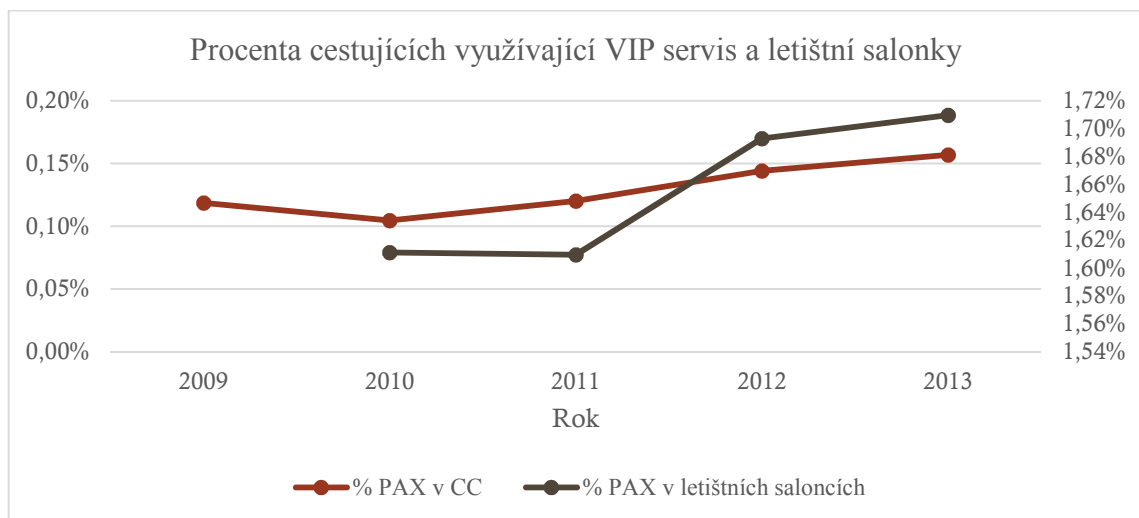
Nejlepší reklamou jakéhokoliv produktu nebo služby bezesporu jsou doporučení známých, kolegů nebo obchodních partnerů. Z dotazníkového šetření pro potřeby salonku CC vyplývá, že tento typ reklamy má své významné zastoupení mezi ostatními způsoby

propagace. Přesto salonek využívá tištěné reklamy v magazínech, nebo propaguje své služby reklamním spotem v kanálu Letiště Praha na serveru Youtube. Jedna z používaných reklam je uvedena v Příloze č. 2.

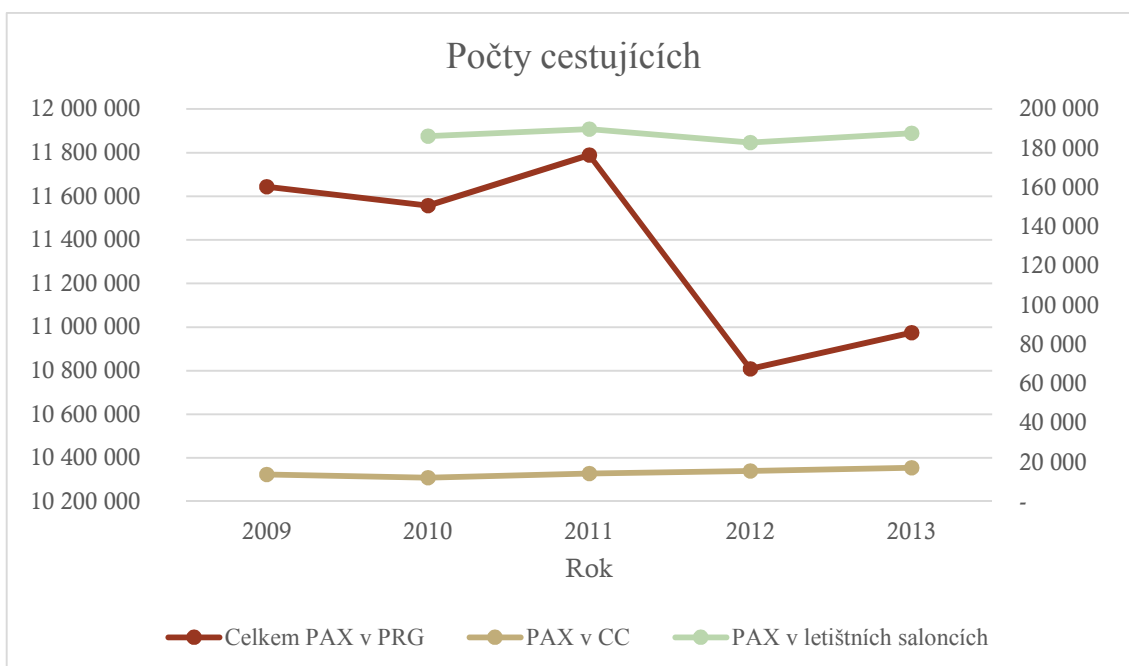
3.1.12 Statistiky (15) (16)

Výkony CC v porovnání s výkony pražského letiště a letištními salonky

Letiště Václava Havla Praha je nejvytíženějším letišťem v České republice. Ročně odbaví kolem jedenácti milionů cestujících. Naprostá většina pasažérů podstoupí klasický proces odbavení, tzn. bez využití VIP servisu. Salonek VIP Service Club Continental z celkového počtu pražských cestujících odbaví mezi 0,1 a 0,2 procenty. Letištní salonky využívá kolem 1,7% cestujících. Z těchto údajů je patrné, že letištními salonky projde asi desetkrát více klientů než salonkem CC, který je tak vymezen pro velice úzké spektrum cestujících.



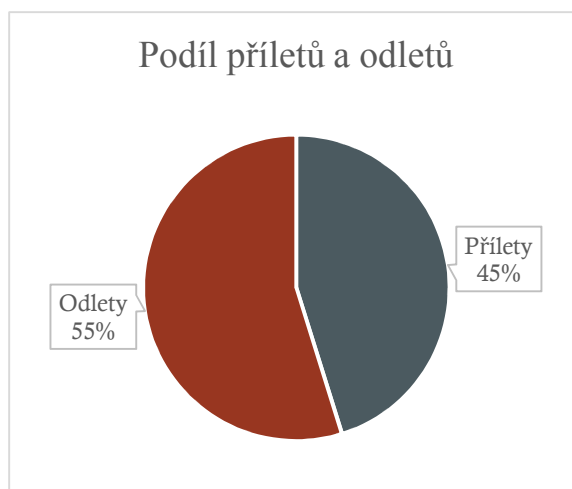
Z grafu výše vyplývá, že podíl cestujících využívající nadstandardní služby má vzrůstající tendenci. V následujícím grafu je patrné, že i když počet cestujících, kteří prošli pražským letišťem a letištními salonky, klesal, tak salonek CC si udržel trend a navyšoval počty klientů. Z toho můžeme vyvodit tvrzení, že klientela, která využívá VIP servis je méně ovlivněna ekonomickými a společenskými podněty, které negativně zasáhly širokou veřejnost.



Pod pojmem „letištní salonky“ byly v této kapitole myšleny salonky MasterCard Lounge, Citigold Lounge a ERSTE Premier Lounge.

Poměr příletů a odletů v CC

Podíl využití VIP servisu při příletu nebo odletu dosahuje poměrně vyrovnaných hodnot. Přesto klienty více zajímají služby při odletu, což způsobuje fakt, že během odletu dokáže VIP servis nabídnout o něco komplexnější a pro klienta hodnotnější služby.



Destinace odbavené v CC

V roce 2013 odbavil salonek VIP Service Club Continental klienty do 139 různých destinací a v roce 2014 byl počet destinací (zatím) navýšen na 153. Tabulky 1 a 2 zobrazují sedm nejčastějších destinací v letech 2013 a 2014. Vybrány byly pouze ty, do kterých je odbaveno více jak 3% klientů. Do tabulky se těsně nevešlo Baku (GYD), kam bylo v roce 2014 odbaveno 2,99% cestujících. Sedm níže uvedených letišť tvoří

dohromady téměř 45% toku všech klientů CC. Z tabulek je patrné, že pořadí destinací se v uvedených letech nezměnilo a jejich procentuální podíl dosahuje téměř stejných hodnot.

Tabulka 1 - Nejčastější destinace odbavené v CC v roce 2013 *Tabulka 2 - Nejčastější destinace odbavené v CC v roce 2014*

Destinace	Procentuální podíl	Destinace	Procentuální podíl
SVO	10,59%	SVO	10,50%
DXB	10,51%	DXB	10,84%
LHR	5,85%	LHR	5,38%
FRA	5,78%	FRA	5,05%
CDG	5,41%	CDG	5,13%
ZRH	3,27%	ZRH	3,40%
IST	3,06%	IST	3,17%

3.2 VIP servis ve světě

Popis salonku VIP Service Club Continental byl založen na výzkumné metodě pozorování. Pro popis situace VIP servisu ve světě a následnému porovnání jsem potřeboval získat informace jinou metodou. Informace jsem čerpal z ověřených zdrojů, jakými jsou propagační materiály a webové stránky salonků. Z těchto materiálů nelze většinou získat veškeré potřebné informace, proto jsem navíc použil metodu dotazníkového šetření.

3.2.1 Dotazníkové šetření

Dotazník (Příloha č. 3) obsahoval 21 anglicky položených otázek, které jsem zvolil tak, abych dostal přesné a objektivní odpovědi. Otázky pokryly rozsah služeb, které by měl VIP servis zahrnovat. Zajímal jsem se o doplňkové služby zvyšující celkovou úroveň servisu, vhodnost salonku pro děti a cestující s omezenými možnostmi pohybu. Poslední otázka se týkala ceny za odbavení jedné osoby. Dotazník jsem odeslal

elektronickou poštou přímo zkoumanému salonku. Spolu s dotazníkem jsem poslal průvodní dopis (Příloha č. 4), ve kterém žádám oslovené salonky o vyplnění.

Výběr letišť nebyl náhodný. Jako první jsem zahrnul nejčastější destinace podle salonku CC. Následovala letiště, která se zúčastnila konference VIP servisů pořádané v listopadu 2012 v Lyonu. Neopomněl jsem ani servisy, o kterých se zmínili klienti CC. Touto metodou jsem nasbíral seznam letišť s malým zastoupením VIP servisů mimo Evropu. Proto jsem další kandidáty do srovnání vyhledával na internetu. Podmínkou k zařazení bylo, aby letiště nabízelo VIP servis. Nekomparoval jsem letištní salonky, služby podobné VIP asistenci a salonky leteckých společností pro vyšší cestovní třídy.

Oslovil jsem s žádostí o vyplnění dotazníku 35 salonků. Jeden email se vrátil jako nedoručitelný a 21 letišť (60% z 35 oslovených) odpovědělo s příloženým a vyplněným dotazníkem. K dalším šesti VIP servisům jsem sehnal informace z jejich oficiálních webových stránek a propagačních materiálů. Do porovnání jsem zahrnul 27 VIP servisů z celkových 35, to znamená 77%.

3.2.2 Situace VIP servisu ve světě

Výběrem vhodných letišť, která bych mohl zařadit do porovnání, jsem zmapoval situaci v oblasti poskytování VIP servisu na světových letištích. Došel jsem k následujícím poznatkům a skutečnostem.

Služba VIP servis, v takové podobě jak jsem ji popsal, není celosvětově rozšířena. Evropská letiště službu nabízejí v poměrně rozsáhlém měřítku na různé úrovni. Salonky jsou nabízeny většinou všem cestujícím bez ohledu na společenské zařazení nebo cestovní třídu. Situace v ruských mluvících zemích je velice podobná jako v Evropě. Země blízkého východu díky svému bohatství a ekonomickému vývoji začínají službu také nabízet.

Jinde ve světě je situace značně odlišná. Východoasijské země služby VIP servisu neznají, nicméně nabízejí jinou velice rozšířenou službu. Většinou je pojmenována jako „Meet & Greet“. Jednoduše řečeno se jedná o obdobu VIP asistence, kterou nabízí salonky CC. V Africe a Jižní a Severní Americe také VIP servis nenajdeme. Výjimkou jsou salonky určené pouze vládním delegacím. Je téměř nemožné o nich sehnat jakékoliv

informace a také se vyskytují velice zřídka. V Austrálii v současné době žádný VIP servis nefunguje, nicméně v Melbourne se plánuje výstavba VIP terminálu, který by tyto služby měl nabízet.

Obecně letištní salonky soukromých společností, letišť a leteckých společností najdeme všude po světě. Jejich služby se značně liší, ale nedosahují takového rozsahu služeb jako VIP servis.

4 Analýza informací

Informace získané dotazníkovým šetřením a z oficiálních zdrojů jsem zpracoval, abych mohl jednotlivé VIP servisy mezi sebou porovnat. Metodiku analýzy informací popisují v dalších podkapitolách.

4.1 Hodnotící kritéria

Otázky položené v dotazníku byly použity jako hodnotící kritéria. Podle kritérií byly salonky porovnány. Aby bylo porovnání co nejvíce objektivní, bylo potřeba kvalitativní odpovědi převést na kvantitativní bodové hodnocení. K převodu jsem využil výzkumnou metodu škálování. Pro mé potřeby se ve většině případů jevily jako nejvhodnější Likertovy škály, kdy mezi dvěma krajními hodnotami existuje lichý počet zjemňujících hodnot.

Každému kritériu jsem přiřadil maximální bodovou hodnotu, která vyjadřuje důležitost kritéria v celkovém hodnocení. Úroveň důležitosti jsem určil na základě vlastní zkušenosti v oboru. V Tabulce 3 jsem stanovil ke každému kritériu škálu bodového hodnocení.

Tabulka 3 - Škálování hodnotících kritérií

KRITÉRIUM	ŠKÁLA	MAXIMÁLNÍ POČET BODŮ
Is your lounge open 24/7?	10 – Ano	10
	8 – Podle potřeby	
	0 – Denně, mimo noční hodiny	
Who can visit your lounge?	10 – Všichni	10
	5 – Pouze pasažéři vyšší cestovní třídy	
	0 – Pouze vládní delegace	
What types of flights are you able to handle?	10 – Všechny	10
	0 – Pouze pravidelné lety	

What are the possible ways to make a reservation?	5 – Více jak dva způsoby, alespoň jeden elektronický 3 – Dva a více způsobů 0 – Pouze jeden způsob jiné než elektronické formy	5
Do you offer a limousine service to/from airport?	5 – Ano 0 - Ne	5
Do you offer a porter/lobby boy services?	5 – Ano 0 - Ne	5
Do you have your private parking for clients?	10 – Ano 5 – Ano, ale s omezením 0 - Ne	10
Do you offer baggage wrapping service?	3 – Ano 1 – Ano, ale v letištní hale (mimo prostory salonku) 0 - Ne	3
Does your client have a private agent services?	5 – Ano 0 - Ne	5
What kinds of refreshment do you offer?	10 – Teplá i studená kuchyně, alkoholické i nealkoholické nápoje 5 – Pouze studená kuchyně, alkoholické i nealkoholické nápoje 0 – Pouze nealkoholické nápoje a drobné občerstvení	10
Do you have a shower for clients?	3 – Ano 0 - Ne	3
Do you offer a daily press and Wi-Fi connection?	3 – Ano 2 – Pouze Wi-Fi 0 – Ne	3
Does your client have a private room or he has to share a room with other clients?	10 – Soukromý 0 – Společný s ostatními klienty	10
Is it possible to visit a duty free shops while staying in your lounge?	3 – Ano 0 – Ne	3

Is it possible to do a tax-free formalities?	3 – Ano 1 – Pouze v omezeném rozsahu 0 – Ne	3
Do you have your own passport and security control?	10 – Ano 5 – Společná kontrola s ostatními cestujícími, ale s prioritou (tzv. fast track) 0 – Ne, standardní procesy kontrol	10
Do you offer a limousine service to/from the aircraft?	10 – Ano 0 – Ne	10
Is your lounge wheelchair accessible?	10 – Ano 0 – Ne	10
Is there a children's playroom in your lounge?	3 – Ano 1 – Ne, ale na děti úplně nezapomněli (alespoň nějaká forma zábavy) 0 – Ne	3

Minimální hodnota u každého kritéria je 0 bodů. Nejvyšší možný součet bodů všech kritérií dosahuje hodnoty 128 bodů. Kritéria jsem podle důležitosti rozdělil do tří skupin. Každá skupina má jiné maximální bodové hodnocení, a to 3, 5 nebo 10 bodů.

4.2 Zpracování bodového hodnocení

Nabízí se několik metod zpracování bodového hodnocení. Metody se liší ve způsobu výpočtu celkového bodového hodnocení. Odlišnost metod se odvíjí od skutečnosti, že ne všechny informace bylo možné získat od všech hodnocených salonků. Cílem různých metod výpočtu je objektivní porovnání, kdy nedochází k diskriminaci salonku z důvodu neúplného poskytnutí informací.

4.2.1 Metoda součtu

Nejjednodušší metoda sečte všechny body. Využitím metody součtu dochází k znevýhodnění některých VIP servisů. Jelikož analýzu provádím v tabulkovém procesoru MS Excel, uvádím níže vzorec použitý k výpočtu.

$$=SUMA(X_1Y_1:X_2Y_2)$$

4.2.2 Metoda částečného součtu

Metoda vychází z metody součtu, ale již bere ohled na neúplnost informací. Jestliže u jakéhokoliv salonku není uvedena některá z informací, pak je celé hodnotící kritérium vyřazeno i u všech ostatních salonků. Metoda nediskriminuje salonky s méně informacemi, ale naopak znevýhodňuje salonky, které poskytly úplné informace. Redukcí kritérií došlo ke snížení počtu z původních 19 na redukovaných 13 hodnotících kritérií.

Vzorec použitý k výpočtu je stejný jako v metodě součtu.

4.2.3 Metoda průměru

Předešlé dvě metody znevýhodňovaly jednu nebo druhou stranu, proto metoda průměru klade důraz na rovnocenné hodnocení. Nedochází k redukci počtu hodnotících kritérií, tím je zachována objektivnost a vypovídající hodnota porovnávání.

Všechny body jsou sečteny a vyděleny počtem kritérií, která byla u daného salonku obodována.

$$=SUMA(X_1Y_1:X_2Y_2)/POČET(X_1Y_1:X_2Y_2)$$

4.3 Poměr ceny a kvality

Součástí dotazníkové šetření bylo zjištění ceny za odbavení jednoho cestujícího při příletu nebo při odletu. Ceníky VIP servisů bývají poměrně obsáhlé a zahrnují i doplňkové služby. Ceny jsou nejen ovlivněny směrem (odlet / přílet / tranzit), ale také počtem cestujících. Nabídka občerstvení bývá samostatně a rozsáhle oceněna. Každý salonek zastává jinou cenovou politiku, proto jsem pro zjednodušení a účely této práce používal pouze cenu za jednoho cestujícího jedním směrem bez doplňkových služeb.

4.3.1 Přepočítání ceny na jednotnou měnu

Rozeznání této práce dosahuje světových měřítek, proto byla zjištěná cena za odbavení v několika různých měnách. Aby bylo možné ceny mezi sebou porovnávat, bylo potřeba převést všechny ceny na stejnou měnu. Protože je tato práce napsána

v českém jazyce a čtenářem bude Čech, zvolil jsem jako jednotnou měnu českou korunu (CZK).

Přepočítání jsem provedl podle kurzů České národní banky ke dni 25.11.2014 u měn devizového trhu. Ostatní měny jsem převedl podle kurzu ke dni 31.10.2014. Kurzovní listy jsem uvedl v Příloze č. 5. Všechny přepočtené ceny jsem zaokrouhlil na stovky korun českých.

4.3.2 Stanovení poměru ceny a kvality

Jako další kvalitativní měřítko jsem využil v porovnání VIP servisů poměr mezi cenou a kvalitou služeb. Kvalitou služeb se v této práci rozumí spíše rozsah nabízených služeb. Kvalita služeb byla hodnocena částečně, protože dotazníkové šetření nabízí pouze omezenou možnost objektivního hodnocení kvality.

Poměr jsem stanovil jako podíl ceny a průměrného počtu bodů stanoveného podle metody průměru popsané v kapitole 4.2.3. Zvolil jsem metodu průměru, protože nejlépe vystihuje kvalitativní hodnocení VIP servisu. Výsledný poměr uvádím jako bezrozměrný, ale v podstatě se jedná o cenu, jakou stojí jeden bod. Z toho vyplývá, že čím menší číslo, tím lepšího výkonu salonek dosahuje.

$$= \text{cena} / (\text{SUMA}(X_1 Y_1 : X_2 Y_2) / \text{POČET}(X_1 Y_1 : X_2 Y_2))$$

5 Porovnání VIP servisů

Po získání všech potřebných informací, jejich zpracování a stanovení analytických metod mohu přistoupit k samotnému porovnání letišť, která nabízejí VIP servis. V této kapitole budu uvádět IATA kódy letišť, kterými jsou myšleny VIP servery na oněch letištích.

Tabulka 4 - Pořadí podle metody součtu

POŘADÍ	LETIŠTĚ	POČET BODŮ
1.	AUH	126
2.	PRG	123
3.	SVX	118
4.	TLL	112
5.	MUC	110
6.	DXB	108
7.	DUB	104
8.	RIX	103
9.	FRA	102
10.	LHR	100

Tabulka 5 - Pořadí podle metody částečného součtu

POŘADÍ	LETIŠTĚ	POČET BODŮ
1.	AUH	101
2.	PRG	96
2.	SVX	96
2.	FRA	96
3.	TLL	93
4.	DUB	91
4.	MUC	91
5.	DUS	86
6.	DXB	84
7.	KRK	83

U metod součtu a částečného součtu uvádím pořadí pouze prvních deseti letišť, protože se jedná o neobjektivní metody, jak jsem popsal v kapitole 4.2. Všechna letiště v tabulkách výše dosahují poměrně vyrovnaných bodových hodnocení, můžu tedy konstatovat, že VIP servis na všech zmíněných letištích dosahuje velice dobrých výsledků.

Tabulka 6 – Pořadí podle metody průměry

POŘADÍ	LETIŠTĚ	POČET BODŮ	POŘADÍ	LETIŠTĚ	POČET BODŮ
1.	AUH	6,63	14.	SVO	4,95
2.	PRG	6,47	15.	ARN	4,74
3.	FRA	6,38	16.	BLQ	4,58
4.	SVX	6,21	17.	ALA	4,53
5.	TLL	5,89	18.	AER	4,47
6.	LHR	5,88	18.	HEL	4,47
7.	MUC	5,79	19.	SKP	4,22
8.	DXB	5,68	20.	AMS	4,11
9.	DUS	5,65	21.	KGD	4,05
10.	DUB	5,47	22.	OSL	3,95
11.	RIX	5,42	23.	ZRH	3,47
12.	HAM	5,05	24.	CPH	3,16
12.	KRK	5,05	25.	HAJ	3,05
13.	LED	5,00			

V Tabulce 6 uvádím pořadí všech hodnocených letišť. Porovnám-li výsledky všech tří použitých metod, dojdou k závěru, že nejvyšší pozice v žebříčku podle metody průměru jsou zastoupeny danými letišti oprávněně, že se nejedná o chybu.

Tabulka 7 - Pořadí podle poměru ceny a kvality

POŘADÍ	LETIŠTĚ	POČET BODŮ	POMĚR CENY A KVALITY	CENA
1.	PRG	6,47	602	3 900 Kč
2.	SVX	6,21	789	4 900 Kč
3.	TLL	5,89	1 408	8 300 Kč
4.	FRA	6,38	1 553	9 900 Kč
5.	AUH	6,63	1 825	12 100 Kč
6.	LHR	5,88	14 195	83 500 Kč

Ze srovnání šesti nejlepších VIP servisů (určených metodou průměru) podle poměru ceny a kvality vyplývá, že servis v Praze (PRG) dosahuje nejlepších výkonů, naopak služby v Londýně (LHR) se jeví jako předražené. Některé salonky stanovují cenu společnou i pro větší počet osob, jako například servis v Tallinnu (TLL), kde odbavení jedné osoby stojí stejně jako osob sedmi. Potom při využití salonku více cestujícími letiště TLL dosahuje nejlepšího poměru ceny a kvality.

5.1 Závěrečné zhodnocení

Porovnávání VIP servisů v této práci vycházelo z dotazníkového šetření, které bylo doplněno o informace z oficiálních zdrojů jednotlivých salonků. Hodnotící kritéria pokrývala zejména rozsah nabízených služeb. Proto považuji za důležité zmínit, že luxus, atmosféra, kvalita služeb, personál a celkový dojem salonku nemohl být téměř hodnocen. Hodnocení i těchto měřítek by bylo vysoko nad rámec této práce a pravděpodobně bych dospěl k odlišným výsledkům.

Rozdíly nejlepších servisů jsou, co se rozsahu služeb týče, minimální. Ceny jsou vcelku vyrovnané, i když se najdou výjimky. Takový extrém představuje VIP servis v Londýně (LHR), kde cena podle mého průzkumu neodpovídá službám. Přesto může být cena oprávněná díky luxusu a kvalitě, což jsem nehodnotil.

I když se v mnoha případech jedná o VIP servis, jeho některé služby jsou příplatkové, nebo úplně chybí. Takové služby potom vyčleňují nejlepší servisy do horních příček žebříčků hodnocení. Klienty překvapí velký rozptyl v nabídkách občerstvení, kde se mohou setkat třeba i jen se slaným a sladkým pečivem. Naopak v těch nejlepších saloncích se servíruje teplé jídlo a v nabídce nechybí prémiové značky alkoholu.

VIP servisy na velkých letištích s mnoha terminály bývají rozděleny do několika salonků, většinou jeden salonek přísluší jednomu terminálu. Obsluhovat jedním salonkem celé rozsáhlé letiště velké kapacity je z pohledu odbavovacích procesů velice náročné, proto často existuje řešení v podobě samostatného VIP terminálu, kde probíhá kompletní proces odbavení bez nutnosti interakce se složkami v jiných terminálech. VIP terminál nabízí prostor a možnosti rozvinout služby do značného rozsahu a kvality, jako tomu je například v Abu Dhabi (AUH), Dubaji (DXB) a Petrohradu (LED). Na největších letištích

světa nabývá na významu služba Meet & Greet (obdoba VIP asistence), proto tato letiště disponují salonkem pouze pro vládní delegace, nebo žádný VIP servis neprovozují.

Nespornou výhodou VIP terminálů bývají parkoviště pro klienty salonku a možnost doprovodných osob. Tyto nadstandardní služby jsou hůře realizovatelné salonky umístěnými v běžných terminálech. Přesto se najdou takové VIP servisy, které i tyto služby nabízejí.

Jednoznačně nelze určit nejlepší VIP servis, kvůli již zmíněným důvodům. Nicméně pořadí uvedené v tabulkách výše můžu považovat za objektivní nalezení těch nejlepších salonků.

5.2 Přínos porovnání pro VIP Service Club Continental

Porovnání ukázalo, že VIP Service Club Continental patří mezi světovou špičku v poskytování VIP služeb na letišti. Rozsah služeb odpovídá požadavkům nejnáročnějších klientů a světovým standardům.

Přes nespornou kvalitu salonku CC se nabízí prostor ke zlepšení. Teplá kuchyně zajisté chybí v portfoliu služeb. Některé další doplňkové služby by mohly portfolio rozšířit. Mytí a čištění vozidel klientů, jež nabízí salonek ve Frankfurtu (FRA), je jednou z nich. Řada klientů by uvítala služby concierge, který by zajišťoval požadavky nesouvisející s odbavením. Obecně řešeno portfolio služeb je velice široké a vždy existuje prostor ke zvyšování kvality.

K rozšíření a zkvalitnění některých služeb by mohlo pomoci přesunutí salonku do VIP terminálu, který jako takový na Letišti Václava Havla Praha neexistuje. Samostatný terminál není nutnou podmínkou, nicméně rozšíření prostor by salonku prospělo. Na druhou stranu bych se vyvaroval dramatickému navýšování kapacity, protože by mohl být narušen osobní až rodinný přístup personálu ke klientům. Právě rodinné prostředí patří mezi přednosti salonku.

Další oblastí, kam posunout služby salonku, může být spolupráce mezi VIP servisy. Rozsah spolupráce by mohl být na několika úrovních. Vzhledem k nejčastějším destinacím odbavovaných z CC a provedenému průzkumu by se nabízelo navázat dialog

se salonky v Moskvě (SVO), Dubaji (DXB), Londýně (LHR), Frankfurtu (FRA) a Curychu (ZRH). Již dnes mezi sebou spolupracují ruské salonky v Moskvě (SVO), Sochi (AER), Kaliningradu (KGD), Petrohradu (LED) a Jekatěrinburku (SVX).

VIP Service Club Continental za poměrně široké spektrum služeb účtuje relativně malé ceny. Ve srovnání s ostatními servisy prostor ke zdražení existuje, proto bych byl pro změnu cenové politiky.

6 Závěr

Hlavní výzkumný problém, srovnání VIP servisu na letišti v Praze s letišti ve světě, jsem splnil. V úvodu práce jsem si stanovil tři cíle:

- Shrnutí všech možností odbavení cestujících na Letišti Václava Havla Praha

Procesy odbavení na pražském letišti jsem popsal v kapitolách *2.3 Letištní procesy cestujících* a *2.4 Služby cestujícím*.

- Získání informací o VIP servisu na světových letištích

Dotazníkovým šetřením mezi světovými salonky jsem shromáždil žádané informace. Některé další potřebné informace jsem získal z oficiálních materiálů zkoumaných salonků.

- Porovnání VIP servisu ve světě s VIP Service Club Continental

Problematice porovnání VIP servisů se věnuje kapitola *5 Porovnání VIP servisů*.

Splnil jsem všechny stanovené cíle způsobem, který jsem uvedl u každého z nich.

6.1 Odpovědi na výzkumné otázky

V úvodu jsem si položil tři výzkumné otázky.

I. Jak funguje odbavení s využitím salonku VIP Service Club Continental?

Procesy odbavení při příletu, odletu i tranzitu jsem vysvětlil v kapitole *3.1 VIP Service Club Continental*, kde jsem také popsal doplňkové služby.

II. Je VIP Service Club Continental konkurence schopný ve světovém měřítku?

Z dotazníkového šetření a dalších informací, které jsem zanalyzoval, jsem sestavil žebříček nejlepších VIP servisů. Výsledky jasně ukazují, že salonek CC se řadí mezi světovou špičku. Proto můžu tvrdit, že VIP Service Club Continental je konkurenceschopný.

III. V jakých oblastech se nabízí prostor ke zlepšení salonku VIP Service Club Continental?

Podněty a náměty ke zlepšení nebo rozšíření služeb jsem uvedl v kapitole *5.2 Přínos porovnání pro VIP Service Club Continental*.

Na všechny výzkumné otázky jsem vypracováním této práce našel odpověď.

Použité zdroje

1. **Lorenc, Miroslav.** Závěrečné práce - metodika. *Lorenc.info*. [Online] [Citace: 15. listopad 2014.] <http://lorenc.info/zaverecne-prace/metodika.htm>.
2. **Vodáková, Jitka, Černochová, Miroslava a Rambousek, Vladimír.** Metodické pokyny pro zpracování diplomových prací. [Online] [Citace: 16. listopad 2014.] <http://it.pedf.cuni.cz/metodika/?kap=6>.
3. **Letiště Praha, a.s.** Letiště Václava Havla Praha. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/o-letisti-praha/letiste-vaclava-havla-praha/>.
4. **Letiště praha, a.s.** Připomenutí Václava Havla. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/o-letisti-praha/letiste-vaclava-havla-praha/pripomenuti-vaclava-havla/>.
5. **Řízení letového provozu ČR, s.p.** *Letecká informační služba*. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] http://lis.rlp.cz/ais_data/aip/data/valid/a2-pr-adc.pdf.
6. **Dudáček, Lubomír.** *Dopravní letiště Prahy 2001 - 2005*. Praha : Miroslav Bílý, 2005. ISBN 80-86524-09-4.
7. **Letiště Praha, a.s.** Výroční zprávy. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/vyrocnizpravy/Contents/1/18B8A8148F012667CC6EF5A341BC2E4C/resource.pdf>.
8. **Letiště Praha, a.s.** Zajímavosti - Letiště v čase. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/bezpecnost-na-letisti/safety/zajimavosti/?detail=1>.
9. **E15.cz.** Vlákem na letiště do roku 2020, slibuje SŽDC. *zpravy.e15.cz*. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://zpravy.e15.cz/byznys/doprava-a-logistika/vlakem-na-letiste-do-roku-2020-slibuje-szdc-1029920>.

10. **Česká televize.** ČT 24: Ekonomika. [Online] [Citace: 17. listopad 2014.] <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/ekonomika/281513-ruzyne-se-musi-do-roka-zvetsit-aby-mohla-hostit-a380/>.
11. **Letiště Praha, a.s.** REST & FUN CENTER. [Online] [Citace: 20. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/letiste-pro-cestujici/rest-fun-center/>.
12. **Menzies Aviation (Czech), s.r.o.** Odbavení cestujících. [Online] [Citace: 20. listopad 2014.] <http://www.menziesaviation.cz/odbaveni-cestujicich>.
13. **Letiště Praha, a.s.** Citigold Lounge. [Online] [Citace: 21. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/vip-service/prehled-sluzeb-salonky/citigold-lounge/>.
14. **L-3 Communications Security & Detection Systems.** ProVision 2. *Advanced Imaging Technology*. [Online] [Citace: 22. listopad 2014.] <http://www.sds.l-3com.com/advancedimaging/provision-2.htm>.
15. **VIP Service Club Continental.**
16. **Letiště Praha, a.s.** Výroční zprávy. *Letiště Václava Havla Praha, Ruzyně*. [Online] [Citace: 25. listopad 2014.] <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/vyrocnizpravy/>.
17. **Česká národní banka.** Kurzy devizového trhu. [Online] [Citace: 26. listopad 2014.] http://www.cnb.cz/cs/financni_trhy/devizovy_trh/kurzy_devizoveho_trhu/denni_kurz.jsp?date=25.11.2014.
18. **Česká národní banka.** Kurzy ostatních měn. [Online] [Citace: 26. listopad 2014.] http://www.cnb.cz/cs/financni_trhy/devizovy_trh/kurzy_ostatnich_men/kurzy.jsp?mesic=10&rok=2014.
19. **ABZ.CZ.** *ABZ slovník českých synonym*. [Online] [Citace: 20. listopad 2014.] <http://www.slovník-synonym.cz/web.php/slovo/foyer>.

Seznamy obrázků a tabulek

Seznam obrázků

Obr. 1 - Letištní ICAO mapa s vyznačením jižního a severního areálu (5)	15
Obr. 2 - Paralelní dráha 06R/24L (8).....	16
Obr. 3 - Letiště Václava Havla Praha v roce 2020 (6).....	17
Obr. 4 - Návrh odbočky společnosti OHL ŽS na trati Praha - Kladno (9).....	18
Obr. 5 - Mapa umístění CC (označeno žlutě) (15)	25
Obr. 6 - Body skener L-3 ProVision 2 (14).....	28
Obr. 7 - Zobrazení kontrolované osoby po oskenování (14).....	29

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Nejčastější destinace odbavené v CC v roce 2013	38
Tabulka 2 - Nejčastější destinace odbavené v CC v roce 2014.....	38
Tabulka 3 - Škálování hodnotících kritérií	41
Tabulka 4 - Pořadí podle metody součtu	46
Tabulka 5 - Pořadí podle metody částečného součtu.....	46
Tabulka 6 – Pořadí podle metody průměry	47
Tabulka 7 - Pořadí podle poměru ceny a kvality	47

Seznam použitých IATA kódů letišť

AER	Sochi Adler
ALA	Almaty
AMS	Amsterdam Schiphol
ARN	Stockholm Arlanda
AUH	Abu Dhabi
BLQ	Bologna
CPH	Kodaň
DUB	Dublin
DUS	Dusseldorf
DXB	Dubai
FRA	Frankfurt
HAJ	Hannover
HAM	Hamburg
HEL	Helsinky
KGD	Kaliningrad Khrabrovo
KRK	Krakow
LED	Petrohrad Pulkovo
LHR	Londýn Heathrow
MUC	Mnichov
OSL	Oslo
PRG	Praha Ruzyně
RIX	Riga
SKP	Skopje
SVO	Moskva Sheremetyevo
SVX	Ekaterinburg Koltsovo
TLL	Tallinn
ZRH	Curych Kloten

Přílohy

Příloha č. 1: Ceník služeb VIP Service Club Continental

www.prg.aero

VIP Service Club Continental
CENY SLUŽEB

VIP SERVICE CLUB CONTINENTAL
Kompletní VIP odbavení cestujícího v Clubu CONTINENTAL při přeletu nebo odletu včetně zavazadel při písemné objednávce minimálně 24 hodin předem

- 3 900 Kč – 1 osoba
- 5 500 Kč – 2 osoby
- 7 000 Kč – 3 osoby
- 8 400 Kč – 4 osoby
- 1 000 Kč – Odbavení dítěte do 15 let v doprovodu dospělé osoby

VIP SERVICE EXPRESS
 Kompletní VIP odbavení cestujícího v Clubu CONTINENTAL při přeletu nebo odletu včetně zavazadel při písemné objednávce kratší než 24 hodin předem

- 5 850 Kč – 1 osoba
- 8 250 Kč – 2 osoby
- 10 500 Kč – 3 osoby
- 12 600 Kč – 4 osoby
- 1 500 Kč – Odbavení dítěte do 15 let v doprovodu dospělé osoby

Ceny se vztahují vždy k jednomu přeletu nebo odletu se stejným číslem letu

VIP Service • Letiště Praha, a. s.
K Letišti 6/1019 • 160 08 Praha 6
+420 220 114 490 • +420 220 562 525
vip.service@prg.aero • www.prg.aero

OSTATNÍ SLUŽBY

- 500 Kč – parkování za každých započatých 24 hodin nad rámec parkování zdarma
- 100 Kč – balení standardního zavazadla
- 200 Kč – balení nestandardního zavazadla (golfové bagy, lyže, kočárky atp.)
- 590 Kč – dovoz maximálně 4 ks zavazadel do 30 km
- 290 Kč – doprovodná/ neletící osoba

Občerstvení nad rámec all-inclusive dle ceníku v Clubu CONTINENTAL
Odbavení dítěte do 3 let v doprovodu dospělé osoby zdarma

CELOROČNÍ ČLENSTVÍ GOLD CARD

- Kompletní VIP odbavení cestujícího v Clubu CONTINENTAL při přeletu i odletu včetně zavazadel
- Parkování 1 vozidla po dobu letu cestujícího zdarma na hliďaném VIP parkovišti
170 000 Kč – 1 osoba/rok

Více informací o poskytovaných službách a jejich cenách naleznete na www.prg.aero.
Všechny uvedené ceny jsou včetně DPH.

Letiště Praha
SKUPINA ČESKÝ AERODROMING

Příloha č. 2: Reklama VIP Service Club Continental

VIP Service Club CONTINENTAL
Travel with glamour

www.prg.aero

**VIP SERVICE CLUB CONTINENTAL
PRIVÁTNÍ ODBAVENÍ V LUXUSNÍM PROSTŘEDÍ**

VIP Service v Clubu CONTINENTAL poskytuje

- Škoda Limousine Service s řidičem do 30 km z/na letiště zdarma
- parkování 48 hodin zdarma na hlídaném parkovišti
- okamžité a privátní odbavení cestujících i zavazadel bez čekání
- soukromí a pohodlí v luxusním prostředí
- all-inclusive občerstvení s obsluhou (alko, nealko, snack)
- TV, wi-fi, denní tisk
- diskrétní bezpečnostní kontrolu
- odvoz přímo k letadlu a samostatný vstup na palubu letadla při odletu
- při příletu odvoz přímo z letadla a doručení zavazadel do Clubu CONTINENTAL
- individuální péči našeho Agenta
- dětský koutek
- tax free

Jak lze službu objednat?
Odbavení v Clubu CONTINENTAL si můžete rezervovat telefonicky nebo e-mailem nejméně 24 hodin před odletem nebo příletem. Při rezervaci, prosím, nahláste číslo, destinaci a čas Vašeho letu.

Kontakt
VIP Service • Letiště Praha, a. s. • K Letišti 6/1019 • 160 08 Praha 6
+420 220 114 490 • +420 220 562 525 • +420 724 888 914
vip.service@prg.aero • www.prg.aero



Letiště Praha

Příloha č. 3: Dotazník

MY QUESTION (POSSIBLE ANSWER)	YOUR ANSWER
<p>What is the name of your airport / service / lounge?</p>	
<p>Is your lounge open 24/7?</p>	
<p>Who can visit your lounge? (Everybody who is willing to pay, First Class passengers only, Government only, etc.)</p>	
<p>What types of flights are you able to handle? (Scheduled flights, Private flights, General Aviation flights)</p>	
<p>What are the possible ways to make a reservation? (Email, Fax, Phone call, Online form, Partner - travel agency, etc.)</p>	
<p>Do you offer a limousine service to/from airport?</p>	
<p>Do you offer a porter/lobby boy services?</p>	
<p>Do you have your private parking for clients?</p>	
<p>Do you offer baggage wrapping service?</p>	
<p>Does your client have a private agent services? Agent meets client requirements related to handling.</p>	
<p>What kinds of refreshment do you offer? (Cold food, Hot dishes, Non-alcoholic beverages, Alcoholic drinks, Wines, Champagne, etc.)</p>	
<p>Do you have a shower for clients?</p>	
<p>Do you offer a daily press and Wi-Fi connection?</p>	

Does your client have a private room or he has to share a room with other clients?

Is it possible to visit a duty free shops while staying in your lounge?	
Is it possible to do a tax-free formalities? (Customs stamp, Cashback)	
Do you have your own passport and security control? Separately from other passengers.	
Do you offer a limousine service to/from the aircraft?	
Is your lounge wheelchair accessible?	
Is there a children's playroom in your lounge?	
What is the price for departure or arrival for one person?	

Příloha č. 4: Průvodní dopis k dotazníku

Dear Sir, Dear Madam,

my name is David Jelínek and I am finishing my aviation education at the Czech Technical University in Prague. I am writing a Bachelor thesis about comparison of airport's VIP services in the world and I would kindly ask you to fill out my attached questionnaire. I will be very pleased if you can provide me a short answers about your VIP Service. I know you certainly do not have much time, nevertheless I am quite sure it will not take you more than just a few minutes and you will provide me necessary and important informantions for my Bachelor thesis.

If you are interested in my workplace, please do not hesitate to visit our website <http://www.prg.aero/en/passenger-services/vip-service/club-continental/>

I will be very grateful if you can answer me as soon as possible!

Once again, thank you so much and have a nice day!

Best regards,

David Jelínek

Employee of the VIP Service Club Continental
Student of Czech Technical University in Prague

Letiště Praha, a. s. / Prague Airport

K Letišti 6/1019
160 08 Praha 6

GPS: N 50°1.089253', E 14°27.00111'

tel.: +420 220 114 490

+420 724 888 914

fax: +420 220 114 372

vip.service@prg.aero

www.prg.aero



VÁCLAV HAVEL AIRPORT PRAGUE

Příloha č. 5: Kurzy devizového trhu a ostatních měn (17) (18)

Platnost pro 25.11.2014 Pořadí: 229

země	měna	množství	kód	kurz
Austrálie	dolar	1	AUD	18,942
Brazílie	real	1	BRL	8,806
Bulharsko	lev	1	BGN	14,103
Čína	renminbi	1	CNY	3,619
Dánsko	koruna	1	DKK	3,708
EMU	euro	1	EUR	27,585
Filipíny	peso	100	PHP	49,384
Hongkong	dolar	1	HKD	2,863
Chorvatsko	kuna	1	HRK	3,595
Indie	rupie	100	INR	35,872
Indonesie	rupie	1000	IDR	1,825
Izrael	šekel	1	ILS	5,739
Japonsko	jen	100	JPY	18,807
Jihoafrická rep.	rand	1	ZAR	2,018
Jižní Korea	won	100	KRW	2,000
Kanada	dolar	1	CAD	19,695
Litva	litas	1	LTL	7,989
Maďarsko	forint	100	HUF	9,020
Malajsie	ringgit	1	MYR	6,622
Mexiko	peso	1	MXN	1,626
MMF	SDR	1	XDR	32,472
Norsko	koruna	1	NOK	3,260
Nový Zéland	dolar	1	NZD	17,284
Polsko	zlotý	1	PLN	6,591
Rumunsko	nové leu	1	RON	6,219
Rusko	rubl	100	RUB	48,760
Singapur	dolar	1	SGD	17,036
Švédsko	koruna	1	SEK	2,977
Švýcarsko	frank	1	CHF	22,930
Thajsko	baht	100	THB	67,671
Turecko	lira	1	TRY	9,970
USA	dolar	1	USD	22,203

Velká Británie	libra	1	GBP	34,791
----------------	-------	---	-----	--------

31.10.2014 Pořadí: 10

země	měna	množství	kód	kurz
Afghánistán	afghani	100	AFN	38,871
Albánie	lek	100	ALL	20,009
Alžírsko	dinár	100	DZD	26,525
Angola	kwanza	100	AOA	22,346
Argentina	peso	1	ARS	2,608
Arménie	dram	100	AMD	5,418
Aruba	gulden	1	AWG	12,672
Ázerbájdžán	manat	1	AZN	28,347
Bahamy	dolar	1	BSD	22,176
Bahrajn	dinár	1	BHD	58,822
Bangladéš	taka	100	BDT	28,688
Barbados	dolar	1	BBD	11,107
Belize	dolar	1	BZD	11,200
Bělorusko	rubl	100	BYR	0,207
Bermudy	dolar	1	BMD	22,176
Bhútán	ngultrum	100	BTN	36,138
Bolivie	boliviano	1	BOB	3,233
Bosna a Hercegovina	marka	1	BAM	14,199
Botswana	pula	1	BWP	2,417
Brunej	dolar	1	BND	17,243
Burundi	frank	100	BIF	1,429
Cape Verde	escudo	100	CVE	25,625
Curacao a St. Marteen ¹²⁾	gulden	1	ANG	12,672
Dominikánská republika	peso	100	DOP	50,979
Džibutsko	frank	100	DJF	12,518
Egypt	libra	1	EGP	3,102
Eritrea	nakfa	1	ERN	1,478
Etiopie	birr	1	ETB	1,111
Falklandy	libra	1	FKP	35,414
Fidži	dolar	1	FJD	11,423
Francouzská Polynésie	frank CFP	100	XPF	23,407
Gambie	dalasi	100	GMD	52,056
Ghana ⁶⁾	Ghana cedi	1	GHS	6,974

Gibraltar	libra	1	GIP	35,414
Gruzie	lari	1	GEL	12,708
Guatemala	quetzal	1	GTQ	2,914
Guinea	frank	1000	GNF	3,271
Guyana	dolar	100	GYP	10,913
Haiti	gourde	100	HTG	50,172
Honduras	lempira	1	HNL	1,044
Chile	peso	100	CLP	3,838
Irák	dinar	1000	IQD	19,084
Írán	rial	1000	IRR	0,830
Island	koruna	100	ISK	18,127
Jamajka	dolar	100	JMD	19,744
Jemen	rial	100	YER	10,326
Jordánsko	dinár	1	JOD	31,366
Kajmanské ostrovy	dolar	1	KYD	27,044
Kambodža	riel	1000	KHR	5,449
Katar	rial	1	QAR	6,090
Kazachstán	tenge	100	KZT	12,251
Keňa	šilink	100	KES	24,819
KLDR ¹¹⁾	won	1	KPW	17,058
Kolumbie	peso	1000	COP	10,754
Komory	frank	100	KMF	5,686
Konžská demokratická republika	frank	100	CDF	2,440
Kostarika	colon	100	CRC	4,160
Kuba	peso	1	CUP	22,176
Kuvajt	dinár	1	KWD	76,419
Kyrgyzstán	som	100	KGS	38,669
Laos	kip	1000	LAK	2,761
Lesotho	loti	1	LSL	2,019
Libanon	libra	1000	LBP	14,667
Libérie	dolar	100	LRD	26,400
Libye	dinár	1	LYD	18,488
Macao	pataca	1	MOP	2,778
Madagaskar	ariary	1000	MGA	8,259
Makedonie	denár	100	MKD	45,248
Malawi	kwacha	100	MWK	4,917

Maledivy	rufiya	1	MVR	1,450
Maroko	dirham	1	MAD	2,515
Mauritánie	ouguiya	100	MRO	7,673
Mauritius	rupie	100	MUR	70,782
Moldávie	leu	1	MDL	1,519
Mongolsko	tugrik	100	MNT	1,195
Mosambik	nový metical	1000	MZN	722,345
Myanmar ¹³⁾	kyat	1	MMK	0,022
Namibie	dolar	1	NAD	2,019
Nepál	rupie	100	NPR	22,700
Nigérie	naira	100	NGN	13,395
Nikaragua	cordoba	1	NIO	0,845
Omán	rial	1	OMR	57,601
Pákistán	rupie	100	PKR	21,593
Panama	balboa	1	PAB	22,176
Papua-Nová Quinea	kina	1	PGK	8,493
Paraguay	guarani	1000	PYG	4,803
Peru	nuevo sol	1	PEN	7,597
Rwanda	frank	100	RWF	3,237
Salvádor	colon	1	SVC	2,537
Samoa	tala	1	WST	9,070
Saudská Arábie	riyal	1	SAR	5,911
Seychely	rupie	1	SCR	1,592
Sierra-Leone	leone	1000	SLL	5,075
Somálsko	šilink	1000	SOS	28,651
Spojené arabské emiráty	dirham	1	AED	6,038
Srbsko ⁴⁾	dinár	100	RSD	23,363
Srí Lanka	rupie	100	LKR	16,961
Státy střední Afriky ¹⁾	frank CFA	100	XAF	4,231
Státy západní Afriky ²⁾	frank CFA	100	XOF	4,230
Súdán ⁵⁾	libra	1	SDG	3,904
Surinam	dolar	1	SRD	6,823
Svatá Helena	libra	1	SHP	34,350
Svatý Tomáš a Princův ostrov	dobra	1000	STD	1,168
Svazijsko	lilangeni	1	SZL	2,019
Sýrie	libra	100	SYP	13,469

Šalomounovy ostrovy	dolar	1	SBD	3,009
Tádžikistán	somoni	1	TJS	4,390
Taiwan	dolar	100	TWD	72,840
Tanzanie	šilink	100	TZS	1,303
Tonga	pa`anga	1	TOP	11,219
Trinidad a Tobago	dolar	1	TTD	3,509
Tunisko	dinár	1	TND	12,183
Turkmenistán ⁹⁾	nový manat	1	TMT	7,793
Uganda	šilink	100	UGX	0,821
Ukrajina	hřivna	1	UAH	1,712
Uruguay	peso	100	UYU	92,670
Uzbekistán	sum	100	UZS	0,930
Vanuatu	vatu	100	VUV	22,885
Venezuela ⁷⁾	bolivar	1	VEF	3,529
Vietnam	dong	1000	VND	1,043
Východokaribská oblast ³⁾	dolar	1	XCD	8,337
Zambie ¹⁴⁾	kwacha	1	ZMW	3,542
Zimbabwe ^{8), 10)}	dolar	1000	ZWL	0,000

1) Měnová unie zemí Čad, Gabon, Kamerun, Kongo, Rovnicková Guinea a Středoafriická republika

2) Měnová unie zemí Benin, Burkina Faso, Guinea-Bissau, Mali, Niger, Pobřeží slonoviny, Senegal a Togo

3) Měnová unie zemí Antigua a Barbuda, Dominika, Grenada, Montserrat, Svatý Kryštof a Nevis, Svatá Lucie, Svatý Vincenc a Grenadiny

4) Dne 3. června 2006 byla vyhlášena nezávislost Republiky Černá Hora; oficiální měnou Černé Hory je euro.

5) Od března 2007 byla v Súdánu zavedena nová měna - sudánská libra (SDG). Vztah mezi původní SDD a novou měnou je 1 SDG = 100,- SDD.

6) Od 1.7.2007 Ghanská republika redenominovala svou měnu v poměru 10.000 GHC = 1 GHS. Název měny se změnil z cedi na Ghana cedi.

7) Od 1.1.2008 Venezuela redenominovala svou měnu v poměru 1.000 VEB = 1 VEF. Název měny se změnil z bolivaru na bolivar fuerte. S platností od září 2012 se název měny změnil zpět na bolivar.

8) Vzhledem k extrémnímu oslabování zimbabwského dolaru ČNB od května do srpna 2008 pozastavila zveřejňování kurzu této měny. Od prosince 2008 ČNB opět pozastavila zveřejňování kurzu této měny.

9) Od 1.1.2009 Turkmenistán redenominoval svou měnu v poměru 5.000 TMM = 1 TMT. Název měny se změnil z manat na nový manat.

10) S platností od 1.8.2008 Zimbabwe redenominovala svou měnu v poměru 1:10.000.000.000 a změnila kód měny ze ZWD na ZWR. S platností od 1.2.2009 se kód měny ZWR změnil na ZWL.

11) Kurz wonu silně posílil následkem měnové reformy (100:1) provedené koncem roku 2009.

12) S platností od 10. října 2010 byly zrušeny Nizozemské Antily jako autonomní součást Nizozemského království. Ostrovy Curacao a St. Marteen zůstaly i nadále autonomní, zbývající ostrovy se staly součástí Nizozemska.

13) S platností od 2.4.2012 byl změněn režim kurzu kyatu na volně plovoucí, což vedlo k jeho prudkému oslabení.

14) Od 1.1.2013 Zambie změnila kód měny ze ZMK na ZMW a provedla redenominaci v poměru 1.000 ZMK = 1 ZMW.