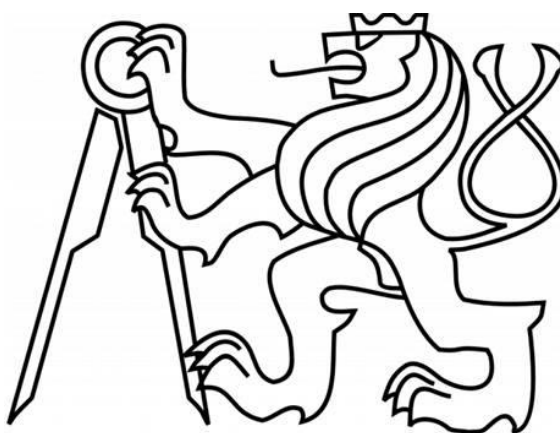


**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ**

**Fakulta dopravní**



**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě**

Vedoucí práce:

**Ing. Petra Skolilová**

Zpracoval:

**Bc. Jan Tesař**

**Praha 2016**



**K617 ..... Ústav logistiky a managementu dopravy**

**ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

**Bc. Jan Tesař**

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

**N 3710 – LO – Logistika, technologie a management dopravy**

Název tématu (česky): **Vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě**

Název tématu (anglicky): Development Ticketing in Passenger Air Traffic

**Zásady pro vypracování**

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

- Legislativa pro problematiku přepravních dokladů v osobní letecké dopravě
- Charakteristika přepravních a s nimi spojených dalších dokladů v osobní letecké dopravě
- Historický vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě
- Nákladová analýza jednotlivých verzí přepravních dokladů
- Logisticky-procesní analýza jednotlivých verzí přepravních dokladů
- Znalostní analýza jednotlivých verzí přepravních dokladů
- Vyhodnocení

Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího diplomové práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

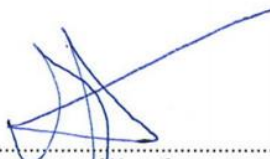
Seznam odborné literatury: Pruša, J. a kolektiv. Svět letecké dopravy. 1. vydání, Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007  
Holloway, S. Straight and level. 3rd edition, Burlington: Ashgate Publishing Company, 2008


Vedoucí diplomové práce: **Ing. Petra Skolilová**

Datum zadání diplomové práce: **30. června 2014**  
(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 diplomové práce: **1. června 2016**

- 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. Lukáš Týfa, Ph.D.  
vedoucí  
Ústavu logistiky a managementu dopravy

  
.....  
prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek, dr. h. c.  
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.

  
.....  
Bc. Jan Tesař  
jméno a podpis studenta

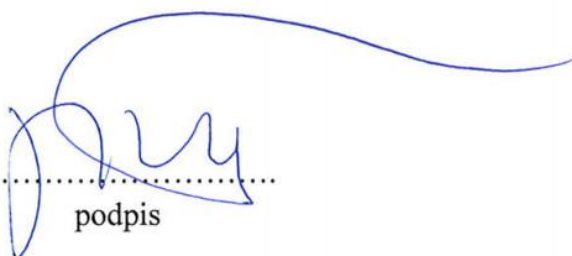
V Praze dne ..... 22. prosince 2015

## Prohlášení

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

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).

V Praze dne 1. června 2016



.....  
podpis

## **Poděkování**

Rád bych využil této příležitosti k poděkování vedoucí mé práce, Ing. Petře Skolilové, za odborné vedení, pomoc a ochotu, s jakou se mi vždy věnovala.

Dále bych chtěl velmi poděkovat mé rodině za podporu, které se mi neustále dostává. Velké díky si zaslouží i moji bývalí a současní kolegové a za odborné rady podložené praxí.

## **Abstrakt**

Název práce: Vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě

Autor: Bc. Jan Tesař

Druh práce: Diplomová práce

Škola: České vysoké učení technické v Praze, Fakulta dopravní

Vedoucí práce: Ing. Petra Skolilová

Rok vydání: 2016

Cílem předložené práce je analýza vývoje přepravních dokladů v osobní letecké dopravě. Hlavním výsledkem práce je SWOT analýza implementace projektu elektronických letenek e-Ticketingu. V úvodní kapitole jsou představeni letecký dopravce a organizace IATA, jako stavební kameny vývojového procesu přepravních dokladů. V kapitole druhé jsou zanalyzovány veškeré druhy přepravních dokladů z hlediska charakteristik, vývoje a nákladů. Třetí kapitola přibližuje proces prodeje a distribuce přepravy. Čtvrtá kapitola vyhodnocuje poznatky ze všech předešlých rozborů a uvádí je do širšího kontextu vývoje osobní letecké přepravy. Zároveň je také podrobuje SWOT analýze. Závěrem jsou shrnuty výsledky a splnění cílů práce.

**Klíčová slova:** letenka, papírová letenka, elektronická letenka, palubní vstupenka, PTA, MCO, EMD, zavazadlový lístek, IATA agentura, letecký dopravce, GDS, BSP.

## **Abstract**

Dissertation title: Development Ticketing in Passenger Air Traffic

Author: Bc. Jan Tesař

Type of academic work: Master's dissertation

School: Czech Technical University in Prague, Faculty of Transportation Sciences

Dissertation adviser: Ing. Petra Skolilová

Year of publishing: 2016

The subject of the presented thesis is the analysis of development ticketing in passenger air traffic. The main result of the thesis is SWOT analysis implementation of project e-Ticketing. In the introductory chapter are introduced an airline and IATA organization as core stones of development of ticketing. There are analyzed all kinds of transport documents in the second chapter from the view of characteristics, development and costs. Following third chapter shows the process of sales and distribution while the fourth chapter evaluates the findings from all previous analyzes and presents them in a broader context of development of passenger air transport. These are also subjected to a SWOT analysis. Finally, I summarize the results and meeting my goals.

**Keywords:** passenger ticket, paper ticket, e-ticket, boarding pass, PTA, MCO, EMD, baggage tag, IATA agency, airline, GDS, BSP.

# Obsah

1. Úvod.....	8
1.1 Letecký dopravce .....	10
1.2 Mezinárodní organizace civilní letecké dopravy .....	11
1.2.1 Důvody a historie vzniku .....	11
1.2.2 IATA - nevládní organizace.....	12
1.2.3 ICAO - vládní organizace .....	14
2. Charakteristika přepravních a s nimi spojených dokladů v OLD.....	16
2.1 Prodej a distribuce letecké přepravy cestujících .....	16
2.2 Statistická data osobní letecké přepravy .....	17
2.3 Doklady používané v leteckém přepravním procesu .....	18
2.4 Letenka.....	19
2.5 Historie a vývoj letenek .....	20
2.6 Simplifying the Bussines.....	22
2.7 Konec papírových letenek.....	23
2.8 Papírové letenky.....	25
2.8.1 Měkké letenky .....	28
2.8.2 Tvrdé letenky ATB .....	36
2.9 Elektronické letenky.....	46
2.10 Palubní vstupenky .....	58
2.10.1 Manuální papírový Boarding Pass .....	59
2.10.2 ATB/ATB2.....	59
2.10.3 BCBP .....	60
2.11 PTA .....	64
2.12 MCO.....	65
2.12.1 Papírové MCO .....	65



2.12.2 vMCO/vMPD .....	66
2.13 . EMD .....	68
2.14 Zavazadlový lístek .....	70
3. Prodej a distribuce letecké přepravy .....	73
3.1 Historie .....	74
3.2 Současná praxe .....	76
3.3 IATA prodejní agentury .....	78
3.4 IATA BSP .....	79
3.4.1 BSPlink .....	80
3.4.2 Standard Administrative Forms (SAF) .....	81
3.4.3 Clearingová banka.....	82
3.4.4 Data Processing Centre .....	82
3.5 IATA Clearing House .....	83
4. Vyhodnocení analýz přepravních dokladů .....	84
4.1 SWOT analýza projektu e-Ticketing .....	85
4.1.1 Interní část.....	87
4.1.2 Externí část.....	88
4.1.3 Shrnutí.....	89
5. Závěr .....	96
5.1 Sdělení.....	98
Seznam zkratk .....	99
Seznam obrázků.....	101
Seznam tabulek a grafů.....	103
Seznam použitých zdrojů.....	104
Seznam příloh .....	107

# 1. Úvod

1. ledna roku 1914 se vznesl první pravidelný komerční let společnosti Tampa Airboat Line od městského mola v St. Petersburg. Na palubě byl jeden platící cestující, dřívější starosta města, pan Abe Pheil, který zaplatil 400\$ za 23 minutový let přes záliv do 34 kilometrů vzdálené Tamy. Tato linka fungovala pouhé čtyři měsíce, ale položila základ civilnímu letectví, jak ho známe dnes.

V tento den, v roce vydání této práce, bylo na celém světě přepraveno přes 10 milionů cestujících na 125 000 pravidelných letech.

Osobní letecká přeprava je nejmladší a jednou z nejdynamičtější se rozvíjející druhů přepravy, kterou více než co jiného charakterizuje od nepaměti symbióza leteckého dopravce a zákazníka - cestujícího. Tento vztah je již od prvního letu pana Abe Pheila do dnešních dnů stvrzen dopravní smlouvou mezi poskytovatelem přepravy a jejím uživatelem – letenkou. Tak jak se rozvíjelo letectví a zvyšovali se přepravní kapacity, procházely i letenky svým jedinečným vývojem tak, aby byli co nejlepším a nejefektivnějším prostředníkem mezi dvěma obchodními partnery. Postupem času se zrodila celá skupina dokladů sloužících rozličným účelům napříč osobní leteckou dopravou označovaných jako přepravní doklady.

Ke zpracování tématu vývoje přepravních dokladů v osobní letecké dopravě mě přivedla má profesní zkušenost s prodejem letenek a zákaznickým servisem na letišti Václava Havla v Praze, kde jsem nastoupil na pozici Ticketing Agenta již během mých bakalářských studií na FD ČVUT. Jako profesionál jsem v době svého působení v letech 2011-2014 setkal již pouze s elektronickými letenkami a fascinovala mě představa období cestování, kdy veškeré údaje pro přepravu na druhý konec světa, dokázaly být vměstnány na mezinárodně uznatelné a mezinárodně zúčtovatelné tenké sešity karbonových papírů papírových letenek distribuovaných milionům pasažérů. Z hlediska logistiky a managementu dopravy jde o velice zajímavé téma, které nebylo doposud zpracováno a mohlo by být použito pro studijní účely na Fakultě dopravní, jakožto ucelený zdroj informací o problematice.

Cílem této diplomové práce bylo zanalyzovat vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě s úzkým zaměřením zejména na transformaci modelu papírových letenek na čistě elektronické obchodování známé jako e-Ticketing, které vstoupilo celosvětově v platnost 1. 6. 2008 na popud organizace IATA se záměrem ušetřit miliardy dolarů implementací

efektivnějšího řešení. V souvislosti s odhadovanými úsporami získanými eliminací papírových dokladů z logistického procesu přepravy, jsem si vytyčil také za cíl odpovědět na otázku, zda se tyto úspory promítly do cen pro koncového zákazníka? Další zájmovou oblast jsem si stanovil pokud možno objasnit důvody, které vedly osobní leteckou přepravu k tak revolučním změnám vlastních procesů a standardů.

Pro vypracování ucelených poznatků a závěrů jako budoucího základu pro SWOT analýzu implementace elektronického obchodování přepravních dokladů, jsem se držel několika zásad. Přepravní doklady jsem si vytyčil zanalyzovat jak z pohledu historického vývoje, tak nákladovým zhodnocením, logisticky-procesní analýzou jednotlivých funkčních verzí dokladů a v neposlední řadě hlubokou znalostní analýzou.

V úvodní kapitole přibližuji čtenáři leteckého dopravce jako takového a objasňuji funkci a účel dvou nejdůležitějších organizací na poli celosvětového civilního letectví. Ve druhé kapitole rozebírám charakteristiky veškerých verzí a typů přepravních dokladů od jejich počátků až po nejmodernější verze odpovídajícím těm nejaktuálnějším standardům. Ve třetí kapitole se věnuji prodeji a distribuci letecké přepravy, která je velice úzce spojena s charakteristikami z druhé kapitoly a doplňuje čtenářův přehled k celé problematice.

Čtvrtá vyhodnocující kapitola si klade za cíl vyhodnotit veškeré poznatky předešlých kapitol a použít je pro ověření záměru implementovat elektronický ticketing napříč odvětvím. K analýze byl použit model SWOT a výsledky a rozbor analyzy jsou zde podrobně popsány.

Závěrem jsou sepsány výsledky jak celé práce, tak analýzy, zhodnocen přínos práce a dosažení cíle.

## 1.1 Letecký dopravce

Letecký dopravce je coby provozovatel letadel a **vykonavatel vlastní přepravní činnosti** základním prvkem civilní letecké dopravy. Ke své činnosti potřebuje kromě letadel, personálu, prostředků pro zajištění jejich bezpečného a ekonomického provozu a běžného organizačního zázemí rovněž řadu specializovaných profesí typických pro tento obor; kromě toho se vzhledem k povaze odvětví letecký dopravce neobejde bez mnoha služeb, činností a infrastruktury zajišťovaných externě[4].

Letečtí dopravci mohou převážet cestující, náklad nebo poštu, případně kombinaci těchto typů obchodního vytížení. Historicky nejstarší je přeprava pošty pro národní poštovní organizace (první civilní letadla unesla pouze pilota a minimum další zátěže, přesto však přinesla podstatné zkrácení času oproti dosavadním druhům přepravy díky kombinaci rychlosti, zkrácení trasy a schopnosti překonávat přírodní překážky), následovala přeprava cestujících a teprve s růstem výkonu letadel doprovázeným snižováním nákladů na jejich provoz v přepočtu na přepravní kapacitu došlo i k rozvoji letecké přepravy zboží. Pošta se postupně stala nejmenším ze tří zmíněných druhů placeného zatížení letadel u běžných leteckých společností. Od sedmdesátých let 20. století se však znovu objevují dopravci specializovaní výhradně na přepravu pošty - tzv. zásilkoví dopravci, fungující jako součást privátních poskytovatelů poštovních služeb. Známe tedy dva druhy leteckých dopravců:

- **Osobní dopravci**
- **Nákladní dopravci**

Zákazníky leteckého dopravce jsou tak přímo cestující, cestovní kanceláře, obchodní firmy či státní/poštovní úřady poptávající přepravu zboží. Naopak letecký dopravce vystupuje v roli zákazníka vůči subjektům, které mu poskytují služby, jež si vlastními silami nezajišťuje nebo nemůže zajistit (letištní a letově navigační služby, odbavení letadel a cestujících, údržba letadel, informační technologie a další) [5].

Tato diplomová práce má za cíl přiblížit problematiku vývoje především přepravních dokladů v osobní letecké dopravě, zejména pak vývoj **dopravní smlouvy-letenky** mezi **poskytovatelem (leteckým dopravcem)** a **uživatelem letecké přepravy (cestujícím)**.

## 1.2 Mezinárodní organizace civilní letecké dopravy

### 1.2.1 Důvody a historie vzniku

Věnujme zvláštní pozornost organizacím civilního letectví ve světě i v naší zemi, a to důvodům jejich vzniku, rozvoji apod. Podrobněji se v této práci budu zmiňovat zejména o organizaci IATA, která hraje naprosto zásadní roli a je hybnou silou změn v osobní letecké dopravě.

Nejdříve se jednalo o dopravu vnitrostátní - často letecká pošta razila cestu pozdější přepravě osob (příkladem mohou být USA), následovala přeprava mezinárodní - nejdříve hlavně mezi sousedními státy. Zpočátku se jednalo většinou o dopravu pravidelnou, tedy provozovanou podle letového řádu, i když tehdy mnohem více „nepravidelnou“ než dnes, a to nejen kvůli počasí (většina evropských leteckých společností létala jenom od března do listopadu), ale často i pro technické závady. Výjimkou nebyla tehdy ani poměrně častá nouzová mezipřistání někde na poli v průběhu pravidelného letu. Až později vznikla doprava nepravidelná, dnes nazývaná též charterová, nebo-li na objednávku (nikoliv dle letového řádu) pro zájmové skupiny (turisty, sportovce, atp.). Vedle dopravy osob vedeme v patrnosti i existenci dopravy leteckého zboží (tj. nákladní leteckou dopravou), i letecké pošty [1].

Za oficiální rok zrodu letecké dopravy je pokládán rok 1919, ačkoliv první záznam o pravidelné letecké dopravě je ještě o pět let dříve a pochází z Floridy. Rozdíl je ale v tom, že skutečně až během roku 1919 byla - dalo by se říci, že až skoro masově zahajována letecká spojení jak vnitrostátní, tak mezinárodní a v tomtéž roce byla též podepsána první mezinárodní konvence o regulaci letecké navigace.

Letecká doprava tak dostala mezinárodní charakter, stejně jako ostatní druhy dopravy (pozemní, vodní). U letecké dopravy zde navíc působí ještě faktor její rychlosti a zvládnutí i takových tras, kde nejsou jiné komunikační cesty. Vývoj společnosti a jejího ekonomického potenciálu, rozvoj mezinárodní dělby práce i zahraničního obchodu, ale v nezanedbatelné míře i stálé zvyšování životní úrovně a postupné zvyšování osobní spotřeby, spojené s přirozenou touhou po novém, nepoznaném vytváří spolehlivou základnu dalšího rozvoje této mezinárodní letecké dopravy.

Vedle politického významu (vhodný prostředek pro politické, kulturní, sportovní a další styky, včetně vzájemných kontaktů a poznávání lidí různých zemí) je význam letecké dopravy i ekonomický, tj. zajištění rychlé přepravy osob, zboží a pošty a při vlastním zajištění i významné šetření deviz [1].

Ze všeho výše uvedeného vyplývá, že mezinárodní letecká přeprava si sama přímo vynutila mezinárodní součinnost a spolupráci - a to v řadě zásadních oblastí:

- **oblast dopravně – politická** (sem spadá vše, co předchází otevření nové linky: projednání vzájemných podmínek mezi příslušnými zeměmi na základě daných vztahů i pozdější podmínky provozu)
- **oblast obchodně – přepravní** (vzájemné vztahy mezi dopravcem a jeho uživateli - smlouvy o zastupování, knihování, prodeji, odbavování atp.)
- **oblast finanční** (vzájemné zúčtování, stanovování různých poplatků, atp.)
- **oblast technicko – provozní** (závazná ustanovení týkající se příkladně způsobilosti letecké techniky, řízení letů, atp.)
- **oblast bezpečnostní** (poskytování pomoci v nebezpečí a při nehodách - vyšetřování leteckých nehod, atp.)
- **oblast právních úprav** (mezinárodní právní úprava všech výše uvedených otázek je naprostou nezbytností při jakékoliv mezinárodní dopravě, jinak by se nejenom snížila její obecná bezpečnost, ale vznikl by prostě chaos).

Nutno zdůraznit, že stejně tak jako jednotné právní úpravy má nesmírný význam i standardizace všech postupů, i výměna a aplikace zkušeností [1].

### 1.2.2 IATA - nevládní organizace

V polovině roku 1919 byla už letecká dopravní aktivita v Evropě tak silná, že skupina provozovatelů vyjádřila zájem o setkání a projednání možností a způsobů vzájemné spolupráce. Je třeba zmínit, že letecká doprava je svým způsobem velmi specifická tím, že téměř od samotného vzniku se rozvíjí za velmi tvrdé vzájemné konkurence, ale na druhé straně se nemůže obejít ani bez poměrně úzké spolupráce jejich provozovatelů, která začíná standardizací zásad a předpisů a končí spoluprací provozní (ošetřování letadel, plnění palivem, atp.) i obchodní (předávání cestujících a ostatního leteckého substrátu mezi

jednotlivými leteckými dopravci, vzájemná vazba letových řádů, vzájemné uznávání přepravních dokladů, otázka vzájemného vyúčtování inkasovaných tržeb, atp.). Pět leteckých dopravců ze států Spojeného Království, Dánska, Norska, Německa a Švédská se tedy sešlo v srpnu 1919 v nizozemském Haagu (v průběhu jednání se ještě připojilo KLM, tedy nizozemský dopravce), aby 28. srpna 1919 podepsali dohodu o vzniku Mezinárodního sdružení leteckého provozu International Air Traffic Association. Jednalo se o sdružení leteckých dopravců, tedy **nevládní obchodně-provozní organizaci** zabývající se zájmy leteckých dopravců, řešením jejich problémů i otázkami jejich vzájemné spolupráce.

Stanovy dnešní IATA (International Air Transport Association, Mezinárodní asociace leteckých dopravců, obrázek 1) byly navrženy v roce 1944 a samotná organizace vznikla v Havaně na Kubě v dubnu 1945. Ve své činnosti tak navázala na předcházející International Air Traffic Association. Zakladateli bylo 57 společností z 31 států a jedním ze zakládajících členů byly také ČSA. Dnes je členy IATA okolo 260 společností ze 117 zemí celého světa. Tyto společnosti zajišťují okolo 83% pravidelné mezinárodní letecké přepravy[1].



Obrázek 1: Logo IATA, zdroj [2]

### 1.2.3 ICAO - vládní organizace

Mezinárodní spolupráce ve světové letecké dopravě je upravována multilaterálními dohodami celosvětově, dále případně regionálními, nebo i bilaterálními smlouvami v rámci mezinárodních organizací, i jinými formami vzájemného styku. Všechny tyto formy se uskutečňují jak na vládní (cestou např. ICAO), tak nevládní - podnikové (např. cestou IATA) úrovni.

Zmínil jsem se již o nejdůležitější **nevládní organizaci** IATA - zabývá se obchodně-provozní problematikou z hlediska jejich provozovatelů.

Na druhé straně ICAO - Mezinárodní organizace pro civilní letectví (International Civil Aviation Organization, obrázek 2) - je samostatnou vládní organizací OSN (Organizace spojených národů), je nejdůležitější **vládní** organizací celosvětově se zabývající především bezpečností letectví, tedy letecké techniky a jejího využívání, včetně jejího rozvoje, rozvojem letových tratí, letišť, stanovováním mezinárodně uznávaných pravidel a norem jejich užívání spolu se zajišťováním práv všech členských států (pozor: IATA - členy jsou letecké společnosti, ale ICAO - členy jsou jednotlivé státy), včetně zabraňování jejich diskriminace spolu s napomáháním - a někdy i přímou pomocí jednotlivým státům a celosvětovému rozvoji mezinárodní letecké dopravy. Zárodky vzniku ICAO se objevují v některých separátních dohodách z dvacátých a třicátých let 20. století, ale oficiálně jako specializovaná agentura OSN vzniklo Chicagskou úmluvou ze dne 7. prosince 1944, kterou podepsalo 52 států, mezi nimi také Československo. Dohoda nabyla platnosti 4. dubna 1947 po ratifikaci polovinou členů a uložením ve Vládním archivu USA, Washington, D. C. V říjnu téhož roku se ICAO stalo specializovanou organizací Spojených národů [1].

K základní dohodě o vzniku ICAO se váže 19 příloh, tzv. annexů, v řadě Annex 1 až Annex 19. Tyto annexy obsahují standardy a doporučené postupy pro mezinárodní civilní letecký provoz; při svém schválení v ICAO jsou pro členské státy doporučením, které je posléze přebíráno jednotlivými státy jako zákonná norma, tzv. Letecký zákon. V českém zákonodárství tyto annexy tvoří letecké předpisy L1 až L19.





Obrázek 2, Logo ICAO, Zdroj [3]

Nyní shrňme jen to důležité: ICAO je organizace vládní, fungující na úrovni členství jednotlivých států v ní a vydané rezoluce a doporučení jsou pro tyto státy závazné; jejím hlavním úkolem je zajištění bezpečné a rozvíjející se celosvětové letecké dopravy, plní tak roli zprostředkovatele spolupráce na poli civilního letectví mezi 191 členskými státy ICAO.

IATA sdružuje jako nevládní organizace jednotlivé letecké dopravce, kterým má napomáhat v jejich spolupráci i k dosahování optimálních hospodářských výsledků, jinými slovy, organizace IATA umožňuje leteckým společnostem, aby sdružovaly své individuální zkušenosti a požadavky, aby organizaci používaly jako svého mluvčího při jednáních s ostatními světovými organizacemi, vládami a dalšími partnery [1].

## 2. Charakteristika přepravních a s nimi spojených dokladů v OLD

### 2.1 Prodej a distribuce letecké přepravy cestujících

Charakteristiky mezinárodní letecké dopravy:

- prochází vzdušným prostorem nad územím více než jednoho státu
- je prováděna letadlem pro dopravu cestujících, pošty nebo zboží za úplatu
- je otevřena široké veřejnosti
- slouží k dopravě mezi dvěma či více body
- je prováděna dle zveřejněného letového řádu

Pravidelná letecká doprava je vždy uváděna v letovém řádu leteckého dopravce a obecně je prodávána za jízdné stanovené na bázi dohodnutých tarifů IATA. Taková doprava se navíc řídí závaznými pravidly letecké společnosti, vychází z legislativy příslušného státu a z dohodnutých zásad příslušných mezinárodních leteckých společností.

Pravidelné letecké přepravní služby jsou prodávány/distribuovány koncovým zákazníkům prostřednictvím různých distribučních kanálů, které v sobě zahrnují jednak poskytování informací o jednotlivých letech a dostupných místech, ale i **vytváření rezervací, vystavení dokladů a zajištění plateb.**

Prodej a distribuce přepravy na pravidelných linkách leteckých společností probíhá dvěma hlavními cestami:

- **využitím vlastních distribučních kanálů** leteckých dopravců - vlastních prodejních sítí kanceláří nebo vlastních internetových portálů
- **prostřednictvím cestovních agentur či internetových portálů** provozovaných samostatně těmito agenturami nebo ve spolupráci s marketingovými partnery

Zcela oddělenou problematikou je prodej přepravy na tzv. charterových linkách, které jsou provozovány na objednávky cestovních kanceláří nebo zájmových organizací [4].

## 2.2 Statistická data osobní letecké přepravy

Vzhledem k počtu cestujících na pravidelných linkách, na kterých bylo v roce 2014 denně ve světě převezeno 8,6 milionů cestujících (IATA WATS 2014), i počtu distributorů, kteří prodej letecké přepravy cestujících zajišťují, je náročnost na přesnost a spolehlivost velmi vysoká. Pro představu je zde nastíněno několik základních dat z oblasti osobní letecké dopravy znázorňující objemy všech atributů v roce 2014 [6]:

- celkový počet přepravených cestujících na pravidelných leteckých linkách všech pravidelných dopravců byl 3,13 miliardy cestujících
- uskutečněno 37,4 milionů letů
- vystavena byla přibližně 1 miliarda letenek
- 60 000 IATA akreditovaných prodejních agentur
- na více než 100 000 prodejních místech distribuovalo leteckou přepravu 1397 leteckých dopravců
- na 49 871 pravidelných linkách
- 102 465 letů denně
- Star Alliance: 18 043 / One World: 14 011 / Sky Team: 15 723 letů za den (celkově v součtu: 47 777 letů za den třemi největšími aliancemi)
- průměrná obsazenost činila 80%
- letecká přeprava na 9 611 letišť v 9 369 městech v 252 zemích (pozn.: celosvětově evidujeme 43 982 letišť, z nichž 14 373 má zpevněnou dráhu. V 25 nejvyspělejších státech je 36 542 letišť a v 25 nejchudších pouze 13 [7].)
- využito 25 332 letadel (308 různých druhů)
- spotřeba leteckého petroleje byla 273 miliard litrů a celková cena tohoto množství byla 210 miliard USD (při ceně 0,77 \$ za litr)
- pravidelná osobní letecká doprava se tak podílela 2% na světové roční produkci CO<sub>2</sub>

Pro porovnání, v roce 1998 bylo přepraveno na pravidelných leteckých linkách všech pravidelných dopravců 1,46 miliardy cestujících [7].

## 2.3 Doklady používané v leteckém přepravním procesu

Jak vyplývá z předchozího textu, distribuce nabídky leteckých přepravních služeb je komplikovaný proces, kterého se účastní řada subjektů. K tomu, aby byl celý proces řádně zdokumentován a práva i povinnosti jednotlivých účastníků přesně definovány, jsou/byly v letecké přepravě ve vztahu k létající veřejnosti u klasických dopravců zavedeny celosvětově standardizované základní doklady:

- **letenka (Passanger Ticket)**
- **palubní vstupenka (Boarding Pass)**
- **zavazadlový lístek (Baggage Tag)**
- **předplacené jízdné (Prepaid Ticket Advice – PTA)**
- **příkaz k úhradě s víceúčelovým použitím (Miscellaneous Charge Order – MCO).**

Neopomenutelnou nezbytností přepravního procesu jsou dokumenty vydávané státem občanům svým i cizím k umožnění cestování:

- **průkaz totožnosti (ID card)** obsahuje oficiálně potvrzené základní údaje o svém držiteli umožňující jeho identifikaci
- **cestovní pas (Passport)** plní funkci průkazu totožnosti v mezinárodním měřítku. Je základním dokumentem, který je potřeba pro vstup a projíždění jinými státy. Cestovní pasy zároveň deklarují právo na ochranu v zahraničí státem, který tento dokument vydal, a umožňují vstup do země, která ho vydala.
- **vízum (Visa)** je dokument povolující vstup, případně opuštění a pobyt v určitém období na území státu, který vízum vydal občanovi jiného státu. Vízum bývá vymezeno také důvodem pobytu. Obvykle jde o razítko nebo formulář vlepěný do cestovního pasu, někdy je také vydáno jako samostatný dokument.

Oficiální úřední dokumenty nejsou předmětem zkoumání, stejně tak, jako si tato práce neklade za cíl zahrnout do analýz problematiku cla a s ním spojených dokumentů při přepravě zboží. Obsahem je především analýza dokumentů ve vztahu:

**létající veřejnost – klasický letecký dopravce.**

## 2.4 Letenka

Letenka (**passenger ticket**) je z právního hlediska **dopravní smlouva** mezi poskytovatelem a uživatelem letecké přepravy.

Letenka je také **zúčtovací doklad** mezi leteckými společnostmi v případě, že pro danou cestu použije cestující více leteckých společností, jejichž linky jsou prodané v rámci jedné letenky (**interline**).

Jinými slovy letenka je smlouva mezi **cestujícím a leteckým přepravcem**. Plné znění této smlouvy je pak uvedené buď na papírových letenkách, nebo, v případě elektronických letenek, na internetových stránkách příslušné letecké společnosti a cestující musí při nákupu potvrdit, že se s těmito pravidly seznámil. Letenky obsahují v zásadě následující údaje:

- oslovení, jméno a příjmení cestujícího
- leteckou společnost, jejímž jménem je letenka vystavena
- jednotlivé úseky cesty
- použité dopravce a čísla linek
- rezervační status (zejména zda je dané místo potvrzeno či na čekací listině)
- povolenou váhu zapsaných zavazadel
- vystavující kancelář nebo agenturu
- typ tarifu, na jehož základě je letenka vystavena
- jednotlivé taxy a poplatky připočítávané k tarifu
- tarifní podmínky
- rezervační systém, ve kterém je letenka vystavena
- rezervační kód, pod kterým lze rezervaci najít v použitém rezervačním systému
- číslo letenky
- restrikce aplikovatelné na změny použitých dopravců nebo spojů

Letenky, dle fyzického charakteru a fyzického způsobu zpracování, dělíme na:

- **letenky papírové - passenger tickets**
- **letenky elektronické – e-tickets**

Papírové letenky jsou dnes již minulostí a jsou využívány pouze ve zcela zbytkovém množství malými místními dopravci obvykle v méně rozvinutých částech světa. Většinou formou jsou dnes tedy letenky elektronické.

Obecné přepravní podmínky jsou k nahlédnutí v příloze 1, kde jsou oficiální přepravní podmínky ČSA platné od 1. 10.2015.

## 2.5 Historie a vývoj letenek

Papírové letenky datujeme od prvopočátků civilní letecké dopravy nejprve vzducholodmi okolo roku 1910 a posléze se rozšiřují spolu s nově vznikajícími leteckými linkami obsluhovanými prvními osobními letadly v poválečných letech po roce 1914. Každá aerolinie používala různé formy letenek s různými pravidly a postupy. Aerolinie si brzy uvědomily potřebu standardizace přepravních dokladů, předpisů a postupů k podpoře růstu nového odvětví, které pohltilo celý svět. V roce 1930, výbor IATA vyvinul první standardní ručně psaný lístek/letenku pro několikanásobné cesty – **Interline letenka**. Tyto standardy posloužili letectví až do počátků let 1970. Do té doby každá aerolinie distribuovala do svých prodejních kanceláří a smluvních cestovních agentur své série letenek a s každou cestovní agenturou zvlášť bilaterálně vyrovnávala závazky za uskutečněné prodeje.

První letenková revoluce nastala v roce 1972 s nově dostupnou automatizací, kdy první IATA zúčtovací centrum pro cestovní agentury **BSP – Billing and Settlement Plan** vzniklo v Tokiu a dalo tak základ k jednotným IATA neutrálním letenkám (**typu OPTAT – Off Premise Transitional Automated Ticket**) pro IATA agentury. Poprvé se tak logo IATA mohlo objevit na letenkách, které mohly být prodány jakoukoliv agenturou na jakoukoliv cestu s jakoukoliv aerolinií na světě. Systém spočíval v tom, že v oběhu mezi všemi zúčastněnými prodejními cestovními agenturami nabízejícími nespočet spojení se stovkami leteckých společností byla pouze jedna série neutrálních letenek (vydáváná BSP), která se při vystavení na daného dopravce označila jeho značkou – **Plating**. Všechny takto vystavené letenky se tak mohly vyúčtovávat aeroliniím prostřednictvím jednoho centrálního centra BSP, které distribuovalo tržby od všech agentur všem aeroliniím v přesně nastaveném zúčtovacím období namísto byrokraticky náročných bilaterálních fakturací od aerolinie všem jednotlivým

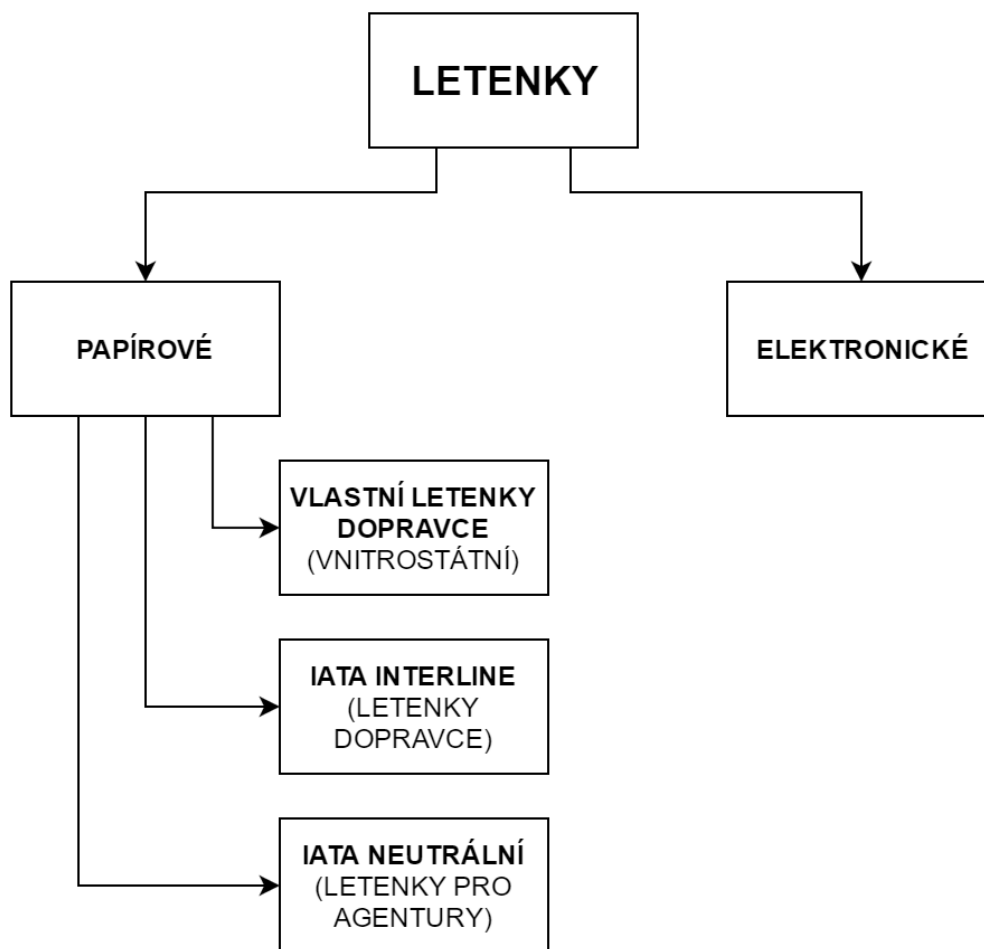
agenturám zvlášť. Letečtí dopravci ve vlastních distribučních sítích používali **typ TAT - Transitional Automated Ticket** opatřených vlastním logem.

Další revoluce nastala v roce 1983, kdy dosavadní systém byl nadále vylepšen o standard **ATB – Automated Ticket/Boarding Pass**, který zjednodušil a zjednotvářil tisk letenek a palubních vstupenek na prázdné křídové kupóny stejného typu, sjednotil se tak formát letenek a palubních vstupenek. Kolem roku 1985 byl dosavadní systém nadále vylepšen pomocí magnetického proužku na zadní straně letenky **typu ATB2**, který umožnil přenášet veškeré informace na letence elektronicky. To napomohlo urychlení procesu díky dekodování informací pomocí magnetických čteček.

Svého vrcholu dosáhly papírové standardizované IATA letenky typu TAT, OPTAT, ATB i ATB2 v roce 2005, kdy jich bylo vytisknuto 285 milionů celosvětově. Toto obrovské množství papírových letenek vyžadovalo ohromný účetní a úřední aparát a předznamenalo počátek změn a konec jedné ikony civilního letectví. Stávající standardy opět přestaly být efektivní stejně jako v roce 1970.

První **e-ticket (elektronická letenka)** byla vystavena už v roce 1994. Během roku 1997 IATA přijala první standardy pro e-ticketing avšak evoluce byla příliš pomalá, když v květnu roku 2004 pouze 19% ze všech prodaných letek bylo elektronických [8].

Rozdělení letenek je na obrázku 3.



Obrázek 3, Rozdělení letenek, Zdroj [autor]

## 2.6 Simplifying the Bussines

Na valné hromadě IATA v Singapuru v roce 2004 civilní doprava pocítovala neblahé důsledky krizí z terorismu, válek v Iráku a Afghánistánu, SARS. Cena ropy se blížila ke 40\$ za barel a tlak na efektivnost nákladů začal být kritický. V důsledku toho IATA představila projekt **Simplifying the Bussines (StB)**, který měl zjednodušit podnikání. Podstatou a nejsignifikantnější změnou měl být mimo jiné přechod na 100% e-ticketing.

Po dobu 4 let byl nasazen celosvětový tým 150 odborníků z IATA pro práci s leteckými společnostmi a poskytovateli systémů po celém světě s cílem usnadnit implementaci. A opravdu, od 1. června 2008 byly s okamžitou celosvětovou platností zrušeny papírové letenky a veškerý prodej se už mohl provádět pouze elektronicky.



Tehdejší CEO a generální ředitel IATA Giovanni Bisignani řekl:

*„In four years we achieved what many thought was impossible. We made 100% ET a reality everywhere – from our largest hubs to small remote island airports with no electricity. It is an incredible industry achievement“*

*Giovanni Bisignani, IATA CEO, 31. 5. 2008*

Výhody pro letectví byly značné a hmatatelné. Proces papírové letenky a jejich kupónu v jejich přepravním a zúčtovacím procesu stál aerolinie 10\$ za letenku v porovnání 1\$ za zpracování elektronické letenky. Se 400 miliony prodaných letenek skrz IATA BSP ročně ušetřil letecký průmysl přes 3\$ miliardy za rok [8].

## 2.7 Konec papírových letenek

Zatímco IATA po 31. 5. 2008 nadále nevydávala prodejním agenturám a kancelářím série neutrálních letenek a jejich prodej byl zakázaný, v oběhu nadále zůstávali papírové letenky prodané do 31. 5. včetně. Jejich platnost však nebyla omezena a zůstávali pro ně stejné podmínky, za kterých byly pořízeny. Malé výjimky pro prodej papírových letenek platil po krátkou dobu na některých místech v USA a Rusku, kde působí také jiná národní zúčtovací centra mimo IATA BSP a dále pak na izolovaných trzích v Africe. Šlo však pouze o prodeje dopravců na vlastní linky, jelikož cestující s papírovým kuponem by už nemohl být akceptován k interline přepravě dalších dopravců (využívajících právě BSP) z důvodu nemožnosti proúčtovat přepravu takového pasažéra přes BSP. Objemy těchto prodejů byly zanedbatelné.

Pro završení transformace IATA kontaktovala přes 60 000 cestovních agentur ve více než 200 zemích ke kompletaci a stažení posledních zbývajících nepoužitých neutrálních papírových letenek ze systému – zhruba 32 milionů kusů. Tyto byly získány zpět, znehodnoceny, skartovány a recyklovány [8].

Bisignani řekl:

*„An era has ended. If you have a paper ticket, it's time to donate it to a museum.“*



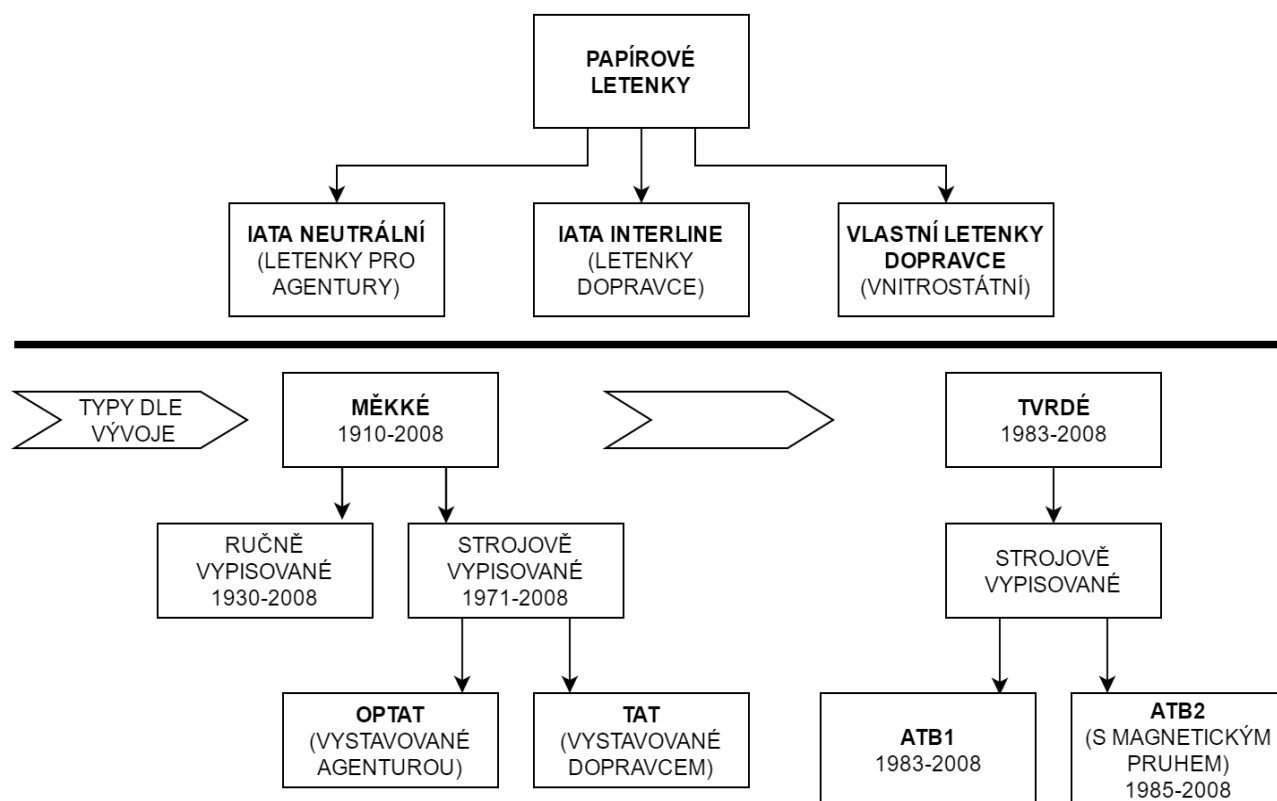
In the photo:  
Wolfgang Mayrhuber/Lufthansa, Fernando Pinto/TAP Portugal, Giovanni Bisignani/IATA,  
Samer Majali/Royal Jordanian, David Bronczek/FedEx Express, Temel Kotil/Turkish Airlines,  
Douglas Steenland/Northwest Airlines

Obrázek 4, Last paper ticket ceremony, Zdroj [8]

### Klíčová data [8]:

- IATA interline manuální papírové letenky, standard nastolen cca 1930
- TAT (Transitional Automated Ticket) strojové papírové letenky, 1971
- IATA vytvořila standard pro neutrální papírové letenky, 1972
- IATA spustila první BSP v Japonsku a první papírové neutrální letenky OPTAT (Off Premise Transitional Automated Ticket), 1972
- ATB (Automated Ticket & Boarding Pass) tvrdé strojové papírové letenky: 1983
- ET (Electronic Ticket) první elektronická letenka, 1994
- IATA standardy pro ET, 1997
- IATA správní rada schválila rezoluci na 100% ET, 2004
- 100% ET – 1. června 2008

V dalších podkapitolách jsou představeny všechny formy **papírových** mezinárodních letenek používaných leteckými dopravci v průběhu historie rozdělené na obrázku 5.



Obrázek 5, Formy papírových letenek, Zdroj [autor]

## 2.8 Papírové letenky

### 1910– 31. května 2008

Z právního hlediska se vydáním a zaplacením letenky jedná o uzavření dopravní smlouvy mezi cestujícím a dopravcem. Na neutrálních letenkách (prodáváných prostřednictvím BSP) a letenkách většiny leteckých společností jsou na prvním a druhém listě uvedeny **všeobecné dopravní podmínky** (zůstávají cestujícímu) včetně odpovědnosti dopravců. Součástí každé letenky jsou **všité letové kupóny** (flight coupon - odevzdávají se při přepravě) na karbonovém papíře, které počtem odpovídají počtu úseků dané cesty plus **zúčtovací kupón** (pro BSP nebo KPT) a **agentský kupón** (pro prodejní agenturu, místo). Zúčtovací kupón se odesílal v případě prodejní agentury na BSP a v případě vlastních prodejtů dopravce na příslušné oddělení známé jako **Kontrola přepravních tržeb - KPT**. Za každý proletěný úsek cesty před odletem příslušný dopravce odebere tento kupón a vystaví cestujícímu **palubní vstupenku** (boarding pass), kterou se cestující prokáže při vstupu na

palubu letadla. Letový kupón opravňuje cestujícího k přepravě z letiště místa odletu na letiště místa určení uvedených v letovém kupónu. Proletěné letové kupóny se poté stávají pro dopravce dokladem, na jehož základě si jednotliví dopravci, kteří se na dopravě cestujícího podílejí, zúčtovávají platby (v případech, kdy je přeprava prováděna na doklady jiného dopravce - **interline**).

Podle způsobu prodeje se letenky dále mohou členit na:

- letenky vystavené přímo dopravcem, na jehož linku je letenka prodána (mimo systém BSP, transakce zúčtovaná samotným dopravcem)
- letenky vystavené interline partnerem dopravce, na jehož linku je letenka prodána (mimo systém BSP, proúčtování skrz IATA Clearing House)
- letenky vystavené na neutrálním dokladu pouze označeném jménem dopravce, na jehož linku je daná letenka prodána (vystavená agenturou, zúčtování prostřednictvím BSP)
- letenky vystavené na neutrálním dokladu označeném interline partnerem dopravce, na jehož linku je letenka prodána (prostřednictvím BSP, převod podílového jízdného, tzv. proratu, je mezi dopravci zúčtován skrz IATA Clearing House)

Letenky vystavené na vlastních přepravních dokladech byly vystavovány samotnými aeroliniemi. Tržbu za prodej na vlastních linkách z vlastní distribuční sítě inkasovali přímo od cestujících, kdežto v případě interline cestujícího museli pracovníci odbavení vybrat od cestujícího jeho Flight kupón a ten následně proúčtovat svému interline partnerovi – aerolinii. Vyrovnání ve vztahu aerolinie – aerolinie má na starosti zúčtovací ústředna IATA neboli **IATA Clearing House (ICH)**, jež slouží k vyrovnávání závazků a pohledávek mezi členy této ústředny za přepravu cestujících na doklady jiných leteckých společností a další služby poskytované si vzájemně mezi leteckými dopravci.

Vzhledem k tomu, že hlavní podíl přepravy se postupem času začal realizovat na neutrální doklady vystavované přes systémy BSP, jsou za letenky určitého dopravce považovány neutrální letenky (poskytované IATA BSP) označené jménem společnosti, pod jejíž jménem jsou určitou agenturou prodávány.

Papírová letenka dle IATA standardu obsahovala tyto části:

1. Cover-obálka s logem přepravce a podmínkami přepravy (obrázek 6, 7)
2. Audit Coupon (potřebný k zúčtování v aerolince)
3. Issuing Office/Agent Coupon (evidence v místě prodeje)
4. Flight Coupon (úsekové kupóny, obrázek 8)
5. Flight Coupon
6. Flight Coupon
7. Flight Coupon
8. Passenger Coupon (doklad cestujícího)



Obrázek 6, Sešit papírové letenky, zdroj [9]



Obrázek 7, Cover-obálka s logem přepravce a podmínkami přepravy, zdroj [9]

FOR CARRIER'S USE ONLY		COMPLETE EQUALLY THIS TICKET AND		CONNECTION TICKETS:		DATE AND PLACE OF ISSUE	
FARE CONSTRUCTION		ORIGIN		Form	Serials	DATE AND PLACE OF ORIGINAL ISSUE	
DESTINATION		ISSUED IN EXCHANGE FOR		Form	Serials	DATE AND PLACE OF ORIGINAL ISSUE	
ENDORSEMENTS		ENDORSEMENTS		Agent's use Only		AGENT	
FARE CLASS-BASIS	VALID UNTIL	FARE ALLOW.	BAGGAGE	UNIT & WTS.	FROM	VIA CARRIER	DATE
FIRST	DEC 28	30	U/70		BUENOS AIRES	700	JAN 6
FIRST	JAN 30	30	1		TO SAN TRAVEL	701	FEB 5
NAME OF PASSENGER		NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE		NOT TRANSFERABLE	
M. RAYMOND PRIETO		M. RAYMOND PRIETO		NOT TRANSFERABLE		NOT TRANSFERABLE	

Obrázek 8, Flight Coupon – úsekový kupón, zdroj [9]

### 2.8.1 Měkké letenky

Pojmenování „měkké“ vzniklo díky letenkovým sešitům se všitými kupóny na propisovacím měkkém karbonovém papíře. Při práci s nimi se v nich listovalo jako v sešitě. Nesmíme však opomenout, že mimo standardizovaných interline letenek existovaly ještě vlastní letenky přepravců na izolovaných trzích, kde interline přeprava nepřípadala v úvahu. Tyto letenky nešly pořídit jinde než v distribuční síti samotné aerolinky a fungovaly jen a pouze na vlastní lety, většinou vnitrostátní.

### 2.8.1.1 Vlastní letenky dopravce (Izolované trhy)

Jedná se o letenky **ručně vystavované** na izolovaných (většinou národních) trzích, se kterými přišli do kontaktu pouze zaměstnanci dané letecké společnosti, nemusely tak splňovat mezinárodní standardy, protože nebyly jinými společnostmi zpracovávány. Příkladem může být zpáteční letenka od ČSA do Londýna, kde zaměstnanci na londýnském letišti museli cestujícímu odtrhnout zpáteční kupón, zaevidovat a odeslat zpět na KPT (Kontrola přepravních tržeb) na centrále ČSA v Praze, tato mezinárodní letenka musela splňovat IATA standardy definované v roce 1930 pro sjednocení postupů všech společností na mezinárodních linkách. Naproti tomu vlastní letenky z izolovaných trhů tyto standardy splňovat nepotřebovaly a vše bylo v režii daného dopravce na území, ve kterém měl monopol. **Tyto letenky tak neobsahovaly žádné kupóny a daly by se přirovnat k jízdenkám na autobus, vlak či loď.**

Obrázek 9 ukazuje letenku a palubní vstupenku na let OK-126 z Prahy do Popradu s ČSA, rok 1986. Cestujícímu po zakoupení letenky vznikl nárok na získání místenky, o tu si musel předem zažádat a zajistit si tak místo na dané lince (viz popis letenky).



Obrázek 9, Flight Coupon – úsekový kupón, zdroj [Ivan Čáni]

Tento kupón je pro cestujícího z tzv. vnitrostátní letenky ČSA a místenka na konkrétní let. V tomto případě šlo o linku OK-126 z Prahy do Popradu s mezipřistáním v Bratislavě. Čistý let na obou úsecích letadlem TU-134A OK-EFK trval 1 hodinu a 13 minut. Posádku vedl kapitán Rous [Ivan Čáni].

### **2.8.1.2 IATA interline letenky - Manually issued Ticket**

IATA interline letenky byly definovány kolem roku 1930 a díky standardizaci umožnily mezinárodní uznávání letenek a standardizaci procedur pozemního odbavování napříč zeměmi a kontinenty. Tyto letenky se už skládaly ze sešitu se všitými kupony na karbonovém papíře, údaje se zaznamenávaly ručně propisovací tužkou, která díky karbonovému papíru obtiskla údaje na všechny kupóny – Audit / Agent / Flight 1/ Flight 2 / Passenger.

Ticketingový agent prodávající letenku byl zodpovědný nejen za naprosto správné vyplnění všech nezbytných polí, ale i za naprosto správnou kalkulaci ceny dle platných tarifních tabulek s ohledem na všechny úseky cesty, které mohly být operované interline partnery.

Sešity obsahovaly 4 úsekové (Flight) kupóny, protože tehdy bylo z důvodu nízkého výkonu letadel velmi obvyklé minimálně jednou přestupovat k dosažení cíle. Z toho důvodu se 2 kupóny spotřebovaly na cestu tam a zbylé 2 na cestu zpět. Pokud cestující potřeboval více jak jednou přestupovat, tudíž potřeboval více úseků, byly mu vystaveny celkem dva sešity s celkovými 8 úsekovými kupóny. Z této logiky je patrné, že proces vystavení letenky byl velmi mentálně náročný pro prodejního agenta, velmi logisticky náročný pro agenturu i aerolinku kvůli nutnosti přesně evidovat série letenek a v neposlední řadě také velmi časově náročný pro samotného cestujícího. Tento systém byl udržitelný do 70. let, kdy objem přepravených cestujících začal celosvětově stoupat.

Z technického hlediska byly letenky technologicky i finančně náročným produktem na výrobu. Jednotlivé kupóny měly rozdílné barvy – Agent zelený, Audit typicky růžový (též nazývaný „růžovák“), naopak Flight kupóny byly často perforované, aby ze sešitu vystupovaly a letištní personál je nezapomněl odejmout. To znamená, že jednotlivé kupóny měly odlišný proces výroby, na jejímž konci musely být sešity do jednoho bločku – letenky a opatřeny tím nejdůležitějším – číslem letenky (ticket number) označující sérii a pořadí v sérii.



Z důvodu hledání úspor již v těchto dobách, kdy letectví nebylo tak masovou záležitostí, bylo u některých leteckých dopravců statisticky vypočteno, že průměrné využití kupónů na pasažéra je 1,7. K tomuto výsledku dospěl například Qantas, a tak se začaly produkovat také sešity pouze se 2 úsekovými kupóny, díky čemuž aerolinky ušetřily nemalé prostředky [10].

Na obrázku 10 je vidět standardní mezinárodní IATA letenka ČSA pro mezinárodní lety splňující veškerá kritéria z kapitoly 2.8, stojí za porovnání s letenkou na vnitrostátní let na obrázku 9.



Obrázek 10, ČSA mezinárodní IATA letenka, zdroj [Petr Čadil]

Na obrázku 11 je příklad ručně vystavené letenky se společností Korean Air Lines.



Obrázek 11, Korean Air Lines mezinárodní IATA letenka, zdroj [9]

### 2.8.1.3 TAT/OPTAT strojově vypisované letenky

V roce 1971 IATA zahájila implementaci programu **TAT** a spustila tak malou automatizační revoluci v podobě nahrazení manuální práce strojovou při zachování naprosto stejných postupů. Údaje byly kalkulovány systémem v počítači připojeném k printeru, což byla v podstatě jehličková tiskárna, která vstupy protlačila přes všechny vrstvy karbonového papíru. Postupem času díky automatizaci i v rezervačních systémech se vkládané údaje postupně více a více kalkulovaly přímo v rezervačním systému, což přineslo **úsporu času, zlepšilo čitelnost a odstranilo určité procento chyb**. Samotná funkce zpracování a použití letenky a jejích částí však zůstala beze změn. Strojově vypisované letenky jsou dvojího typu, jejich rozdíl je pouze ve způsobu prodeje:

- **TAT – Transitional Automated Ticket** je doklad vydaný dopravcem
- **OPTAT – Off Premise Automated Ticket** je doklad vydaný cestovní agenturou, údaje a jejich rozložení je stejné jako u TAT

Poté,co aerolinky implementovaly nový automatizovaný TAT standard, byla řada také na prodejních agenturách, které prodávaly přepravní kapacity a byly tak zásobeny sériemi letenek jednotlivých partnerských dopravců, tento způsob spolupráce mezi prodejními agenturami a leteckými dopravci začal být na některých rušných trzích už matoucí

a nevyhovující. Každá aerolinie měla s každou agenturou zvlášť sjednanou obchodní a fakturační smlouvu, musela kontrolovat její prodeje (audit kupóny) a zároveň složitě bilaterálně vymáhat peníze z prodejů s každou agenturou zvlášť. Tento proces přestal být spolehlivý a vyžadoval nákladný úřední aparát, nebyly výjimkou časté zpronevěry ze strany agentur, a proto bylo v roce 1972 zřízeno první IATA zúčtovací BSP centrum v Japonsku schopné zpracovávat veškeré prodeje všech agentur na všechny dopravce na jednom trhu centrálně z jednoho místa díky OPTAT letenkám. Všechny aerolinky a agentury tak měly zaručené jednotné termíny splatnosti podřízené jedné BSP centrále nahrazující tisíce bilaterálních smluv. Tohoto systému se však byly schopny zúčastnit pouze agentury s nově platnou IATA licenci a akreditací zajišťující její spolehlivost a vysokou profesionální kvalitu.

# Charakteristika přepravních a s nimi spojených dokladů v OLD

Rozdíl mezi IATA neutrální letenkou OPTAT vystavenou na přepravce ČSA a letenkou na vlastním přepravním dokladu ČSA ve standardu IATA TAT na obrázku 12.

<b>ČESKOSLOVENSKÉ AEROLINIE</b> CHANGE OF RESERVN RESTRICTED OK ONLY/NON REFUND/NON ENDO 940/VP-08/G/93 HORECNA/MRS		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK PASSENGER COUPON 0544040171994		ORIGIN/DESTINATION SITI 15490064 10AUG93 HNZVY AIR 1221/11/11 PRAGUE CS	
VOID	VOID	VOID	VOID	VOID	VOID
PRAGUE	OK	600 L	02SEP 1240	OK	YPX2M
NEW YORK JFK	OK	601 L	16SEP 1830	OK	YPX2M
PRAGUE					
CZK 19990 PRG OK NYC350.110K PRG350.11NUC700.22END ROE28.54740 XT CZK CZK 180US CZK 44XA CZK 90XFJFK3 PD 190CZ PD 300XU PD 314XY NO ADC 44609208044					
0 064 4460920804 4 0			0544040171994PRG10AUG93 15490064		


<b>CZECH AIRLINES</b> VALID ONLY ON OK		CONNECTION TICKETS 29AUG93		AGENT COUPON KF1XC0/1G	
MANAGER NAME (NOT TRANSFERRED) JABURKOVA/MILENAMRS					
PRAGUE	OK	724 M	13SEP 1330	OKMSXOK2M	13NOV23K
FCO	OK	725 M	16SEP 1620	OKMSXOK2M	14SEP13NOV23K
PRAGUE			VOID		
VOID			VOID		
CZK 8990 PRG OK ROM M168.19MSXOK2M OK PRG M168.19MSXOK2M NUC 336.38 EN D ROE26.7246 XT 67EX270IT60VT CZK468CZ CZK238YQ CZK397XT CZK 10093					
0 3308524699 0			/ /1103		

Obrázek 12, ČSA TAT a OPTAT letenka, zdroj [Petr Čadil]

Charakteristika přepravních a s nimi spojených dokladů v OLD

Jak už bylo řečeno, formát TAT/OPTAT zachovával veškeré náležitosti již platného IATA interline standardu používaného od 30. let, formát a rozvržení bylo tedy velmi podobné, obrázek 13.

**K Completed Manually Issued Ticket**

FRONTO		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK-ISSUED BY		ORIGIN/DESTINATION		AIRLINE DATA		DATE AND PLACE OF ISSUE	
ZRH	BB	M	<b>ABC AIRLINES</b>		SITI		J6UJZM/BB		VALIDATE
X/BCN	BB	M	RESERVATIONS MAY NOT BE CHANGED						
IBZ	BB	172.09							
X/BCN	BB	M							
ZRH	BB	172.09	FECKMANJLEA MR5		ISSUED IN ZHURICH				
TICKET NUMBER		TICKET CLASS		DATE		TIME		STATUS	
ZURICH		BB 123 V		063EP		090		YXPX	
X BARCELONA		BB 456 Y		06SE?		1200		O YXPX	
m?A		BB 457 y		030EC		100		O YXPX	
X BARCELONA		BB 124 Y		03PEC		130		O YXPX	
ZURICH									
R 1.33377		CHF15.50CH		CHF19.00ES		AX37S3975059931007/NON REF			
NUC344.1B		1 4		000		4434567890		6 n	
CHF473.00		CHF512.5C		3					

<b>A Completed</b>		<b>Transitiona</b>		<b>Automated Ticket</b>					
ISSUED BY		PASSENGER TIC		T AND BAGGAGE CHECK		ORIGIN/DESTINATION		DATE AND PLACE OF ISSUE	
<b>ABC AIRLINES</b>		I		K E		ZRHZRH		SITI	
RESER <sup>A</sup> O <sup>A</sup> A <sup>A</sup> NOT BE CHANGED		ADDI COUPON		J6UJZM/BB		VALIDATE		1	
FECKMANJLEA MRS		CONJUNCTION TICKETS						8	
ZURICH		BB 123 Y		D6SEP		0900		OK YXPX	
X BARCELONA		BB 456 Y		D6SEP		1200		OK YXPX	
; IBIZA		BB 457 Y		D3DEC		1000		OK YXPX	
X BARCELONA		BB 124 Y		03 DEC		1300		OK YXPX	
ZURICH									
CHF478.00		ZRH BB X/BCN BB IBZ M172.09BB X/BCN BB ZRH M172.09NUC344.18END ROE1.38877							
CHF512.50		000 2434567890 3		AX37S3975059931007/NON REF					

Obrázek 13, Rozdíl mezi manuálně vystavenou a TAT letenkou, zdroj [11]

## 2.8.2 Tvrdé letenky ATB

Pojem „tvrdé“ letenky vznikl opět díky vzezření letenky samotné, protože již nebyla tištěna ve formě měkkých sešitů, ale na tvrdší křídový papír. Tento standard se nazýval **ATB - Automated Ticket / Boarding Pass** a vzešel v platnost v roce 1983 jako reakce na vysoké náklady ticketingu používající měkké letenky náročné na výrobu. Jak už z názvu vyplývá, tímto krokem se zjednodušil a zjednotvárnil tisk letenek a palubních vstupenek na jednotný formát, který bylo možné přenést na jednotný nosič – role prázdných křídových kupónů v printerech instalovaných jak v IATA akreditovaných agenturách, tak i Ticketingu, Check-in a tranzitních přepážkách na letištích.

Díky této unifikaci zdrojového materiálu došlo k velkým úsporám a zjednodušení procedur. Jak už bylo řečeno, původní sešity obsahovaly 2 anebo 4 úsekové kupóny bez ohledu na charakter cesty cestujícího. V tomto případě bylo možné vytisknout pouze kýžený počet kupónů, případně některý z kupónů re-printovat v případě chyby, místo VOIDování (anulování) celého sešitu, který i tak musel být přeposílán na KPT, BSP. Došlo k podstatné změně a zjednodušení v logistice, poněvadž již nebylo nutné distribuovat série letenek z aerolinek a BSP s danými sériovými čísly, nosičem sériového čísla – a tím i zúčtovacím dokladem, se ATB letenka stala až v momentě vytištění na printeru a přidělení ticket number z rezervačního systému.

Tento krok můžeme považovat jako za signifikantní posun v automatizaci a komputizaci leteckého odvětví. Nositelem ticket number již nebyl fyzicky papír, ale rezervační systém v počítačích. Koncová zařízení/printery už jen přenášely tuto informaci na prázdný, podstatně levnější, papír, čímž z něj učinily zúčtovací doklad – přepravní smlouvu. Dalším usnadněním byla unifikace dvou základních přepravních dokumentů a to **letenky a palubní vstupenky**. Do této chvíle neexistoval jednotný formát a každá aerolinie používala vlastní typy palubních vstupenek předkládaných cestujícímu proti předložení úsekového kupónu letenky. Takto bylo možné použít jednotný zdroj papíru pro oba doklady za použití stejného typu printeru.

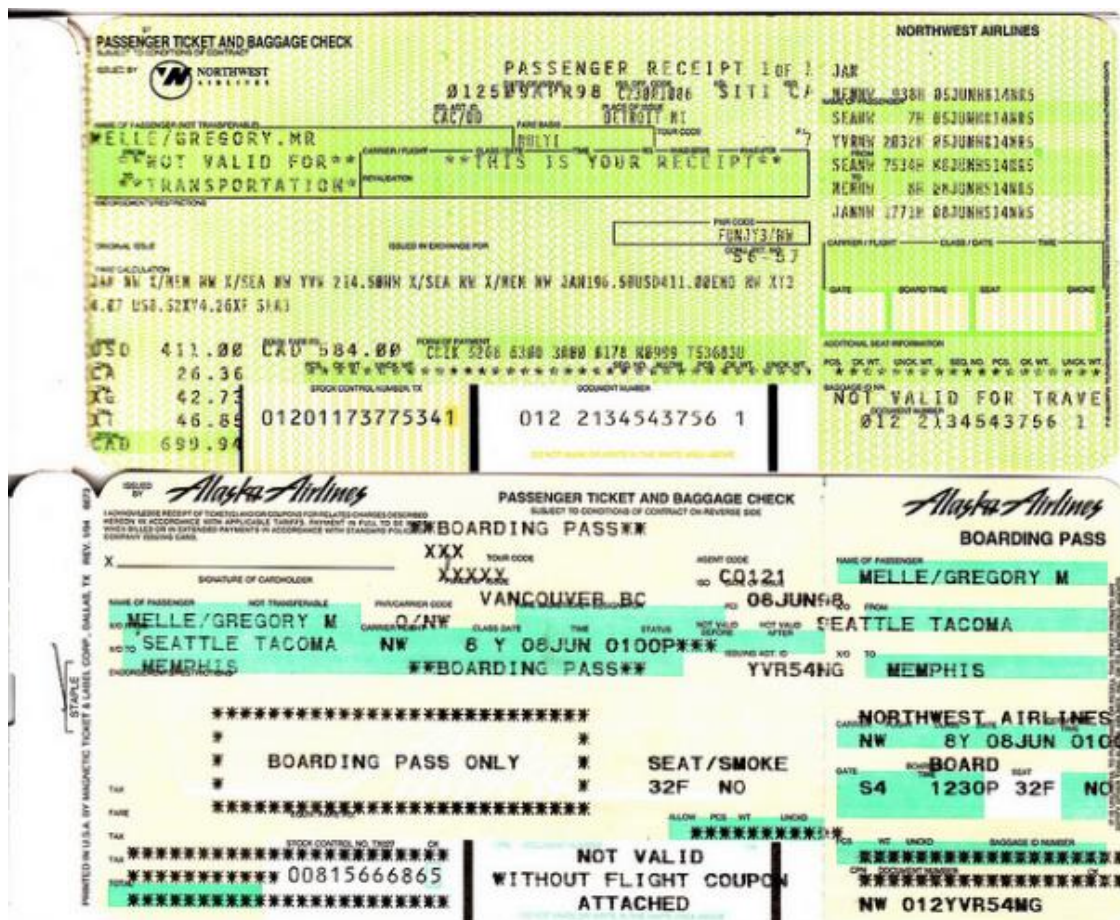
Kolem roku 1985 byl dosavadní systém nadále vylepšen pomocí magnetického proužku na zadní straně letenky a vznikl tak **typ ATB2**, který umožnil přenášet veškeré informace na letence elektronicky. To napomohlo urychlení procesů odbavení díky dekodování informací pomocí magnetických čteček. Možnost elektronicky evidovat údaje

o pohybu cestujících však bylo vykoupeno vyšší cenou papíru s magnetickým páskem, proto nebyl implementován v takové míře. Zároveň bylo snadné magnetický proužek mechanicky poškodit a znemožnit tak elektronické sejmutí informace na čtečkách, v takových případech se pak z ATB2 stal obyčejný ATB1. Obecně ATB2 byly populární v Evropě, zato ATB1 ve Spojených Státech.

Je potřeba však stále chápat dobu, jaké byly ATB poplatné, v těchto časech si cestující běžně vyzvedávali letenky až na přepážkách na letištích (právě díky jednoduchému tisku) před odletem. Tím se zvyšoval objem cestujících, které bylo nutné obsloužit v krátkém čase, a aerolinky hledaly způsoby, jak odlehčit proces odbavení. Řešením v té době bylo oblíbené doručování letenek poštou a ATB typ zmenšoval nároky na pracovní sílu, na prázdné ATB se dalo z rezervace vytisknout také adresu cestujícího uloženou v rezervaci a přiložit ji tak na první místo před ostatní kupóny do okénkové obálky. To vše během jedné operace jednoho agenta bez nutnosti složitějšího poštovního zpracování měkkých letenek [10].

### 2.8.2.1 ATB1

Typ ATB1 je zobrazen na obrázku 14, rozložení informací opět odpovídalo již dobře známému interline/TAT standardu používaným v letectví. Rozdíl je v odtrhovací pravé části, která po naboardování pasažéra v Gate zůstávala cestujícímu jako doklad o seatingu na palubě. Na obrázku 14 je vidět použití ATB jako Passenger Ticket a jako Boarding Pass.



Obrázek 14, ATB Passenger Ticket a ATB Boarding Pass, zdroj [9]



### 2.8.2.2 ATB2

Vzezřením a rozložením informací jde o úplně identický formát k ATB1, pouze vylepšený o magnetický pruh na zadní straně, obrázek 15.



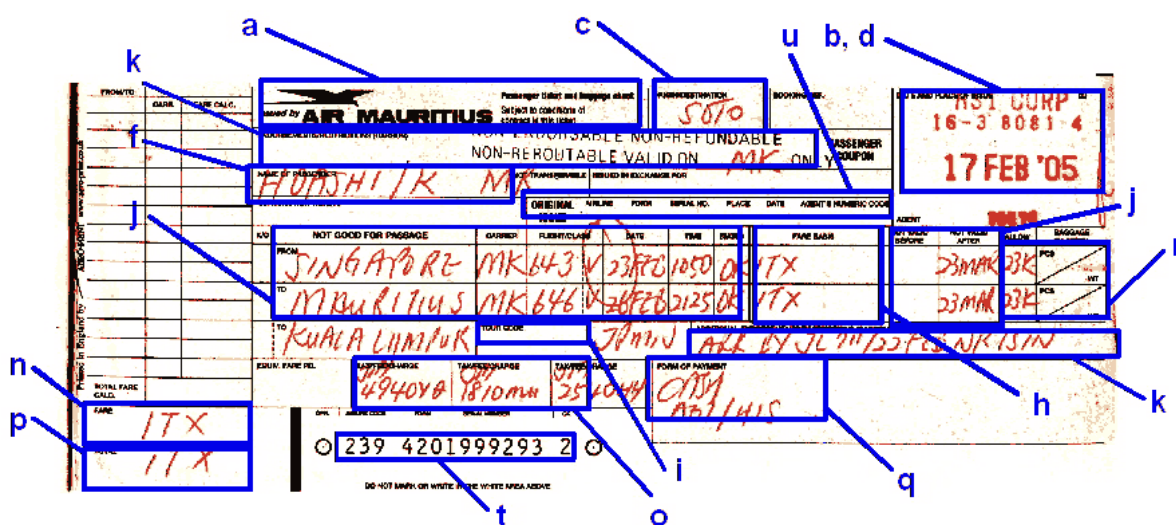
Obrázek 15, ATB2, zdroj [9]

Typ ATB byl tištěn na printerech, což byla speciální tiskárna napojená na rezervační, či odbavovací systém pomocí počítače, zásobena byla kotouči „blank“ ATB ticketů, obrázek 16.

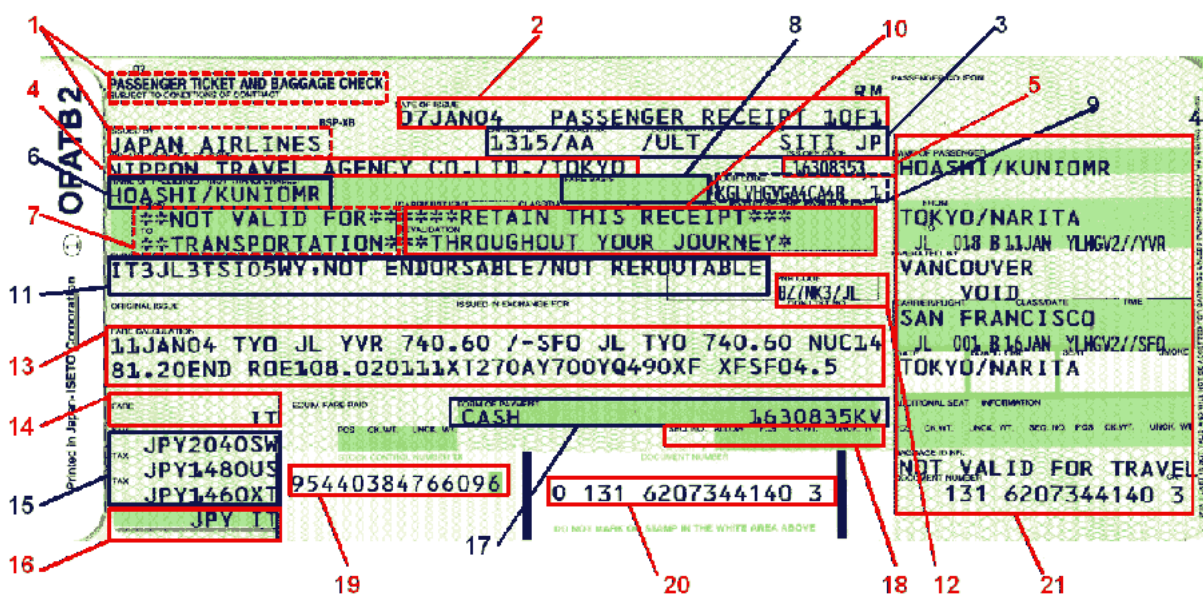


Obrázek 16, Printer Easycoder PF4i, zdroj [9]

Jako shrnutí za kapitolou pojednávající o všech typech papírových letenek přikládám pro názornost popis všech údajů nutných k vystavení jediné letenky. V prvopočátcích interline letenek byly všechna tato data zjišťována a kalkulována ručně, postupnou modernizací a automatizací díky rezervačním systémům se letenky začaly vystavovat strojově a ticketingové know-how se zacílovalo na správné obsluhování vstupů do jednotlivých centrálních rezervačních systémů CRS, ze kterých se pak vyvinuly globální distribuční systémy GDS. V obou érách však styl a způsob zápisu zůstal velmi podobný a jeden z druhého vycházel. Na obrázku 17 a 18 a v tabulce 1 jsou rozepsané a popsány veškeré údaje manuálně vystavené IATA interline letenky Air Mauritius a ATB2 letenky Japan Airlines.



Obrázek 17, Popis manuální letenky, zdroj [12]



Obrázek 18, Popis strojové letenky ATB2, zdroj [12]

No		Title	Description	
1	a	PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK	JAPAN AIRLINES	Generally, the ticket issue origin of the first section is shown. In the case of the passenger ticket of BSP(Bank and Billing Settlement Plan) , it may differ from the airline which boards.
		SUBJECT TO CONDITION OF CONTRACT		
2	b	DATE OF ISSUE	07JAN04 PASSENGER	Date of issue and number of papers.
			RECEIPT 10 F1	As for number of sheets, one number is given in the 4 sections. Even if it is Arunk, it is counted as 1 section.
3	.	CARRIER ID BOOK/ID IISI ISO	1315/AA	The airline declared by 3-letter code by Accounting of IATA.
			/ULT	Travel agent code
			SITI	Code of Sales(S) and Ticketing(T) at Inside(I) or Outside(O)
			JP	<b>3-letter country code</b> (ISO-3166), e.g. Japan=JP, China=CN,
4	d	ISSUE AGT. ID/ PLACE OF ISSUE	***** AGENCY CO. LTD/TOKYO	Name of ticket issue agent and its place name
5		ISSUE OF CODE	16308353	IATA accounting code of ticket issue agent
6	f	NAME OF PASSENGER(NOT TRANSFERABLE)	*****/****	Passenger name, MR(Female), MS(Male), not transferable
7	.	FROM TO	FROM TOKYO/NARITA	Departure and Arrival city/airport
			TO VANCOUVER	
8	g	FARE BASIS		Code of fare classification, header character is seat class
9	i	TOUR CODE	KGLVHGVGA4CA4B	Approval number of tour, Fare calculation code in case of IT(Inclusive Tour)

<b>10</b>	<b>j</b>	CARRIER/FLIGHT CLASS/DATE TIME RES. INVALID BEFORE INVALID AFTER	<b>JL018</b>	IATA 2 letter airlines code and flight number
			<b>Y11JAN</b>	Seat class (First class:P/F, Business class: J/C/D/I, Economy:Y, Discount ticket: B/M/L)
			<b>1755</b>	Departing time by twenty four hour
			<b>OK</b>	Seat reservation status(OK: Reserved, RQ:Request, OP:Open, NS:No Seat(for infant))
			<b>***** *****</b>	The term of validity
<b>11</b>	<b>k</b>	ENDORSEMENTS/RESERVATIONS	<b>NOT ENDORSABLE, VALID ONLY *****, RESERVATION MAY NOT BE CHANGED, NOT REFUNDABLE, NOT REROUTABLE</b>	
<b>12</b>	<b>.</b>	PRN CODE	<b>8Z7NK3/JL</b>	Reservation number of CRS(Computer Reservation System) or Airline, (major crs: JL:AXESS, 1A:AMEDEUS, 1V:GALILEO/APOLLO, 1P:WORLDSPAN)
<b>13</b>	<b>m</b>	FARE CALCULATION	As for the details of freight calculation, a boarding course, the fare of each section, and its sum total are indicated.	
			Calculation of a fare is computed using ROE (Rate of Exchange), in order to use NUC (Neutral Unit Construction) unit for making the different currency into the same unit and to convert NUC into the currency of a departing country.	
			With the both-way aviation ticket, when it computes separately and a permissible difference is exceeded, the excess fare is declared.	
			<b>NRT</b>	IATA 3 letter airport code (YVR:Vancouver)
			<b>JPY</b>	ISO 3 letter currency code (USD: US dollar)
			<b>JL</b>	ICAO 2 letter airline code (TG:Thai Airways)



<b>14</b>	<b>n</b>	FARE	JPY*****	The currency unit is declared in the sum-total amount of money except the tax in the currency of the departing airport by ISO 3 letter code. Recently, the amount of money may be omitted or declared as "IT (Inclusive Tour)".
<b>15</b>	<b>o</b>	TAX	JPY*****	When issuing an passengerticket and a tax is imposed, it is declared per currency of departing airport. An airport tax may be called Airport Improvement Fee, Embarkation Fee, etc.
<b>16</b>	<b>p</b>	TOTAL	.	It is the sum-total amount of money of the fare and the tax. The amount of money may be omitted as "IT".
<b>17</b>	<b>q</b>	FORM OF PAYMENT	1630835KV	Form of payment, "CASH" Credit Card Number, IT
<b>18</b>	<b>r</b>	SED.NO ALLOW PCS CKWT UNCK WT	.	Generally, free baggage weight is as follows. Economy class:20kg, business class:30kg, first class:40kg. However weight changes also with an airline or routes.
<b>19</b>	<b>t</b>	STOCK CONTROL NUMBER TX	.	Stock control number of ticket
<b>20</b>	<b>.</b>	DOCUMENT NUMBER	0 131 6207.....3	Top number(0) shows number of sheets and 3 figure(131) shows the number of an airline and the last number are numbers for forged prevention.
<b>.</b>	<b>u</b>	ORIGINAL ISSUE	.	Airline name, number, place, date, agent code of ticket
<b>21</b>	<b>.</b>	Boarding Pass	.	This is a boarding ticket, it is using another boarding ticket in many airlines.

Tabulka 1, Popis údajů na manuální a ATB2 letence, zdroj [11,12]

Ačkoliv oba typy dělí desetiletí, nesmíme zapomenout, že do roku 2008 byly celosvětově platné všechny výše popsané typy letenek, čili manuální interline, TAT, OPTAT, ATB1 a ATB2. Tento trend nemohl být dále akceptován a nůžky v implementaci novějších technologií mezi vyspělými státy (zejména v Evropě, Spojených Státech, Japonsku a Austrálii) a těmi rozvojovými začali být více a více rozevřené. Nutnost udržovat úřední i technologický aparát k pokrytí všech procesů vyplývajících z několika souběžných standardů v tak konkurenčním prostředí při stále se zdokonalujících informačních technologiích včetně internetu vytvářel nevyhnutelně prostor pro zcela novou koncepci – 100% elektronický ticketing.

## 2.9 Elektronické letenky

Elektronická letenka je z právního hlediska **dopravní smlouva** mezi poskytovatelem a uživatelem letecké přepravy avšak sama o sobě **vytištěná nefiguruje jako zúčtovací doklad**. Její **záznam v databázi však slouží jako přepravní doklad** pro přijetí cestujícího k přepravě a také jako **zúčtovací doklad** mezi leteckými společnostmi v případě interline spolupráce mezi dopravci.

Elektronické letenky (**e-tickets**) jsou vlastně potvrzením rezervace a platby za přepravu v rezervačním systému, v jehož databázích je také elektronicky uchována s tím, že cestující si v případě potřeby má možnost si údaje sám vyvolat – vytisknout. Mezi výhody patří zejména to, že je nelze ztratit, jejich opětovné vygenerování je nákladově nenáročné a lze je bez dalších nákladů ihned po zaplacení a vystavení doručit elektronicky cestujícímu – zpravidla e-mailem.

Podle způsobu prodeje se opět vůbec nic nemění na již popsaném způsobu členění:

- letenky vystavené přímo dopravcem, na jehož linku je letenka prodána (mimo systém BSP, transakce zaúčtovaná samotným dopravcem)
- letenky vystavené interline partnerem dopravce, na jehož linku je letenka prodána (mimo systém BSP, proúčtování krs IATA Clearing House)
- letenky vystavené na neutrálním dokladu pouze označeném jménem dopravce, na jehož linku je daná letenka prodána (vystavená agenturou, zúčtování prostřednictvím BSP)
- letenky vystavené na neutrálním dokladu označeném interline partnerem dopravce, na jehož linku je letenka prodána (prostřednictvím BSP, převod podílového jízdného, tzv. proratu, je mezi dopravci zúčtován krs IATA Clearing House)

**Jako doklad o využití letenky má cestující k dispozici palubní vstupenky. Jako finanční doklad o zakoupení letenky má cestující k dispozici fakturu.**

První **e-ticket (elektronická letenka)** byla představena už v roce 1994 United Airlines a umožnila cestujícím létat bez klasických přepravních dokumentů. K vydání boarding-pass u check-in stačí dostatečná identifikace cestujícího pasem, ID kartou nebo například formou kreditních, nebo věrnostních karet. Během roku 1997 IATA přijala první standardy pro



e-ticketing, avšak evoluce byla příliš pomalá, když v květnu roku 2004 pouze 19% ze všech prodaných letek bylo elektronických [8]. Základním problémem zavedení globálního systému elektronických letenek klasických dopravců v letech 2007-2008 byla harmonizace a standardizace formátu elektronických letenek vystavených různými leteckými společnostmi. Je nutné však podotknout, že v EU, USA i Japonsku se rok od roku zvyšovala oblíbenost e-tickets oproti papírovým letenkám díky jejich výhodám a některé společnosti k nastartování boomu začali benefitovat pasažéry, kteří se při bookingu rozhodli pro elektronickou letenku, naopak požadavek cestujícího na vystavení papírové letenky začal být zpoplatňován servisními poplatky, jako tomu bylo u American Airlines. Samotná elektronická forma prodeje a distribuce umožněná touto technologií dovozovala přímý prodej zákazníkovi bez nákladů na případné provize pro prodejce a nákladů na potřebnou administrativu. Paradoxně, některé aerolinky, jako například Southwest Airlines, naopak vyplácely agenturám o tři procenta vyšší provizi při “vystavení” elektronické letenky namísto papírové právě k nastartování změn. Strategie k penetraci e-ticketingu byly různé a díky kladnému přijetí elektronických letenek pasažéry jich již brzy nebylo třeba.

Když byly 1. června 2008 veškeré prodeje možné pouze na e-tickets, byl současný podíl elektronických letenek vystavovaných společnostmi sdruženými v IATA 96,5 %, v případě Lufthansy pak přes 98 %. Pro porovnání: na konci roku 2004, kdy byla iniciativa odstartována, činil tento podíl u německého národního dopravce 45%. V České republice elektronické letenky začaly být v povědomí zejména díky společnosti Student Agency, která s jejich prodejem začala koncem roku 2003, národní dopravce ČSA započal s jejich prodejem od léta 2005. V roce 2008, tou dobou již jeden z největších prodejců letenek u nás, společnost Student Agency vystavila již 80% letenek v elektronické formě.

Přestože 1. června 2008 přecházelo na elektronické letenky více než 240 aerolinií sdružených v asociaci IATA, s papírem se mohli cestující ještě setkat, a to zejména na cestách do Afriky a Asie. Řada letišť tam totiž zatím neměla potřebné vybavení pro čtení elektronických lístků a nemohla se proto do systému vzájemného uznávání elektronických dokladů zapojit. Tato zasažená letiště a s nimi spojené letecké společnosti tak dále vystavovaly papírové letenky (vnitrostátní!), dokud si neupravily svůj rezervační systém na moderní standard IATA. Papírové letenky však nebylo možné zakoupit nikde u prodejců IATA (z důvodu nemožnosti proučtovat přes BSP adaptované pouze na e-ticket), což znamenalo, že je nebylo možné zakoupit předem nikde v EU, USA ani Japonsku. Turistům a cestujícím tak nezbylo nic jiného, než si koupit letenku přímo

na místě. Tento fakt logicky drtivou většinu těchto menších leteckých dopravců z rozvojových zemí přinutil, aby se co nejrychleji adaptovali na systém elektronických letenek, jinak by přišli o turisty z vyspělých zemí.

Na základě svých profesních zkušeností a odborného pohledu jsem sestavil následující výhody a nevýhody-e-tickets.

Výhody pro letecké dopravce a IATA:

- Úspora na administrativě spojené s papírovými letenkami (KPT,BSP).
- Snížení stavů personálu odbavení a služeb pro cestující.
- Rychlejší proces zúčtování a přístup k tržbám – BSP procesy pouze elektronicky.
- Snadnější dohled nad operacemi s rezervacemi v prodejních agenturách.
- Možnost zpoplatnit jakékoliv změny ihned po vystavení, eliminace refundací či voidování papírových dokladů před uzavřením prodejní sjetiny v kanceláři prodejce.
- Rozvoj Self-Services a přenos nákladů a procesů na cestujícího.
- Nové možnosti cíleného marketingu.
- Vývojem GUI rozhraní u CRS/GDS se snížily nároky na odbornost obsluhy a komplexnost procesu knihování avšak některé operace (reissue - převystavení) jsou nesporně komplikovanější na využití kryptických vstupů oproti metodám známým z papírových letenek při použití jednoduchých nalepovacích „stickerů“.
- Širší nabídka služeb v průběhu rezervace.
- Eliminace zneužití „blank“ papírových letenek.

Nevýhody pro letecké dopravce:

- Ztráta cenové diskriminace, letenku bylo možno koupit odkudkoliv na jakýkoliv trh, nutnost přizpůsobit tarifní a cenovou politiku.
- Pokles prestiže v důsledku přenosu některých tradičních povinností a nákladů na cestující.

Důsledky pro IATA a letecké dopravce:

- Podíl na rozvoji lowcost dopravců konkurujících klasickým dopravcům, tito dopravci navíc odmítají platit členství v IATA.
- Nutnost pracovat na rozvoji centrálních rezervačních systémech - CRS a globálních distribučních systémech – GDS z důvodů zcela nových postupů s administrací e-tickets.
- Nová bezpečnostní rizika spojená s ověřováním doma vystavených palubních vstupenek.
- Nové možnosti zneužití platebních karet při online platbách.
- V pozdější době sledovaný fenomén levných letenek pod cenou generovaných a vystavovaných systémem na základě špatně kalkulovaných cen.
- Úpadek mozkového trustu a odbornosti agentů služeb pro cestující v závislosti na automatizaci prodeje a vystavení přepravních dokladů.
- Letecká doprava se stala dostupnější a masovější.

Výhody pro cestující:

- Možnost využít Self services – koupě, změny a odbavení možno zařídit odkudkoliv.
- Odpadá doručení kurýrem.
- Cestující se může na letišti odbavit ve chvíli, kdy agent vystaví elektronikou letenku (kdekoliv).
- Není nutné se obávat ztráty i odcizení letenky jako u papírové letenky.
- Není nutné se obávat odmítnutí přepravy kvůli poškození papírové letenky.
- Itinerář je možné kdykoliv vytisknout z e-mailové schránky nebo poslat faxem.
- Odpadá komplikovaný a zdlouhavý proces při vystavování duplikátu letenky v případě ztráty a odcizení, při kterém se musela kontaktovat (telexem, faxem, e-mailem, telefonicky) vystavující kancelář, služba byla zpoplatněna.
- V případě vystavení duplikátu papírové letenky se musel cestující většinou (dle podmínek dopravce) písemně zavázat, že uhradí dopravci případné škody a ztráty, které by mohly vzniknout zneužitím původního přepravního dokladu.
- Při rezervaci předplacené letenky PTA (rezervace v Praze, úhrada v Praze, cestující letí např. z Londýna do Prahy a zpět) zákazník šetří poplatky za

vystavení klasické papírové letenky v kanceláři dopravce v Londýně, PTA ve své podstatě přestává existovat.

- Itinerář s aktualizovanými daty a údaji lze vyvolat online odkudkoliv pomocí online nástrojů „Check my trip“ CRS a GDS.

Nevýhody pro cestující:

- Pocitová nedůvěra k fyzicky „neexistujícímu“ dokladu.
- Počáteční problémy s nepřipraveností a nedokonalostí CRS a GDS, ne všechny administrativní úkony bylo možné obsloužit funkčně a elektronicky.
- Nutnost podrobit se Self services dle podmínek dopravce.
- V případě výpadku systému nemusí mít cestující a ani pracovník odbavení přístup k datům rezervace, pokud cestující nemá u sebe itinerář.
- Zpoplatnění dříve dostupných služeb z titulu přenosu povinností na cestující.

“Ticketless” létání však nebylo kolem roku 2000-2001 tak bezproblémové, jak by se na první pohled mohlo zdát. Největším problémem byly **endorsace (povolení od dopravce předat přepravní dokument, letenku nebo letový kupón, jinému dopravci, jinými slovy převystavení na jiného dopravce)** při v USA tak častých, stávkách a přírodních pohromách. Jediné řešení pro takový případ, které bylo v té době k dispozici, byla “konverze” elektronické letenky do papírové podoby a její následná endorsace. To však rovněž nebylo možné v případě špatné, nebo žádné funkce počítačových systémů. V době masivních stávek a celkovém zpoždování dopravy se cestujícím mohla zdát papírová letenka mnohem bezpečnější variantou.

Letectví mělo příležitost, jak ušetřit náklady a učinit cestování pro cestující jednodušší. V červnu 2004, IATA stanovila cíl zavést v letectví 100% ET za čtyři roky. V té době mnoho lidí věřilo, že toto je nerealistický cíl. Vyvíjející se standardy, nejistota ohledně návratnosti investic a skepse o přijetí konceptu zákazníkem v různých částech světa byly některými z důvodů, proč se e-ticketing snadno neujal napříč odvětvím u všech zúčastněných stran.

Trvalo však jen čtyři roky, než se dosáhlo 100% ET. IATA společně s leteckými společnostmi, cestovními kancelářemi, letišti, poskytovateli systémů a GDS přetransformovali letectví od věku papíru do plně elektronické éry. Z pověření rady IATA byl StB (Simplify the Business – projekt IATA) tým schopný mobilizovat průmysl a prostřednictvím lokální angažovanosti porozumět a vyhovět měnícím se potřebám leteckých

společností - od těch, kteří potřebovali trochu pomoci k těm, kteří nevydali doposud jedinou elektronickou letenku. Díky porozumění potřebám všech partnerů - od GDS po handlingové společnosti bylo StB schopno usnadnit zavedení a přijetí ET v celém odvětví.

Příklad elektronické letenky je na obrázku 19, letenka opět obsahuje všechny známé údaje, nicméně rozvržení dat již mohlo být plně přizpůsobeno požadavkům zákazníka, aerolinky a zřizovatele IT systému a nemuselo být podřízeno manuálním způsobům administrace známých z papírových letenek.

```

ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY RECEIPT

AMUK ACO - PRODUCT - TEAM          DATE: 04 OCT 2013
FIRST POINT, BUCKINGHAM GA         AGENT: 0706
GATWICK AIRPORT                     NAME: SMITH/JOHN MR
WEST SUSSEX RH6 ONT
IATA      : 000 47261
TELEPHONE : +44 (0) 843 509 0000

ISSUING AIRLINE      : BRITISH AIRWAYS
TICKET NUMBER       : ETKT 125 4314143502
BOOKING REF : AMADEUS: 28E2GM, AIRLINE: BA/NOSYNC

FROM /TO      FLIGHT  CL DATE  DEP      FARE BASIS  NVB  NVA  BAG  ST
LONDON HEATHROW BA 15  K  01FEB  2155    KLNCGB          01FEB 01FEB 1PC  OK
TERMINAL:5
SINGAPORE                      ARRIVAL TIME: 1840  ARRIVAL DATE: 02FEB
CHANGI
TERMINAL:1

LONDON HEATHROW                      ARRIVAL TIME: 0450  ARRIVAL DATE: 12FEB
TERMINAL:5

ENDORSEMENTS : NON REF CHANGE RESTRICTIONS APPLY BA ONLY NOT ENDORSABLE
PAYMENT      : NONREF

FARE CALCULATION : LON BA SIN503.44BA LON356.73NUC860.17END ROE0.647533XT
                 39.75SUB10.00SG3.10OP4.0000

AIR FARE      : GBP      557.00
TAX           : GBP      239.00YQ  GBP      94.00GB  GBP      56.85XT
TOTAL        : GBP      946.85

OP TAX COLLECTED REPRESENTS THE SINGAPORE AVIATION LEVY.

NOTICE
ANY DISPLAYED CHECK-IN TIMES MAY APPLY FOR HAND BAGGAGE ONLY.PLEASE
CHECK WITH THE AIRLINE.
CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE
SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY
REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.
    
```

Obrázek 19, Letenka v GDS Amadeus, zdroj [12]

Letečtí dopravci mohli vzezení e-ticketu a její informační hodnotu plně přizpůsobit profilu a image své firmy. Dopravce získal prostor pro reklamní kampaně a zákazník získal širší informační hodnotu v rámci jedné přepravní smlouvy, příklad e-ticketu společnosti Qantas na obrázcích 20, 21, 22, 23 a 24.

**QANTAS**  
E-Ticket Itinerary & Receipt

Your Booking Reference  
**4ROW44**

**Important Information**

- This is your E-Ticket Itinerary & Receipt. You must bring it with you to the airport for check-in, and it is recommended you retain a copy for your records.
- Each passenger travelling needs a printed copy of this document for immigration, customs, airport security checks and duty free purchases.
- Please familiarise yourself with the key Conditions of Carriage, Dangerous Goods guide and other information attached.

Passenger Ticket Information				
Passenger Name	Frequent Flyer No.	Ticket No.	Issued	Ticket Total*
Mr Raden Hartoyo Victor Quintoro		081-2418258606	02 Sep 12	561.40
<b>Ticket Total for all passengers*</b>				<b>561.40</b>

\*Amounts are displayed in Singapore Dollar (SGD)

Your Itinerary					
Date	Flight Number	Departing	Arriving	Status	Flight Information
03 Sep 12	QF52	Singapore Changi 2125, 9:25PM Terminal 1	Brisbane 0640, 6:40AM 04 Sep 12 Terminal 1	Economy Confirmed	Est Journey Time: 07:15 Non-Stop Aircraft Type: Boeing 747

Your Receipt Details				Payment Details			
Ticket Charges	Charges	GST	Total*	Date	Payment Type	Reference	Amount*
Total*	561.40			02 Sep 12	MasterCard	xxxx-xxxx-xxxx-2314	561.40
<b>Total Amount Payable*</b>	<b>561.40</b>	<b>0.00</b>	<b>561.40</b>	This may appear as multiple transactions on your credit card statement			

\*Includes Taxes/Fees/Carrier Charges

\*Includes Aviation Levy 6.10 OP, Passenger Security Service Charge 8.00 OO, Passenger Service Charge 13.90 SG. These amounts are per person (excluding infants)

Tax Information	
GST does not apply to international travel. No tax invoice will be issued.	<b>Issued by Qantas Airways</b>

**Flying With Us**

**Before Check-in**

- Ensure that each passenger carries a printed copy of this document when travelling.
- Have necessary visas and the minimum passport validity required for the countries you are visiting.
- Label your bags inside and out with your name, address and contact number at your destination.
- Check Carry-on baggage and checked baggage allowances as restrictions apply.

**Getting Away On Time**

- Ensure you are at the airport with enough time to complete necessary check-in, security screening and, for international flights, customs and immigration.
- Familiarise yourself with the check-in and boarding times. Information for Qantas and QantasLink flights is in the Travel Information section attached.

**Check-in**

- Proceed to the airport service counter to collect your boarding pass.

**Fare Restrictions - Refer to the applicable fare rules as special conditions may apply**

**Additional Fees:** Fees may apply to some booking changes, ticket reissues and consultant-assisted services. Details are available at [qantas.com](http://qantas.com).



Obrázek 20, E-ticket Qantas str. 1, zdroj [13]



Travel Information

Qantas Group check-in times	International Terminal	Domestic Terminal
<b>Australian and New Zealand Terminals**</b>	<b>QF 001 - 399</b>	<b>QF400 and above</b>
International First / Business	Closes 60 minutes before departure	N/A
International Economy / Premium Economy	Closes 90 minutes before departure	N/A
Domestic Business / Economy	Closes 60 minutes before departure	45 minutes from departure*
Qantas codeshare services (QF Flight numbers operated by Jetstar)^	Check in opens 3 hours before departure Closes 60 minutes before departure	Check in opens 2 hours before departure Closes 30 minutes before departure
<b>Jetstar Services^</b>	<b>JQ 001 - 399 and 3K/VF 500 - 699^</b>	<b>JQ 400 and above</b>
Jetstar Business / Economy (JQ)^	Check in opens 3 hours before departure Closes 60 minutes before departure	Check in opens 2 hours before departure Closes 30 minutes before departure
Jetstar flights operated by Jetstar Asia (3K) and ValuAir (VF)-	Check in opens 2 hours before departure Closes 40 minutes before departure	N/A

\* Latest check-in with bags 30 minutes. Boarding will commence 20 minutes prior to departure. \*\* Please check with your local Qantas office for check-in time at all non-Australian / New Zealand ports. Ensure you adhere to check-in times or your fare may be forfeited.

^ Jetstar flights JQ1-JQ399 depart from international terminals, except JQ61, JQ73 and JQ81 which depart from domestic terminals.

- Jetstar flights that operate under a 3K flight number between Perth and Singapore and Singapore and Auckland check-in opens 3 hours prior to departure and closes 1 hour prior to departure.

**Carry On Baggage Allowances (except infants-) - Qantas, QantasLink (QF) and Jetstar (JQ,3K,VF) only^**

Route	Piece Allowance and Dimensions*	Weight Allowance
Qantas and QantasLink Australian Domestic flights (excludes Dash 8 services and travel to/from Olympic Dam)	All classes: 2 x 105cm (41in) bags or 1 x 105cm (41in) bag plus 1 x 185cm (73in) non rigid garment bag or 1 x 115cm (45in) bag	7kg (15lb) per piece
Dash 8 services	1 x 105cm (41in) bag	7kg (15lb) per piece
Olympic Dam	1 x 105cm (41in) bag	4kg (9lb) per piece
Qantas International (country specific exceptions apply)	First/Business/Premium Economy: 2 x 115cm (45in) bags or 1 x 115cm (45in) bag plus 1 x 185cm (73in) non rigid garment bag Economy: 1 x 115cm (45in) bag or 1 x 185cm (73in) non rigid garment bag	7kg (15lb) per piece
Qantas codeshare flights operated by Jetstar (QF4950 - 5999)	56cm (width), 36cm (height), 23cm (depth) cabin baggage 11cm (height), 60cm (width) and 114cm (length) garment bag	10kg (22lb) total
Jetstar / ValuAir Economy	56cm (width), 36cm (height), 23cm (depth) cabin baggage 11cm (height), 60cm (width) and 114cm (length) garment bag	10kg (22lb) total
Jetstar Business	56cm (width), 36cm (height), 23cm (depth) cabin baggage 11cm (height), 60cm (width) and 114cm (length) garment bag	2 x 10kg (2 x 22lb) total

- Visit qantas.com or Jetstar.com for information about baggage for infants

^ For other airlines, check with the applicable airline

\* Total dimensions are measured by adding together the width, height and depth of the bag

Qantas Airways Limited ABN 16 009 661, 203 Coward St. Mascot, NSW 2020, Australia

qantas.com



Obrázek 21, E-ticket Qantas str. 2, zdroj [13]





Travel Information

Domestic Checked Baggage Allowance*		
Cabin	Customers	Allowance+
<b>ECONOMY</b> excludes QantasLink Services to/from Lord Howe Island and Olympic Dam	Non Frequent Flyer, Bronze	1 piece up to 23kg (50lb)
	Qantas Club, Silver	1 piece up to 32kg (70lb)
	Gold	2 pieces up to 23kg (50lb) each
	Platinum	2 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>BUSINESS</b>	All customers	2 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>INFANTS#</b>	N/A	NIL
<b>QANTASLINK SERVICES To/from Lord Howe Island</b>	All customers	1 piece at 14kg (30lb)##
<b>QANTASLINK SERVICES To/from Olympic Dam</b>	All customers	1 piece at 16kg (35lb)++

International Checked Baggage Allowance**		
Cabin	Customers	Allowance+
<b>ECONOMY North and South America</b>	Non Frequent Flyer, Bronze	2 pieces up to 23kg (50lb) each
	Qantas Club, Silver, Gold	3 pieces up to 23kg (50lb) each
	Platinum	3 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>ECONOMY All other International destinations</b>	Non Frequent Flyer, Bronze	1 piece up to 23kg (50lb) <b>Exceptions^:</b> QF337/338/358/359/3860/3861/329/330
	Qantas Club, Silver	2 pieces up to 23kg (50lb) each
	Gold	2 pieces up to 32kg (70lb) each
	Platinum	3 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>PREMIUM ECONOMY</b>	Non Frequent Flyer, Bronze	2 pieces up to 23kg (50lb) each
	Qantas Club, Silver, Gold	3 pieces up to 23kg (50lb) each
	Platinum	3 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>BUSINESS</b>	All customers	3 pieces up to 32kg (70lb) each <b>Exceptions^:</b> QF337/338/358/359/3860/3861/329/330
<b>FIRST</b>	All customers	3 pieces up to 32kg (70lb) each
<b>INFANTS#</b>	N/A	1 piece up to 10kg (22lb)
<b>Jetstar- ECONOMY Starter (Plus or Max) fares</b>	All customers	20kg (44lb) total
<b>Jetstar- BUSINESS</b>	All customers	30kg (66lb) total

Allowances are for Qantas services with a QF flight number. Silver, Gold and Platinum Frequent Flyers and Qantas Club member allowances apply to travel on Qantas operated jet flights with a QF flight number on your ticket. These benefits are not cumulative.

\* Domestic Travel is defined as travel not combined with any international flights on the same ticket.

\*\* International travel is defined as travel between two or more countries including any flight within those countries when they are combined with international travel.

+1) No single item of checked baggage may exceed 32kg. Visit [qantas.com/baggage](http://qantas.com/baggage) or the "Planning & Booking - Baggage" page of [jetstar.com](http://jetstar.com) for important information regarding baggage restrictions. Carriage of baggage is subject to space availability. At times baggage may need to be carried on a later flight. For additional and excess baggage rates visit [qantas.com/additionalbaggage](http://qantas.com/additionalbaggage). 2) Dimensions for checked baggage are calculated by adding together the width, height and depth of the piece of baggage. 3) International allowance, total dimensions of the 3 pieces must not exceed 405cm (159in) and total dimensions of the 2 pieces must not exceed 270cm (106in) with no 1 piece exceeding 158cm (62in). 4) Domestic allowance, total dimensions for each piece must not exceed 158cm (62in).

^ Exceptions for codeshares: 30kg (66lb) on QF337/338/358/359 between Melbourne/Sydney and Ho Chi Minh; 20kg (44lb) on QF3860/3861 between Hong Kong and Rome; 20kg (44lb) on QF329/330 between Brisbane and Taipei.

\*\* Exceptions for codeshares: 40kg (88lb) on QF337/338/358/359 between Melbourne/Sydney and Ho Chi Minh; 30kg (66lb) on QF3860/3861 between Hong Kong and Rome; 30kg (66lb) on QF329/330 between Brisbane and Taipei.

# Adults travelling with an infant (under 2 years) may check-in up to three infant items free of charge. See [qantas.com/baggage](http://qantas.com/baggage) for more details.

~ Jetstar and Qantas combined fares booked on [qantas.com](http://qantas.com), include a checked baggage allowance in the fare. For additional and excess baggage rates, visit [jetstar.com](http://jetstar.com).

## Above 14kg and up to 23kg may not travel on same flight due to aircraft weight restrictions.

++ Above 16kg and up to 23kg may not travel on same flight due to aircraft weight restrictions.



Obrázek 22, E-ticket Qantas str. 3, zdroj [13]



## Travel Information

### Enhanced Security Screening - Liquids, aerosols and gels

Enhanced security measures apply to and from Australia and on domestic sectors of international flights within Australia. Similar or more restrictive measures may apply for other countries. If you want to take liquids, aerosols or gels through the screening point, make sure:

- each item is 100ml or less;
- all items fit comfortably in a transparent resealable 1 litre plastic bag (only 1 bag per person is allowed)

**Exceptions:** Prescription and non-prescription medicines and baby products that you need for the flight, but please note:

- proof of need may be required, and
- additional security checks may be performed

**Note - Duty Free items:** Duty free liquids, aerosols and gels not exceeding 100ml per item may be taken onboard in your transparent resealable 1 litre plastic bag. Government screening requirements vary between countries around the world, and duty free liquids, aerosols and gels which exceed 100ml may not always be permitted through a screening point at all airports on your journey. If your journey includes a flight with a transit stop or a transfer to an onward connecting flight, you may be required to take these items through the transit or transfer screening points where you may be required to surrender the item, and it will not be returned to you.

Qantas recommends that you visit [www.travelsecure.infrastructure.gov.au](http://www.travelsecure.infrastructure.gov.au) for more information.

### Use of insecticides

Some countries require the cabin of inbound flights to be treated with insecticide.

For additional information refer to <http://ospxweb.dot.gov/policy/safetynrgyew/disinsection.htm>

### Photo ID at Check-in

If you are travelling on an international flight, your passport and relevant documents will be required. For domestic flights in Australia (flights QF400 and above), you must be able to produce identification, such as your driver's license, Qantas booking reference, Qantas Frequent Flyer card, Qantas Club card or credit card used for the ticket purchased. For domestic flights departing from an international terminal (flights QF001-399), you may be required to produce photo identification.

### Jetstar (JQ) & Jetstar Asia (3K) Flights - Onboard

#### Inclusions/Exclusions

Food, beverages and entertainment are not included in most Jetstar fares.

### Feedback and Complaints

To provide your feedback or make a complaint about our scheduled services, contact us by [e-mail](#) or in writing to Customer Care, Qantas Airways Limited, 203 Coward Street, Mascot NSW 2020, Australia.

In the US, you can also contact Qantas on toll-free telephone number 1-855-477-9316 or the Aviation Consumer Protection Division of the US Department of Transport on telephone 202-366-2220 (TTY 202-366-0511). You can find more information at <http://airconsumer.dot.gov>.

### Sharp objects or cutting implements

The following items if carried must be placed in your checked baggage:

- all knives, sharp objects or cutting implements of any kind and any length, whether of metal or other material (including, but not limited to paper knives, carpet knives, box cutters, letter openers, scissors of any kind, tradesman's tools, screwdrivers, and darts).
- sporting goods (including, without limitation, sporting bats, billiards/snooker/pool cues, catapults)

If these items are carried in your cabin baggage or on your person you will be required to surrender the item/s at the security screening point and it will not be returned to you.

**Exception - Hypodermic Needles:** Refer to [qantas.com](http://qantas.com) or call your local Qantas office for information.

### Travelling with Money

Are you planning to carry funds in or out of Australia? By law, you must now:

- If asked by a Customs or police officer, report travellers cheques, cheques, money orders or any other bearer negotiable instruments of any amount.
- Always report A\$10,000 cash or more (or foreign currency equivalent) using a form available from Customs.

Visit [www.austrac.gov.au](http://www.austrac.gov.au) for more information.

### Qantas Privacy Notice

Qantas collects information about you (including health information where necessary) to provide products and services to you, process your travel arrangements, facilitate your participation in the loyalty programs of Qantas and other organisations, conduct marketing activities and market research. If the information is not provided Qantas may not be able to provide the service requested. Qantas may disclose your personal information to its related companies, other carriers, travel service providers, organisations which provide services to Qantas such as collecting commissions (more details in our Privacy Statement on [qantas.com](http://qantas.com)), your employer if you are travelling on a ticket provided through your employer's corporate travel agreement with Qantas, various law enforcement agencies and governments around the world for security, customs and immigration purposes. You may gain access to the information Qantas holds about you by contacting Qantas Customer Care in writing at Level 5, Building A, 203 Coward Street, Mascot NSW 2020, Australia.

Qantas Airways Limited ABN 16 009 661, 203 Coward St. Mascot, NSW 2020, Australia

[qantas.com](http://qantas.com)



Obrázek 23, E-ticket Qantas str. 4, zdroj [13]



## Key Conditions of Carriage

Carriage on Qantas or QantasLink is subject to our full Conditions of Carriage at [qantas.com/carriage](http://qantas.com/carriage).

Some key conditions:

**Travel Documents:** It is your responsibility to comply with the requirements of the country to which you travel (for example, passports and visas). Your contact details (for example, destination accommodation arrangements), and your fingerprints and/or photograph may be required before entry into a foreign country.

**Check-in:** Deadlines apply and you may be refused carriage if you are late. View Qantas' check-in times at [qantas.com/checkintimes](http://qantas.com/checkintimes).

**Oversale - Denied Boarding:** If you are denied boarding because your carrier has oversold an international flight on which you are booked, you may be entitled to compensation in accordance with applicable regulations (for example, in the EU or USA), or carrier's policy. When required by applicable law or regulation, the carrier must solicit volunteers before anyone is denied boarding involuntarily. For Qantas' policy - ask at our international check-in counters.

**Insurance:** Travel insurance is recommended.

**Liability Limits:** If your journey involves a stop in a country different from that of departure, then the Montreal Convention or the Warsaw Convention may govern and limit the liability of all airlines for death or personal injury and in respect of loss of or damage to baggage.

Approximate conversions of Special Drawing Rights (SDRs) are provided as a guide only and will be subject to change with currency conversion rates.

International	Warsaw (limits are per person)	Montreal (limits are per person)
Death and bodily injury	Qantas has waived its liability limits	No financial limit
Checked baggage	250 francs/kg (approx. A\$30/US\$25)	Special Drawing Rights (SDRs)
Carry-on baggage (carrier fault)	5,000 francs max. (approx. A\$500/US\$400)	1,131 SDRs (approx AU\$1,950/US\$1,800)

**Delay:** For damage occasioned by delay to your journey, where the Montreal Convention applies, the limit of liability is 4,694 SDRs (approx AU\$8,160/US\$7,500) per passenger in most cases. Where the Warsaw Convention applies, the carrier may be liable for damage occasioned by delay, subject to the Convention limit.

**Defences:** The Conventions provide certain defences to liability on which we may rely in some circumstances. For further information read the Liability section at [qantas.com/carriage](http://qantas.com/carriage).

Domestic (no international sectors on itinerary)	Australia (limits are per person)	New Zealand (limits are per person)
Death and bodily injury	A\$500,000	Refer to ^
Checked baggage	A\$1,600	NZ\$1,500 per unit of baggage
Carry-on baggage	A\$160	No liability except to extent our fault.
Delay	Your rights are limited by Qantas' Conditions of Carriage subject, in New Zealand, to rights under the Civil Aviation Act 1990.	

^Claims in New Zealand courts for damages arising directly or indirectly out of personal injury or death of a passenger may be barred in accordance with the Injury Prevention, Rehabilitation, and Compensation Act (NZ) 2001 and we are not liable for loss or damage to carry-on baggage subject to your rights under the Consumer Guarantees Act 1993.

**Baggage General:** Comply with your carrier's baggage allowances and do not include fragile or perishable articles, precious metals, jewellery, money, rare items, business papers or other important documents or valuables (including cameras and electronic equipment) in your checked baggage. For Qantas' baggage allowances visit [qantas.com/baggage](http://qantas.com/baggage).

**Delays and Cancellation:** If travelling on Qantas, we will use all reasonable efforts to depart on time, but we do not guarantee flight times. If your flight is delayed or cancelled, you may in some circumstances be entitled to assistance and/or compensation depending on your journey and applicable law.

**Seating:** Qantas does not guarantee you any particular seat even if your reservation is confirmed.

**Special Assistance:** Qantas requires advance notice for some accommodations that passengers with disabilities may need, and passengers with disabilities may need to check in earlier than other passengers. For details, visit [qantas.com/fitness](http://qantas.com/fitness).

**Taxes, Fees and Carrier Charges:** The charges, surcharges and taxes included in your fare or shown separately on your ticket may not be levied by a government authority but may be airport operator or carrier imposed. Details can be provided by your travel consultant.

**Other Carriers/Non-Airline Transport:** Except where you are travelling on a "QP" code, if Qantas issues a ticket or itinerary/receipt or checks baggage for carriage on another carrier, it does so only as agent for the other carrier and their conditions of carriage will apply to those services. The air carrier's conditions of carriage do not apply to any non-airline travel included in your booking. The operator's conditions of carriage may significantly limit or exclude liability. Ask your travel consultant for details.

**Time Limit for Action:** Any action in court to claim damages relating to your carriage must be brought within two years from the date of arrival of the aircraft or from the date on which the aircraft ought to have arrived.

**Baggage Claims:** There are time limits within which a claim must be made in writing to your carrier in circumstances of loss, damage or delay of your baggage. Some limits are as short as three days. Check with your carrier's Baggage Claims.

**Privacy:** Our privacy statement is available at [qantas.com/privacy](http://qantas.com/privacy).

**Dangerous Goods:** For safety reasons, dangerous articles must not be packed in checked or carry-on baggage. Prohibited articles include but are not limited to: compressed gases, corrosives, explosives, flammable liquids and solids, radioactive materials, oxidising materials, poisons, infectious substances, and briefcases with installed alarm devices. For the latest details on dangerous goods, visit [qantas.com/dangerousgoods](http://qantas.com/dangerousgoods)

Qantas Airways Limited ABN 16 009 661, 203 Coward St. Mascot, NSW 2020, Australia

[qantas.com](http://qantas.com)



Obrázek 24, E-ticket Qantas str. 5, zdroj [13]

## 2.10 Palubní vstupenky

Palubní vstupenka (**boarding pass**) je doklad, kterým se cestující prokazuje k získání **možnosti vstupu na palubu letadla** ke svému odletu. Palubní vstupenka obvykle obsahuje nejméně tyto údaje:

- Jméno cestujícího
- Číslo letu
- Čas počátku nástupu do letadla a čas odletu (boarding time, departure time)
- Označení nástupního místa pro let (gate)
- Vyznačení přiděleného místa v letadle (seat)
- Případné speciální informace (SSR – special service request)
- Pořadové číslo (sequence number) označující pořadí, ve kterém byl cestující odbaven (checked-in)

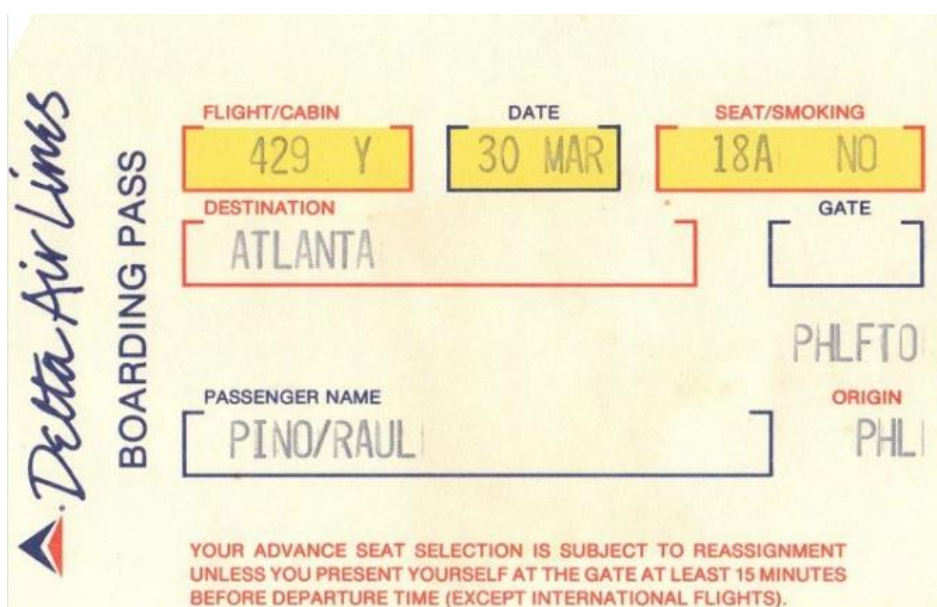
Palubní vstupenku obdrží cestující ve chvíli odbavení (**check-in**) na příslušný let, ať už ve formě elektronického záznamu s Bar/QR kódem na chytrý telefon, doma vytištěného potvrzení nebo dokumentu vystaveného na odbavovacím stojanu na letišti či u odbavovací přepážky.

Z hlediska vývoje rozlišujeme následující tři typy palubních vstupenek, které zároveň reprezentují dobu svého použití a to manuální papírové, ATB/ATB2 a elektronické (v telefonu, či vytištěné) [5].

Společné pro všechny papírové palubní vstupenky je takzvaná „kontrolní“ část určená pro případnou kontrolu a manuální přepočítání cestujících v odbavovací bráně-gate a odtrhací část pro pasažéra, kterou se cestující prokazuje na palubě posádce a nese informace o seatingu.

### 2.10.1 Manuální papírový Boarding Pass

Jde o typ pokrývající celé období od počátků civilní letecké dopravy až do roku 1983 a nástupu ATB standardu. Cestující na odbavení obdržel proti předložení úsekového kupónu palubní vstupenku. Existovalo nepřeborné množství podob těchto vstupenek, poněvadž se lišily společnost od společnosti a letiště od letiště. Právě tato nesourodost formátů začala být s rozvojem letectví časově i finančně na obtíž a prodlužovala proces odbavování cestujících. Příklad Boarding Passu z období počátku 80. let na obrázku 25.



Obrázek 25, Boarding Pass 1982, zdroj [13]

### 2.10.2 ATB/ATB2

V roce 1983 vzešel v platnost první automatizovaný standard **ATB - Automated Ticket/Boarding Pass** a stejně jako se letenky dočkaly automatizovaného strojového zápisu na jednotný formát OPTAT, tak i palubní vstupenky se dočkaly pokroku, bohužel ale až o celé desetiletí později a byly modernizovány spolu s letenkami typem ATB a ATB2 viz kapitola 2.8.2. Díky této unifikaci se proces odbavení zrychlil, modernizovaný typ ATB2 obsahující údaje na magnetickém proužku dokázal být díky čtečkám rychle elektronicky zpracován na všech pracovištích. Na Ticketingu mohla být rezervace vyvolána z GDS rezervačního systému pouhým projetím magnetické čtečky například v klávesnici, naopak při

boardování v Gate byl nástup pasažéra elektronicky zpracován v odbavovacím systému a pracoviště přijímající tato data, jako například Load Control zodpovědný za vyvážení letadla, tak měla k dispozici v reálném čase reálná data o nákladu bez čekání na manuální zpracování pracovníky odbavení. Ukázka ATB palubní vstupenky je na obrázku 14 na straně 36.

Typ ATB/ATB2 byl úspěšný, dokázal přežít postupnou elektronizaci letenek a udržet se v letectví až do roku 2010, tedy celých 27 let, kdy IATA ukončila jeho platnost a nahradila jej výsledkem projektu StB – Simplifying the Business, standardem BCBP – Bar-Coded Boarding Passes, což už byla úplná elektronizace palubních vstupenek.

Hlavními nevýhodami byly především náklady na papír s magnetickým proužkem a nemožnost poskytnout cestujícímu vlastní odbavení odkudkoliv, ATB mohly být vystavovány pouze na letištích.

### 2.10.3 BCBP

Celosvětové představení **BCBP - Bar-Coded Boarding Passes** projektu s cílem nahradit technologii magnetických proužků bylo jedním z pěti StB projektů zahájených IATA v roce 2004 s trendem elektronizace celého odvětví. Samotný BCBP projekt byl zahájen v roce 2005 a úspěšně zakončen v roce 2010 95% implementací ve 250 účastnických aerolinkách a na 2000 hlavních letištích ve stovce zemí. Očekávání byla obrovská, odhadovaná úspora na letištních technologiích a ATB materiálu byla odhadována na 1,5 miliardy USD ročně, čili zhruba 6,5 miliardy USD za celé 5leté období implementace při zachování zvyšování pohodlí cestování.

Jde vlastně o plně elektronický způsob odbavení, který by bez předešlého e-ticketingu nebyl možný a je tak vlastně dalším oboustranně výhodným produktem možným právě díky elektronizaci letenek. Výhodou 2D Bar-kódových palubních vstupenek je jejich dostupnost odkudkoliv – stejně jako e-tickets. Díky tomu, že do letištního odbavovacího systému DCS – Departure Control System byl nově zřízen elektronický přístup cestujícím pomocí internetu a mobilních telefonů umožňující odbavení ve stanovené době, cestující již nepotřebuje letištní personál a služby k vlastnímu odbavení, čímž šetří náklady na personál a materiál. Dříve byl

přístup do DCS pouze skrz odbavovací přepážky na letišti. Éra elektronizace je typická přenášením nákladů na zákazníka [14].

*„Airlines issue over 2 billion boarding passes every year. The conversion to printed 2D BCBP has been a five-year project and will save the industry up to \$1.5 billion every year.*

*With more and more airlines offering the possibility to receive the bar code via a mobile device, we are well on the way to truly paperless travel, ”*

*Giovanni Bisignan, CEO, IATA, 15. 12. 2010*

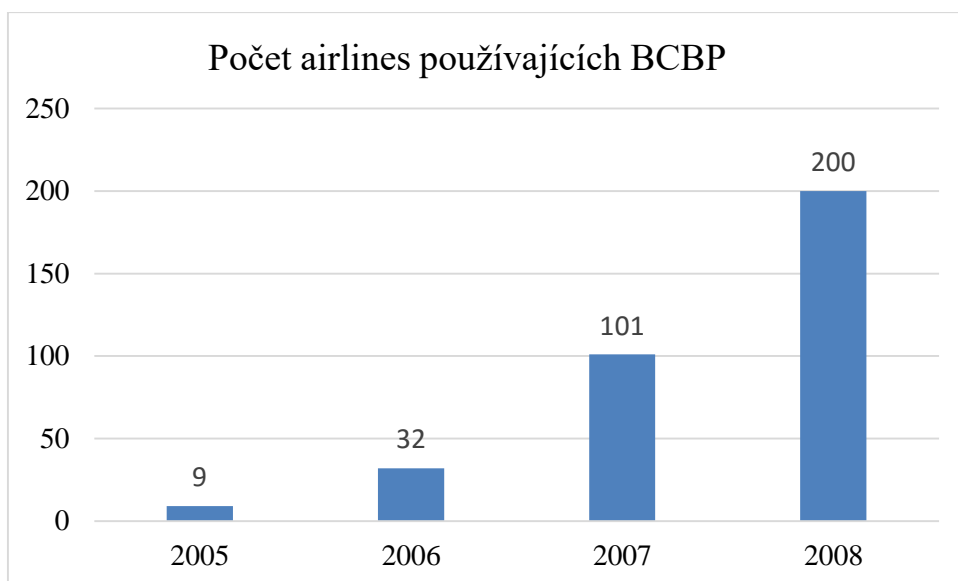
*„Along with cost savings, the most positive result of ET and BCBP has been more direct relations with our customers. Customers want to know exactly what is going on, to be more in control of their journey and to avoid the hassles of airport queues. ”*

*Fernando Conte, CEO, Iberia, 2010*

Palubní vstupenky s magnetickým proužkem byly používány od roku 1983 a měly několik omezení pro aerolinky i cestující, které bar kód překonal. ATB palubní vstupenky vyžadovaly nákladné printery umístěné na letištích, na odbavení a v kioscích omezující pasažéry v tom, kde palubní vstupenku získají. Stohy unikátního magnetického papíru byly navíc drahé, cena jednoho ATB2 ticketu se pohybovala od 0.03-0.06 USD.

Už v 90. letech někteří dopravci začali používat jednodimenzionální 1D bar kódy (podobné známým UPC kódům z obchodů), které byly na železnici v používání již od 60. let, avšak tento typ dokázal nést jen omezené množství informací. Z historického hlediska globálnímu rozšíření odbavování přes mobilní telefony bránilo mnoho formátů na regionálních úrovních. IATA zavedla celosvětový 2D standard PDF417 využívající existující technologie Aztec, Datamatrix a QR. Všechny tyto 3 technologie mohou být přečteny jediným typem skeneru, čímž se snížily náklady a zvýšila se efektivita nápadu. PDF417 využívá texturu tvořenou tečkami a geometrickými útvary, která je flexibilní co se nároku na prostor a velikost týče, umožňuje také různé formy šifrování. Data na vytištěných vstupenkách a na mobilním telefonu jsou stejná, avšak vypadají jinak a mohou být přečtena jedním zařízením.

Trend rozšiřování BCBP do letectví byl strmý, jak je vidět v grafu 1:



Graf 1, Počet airlines používajících BCBP, zdroj [15]



Obrázek 26, BCBP na A4 a mobilním telefonu, zdroj [14]



### Výhody pro leteckého dopravce a handling:

- Snížení a přenesení nákladů na zákazníka.
- Snížení objemů cestujících nutných odbavit letištní infrastrukturou
- Nové možnosti cíleného marketingu dle osobních dat cestujícího do jeho osobní e-mailové schránky, mobilního telefonu.
- Možnost využití starých ATB/ATB2 printerů na tisk BCBP passů, zařízení mohla být vylepšena o skenery a BCBP mohly být tištěny na prázdné ATB kupóny. Byl tak odstraněn problém přídatných nákladů na nové vybavení za použití stávajícího.
- Levnější nové BCBP termální printery a levnější ATB prázdné kupóny než ATB/ATB2 vybavení.

### Nevýhody pro letecký průmysl:

- Možnost získat boarding pass kdekoliv zvýšil možnost zneužití a zvýšily se tak požadavky na bezpečnost vyžadující nové přístupy k ověřování pravosti palubních vstupenek na letištích.
- Při výpadku DCS cestující nemají jednotný doklad jako v případě ATB2, který by usnadnil manuální proces odbavování a nástupu cestujících. Proto tištěné BCBP na ATB i boarding passy z domácích tiskáren mají odtrhávací kontrolní část, kterou dopravce často vyžaduje právě kvůli problémům při výpadech.

### Výhody pro cestujícího:

- Méně času stráveno na letišti v procesu odbavení. Cestující bez zavazadla může projít až do Gate bez nutnosti kohokoliv kontaktovat.
- Možnost vybrat si sedadlo pohodlně z domova či mobilního telefonu

### Rizika pro cestujícího s tím spojená:

- Cestující si musí pamatovat nutnost odbavit se v předstihu, jinak musí absolvovat celý odbavovací proces (často zpoplatněný).
- Nutnost vytisknout si BCBP svépomocí, což může být překážka při cestování mimo svůj domov.
- Risk vybitého telefonu nesoucího BCBP, v takovém případě proces stejný jako bod 1.

## 2.11 PTA

Předplacené jízdné **Prepaid Ticket Advice – PTA** je elektronicky přenášená informace potvrzující zaplacení letecké přepravy ve prospěch cestujícího v jiném místě, než bylo místo platby. Používá se v případech, kdy objednavatel chce zaplatit přepravu pro svého obchodního partnera, zaměstnance nebo příbuzného, který je v jiném místě než plátce, jemuž bude vystavena letenka na základě elektronicky zaslání PTA.

Za časů papírových letenek PTA bylo běžnou součástí přepravních dokladů v OLD, nicméně s příchodem e-ticketingu byla tato služba ze své podstaty eliminována. Elektronické letenky je možné odkudkoliv komukoliv vystavit a zaslat elektronickou poštou.

Z hlediska leteckého dopravce však eliminace PTA měla daleko dramatičtější dohru. V momentě, kdy kamenné místo prodeje letenky bylo součástí daného místního trhu, dopravci mohli nastavovat takzvanou **teritoriální cenu letenky**. Letečtí dopravci udržovali **teritoriální cenovou diskriminaci** v závislosti na charakteru trhu. Cestující se měl možnost dostat k levnějším tarifům jen pouze pomocí PTA (zpoplatněná služba) anebo pomocí zprostředkovatelů, kteří na daném trhu letenku zaplatili a zaslali poštou. Dnes však tato bariéra skončila a je možné letenku koupit odkudkoliv na on-linovém serveru, což vedlo k nutnosti upravit cenovou politiku.

**V tomto případě se elektronizace negativně promítla do cenových strategií leteckých dopravců a nutno říci, že jim uškodila a připravila je o část zisků.**

## 2.12 MCO

Letenka není jediným zúčtovatelným dokladem za služby, existuje ještě mnoho doplňkových služeb, které letenka neobsahuje a není schopná je promítnout do kalkulace při vystavení. Pro tyto případy existoval takzvaný **MCO – Miscellaneous Charges Order**, což je příkaz (voucher) s víceúčelovým použitím. Byl vystavován za různé služby spolupracujících cestovních kanceláří, hotelů, tour operátorů či dalších smluvních poskytovatelů komplementárních služeb (od ubytování při přestupu vyžadujícím přenocování, transfer na jiné letiště, nadváha, zavazadla navíc, speciální zavazadla a požadavky apod.). Poskytoval se také jako důkaz služby hrazené dopravcem (transfery apod.). MCO se také používalo pro platby PTA.

### 2.12.1 Papírové MCO

Základní charakteristikou tohoto dokumentu je fakt, že systém jeho zpracování v prodejním místě aerolinie či IATA prodejní agentury je naprosto totožný s papírovými letenkami. Jde totiž o **soubor papírových kupónů**, jako u letenky, obsahující:

- Passenger coupons (1,2 nebo 4)
- Agent coupon (evidentě v prodejním místě)
- Audit coupon (zúčtování přes ICH nebo BSP)

Postupem času byl IATA formát měkkých sešitů z karbonového papíru nahrazen typem ATB a ATB2, obrázek 27 a 28.

**1 Exchange Coupon MCO**

ISSUED BY ABC AIRLINES		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER AUDIT COUPON		AIRLINE FORM SERIAL NUMBER	
NAME OF PASSENGER SANFORD/KEN MR		NOT TRANSFERABLE		RATE OF EXCHANGE 1USD = 1.52 SFR	
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED PTA		EQUIVALENT AMOUNT PAID USD 794.00		DATE AND PLACE OF ISSUE VALIDATE	
VALUE FOR AMOUNT IN LETTERS EXCHANGE ONE TWO ZERO SIX		CURRENCY AMOUNT IN FIGURES SFR 1206		FAO OR MCO USD15XP	
1 TO XYZ AIRLINE ZURICH		RESERVATION DATA XY697Y OIJUL ZRHFCO OK ROM XY TLV Y/OPEN		TOTAL USD 809.00	
REMARKS SPONSOR: AVIAD GRINFELD 10 YONATHAN ST. YEHUD, TELAVIV TEL: 5366633		PSGR CTC: SIHLSTRASSE 15 8001 ZURICH TEL: 211528		ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON) REFUNDABLE IN ISRAEL TO SPONSOR ONLY	
ZRH XY ROM XY TLV M780 49Y NUC780 49END RoE154517 FARE 5FR1206		FORM OF PAYMENT CASH		ISSUED IN CONNECTION WITH	
ISSUED IN EXCHANGE FOR		REMARKS		VOID IF MUTILATED OR ALTERED	
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE
				ACTIVITY NUMERIC CODE	
				VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE	

Obrázek 27, MCO – papírový, zdroj [16]

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		مذكرة الراكب وبيان الأمتعة		مؤثر المبيعات العالمي الرمز الرقمي للمكتب المحسب		PASSENGER COUPON	
ISSUED BY ETIHAD AIRWAYS		MCO Issuedate 12 MAY 11		ISS. AGENT ID 86491226		AE	
NAME OF PASSENGER NAJEM/ALI CHIAH MR		ABU DHABI AIRPORT OFFI/ABU		PLACE OF ISSUE		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER	
TO ETIHAD AIRWAYS AT ABU DHABI		FARE BASIS		TOUR CODE		THIS IS YOUR RECEIPT	
GOOD FOR 30 DAYS VISA FEES		CLASS/DATE		TIME		FROM	
VLD ON EY ONLY/NON ENDD		ISSUED IN EXCHANGE FOR		FORM OF PAYMENT		OPERATED BY	
FARE AED 300.00		CASH		FORM OF PAYMENT		TO	
TOTAL AED 300.00		60700031174404		0 607 2700192268 3		MCO Number	

Obrázek 28, MCO – ATB2 kupón, zdroj [16]

### 2.12.2 vMCO/vMPD

Jde o **virval Miscellaneous Charges Order / virval Multiple Purpose Document**. Díky rozvoji e-ticketingu, IT technologií a formám internetové komunikace byl BSP vytvořen BSP link, díky kterému IATA agentury nahrávaly účetní závěry prodeje elektronicky do BSP. Jelikož již nebylo nutné od 1. 6. 2008 zasílat kupóny letenek a veškerá výměn dat probíhala právě přes BSP link, došlo i ke změně MCO dokumentů. Tyto zúčtovací doklady byly nahrazeny elektronickou virtuální evidencí o prodeji příslušné služby agentem dané prodejní agentury. Cestující dostal potvrzení o zaplacení služby a agentura tuto informaci předala přes

BSP link elektronicky do BSP. V případě prodeje interline služby přímo aerolinkou bylo vMCO odesláno do ICH.

**Rozdíl mezi vMPD a vMCO byl ten, že vMPD bylo vystavováno v BSPlink, kdežto vMCO přes GDS..**

Řešení vMPD mělo své výhody ale také nevýhody vycházející pouze z částečné elektronizace procesu. Elektronizována byla pouze komunikace s BSP avšak ne evidence služby v rezervaci cestujícího v CRS/GDS.

Výhody vMPD:

- Odstranění administrace papírových zúčtovacích kupónů.
- Snadnější komunikace s BSP.

Nevýhody vMPD:

- Prodej služby není evidován a synchronizován s GDS.
- Informace o zaplacené službě je prokazována pouze potvrzením cestujícího.
- Nutnost mít potvrzení u sebe při cestování.
- Dopravce se o prodeji služby nedozví přes GDS infrastrukturu.

Výhody vMCO:

- Odstranění administrace papírových zúčtovacích kupónů.
- Snadnější komunikace s BSP.
- Prodej vytvoří záznam v rezervaci cestujícího v GDS, to znamená lepší intergace oproti vMPD.

Nevýhody vMCO:

- Nemožnost zjistit, zda byla služba použita, či změněna.
- Dovoluje prodat pouze některé služby.

Tato „bezpapírová“ řešení byla jistým pokrokem, ale omezovala aerolinky v tom, čeho mohly v byznyse dosáhnout. Když nebyl vystaven žádný zúčtovací doklad, frontový pracovník, který přišel s cestujícím do styku, nedokázal zkontrolovat, zda je služba oprávněna k použití a obchodní oddělení nedokázalo vystopovat použití dané služby, to znamená proletěná, anulovaná-voided, refundovaná a podobně.

## 2.13 . EMD

V rámci StB programu IATA e-travel byl přechod na e-ticketing prvním krokem, odstranění papírových letenek v roce 2008 vedlo k druhému kroku, představení BCBP v procesu odbavování. Třetím a konečným krokem byly e-services, které odstranily i poslední zbytky zúčtovacích papírových dokumentů z letectví jednou pro vždy. Rozhodnutí padlo v roce 2009 s cílem přejít na plně elektronickou evidenci typu EMD 1. 1. 2014. Odhadovaný přínos kalkulovaný IATA je v tabulce 2.

<b>Drivers</b>	<b>Benefits (Savings / Revenues)</b>
1- Cost reduction - Elimination of paper documents (MCO, MPD, Excess Bag Tickets), automated streamlined processes	\$450-\$900m
2- Revenue generation - Sales of additional revenues through indirect channels (1% increase)	\$2bn
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.45-2.90bn</b>

Tabulka 2, Očekávané zisky z EMD, zdroj [16]

vMCO/vMPD řešení jsou nedostačující, pokud letecký dopravce potřebuje:

- Udělat prodej s více jak jednou službou (více jak 1 kupón).
- Distribuovat přes neutrální prostředí (jakýkoliv GDS a IATA agentru na světě).
- Poskytnout interline služby.
- Schopnost zajistit službu kdekoliv.
- Sledovat příjmy rychle a přesně.
- Absolutně eliminovat podvody.

**EMD – Electronic Miscellaneous Document** je tak jediným možným řešením, které dokáže poskytnout odpověď. Bylo v zájmu každého dopravce na světě uchýlit se k EMD co nejrychleji kvůli odstranění rozporů, výpadků, technické složitosti. EMD je jediné řešení, které je plně interaktivní, plně použitelné pro vícero kanálů (jak GDS a agentury, tak přímé prodeje dopravce přes vlastní CRS – online systémy), umožňuje propojení se všemi ostatními systémy v procesu ochraňujícími příjmy a poskytuje přesné, robustní údaje o prodané službě.

EMD nemělo jen nahradit papírovou MCO, EMD rozšířilo elektronickou dokumentaci do všech zbývajících dokumentů tak, aby se dosáhlo zcela 100% elektronického procesu dosažení maximálních úspor.

EMD jsou navrženy pro práci jako s elektronickými letenkami. Dokument je elektroniky uložen v databázi dopravce a může být sledována stejně jako použití letových kupónů v elektronické letence. EMD může být použito pro výběr všech typů poplatků nebo k refundacím. Ukázka EMD na obrázku 29.

Existují dva typy EMD:

- EMD-A (Associated) – součástí letenky, použitelné v době použití letenky.
- EMD-S (Stand Alone) – není přiřazeno k letence, pouze záznam o transakci, použití bude specifikováno později dopravcem.

Implementace nabrala zhruba roční zpoždění oproti plánům IATA, avšak od 1. 11. 2014 vMCO a vMPD přestaly být podporovány a akceptovány BSP po celém světě, jediný možný formát zpracováváný BSP se tak s konečnou platností stal e-ticket a EMD.



Obrázek 29, EMD, zdroj [16]

## 2.14 Zavazadlový lístek

**Baggage Tag** je zavazadlový lístek potvrzující přijetí odbaveného/zapsaného (**checked**) zavazadla k přepravě a slouží jako doklad pro vyzvednutí zavazadla na letišti příletu nebo jako identifikace při případném hledání zavazadla v případě jeho nedoručení. Cestující získá zavazadlový lístek ve chvíli předání zavazadla dopravci k přepravě [5].

Historické zavazadlové lístky byly manuálně vyplňované s odtrhovací částí pro pasažéra (viz. obrázek 30). Identifikace probíhá pomocí číselného kódu. S postupným nárůstem objemu pasažérů a jejich zavazadel se začaly v 80. letech objevovat první automatizované třídírné zavazadel, první byla vyvinuta Eastern Air Lines na Miami International. Další aerolinky brzy následovaly na svých hubových letištích jako například United Air Lines, TWA, Delta a American Airlines. Nutno podotknout, že hybný moment pocházel od dopravců samotných a nikoliv od správy letiště, dopravci chtěli zrychlit a zefektivnit proces třídění na svých nejvytíženějších letištích. Tyto první systémy tak sloužily pouze jednotlivým aerolinkám a nebyly schopné zpracovávat zavazadla ostatních dopravců. Některé systémy používaly bar kódy, jiné třípísmenný kód destinace či 2digitový třídící symbol udávající cílovou polohu v třídírně.

Ke změně došlo po bombovém útoku na let Air India 182 23. června 1985, kdy vyšetřování odhalilo nálož v kufří cestujícího-teroristy, který na daný let nenastoupil, nicméně zavazadlo pokračovalo v cestě. IATA ustanovila pracovní skupinu Baggage Security Working Group (BSWG) s cílem nastavit celosvětové standardy vyžadující spárování cestujícího se zavazadlem. Předseda skupiny John Vermilye z Eastern Airlines navrhl přijmout již ověřený systém číselného kódu. Tento kód byl ve formě bar kódu vytištěn na baggage tag, který byl na check-inu spárován s cestujícím a jeho údaji v rezervaci. Díky tomu bylo zajištěno, že pouze zavazadla cestujících, kteří se nacházejí na palubě, jsou naložena. Tento standard byl přijat IATA v roce 1987 v roce 1989 se rozšířil do celého odvětví.

Moderní zavazadlový lístek, jak ho známe dnes, je znám jako **Automated Baggage Tag** – **ABT** a byl poprvé použit z kraje 90. let pravděpodobně společností United. V propojeném, automatizovaném světě všech možných přírodních úkazů, štítky musí být odolné vůči chladu, horku, slunečnímu záření, ledu, mastnotě a zejména vlhkosti. Štítky musí být mechanicky odolné, nesmí se trhat a to ani v případě proříznutí, zavazadla jsou totiž vystavena i velmi hrubému zacházení a naježdí kilometry na karuselech. Štítek musí být

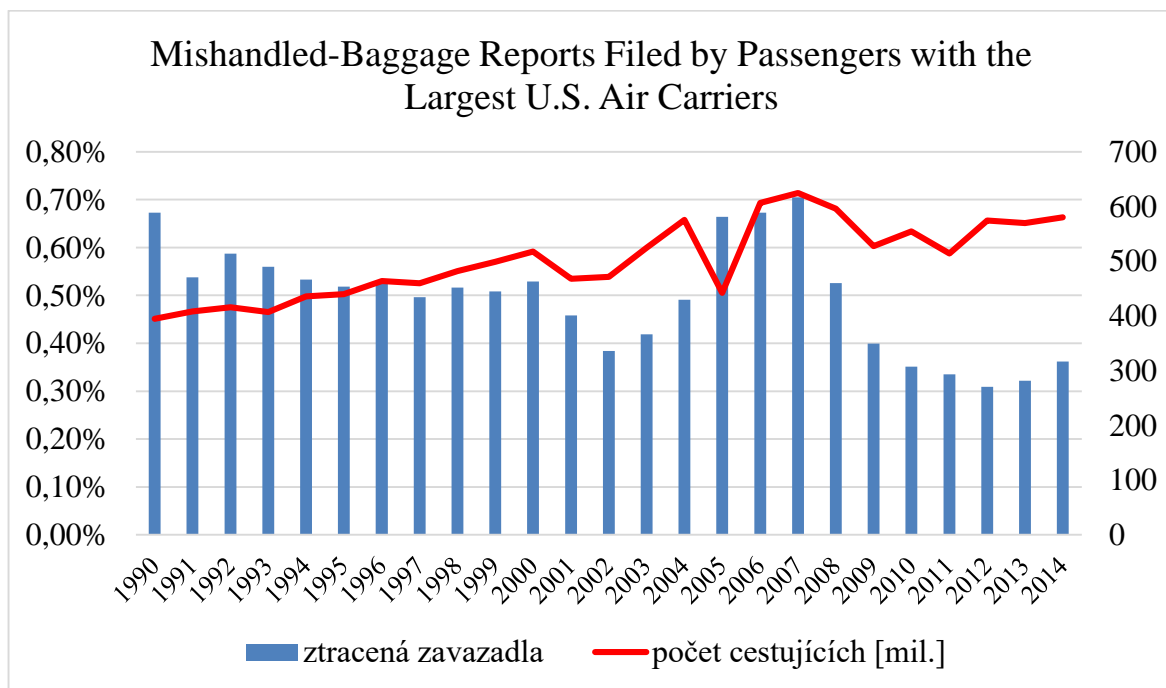


zároveň flexibilní, levný a na jedno použití. Obyčejný papír nemůže splnit všechny tyto požadavky a tak se jako materiál používá kompozitní sloučenina silikonu a plastu [17]. Příklad ABT tag s popisem je na obrázku 31.



Obrázek 30, Manuální tag, zdroj[17]

Automatizace tak přinesla pozitiva i do světa létajících zavazadel, množství ztracených a špatně rozříděných zavazadel začalo od 90. let klesat a to i díky novým systémům na sledování zavazadel, které mohou fungovat právě díky celosvětově nastaveným standardům. V grafu 2 je statistika ztracených zavazadel z posledních 25 let v USA.



Graf 2, Mishandled-Baggage in US, zdroj [18]



A. Bar kód obsahuje 4 symboly určující cílovou destinaci.

B. Iniciály dopravce (SF-Speedy Flight) a číslo tagu, následuje třípísmená iniciála cílové destinace (FWA-Fort Wayne, Indiana).

C. Navazující konečný let (SF3387 do FWA) je zobrazen jako první spolu s datem. Počáteční let je zobrazen v menším rámečku (SF110 do DTW-Detroit, Michigan).

Obrázek 31, ABT tag, zdroj[17]

V roce 2014 bylo celosvětově odbaveno 2,68 miliardy zavazadel. Nesprávně roztríděno (mishandled) bylo 0,899% z nich, což činí 24,1 milionu ztracených kufrů. IATA odhaduje náklady s nimi spojené na 2,58 miliardy USD. Jinak řečeno, z každého odbaveného kufru na světě jde 1 USD na úhradu škod vzniklých ztrátou zavazadel [18].

Díky podpůrným programům IATA StB BIP a InBag se podařilo snížit počet ztracených zavazadel z 1,8% v roce 2007 na 0,9% v roce 2012 s cílem dosáhnout 0,5% do roku 2017.

### 3. Prodej a distribuce letecké přepravy

Jelikož seznámení s prodejem a distribucí letecké přepravy nebylo v osnově této práce, avšak k dokreslení všech souvislostí nezbytné a poučné, rozhodl jsem se využít a převzít výstižně napsané kapitoly ze skript *Obchodně přepravní činnost v letecké dopravě* pana inženýra Jechumtála a knihy *Chytré létání* pana Průši, kteří již dokázali velice výstižně a stručně tuto problematiku přiblížit čtenářům.

**Rezervace** přepravy cestujících nebo zboží se jinak nazývá **knihování (booking)** a patří do distribučního systému každé letecké společnosti. Zajišťuje distribuci a prodej jejího produktu – letecké přepravy. Rezervace místa (sedačky nebo nákladového prostoru) je nutná, protože v každém letadle na dané trati je daný počet sedadel. Jejich skutečný počet je většinou omezený v přímé závislosti na vypočítané možném obchodním vyřízení - tzv. pay-loadu daného letu, a to v závislosti na maximální vzletové hmotnosti letadla ovlivněné příslušnou hmotností pohonných hmot v závislosti na délce letu, dále povětrnostmi a klimatickými podmínkami, apod. Při předletové přípravě jsou všechny tyto skutečnosti zaznamenány v tzv. load-sheetu týkajícího se všeho druhu nákladu a jeho rozložení v letadle. Důvodem knihování tedy je, aby každý cestující skutečně měl k dispozici volnou sedačku, a aby byla k dispozici příslušná volná hmotnost z celkového nabízeného pay-loadu příslušného letu pro knihované zboží a poštu. Má-li mít cestující jistotu, že žádaným letem skutečně poletí, musí být předem knihován – výsledkem knihování je potvrzena rezervace jeho místa. Nedostane-li potvrzení rezervace, je zařazen na takzvanou čekací listinu (je „waitlisted“) a v případě uvolnění místa je o této skutečnosti uvědomen a dostává se z čekací listiny na pevnou rezervaci; může se dostavit k odletu také s rizikem, že když se pro něho místo neuvolní (cestující, kteří se nedostavili k odletu, tzv. no-show, kteří nestihli přípoj), nebude moci odletět. Obdobná je situace i při letecké přepravě zboží - je-li nutná na určitém letu, opět musí být přepravovaný objem zboží naknihován, a to nikoliv z důvodu volných sedaček, ale proto, aby pro ně bylo nejen prostorově, ale především pro jeho hmotnost místo ve dříve zmíněném pay-loadu daného letu. Obecně při knihování mají cestující a letecká pošta, jako lépe placíci substrát, přednost před leteckým zbožím [1].

### 3.1 Historie

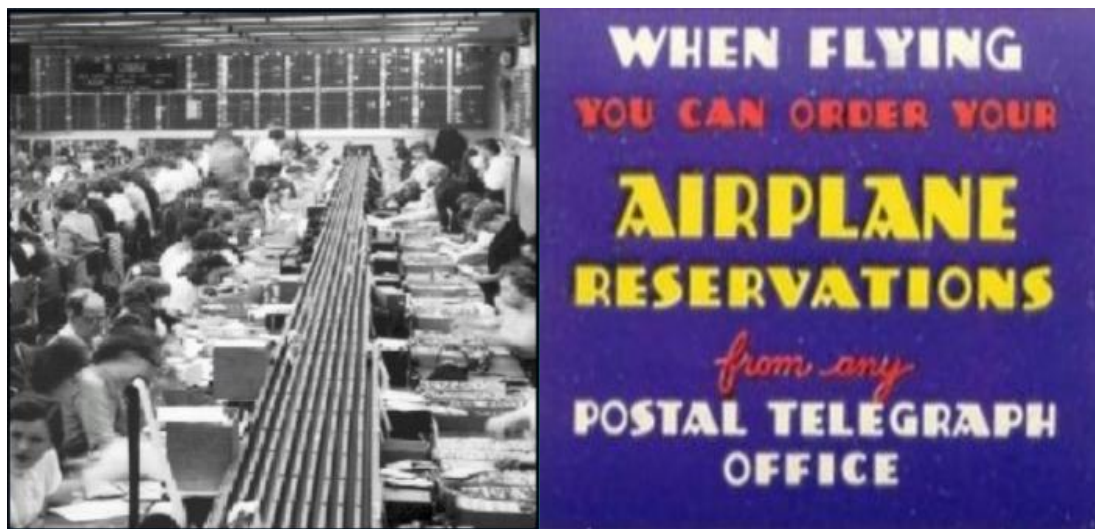
Původní způsob knihování vypadal tak, že v sešitě, či na volných listech byly označeny dle data jednotlivé lety, u každého z nich počet sedaček v letadle a na základě zájmu, tj. prováděných rezervací se do prázdných políček jednotlivých sedaček zapisovalo jméno cestujícího a jeho kontaktní adresa. Ještě v 50. letech 20. stol. u malých a středních leteckých společností knihování takto vypadalo. Pouze postupně se stávalo sofistikovanější, byla zdokonalována forma objednávek prováděných nejen osobní návštěvou zájemce o leteckou přepravu v kanceláři letecké společnosti, nebo cestovní agentury, ale i dálkopisným vyžádáním jeho místa a zpětným potvrzením i v meziměstských, či mezinárodních relacích. Při této formě knihování vznikla i celá řada užívaných dálkopisných zkratk urychlujících celý proces knihování. U větších letadel postupně dostávala některá větší a nejvýznamnější prodejní místa předem tzv. bloky sedaček a zájemci mohli rezervaci okamžitě potvrdit, aniž by musela čekat na potvrzení centrály, tj. leteckého dopravce provádějícího tuto přepravu [1].



Obrázek 32, Knihovací kancelář cca 1940, zdroj [20]

Sešity, či předtištěné formuláře - čtvrtky papíru na každý let s označením data a obsazení každé jednotlivé sedačky byly různě vylepšovány - např. v cestovní kanceláři letecké společnosti otáčivými bubny, ve kterých byly zasunuty knihovací lístky na jednotlivé lety a dny, resp. i přímo formuláře potvrzující příslušné knihování, na základě kterého si mohl cestující ihned zaplatit letenku. Obvykle, když se pouze knihoval, bylo mu též sděleno, do

kdy musí letenku před odletem zaplatit, nemá-li na knihování ztratit svůj nárok. Zároveň se uváděla jeho kontaktní adresa pro komunikaci s ním, aby mu bylo možno oznámit v případě, že byl pouze na „čekací listině“, tj. zatím byla kapacita letadla obsazena a možnost získat rezervaci závisela na tom, že některý dříve se knihující cestující nepotvrdí svou rezervaci, změní ji na jiný den nebo ji zruší, jaký je stav jím vyžadované rezervace, případně mu sdělit výsledky při potvrzování dalších jím požadovaných přípojových rezervací, případnou změnu odletu apod. [1].



Obrázek 33, Knihovací kancelář velké cestovní agentury a reklamní transparent, cca 1950, zdroj [20]

Skutečnou revoluci do knihování přinesly počítače. Znamenaly daleko pružnější a modernější způsob knihování (včetně možností rozšířit knihování pouhé cesty o rezervace hotelů, nájemních automobilů, ale v některých případech i dalších služeb) spolu s úsporou zaměstnanců knihovacích centrál leteckých společností. Dnes jsou počítačové rezervační systémy (**CRS - Computer Reservation Systems**) celosvětově zcela běžnou záležitostí, bez níž se neobejde žádná letecká společnost. Jako již samotné knihování od samého začátku jeho existence velmi často znamenalo spolupráci mezi více leteckými společnostmi více zemí, tak i dnešní moderní komputrové rezervační systémy vychází z této skutečnosti. Jednotlivé CRS se začaly propojovat a vznikly první globální distribuční systémy (**GDS – Global Distribution Systems**). Vlastní je nadnárodní specializované firmy a na smluvním základě poskytují celé řadě leteckých společností rezervační služby. Úzce spolupracují s leteckými dopravci a s prodejními agenturami - cestovními kanceláři a za své služby vybírají

příslušné poplatky. Tyto různé systémy jsou mezi sebou natolik kompatibilní, že je možno provádět také navazující rezervace na jiné dopravce užívající jiné rezervační systémy [1].

### 3.2 Současná praxe

Jak již bylo řečeno, v prvopočátcích dopravního letectví se letenky prodávaly pouze v kancelářích leteckých společností. Propagace služeb leteckých dopravců byla přátelsky decentní a obvykle zdůrazňovala atraktivitu vzdálených míst i letušek a rychlost letecké přepravy. Ceny byly u všech dopravců prakticky stejné a všechny velmi vysoké, konkurence mezi společnostmi byla poměrně přátelská a nízkonákladoví dopravci ani internet neexistovali [22].

Letecké společnosti začaly postupně svěřovat prodeje **agenturám**, z nichž ne všechny se chovaly profesionálně. Logicky nastávaly problémy – opožděné platby za letenky, ztráty letenek, krádeže letenek nebo zpronevěry. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců IATA zavedlo tedy po 2. světové válce systém certifikace agentur k prodeji letenek. Jakmile některá agentura chtěla prodávat letenky společností, které byly členy IATA, musela (a musí i dnes) splňovat přísné podmínky v oblasti finanční stability, profesionality zaměstnanců, vybavení či kvality kanceláře. IATA také systematicky sleduje chování jednotlivých agentur. Prodej letenek přes agentury se rozvíjel natolik rychle, že v osmdesátých letech se prodávalo kolem 90 % letenek prostřednictvím agentur, které dostávaly obvykle 9 % provize. Dnes je tržní podíl agentur na prodeji letenek mezi 50–80 % a liší se podle podmínek v jednotlivých zemích. Zbylý objem prodejů realizují letecké společnosti přímo přes své **internetové portály** nebo ve svých vlastních kancelářích [22].

Cestovní agentury využívají všechny tři současné hlavní světové distribuční systémy **GDS** – Galileo, Sabre a Amadeus. Současně se začalo ukazovat, že prodej, fakturace i sledování plateb se při spolupráci jednotlivých agentur s jednotlivými leteckými společnostmi staly velmi zatěžující a pracnou záležitostí. IATA proto začala na jednotlivých trzích zavádět pod názvem **Billing and Settlement Plan** (BSP) národní zúčtovací střediska pro prodej letenek [22].

BSP je systém, v jehož rámci jsou agenturami používány neutrální letenky (dříve papírové, nyní elektronické) pro prodej na kteroukoliv leteckou společnost. Zároveň se tyto

agentury zaměřují na prodej letenek všech leteckých společností v jedné zemi najednou. Platební morálka prodejních agentur je velmi pečlivě sledována. BSP pak finanční prostředky okamžitě převádí jednotlivým leteckým společnostem, kterým tak odpadá nutnost účtovat, fakturovat a sledovat platby za jejich prodej u každé agentury. Dnes jsou BSP téměř ve všech zemích a v roce 2008 zajistily platby za letenky v hodnotě asi 350 miliard dolarů (IATA, výroční zpráva 2008), což představuje asi 2/3 z celkových světových tržeb za přepravu na pravidelných linkách leteckých dopravců [22].

Prodej letenky přes agenturu vypadá zhruba následovně:

- Agentura najde možná spojení ve svém globálním distribučním systému.
- Cestující si vybere a agentura sdělí časový limit, ve kterém musí letenku zaplatit. Pokud v termínu nezaplatí, rezervace se automaticky zruší.
- Ve chvíli vystavení letenky je letecká společnost prostřednictvím globálního distribučního systému informována o prodeji jednoho místa na jejím letu, ceně letenky a jsou jí poskytnuty další údaje. Zároveň je informována i národní zúčtovací ústředna BSP, která zatíží konto prodejní agentury.
- Cestující obdrží potvrzení o letence, obvykle v elektronické formě jako přílohu k e-mailu.
- Agentura ve stanovený platební den zaplatí národní ústředně BSP celkovou částku za všechny letenky, které prodala v posledním zúčtovacím období (např. 14 dní). Jestliže by agentura v termínu nezaplatila, mohla by o svou licenci přijít.
- Letecké společnosti obdrží od BSP převod na svůj bankovní účet za všechny prodeje všech akreditovaných agentur v dané zemi v daném období.

Při koupi letenky přes internet je proces prakticky stejný, jen s pár odlišnostmi. Internetové portály vlastně nahrazují práci prodejců letenek. Portály leteckých společností a agentur se liší především tím, že letecké společnosti nabízejí pouze vlastní linky, případně linky jejich speciálních partnerů. Agenturní stránky však využívají některý z globálních distribučních systémů, které obsahují nabídku několika set leteckých společností a poskytují tak lepší možnost výběru [22].

Při koupi letenky v kanceláři letecké společnosti rezervace nejde GDS, ale vytváří se přímo v CRS této společnosti. Zároveň není v celé transakci zapojena národní ústředna BSP, protože peníze obdrží letecká společnost přímo [22].

### 3.3 IATA prodejní agentury

Již v zárodku dynamického rozvoje cestovních kanceláří a leteckých společností bylo zřejmé, že se jejich spolupráce neobejde bez globálně platných pravidel. V praxi to znamená, že IATA agenturou se může stát pouze cestovní kancelář, která projde **IATA akreditačním procesem**, pro který jsou platné jednak obecné podmínky stanovené v IATA rezolucích, tak i specifické podmínky doplněné o místní kritéria. Na základě tohoto akreditačního procesu může cestovní kancelář získat IATA licenci a oficiálně zahájit prodej leteckých přepravních dokladů[21].

Na rozdíl od cestovní kanceláře - IATA agentury - tzv. non-IATA agent nemůže vystavovat žádné letecké přepravní doklady a musí se proto s vystavením takového dokladu obrátit buď přímo na leteckého dopravce, nebo na jinou IATA akreditovanou kancelář. Nemusí si ani zřizovat rezervační systém (GDS), který je u IATA cestovní kanceláře nezbytný. V případě, kdy non-IATA cestovní kancelář GDS používá a rezervuje přes tento systém letenky, za správnost vystavení letenky nezodpovídá a prakticky v tomto ohledu zajišťuje pouze pozici prostředníka mezi zákazníkem a skutečným vystavovatelem letenky [21].



### 3.4 IATA BSP

Jak již bylo řečeno v kapitolách 2.5 a 2.7, prodejem letecké přepravy IATA cestovními kancelářemi vznikly problémy s převody tržeb leteckým společnostem. Toto vyúčtování probíhalo po mnoho let pouze na základě dvoustranného vztahu IATA cestovní kanceláře a letecké společnosti. Proto se letecké společnosti sdružené v asociaci IATA začaly tomuto problému aktivně věnovat a v 70. letech byl vytvořen systém BSP-zúčtovací a úhradový systém na bázi národních (nebo regionálních) trhů. Cílem jeho vytvoření bylo zjednodušit proces distribuce a vyúčtovat letecké přepravní doklady, tím ušetřit peníze leteckým společnostem a zároveň podpořit letecké služby. Zároveň BSP velmi dobře slouží k urychlení toku příjmů od agentů (cestovních kancelářích) k leteckým společnostem. BSP systém vznikl původně jako aktivita bank, které chtěly pro svoje činnosti dočasně využít značných prostředků realizovaných z prodeje letecké přepravy. První systém BSP pod patronací IATA dopravců vznikl v roce 1971 v Japonsku a od té doby se rozšířil prakticky po celém světě [21].

Hlavním rysem BSP je použití neutrálních (a v současné době výhradně elektronických) letenek. BSP snižuje náklady na distribuci leteckých přepravních dokladů a zároveň poskytuje nákladově efektivní systém pro prodej produktů a služeb BSP členských aerolinií. Cestovní kanceláře (i letecké společnosti) - účastníci BSP tak mohou věnovat více času svým obchodním aktivitám. BSP snižuje administrativní zátěž managementu tím, že značně zjednodušuje proces vystavování a vykazování leteckých přepravních dokladů, kontrolu prodejů a úhradu vyplývajících závazků [23].

Po zavedení BSP obdrží IATA cestovní kancelář číselnou řadu elektronických letenek od poskytovatele (ticket systém provider – TCP). Letecký dopravce, který se rozhodne umožnit dané cestovní kanceláři prodávat své letecké přepravní doklady, této cestovní kanceláři otevře ticketing authority. IATA cestovní kancelář poté obdrží vstupní hesla do systému **BSPlink** a instrukce, jak vystavovat elektronické administrativní dokumenty, jako např. žádost o refundaci aj. Agentura denně odešle do výpočetního střediska **data processing centre (DPC)** agentské prodeje a DPC po obdržení těchto dat data zpracuje a pro každou jednotlivou cestovní kancelář vytvoří výstup ve formátu pdf s vyúčtováním vystavených leteckých přepravních dokladů za každou zúčtovací periodu (v BSP ČR a SR jedenkrát týdně). Současně s DPC pošle každému dopravci podobný výstup, ve kterém jsou vykázaný

prodeje všech agentů na konkrétního dopravce. IATA cestovní kancelář provede jednu úhradu za BSP periodu, která pokrývá všechny její prodeje jednotlivých dopravců a dopravce obdrží z BSP jednu částku za své prodeje od všech agentů. Jednotlivé letecké společnosti vyhodnotí došlá data od jednotlivých prodejců a v případě nesrovnalostí se s agentem vyrovnají prostřednictvím opravných nástrojů **agency debit memo (ADM)** či **agency credit memo (ACM)**. Nedílnou součástí zúčtovacího procesu jsou následující složky:

- letecká společnost,
- IATA cestovní kancelář,
- rezervační systém (GDS),
- výpočetní středisko (DPC),
- clearingová banka,
- místní IATA kancelář.

Letecké společnosti jsou ve sledování plateb velice přísné. Je to v jejich vlastním zájmu, neboť v minulosti došlo k mnoha bankrotům IATA cestovních kanceláří, jejichž majitelé tržby za prodané letenky zpronevěřili. Značné ztráty šly v těchto případech vždy na konto leteckých společností. Proto jsou i postihy za každé i sebemenší opoždění platby přísné. Jedná se většinou o finanční pokuty, poté odebrání IATA licence a tím i okamžité zastavení prodeje letecké přepravy a většinou i následující bankrot cestovní kanceláře. V roce 2010 bylo v BSP aktivních 400 leteckých společností a 55 000 cestovních agentur [23].

### 3.4.1 BSPlink

BSPlink je uživatelské rozhraní používané všemi účastníky BSP procesu, přes které agentury dostávají BSP reporty a probíhají v něm ADM/ACM opravy nebo Refund Applications. Taktéž letecké společnosti udržují funkci Ticketing Authority přes BSPlink, takže agentura může online zjistit, jestli jí ta která letecká společnost povoluje vystavovat letenky. IATA prostřednictvím BSPlinku komunikuje na trhu všechny důležité změny. Agentury by měly kontrolovat BSPlink pravidelně - nové složky ke stáhnutí, ADM/ACM, BSP bulletin týkající se nových procedur nebo změn. Kromě toho si mohou agentury online stahovat reporty, mají přístup k historickým BSP datům, mohou si zvolit upozorňování

emailem na nové složky apod. Každá IATA akreditovaná agentura obdrží v rámci akreditačního procesu přístup a heslo do BSplinku [23].

### 3.4.2 Standard Administrative Forms (SAF)

V BSP se setkáme s těmito administrativními formuláři:

- 1) vystavované IATA agenturou
  - Výkaz prodejů / Agency Sales Transmittal Form;
  - Refund Application/Authority Form.
- 2) Vystavované leteckou společností
  - Agency Debit Memo;
  - Agency Credit Memo.

Vykazování prodejů v BSP probíhá dle termínů stanovených pracovním kalendářem BSP. Například v BSP ČR/SK má každý měsíc čtyři tzv. „reporting“ a „billing“ periody. Pro vykazování prodejů se používá elektronický „Výkaz prodejů“ (ASTF), přičemž vykazování prodejů probíhá 4x do měsíce, tzn. souhrnně za reportovací periody 1, 2, 3 a 4.

Reportovací periody v BSP CZ/SK:

1. perioda probíhá ve dnech od 1. do 07. v každém měsíci vč.;
2. perioda probíhá od 08. do 15. v každém měsíci vč.;
3. perioda probíhá od 16. do 23. v každém měsíci vč.;
4. perioda probíhá od 24. do konce měsíce vč.

**ASTF (Agency Sales Transmittal Form)** je v současné době standardní elektronický formulář, který se vyplňuje v systému BSplink a který nahrazuje rozličné Výkazy prodejů jednotlivých leteckých společností. Do tohoto formuláře je nutné vyplnit pečlivě všechny předepsané náležitosti, neboť tímto formulářem agentura „přiznává“ prodeje uskutečněné na BSP dopravce za dané reportovací periody. Vyplněný formulář ASTF odesílá agentura automaticky prostřednictvím systému BSplink [www.bsplink.iata.org](http://www.bsplink.iata.org) [23].

Pozdní dodání, popř. nedodání Výkazu prodeje (ASTF) je ve smyslu IATA rezolucí považováno za tzv. Iregularity se všemi následky, které z toho pro agenturu vyplývají.

**ADM/ACM**, pro vyrovnání vzniklých diskrepancí částek mezi agenturami a leteckými společnostmi se používají formuláře **Agency Debit Memo (ADM)** a **Agency Credit Memo (ACM)**. Tyto formuláře mají k dispozici letecké společnosti a jenom letecké společnosti je mohou vystavit, agentura je pouze kontroluje. Oba tyto formuláře jsou dnes k dispozici v elektronické podobě v systému BSPlink, kde je letecké společnosti vystavují. Přes stejný systém má agentura možnost uvedené doklady prohlížet a v případě připomínek tak může oba formuláře před jejich automatickým zaúčtováním námitkovat [23].

ADM, pokud je vystaveno, je nutné považovat jako vystavenou a splatnou fakturu, tzn., že reklamovaný rozdíl je třeba neprodleně ověřit a prostřednictvím BSP zúčtování uhradit (probíhá automaticky). V případě nesouhlasu je nutné vystavené ADM okamžitě písemně námitkovat a vyjasnit s dopravcem. Každé ADM je v systému BSPlink udržováno se statusem „pending“ (tj. čekající na zúčtování) 30 dní, tzn. že agentura má dostatek času vznést proti ADM své námitky, pokud považuje ADM za chybně vystavené.

ACM, pokud je vystaveno, lze považovat za „avízo“ a bude IATA agentuře zaúčtováno bez prodlení, tj. ihned po skončení reporting periody, ve které bylo vystaveno. ADM / ACM vystavená leteckou společností v systému BSPlink se zúčtují (pokud nejsou námitkována) automaticky a nemusejí tedy být na ASTF nijak vykazována [23].

### **3.4.3 Clearingová banka**

Úkolem clearingové banky, vybrané příslušným BSP, je příjem částek za prodeje od cestovních kanceláří a jejich redistribuce leteckým společnostem.

### **3.4.4 Data Processing Centre**

Úkolem výpočetního střediska (DPC) je příjem, kontrola a zpracování prodejů realizovaných IATA cestovními kancelářemi a dále pak distribuce jednotlivých

konsolidovaných sestav vyúčtování (zahrnujících veškeré prodeje realizované v daném období) cestovním kancelářím, leteckým společností a BSP kancelářím.

### 3.5 IATA Clearing House

Důležitou samostatnou činností pod hlavičkou IATA je její **zúčtovací ústředna (ICH)**. Slouží k vyrovnávání závazků a pohledávek mezi členy této ústředny za přepravu cestujících na doklady jiných leteckých společností (**interline**) a za další služby vzájemně poskytované mezi dopravci, jako je prodej paliva, handling, GDS služby a podobně. Faktury jsou pak propláceny za všechny společnosti v jednotných termínech [4].

Jde tak o podobný systém vyrovnávání závazku ve vztahu dopravce – dopravce, jako v případě vztahu dopravce – agentura, který je korigován přes BSP.

## 4. Vyhodnocení analýz přepravních dokladů

Na valné hromadě IATA v Singapuru v roce 2004 civilní doprava pocítovala neblahé důsledky krizí z terorismu, válek v Iráku a Afghánistánu, SARS. Cena ropy se blížila ke 40\$ za barel (v roce 1999 to bylo 12\$) a tlak na efektivnost nákladů začal být kritický. V důsledku toho IATA představila program **Simplifying the Bussiness (StB)**, který měl cestování učinit **pohodlnějším a efektivnějším**. Program započal 5 projekty:

- **e-Ticketing**
- Bar Coded Boardig Pass (BCBP)
- Common Use Kiosks fot Self Services (CUSS)
- Radio Frequency Indentification (RFID)
- e-Freight

Předešlá kapitola 2 poukázala na rozdíly, výhody a nevýhody jednotlivých verzí přepravních dokladů z několika úhlů. Pozdější vývojové fáze byly přímým důsledkem projektu e-Ticketing a já jsem si vytyčil za **cíl zanalyzovat a zhodnotit implementaci tohoto projektu** se všemi důsledky pro letectví z toho plynoucí z dnešního pohledu, kdy už uplynul více než rok (pouze EMD od 11/2014) od poslední etapy elektronizace – EMD a završení projektu e-Ticketing 100% implementací napříč osobní leteckou dopravou.

K analýze jsem využil model SWOT. Váhy a hodnocení jsem stanovil na základě vlastních zkušeností a porad s experty z oboru. Jelikož jsem v letech 2011 až 2014 pracoval v oboru na Ticketingu společnosti Menzies Aviation na letišti Václava Havla v Praze, dá se požadovat můj názor a pohled za odborný a kompetentní k expertní analýze. V roli Ticketing Agenta jsem osobně zastupoval přes 13 leteckých společností mezi kterými byl jak vlajkový dopravce El Al, tak jedny z nejvýznamnějších nízkonákladových aerolinií současného evropského trhu jako easyJet, Norwegian, Wizz Air, Germanwings, Aer Lingus a další.

## 4.1 SWOT analýza projektu e-Ticketing

SWOT analýza je nástrojem dlouhodobého plánování, protože komplexně hodnotí fungování firmy (nebo čehokoliv jiného) a pomáhá nalézt problémy nebo nové příležitosti k růstu. SWOT analýza se skládá ze dvou částí, které mají dvě pod-části:

- **Interní** - Silné stránky a Slabé stránky.
- **Externí** - Příležitosti a Hrozby.

**Interní část** se týká přímo nás. Na jedné straně popíšeme, v čem jsme dobří a na druhé straně co se nám nedaří. Jednoduše můžeme říct, že je to klasický soupis kladů a záporů.

**Externí část** se týká našeho okolí, které těžko můžeme sami ovlivnit, ale které výrazně ovlivňuje nás samotné. Na jedné straně popíšeme příležitosti, které nám okolí nabízí, a na druhé straně zase popíšeme hrozby, které nás z okolí ohrožují.



Obrázek 34, SWOT analýza, zdroj [19]

## Vyhodnocení analýz přepravních dokladů

	Váha		Hodnocení	
<b>Silné stránky</b>				
Úspora na administrativě spojené s papírovými letenkami	0,1	10%	5	0,5
Úspora na administrativě spojené s papírovými MCO	0,1	10%	5	0,5
Rychlejší proces zúčtování a přístup k tržbám	0,125	13%	5	0,625
Snadnější dohled nad operacemi v prodejních agenturách	0,1	10%	5	0,5
Eliminace zneužití prázdných papírových letenek a MCO	0,0125	1%	2	0,025
Snížení nároků na odbornost obsluhy CRS/GDS	0,0125	1%	1	0,0125
Přímá dostupnost služby zákazníkovi odkudkoliv přes internet	0,05	5%	4	0,2
Přímá dostupnost editace služby odkudkoliv přes internet	0,05	5%	4	0,2
Možnost sledovat informace o rezervaci on-line	0,05	5%	3	0,15
Širší nabídka služeb při tvorbě rezervace	0,05	5%	3	0,15
Urychlení procesu odbavení	0,125	13%	5	0,625
Eliminace možnosti ztráty papírové letenky	0,0125	1%	1	0,0125
Eliminace problémům spojeným s poškozením papírové letenky	0,0125	1%	1	0,0125
Eliminace nákladů na tisk, výrobu a distribuci sérií papírových letenek	0,1	10%	5	0,5
Eliminace nákladů na tisk, výrobu a distribuci MCO	0,1	10%	5	0,5
			<b>Součet</b>	<b>4,513</b>
<b>Slabé stránky</b>				
Ztráta cenové diskriminace a nutnost přizpůsobit tarifní cenovou politiku	0,7	70%	-5	-3,5
Náklady na vývoj	0,2	20%	-3	-0,6
Náročný proces harmonizace a standardizace napříč leteckými dopravci	0,1	10%	-4	-0,4
			<b>Součet</b>	<b>-4,5</b>
<b>Příležitosti</b>				
Snížení stavů personálu odbavení a služeb pro cestující z důvodu snížení objemů cestujících nutných odbavit letištní infrastrukturou	0,3	30%	5	1,5
Možnost pro aerolinku zpoplatnit jakékoliv změny rezervací ihned po vystavení	0,025	3%	3	0,075
Rozvoj Self-Services	0,2	20%	5	1
Přenos nákladů na cestujícího	0,2	20%	5	1
Rozvoj členého marketingu	0,025	3%	4	0,1
Přímý prodej zákazníkovi bez nákladů na provize pro prodejce a nákladů na doručení	0,2	20%	5	1
Možnost využít dosavadního zařízení na tisk BCBP	0,025	3%	3	0,075
Snížení nákladů na nové vybavení - levnější BCBP čtečky a printery	0,025	3%	2	0,05
			<b>Součet</b>	<b>4,8</b>
<b>Hrozby</b>				
Možnost odmítavého přístupu zákazníka k fyzicky neexistujícímu dokladu	0,025	3%	-2	-0,05
Pokles prestiže v důsledku přenosu některých tradičních povinností a nákladů na cestující	0,1	10%	-3	-0,3
Podíl na rozvoji lowcost dopravců konkurujícím klasickým dopravcům, tyto dopravci navíc odmítají platit členství v IATA	0,4	40%	-5	-2
Nová bezpečnostní rizika spojená s ověřováním doma vystavených palubních vstupenek	0,05	5%	-3	-0,15
Možnost zneužití platebních karet při platbách přes internet	0,025	3%	-3	-0,075
Konečná cena služby není kontrolována prodejním agentem a jeho zkušeností, možnost vystavení dokladu pod cenou	0,4	40%	-5	-2
			<b>Součet</b>	<b>-4,575</b>
Interní				0,0125
Externí				0,225
<b>Celkem</b>				<b>0,238</b>

Tabulka 4, SWOT analýza e-Ticketingu, zdroj: [autor]



Zvážením 32 různých výhod, slabin, ohrožení a příležitostí charakterizujících celou jednu vývojovou etapu přepravních dokladů v osobní letecké dopravě a shromážděných napříč celou diplomovou prací, vznikl ucelený soubor atributů vnitřního a vnějšího původu tvořících základ SWOT analýzy.

Pečlivým přidělením vah a ohodnocení na základě odborného pohledu jsem získal koeficienty charakterizující míru vlivu pomocných a škodlivých stránek ovlivňujících dosažení cíle.

**Bilance SWOT analýzy vyšla kladně**, což dokazuje jednoznačný přínos e-Ticketigu a **potvrzuje správnost rozhodnutí** IATA ho implementovat do osobní letecké přepravy.

Jelikož SWOT analýza je nástrojem dlouhodobého plánování a pomáhá nalézt problémy nebo nové příležitosti, při bližším zkoumání můžeme definovat atributy, které nejzásadněji ovlivňují celý kvadrant.

### 4.1.1 Interní část

Naprosto zásadní bývá bilance interní části, jelikož přímo popisuje náš produkt, který jsme vytvořili a který chceme uvést a tak její hodnota vypovídá, zda je záměr natolik dobrý v porovnání se svými slabými stránkami, aby obstál s vnějším prostředím.

#### 4.1.1.1 Silné stránky

Největší podíl v silných stránkách, celých 76%, mají v zásadě 3 oblasti elektronického ticketingu a to především:

- rychlejší přístup k tržbám – peníze snáze a rychleji nadosah
- úspora v procesu administrativy, výroby a distribuce
- zrychlení procesu odbavení – zvětšení přepravních kapacit odbavení

#### 4.1.1.2 Slabé stránky

Celých 70% slabých stránek činí eliminace dosavadních nastavení cenové diskriminace pro různé trhy a nutnost se vypořádat s nabídkou konkurenčních cen za přepravu z důvodu dostupnosti produktu online.

## 4.1.2 Externí část

S externí částí nemůžeme kalkulovat jako s oblastí, kterou můžeme ovlivnit, můžeme však díky pečlivým analýzám průzkumu trhu navrhnout takový produkt, který bude mít dostatečnou kladnou míru příležitostí, které převáží jak hrozby, tak případné vážné slabé stránky. Stejně tak tomu bylo v i tomto případě, kdy příležitosti překonaly hrozby a podpořili tak pozitivně kladnou bilanci internalit.

### 4.1.2.1 Příležitosti

Celých 40% příležitostí je zahrnuto pod metody Self-Service spojených s přenosem nákladů a povinností na zákazníka s cílem přiblížit pasažérům nezávislost v administraci rezervace a nezávislost na letištní infrastruktuře procesu klasického odbavování.

S tímto bodem je spojený 30% podíl úspor nákladů na personál odbavování z důvodu snížení objemu cestujících potřebujících absolvovat klasickou cestu odbavení.

Neméně důležitý je i 20% podíl příležitosti oslovit zákazníka přímo bez závislosti na pokrytí trhu partnerskými prodejními agenturami.

### 4.1.2.2 Hrozby

Každý záměr má i své ohrožení vnějšími vlivy. Mezi nejmarkantnější, 40%, patří usnadnění přístupu na trh novým obchodním modelům lowcost leteckých dopravců, kteří využijí obecné standardizace elektronizace ke svým účelům, ještě více srazí náklady a budou moci nabízet jednoduchý produkt úzké specializace pro point-to-point cestující za velice nízké ceny. Budou tak parazitovat na benefitech výsledků spolupráce klasických dopravců v IATA aniž by se sami stali členy a i svými zisky se tak podíleli na nákladech činností IATA.

Druhým největším rizikem je částečná ztráta kontroly nad konečnou cenou vystavovaných letenek. Při nabídce produktu široké veřejnosti přes veřejně dostupné portály již není možné mít přepravní doklad krytý zodpovědností a zkušenostmi ticketing agenta v prodejní kanceláři, ale je třeba se spolehnout na výsledky práce systémových tarifních generátorů závisících na správně nastavených algoritmech bez konečné osobní kontroly. Velmi vzácně, avšak s železnou pravidelností se tak objevují letenky vystavené pod cenou

z důvodu nesprávně nastavených měnových převodníků, slevových algoritmů a podobně. Dopravce pak ve většině případů musí umožnit přepravu na doklad s prokazatelnou ztrátou. Bohužel tomuto nepřispívá ani snižování odborných nároků na pracovníky v oblasti prodeje letecké přepravy, díky stále se zdokonalujícím a intuitivnějším verzím rezervačních systémů již není potřeba k vykonávání povolání mít zkušenosti s klasickým vystavováním letenek pomocí kalkulací tarifů a může pak takovýto doklad vystavit i prodejní kancelář, aniž by na chybu přišla.

Je zapotřebí také počítat s negativním dopadem oněch Self-services. Přenos povinností a nákladů na zákazníka může být totiž vnímáno jako pokles zažitého tradičního standardu kvality přepravy. Logicky s růstem objemu přepravy klesá i pocit výjimečnosti.

### 4.1.3 Shrnutí

K tomu, aby IATA mohla navrhnout takto kvalitní řešení schopné obstát v reálném světě, musela být velmi dobře obeznámena s veřejným míněním a zpětnou vazbu té nejdůležitější části letecké přepravy – cestujících.

V roce 2007 si IATA nechala provést průzkum trhu na vzorku 10 000 aktivních cestovatelů, který jednoznačně potvrdil, že e-tickets jsou nejen vítány, ale že cestující žádají dokonce ještě více nezávislosti, čímž de facto eliminovali hrozbu odmítavého stanoviska ke skrytému přenosu nákladů od dopravce na cestující [24].

Detailní výsledky ukázali, že v roce 2007 [24]:

- 89% preferuje e-tickets před paper tickets
- 56% má zkušenost s internet check-in
- 69% použilo self-service kiosks

Když byli dotazováni, zda chtějí více Self-service možností, tak obecně 54% cestujících celosvětově odpovědělo, že ano [24]:

- 64% v Africe and Středním východě
- 57% v Severní a Jižní Americe
- 53% v Evropě
- 51% Asii a Tichomoří

Respondenti ohodnotili Self-service vymoženosti podle toho, jak často je chtějí v budoucnu využívat [24]:

1. Online booking (75%)
2. Online reservation changes (69%)
3. Online check-in (61%)
4. E-mail notification service (60%)
5. Printing boarding passes at home (58%)
6. Common use self service check-in (53%)
7. Re-routing of missed or cancelled flights (41%)
8. Remote baggage drop off service (33%)
9. Post arrival assistance (28%).

*“The consumer has spoken and the message is clear. Self-service is part of full-service expectations. And airlines are responding with technology that gives travellers greater convenience and more options to control their travel experience,”*

*Giovanni Bisignani, CEO, IATA.*

Zároveň nákladové analýzy hovořili jasně a možné očekávané úspory se stále se rozšiřujícími a oblíbenějšími Self-services se dali počítat na miliardy dolarů. Z materiálů IATA publikovaných k implementaci BCBP je názorně patrné, jak výhodné bylo zavést online odbavení pro letecké dopravce:

Category	Service	Unit costs
With bags	Processing a passenger with bags at a check-in desk (including CUTE charges and staff)	USD 4.50
	Processing only bags for a checked-in passenger (including CUTE charges and staff)	USD 1.50
Without bags	Processing a passenger without bags at a check-in desk (including CUTE charges and staff)	USD 3.00
	Check-in a passenger on a web site (marginal cost)	USD 0.00

Tabulka 5, náklady odbavení, zdroj: [15]

Ačkoliv se IATA ráda chlubila nespornými výhodami nového projektu e-Ticketing a tyto výhody často překládala do úspor v řádech miliard dolarů (9\$ na letenku, 4,5\$ na boarding pass), naskýtala se pro zvědavého pozorovatele otázka:

**Promítnou se úspory e-Ticketingu dopravce do cen pro koncového zákazníka?**

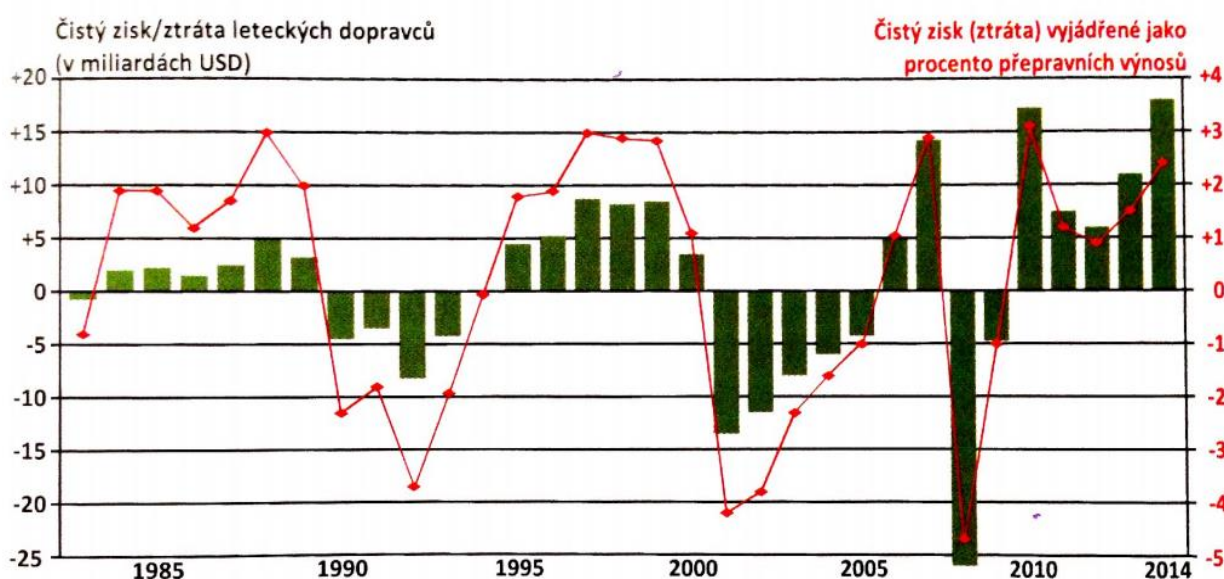
**Bohužel, tato myšlenka nebyla pravdivá.**

Vysvětlení je velice prosté. Celý projekt StB neměl učinit letenky levnější, ale měl je udržet nadále levné. Elektronické letenky nebyly příčina, ale důsledek vnějších tlaků na osobní leteckou přepravu ocitající se v hluboké recesi po atentátu 11. září 2001 přerostlým ve válku v Iráku doprovázenou raketovým růstem cen paliva a poklesem poptávky cestujících po přepravě. Letectví muselo nalézt způsob, jak nepříznivý trend zvrátit a dostat celé odvětví zpět k zisku.

Tuto skutečnost perfektně vystihuje kapitola z knihy Svět letecké dopravy, II. vydání, jejíž obsah jsem přiložil k dokreslení situace a uvedení čtenáře do bilančních skutečností proložených do časové osy.

„Letecká doprava je odvětví, v němž je ziskovost z dlouhodobého pohledu poměrně nízká a silně cyklická. Všechny změny, které toto odvětví v posledních desetiletích provázejí, (například liberalizace, vznik aliancí, **elektronické obchodování**, privatizace), mají v konečném důsledku **jediný cíl – zajistit jeho větší a dlouhodobější ekonomickou odolnost jako obranu nejen proti vnějším vlivům, (například) ceně paliva, ale i vůči jevům uvnitř vlastního odvětví (zvýšené konkurenci, novým obchodním modelům)**“[5].

Graf 3 ukazuje vývoj celkového zisku a ztráty všech leteckých dopravců od roku 1983 do současnosti.

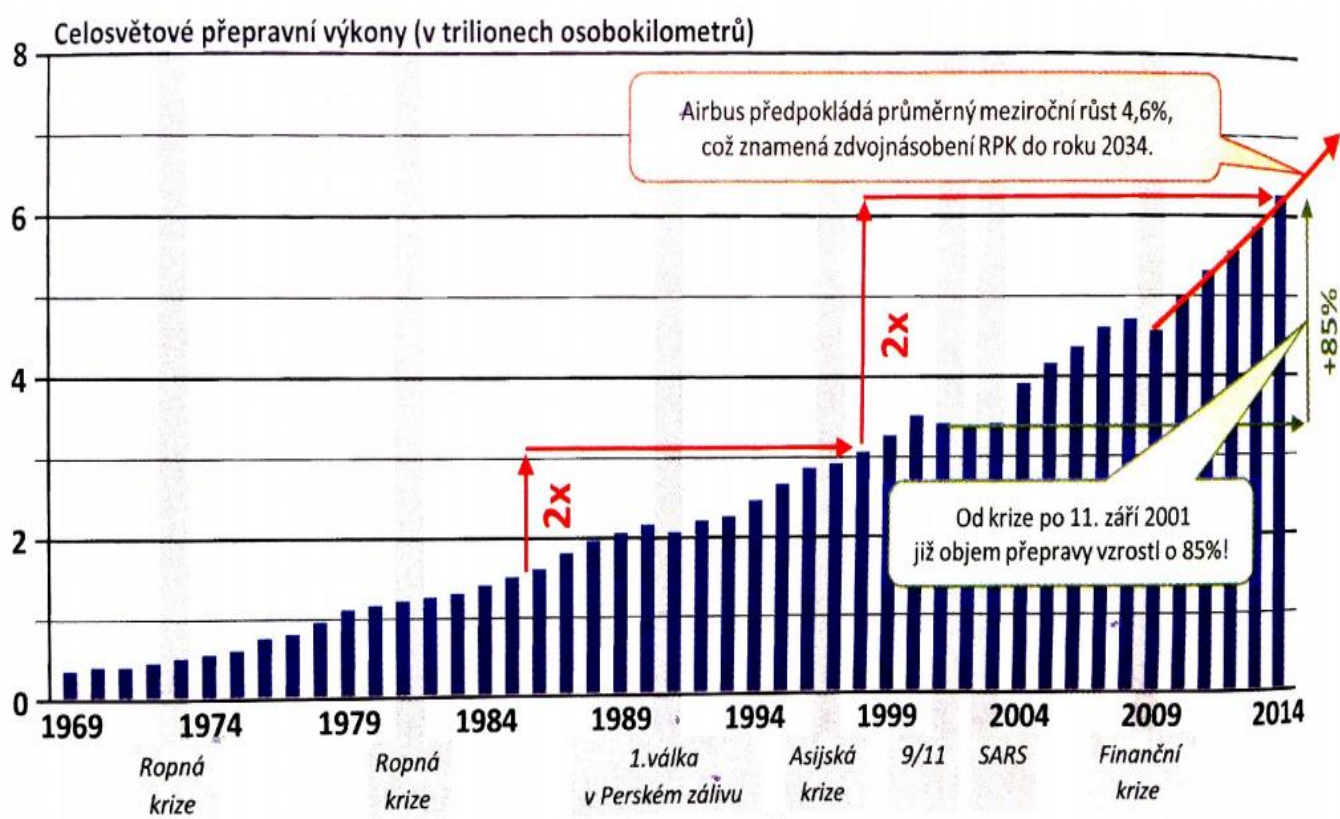


Graf 3, Vývoj ziskovosti leteckých dopravců v letech 1983-2014, zdroj [5]

„V tomto grafu je patrné, že od počátku osmdesátých let minulého století se ziskovost leteckých dopravců v celosvětovém měřítku pohybuje v opakujících se zhruba jedenáctiletých cyklech, narušených až krizí bankovního sektoru v USA v roce 2008 a následnou celosvětovou ekonomickou krizí. Se znalostí hlavních historických událostí posledních třiceti let velmi snadno zjistíme, že zlomy těchto cyklů, v nichž odvětví přejde z několikaletého období zisku do ztráty, s velkou přesností odpovídají eskalaci mezinárodního napětí vedoucího až k válečným konfliktům, následkem čehož navíc prudce roste cena ropy. Letečtí dopravci tak rázem čelí hned dvěma výzvám: prudkému poklesu poptávky vlivem napjaté mezinárodní situace, na kterou je letecká doprava tradičně silně citlivá, a dramatickému zvýšení cen paliva. Trvá pak zpravidla několik let, než se vlivem kombinace opětovného oživení poptávky, poklesu cen ropy

a především díky nejrůznějším opatřením v oblasti nákladů u samotných dopravců podaří vrátit odvětví jako celek zpět k zisku“[5].

„Neustálé vyrovnávání se s protichůdnými trendy poklesu průměrných cen letenek a objektivně daného růstu řady nákladových položek (například právě leteckého paliva) se stalo standardem odvětví, které však zatím vždy prokázalo svou odolnost a schopnost najít řešení vedoucí zpět k zisku. Graf 4 ukazuje, že i přes případné okamžité výkyvy v důsledku nejrůznějších externích vlivů **poptávka po letecké přepravě dlouhodobě neustále roste**, i největší dočasné propady byly zatím vždy nejpozději do 3 let dohnány a prognóza výrobce Airbus tak dokonce předpokládá, že do roku 2034 dojde k dalšímu zdvojnásobení přepravních výkonů oproti roku 2014“ [5].



Graf 4, Vývoj přepravních výkonů v letech 1969-2014, zdroj: [ICAO, Airbus – citováno v „Global Market Forecast 2015-2034“]

Za zmínku stojí i následující fenomény poslední doby, které můžeme pokládat za následek výše popsaných skutečností. Cestování se stalo natolik dostupnou a masovou záležitostí ruku v ruce s rostoucí nezávislostí cestujících, že letečtí dopravci – a nejen ti lowcostoví, začali „pokutovat“ tuto samostatnost poplatky za služby, které si cestující nedokázal v rámci své samostatnosti obstarat, či jinak porušil podmínky přepravy daného „levného“ tarifu“. Tyto poplatky tvoří nezanedbatelnou část příjmů dopravce, jelikož část z nich je účtována těsně před přepravou (nadměrná kabinová zavazadla, check-in fee atd.) a cestující již nemá prakticky možnost reagovat.

Jedná se o fenomén dopravce „**honu na cestující**“ – **poplatky za cokoliv**.

Žádná akce ovšem nezůstává dlouho bez reakce a tak i cestující našli způsoby, jak letecké dopravce oklamat a jedním z takových způsobů je fenomén „**honu na dopravce**“ – **využití chybových letenek**.

Počet serverů zabývajících se přepravou chybovými tarify popsanými výše je velké množství a jejich popularita raketově roste přímou úměrou k tomu, kolika cestovatelům se podařilo chybu systému k nelibosti systému úspěšně využít. Provozovatelem jednoho takového v ČR velice úspěšného serveru je i absolvent FD ČVUT. V poslední době se tak na zpravodajských serverech můžeme dočíst o událostech odmítnutí přepravy takových cestujících a soudních řízeních, jako na obrázku 33 ze září 2015.

The image is a screenshot of a news article from iDNES.cz. The page header shows the website name 'iDNES.cz / Ekonomika' and a navigation menu with categories like 'Zprávy', 'Kraje', 'Sport', 'Kultura', 'Ekonomika', 'Bydlení', 'Technet', 'Ona', 'Revue', and 'Auto'. Below the navigation, there are several news teasers with small images and text snippets. The main article title is 'British Airways našťvaly cestující. Zrušily levné letenky do první třídy'. The article text describes how dozens of passengers in the Czech Republic used offers for cheap British Airways flights to the first class on a transatlantic route, but the airline cancelled these offers because it was a mistake. The article is dated 1. září 2015 18:00 and includes social media sharing icons.

Obrázek 35, kauza levné letenky BA, zdroj: [idnes.cz]



Díky všem těmto výše zmíněným událostem a skutečnostem můžeme říct, že osobní letecká doprava dokázala ujít dlouhou cestu a nabídnout svoji přepravu masám, proces koupě takové přepravy se stal naprosto banální záležitostí mnohdy za banální ceny, stejně však banálně a malicherně občas působí i chování ve vztahu letecký dopravce – cestující a cestující – letecký dopravce.

Daní nám všem za možnost cestovat odkudkoliv kamkoliv za představitelné ceny v dnešních podmínkách nám buď vnímatelná ztráta prestiže a pocitu výjimečnosti z letecké přepravy tak, jak tomu bývalo za našich předků.



Obrázek 36, PanAm 60. léta, zdroj: [25]

## 5. Závěr

Téma s úkolem zanalyzovat vývoj přepravních dokladů v osobní letecké dopravě pro mě bylo velice vítanou volbou z důvodu zkušeností s prodejem elektronických letenek a zákaznickým servisem na Ticketigu společnosti Menzies Aviation na letišti Václava Havla v Praze, kam jsem nastoupil ještě v průběhu bakalářského studia na FD ČVUT. Ani tyto zkušenosti mě během zadání nenechaly do široka podhalit všechny skutečnosti uvedené v této diplomové práci, a jejichž rozsahem jsem byl v průběhu vypracování překvapen. Jsem proto velmi rád, že jsem mohl jako první student z Fakulty dopravní takto komplexní téma zpracovat a podkrýt proces vývoje přepravních dokladů pro vysokoškolskou veřejnost.

Cílem této práce byla analýza vývoje přepravních dokladů v osobní letecké dopravě s úzkým zaměřením zejména na transformaci modelu papírových letenek na čistě elektronické obchodování známé jako e-Ticketing, které vstoupilo celosvětově v platnost 1. 6. 2008. Analýzy bylo dosaženo nejprve charakteristikou všech relevantních přepravních a s nimi spojených dokladů v osobní letecké dopravě, která byla rozšířena jak o historický vývoj, tak i o znalostní analýzu a nákladové zhodnocení jednotlivých verzí přepravních dokladů. V kapitole prodej a distribuce letecké přepravy byly objasněny procesy rezervace, nákupu, distribuce, zúčtování a kontroly těchto dokladů. Tyto poznatky pak byly vyhodnoceny ve 4. kapitole, kde posloužili jako základ pro robustní SWOT analýzu implementace celého projektu e-Ticketingu z pohledu zadavatele – organizace IATA. Všechny výhody a nevýhody tohoto modelu byly načerpány z širokého obsahu této práce a pod mým odborným pohledem a po konzultaci s experty z oboru ohodnoceny a zváženy k dosažení kvalitní bilance vnitřních a vnějších aspektů, která potvrdila správnost rozhodnutí IATA implementovat celosvětově projekt e-Ticketingu i přes výše popsaná rizika spojená především se ztrátou cenové diskriminace. Bylo dokázáno, že pozitivní přijetí Self-services cestujícími, i za cenu přenosu nákladů od leteckého dopravce, spolu s rychlejším procesem zúčtování, úsporou nákladů na výrobu a administraci předčí ohrožení v podobě profitu lowcost dopravců na standardizaci pravidel a negativní důsledky objevujících se chybových letenek pod cenou.

Bylo zjištěno, že tento projekt byl velmi dobře zvládnutý také díky poctivé přípravě na ohrožení vnějším prostředím. Díky pečlivým průzkumům trhu si IATA dokázala být dobře vědoma veřejným míněním cestující veřejnosti a nemusela se bát negativního přijetí projektu,

což by mohlo neblaze ovlivnit bilanci externalit a analýzu tak blíže posunout k nerozhodnému neutrálnímu stavu.

V souvislosti s odhadovanými 3 miliardami USD úspor získanými eliminací papírových dokladů z logistického procesu přepravy (vycházející ze statistik objemů přepravy v roce 2004 v počátcích projektu e-Ticketing), mě od úvodu této práce mě provázel úkol zodpovědět na otázku, zda se promítly úspory dopravce do cen pro koncového zákazníka. Analýzou průběhu vývoje přepravních dokladů a objasněním příčin a důvodů, které ovlivňovali osobní leteckou dopravu v průběhu dekad, jsem zjistil, že implementace elektronického obchodování nemělo za cíl učinit letenky a přepravu levnější, nýbrž udržet je nadále levné. Elektronické letenky nebyly příčinou, ale důsledkem vnějších vlivů působících na letectví jako celek od válečných konfliktů negativně ovlivňující poptávku po přepravě a cenu ropy až po pandemie a podobně. Tento projekt tak měl za cíl nebrzdit rozvoj letectví a podpořit jeho růst. Úspory na nákladech tak mohly pokrývat aktuálně rizikové vlivy ohrožující profit a udržitelnost. Těmito závěry pokládám cíle práce za splněné.

Letecká doprava patří k odvětvím s nejrychlejší implementací nových technologií a současně k odvětvím, která jsou technologickým pokrokem nejvíce ovlivněna. Zároveň jde také o odvětví globální a vysoce konkurenční, přičemž trend postupné liberalizace trhu tuto skutečnost dále zveličuje. Letečtí dopravci tak musí hledat i další cesty zvyšování své efektivnosti – jednak evolucí (zefektivňováním původních obchodních modelů), ale i revolucí (hledáním zcela nových přístupů k obsluze trhu) [2]. V konečném důsledku z toho profituje zákazník. Letecká doprava se tak stala nejen službou cenově dostupnou široké veřejnosti, ale v řadě případů dokáže konkurovat ostatním druhům dopravy nejen tradiční rychlostí, ale i cenou. Pro letecké dopravce to ovšem znamená, že se nemohou spolehnout na žádné obecně a dlouhodobě platné modely fungování, ale naopak musí neustále hledat model, který je pro ně s přihlédnutím k trhu, na kterém působí, tím nejlepším [2].

## 5.1 Sdělení

Věřím, že tyto poznatky poslouží jako ucelený zdroj informací pro další využití, například v rámci výuky na FD ČVUT. Zároveň se zde otevírá možnost ostatním studentům zmapovat prostředí a proces přepravy nákladu, který prošel neméně zajímavou transformací, stejně jako osobní letecká doprava. Jedná se zejména o proces uzavření smlouvy o letecké přepravě zboží mezi odesilatelem a leteckým dopravcem a s tím spojený doklad o převzetí zboží k přepravě **AWB – Air Waybill**.

V roce 2006 IATA spustila program **e-freight** s cílem vymýtit veškeré papírové dokumenty z procesu přepravy zboží. V současné době je k jediné zásilce potřeba až 30 různých dokumentů a podíl jejich elektronizace je pouze 37% s cílem dosáhnout 56% elektronizace typu **e-AWB** koncem roku 2016 [26].

*"Today you can fill 39 747-400 or 81 A-300F4-600R freighters with the amount of paper that accompanies cargo shipments every year, Every shipment that is sent has an average of 25 documents at a cost of US\$30. Twenty years ago it took an average of 6.5 days to send an international cargo shipment. Today it takes 6 days, 1 day to fly and 5 days to wait for the paper. When we eliminate paper from the process we will improve efficiency and eliminate US\$1.2 billion in annual cost to the industry."*

*Giovanni Bisignani 30. 5. 2005*

## Seznam zkratek

OLD	osobní letecká doprava
TKT	ticket/letenka
PNR	passenger name record
ET/E-TKT	elektronická letenka
TAT	transitional automated ticket
OPTAT	off-premise transitional autmated ticket
KPT	kontrola přepravních tržeb
ATB	automated ticket/boarding pass
BCBP	bar-coded boarding passes
PTA	prepaid ticket advice
MCO	miscellaneous charges order
vMCO	virtual miscellaneous charges order
vMPD	virtual multiple purpose document
EMD	electronic miscellaneous document
ABT	automated baggage tag
DCS	departure control system
CRS	central reservation system
GDS	global distribution system
CUTE	common user terminal emulation
CUSS	common-use self-service

## Seznam zkratek

---

ICH	IATA clearing house
BSP	billing and settlement plan
DPC	data processing centre
SAF	standard administrative forms
ASTF	agency sales transmittal form
ACM	agency credit memo
ADM	agency debit memo

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Logo IATA, zdroj: [2].....	13
Obrázek 2: Logo ICAO, zdroj:[3].....	15
Obrázek 3: Rozdělení letenek, zdroj: [autor].....	22
Obrázek 4: Last paper ticket ceremony, zdroj: [8] .....	24
Obrázek 5: Formy papírových letenek, zdroj: [autor] .....	25
Obrázek 6: Sešit papírové letenky, zdroj: [9] .....	27
Obrázek 7: Cover-obálka s logem přepravce a podmínkami přepravy, zdroj: [9] .....	28
Obrázek 8: Flight Coupon – úsekový kupón, zdroj: [9] .....	28
Obrázek 9: Flight Coupon – úsekový kupón, zdroj: [Ivan Čáni].....	29
Obrázek 10: ČSA mezinárodní IATA letenka, zdroj: [Petr Čadil].....	31
Obrázek 11: Korean Air Lines mezinárodní IATA letenka, zdroj: [9].....	32
Obrázek 12: ČSA TAT a OPTAT letenka, zdroj: [Petr Čadil].....	34
Obrázek 13: Rozdíl mezi manuálně vystavenou a TAT letenkou, zdroj: [11] .....	35
Obrázek 14: ATB Passenger Ticket a ATB Boarding Pass, zdroj: [9].....	38
Obrázek 15: ATB2, zdroj: [9].....	39
Obrázek 16: Printer Easycoder PF4i, zdroj: [9].....	39
Obrázek 17: Popis manuální letenky, zdroj: [12] .....	40
Obrázek 18: Popis strojové letenky ATB2, zdroj: [12] .....	40
Obrázek 19: Letenka v GDS Amadeus, zdroj: [12].....	52
Obrázek 20: E-ticket Qantas str. 1, zdroj:[13] .....	53
Obrázek 21: E-ticket Qantas str. 2, zdroj:[13] .....	54
Obrázek 22: E-ticket Qantas str. 2, zdroj:[13] .....	55
Obrázek 23: E-ticket Qantas str. 3, zdroj:[13] .....	56
Obrázek 24: E-ticket Qantas str. 3, zdroj:[13] .....	57
Obrázek 25: Boarding Pass 1982, zdroj:[13].....	59
Obrázek 26: BCBP na A4 a mobilním telefonu, zdroj:[14] .....	62
Obrázek 27: MCO – papírový, zdroj:[16] .....	66
Obrázek 28: MCO – ATB2 kupón zdroj:[16].....	66
Obrázek 29: EMD, zdroj:[16].....	69

Obrázek 30: Manuální tag, zdroj:[17].....	71
Obrázek 31: ABT tag, zdroj:[17] .....	72
Obrázek 32: Knihovací kancelář cca 1940, zdroj:[20] .....	74
Obrázek 33: Knihovací kancelář velké cestovní agentury a reklamní transparent, cca 1950, zdroj:[20] .....	75
Obrázek 34: SWOT analýza, zdroj:[19] .....	85
Obrázek 35: kauza levné letenky BA, zdroj:[idnes.cz] .....	85
Obrázek 36: PanAm 60. léta, zdroj:[25] .....	85



## Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Popis údajů na manuální a ATB2 letence, zdroj: [11,12].....	41-44
Tabulka 2: Očekávané zisky z EMD, zdroj: [16] .....	68
Tabulka 3, náklady odbavení, zdroj: [15] .....	91
Tabulka 4, SWOT analýza e-Ticketingu, zdroj: [autor].....	86
Tabulka 5, náklady odbavení, zdroj: [15].....	91
Graf 1: Počet airlines používajících BCBP, zdroj: [15].....	62
Graf 2: Mishandled-Baggage in US, zdroj: [18].....	71
Graf 3: Vývoj ziskovosti leteckých dopravců v letech 1983-2014, zdroj [5].....	92
Graf 4: Vývoj přepravních výkonů v letech 1969-2014, zdroj: [ICAO, Airbus – citováno v „Global Market Forecast 2015-2034“] .....	93

## Seznam použitých zdrojů

- 1 JECHUMTÁL, Ing. Jaroslav a Ing. Andrea HYXOVÁ. *Obchodně přepravní činnost v letecké dopravě*. První. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2000. ISBN 80-7194-285-5.
- 2 The International Air Transport Association (IATA). *IATA* [online]. Dostupné z: <http://www.iata.org/>
- 3 International Civil Aviation Organization (ICAO). *ICAO* [online]. Dostupné z: <http://www.icao.int/>
- 4 PRUŠA, Jiří a kolektiv. *Svět letecké dopravy*. 1. vydání. Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007. ISBN 978-80-239-9206-9.
- 5 PRUŠA, Jiří a kolektiv. *Svět letecké dopravy: II. rozšířené vydání*. 2. vydání. Praha: Galileo Training s.r.o, 2015. ISBN 978-80-260-8309-2.
- 6 IATA Codes Database [online]. *IATA*, 2016 [cit. 2016-05-16]. Dostupné z: <http://iatacodes.org/>
- 7 Total Number of Airports by Country. *ChartsBin: CIA Factbook* [online]. 2016 [cit. 2016-05-16]. Dostupné z: <http://chartsbin.com/view/1395>
- 8 Industry Bids Farewell to Paper Ticket. *IATA* [online]. 2008 [cit. 2016-05-20]. Dostupné z: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2008-31-05-01.aspx>
- 9 *EverythingPanAm* [online]. [cit. 2016-05-20]. Dostupné z: <http://www.everythingpanam.com/Tickets.html>
- 10 *Museum of Australian Commercial Aviation* [online]. [cit. 2016-05-20]. Dostupné z: <http://aviationcollection.org/Current%20Airlines/Qantas/Artifacts/ATB2/ATB2.htm>

- 11 *IATA Ticketing Handbook* [online]. 35. Montreal - Geneva: IATA, 2003 [cit. 2016-05-21]. ISBN 92-9171-972-2. Dostupné z: <http://www.iata.org/>
- 12 Travel and Collection: Passenger ticket and Baggage check. *Travel and Collection* [online]. [cit. 2016-05-21]. Dostupné z: [http://sky.geocities.jp/kkhoashi/Passenger\\_Ticket/Passenger\\_Ticket\\_en.html#01](http://sky.geocities.jp/kkhoashi/Passenger_Ticket/Passenger_Ticket_en.html#01)
- 13 *Slideshare: Qantas E-TKT* [online]. [cit. 2016-05-23]. Dostupné z: <http://www.slideshare.net/meuthianabilap/1540277-eticket4-row44-14302676>
- 14 *IATA: Airlines Complete Move to Bar-Coded Boarding Passes* [online]. [cit. 2016-05-26]. Dostupné z: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2010-12-15-01.aspx>
- 15 *Simplifying the Business: Bar Coded Boarding Pass Implementation Guide* [online]. 4. Montreal: IATA, 2009 [cit. 2016-05-26]. ISBN 92-9195-935-9. Dostupné z: [http://www.iata.org/whatwedo/stb/documents/bcbp\\_implementation\\_guidev4\\_jun2009.pdf](http://www.iata.org/whatwedo/stb/documents/bcbp_implementation_guidev4_jun2009.pdf)
- 16 *Simplifying the Business-IATA e-services: Airline Guide to EMD Implementation* [online]. 1. 2010 [cit. 2016-05-26]. ISBN 978-92-9233-470-3. Dostupné z: <http://www.iata.org/whatwedo/airline-distribution/e-services/documents/emd-implementation-1st-edition-2010.pdf>
- 17 *TheAirSpace.net: A Brief, Elegant History of the Airline Baggage Tag* [online]. [cit. 2016-05-27]. Dostupné z: <http://theairspace.net/commentary/a-brief-elegant-history-of-the-airline-baggage-tag/>
- 18 *Bureau of Transportation Statistics: National Transportation Statistics* [online]. [cit. 2016-05-27]. Dostupné z: [http://www.rita.dot.gov/bts/sites/rita.dot.gov.bts/files/publications/national\\_transportation\\_statistics/html/table\\_01\\_65.html](http://www.rita.dot.gov/bts/sites/rita.dot.gov.bts/files/publications/national_transportation_statistics/html/table_01_65.html)
- 19 *Analýza SWOT* [online]. [cit. 2016-05-29]. Dostupné z: [http://www.filosofie-uspechu.cz/analyza-swot-priklady/swot\\_analyza/](http://www.filosofie-uspechu.cz/analyza-swot-priklady/swot_analyza/)

- 20 HOLLOWAY, Stephen. *Straight and Level*. 3rd edition. Burlington: Ashgate Publishing Company, 2008. ISBN 978-0-7546-7258-6.
- 21 PALATKOVÁ, M., E. MRÁČKOVÁ, M. KITNER, O. KAŠŤÁK a J. ŠESTÁK. *Management cestovních kanceláří a agentur* [online]. Praha: Grada Publishing, a.s, 2013 [cit. 2016-05-30]. ISBN 978-80-247-3751-5.
- 22 PRUŠA, Jiří a Vladimír JIRÁNEK. *Chytré létání* [online]. DNES [cit. 2016-05-30]. ISBN 978-80-87970-24-9.
- 23 *BSP Manual for Agents - Local Procedures: Chapter 14* [online]. Praha: IATA Czech Republic & Slovak Republic, 2010 [cit. 2016-05-30].
- 24 Airline Passengers Call for More Self-Service. *IATA* [online]. [cit. 2016-06-01]. Dostupné z: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2007-20-11-01.aspx>
- 25 Airline Passengers Call for More Self-Service. *Business insider: Transportation* [online]. [cit. 2016-06-01]. Dostupné z: <http://www.businessinsider.com/25-photos-from-golden-age-of-aviation-2013-7>
- 26 E-Freight. *IATA* [online]. [cit. 2016-06-01]. Dostupné z: <http://www.iata.org/whatwedo/cargo/e/efreight/Pages/index.aspx>

# Seznam příloh

Příloha 1: Převážní podmínky ČSA platné od 1. 10. 2015

Příloha 2: Převážní podmínky ORBIX