

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta dopravní

Ústav letecké dopravy



Kvalita služeb leteckých společností

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vypracovala: **Nikola Karkošiaková**

Vedoucí práce: **Ing. Vladimír Němec, Ph.D.**

Rok: **2015**



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

d ě k a n

Konviktská 20, 110 00 Praha 1

K621..... Ústav letecké dopravy

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

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Nikola Karkošiaková

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

B 3710 – LED – Letecká doprava

Název tématu (česky): **Kvalita služeb leteckých společností**

Název tématu (anglicky): Quality of Airline Services

Zásady pro vypracování

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

- Úvod
- Základní charakteristika letecké dopravy
- Druhy letecké přepravy a členění leteckých společností
- Mezinárodní letecké organizace a sdružení
- Mezinárodní smlouvy
- Srovnání kvality služeb leteckých společností
- Závěr

Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího bakalářské práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

Seznam odborné literatury: Doc. Ing. Ladislav Bína, CSc., Ing. David Šourek, Prof. Ing. Zdeněk Žihla, CSc., Letecká doprava II. VŠO v Praze, o.p.s.

Doc. Ing. Ladislav Bína, Ing. Zdeněk Žihla, Bezpečnost v obchodní letecké dopravě, CERM

Ing. Luboš Hlinovský, Ing. Jiří Horník, Ing. Jiří Průša, Svět letecké dopravy, GALILEO CEE Service ČR

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Vladimír Němec, Ph.D.**

Datum zadání bakalářské práce: **20. října 2013**

(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání bakalářské práce: **24. srpna 2015**

- a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
- b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia




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



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.



Nikola Karkošiaková
jméno a podpis studenta

V Praze dne..... 30. prosince 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jsem k tomu pouze zdroje uvedené na konci práce, a to v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

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

V Praze dne:

.....

Jméno a Příjmení

Poděkování

Děkuji Ing. Vladimíru Němcovi, Ph. D. za vedení mé bakalářské práce a za podnětné návrhy, které ji obohatily a také za odborné rady.

.....
Jméno a Příjmení

Název práce: Kvalita služeb leteckých společností
Autor: Nikola Karkošiaková
Obor: Letecká doprava
Druh práce: Bakalářská práce
Vedoucí práce: Ing. Vladimír Němec, Ph.D.
Ústav letecké dopravy, Fakulta dopravní, České vysoké učení
technické v Praze

Abstrakt: Obsahem této bakalářské práce je shromáždění a ucelení základních informací týkající se historie letectví, výhod a nevýhod letecké dopravy, členění leteckých společností, popsání základních organizací a úmluv, které jsou popsány v teoretické části. Praktickou částí této bakalářské práce je srovnání služeb u dvou vybraných leteckých společností.

Klíčová slova: Letecká doprava, Letecká společnost, Organizace, Služby

Title: Quality of airline companies services

Author: Nikola Karkošiaková

Abstract: The subject of this bachelor thesis is collection and completion of information about the aviation history, the advantages and disadvantages of the air transport, the divisions of the companies, the description of the basic organizations and conventions, which are described in the theoretical part. The practical part of this thesis is comparison of services in two selected airlines.

Keywords: Air transport, Airlines, Organizations, Services

Obsah

Úvod.....	11
1. Základní charakteristika letecké dopravy	12
1.1 Historie a vývoj letecké dopravy.....	12
1.2 Historie české letecké dopravy.....	15
1.3 Výhody a nevýhody letecké dopravy	18
1.3.1 Výhody letecké dopravy	19
1.3.2 Nevýhody letecké dopravy	19
1.4 Význam letecké dopravy.....	20
2. Druhy letecké přepravy a členění leteckých společností	22
2.1 Vymezení letecké dopravy	22
2.1.1 Pojem letadlo a letoun.....	22
2.1.2 Letecká dopravní cesta.....	22
2.2 Druhy letecké přepravy	24
2.2.1 Osobní přeprava.....	24
2.2.2 Nákladní přeprava.....	24
2.2.3 Pravidelná přeprava	25
2.2.4 Nepravidelná přeprava – chartery	25
2.2.5 Další členění letecké přepravy	26
2.3 Letecké společnosti	26
2.4 Členění leteckých společností	26
2.4.1 Členění podle charakteru letecké přepravy.....	27
2.4.2 Členění podle rozsahu sítě	28
2.4.3 Členění podle charakteru nabízeného produktu.....	28
2.4.4 Členění na zahraniční a vnitrostátní dopravce	30
2.4.5 Členění podle vlastnictví letecké společnosti	30

2.5	Činnosti leteckých dopravců	31
2.5.1	Hlavní činnosti	31
2.5.2	Doplňkové činnosti	31
3.	Mezinárodní letecké organizace a sdružení	33
3.1	ICAO – Mezinárodní organizace pro civilní letectví	33
3.2	ECAC – Evropská konference civilního letectví	34
3.3	JAA – Sdružené letecké úřady	34
3.4	IATA – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců	34
3.5	EUROCONTROL – Evropská organizace pro bezpečnost letového provozu.	35
3.6	AEA - Sdružení evropských leteckých společností	36
3.7	SITA - Mezinárodní společnost pro letecké komunikace	36
3.8	ACI – Mezinárodní rada letišť	36
3.9	EASA – Evropská agentura pro bezpečnost letectví.....	36
4.	Mezinárodní smlouvy (úmluvy)	38
4.1	Pařížská úmluva	38
4.2	Chicagská úmluva	38
4.3	Varšavská úmluva	39
4.4	Montrealská úmluva.....	40
4.5	Římská úmluva.....	40
4.6	Ženevská úmluva	41
4.7	Tokijská úmluva.....	41
4.8	Haagská úmluva	41
5.	Srovnání kvality služeb leteckých společností	42
5.1	Destinace	42
5.1.1	Destinace Emirates	42
5.1.2	Destinace ČSA.....	43

5.1.3	Zhodnocení destinací ČSA a Emirates	44
5.2	Flotila	45
5.2.1	Flotila Emirates	45
5.2.2	Flotila ČSA	47
5.2.3	Zhodnocení Flotil u společností ČSA a Emirates	47
5.3	Pohodlí na palubě největšího letadla dané společnosti	48
5.3.1	Airbus A380-800 společnosti Emirates	48
5.3.2	Airbus A330-300 společnosti ČSA.....	53
5.3.3	Zhodnocení pohodlí na palubě společností ČSA a Emirates	57
5.4	Služby v cestovních třídách	57
5.4.1	Občerstvení v Ekonomické třídě Emirates	57
5.4.2	Občerstvení v Business třídě Emirates	58
5.4.3	Občerstvení v První třídě Emirates	58
5.4.4	Občerstvení v Ekonomické třídě ČSA.....	59
5.4.5	Občerstvení v Business třídě ČSA.....	60
5.4.6	Zhodnocení občerstvení u ČSA a Emirates	61
5.5	Věrnostní programy	62
5.5.1	Věrnostní program Emirates Skywards	62
5.5.2	Věrnostní program Business Rewards od Emirates.....	63
5.5.3	Věrnostní program OK Plus od ČSA.....	64
5.5.4	Věrnostní program OK Plus Corporate od ČSA.....	65
5.5.5	Zhodnocení věrnostních programů ČSA a Emirates	65
5.6	Přehled dalších služeb	66
6.	Závěr	68
7.	Seznam použité literatury	70
8.	Seznam obrázků.....	76

9. Seznam tabulek.....	77
10. Přílohy.....	78

Úvod

Tématem této bakalářské práce je Kvalita služeb leteckých společností. Toto téma jsem si vybrala, protože ráda cestuji leteckou dopravou a s tím souvisí i využívání služeb leteckých společností. Dalším důvodem bylo vytvoření uceleného přehledu týkající se letecké přepravy a leteckých společností.

V teoretické části se zaměřím na historii letecké dopravy a to od starověkých bájí, prvního motorového letu až po současnost. V práci popíšu i historii české letecké dopravy a v neposlední řadě se zaměřím i na výhody a nevýhody letecké dopravy.

Po historii, výhodách a nevýhodách popíšu druhy letecké přepravy a to nejen osobní a nákladní. Dále se podívám na členění leteckých společností, toto členění je velmi rozsáhlé a pokusím se vytvořit jasný přehled.

V letecké dopravě je velmi důležitá mezinárodní spolupráce a styky díky, kterým může letecká doprava řádně a bezpečně fungovat. Proto vzniklo několik organizací a sdružení, které napomáhají k bezpečnému a efektivnímu fungování. S rozvojem letecké dopravy vznikaly problémy, jako je terorismus a kvůli těmto problémům byly stanoveny pravidla s mezinárodní platností. Pravidla a dokumenty jsou pak definovány úmluvami, které spolu s organizacemi popíšu.

V praktické části budu porovnávat dvě vybrané letecké společnosti, které se možná budou zdát nesrovnatelné. Vybrala jsem si společnosti ČSA a Emirates. Společnost ČSA jsem si vybrala z toho důvodu, že se jedná o českou leteckou společnost a chtěla jsem vytvořit srovnání s nejrychleji rostoucí společností na světě. Srovnání provedu jen ve službách a kategoriích, které budou nabízet obě letecké společnosti a které budou nejvíce vypovídat o kvalitě služeb leteckých společností. Práci doplním shrnutím ostatních služeb, které společnosti nabízejí.

1. Základní charakteristika letecké dopravy

1.1 Historie a vývoj letecké dopravy

První zmínka o létání pochází ze Starověkých bájí a pověstí. Nejznámější je příběh bájných letců Daidala a Íkara, kdy Daidalos vyrobil ke svému úprku z ostrova Kréta, křídla z per a vosku. Lidé se tedy už od nepaměti inspirovali ptáky. [1]

Prvním doloženým umělým létajícím předmětem byl drak, který se vypouštěl v Číně a v Japonsku již ve 2. století před naším letopočtem. [1]

Podrobné studie letu ptáků včetně technických výkresů několika létajících strojů vytvořil legendární polyhistor Leonardo da Vinci v období Renesance. Konstrukce byly inspirovány křídly ptáků, ale vytvořil i jednu konstrukci podle netopýřích křídel. [1]

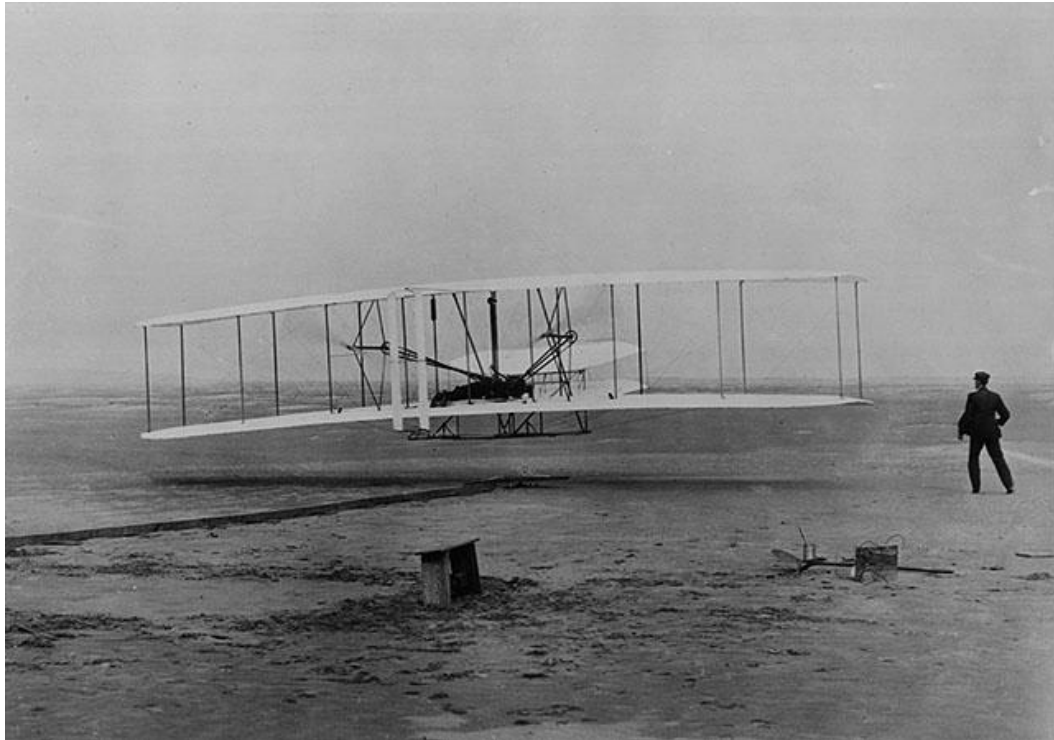
Napodobení ptačího letu nebylo úspěšné a lidé začali dobývat vzdušný prostor pomocí balónů. První let ve stroji lehčí než vzduch byl uskutečněn 4. října 1783 v Annonay ve Francii, kdy se bratři Montgolfierové vznesli s horkovzdušným balónem. Ještě tentýž rok se vznesl i balón plněný plynem francouzského profesora Charlese. Balóny byly plněny vodíkem. Objev vodíku byl využit u balónů a zejména u vzducholodí. Balóny měly velkou nevýhodu a to, že nebyly říditelné. Piloti mohli ovlivňovat pouze stoupaní a klesání. [1]

Řešením byly vzducholodě, které měly aerodynamický tvar, měly motory a kormidla a díky tomu je bylo možné řídit. V roce 1851 si Henri Giffard patentoval parní stroj pro pohon vzducholodí a o rok později sestrojil vzducholod', která byla říditelná za úplného bezvětří. [1]

Ještě před vzletem první říditelné vzducholodě v roce 1799 George Cayley formuloval princip letu letadla těžšího než vzduch. Vytvořil nákresy a popsal jak a proč letadlo těžší než vzduch může letět.

Historicky první motorový let uskutečnili bratři Wilbur a Orville Wrightovi 17. prosince 1903 v Kitty Hawk v Severní Karolíně. O tom, kdo bude pilotovat, rozhodl hod mincí. První let trval 12 vteřin a Orville uletěl vzdálenost 37 metrů s letounem The Wright flyer. Dvacet minut po premiéře si do letadla sedl Wilbur a za třináct vteřin uletěl přes

padesát metrů. Po dalších dvaceti minutách zvýšil Orville vzdálenost letu na šedesát metrů. Přesně v poledne zakončil pokusy Wilbur rekordem, který trval 59 vteřin a uletěl vzdálenost 259,7 metrů. [2]



Obrázek 1 – První motorový let [2]

První letci si svá letadla a motory vyráběli sami. Byli zároveň vynálezci, konstruktéři a piloti.

Po roce 1903 vývoj letounů směřoval k vyšším rychlostem a dosahování větších vzdáleností. Toto období je spojováno s dálkovými, výškovými a rychlostními rekordy. První přelet přes kanál La Manche 25. července 1909 uskutečnil pilot a konstruktér Blériot, překonal vzdálenost 38 km za 37 minut. Během první světové války se letectví začalo prudce rozvíjet a již po 10 letech od přeletu kanálu La Manche byly zaznamenány první přelety přes Atlantský oceán. [3]

Létající člun Curtiss NC-4 byl prvním strojem těžší než vzduch, který překonal Atlantik s posádkou, kterou tvořili navigátor a velitel Cushing Read a piloti Walter Hinton a Elmer Stone. Dne 8. května 1919 vzlétl z newyorského Long Islandu a pokračoval 16. května nejdlejší částí trasy přeletem z Newfoundlandu do Azory. Dne 27. května doletěl do Lisabonu po celkovém stráveném čase ve vzduchu 26 hodin. John Alcock

a Arthur Whitten Brown s bombardérem Vickers Vimy uskutečnili první přelet Atlantského oceánu dne 14. a 15. června v roce 1919, který trval 15 hodin a 57 minut. [3]

První sólo přelet přes Atlantik uskutečnil Charles Lindbergh z New Yorku do Paříže nepřerušovaným letem 20. a 21. května 1927 v letounu Spirit of St. Louis. Let trval 33 hodin a 30 minut a překonaná vzdálenost byla 6000 kilometrů. [3]

Dne 14. října 1947 americký pilot Charles Yeager přezdívaný Chuck jako první dokázal překonat rychlost zvuku ve výšce 12 600 metrů. V Mohavské poušti v 8 hodin ráno odstartoval speciálně upravený bombardér B-29, který nesl letoun X-1. Letadlo X-1 bylo poháněno raketovým motorem a let zahajovalo vypuštěním z bombardéru. [4]

Letecká přepravní služba začala už v roce 1912 přes mořský záliv mezi městy St. Petersburg a Tampou na Floridě. Tento úsek by zpoplatněn. O rok později se uskutečnil první nepřetržitý let z Francie do Tunisu. Překonaná vzdálenost byla 87 kilometrů s letounem Morane - Saulnier. Na trase z Paříže do Berlína byl přepraven první cestující a tento okamžik považujeme za začátek letecké přepravy. [5]

Letecké společnosti začaly vznikat hlavně po první světové válce. Nejstarší a dodnes fungující leteckou společností je KLM. Společnost byla založena 7. října 1919 a první let se uskutečnil na trase Amsterdam – Londýn dne 20. května 1920. [5]

Roku 1933 bylo postaveno první dopravní letadlo Boeing 247, které bylo moderní a určeno pro 12 pasažérů. Boeing 247 byl celokovový jednokřídlý dolnoplošník, který měl zatahovací podvozek a izolovanou kabinu. Příchod dvoumotorového letounu Dakota Douglas DC-3 v roce 1939, který byl velmi komfortní a měl kapacitu 21 pasažérů, se stal velmi oblíbený. Byl tak oblíbený, že 90 % všech amerických linek obsadil právě tento bezpečný letoun. [5]

Od konce druhé světové války došlo k výraznému vývoji letecké techniky a po jejím skončení vzniklo mnoho přebytků v podobě dopravních a bombardovacích letadel. Společnosti tyto letouny předělaly a využívaly ke své činnosti. V 50 letech nastoupila proudová letadla, z nichž prvním dopravním proudovým letounem se stal britský de Havilland Comet. Jednalo se o čtyřmotorový proudový letoun a s modelem Comet 1 začala létat společnost BOAC v roce 1952. Po třech vážných nehodách způsobených

únavou materiálu v kabině byl letoun stažen z provozu. Za první spolehlivé letadlo je považován sovětský Tupolev TU-104. [5]

Na začátku 70. let se konstruktéři zabývali nadzvukovými stroji. První dopravní proudový nadzvukový letoun byl sovětský Tupolev TU-144, který překonal rychlost zvuku a později i Mach 2. Spolehlivější a úspěšnější byl Concorde, který byl vyřazen z provozu v roce 2003. Konec provozu nadzvukových letounů byl způsoben vysokými provozními náklady a vysokou hlučností, letouny mohly přistávat pouze na některých letištích. [5]

V současnosti se využívají k přepravě cestujících vysokokapacitní letadla. Mezi největší letouny světa byl do nedávna Boeing 747-8 (Boeing 747-400 přepraví až 567 pasažérů), ale 27. dubna 2005 se stal největším dopravním letadlem Airbus A380, který přepraví maximálně 880 pasažérů. Má rozpětí necelých 80 metrů a to je o 10 metrů více než má Boeing 747-8. [5]

1.2 Historie české letecké dopravy

Začátky české letecké dopravy je spojeno s datem 16. dubna 1910, kdy se českému průkopníkovi letecké tradice Janu Kašparovi podařil dvoukilometrový let. O rok později dne 13. května 1911 pan inženýr Kašpar vykonal svůj nejslavnější let z Pardubic do Prahy. Stroj nebyl jeho vlastní konstrukce, protože všechny jeho snahy o postavení letu schopného stroje se nepodařily a tak si koupil letadlo Blériot. První let s cestujícím vykonal téhož roku v prosinci z Mělníka do Prahy – Chuchle. [5]

Významnou osobností je určitě i Kašparův bratranec Evžen Čihák, který se zabýval stavbou letadel. Na počátku spolupracovali společně s Kašparem, ale později se nepohodli a každý šel svou cestou. [5]

V roce 1919 Ministerstvo veřejných prací zřídilo obor civilního letectví. Úkolem tohoto oboru bylo vydávat licence k provozování letadel a k provádění letecké přepravy osob. V tomto roce Československo podepsalo Mezinárodní dohodu o civilním letectví a tento okamžik napomohl k dalšímu rozvoji letecké dopravy v Československu. [5]

V Československu začal provoz veřejné letecké dopravy od roku 1920 a využívala se hlavně letiště Praha – Kbely a Bratislava. Dne 15. října 1920 byla zahájena první pravidelná linka Paříž – Štrasburk – Praha díky československé kapitálové účasti

v francouzsko – rumunské letecké společnosti. Československé aerolinie ČSA byly založeny 6. října 1923. První let se konal 29. října na lince Praha – Bratislava s pilotem Kamilem Brabencem, který řídil letadlo Aero A – 14 Brandenburg. Na palubě, kromě pošty vážící 800 gramů, byl také jeden cestující a to redaktor Lidových novin Könige. Linka byla dlouhá 321 kilometrů. [6]

V Praze roku 1927 byla založena Československá letecká společnost, a. s. (ČSL). Jednalo se o soukromý podnik Škodových závodů se státní podporou. Tato společnost byla založena hlavně pro mezinárodní leteckou dopravu. První zahraniční linka ČSA na trase Praha – Bratislava - Záhřeb se uskutečnila až v roce 1930. [6]

Významnou událostí se stalo rozhodnutí vlády o vybudování samostatného civilního letiště pro Prahu z roku 1929. Výstavba započala v červenci roku 1933 a už 5. dubna 1937 byl zahájen provoz. Na mezinárodní výstavě umění a techniky v Paříži dostala budova terminálu, která se používá i dnes pro státní a soukromé lety, zlatou medaili. [6]

ČSA a ČSL nabízela v roce 1937 pravidelné spojení s 20 městy v Evropě. V tomto roce měla k dispozici ČSA dvoumotorový letoun Douglas DC – 3, který měl kapacitu 19 cestujících plus 5 členů posádky. Letoun dosahoval rychlosti 270 km/hod. Vlastnictví tohoto letounu představovalo pro ČSA revoluční změnu v letadlové technice. Letecká síť ČSA v roce 1938 měřila 7 000 kilometrů a letecká síť ČSL v témže roce měřila 4 000 kilometrů. Kvůli okupaci v roce 1939 Československá letecká společnost ČSA zanikla a to znamenalo úplnou likvidaci letecké dopravy u nás. [6]

Letecká doprava se začala znovu rozvíjet až po druhé světové válce. Napomohla tomu i skutečnost, že letiště na území tehdejší ČSR nebyla výrazně poškozena a činnost Československých aerolinií byla obnovena 14. září 1945. Po roce 1945 byl zahájen pravidelný mezinárodní i vnitrostátní letecký provoz. Ke své činnosti Československé aerolinie používaly přebytky americké armády, jako jsou letouny Junkers JU 52 Douglas DC – 3 a Aero C3/C – 103. [6]

Poprvé do mezikontinentální letecké dopravy ČSA vstoupily v roce 1947 na linkách Praha – Káhira a Praha – Ankara. O dva roky později se aerolinie začínají orientovat na sovětskou leteckou techniku, kterou představovala letadla Iljušin IL – 12 a Lisunov LI – 2. [7]

V roce 1957 ČSA uvedly do provozu u nás vyráběné Avie IL – 14. Dne 9. prosince 1957 byla zařazená proudová letadla TU – 104A na lince Praha – Moskva. Tím se ČSA staly jednou z prvních leteckých společností, která provozovala proudová dopravní letadla. [7]

V roce 1960 byly do letadlového parku zařazeny turbovrtulové letouny IL – 18 a při zahajovacím letu do Jakarty 14. srpna téhož roku překročily aerolinie poprvé rovník. [7]

Čtyřmotorová turbovrtulová letadla Bristol Britania BB – 318 si ČSA v roce 1962 pronajaly a dne 3. února zahájily provoz na transatlantické lince Praha – Havana. [7]

Mezi lety 1969 až 1989 byly do provozu začleněny letouny IL – 62, které se používaly zejména na dálkových spojích například do New Yorku nebo Montrealu. Do letového parku byly postupně zařazeny letadla TU – 124V, TU – 134A, JAK – 40 nebo TU – 154M, která byla používána na lince do Bangkoku. [7]

Od roku 1977 až 1987 se destinace rozšířily o lety do velmi atraktivních měst jako je Dubaj, Abú Dhabí, Barcelona, Hanoj, Tašken a spousta dalších. [7]

Od roku 1991 ČSA přešly na letadla západní produkce zavedením letadla Airbus A310 – 300, jedná se o velkokapacitní letadlo, s kterým byl zahájen pravidelný provoz na lince Tel Aviv a Istanbul. [7]

O rok později se začala používat letadla typu Boeing B 737 – 500 pro střední tratě a ATR – 72 pro krátké tratě. V polovině tohoto roku se stala ČSA akciovou společností s účastí Air France. ČSA rozšířily leteckou síť o Chicago, Toronto, Manchester, Rigu, Vídeň, Düsseldorf, Lvov a Bahrajn. [7]

V roce 1994 společnost Air France prodala svůj podíl v ČSA Konsolidační bance. O rok později byla zahájena spolupráce s Continental Airlines a začalo se létat do více než dvou desítek bodů v USA. Do provozu byla zavedena letadla ATR – 42. Od roku 1997 do roku 2000 byla vyřazena všechna letadla typu TU, čímž byl ukončen provoz letadel sovětského původu. [7]

V roce 2001 ČSA vstoupily do aliance SKY TEAM. Alianci v té době tvořila společnost Delta Air Lines, Air France, Korean Air, Alitalia a Aeromexico. V tomto roce nabízí ČSA spojení do 69 destinací ve 43 zemích světa. [7]

V roce 2003 došlo k posílení pozice státu v ČSA, kdy největší akcionář změnil systém řízení ČSA z tzv. anglosaského systému na německý systém. V tomto roce byl

slavnostně položen základní kámen terminálu ČSA Cargo a o rok později tedy v roce 2004 už se slavilo otevření nového terminálu. V roce 2004 a 2005 byly ČSA oceněny ve 4. a 5. ročníku ankety Nejlepší letecká společnost na českém trhu od TTG Czech Republic. Dále pak byly ČSA zvoleny Nejlepší leteckou společností se sídlem ve střední a východní Evropě. V tomto roce ČSA nabídly spojení do 75 destinací ve 44 zemích, počet přepravených cestujících překročil rekordních 4,34 milionu. [7]

V roce 2006 se české aerolinie staly Nejlepší leteckou společností ve východní Evropě, toto ocenění získaly od americké veřejnosti už podruhé, takže ČSA úspěšně obhájily cenu z roku 2005. Letový park se v roce 2006 rozšířil o první tři nové Airbuse A320. České aerolinie s ruskou leteckou společností Aeroflot společně rozšířily nabídku destinací v Ruské federaci, Velké Británii, Irsku a Skotsku. V roce 2006 ČSA přepravily poprvé ve své historii 5,5 milionu cestujících. [7]

V roce 2007 obdržely úplně nové dvě letadla typu Airbus A319 – 100. V tomto roce také ČSA zavedly internetové odbavení. V roce 2008 obdržely ČSA postupně čtyři úplně nová letadla Airbus A319 – 100, ale finanční situace letecké společnosti se v tomto roce prudce zhoršila. Účetní zisk sice vykazoval 1,1 miliardy korun z prodeje nemovitostí v areálu Jih, ale vlastní kapitál se propadl o 1,1 miliardy korun na 102 milionů korun. V roce 2009 bylo na společnost ČSA vypsáno výběrové řízení, ale vláda po dohodě s odbory od prodeje odstoupila. [7]

V dnešní době jsou České aerolinie členy Mezinárodního sdružení leteckých dopravců (IATA), aliance SkyTeam a Asociace evropských leteckých společností (AEA). Od září 2012 je společnost součástí skupiny Český Aeroholding. České aerolinie jsou držitelem certifikátu systému environmentálního managementu podle standardu ISO 14001. České aerolinie také úspěšně absolvovaly audit IOSA, který prověřuje bezpečnost a kvalitu provozu podle standardů Mezinárodního sdružení leteckých dopravců. [8]

1.3 Výhody a nevýhody letecké dopravy

Letecká doprava patří mezi nejmladší dopravní obor. Za období přibližně sta let prochází letecká doprava prudším rozvojem než všechny druhy doprav a tak se letecká doprava stává nejdynamičtější se rozvíjející dopravní obor.

1.3.1 Výhody letecké dopravy

Mezi největší výhody letecké dopravy se řadí rychlost. Letadla v dnešní době jsou schopná vyvinout stále větší cestovní rychlost než v minulosti a v rychlosti přepravního procesu letecká doprava vyniká nad ostatními druhy doprav. Letecká doprava je nejrychlejší dopravou vůbec a projevuje se to zejména na středních a dlouhých tratích. Při přepravě z Evropy do Ameriky používá leteckou dopravu 90 % cestujících. [9]

Mezi výhody určitě patří i vysoká bezpečnost, na kterou je v posledních letech kladen velký důraz. Na stoupající bezpečnost má vliv moderní technické vybavení, automatizace řízení letového provozu, technický rozvoj pozemních zařízení, odborná úroveň letového personálu. Technologický vývoj ve všech odvětví umožňuje provoz ve stále menší závislosti na počasí. [9]

V současnosti jsou k dispozici vysokokapacitní letadla, která mají kapacitu několikrát vyšší než železniční vozy nebo silniční vozidla. Pokud vezmeme v úvahu vysokou přepravní rychlost, pak hodinové výkony překonávají jiné druhy doprav. [9]

Mezi další výhody patří pohodlí a úroveň přepravních služeb. Prioritou je vytváření příjemného prostředí, pohodlí a kulturního vybavení na palubě letadla. Služby na palubě letadla jsou srovnatelné se službami při námořní plavbě. Zkrácená doba přepravy snižuje únavu spojenou s cestováním, a tím přispěje k maximální spokojenosti. [9]

Letecká doprava se stává jediným možným prostředkem dopravy pro obyvatele z odlehlých oblastí světa. Díky letecké dopravě je poskytována rychlá humanitární pomoc kdekoli na světě. [9]

1.3.2 Nevýhody letecké dopravy

Letecká doprava sice patří mezi nejrychlejší dopravu, ale doba přepravy se může prodloužit časem, který cestující musí urazit z centra měst na letiště. Velká letiště jsou umístěna ve větší vzdálenosti od turistických center a tím se prodlužuje část cesty. Situace se komplikuje pro cestujícího, který musí použít městskou hromadnou dopravu. Pokud se jedná o cestujícího se sníženou schopností pohybu a orientace část cesty se určitě prodlouží a zkomplikuje. Do přepravního procesu musíme započítat i dobu

potřebnou k odbavení na letišti. I přes tyto časové prodlevy je letecká doprava nejrychlejší. [9]

I přes to, že je letecká doprava řazena mezi nejbezpečnější dopravu ze všech, kvůli teroristickým útokům a haváriím letadel mají lidé iracionální strach z létání a to se projevuje na ziskovosti dané letecké společnosti. V období letecké katastrofy, nebo teroristického útoku, lidé volí jiný druh dopravy nebo jinou leteckou společnost, kde se havárie nestala a výnosy klesají. Bohužel bezpečnost ovlivňuje lidský činitel, který je nejslabším článkem v letecké dopravě a jeho selhání je příčinou většiny nehod. V porovnání s ostatními druhy dopravy je letecká doprava nejbezpečnější. [9]

K největším nevýhodám patří špatný vliv na životní prostředí zejména ve smyslu nadměrného hluku, znečištění atmosféry a vypouštění škodlivých zplodin do ovzduší. I přesto, že celosvětově letectví využívá jen zlomek světové spotřeby energie a příspěvek k celosvětovému znečištění a ke globálnímu oteplování atmosféry přispívá minimálně. Proto jsou nové technologie používané při výrobě letadel a pohonných jednotek mnohem šetrnější k životnímu prostředí a vedou ke snižování celkového hluku. [9]

K nevýhodám pak patří vysoké pořizovací a provozní náklady, vysoké nároky na obsluhující personál.

1.4 Význam letecké dopravy

Letecká doprava je bezesporu nejrychleji se rozvíjejícím druhem dopravy. Letecká doprava je nedílnou součástí dopravní infrastruktury a je významným sektorem ekonomiky.

V blízkosti letišť se kumulují podnikatelské aktivity a to napomáhá vytváření velkého počtu pracovních míst. Každý milion přepravených cestujících vytvoří 1 000 pracovních míst přímo na letišti a dalších 2 100 v národní ekonomice. Touto dopravou se za rok přepraví více než 2,26 miliardy cestujících a více než 41 milionů tun pošty a zboží.

Rozvoj infrastruktury okolo letiště je velmi důležitý zejména pro zachování významu ČR pro Evropskou unii. ČR se ostatním členským zemím zavázala, že poskytne dostatečnou kapacitu letišť, která umožní pokrýt rostoucí poptávku po letecké dopravě. Letecká doprava se pomalu dostává z ekonomické krize, která ji podstatně ovlivnila

a v nejbližších desetiletích se očekává výrazný nárůst letecké dopravy v Evropě. Trh v ČR není stále plně nasycený a potenciál jeho rozvoje je větší než v jiných zemích Evropy. [10]

Letecká doprava je na rozdíl od ostatních druhů doprav finančně plně soběstačná. Jedná se o sektor, který nevyžaduje žádné zdroje ze státního rozpočtu.

Letectví je ekologickým a jedním z nejefektivnějších způsobů dopravy. Letecká doprava se celosvětově podílí na tvorbě skleníkových plynů pouze dvěma procenty. I když se letecká doprava na našem území bude rozvíjet, neznamená to, že se zvýší zátěž na životní prostředí. Každé letiště ve městě se snaží svou činností pomáhat okolnímu prostředí a zřizuje pracoviště, která se specializují na životní prostředí a pomoc okolním městským částím. Do budoucna se očekává výrazný pokles hluchosti letadel a snižování emisí. V dnešní době přispívá letecká doprava zábořem půdy daleko méně než ostatní druhy doprav. [10]

2. Druhy letecké přepravy a členění leteckých společností

2.1 Vymezení letecké dopravy

Specifickou skutečností letecké dopravy je, že jako jediný dopravní obor používá pro přepravu osob, zvířat a zboží atmosféru nad zemským povrchem. Mezi základní prvky leteckého dopravního systému jsou letadla, letouny a letecká dopravní cesta.

2.1.1 Pojem letadlo a letoun

Letecká doprava jako prostředek pro přepravu využívá letadlo. Pojem letadlo je definováno podle leteckého předpisu L1 jako:

„ Zařízení schopné vyvozovat síly nesoucí jej v atmosféře z reakcí vzduchu, které nejsou reakcemi vůči zemskému povrchu.“ [11]

Letadlo je schopné nést na palubě osoby, nebo jiný náklad. Letadlo musí být schopné bezpečného vzletu a přistání a musí být alespoň částečně říditelné. Provozovateli letadel jsou letecké společnosti. [11]

Pojem letoun je definováno podle leteckého L1 předpisu jako:

„ Letadlo těžší než vzduch s pohonem, vyvozující vztlak za letu hlavně z aerodynamických sil na plochách, které za daných podmínek letu zůstávají vůči letadlu nepohyblivé.“ [11]

2.1.2 Letecká dopravní cesta

Leteckou dopravní cestu pak tvoří letiště, letové provozní služby a vymezená část vzdušného prostoru.

- **Letiště** – Podle leteckého předpisu L14 je letiště definováno jako:

„ Vymezená plocha na zemi nebo na vodě (včetně budov, zařízení a vybavení), určená buď zcela, nebo zčásti pro přilety, odlety a pozemní pohyby letadel. “
[12]

Letiště bývá počáteční a koncový bod leteckého přepravního procesu a slouží jako bod pro mezipřistání linek, přestupu nebo překladu mezi leteckými linkami. Letiště mohou plnit svou funkci, pouze pokud jsou vybavena systémem vzletových a přistávacích drah, pojízďecími drahami, parkovacím a manévrovacím prostorem. Letiště musí být vybavena odbavovacími budovami pro cestující, ale i zboží, administrativními budovami, zařízeními pro údržbu a opravy letadel. V areálu letiště se musí nacházet požární a záchranné služby, které mají přísné dojezdové časy k nahlášené skutečnosti. Většina mezinárodních, ale i vnitrostátních letišť jsou vybavena komerční zónou. [5]

- **Letové provozní služby** – na začátku rozvoje letecké dopravy bylo rozhodování pouze na pilotovi. Ten rozhodoval o trase letu, navigaci během letu i přistání a pohybu na letišti. Letecká doprava byla závislá na schopnostech a znalostech pilotů a dalších vlivů jako počasí a denní doba. Zpočátku byla vyžadována viditelnost země, létalo se pouze za denní doby a dobré viditelnosti. První obchodní let s využitím radiové navigace uskutečnila společnost Pan Am v roce 1928 mezi Floridou a Havanou. V dnešní době letové provozní služby zahrnují tři nejdůležitější činnosti poskytovaných služeb uživatelům vzdušného prostoru a to Službu řízení letové provozu, která slouží k usnadnění bezpečného a spořádaného pohybu letadel od nahození motorů na letišti odletu až po vypnutí motorů na letišti příletu, dále poskytuje Letovou informační službu a Pohotovostní službu. V České republice tyto tři služby zajišťuje organizace Řízení letového provozu, s. p. [5]
- **Vzdušný prostor** – vzdušným prostorem České republiky je vzdušný prostor nad územím této země a to do výšky, kterou lze použít pro letový provoz. Podmínky jsou stanovené zákonem 49/1997 Sb., mezinárodní smlouvou, kterou je Česká republika vázána. [5]

2.2 Druhy letecké přepravy

Rozvoj letecké dopravy byl původně postaven na přepravě poštovních zásilek pro národní poštovní organizace. Postupem času se přeprava poštovních zásilek stala nejmenším ze tří hlavních druhů nákladů pro klasické letecké společnosti. Nejčastějším druhem nákladu pro obchodní leteckou dopravu se stali cestující, následovalo je zboží a posledním, již zmiňovaným druhem nákladu, byla pošta. V dnešní době dělíme obchodní leteckou dopravu na osobní, nákladní, pravidelnou a nepravidelnou přepravu. [6]

2.2.1 Osobní přeprava

Osobní přeprava se soustřeďuje na přepravu cestujících. Flotila letadel a jejich vybavení pak odpovídá druhu nákladu. Přepravní smlouvou mezi dopravcem a cestujícím je letenka a zavazadlový lístek. V letence je uvedeno jméno cestujícího, odkud kam letí a za jaký tarif. V osobní přepravě platí, že cestující může být přepraven pouze letadlem, na jehož let má zakoupenou letenku a v němž má přidělené místo na palubě letadla. Zajištěné místo v letadle je pro leteckou společnost a cestujícího závazné. Pokud cestující nestihne včas odbavení nebo zruší svůj let, tak letenka propadá nebo podle okolností a druhu letenky, mu může být vrácena část zaplacené ceny ne však plná hodnota letenky. Podle věku má cestující nárok na bezplatnou přepravu zavazadla o předem určené hmotnosti. Hmotnost zavazadla v mezinárodní přepravě musí vážit od 20 do 30 kilogramů podle druhu letenky. [6]

Přepravu dalších druhů nákladu jako zboží je u osobní přepravy pouze doplňkovým zdrojem tržeb pro letecké společnosti provozující tento druh přepravy. Pokud osobní dopravce přepravuje cestující tak zboží nasazují letecké společnosti tzv. combi letadla, která mohou přepravovat cestující i náklad. [6]

2.2.2 Nákladní přeprava

Nákladní přepravou se zaměřuje pouze na přepravu zboží. Specializovaná cargo letadla mají možnost využívat kontejnery a palety pro zjednodušení manipulace nákladu do letadel. Prakticky celá paluba letadel je přizpůsobena pro přepravu zboží včetně spodní části letadla. Letecké společnosti, které se zaměřují na přepravu zboží, zajišťují obvykle

přepřavu na velké vzdálenosti, a tak letadlový park bývá složen ze širokotrupých dálkových letounů. [6]

Přepřavěno může být jakékoliv zboží vyhovující svým charakterem a to váhou a rozměry. Přepřavovat některé zboží je přísně zakázáno jedná-li se například o některé výbušniny, bojové plyny, silné hořlavé látky apod. Letecký nákladní list je doklad o převzetí zboží, který doprovází zásilku až k příjemci. Letecký nákladní list je z právního hlediska potvrzení uzavřené smlouvy mezi odesílatelem a leteckým dopravcem. Cena přepřavovaného zboží je stanovena v závislosti na hmotnosti nákladu nebo jeho objemu. [5]

Nákladní tarif pro leteckou dopravu se vydává dvakrát do roka a na jeho přípravě se podílí více než stovka členů sdružení ICAO. [5]

Existuje zboží, které se musí přednostně přepřavit, a tento druh zboží dělíme do 4 skupin:

1. Zboží spěšné, zboží lehce rozbitelné, léčiva a další zdravotnický materiál, lidské orgány pro transplantaci,
2. Zboží, které se musí přepřavit rychle, aby neztrácelo na ceně např. časopisy, noviny, zkazitelné zboží atd.,
3. Zboží s vysokou jednotkovou hodnotou,
4. Zboží posílané do oblasti, kam je vodní a pozemní doprava pomalá a drahá. [5]

2.2.3 Pravidelná přepřava

Pravidelná přepřava je určena pro přepřavu cestujících a nákladu na pravidelných linkách letecké společnosti podle publikovaného letového řádu. Přepřava je prodávána za veřejné jízdné, které je stanoveno podle tarifů IATA, nebo za tarify nabízené leteckými společnostmi. Pokud není letadlo obsazeno cestujícími nebo nákladem, nebo letí poloprázdné, či úplně prázdné musí být let realizován v každém případě, protože let už je uveden v letovém řádu leteckého dopravce. [5]

2.2.4 Nepravidelná přepřava – chartery

Nepravidelná přepřava se uskutečňuje na základě přímé objednávky, při níž je pronajata celá kapacita letadla. Cílová destinace a čas jsou dohodnuty s objednavatelem, kterými

jsou nejčastěji cestovní kanceláře a jiné organizace. U nepravidelné přepravy se přepravují velké skupiny cestujících, které letí do stejné destinace, cestovní kanceláře se snaží dostatečně využít kapacitu nasazeného letadla. [5]

Ceny jsou stanovovány s ohledem na skutečné náklady a tržní situaci. Nejčastěji jsou však záležitostí dohody mezi zákazníkem a leteckou společností jinak se nepravidelná přeprava řídí stejnými provozními předpisy jako pravidelná doprava. [5]

2.2.5 Další členění letecké přepravy

Pravidelná i nepravidelná přeprava může být ještě rozdělena na vnitrostátní nebo mezinárodní. Mezinárodní tratě se rozlišují podle délky tratě na krátké, střední a dlouhé tratě. [13]

2.3 Letecké společnosti

Letecká doprava je realizována leteckými dopravci, kteří disponují letadlovou technikou. Zákazníky jsou jednotlivci, firmy, cestovní kanceláře, podnikatelé a další. K tomu, aby letecké společnosti mohly provozovat svou činnost, potřebují řadu specializovaných profesí a také vnějších dodavatelů, mezi něž patří letiště a podniky řízení letového provozu. Většina dopravců v letecké dopravě pracuje dnes na vyspělých trzích ve vysoce konkurenčním prostředí. [6]

Vysoký tlak na zvyšování produktivity, snižování nákladů i prodejních cen vyvíjí na letecké společnosti vysoce konkurenční prostředí. Společnosti tak trvale hledají zdroje úspor ve svých činnostech, tak u svých dodavatelů. [6]

2.4 Členění leteckých společností

Cíle leteckých společností v nabídce přepravy jsou různorodé a z toho vyplývá, že i členění leteckých společností může být velmi různorodé.

2.4.1 Členění podle charakteru letecké přepravy

- **Pravidelné letecké společnosti** – poskytují pravidelnou leteckou přepravu pro veřejnost, která se řídí podle letového řádu a publikovaných cen. Mezi společnosti, které nabízejí pravidelnou přepravu, řadíme ČSA, KLM a British Airways apod. [13]
- **Nepravidelné – charterové letecké společnosti** – poskytují lety na objednávku a mezi hlavní klienty patří zejména cestovní kanceláře. Jedná se o lety v určité sezóně a do stanovených destinací. Mezi společnosti, které nabízejí nepravidelnou – charterovou přepravu řadíme Condor v Německu a u nás tuto přepravu nabízí Travel Service apod. [13]
- **Osobní letecké společnosti** – poskytují přepravu cestujících, přičemž přeprava zboží a pošty je jen doplňkovým produktem, obvykle představují kolem 10 procent výkonu letecké společnosti. Mezi společnosti nabízející osobní přepravu řadíme ČSA, KLM apod. [13]
- **Cargo dopravci** – společnosti poskytují své služby na objednávku nebo pravidelné lety pouze pro přepravu zboží a pošty. Velké osobní letecké společnosti pro přepravu zboží vytvářejí dceřiné společnosti, které se touto přepravou zabývají. Mezi Cargo dopravce patří Lufthansa Cargo, ČSA Cargo apod. [13]

Většina leteckých společností se snaží nabízet velké množství služeb a tak se nevěnuje pouze jednomu druhu přepravy. Výše uvedené společnosti, jako například ČSA a Travel Service, se věnují jak pravidelné, tak nepravidelné přepravě. Můžeme je tedy považovat za kombinované dopravce.

Druhy letecké přepravy jsem rozebrala v předchozích kapitolách a tak jsem členění leteckých společností dle letecké přepravy nepopisovala do podrobností a zmínila jsem nejdůležitější fakta.

2.4.2 Členění podle rozsahu sítě

- **Regionální dopravci** – nabízejí své služby z jednoho většího centra, kterému v anglickém jazyce říkáme hub do menších destinací teda menších letišť, které jsou druhotné. Hub si můžeme představit jako mateřské letiště. Regionální dopravci často spolupracují s větší leteckou společností nebo aliancí, ale pracovat mohou i zcela nezávisle. Pokud se rozhodnou pro spolupráci jejich úloha pak spočívá v odvážení a přivážení cestujících a zboží na/ze sítě většího dopravce. Mezi flotilu letadel regionálních dopravců můžeme zařadit turbovrtulové a proudové úzkotrupé letadla, která se používají hlavně na tratích krátkého a středního doletu. [6]
- **Kontinentální dopravci** – své linky provozují zejména na jednom kontinentu a to na střední vzdálenosti. Na hlavním nebo jednom z hlavních letišť mateřského trhu mají umístěný svůj hub. Aby společnosti byly konkurence schopné, i pro dálkovou přepravu spolupracují s vybranými aliancemi s dálkovými dopravci a to na bázi code – share. Code – share linky vznikly v rámci ekonomického významu. Letečtí dopravci se dohodli na vzájemné spolupráci, která spočívala v přepravě cestujících i tehdy, pokud si cestující zakoupil letenku u jiného přepravce, který let neoperuje. Letecké společnosti si vzájemně naplňují letadla v destinaci, kterou by v daný čas vůbec neprolétávaly. V době krize leteckých přepravců tyto smlouvy měly velký význam. U kontinentálních dopravců tvoří flotilu letadel především proudová úzkotrupá letadla středního doletu a kapacity. [6]
- **Dálkový dopravci** – dopravci se specializují na mezikontinentální přepravu, rozvíjejí síť na střední vzdálenosti pro zajištění vlastních přípojných linek. Současně uzavírají obchodní dohody s ostatními dopravci k zajištění hustší sítě přípojů. [6]

2.4.3 Členění podle charakteru nabízeného produktu

Toto členění se používá pro kategorizaci pravidelných leteckých společností. Jedná se o nejmladší kritérium, které vzniklo s příchodem nízkonákladových dopravců v

devadesátých letech 20 století.

- **Klasický (síťový) dopravce** – dopravce umožňuje přepravu a přestup v rámci své sítě i interline spolupráce s jinými dopravci. Dopravci se snaží co nejvíce zkrátit přestupní časy a snaží se o koordinaci s návaznými lety pro cestující. Klasický dopravce nabízí vysokou úroveň služeb, pokud jde o pohodlnější sezení díky nižšímu počtu sedadel v letadle nebo kvalitnější a zdarma nabízené občerstvení. Prodej letenek zajišťují nejčastěji cestovní agentury. Kapacitu letadla nabízejí pro charterové lety a přepravu zboží a pošty. Klasickým dopravcem u nás můžeme označit ČSA a v zahraničí Austrian Airlines. [6]
- **Nízkonákladový dopravce (Low – cost dopravce)** – pokud cestující zvolí nízkonákladového dopravce, počítá s nižší kvalitou služeb za levnější letenku. Udržení nízké ceny letenky se daří díky nízkých provozních nákladů. Pro nízkonákladové dopravce je typické, že létají ze sekundárních letišť, kde jsou nižší letištní poplatky. Dopravci se neohlíží na návaznost dalších spojů v uzlových letištích, létají pouze z bodu do bodu v letadlech s vysokou hustotou sedaček a obvykle nenabízejí občerstvení zdarma. Dopravci se vyhýbají prodeji přes agentury nebo jiné prostředníky, protože právě tímto způsobem ušetří náklady spojené s provizemi pro tyto prostředníky. Z těchto důvodů přišli na trh s online nákupem letenek přes internetové stránky nebo call centra. Díky online nákupu netisknou dopravci letenky a nebudují pobočky, které by byly dalším nákladem pro společnost. V dnešní době je možný i online check – in a tímto způsobem se dá ušetřit za letecký personál. V nízkonákladových letadlech je pouze jedna třída a tak není potřeba cestujícím přidělovat sedadla, tím pádem se nastupování do letadel urychlí, protože každý cestující si sedne na místo, které si vybere. Nízkonákladový dopravce je schopen zvýšit kapacitu letadla až o 20 % oproti klasickým dopravcům. Nízkonákladový dopravce se omezuje jen na určité množství typů letadel. Nejčastěji využívají pouze jeden druh letadla a to vytváří určité výhody jako nákup stejných letadel od výrobce za lepší cenovou nabídku, ušetření na výcviku pro zaměstnance, údržbě a ostatních provozních nákladech. Letecký personál může být hůře placen než u klasických dopravců, pracuje více blokových hodin, musí po každém letu uklidit prostor letadla po cestujících a tím se už ušetří značná část na nákladech. K nejvýznamnějším

evropským nízkonákladovým dopravcům patří společnosti EasyJet, Ryanair nebo SkyEurope Airlines. [5]

2.4.4 Členění na zahraniční a vnitrostátní dopravce

Letecká doprava se jako jediná dostane do špatně přístupných míst, do velmi vzdálených míst na světě za poměrně krátkou dobu, a tak se potřeba letecké přepravy zvyšuje. Minimální vzdálenost, kdy je přeprava konkurenceschopná z pohledu ceny a času, se postupně zvyšuje s rostoucí konkurencí, kterou představuje pozemní doprava. V závislosti na velikosti státu, kvalitě infrastruktury pozemní přepravy i finančně zajištěných obyvatel se rozvíjí letecké společnosti a poskytují přepravu buď ve své zemi, nebo za hranice. [6]

- **Mezinárodní dopravce** – poskytuje přepravní služby na trzích více států. V Evropě je stále přeprava považována za mezinárodní na rozdíl od USA, kde se mezinárodní dopravou bere přeprava mimo hranice USA a nikoli do jednotlivých států tvořící USA. Na mezinárodních linkách se dá očekávat vyšší kvalita služeb a ceny podléhají podmínkám otevřeného trhu. Mezinárodní dopravce často provozuje i tuzemskou leteckou přepravu. [6]
- **Vnitrostátní dopravce** – dopravce své přepravní služby nabízí v rámci hranic mateřského státu. Letadlová technika odpovídá letovým vzdálenostem dosaženým v daném prostoru. Ceny letenek bývají nižší než ceny za přepravu na mezinárodních linkách, i když cestující s danou leteckou společností urazí stejnou vzdálenost. Kvalita služeb bývá na nižší úrovni. [6]

2.4.5 Členění podle vlastnictví letecké společnosti

Letecké společnosti jsou v řadě zemí vlastněné převážně státem, nebo státem zřízenou organizací. Pokud stát nevlastní převážnou část letecké společnosti je vlastníkem nestátní letecká společnost, které investují soukromý kapitál. Každá země má svá pravidla na to, kdo může být vlastníkem, nebo spoluvlastníkem letecké společnosti. Častým požadavkem je, že cizí vlastníci mohou kontrolovat 49 % letecké společnosti. [6]

2.5 Činnosti leteckých dopravců

Letecká doprava je činností, která je závislá na rostoucím počtu odborných disciplín a ekonomických procesů. Některé společnosti nedosáhnou takových zisků potřebných k fungování společnosti, a tak se spousta z nich rozhodne rozšířit svou obchodní činnost o další možnosti. Ty nabízí buď samotná letecká společnost, nebo jsou nabízeny prostřednictvím dceřiných společností. Společnost se pak věnuje hlavní nebo doplňkové činnosti. [6]

2.5.1 Hlavní činnosti

Hlavní činnosti můžeme rozdělit do následujících bodů, které jsem popsala v předchozích kapitolách:

- Leteckou přepravu osob, kterou můžeme rozdělit na pravidelnou nebo nepravidelnou,
- Leteckou přepravu zásilek,
- Leteckou přepravu nákladu,
- Leteckou přepravu pošty.

2.5.2 Doplňkové činnosti

Doplňkové činnosti můžeme rozdělit do následujících bodů:

- **Handling** – neboli obsluha letadel a odbavení cestujících a zboží. Pod touto činností si můžeme představit zajištění všech potřebných činností pro obsluhu letadla po příletu a před odletem, tak i zajištění odbavení cestujících a nákladu na mateřských letištích. Letecké společnosti poskytují handling letadel klientským společnostem. Zajišťuje doplnění paliva, naložení zavazadel a zboží, manipulaci zavazadel na ploše, přípravu dokumentace a atd. Letecké společnosti poskytují ne jen handling letadel, ale také handling cestujících a zboží dalším dopravcům. U cestujících se především jedná o odbavení cestujících k letu a nástupu do letadel. [6]
- **Catering** – dodávání a popřípadě výroba občerstvení pro cestující na linky vlastní i klientských společností. [6]

- **Údržba a opravy letadel** – vyspělí dopravci disponující technicky dobrým vybavením nabízejí své opravárenské kapacity i dalším leteckým společnostem. [6]
- **Výcvik** – letecké společnosti musí plnit požadavky na výcvik a licencování svých pilotů a některých provozních pracovníků. Větší společnosti si mohou dovolit nákup simulátorů a výcvik profesionálních instruktorů. [6]
- **Úklid letadel a kanceláří** – některé společnosti se snaží zvýšit efektivnost prostředků vynaložených do nákupů zařízení pro úklid tím, že nabízejí své služby i mimo leteckou dopravu. [6]

Existuje mnoho doplňkových služeb, které dopravci nabízejí např. hotelnictví, cestovní kanceláře, provoz různých sportovních zařízení a klubů, provoz parkovišť, prodej paliva atd.

Doplňkové činnosti jsou potenciálním zdrojem tržeb. Velmi opatrně však musí letecký dopravce vyvážit využití kapacit např. technické údržby nebo handlingu pro potřeby cizí a vlastní potřeby letadlové flotily a letadel. Snaha o co nejvyšší zisk může vést k zanedbávání kvality služeb pro vlastní potřeby. [6]

3. Mezinárodní letecké organizace a sdružení

Globální systém mezinárodní letecké dopravy nemůže řádně a bezpečně probíhat bez širokého zázemí mezinárodních styků a spolupráce. K zajištění takovéto koordinace vznikla řada organizací, z nichž některé jsou ustaveny na úrovni vlád jednotlivých členských zemí a jejich členy jsou příslušné státy (ICAO, Eurocontrol, JAA), jiné pak jsou vytvořeny jako sdružení leteckých dopravců (IATA, AEA), jiné pak jako společné podniky několika leteckých dopravců (např. SITA). [6]

3.1 ICAO – Mezinárodní organizace pro civilní letectví

ICAO (International Civil Aviation Organisation) je samostatná vládní organizace OSN (Organizace spojených národů), která podporuje rozvoj mezinárodní letecké dopravy a jejímiž členy jsou jednotlivé státy. Vznikla v souhlase s ustanoveními Úmluvy o mezinárodním civilním letectví (Chicagská úmluva) z roku 1944, která stanovila základní principy mezinárodní spolupráce v oblasti letecké dopravy. Stálým sídlem ICAO je Montreal. Hlavním úkolem organizace ICAO je rozvíjení následujících zásad:

- *„Zajišťovat bezpečný a spořádaný rozvoj mezinárodního civilního letectví,*
- *podporovat rozvoj bezpečné letadlové techniky a stanovení mezinárodně platných základních požadavků pro její konstrukci,*
- *podporovat rozvoj letových tratí, letišť a leteckých pomocných zařízení a stanovení mezinárodně uznávaných pravidel a norem pro jejich používání,*
- *prosazovat bezpečnou, pravidelnou a hospodárnou leteckou dopravu ve světovém měřítku stanovením jednotných doporučení přijímaných členskými státy do jejich vlastních, národních předpisů,*
- *zajišťovat práva jednotlivých členských států a zabraňovat diskriminaci mezi smluvními státy v oblasti letecké dopravy,*
- *napomáhat všeobecnému rozvoji mezinárodní letecké dopravy přímou pomocí jednotlivým členským státům, které nemají možnosti určitě oblasti letecké dopravy a její regulace vyvinout samostatně.“ [13]*

3.2 ECAC – Evropská konference civilního letectví

ECAC (European Civil Aviation Conference) - jedná se o regionální organizaci civilního letectví, jejímiž členy jsou vlády většiny evropských zemí. ECAC řeší v evropském regionu obdobné úkoly jako ICAO v celosvětovém měřítku. Současným sídlem je Paříž. Základním cílem organizace je podporovat vývoj bezpečného a efektivního evropského leteckého dopravního systému a dbát na jeho trvalý rozvoj. V současné době ECAC sdružuje více než 33 členských států, včetně České republiky, která se stala členem 1. ledna 1993. [13]

3.3 JAA – Sdružené letecké úřady

JAA (Joint Aviation Authorities) - tato organizace civilního letectví působící v rámci Evropy se postupně rozšiřuje. Zaměřuje se na sjednocování předpisů z oblasti letadlové techniky, provozu. Patří sem například problematika letových norem, norem odpočinku posádek, různé technické, bezpečnostní i jiné předpisy. Sídlem je Amsterdam. Česká republika se stala plnoprávným členem v prosinci 2000. Hlavními cíly JAA je:

- Spolupráce mezi jednotlivými členskými státy při tvorbě leteckých předpisů a norem, zabezpečovat jejich vysokou úroveň a jednotné uplatňování s cílem maximální bezpečnosti leteckého provozu.
- Vytvářet vhodné podmínky pro členské státy.
- Uplatňováním jednotných norem bezpečnosti přispívat k podmínkám spravedlivé soutěže.
- Uvádět do souladu evropské (JAR) a americké předpisy (FAR). [13]

3.4 IATA – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců

IATA (International Air Transport Association) je dobrovolnou nevládní organizací leteckých dopravců, kteří provozují pravidelnou mezinárodní dopravu. Její stanovy byly navrženy v roce 1944 a po Chicagské konferenci v roce 1945 byla IATA ustanovena. ČSA byly jedním ze zakládajících členů IATA. IATA v současné době sdružuje okolo 240 leteckých společností, které zajišťují celkem přes 95 procent pravidelné mezinárodní letecké přepravy ve světě. [13]

Vzhledem k rozdílnosti potřeb v jednotlivých světadílech byly ustaveny tři tzv. konferenční oblasti, do nichž se činnost IATA soustřeďuje tak, aby mohly být rozlišeny jejich specifické potřeby a odlišnosti. Stejným způsobem se dělí svět i pro potřeby stanovování leteckých tarifů tj. tzv. tarifních oblastí. [13]

K hlavním cílům IATA patří:

- *„Napomáhat vytvoření jednotného světového systému bezpečné, pravidelné a hospodárné letecké dopravy,*
- *připravovat a koordinovat akce směřující ke zlepšení hospodářských výsledků letecké dopravy i reprezentovat ekonomické zájmy leteckých společností ve vztahu k vládám a hospodářským subjektům činným v oblasti letecké dopravy,*
- *zajišťovat a koordinovat spolupráci mezi leteckými společnostmi navzájem a dalšími organizacemi činnými v oblasti letecké dopravy. K dosažení tohoto cíle vytvářet normy pro jednotné postupy činností spojených s leteckou dopravou,*
- *spolupracovat s ICAO a zajišťovat rozpracování standardů ICAO do praxe všech leteckých dopravců.“ [13]*

3.5 EUROCONTROL – Evropská organizace pro bezpečnost letového provozu

EUROCONTROL – (European Organization for the Safety of Air Navigation) organizace, která byla v roce 1960 založena šesti západoevropskými státy na mezinárodní konferenci v Bruselu. Základním cílem bylo zajišťování letů civilních i vojenských letadel nad jejich územím. [14]

Hlavními úkoly jsou

- Řídit realizaci evropského programu harmonizace a integrace řízení letového provozu EATCHUP (European Air Traffic control Harmonization and Integration Programme) v členských státech ECAC.
- Řídit a koordinovat tok leteckého provozu pro optimální využití evropského vzdušného prostoru a tím předcházet přetížení letových tratí.
- Neustále zdokonalovat systémy řízení letového provozu v Evropě. [13]

3.6 AEA - Sdružení evropských leteckých společností

AEA (Association of European Airlines), spojuje 34 významných leteckých společností, AEA spolupracuje se svými členy, a pokud možno, s celým řetězcem letecké dopravy pro zajištění udržitelného růstu evropského leteckého průmyslu. AEA poskytuje svým členům podporu, kterou potřebují při soustředění na své podnikání, a nechá je prospívat tím, že po všech politických problémech, analyzuje jejich dopad, doporučuje strategie, vytváří sítě se všemi zainteresovanými stranami a ovlivňuje legislativní proces. [13]

3.7 SITA - Mezinárodní společnost pro letecké komunikace

Mezinárodní společnost pro letecké komunikace byla založená leteckými společnostmi v roce 1949, která provozuje rozsáhlé telekomunikační sítě k předávání telexových zpráv a datových souborů pro potřeby letecké dopravy. Prostřednictvím celosvětové sítě SITA odesílají jeho účastníci většinu telexových zpráv obchodního a provozního charakteru i dat potřebných pro fungování rezervačních, odbavovacích a dalších systémů. Z hlediska letového provozu jsou sítě SITA pokryta veškerá místa na celém světě. [13]

3.8 ACI – Mezinárodní rada letišť

ACI (Airports Council International) je sdružení světových letišť. Je to nezisková organizace, jejímž hlavním cílem je prosazovat zájmy letišť a podporovat profesionální dokonalost řízení letiště a provozu. Prostřednictvím posílení spolupráce mezi letišti, světovými leteckými organizacemi a obchodními partnery. [13]

3.9 EASA – Evropská agentura pro bezpečnost letectví

Evropská agentura pro bezpečnost letectví v současné době buduje těsné pracovní vztahy s odpovídajícími partnerskými organizacemi na celém světě, mezi něž patří rovněž Mezinárodní organizace pro civilní letectví (International Civil Aviation Organisation, ICAO), Federální úřad pro letectví (Federal Aviation Administration, FAA) v USA a příslušné úřady pro letectví v Kanadě, Brazílii, Izraeli, Číně a Rusku.

Cílem pracovních úmluv mezi agenturou a těmito organizacemi je celosvětová harmonizace standardu v civilním letectví a podpora osvědčených postupů v této oblasti.[13]

4. Mezinárodní smlouvy (úmluvy)

Některé z mezinárodních smluvních dokumentů, které byly přijaty v období mezi světovými válkami, byly zpracovány nadčasově, že si zachovaly svou platnost i po válkách. S rozvojem letecké dopravy vznikaly nové problémy, které potřebovaly stanovit pravidla s mezinárodní platností. K největším problémům patří terorismus. K vytvoření mezinárodních pravidel jsou svolávány konference, na nichž jsou přijímány příslušné principy a dokumenty. V této kapitole popíšu krátce nejdůležitější úmluvy. [6]

4.1 Pařížská úmluva

Dne 13. října 1919 ratifikovalo 33 států včetně Československé republiky první mezinárodně – právní dokument, který položil základy mezinárodního leteckého práva. Základním principem této úmluvy je princip suverenity státu nad vzdušným prostorem, zároveň si smluvní státy povolily navzájem pokojný přelet civilních (nikoli vojenských) letadel. Každý smluvní stát má právo zakázat lety letadel nad určitými oblastmi svého území a to jak z důvodů vojenských, tak v zájmu veřejné bezpečnosti. [6]

4.2 Chicagská úmluva

Dne 7. prosince 1944 v Chicagu vznikla Chicagská úmluva, kterou ratifikovalo 38 zemí včetně tehdejšího Československa. Úmluva však nabyla platnosti až 4. dubna 1947. Chicagská úmluva je závazná pro všechny členy ICAO, tedy pro všechny státy.

Klíčovou zásadou Úmluvy je zásada suverenity zajišťující úplnou a výlučnou svrchovanost nad svým státním územím a odpovídajícím vzdušným prostorem. Jsou zde dále obsaženy normy, které upravují provozování pravidelných a nepravidelných letů civilních letadel normy upravující činnost mezinárodního civilního letectví. [6]

Úmluva se skládá ze dvou částí:

- První část obsahuje zásady budoucí spolupráce členských zemí.
- Ve druhé části jsou ustanovení tvořící ve svém souhrnu statut Mezinárodní organizace pro civilní letectví a její organizační členění.

Chicagská konference přijala:

- Úmluvu o mezinárodním civilním letectví
- Dohodu o tranzitu mezinárodních leteckých služeb

Chicagská konference - výstupy:

- Vyřešila na multilaterálním základě problematiku národní suverenity nad vzdušným prostorem
- Otázky standardizace a spolupráce v oblasti technické a provozní Obchodně přepravní záležitosti, ponechala v režimu bilaterálním. Byla totiž obava, že mezinárodní leteckou dopravu při multilaterálním poskytnutí obchodních práv by ovládly subjekty USA, které po 2. světové válce jediné neměly zdecimované letectvo. Většina vlád si současně chtěla ponechat právo rozhodovat o podmínkách poskytování práv dopravcům provozujícím letecké dopravní služby na jimi spravovaném území. [6]

4.3 Varšavská úmluva

Dne 12. října 1929 ve Varšavě, byla přijata v souvislosti s nárůstem komerční letecké dopravy ve dvacátých letech minulého století a byla odpovědí na vymezení odpovědnosti provozovatele letadla vůči cestujícím, jejich právním nástupcům a odesílatelům či příjemcům zboží za škodu, která jim může být způsobena v důsledku letecké přepravy. Úmluvu ratifikovalo do začátku druhé světové války celkem 28 států, mezi nimi i Československá republika, pro kterou úmluva nabyla mezinárodní účinnosti dne 15. února 1935. [6]

Tato úmluva řeší otázky:

- Přepravních dokladů pro leteckou přepravu cestujících a zboží.
- Odpovědnost dopravce vůči uživatelům letecké dopravy (odpovědnost z přepravní smlouvy).
- Omezuje odpovědnost leteckého dopravce tím, že zavádí limity maximálního plnění. [6]

4.4 Montrealská úmluva

Podepsána v Montrealu roku 1971, rozšířena 1988 a 1999. Od platnosti této úmluvy české právo zná specializované skutkové podstaty trestných činů ohrožení bezpečnosti vzdušného dopravního prostředku v úmyslu získat, nebo vykonávat nad ním kontrolu. [6]

Jde o tyto trestné skutky:

- Násilný čin proti letadlu za letu, čímž je ohrožena jeho bezpečnost.
- Zničení letadla za provozu nebo způsobení takové škody na letadle, že není schopné letu.
- Umístění předmětu na palubě, který může letadlo nebo jeho část zničit a ohrozit jeho bezpečnost.
- Poškození zařízení letadla, které naruší jeho bezpečný provoz.
- Sdělení nepravdivé informace, čímž je narušena bezpečnost provozu (poplašná zpráva). [6]

4.5 Římská úmluva

Dne 7. října 1952 v Římě byla podepsána úmluva o odškodňování škod způsobených provozem zahraničního letadla vůči třetím osobám nebo na zemi. Československá republika k ní však nepřistoupila. Římská úmluva je dostupná jako ICAO Doc. 7364. Opravňuje osoby, kterým je způsobena škoda letadlem za letu (např. poškození střechy výfukovými plyny z proudových motorů) nebo vypadnutím osob nebo věcí z letadla, k požadování kompenzace. I státy, které k Římské úmluvě nepřistoupily, však k povolení provozu svých i zahraničních leteckých dopravců požadují důkaz, že ti pro tento typ škody mají uzavřenou pojistku. Záležitost byla ujednána v rámci EU v 10stupňové škále podle maximální vzletové hmotnosti. [6]

4.6 Ženevská úmluva

Ženevská úmluva byla podepsána v Ženevě 19. června 1948 a měla za úkol posílit zejména ochranu vlastnických a zajišťovacích práv související s letadly. Úmluva zavazuje státy uznávat: majetková práva k letadlům, práva držitele letadla nabývat koupí, práva na držení letadla na základě uzavřených nájemních smluv na období nejméně 6 měsíců, zástavní listiny, hypotéky a podobná práva letadlům.

Cílem úmluvy je rovněž sjednotit např. některé postupy při zápisu letadel do rejstříků nebo jejich nuceném prodeji. [6]

4.7 Tokijská úmluva

Dne 14. září 1963 v Tokiu byla podepsána úmluva o trestných a některých jiných činech spáchaných na palubě letadel byla (ICAO Doc 8364). Zavazuje státy učinit všechna potřebná opatření, aby kontrola nad letadlem byla navrácena veliteli letadla. Opravňuje velitele letadla na palubě zakončit kvůli ochraně bezpečnosti letadla nebo osob a majetku v letadle, zachování pořádku a kázně na palubě, předání nebo vysazení osoby, která spáchala nebo se chystá spáchat trestný čin. Vysadit může osobu v kterémkoli státě, v němž letadlo přistane, mělo by to být ve smluvním státě Tokijské úmluvy. Úmluva obsahuje ještě řadu dalších ustanovení např. o soudní pravomoci, právech a povinnostech států při vysazení osoby. Úmluva se zaměřuje na obnovení kontroly nad letadlem a neobsahuje ustanovení týkající se potrestání. [6]

4.8 Haagská úmluva

Úmluva o potlačení protiprávního zmocnění se letadel, která byla vypracována a sjednána v Haagu v roce 1970. Tato dohoda mnohem přísněji vymezila protiprávní čin zmocnění se letadla, kvalifikovala takové jednání jako trestný čin a zavázala smluvní státy, aby stanovily pro tento trestní čin přísné tresty. [6]

5. Srovnání kvality služeb leteckých společností

V této kapitole bych chtěla popsat nabízené služby dvou leteckých společností a to ČSA a Emirates. ČSA jsem si vybrala z toho důvodu, že patří mezi nejstarší letecké společnosti v Evropě. ČSA jsem si vybrala i kvůli tomu, že se jedná o českou leteckou společnost, kterou bych ráda srovnala s nejrychleji rostoucím leteckým dopravcem na světě Emirates. Srovnání provedu ve stejných kategoriích a to v následujících kapitolách: Destinace, Flotila, Pohodlí na palubě největšího letadla dané společnosti, Služby v cestovních třídách a Věrnostní programy.

5.1 Destinace

V této kapitole popíšu do kolika destinací se s Emirates a ČSA můžou cestující podívat.

5.1.1 Destinace Emirates

- Společnost Emirates létá převážně na delší vzdálenosti ze svého domovského letiště v Dubaji, které se nachází ve Spojených arabských emirátech. Emirates létá do více než 140 destinací v 80 zemích světa. S Emirates můžete cestovat i z České republiky a to právě do Dubaje. Je nutno podotknout, že domovské letiště v Dubaji se nachází na velmi dobrém místě a tak pro mnoho cestujících nejsou Emiráty většinou cílovou adresou, ale přestupním bodem zejména do Asie nebo Austrálie. K nejoblíbenějším destinacím pak patří lety na Maledivy, Srí Lanku do thajského Bangkoku nebo ostrov Phuket či ostrov Mauricius. [15]
- Na oficiálních stránkách Emirates, které jsou i v českém jazyce je možnost nahlédnout na mapu nabízených destinací. Můžete si zvolit kontinent nebo zemi a následně se Vám zobrazí seznam zvolených destinací např. v celé Evropě a dalších kontinentech. Pokud si na mapě destinací společnosti Emirates najdete a označíte cílovou destinaci, ukážou se Vám v rohu na mapě informace jako: název města, vzdálenost z Dubaje, doba cesty tam, doba cesty zpět, časové pásmo a provozuje. Na obrázku je názorná ukázka letu z Dubaje do Dublinu, který je stažený z oficiálních stránek Emirates. Bohužel se mi nepodařilo

znázornit let z Dubaje do České republiky i přes to, že Emirates nabízí pravidelnou linku. Proto u puntíku, kde není zobrazen název města, se vám v rohu na mapě nezobrazí žádné informace.



Obrázek 2 – Mapa destinací Emirates [16]

5.1.2 Destinace ČSA

- České aerolinie mají své domovské letiště na letišti Václava Havla v Praze, odkud létají do 89 destinací ve 45 zemích, které obsluhuje ČSA a partnerské letecké společnosti. ČSA létá hlavně do evropských měst a velkoměst. Nejdelší trasou ČSA je let z Prahy do korejského Soulu a právě do tohoto města se dostanete s největším letadlem ČSA Airbusem A330 - 300. [17]
- Na oficiálních stránkách ČSA se na mapě destinací zobrazí mapa celého světa, kde si můžete zvolit daný kontinent a na kontinentu vybrat destinace kam létá ČSA nebo destinace, kam létají ve spolupráci s partnery. Pokud kliknete na vybranou destinaci, zobrazí se Vám všechna letecká spojení, která nabízí ČSA nebo jsou operována leteckými partnery. Na obrázku pod tímto textem je stažený obrázek vybraného spojení z Prahy do Benátek, které nabízí ČSA.

Pokud je puntík plný jedná se o lety ČSA, pokud je puntík a uvnitř tečka jedná se o lety partnerských leteckých společností.



Obrázek 3 – Mapa destinací ČSA [18]

5.1.3 Zhodnocení destinací ČSA a Emirates

ČSA léta do 89 destinací, ale destinace, které obsluhují pouze letadla ČSA je 49 a ostatní obsluhují partnerské společnosti. Chtěla bych poznamenat, že ČSA před 10 lety v roce 2005 létaly do 117 destinací. Tento trend rozšiřování destinací stoupal až do roku 2009. Od roku 2010 začaly v rámci restrukturalizace rušit destinace, až se z okolo 120 destinací dostaly k číslu 49. [7]

Dále bych chtěla podotknout, že ČSA má nestálý letový plán. V minulosti ČSA zkoušely zavádět řadu nových linek, aby po pár měsících zjistily, že se jim nevyplatí. Příkladem je linka do Mnichova, která vydržela zhruba půl roku. Posledním příkladem, který vypovídá o nestálém letovém plánu, bylo ukončení linky Praha – Athény. Tato linka byla v provozu pouze měsíc a půl. Příčina rušení této linky byla ekonomická krize

Řecka. Mezi další zrušené destinace patří linky do polských měst Poznaň a Gdaňsk, irského Corku či francouzského Bordeaux. [52]

S porovnáním s Emirates, které své destinace neustále navyšují o atraktivní linky po celém světě, mají i velmi stálý letový plán. V roce 2005 obsluhovaly 81 destinací a každý rok se Emirates podařilo navyšovat své destinace o atraktivní linky, jako jsou Johannesburg, Seattle, Dallas, Vietnam, Phuket, Kábul a mnoho dalších až po nejnovější destinace Bali nebo Orlando. O 10 let později v roce 2015 létá Emirates do více než 140 zemí. [53]

Na rozdíl od ČSA se může Emirates chlubit stálým letovým plánem. Emirates neruší své destinace a naopak zvyšuje denní (týdenní) frekvence na vybraných linkách. Důkazem je toho linka Praha – Dubaj, která zaznamenala od svého zahájení 1. července 2010 velký úspěch. V průběhu pěti let došlo již dvakrát ke změně typu letadla z důvodu navýšení kapacity a vylepšení poskytovaných služeb. K pátému výročí oslav fungování linky Praha – Dubaj bylo na této lince nasazeno 1. července 2015 letadlo Airbus A380. [53]

5.2 Flotila

5.2.1 Flotila Emirates

- Letka Emirates se skládá převážně ze tří typů letadel: Airbus A330/A340, Airbus A380 a Boeing 777. Emirates v současnosti vlastní 240 letadel a má dalších 137 objednaných. Společnost je největším provozovatelem letadel typu Airbus A380, kterých má 64. Průměrné stáří strojů společnosti je 5,7 let. Páteř flotily společnosti Emirates tvoří v současné době více než 100 letadel Boeing 777-300ER. [19]
- Za zmínku stojí fakt, že nejvíce nakoupených A380-800 vlastní právě Emirates s počtem 64 a dalších 76 strojů mají objednaných. Druhou leteckou společností, která vlastní nejvíce těchto letadel je Singapore Airlines, která vlastní 19 kusů a na dalších 24 čeká. Třetí leteckou společností s nejvyšším počtem letadel A380 po Emirates a Singapore Airlines je s 12 dodanými a 20 objednanými kusy

Qantas. Emirates je teda významným odběratel Airbusu A380-800, který stojí přes 400 milionů amerických dolarů. [19]

V následující tabulce je přehled letadel, která vlastní Emirates. Pro každý typ letadla je uvedeno množství letadel, s kterými společnost disponuje a počet objednaných letadel. V tabulce je také rozdělení cestujících podle cestovních tříd, počet míst pro cestující v dané třídě a celkový počet cestujících pro daný typ letadla.

Tabulka 1 – Flotila Emirates [20]

Typ letadla	Současné množství	Objednané množství	Cestující			Celkem
			První třída	Business třída	Ekonomická třída	
Airbus A330-200	27	—	12	42	183	237
			—	27	251	278
Airbus A340-300	8	—	12	42	213	267
Airbus A340-500	10	—	12	42	204	258
Airbus A380-800	64	76	14	76	399	489
			14	76	427	517
Boeing 777-200	3	—	12	42	236	290
Boeing 777-200ER	6	—	12	42	236	290
Boeing 777-200LR	10	—	8	42	216	266
Boeing 777-300	12	—	12	42	310	364
Boeing 777-300ER	100	61	8	42	304	354
			12	42	304	358
			12	42	310	364
			—	42	385	427
			—	42	400	442
Celkem	240	137				

5.2.2 Flotila ČSA

- ČSA provozují celkem 17 letounů společností Airbus a ATR. Airbusy jsou využívány na středně dlouhé a dlouho tratě a turbovrtulová letadla ATR jsou určena na krátké lety. [21]
- Největší letoun v historii ČSA je Airbus A330-300, který je využívám na lince Praha – Soul. Tento letoun přibyl do letadlové flotily v roce 2013. [17]

V následující tabulce jsou vypsány typy letadel, které vlastní ČSA a jejich počet. Dále jsou v tabulce rozdělení cestujících podle cestovních tříd, které se dělí na Business třídu a Ekonomickou třídu. Na konci je celkový počet cestujících pro daný typ letadla.

Tabulka 2 – Flotila ČSA [17]

Typ letadla	Počet	Cestující		
		Business třída	Ekonomická třída	Celkem
Airbus A319-100	9	14	114	128
Airbus A330-300	1	24	252	276
ATR 42-500	3	-	46	46
ATR 72-500	4	-	66	66

5.2.3 Zhodnocení Flotil u společností ČSA a Emirates

V dnešní době ČSA vlastní 17 letounů, ale takto nízký počet letounů vždycky neměly. V roce 2003 vlastnily ČSA 35 letounů, které se o rok později rozšířily o rekordní nákup 10 letounů. Až do roku 2009 počet letadel stoupal až na 51 strojů. Kvůli restrukturalizaci, s kterou snížily počet destinací, se začal zmenšovat i letadlový park. V roce 2010 se rozhodlo o zbavení všech Boeingů o počtu 18 kusů. ČSA se tedy zbavily třetiny svého letadlového parku zhruba během 10 let. [52]

Na rozdíl od ČSA, společnost Emirates neustále navyšuje svůj letadlový park o nové přírůstky. Do roku 2007 si Emirates objednaly více než 240 letadel s tím, že v roce 2010

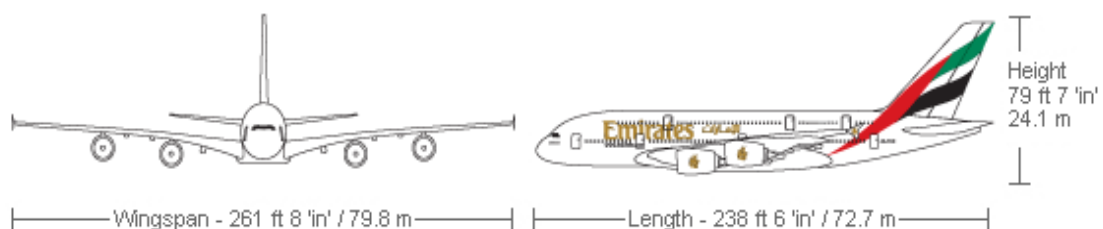
a 2011 objednaly více než 80 dalších letadla řady A380 a B777-300ER. Těmito objednávkami se Emirates staly největším provozovatelem letadel Airbus A380 a Boeing 777 na světě, což dokládá jejich neuvěřitelný růst. Jak jde vidět oproti ČSA Emirates investuje nemalé peníze na nákup nových letadel a navyšuje i destinace. V dnešní době Emirates vlastní kolem 240 letadel a přes 160 letadel má objednaných. [53]

5.3 Pohodlí na palubě největšího letadla dané společnosti

V této kapitole popíšu pohodlí na palubě letadla pro cestující z hlediska uspořádání sedaček ve všech cestovních třídách. Rozhodla jsem se popisovat pohodlí na palubě největšího letadla z toho důvodu, že Emirates a ČSA nemají ve své flotile stejný letoun. Zvolila jsem tedy největší letouny, které jsou určeny na středně dlouhé až dlouho tratě, kde pohodlí na palubě letadla je velmi důležité, protože cestující v něm stráví mnoho času. Největším letadlem letecké společnosti Emirates je největší dopravní letadlo Airbus A380-800 a pro ČSA je to Airbus A330-300.

5.3.1 Airbus A380-800 společnosti Emirates

5.3.1.1 SPECIFIKACE LETADLA



Obrázek 4 – Airbus A380-800 [22]

- **Délka:** 72,7 metrů
- **Rozpětí křídel:** 79,8 metrů

- **Výška:** 24,1 metrů
- **Šířka kabiny:** 6,58 metrů hlavní paluba a 5,92 horní paluba
- **Kapacita cestujících (3 cestovní třídy):** 489 s mimořádně dlouhým doletem a 517 s dlouhým doletem
- **Maximální rychlost:** 945 km/h
- **Maximální množství paliva:** 320 000 litrů
- **Maximální dolet:** 15 000 km [22]

Airbus A380-800 nabízí také kapacitu 840 cestujících, kde je k dispozici jen ekonomická třída, ale Emirates se rozhodly nakoupit model tzv. superjumba A380 verzi s 517 nebo 489 místy ve třech třídách. Letoun využívaly hlavně k lákání bohatých zákazníků, kteří zde měli v první třídě k dispozici postele, sprchy nebo bar. [23]

5.3.1.2 EKONOMICKÁ TŘÍDA

V A380-800 v Ekonomické třídě se do jedné řady vejde až 10 lidí, ale tím případně nepohodlí končí. Trup Airbusu A380-800 ohromuje svou prostorností a svou stabilitou během letu. Navíc, i když A380 pohánějí čtyři extrémně silné motory, uvnitř letadla je není příliš slyšet – odhlučnění je prvotřídní a vy se cestou můžete v klidu prospat. [23]

Na hlavní palubě se nachází 7 toalet, z nichž první dvě jsou umístěné v přední části letadla, tři toalety jsou umístěné uprostřed letadla a zbylé dvě toalety jsou umístěné v zadní části letadla. Na hlavní palubě pro ekonomickou třídu se nachází dva bary s občerstvením. Ekonomická třída je uzpůsobena tak, že tři sedadla jsou na obou krajích a uprostřed jsou čtyři sedadla jak je vidět na obrázku pod tímto textem. Pohodlí v ekonomické třídě nebude největší vzhledem k tomu, že na hlavní palubě je 399 sedadel pro cestující. Služby během letu, které Emirates nabízí, zpřijemní let maximálně, ať už se jedná o palubní zábavu, za kterou dostalo Emirates několikanásobné ocenění. Cena letenky odpovídá pohodlí na palubě A380-800 v ekonomické třídě. Letenka v Business třídě je mnohonásobně vyšší. [23]



Obrázek 5 – Ekonomická třída v A380-800 [24]

5.3.1.3 BUSINESS TŘÍDA

Business třída se nachází v horní palubě a to v zadní části letadla, kde je k dispozici 76 sedadel pro tuto třídu. Plně polohovatelná sedadla typu lie-flat jsou k dispozici v Business třídě ve všech letadel A380 společnosti Emirates. V A380 jsou sedadla ovládatelná dotykem tlačítka, kdy se sedadlo změní na lůžko. Pomocí ovladače na dotykovém displeji lze upravit sedadlo tak, aby vyhovovalo každému cestujícímu. Každé sedadlo lze přeměnit na lůžko dlouhé až 200 cm. Plně polohovatelná sedadla typu flat-bed jsou vyrobená tak, aby odpovídala tomu, co cestujícímu při letu vyhovuje. Mají vlastní napájecí zdroj, do něhož lze zapojit notebook, a extra velký stůl, na kterém se pohodlně pracuje. Uvolnění a odreagování nabízí osobní zábavní systém s velkou obrazovkou, v každém sedadle je zabudovaný minibar a k dispozici je i osobní úložný prostor a oddělovací přepážka, která vám zajistí více soukromí. V této třídě se na horní palubě nacházejí 4 toalety v zadní části letadla, bar s nejkvalitnějšími surovinami a alkoholem. [25]

Pohodlí v business třídě je vysoké, ať už se jedná o velikost sedaček, možnost změnit sedadlo na lůžko dlouhé až 200 cm, ale i okolní komfort. Pod tímto textem je na obrázku vidět, jak moc komfortní sezení nabízí Emirates ve své business třídě.



Obrázek 6 – Business třída v A380-800 [26]

5.3.1.4 PRVNÍ TŘÍDA

První třída se stejně jako business třída nachází na horní palubě, ale v přední části letadla. Tato třída má pouze 14 sedadel. [23]

Pokud zákazníkovi ze všeho nejvíce záleží na soukromí a službách dle osobních potřeb je určitě nejvhodnější první třída Private Suites. Každé z nich je kompletně vybavené. Má posuvné dveře, osobní minibar, nastavitelné příjemné osvětlení, vlastní toaletní stolek, zrcadlo a šatník a ta středová navíc disponují dělicí příčkou pro zajištění naprostého soukromí. Pokud by se chtěl cestující natáhnout a spát, posádka přemění sedadlo na vodorovné lůžko s matrací, takže do cíle cestující dorazí naprosto svěží. [25]

První třída Private Suites jsou k dispozici ve všech letadlech A380 společnosti Emirates. Pohodlí v této třídě co se týká prostoru nohou, prostorného sedadla a přeměnění sedadla

na vodorovné lůžko je na nejvyšší úrovni. Je jasné, že za takový komfort si cestující připlatí nemalé peníze. [25]

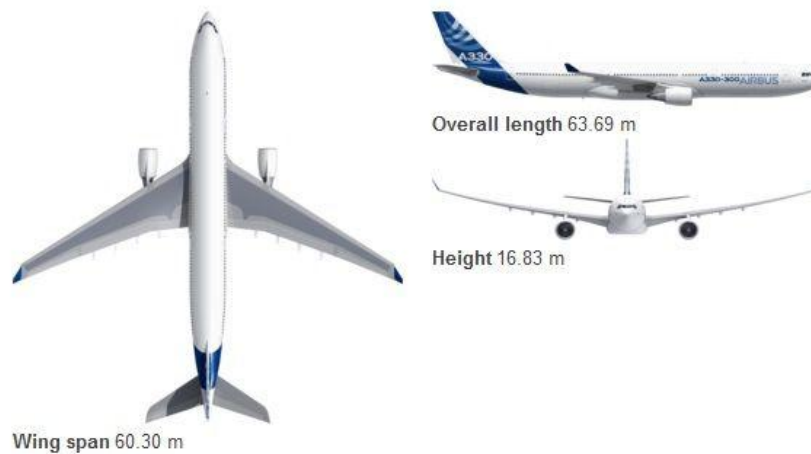


Obrázek 7 – První třída v A380-800 [27]

Příloha 1 obsahuje rozložení sedadel všech cestovních tříd, v hlavní kabině s 399 sedadly v ekonomické třídě a v horní kabině se 76 sedadly v business třídě a 14 v první třídě.

5.3.2 Airbus A330-300 společnosti ČSA

5.3.2.1 SPECIFIKACE LETADLA



Obrázek 8 – Airbus A330-300 [29]

- **Délka:** 63,63 metrů
- **Rozpětí křídel:** 60,3 metrů
- **Výška:** 16,85 metrů
- **Šířka kabiny:** 5,28 metrů
- **Kapacita cestujících (2třídy):** max. 276
- **Maximální rychlost:** 913 km/h
- **Maximální množství paliva:** 97 170 litrů
- **Maximální dolet:** 10 186 km [21]

Nejnovější přírůstek ve flotile Českých aerolinií se stal Airbus A330-300, který operuje lety mezi Prahou a Soulem. Cestující si může zvolit jednu ze dvou tříd a to buď ekonomickou, nebo business třídu. Tento nový přírůstek pojme 276 cestujících. [30]

Důležitou informací ohledně českého Airbusu A330-300 je, že roku 2013 odkoupila společnost Korean Air 44% akciový podíl v Českých aeroliniích. Partnerství mezi oběma leteckými dopravci přineslo řadu projektů, které se díky vstupu Korean Air do Českých aerolinií podařilo zrealizovat. Mezi nejvýznamnější patří opětovné zavedení dálkového letadla do flotily Českých aerolinií. Airbus A330 verze 300, který mají České aerolinie pronajatý právě od Korean Air, je největší dopravní letadlo, které kdy

bylo registrováno v ČR. České aerolinie díky tomu mohly obnovit provoz na dálkových tratích poté, v červnu 2013 otevřely novou linku do korejské metropole Soulu. [31]

Otevřením linky do Soulu a rozšířením spolupráce s Korean Air na bázi vzájemného sdílení kódů mohly České aerolinie v letní sezóně 2013 zařadit do letového řádu dvacítku destinací v Asii a Tichomoří, kam se cestující z ČR mohou jednodušeji dostat s přestupem v Soulu. Díky tomu se například výrazně usnadnilo spojení až do 8 měst v Japonsku. V zimní sezóně 2013 se počet návazných spojů ze Soulu zvýšil o další linky a v letní sezóně 2014 České aerolinie přidaly do letového řádu 18 nových bodů v jihovýchodní Asii, zejména v Číně, ale i v Austrálii či Tichomoří. Během necelého roku se nabídka dálkových spojů Českých aerolinií rozšířila o více než 4 desítky destinací. [31]

Na druhou stranu se zlepšilo spojení z Asie do ČR, což oceňují turisté z Jižní Koreje i Japonska, jejichž počet v ČR každoročně roste. Výsledkem dosavadní spolupráce mezi Českými aeroliniemi a Korean Air je také sdílení kódů na linkách, které České aerolinie operují v Evropě. Zvýšilo se tak využití letadel společnosti, na spojích Českých aerolinií po Evropě cestuje více klientů z Asie. [31]

5.3.2.2 EKONOMICKÁ TŘÍDA

Ekonomická třída v A330-300 je v konfiguraci 2-4-2, což představuje 252 míst pro cestující. Sedadla jsou ergonomicky tvarovaná s 86 cm prostorem pro nohy, polohovatelné do 121°, jsou standardní šířky 45,9 cm a u každého je osobní televize. Elektrická přípojka je jen někde. Toto je ovšem pohodlnější varianta ekonomické třídy, kterou ČSA poskytuje, výrobce nabízí pro A 330-300 také konfiguraci sedadel 2-5-2, kde by bylo méně pohodlí pro cestující. [32]

Pod tímto textem se nachází obrázek ekonomické třídy v Airbusu A330-300 v konfiguraci 2-4-2.



Obrázek 9 – Ekonomická třída v A330-300 [33]

5.3.2.3 BUSINESS TŘÍDA

Zcela vpředu letounu je umístěna první třída, která je, ale u ČSA brána jako business třída. Tato třída disponuje se šesti pohodlnými křesly typu Lie-Flat se sklonem 180°, který umožní jejich přeměnu na pohodlná až 2m dlouhá lůžka, jedná se o tři dvojice křesel se šíří "uličky" 2,1 m. Křesla mají šířku 51 cm a u každého je osobní televize a elektrická přípojka pro laptop. [32]

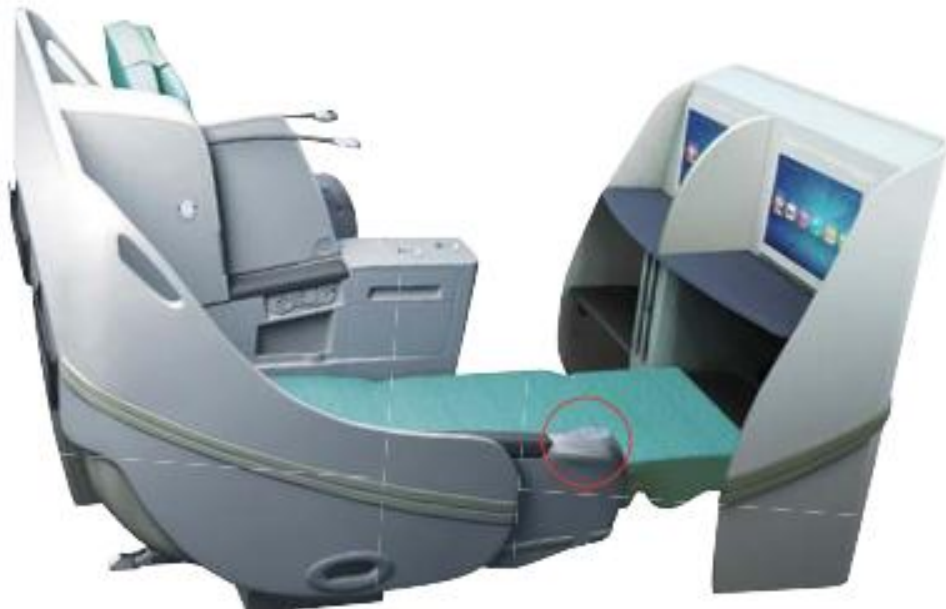
Za těmito křesly typu Lie-Flat se nachází 18 křesel stejného typu i širší, jen rozteč mezi jejich dvojicemi je o něco menší 198 - 203 cm. Také zde je u každého křesla osobní televize a elektrická zásuvka. [32]

ČSA tento typ letadla používá nejen na pravidelné lince do Soulu, ale operuje také na pravidelných linkách do Moskvy, Tel Avivu a také do města Almaty v Kazachstánu.

Pod tímto textem se nachází dva obrázky, první znázorňuje sedadla v business třídě v Airbusu A330-300, druhý obrázek ukazuje sedadlo Lie-Flat v podobě dvoumetrového lůžka. V příloze 2 je znázorněno uspořádání sedadel v celém letadle.



Obrázek 10 – Business třída v A330-300 [31]



Obrázek 11 – Sedadlo Lie-Flat v lůžkové podobě [35]

5.3.3 Zhodnocení pohodlí na palubě společností ČSA a Emirates

Do přehledné tabulky porovnám šířku a délku sedadel u letadel A330-300 společnosti ČSA a A380-800 společnosti Emirates. Jednotky rozměrů jsou uvedené v centimetrech.

Jak je vidět v tabulce, ekonomická třída ČSA a Emirates nabízí stejné pohodlí pro cestující, co se týká rozměrů sedadel. Business třída ČSA nabízí širší sedadla o 4 centimetry oproti business třídě Emirates. Délkou sedadla však překonává Emirates ČSA o 24 centimetrů.

Business třída v Emirates sice nabízí užší sedadla, ale zajímavé určitě je, že má delší sedadla o 16 centimetrů oproti první třídě. Srovnání prvních tříd není možné, protože ČSA nabízí cestujícím pouze dvě cestovní třídy. [54]

Tabulka 3 – Šířka a délka sedadel

Společnost – typ letadla	Šířka x délka sedadel v cestovních třídách		
	Ekonomická třída	Business třída	První třída
ČSA – A330 -300	46 x 86	51 x 200	-
Emirates – A380 -800	46 x 86	47 x 224	51 x 208

5.4 Služby v cestovních třídách

5.4.1 Občerstvení v Ekonomické třídě Emirates

Občerstvení nabízí Emirates v každé své třídě. Cestující v Economy Class mají bezplatně k dispozici celý sortiment nápojů, včetně aperitivů, lihovin, piv a výběru vynikajících bílých i červených vín. Výjimkou jsou lety do Saúdské Arábie. Za rozumnou cenu je k dostání také šampaňské. V ekonomické třídě je nabídka vín a šampaňského následující: šampaňské značky Moet & Chandon Brut Imperial NV, bílé víno značky Valdivieso Chardonnay a červené víno značky Cecilia Faugerres Oak Aged, které je vyzrálé v dubových sudech. Tyto vína nabízí Emirates s tím, že má právo tento výběr vynikajících vín změnit. V příloze 3 se nachází jídelní lístek ekonomické

třídy, jedná o příklad typického menu a může docházet k odlišnostem a k aktualizacím. Jak je vidět na jídelníčku jedná se hlavně o lehká jídla. [36]

5.4.2 Občerstvení v Business třídě Emirates

Cestující v Business třídě mají bezplatně k dispozici úplný sortiment nápojů včetně koktejlů, ročníkových vín a šampaňského. Výjimkou jsou lety do Saúdské Arábie. V business třídě nabízí Emirates šampaňské značky Henriot Brut Souverain NV, bílé francouzské víno značky Chateau de Tracy 2007 Pouilly Fume, bílé kalifornské víno Eroica Reisling 2007 Ste Michelle & Dr Loosen, červené Bordeaux Château Cantenac Brown 2001 Margaux, červené kalifornské Esser Merlot 2006 a potrské víno Dow's Late Bottled Vintage 2003. [37]

Široká škála zdravých pokrmů se zaměřuje na zachování původních chutí a nejdůležitějších vitamínů a přitom se kuchaři vyhýbají přidávání nasycených tuků a transmastných kyselin, soli a cukru. [37]

Při přípravě těchto pokrmů používají kuchaři techniky a styly typické pro zdravé vaření – grilování, pošírování, dušení, pečení a unikátní sous vide „ve vakuu“, což je příprava, při níž se zachovává maximum výživných látek čerstvých potravin jejich ohříváním po dlouhou dobu při relativně nízkých teplotách. [37]

Všechny pokrmy se podávají v porcelánu, na nastavitelných stolcích s luxusním prostíráním. V příloze 4 se nachází ukázka nápojového lístku a v příloze 5 je představeno typické menu pro business třídu. [37]

5.4.3 Občerstvení v První třídě Emirates

Cestující v první třídě mají bezplatně k dispozici úplný sortiment nápojů včetně šampaňského, koktejlů a ročníkových vín. Výjimkou jsou lety do Saúdské Arábie. [38]

Na trase Brisbane – Singapur se cestujícím v první třídě podávají dušená hovězí žebírka s nádechem Asie a čerstvý restovaný humr v omáče z černých oliv. Všechny pokrmy jsou pro cestující v první třídě pečlivě sestaveny renomovanými šéfkuchaři. [38]

Emirates nabízí v rámci menu First Class také zdravé varianty. Oceňovaní šéfkuchaři kladli při sestavování těchto jídel především důraz na zdravou životosprávu. Zdravá jídla letecké společnosti Emirates se připravují z těch nejčerstvějších a nejkvalitnějších surovin. Dominují jim přirozené vůně a chutě, bez obsahu nadbytečného tuku a oleje. Zdravé varianty se Emirates snaží podávat ve většině dálkových letů společnosti Emirates po celém světě. [38] Velkou výhodou je, že si na mnoha letech mohou cestující první třídy kdykoliv zavolat posádku telefonem a objednat si ze široké nabídky občerstvení nebo jídlo o několika chodech. Všechny pokrmy se podávají v luxusním kostním porcelánu na nastavitelných stolcích s luxusním prostíráním. [38]

V příloze 6 je vidět typické menu pro první třídu, u jídelníčku může docházet k odlišnostem nebo aktualizacím.

5.4.4 Občerstvení v Ekonomické třídě ČSA

České aerolinie dnes nabízejí bohatý výběr vegetariánských jídel nejčastěji vegetariánské jídlo asijského typu většinou a to ve formě rizota, nudlí a podobně, dále syrové vegetariánské jídlo, vegetariánské jídlo bez mléčných výrobků nebo vegetariánské jídlo, které mléčné a vaječné výrobky obsahuje. [39]

Kromě toho si na palubách letadel můžete pochutnat i na dalších speciálních či dietních jídlech. Vybrat si například můžete jídlo pro diabetiky nebo sestavené jen z ovoce, jídlo bez lepku a mouky či jídlo bohaté na vlákniny. Ani vyznavači různých náboženství nepřijdou zkrátka. Pro hinduisty nabízí ČSA pokrmy bez hovězího masa. Pro ortodoxní židy je tu strava bez vepřového masa, při jejíž přípravě jsou dodržovány nej přísnější židovské předpisy. ČSA má na svém jídelníčku i nízkokalorické menu. Nabídka pro malé pasažéry je rozdělena podle věku do dvou kategorií. Pro ty nejmenší do dvou let je to kojenecká strava a džusy i s dětskou lahví pro případné ohřátí. Menu pro starší děti od dvou do sedmi let nabízí například kuřecí maso, brambory, šunku, tvarohové zákusky, čokolády a podobně. [39]

Čeští cestující však navzdory široké nabídce dávají přednost klasickým jídlům české kuchyně, jako je například vepřové maso s knedlíkem a se zelím a k tomu samozřejmě oblíbené plzeňské pivo. [39]

Nyní si může cestující i v ekonomické třídě dopřát kvalitu jídelního servisu třídy Business, které si musí zákazník v průběhu rezervace nejpozději do 24 hodin před odletem zakoupit.

5.4.5 Občerstvení v Business třídě ČSA

Proměnu palubního občerstvení přichystaly pro své klienty České aerolinie. Úplně novou koncepci dostalo menu v cestovní třídě Business, jehož podobu pro České aerolinie vymysleli a sestavili šéfkuchaři pražských restaurací a cateringu skupiny Zátíší Group. Již od 1. června 2014 si cestující, kteří letí například do Soulu, budou moci pochutnat na specialitách jako je dýňová polévka či perlička se smetanovou hříbkovou omáčkou a gnocchi apod. Novou tvář dostalo také občerstvení servírované v ekonomické třídě. [40]

Pro vytvoření konceptu menu pro business třídu se šéfkuchaři inspirovali nejúspěšnějšími recepturami z českých restaurací a cateringových akcí, které byly upraveny tak, aby výborně chutnaly a zároveň se daly pohodlně konzumovat i na palubě letadla. Nový jídelníček je navržený tak, aby odpovídal nejen denní době, ale musí odpovídat také mezinárodní skladbě cestujících a jejich chuťovým preferencím. Například na dálkové lince do Soulu si budou moci vybírat až ze tří hlavních jídel. Kromě zmiňované perličky si mohou vybrat také vepřovou panenku s hořčičnou omáčkou nebo národní korejské jídlo bibimbap. Na linkách společnosti do Ruské federace a střední Asie budou dle denní doby servírovány například kuřecí makhani srýží a lilkovou masalou, zapečený quiche se šunkou a sýrem, domácím chlebem a rajčaty nebo telecí květová špička se svíčkovou omáčkou a karlovarským knedlíkem či grilovaný losos s bramborovou kaší a jarní cibulkou a šafránovou omáčkou. [40]

Pod tímto textem je ukázka menu, které mohou cestující dostat na palubě českých aerolinií v business třídě. [40]



Obrázek 12 – Menu v business třídě ČSA [40]

5.4.6 Zhodnocení občerstvení u ČSA a Emirates

Ještě než ČSA začaly pomalu rozprodávat svůj majetek, měly ČSA svůj vlastní catering. V době, kdy Catering ČSA fungoval, vyšplhala se produkce výroby až na 18 000 jídel denně, což vedlo i k rekonstrukci budovy cateringu. Nakonec se ČSA rozhodly svůj vyhlášený Catering ČSA prodat, včetně budov, veškeré techniky a personálu. V dnešní době dodává cateringové služby ČSA soukromá společnost Gastro - Hroch, s. r. o. [59]

Na rozdíl od ČSA dělá catering Emirates dceřiná společnost Emirates Flight Catering, která vznikla v roce 2003. V roce 2012 společnost poskytla téměř 47,5 milionu jídel. V roce 2013 vytvořila více než 53 milionu jídel a tento počet se neustále navyšuje. [56] Jak je znát z jídelníčku, který je umístěný v příloze 3,5 a 6 jedná se o rozmanitější menu než v případě ČSA. Emirates si velmi zakládá na cateringu, který patří mezi jejich největší priority. Snahu Emirates ohodnotil i globálně uznávaný americký časopis věnující se kulinářství a cestování časopis Saveur, který označil catering Emirates za nejlepší palubní stravování v ekonomické a business třídě už podruhé za sebou. [57]

5.5 Věrnostní programy

5.5.1 Věrnostní program Emirates Skywards

Jako většina leteckých společností i Emirates nabízí svým zákazníkům výhody za sbírání mil. Čím více mil zákazník získá, tím větší odměny a výhody mu Emirates nabízí. V rámci programu existují dva druhy mil a každý typ je ohodnocen jiným způsobem. Míle Skywards lze vyměnit za různé odměny a zákazník je může získat prostřednictvím letů, partnerských nabídek a promo akcí. Druhým typem jsou statkové míle, které se dají získat pouze tehdy, když zákazník letí se společností Emirates a pomáhají mu přejít z vyšší úrovně členství, které pak nabízejí širší okruh výhod. [41]

Míle, které získává zákazník za lety, se počítají podle čtyř faktorů a to: trasy, typu tarifu, cestovní třídy a úrovně. Získané míle se dají maximalizovat v závislosti na tom, jaký tarif si zákazník zvolí a v jaké třídě poletí. [41]

Získání mil za trasu závisí na místě odletu a destinaci a vychází se z geografických zón, které jsou rozděleny např. na Severní Ameriku (západ), Severní Ameriku (východ) Jižní Ameriku, Afriku (jih a západ), Evropu (západ a jih), Blízký východ, Dubaj, Japonsko, Austrálie atd. [42]

Získávání mil podle tarifu závisí na počtu získaných mil na zvoleném typu tarifu. Existují druhy tarifu a to: Special, Saver, Flex nebo Flex Plus. [41] Hlavní rozdíly mezi těmito tarify tvoří změny letenky, které může zákazník provést, počet mil Skywards, které může získat a dostupné možnosti přesunu do vyšší třídy. Přičemž tarif Special je nejnižší tarif, u kterého platí některá omezení, tarif Saver umožňuje vyšší flexibilitu než tarif Special, tarif Flex už umožňuje změny a zrušení za poplatek a nakonec nejvyšším tarifem je Flex Plus, který je plně flexibilní a neomezený. Navíc u tarifů Flex a Flex Plus získává zákazník více mil Skywards než s tarify Special nebo Saver. [43]

Získávání mil podle třídy je závislé na typu tarifu a lze získat až 175% bonusových mil v první třídě a business třídě. [41] Získání mil za úroveň má čtyři třídy členských výhod, které se dělí na Blue, Silver, Gold a Platinum. Když už se zákazník stane členem, jsou dvě možnosti, jak se posunout na vyšší úroveň členství a to: nasbírání požadovaného množství statkových mil létáním se společností Emirates, nebo uskutečnění počtu letů, který je potřebný pro dosažení další úrovně. [44]

Pokud zákazník vlastní základní členskou úroveň Emirates Skywards Blue může čekat služby dostupné pouze pro členy a zvláštní pozornost, která se jim věnuje. Mezi největší výhody patří: bezplatný vstup a výstup přes e-gate v Dubaji, přednost na čekací listině, zvláštní ohled na osobní preferenci, okamžitý přechod do vyšší třídy pomocí mil při odbavení, bonusové míle na uvítanou atd. [45]

Členství v Emirates Skywards Silver získá ten, kdo nasbírá 25 000 statusových mil nebo podnikne 25 letů. Mezi největší výhody patří: přístup do všech salónek Emirates Business Class Lounge v Dubaji, přednostní odbavení, přednostní nástup na palubu, garantovaná nadlimitní zavazadla, 25 % bonusových mil Skywards při letech s Emirates atd. [46]

Pokud cestující urazí 50 000 statusových mil nebo 50 letů získává speciální výhody a prémiové služby v členství na úrovni Gold. Mezi největší výhody patří: Přístup do salónek v rámci celé sítě letišť společnosti Emirates. Přednostní doručení zavazadel, garantované místo, včetně plně obsazených letů, přístup do salónku pro hosty držitele Gold členství, 50 % bonusových mil Skywards při letech se společností Emirates atd. [47]

Privilegia, které nabízí úroveň Platinum, jsou výlučně vyhrazena nejvěrnějším cestujícím se 150 000 nebo více statkovými mílemi. Cesta na úrovni Platinum je od prvního okamžiku mimořádný zážitek, který nabízí všechny výhody úrovně Blue, Silver, Gold a k tomu ještě: odbavení a doručení zavazadel odpovídající First Class, 75 % bonusových mil Skywards při letech se společností Emirates, Vstup s hosty do salónku Emirates First Class Lounge v Dubaji a do salónku po celém světě, garantované místo i v případě plně obsazených letů, karta partnera úrovně Gold pro manžela/manželku nebo partnera/partnerku atd. [48]

5.5.2 Věrnostní program Business Rewards od Emirates

Program Business Rewards slouží pro malé až středně velké organizace, které mohou do programu zaregistrovat až 80 členů. Podmínkou je, aby členové byli také členy programu Emirates Skywards a poté mohou za tentýž let získat i osobní míle. Získávání mil v programu Business Rewards funguje tak, že za každý americký dolar utracený za základní tarif získává člen 1 míle, přičemž se příplatky, daně a další poplatky do získaných mil nezahrnují. Míle se počítají na konci každého měsíce a to za všechny

cesty dokončené v daném měsíci. Do 18. dne následujícího měsíce, jsou míle připsány na účet a poté je lze využít na bonusy. Za tentýž let získá člen míle Skywards i míle do programu Business Rewards pro svou organizaci. Míle se dají využít na bonusové lety se společností Emirates. Bonusové lety mohou využít členové programu Business Rewards, nebo pro jiné jednotlivce. Míle se dají využít i na přesuny do vyšších cestovních tříd, ale pouze o jednu cestovní třídu. [49]

5.5.3 Věrnostní program OK Plus od ČSA

Věrnostní program je určen všem, kteří létají s Českými aeroliniemi a partnery z aliance SkyTeam. Míle lze získat za lety Českých aerolinií a za lety s partnerskými leteckými společnostmi, dále za využití služeb všech neleteckých partnerů ČSA jako jsou hotely, autopůjčovny, banky atd. Míle lze získat u více než 90 partnerů. Např. za rezervaci online na stránkách Českých aerolinií lze získat mílové bonusy. Míle se načtou při předložení členské karty při každé rezervaci, odbavení na letišti, anebo při využití služeb partnera. Počet mil je odvozen od skutečně proletěné vzdálenosti v mílích. Za jeden let po Evropě lze obdržet zpravidla 375 až 2 000 mil, za dálkový let může cestující dosáhnout i 10 000 mil. Nejlevnější letenky mohou být i vyloučeny. [50]

Odměny v programu OK Plus se dají objednat buď online, nebo přes telefonní linku Servisního střediska a také na některých pobočkách Českých aerolinií. V programu jsou nabízeny tyto odměny: bonusové letenky do většiny zemí světa v ekonomické cestovní třídě i Business, převedení do vyšší cestovní třídy, vstupy do letištních salonků v Praze a vyšší limity pro přepravu zavazadel. Při 5 000 mílích lze vstoupit do salónku a bonusovou letenku lze pořídit již od 7 000 mil. [50]

Pro všechny členy programu OK Plus platí na letech operovaných Českými aeroliniemi zdarma přepravit minimálně jedno zavazadlo o váze do 23 kg. Pokud člen nalétá určitý počet mil nebo letových segmentů je připravena stříbrná, zlatá nebo dokonce platinová karta OK Plus, které přinášejí nadstandardní výhody. V různých úrovních členství a při plnění určitých podmínek lze využívat následující výhody: možnost převedení do business třídy s letenkou z ekonomické třídy, přednostní služby jako odbavení, nástup do letadla, vyložení zavazadel, nadlimitní přeprava zavazadel, volný vstup do letištních salonků, garantovaná rezervace atd. [50]

5.5.4 Věrnostní program OK Plus Corporate od ČSA

Pro firmy je od ČSA připraven program OK Plus Corporate, který šetří náklady a obsahuje určité výhody. Program je určen všem firmám, které využívají často služeb Českých aerolinií a sídlí v některých z desítek zemí, kde je program nabízen. Základním principem je sbírání a využívání bodů, které se využívají na nabízené odměny. Body lze získat za všechny lety Českých aerolinií a počet připsaných bodů závisí na destinaci a tarifním balíčku, ve kterém je letenka zakoupena. Body se automaticky načtou při vkládání členského čísla OK Plus Corporate při každé rezervaci letu. [51]

Odměny nabízené firmám jsou následující:

- Bonusové letenky, které je možné vystavit na lety v rámci celé sítě Českých aerolinií a to v třídě ekonomické i business. Bonusové letenky lze využít na služební cesty pro zaměstnance, nebo jako odměny pro partnery či nejlepší zaměstnance. [51]
- Zlaté karty programu OK Plus, které jsou určeny pro individuální cestující lze vystavit na jméno libovolné osoby. Ta pak bude moci využívat nadstandardních výhod při svých cestách. Mezi nejzajímavější výhody patří vstup do letištních salonků nebo možnost cestovat s Českými aeroliniemi ve třídě business, i pokud bude zakoupena v ekonomické třídě. [51]

5.5.5 Zhodnocení věrnostních programů ČSA a Emirates

Věrnostní program ČSA využívalo v roce 2010 přes 520 000 členů programu OK Plus. V posledních pěti letech se počet členů neustále zvyšuje. [58]

Zvyšující se zájem o věrnostní programy zaznamenala i společnost Emirates, neboť jejich věrnostní program využívá více než 9 milionů a počet členů se také neustále zvyšuje. Mimo jiné nabízí Emirates více výhod pro své členy než ČSA. V následující tabulce srovnám výhody, které nabízí ČSA a Emirates. Je potřeba podotknout, že některých výhod může člen dosáhnout až po nasbírání určitého počtu mil. [60]

Tabulka 4 – Výhody s věrnostním programem

Výhody s věrnostním programem	Letecká společnost	
	ČSA	Emirates
Vyšší limity zavazadel	Ano	Ano
Převedení do vyšší cestovní třídy	Ano	Ano
Vstup do salónku	Ano	Ano
Garantovaná rezervace	Ano	Ano
Přednostní odbavení	Ano	Ano
Přednostní nástup do letadla	Ano	Ano
Přednostní vyložení zavazadla	Ano	Ano
Sbírání mil i partnerských společností	Ano	Ano
Osobní cestovní koordinátor	Ne	Ano
Funkce zapamatování osobních preferencí	Ne	Ano
Salonky i pro hosty	Ne	Ano
Nominace partnera na vyšší úroveň	Ne	Ano

5.6 Přehled dalších služeb

ČSA a Emirates nabízejí kromě výše uvedených služeb i doplňkové služby a jiné služby, které jsem vypsala do přehledné tabulky, která obsahuje název nabízené služby, společnosti ČSA a Emirates. Pokud službu nabízejí je pod společností napsané Ano a pokud službu nenabízejí, tak je napsané Ne.

Tabulka 5 – Přehled služeb ČSA a Emirates

Nabízená služba	ČSA	Emirates
Online rezervace	Ano	Ano
Online odbavení	Ano	Ano
Letištní salónky	Ano	Ano
Zákaznické centrum	Ano	Ano
Palubní zábava	Ano	Ano
Mobilní aplikace	Ano	Ano
Internet	Ne	Ano
Parkování na letišti	Ano	Ano
Přeprava zavazadla	Ano	Ano
Odvoz na/z letiště	Ne	Ano
Pronájem soukromého letadla	Ne	Ano

V tabulce je zmíněná palubní zábava, která je sice nabízená u ČSA i Emirates, ale v podobě audiovizuální zábavy nabízí společnosti tuto zábavu v pouze některých letadlech.

ČSA svou nejlepší palubní zábavu nabízí v největším letadle, kterým disponuje a to v Airbusu A330-300, který obsluhuje např. linku Praha – Soul.

Emirates nabízí svojí palubní zábavu, za kterou dostal už 11 ocenění od společnosti Skytrax za nejlepší palubní zábavu nabízenou ze všech společností. Tuto službu nabízí v letadlech Airbus A380 a Boeing 777.

Přeprava alespoň jednoho zavazadla zdarma nabízí obě společnosti, ale liší se váhou zavazadla. ČSA umožní přepravit zavazadlo o váze do 23 kg v rámci ekonomické třídy a Emirates umožní přepravit zavazadlo o váze do 30 kg, také v rámci ekonomické třídy. Hmotnost zavazadla pro Business a První třídu (společnosti Emirates) je samozřejmě vyšší.

6. Závěr

Letecká doprava je v dnešní době nejbezpečnější a nejrychleji se rozvíjející dopravou ze všech. Pokud se někdo rozhodne využít leteckou dopravu, musí se obrátit na letecké společnosti, které nabízejí spoustu služeb spojené s touto dopravou. Nejen z tohoto důvodu jsem v této bakalářské práci popisovala kvalitu služeb leteckých společností.

V teoretické práci jsem popsala historii letecké dopravy i českou historii, která je spjata s naší nejdéle provozovanou leteckou společností ČSA. Dále jsem vypsala nejdůležitější výhody jako je rychlost, bezpečnost, kapacita a možnost se dostat do špatně dostupných oblastí nebo nabízet humanitární pomoc. Mezi nevýhody letecké dopravy bohužel patří psychologický vliv na obyvatele. Dojde-li k letecké katastrofě, okamžitě dojde k poklesu využívání služeb leteckých společností. Mezi obrovské nevýhody určitě patří ekologické dopady.

V dalších kapitolách jsem se zabývala druhy leteckých přeprav, leteckými společnostmi a jejich členěním. Členění jsem rozdělila podle charakteru přepravy, rozsahu sítě, charakteru nabízeného produktu, na zahraniční a vnitrostátní dopravce a v neposlední řadě podle vlastnictví letecké společnosti.

Posledními kapitolami v teoretické části jsou vypsány nejdůležitější letecké organizace a sdružení jako ICAO, IATA, EUROCONTOL EASA a další. Dále jsem popsala mezinárodní úmluvy jako Chicagskou úmluvu, Pařížská úmluva, Římská úmluva a další důležité úmluvy.

V praktické části jsem porovnávala dvě letecké společnosti, které jsem si vybrala podle sympatií, českého původu ČSA a nejrychleji rozvíjející společnosti Emirates. Tyto dvě společnosti jsem porovnávala ve stejných kategoriích. Začala jsem popisovat destinace obou společností a závěrem této kapitoly bylo zhodnocení, které poukazuje na neustálé snižování destinací a nestálost letového plánu společnosti ČSA. Emirates své destinace zvyšuje do stále atraktivnějších míst a navyšuje denní frekvence. Další kapitolou, kterou jsem popsala, jsou flotily obou společností, kde bohužel ČSA rozprodaly své letadla a během 10 let se dostaly na třetinu původního počtu a dnes vlastní pouze 17 letadel. Emirates na rozdíl od ČSA nakupuje neustále nové přírůstky do svého letadlového parku a v dnešní době vlastní více než 240 letadel a dalších 160 má objednaných.

Porovnávala jsem i pohodlí na palubě letadla ve všech cestovních třídách, které společnosti nabízejí. U pohodlí na palubě letadla jsem se zaměřila na sedadla a pohodlí s nimi spojené v největších letounech ČSA a Emirates. Výsledkem je přehledná tabulka s rozměry délek a šířek sedadel v daných cestovních třídách. Dále jsem popsala nabídku občerstvení, které společnosti svým zákazníkům podávají. V poslední kapitole jsem vypsala všechny věrnostní programy, které zákazníkům přinášejí určité výhody a shrnula ostatní služby, s kterými se zákazníci mohou setkat.

Závěrem této práce bych chtěla dodat, že velmi sympatizuji s vedením, strategií a fungováním společnosti Emirates, která pro zákazníky dělá maximum a díky tomuto úsilí získává Emirates jedno ocenění za druhým. Z malého letiště na poušti se podařilo i díky velké podpoře státu vytvořit jedno z nejmodernějších letišť na světě. V této práci bych chtěla pochválit skvěle vytvořené webové stránky, z kterých se zákazník dozví maximum informací i zajímavostí.

Zatímco u ČSA je mi líto, že z letecké společnosti, která patří mezi nejstarší společnosti na světě, se potýká ve velkých problémech, které se odráží na dnešní situaci. Největším problémem vidím rozprodávání majetku, rušení destinací a nestálý letový plán.

7. Seznam použité literatury

- [1] ENTER - EDUKATIVNÍ PROGRAM NÁRODNÍHO TECHNICKÉHO MUZEA. *Balón* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.ntm.cz/data/projekty/muzejni-pedagogika/enter_balon.pdf
- [2] *Zázrak, který trval 12 sekund. Před 110 lety lidstvu narostla křídla* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://technet.idnes.cz/start-prvniho-letadla-bratri-wrightove-fc8-/tec_technika.aspx?c=A131216_111327_tec_technika_kuz
- [3] *Lous Blériot* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://sik.vse.cz/ss/louis.pdf>
- [4] *Chuck Yeager – muž, který prolomil zvukovou bariéru* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.gamepark.cz/chuck_yeager_muz_ktery_prolomil_zvukovou_barieru_414309.htm
- [5] BÍNA, Ladislav, David ŠOUREK a Zdeněk ŽIHLA. *Letecká doprava II.*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. ISBN 978-80-86841-07-6.
- [6] PRUŠA, Jiří. *Svět letecké dopravy*. Vyd. 1. Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9206-9.
- [7] *Historie* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/about-us/history.htm>
- [8] *Profil společnosti* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/about-us/corporation_profile.htm
- [9] ŠKAPA, Petr. *Základy dopravy*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita, 2008. ISBN 978-80-248-1521-3.
- [10] *Význam letecké dopravy* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/paralelni-draha/proc-paralelni-draha/vyznam-letecke-dopravy/>
- [11] *Předpisy: ICAO Annex LI* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://lis.rlp.cz/predpisy/predpisy/index.htm>

[12] *Předpisy: ICAO Annex L14* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: *Předpisy: ICAO Annex L14* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: *Předpisy: ICAO Annex L1* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://lis.rlp.cz/predpisy/predpisy/index.htm>

[13] PRUŠA, Jiří. *Letecká doprava*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN 80-7041-543-6.

[14] BÍNA, Ladislav a Zdeněk ŽIHLA. *Bezpečnost v obchodní letecké dopravě*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2011. ISBN 978-80-7204-707-9.

[15] *Destinace* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/destinations_offers/destinations_and_offers.aspx

[16] *Mapa destinací společnosti Emirates* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flash/route_map.aspx

[17] *České aerolinie* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Cesk%C3%A9_aerolinie

[18] *Kam létáme* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/flight-map.htm>

[19] *Naše flotila* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flying/our_fleet/our_fleet.aspx

[20] *Emirates* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Emirates>

[21] *Letadlová flotila* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/about-us/aircraft_fleet2.htm

[22] *Specifikace letadla Emirates A380* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flying/our_fleet/emirates_a380/emirates_a380_specifications.aspx

[23] *Ekonomická třída nemusí být horor: 5 komfortních letadel* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://g.cz/stastny-let>

- [24] *Emirates A380 - Economy class cabin* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <https://www.flickr.com/photos/jaffapix/13361075834>
- [25] *Sedadla* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/flying/seating/seating.aspx>
- [26] *Top 10: the longest non-stop flights in the world* [online]. [cit. 2015-08-14]. Dostupné z: <http://theluxurytravelexpert.com/2015/02/02/top-10-the-longest-non-stop-flights-in-the-world/>
- [27] *Mile-High Luxury: What a \$14,635 First-Class Ticket Will Buy* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: <http://www.popsugar.com/smart-living/Emirates-Airlines-Airbus-A380-1841800>
- [28] *Emirates Seat Maps* [online]. [cit. 2015-07-27]. Dostupné z: http://www.seatguru.com/airlines/Emirates_Airlines/Emirates_Airlines_Airbus_A380.php
- [29] *Airbus A330-300* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: <http://planes.axleageeks.com/l/234/Airbus-A330-300>
- [30] *České aerolinie a Korean Air: Základní fakta* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/ke_coop/ke_coop_a330.htm
- [31] *České aerolinie a Korean Air* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/ke_coop/ke_coop_about.htm
- [32] *„Nový“ starý letoun ČSA přiletěl do Prahy. Nízký průlet se nekonal* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: http://technet.idnes.cz/csa-korean-air-airbus-a330-300-hl7701-let-9269-dwd-/tec_technika.aspx?c=A130514_153048_tec_technika_kuz
- [33] *CSA - Czech Airlines Airbus A330-300 OK-YBA* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: <http://www.airplane-pictures.net/photo/289444/ok-yba-csa-czech-airlines-airbus-a330-300/>
- [34] *AIRBUS A330-300 (276)* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: <https://www.koreanair.com/global/en/traveling/fleet/A330-300/boeing-b777-300-seat-map1/>

- [35] *SKY VIEW: July 2015* [online]. [cit. 2015-07-29]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/ke_coop/ke_coop_a330/SkyView_JUL2015.pdf
- [36] *Stravování v Economy Class* [online]. [cit. 2015-07-30]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flying/dining/economy_class.aspx
- [37] *Stravování v Business Class* [online]. [cit. 2015-07-30]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flying/dining/business_class.aspx
- [38] *Stravování v First Class* [online]. [cit. 2015-07-30]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/flying/dining/first_class.aspx
- [39] *Jak se jí v letadle* [online]. [cit. 2015-07-30]. Dostupné z: <http://www.receptyonline.cz/jak-se-ji-v-letadle--1908.html>
- [40] *Letní speciál 2014: České aerolinie představují novou podobu cateringu z dílny Zátíší Group* [online]. [cit. 2015-08-04]. Dostupné z: <http://www.hrgcz.cz/letni-special-2014/ceske-aerolinie-predstavuji-novou-podobu-cateri>
- [41] *Sbírání mil* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/earning-miles.aspx>
- [42] *Zóny Skywards* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/skywards-zones.aspx>
- [43] *Zákaznické centrum* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/help/faq/1103000/what-are-the-differences-between-special-saver-flex-and-flex-plus-fares>
- [44] *Úrovně členství* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/membership-tiers/membership-tiers.aspx>
- [45] *Úrovně členství: Emirates Skywards Blue* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/membership-tiers/membership-tiers.aspx>

[46] *Úrovně členství: Emirates Skywards Silver* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/membership-tiers/membership-tiers.aspx>

[47] *Úrovně členství: Emirates Skywards Gold* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/membership-tiers/membership-tiers.aspx>

[48] *Úrovně členství: Emirates Skywards Platinum* [online]. [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/skywards/about/membership-tiers/membership-tiers.aspx>

[49] *Jak program funguje* [online]. [cit. 2015-08-11]. Dostupné z: https://www.emirates.com/cz/czech/business_rewards/howitworks/how_the_programme_works.aspx

[50] *O programu* [online]. [cit. 2015-08-11]. Dostupné z: *Jak program funguje* [online]. [cit. 2015-08-11]. Dostupné z: https://www.emirates.com/cz/czech/business_rewards/howitworks/how_the_programme_works.aspx

[51] *O programu: Vítejte v programu OK Plus Corporate* [online]. [cit. 2015-08-12]. Dostupné z: https://www.csa.cz/cs/ok_plus_corporate/okc_login_no_reg/okc_zaciname.htm

[52] *ČSA ruší pravidelnou linku do Atén. Měsíc a půl po startu* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/csa-po-mesici-a-pul-rusi-linku-do-aten-dsp-eko-doprava.aspx?c=A150807_142443_eko-doprava_fih

[53] *Stále více letadel i destinací* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: http://www.emirates.com/cz/czech/about/the_emirates_story.aspx

[54] *Exclusive Tours: V Airbusu A380* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://blog.exclusivetours.cz/2013/07/v-airbusu-a380/>

[55] *ČSA: Let do nebezpečí* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: http://neviditelnypes.lidovky.cz/csa-let-do-nebezpeci-04x/p_ekonomika.aspx?c=A130502_220506_p_ekonomika_wag

[56] *Welcome to the exciting world of Emirates Flight Catering* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://www.ekfc.com/index.asp>

[57] *Emirates získala ocenění časopisu Saveur za palubní stravování* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://stamgastagurman.cz/aktualita.php?id=1690>

[58] *ČESKÉ AEROLINIE a. s.: Výroční zpráva 2010* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/quicklinks/news/vyrocnizpravy/vz_2010.pdf

[59] *ČSA* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://www.filabrno.net/namety/CSA.htm>

[60] *Věrnostní program společnosti Emirates přilákal téměř 30 000 českých členů* [online]. [cit. 2015-08-23]. Dostupné z: <http://www.elogistika.info/vernostni-program-spolecnosti-emirates-prilakal-temer-30-000-ceskych-clenu/>

8. Seznam obrázků

Obrázek 1 – První motorový let [2]	13
Obrázek 2 – Mapa destinací Emirates [16].....	43
Obrázek 3 – Mapa destinací ČSA [18]	44
Obrázek 4 – Airbus A380-800 [22]	48
Obrázek 5 – Ekonomická třída v A380-800 [24]	50
Obrázek 6 – Business třída v A380-800 [26]	51
Obrázek 7 – První třída v A380-800 [27]	52
Obrázek 8 – Airbus A330-300 [29]	53
Obrázek 9 – Ekonomická třída v A330-300 [33]	55
Obrázek 10 – Business třída v A330-300 [31]	56
Obrázek 11 – Sedadlo Lie-Flat v lůžkové podobě [35]	56
Obrázek 12 – Menu v business třídě ČSA [40]	61

9. Seznam tabulek

Tabulka 1 – Flotila Emirates [20]	46
Tabulka 2 – Flotila ČSA [17]	47
Tabulka 3 – Šířka a délka sedadel	57
Tabulka 4 – Výhody s věrnostním programem	66
Tabulka 5 – Přehled služeb ČSA a Emirates	66

10. Přílohy

Příloha 1: **Rozložení sedadel v A380 [28]**

Příloha 2: **Rozložení sedadel v A330-300 [34]**

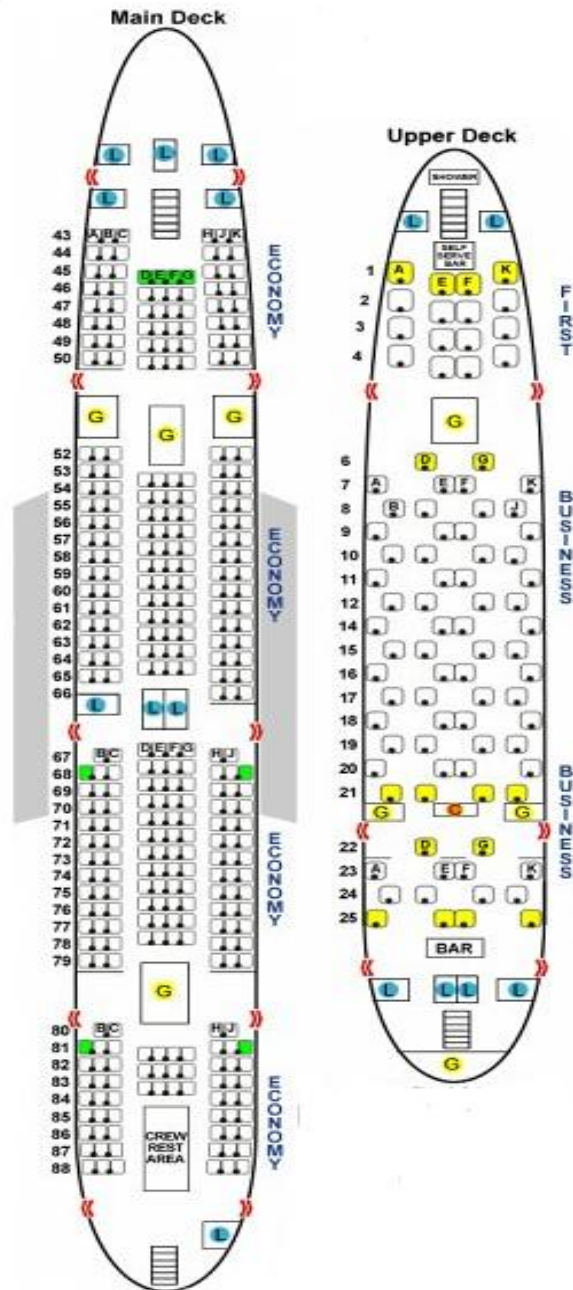
Příloha 3: **Menu v ekonomické třídě Emirates [36]**

Příloha 4: **Nápojový lístek v business třídě Emirates [37]**

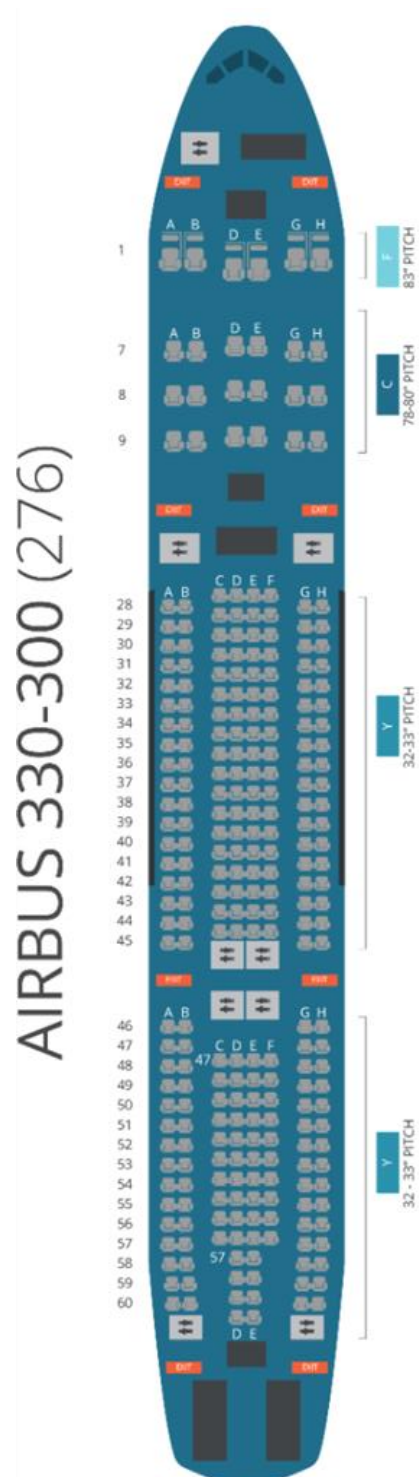
Příloha 5: **Jídelní lístek v business třídě Emirates [37]**

Příloha 6: **Menu v první třídě Emirates [38]**

Příloha 1: Rozložení sedadel v A380 [28]



Příloha 2: Rozložení sedadel v A330-300 [34]



Příloha 3: Menu v ekonomické třídě Emirates [36]

Předkrm

Uzený tuňák

Plátky uzeného tuňáka podávané s marinovaným zeleninovým salátem

Salát

Sezónní salát

Podávaný se španělským dresinkem

Hlavní chody

Kuřecí prsa

Grilovaná kuřecí prsa s karamelizovanými švestkami podávaná v brusinkové redukci, s bramborovou kaší, mladým špenátem a krájenou mrkví

Jehněčí špíz

Jehněčí plátek s několika druhy papriky marinovaný v arabském koření, grilovaný na dřevěném uhlí a podávaný s omáčkou provoněnou skořicí, s brokolicí, pečenou mladou kukuřicí a dušenou rýží

Dezert

Lepkavý datlový pudink

Lahodný dezert podávaný s karamelovou omáčkou

Sýr

Sýr a sušenky

Nápoje a čokolády

Čaj nebo káva

Čokolády

Příloha 4: Nápojový lístek v business třídě [37]

Barová služba

Aperitivy

Campari Bitter
Martini Vermouth – suché/sladké
Saké – Hakutsuru (japonské trasy)

Pivo

Výběr mezinárodních piv včetně značek Heineken, Budweiser, Amstel Light a Asahi (japonské trasy)

Koktejly

Black Russian, Bloody Mary, Bucks Fizz, Champagne Cocktail, Cosmopolitan (americké trasy), Fantasy Island, Kir Royal, Manhattan, Martini Cocktail Classic, Screwdriver, Vodka Martini

Lihoviny

Prémiová skotská whisky
18letá Chivas Regal
18letou Chivas Regal oceňují coby nejlepší skotskou whisky třídy „super premium“ mnozí světoví odborníci. Každý sud vybírá osobně hlavní míchač (blender) Colin Scott.

Single malt (sladová) whisky

15letá Glenfiddich
Nejprodávanější sladová whisky na světě stařená metodou solera. Zrající ve Skotsku po dobu minimálně 15 let ve třech různých vybraných typech sudů: americký burbon, španělské sherry a nový dub.

Irská whisky

Jameson
Jemnou irskou whisky Jameson míchanou v jediné palírně a třikrát destilovanou začal vyrábět John Jameson v roce 1780.

Koňak

Hennessy XO
Mimořádný koňak Hennessy XO, který byl vytvořen v roce 1870 původně pouze pro potěšení Hennessyho rodiny. Je kompozicí více než 100 špičkových eaux-de-vie starých až třicet let

Tennessee whisky

Jack Daniel's Old No. 7
Věhlasná značka, kterou si mohou vychutnávat milovníci whisky ve více než 200 zemích světa. Vanilkové a mléčné tóny jí dodávají vyváženou bohatou a medovou chuť

Vodka

Grey Goose
Grey Goose, která je oficiálně označovaná jako „nejchutnější vodka světa“, se vyrábí z těch nejlepších ingrediencí a sklepmistr (maitre de chai) Francois Thibault ji destiluje k dokonalosti.

Gin

Bombay Sapphire
Bombay Sapphire, nejlepší prémiový gin na světě, se vyrábí podle starodávného receptu z roku 1761. Je tvořen směsí deseti různých bylin, které mu dodávají jedinečnou chuť

Rum

Bacardi Superior
Další slavný nápoj, dokonalá přísada do koktejlů a oblíbený Hemmingwayův nápoj během jeho života na Kubě. Bacardi Superior je po celá desetiletí jedním z nejoblíbenějších destilátů na světě

Likéry

Bailey's Irish Cream
Oceňovaná dokonalá směs jemné irské smetany s kvalitními destiláty a whisky

Tia Maria

Tia Maria, jejíž recept pochází z poloviny 17. století, je exotickým extraktem vanilky a té nejjemnější, dokonale pražené kávy s dotekem jamajského rumu

Drambuie

Toto dokonalé synonymum skotského likéru z whisky se vyrábí ze směsí pocházejících z oblasti Speyside

Cointreau

Úžasná kombinace sladkého, aromatického a hořkého pomeranče doplněného jemným alkoholem. Podává se buď na ledu pro završení dokonalého zážitku z jídla, nebo v míchaném nápoji s čerstvým džusem, aby zahnal vaši žízeň

Příloha 5: Jídelní lístek v business třídě [37]

Snídaně
Džus Ovocné džusy osvěžující výběr chlazených džusů
Ovoce Snídaňové ovoce sezónní výběr toho nejlepšího čerstvě sklizeného ovoce
Jogurt vybraný jogurt s ovocnou příchutí
Chléb Snídaňový košík s chlebem různé druhy čerstvě upečeného chleba, máslové croissanty a křupavé pečivo podávané s máslem a zavařeninou
Teplé nápoje Čaj černé a bylinkové čaje z celého světa
Káva připravená na objednávku – bez kofeinu, espresso nebo cappuccino dle vašeho výběru
Oběd
Předkrm Tradiční místní arabské mezze chutě našeho domova, prezentované jako velkorysá nabídka tradičních arabských lahodných pokrmů včetně salátu z hummusu, artyčoků a hub, loubieh bíl zeit a baba ghannouj, doplněné místní oblohou
Výběr mořských plodů rybářská hostina, v níž hrají hlavní roli uzený losos a krevety a mušle marinované v čerstvém kopru, podávané s omáčkou z avokáda
Hlavní chod Lamb noisette jemný jehněčí filet grilovaný na dřevěném uhlí a potíraný vlastní šťávou, podávaný s pečenou sezónní zeleninou a smetanovými šťouchanými brambory
Plněná kuřecí prsíčka křehká kuřecí prsa jemně plněná sýrem, podávaná s dušenými cherry rajčátky, dušenou sezónní zeleninou a doziatova opečenými brambory
Krevety biryani krevety marinované v aromatickém koření a pomalu vařené s rýží, posypané praženými oříšky kešu, rozinkami a cibulkou
Chléb Chlebový košík vybrat si můžete ze široké nabídky čerstvě upečených rohlíčků a chlebů
Dezerty, sýry a ovoce Jogurtová pěna našlehaný smetanový dezert posypaný a zdobený čokoládou
Craquelin čokoládovo-oříškový koláč lehký jako pítko s křupavým základem z lískových oříšků pokrytých čokoládovým krémem
Sýrové prkénko pečlivě vybraný sortiment těch nejlepších sýrů z celého světa, mezi kterými najdete Vintage Reserve Cheddar, Capricorn Somerset, Camembert, Chaumes a Stilton, podávaných s hroznovým vínem, krekrý a sušeným ovocem
Výběr ovoce sezónní výběr toho nejlepšího čerstvě sklizeného ovoce
Teplé nápoje Čaj černé a bylinkové čaje z celého světa
Káva připravená na objednávku – bez kofeinu, espresso nebo cappuccino dle vašeho výběru
Čokolády jemné luxusní čokolády

Příloha 6: Menu v první třídě [38]

Koktejly a chuťovky

Výběr koktejlů a studených chuťovek

Předkrmy

Íránský kaviár z volné přírody

Podává se s tradiční přílohou, kysanou smetanou a bliny

Arabské mezze

Výběr tradičních drobných arabských předkrmů zvaných mezze, v nichž nechybí okurka plněná sýrem labneh s mletým kořením ze škumpy, moutabel (uzený lilék), salát se sýrem shanklish, marinovaná zelenina loubieh v rajčatové mistiche, sýrová samosa, suchý salám sujuk se sýrem haloumi, masové kuličky kibbeh plněné ratatouille, obalované krevety

Uzené mandarinkové kuře

Uzená kuřecí prsa v mandarinkové marinádě krájená na tenké plátky, podávaná na salátu z čočky s kořeněným dresinkem zaatar

Polévka z rajčat a okry

Pikantní rajčatová polévka s mladou okrou krájenou na plátky, podávaná s opečenými krutony

Salát

Čerstvě připravený salát

Salát, který vám posádka připraví dle vašeho přání, s výběrem příloh, servírovaný s majonézou s pečenou červenou paprikou nebo s italskou octovou zálivkou

Hlavní chody

Samka harra

Marinované filety z kanice podávané s pomerančem ochucenou omáčkou, jimž dodává na pikantnosti paprička jalapeño

Dušené hovězí v kokosovém mléce

Na nudličky trhané plátky křehkého hovězího, dušené a podávané v kokosové omáčce, zdobené lístky koriandru a smaženou červenou paprikou

Glazovaná kachní prsa

Kachní prsa glazovaná lesním medem, pečená a podávaná s jemnou třešňovou omáčkou

Lasagne s lilkem

Vrstvy špenátových těstovin a grilovaných plátků lilku podávané s krémovou mozzarellovou omáčkou, pokapané rajčatovým pestem

Zelenina

Smetanový fenykl, brokolicové suflé, směs vykrajované zeleniny, pařížské brambory s bylinkami a dušenou rýží

Dezerty

Banánový pudink

Pečený pudink z banánů a pekanových ořechů podávaný s polotekutou šlehačkou

Jahodový cheesecake

Tradiční domácí cheesecake s čerstvými jahodami

Sýr

Mezinárodní sýrové prkénko

Výběr mezinárodních sýrů podávaný s krekry, hroznovým vínem a krájenou syrovou zeleninou s dipem

Ovoce

Výběr sezónního ovoce