



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**  
**FAKULTA DOPRAVNÍ**

*Alžběta Medová*

**SROVNÁNÍ VYBRANÝCH LETIŠŤ VE STŘEDNÍ  
EVROPĚ Z POHLEDU CETUJÍCÍHO**

Bakalářská práce

**2018**

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

d ě k a n

Konviktská 20, 110 00 Praha 1



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

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

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

**Alžběta Medová**

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

**B 3710 – LOG – Logistika a řízení dopravních procesů**

Název tématu (česky): **Srovnání vybraných letišť ve střední Evropě  
z pohledu cestujícího**

Název tématu (anglicky): **Selected Airports in the Central Europe Comparison by  
the Passenger's View**

### **Zásady pro vypracování**

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

- Základní charakteristika vybraných civilních letišť ve střední Evropě (v Praze, Vídni, Drážďanech)
- Možnosti odbavení – standartní, online, self check-in desk
- Doprava na letiště, parkování
- Mobilní aplikace využívané daným letištěm, možnosti pro rodiče s dětmi, jazyková vybavenost personálu na letišti, jazyk webových stránek
- Porovnání nabízených letů
- Definování metodiky srovnání letišť
- Dotazníková šetření mezi cestujícími
- Vyhodnocení osobní zkušenosti cestujících
- Zhodnocení vyjmenovaných aspektů, porovnání letišť mezi sebou
- Návrh možných zlepšení



Rozsah grafických prací: podle charakteru tématu bakalářské práce

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

Seznam odborné literatury: Kerner, L., Kulčák, L., Sýkora, V. Provozní aspekty letišť. Vydavatelství ČVUT, 2003

Bína, L., Šourek, D., Žihla, Z. Letecká doprava II. VŠO, 2007

Průša, J. a kolektiv. Svět letecké dopravy. Galileo CEE Service ČR s. r. o., 2007

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

Datum zadání bakalářské práce: **30. června 2017**

(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: **27. srpna 2018**

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

L. S.

doc. Ing. Lukáš Týfa, Ph.D.

vedoucí

Ústavu logistiky a managementu dopravy



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

děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.

Alžběta Medová

jméno a podpis studenta

V Praze dne .....30. června 2017

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce paní Ing. Petře Skolilové za odborné vedení práce a cenné rady při konzultacích, které mi pomohly při zpracování. Dále patří poděkování mé rodině a blízkým přátelům za podporu, kterou mi po celou dobu studií, a především v době zpracování bakalářské práce poskytovali.

## **Prohlášení**

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě bakalářskou práci, zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze Fakultě dopravní.

Prohlašuji, že jsem předloženou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem č.1/2009 „O dodržování etických principů při přípravě vysokoškolských závěrečných prací.“

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

V Praze dne 27.8.2018

.....

Podpis

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

SROVNÁNÍ VYBRANÝCH LETIŠŤ VE STŘEDNÍ EVROPĚ Z POHLEDU CETUJÍCÍHO

Bakalářská práce

Srpen 2018

Alžběta Medová

**ABSTRAKT:**

Předmětem této bakalářské práce je porovnání vybraných letišť centrální Evropy, tedy Letiště Václava Havla v Praze, Vienna International Airport a Dresden International Airport. V teoretické části práce jsou blíže popsána jednotlivá letiště, včetně stručné historie a jejich provozních výsledků. Praktická část obsahuje jak obecná, tak subjektivní srovnání úrovně a množství služeb jednotlivých letišť, která jsou výsledkem rešerší a dotazníku. Výsledky těchto srovnání jsou uvedené v závěru.

KLÍČOVÁ SLOVA: Letecká osobní doprava, Letiště, Cestující, Služby na letišti

**ABSTRACT:**

The subject of this bachelor thesis is comparison of selected airports in central Europe, namely Václav Havel Airport in Prague, Vienna International Airport and Dresden International Airport. In the theoretical part of the thesis are described in detail the individual airports, including a brief history and their operational results. The practical part contains both a general and a subjective comparison of the level and number of services of individual airports resulting from searches and questionnaires. The results of these comparisons are summarized below.

KEY WORDS: Air passenger services, Airports, Passengers, Airport services

## Obsah

1. Úvod .....	6
2. Popis vybraných letišť .....	7
2.1. Letiště Václava Havla Praha .....	9
2.1.1. Historie letiště .....	9
2.1.2. Provozní výsledky letiště .....	10
2.2. Vienna International Airport .....	12
2.2.1. Historie letiště .....	12
2.2.2. Provozní výsledky letiště .....	12
2.3. Dresden International Airport .....	14
2.3.1. Historie letiště .....	14
2.3.2. Provozní výsledky letiště .....	15
3. Srovnání letišť na základě zvolených parametrů .....	17
3.1. Porovnávané parametry .....	17
3.1.1. Odbavení cestujících a zavazadel .....	17
3.1.2. Doprava na letiště .....	21
3.1.3. Parkování na letišti .....	23
3.1.4. Salonky .....	26
3.1.5. Ubytování na letišti .....	27
3.1.6. Mobilní aplikace .....	28
3.1.7. Cestující s omezenou pohyblivostí .....	29
3.1.8. Porovnání nabízených letů .....	30
3.1.9. Ostatní služby .....	30
3.2. Obecné shrnutí .....	31
4. Srovnání na základě subjektivních pohledů cestujících .....	32
4.1. Zkušenost s vybranými letišti .....	33

4.2.	Hodnocení vybraných letišť .....	35
4.3.	Úroveň dopravní obslužnosti .....	37
4.4.	Úroveň nabízených služeb.....	39
5.	Závěr .....	41
6.	Seznam obrázků.....	44
7.	Seznam tabulek .....	44
8.	Seznam grafů .....	45
9.	Seznam použité literatury .....	46

## 1. Úvod

Rozmach v posledních desetiletích, liberalizace v 90. letech a také technický a technologický rozvoj utvořil z letecké dopravy nejbezpečnější, nejrychlejší a nej pohodlnější způsob přepravy, jaký zatím člověk poznal. Letecká doprava už není jen výsadou bohatých, ale je dostupná téměř všem, jak pro pracovní, tak soukromé využití. I to je důvod zaměření mé bakalářské práce. Mnozí moji vrstevníci považují létání za běžnou součást svého života. Jelikož má moje generace mnohem více možností, využívá hojně letecké dopravy a objevuje svět. K porovnání vybraných letišť mě vedla nejen každoroční situace letních prázdnin, kdy na sociálních sítích vidím fotografie z nejrůznějších koutů světa, ale i domněnka, že mladí lidé jsou zcestovalí a místem jejich odletů už není jen Praha, ale i další blízká zahraniční letiště. V rámci této bakalářské práce to budou letiště ve Vídni a v Drážďanech, jejichž služby, předpokládám, využívá stále více cestujících z České republiky. I bez bližšího zkoumání většina lidí tuší, že se nejedná o stejně velká nebo významná letiště. V mém výběru jsou však z toho důvodu, že jsou pro obyvatele České republiky v dostupné vzdálenosti a v rámci tohoto aspektu mohou „soupeřit“ s letištem Václava Havla v Praze. Například pro cestující z Brna je bližší letiště ve Vídni než v Praze a obyvatele Ústeckého kraje se stejně tak mohou rozhodovat mezi Letištem Václava Havla a Dresden International Airport. Má vzdálenost na výběr letiště takový vliv a jaké další aspekty mohou ovlivnit rozhodnutí cestujících?

Mým cílem je zjistit, zda si mohou vybraná letiště konkurovat v boji o zákazníky z obecného hlediska a také jaký pohled mají na věc sami cestující. V teoretické části budou nejprve z toho důvodu podrobněji popsána vybraná letiště, včetně stručné historie a jejich provozních výsledků za posledních 5 let, na kterých lze sledovat jejich rozvoj.

Stěžejní částí práce je praktická část. Rozdělena je do dvou oddílů. Zde se budu zabývat srovnáním vybraných letišť v konkrétních parametrech. V prvním oddílu budou tyto parametry (např. doprava na letiště, parkování, možnosti odbavení atd.) pospány na základě obecně dostupných informací z oficiálních webových stránek jednotlivých letišť. V druhém oddílu se pokusím porovnat tato letiště prostřednictvím subjektivních názorů jednotlivých cestujících, získaných z odpovědí krátkého dotazníkového šetření, a zjistit tak negativa i pozitiva pražského, vídeňského a drážďanského letiště a úroveň poskytovaných služeb. V závěru pak dojde ke zhodnocení získaných informací a výsledků šetření.



## 2. Popis vybraných letišť

První zmínky o touze člověka ovládnout vzdušný prostor sahají podle čínských legend až do 2. tisíciletí př. n. l. V Evropě je v oblasti letectví nejznámější řecká legenda o Ikarovi ze 7. stol. př. n. l. Výzkumem letu se dlouhodobě zabýval i Leonardo da Vinci. Po neúspěších s napodobováním ptačího letu a vzletu prvních horkovzdušných balonů přišli bratři Wrightové v roce 1903 s prvním vzletem řízeného motorového letadla. V českých zemích se stal průkopníkem letecké dopravy Ing. Jan Kašpar. Od prvních vzletů přes světové války, mezinárodní konference, zavedení proudových letadel, liberalizaci až k zásadnímu rozmachu využívání IT technologií prošla letecká doprava za posledních sto let obrovskou změnou a stala se globálním odvětvím, které v růstu omezuje už jen fyzikální zákony a kapacitní limity.

Organizace světové letecké dopravy se skládá ze 4 základních prvků infrastruktury.

Jsou jimi:

- letiště
- letecké navigační služby
- letecký dopravce
- regulační systém.

Letiště a služby letového provozu umožňují provozovatelům letecké dopravy nakládat a vykládat cestující, jejich zavazadla, zboží a poštu a dopravovat je do místa určení. Celý tento proces se uskutečňuje pod dozorem regulátora. Letiště plní v procesu letecké přepravy několik úloh. Pro zajištění vlastního provozu letadel jsou letiště vybavena systémem vzletových a přistávacích drah, pojízďecími drahami a parkovacím prostorem pro letadla nebo zařízeními pro jejich údržbu a opravy. Dále má sloužit také jednotlivým cestujícím při procesu odbavení, pasové a celní kontrole nebo nástupu do letadla. V areálu odbavovací budovy poskytuje letiště cestujícím i řadu doplňkových služeb. Ve vztahu s cestujícími je letiště počátečním i koncovým bodem vlastní přepravy a zde se také rozhoduje o její kvalitě či efektivnosti.

Zákon o civilním letectví ČR uvádí, že: "Letištěm je územně vymezená a vhodným způsobem upravená plocha, včetně souboru staveb a zařízení, trvale určená ke vzletům a přistávání letadel a k pohybu letadel s tím souvisejícím."

Letiště lze rozdělit na vnitrostátní a mezinárodní. Mezinárodní letiště lze definovat jako celní letiště, která jsou vybavena pro uskutečňování jak letů vnitrostátních, tak i letů, při nichž jsou překročeny hranice státu. Z toho důvodu musí být letiště vybaveno celní a pasovou

kontrolou, zdravotní, veterinární a jinou kontrolou. Tato letiště jsou považována za přirozené monopoly, i přes to mezi nimi existuje značná konkurence, která je způsobena například překrytím spádových oblastí, kdy letiště soupeří o stejnou klientelu, nebo možností dosažení cíle cesty z více letišť. Vzhledem k rostoucí konkurenci hraje důležitou roli také analýza a průzkum trhu a potřeb zákazníků. Jelikož zákazníci nejsou homogenní skupinou, záleží na poznání potřeb každé z nich úspěšnost letiště. Analýza názorů zákazníků a srovnání letišť bude popsána v praktické části práce. [1, 2]

## 2.1. Letiště Václava Havla Praha

Mezinárodní letiště v Praze, dříve Praha – Ruzyně (IATA: PRG, ICAO: LKPR), je veřejné mezinárodní letiště ležící na severozápadním okraji Prahy. Je určeno jak pro mezinárodní, tak pro vnitrostátní, pravidelný i nepravidelný letový provoz. Letiště je leteckou základnou pro České aerolinie, Travel Service, SmartWings, Ryanair, Wizz Air a Air Cargo Global. Provozovatelem je akciová společnost Letiště Praha, a. s., 100 % vlastněná akciovou společností Český Aeroholding. V čele Letiště Praha, a. s., stojí čtyřčlenné představenstvo, jehož předsedou je Václav Řehoř.

Provoz na letišti je rozdělen do několika terminálů podle typu dopravy. Terminály slouží pro pravidelnou osobní dopravu (severní), nákladní dopravu (cargo) a individuální a speciální doprava (jižní).

- Terminál T1 (dříve Sever 1) - slouží letům mimo Schengenský prostor
- Terminál T2 (dříve Sever 2) – využívá se pro lety v Schengenském prostoru
- Menzies Aviation - Cargo 2
- Skyport - Cargo 1
- Terminál T3 General Aviation (dříve Jih 2) - obsluhuje soukromé lety (aerotaxi), business jety a charterové lety
- Terminál T4 Military (staré letiště, dříve Jih 1) - slouží pouze pro státně důležité lety, především pro přílety a odlety politiků a diplomatů, terminál je ve správě ministerstva obrany [3]

### 2.1.1. Historie letiště

Výstavba letiště Praha – Ruzyně byla zahájena v červenci 1932 a oficiální uvedení do provozu proběhlo 5. dubna 1937. Během okupace a 2. světové války byla zrušena československá letecká doprava a československá letadla byla využívána pro potřeby německé armády. Letištní hangáry se začaly využívat pro opravy vojenských letadel. I během války pokračovala výstavba dráhového systému a v roce 1945 disponovalo letiště čtyřmi drahami o délkách od 950 do 1800 metrů. Po válce byl na letišti rychle obnoven civilní provoz a letiště bylo postupně modernizováno. Došlo k prodloužení vzletových a přistávacích drah, doplnění systému pojezdových drah a světelného zabezpečovacího zařízení. V 60. letech bylo rozhodnuto o výstavbě nového terminálu Sever. Nová odbavovací budova byla slavnostně otevřena v červnu 1968. Již před koncem století začal počet cestujících rychle stoupat, proto se v roce 1995 započalo se stavbou nového odbavovacího komplexu a parkoviště. Terminál byl zprovozněn o dva roky později, ve stejné době vznikl i Terminál

T3, který je k dispozici především pro soukromé lety. Na počátku milénia, v roce 2001, přesáhl počet cestujících šest milionů. O čtyři roky později už to byla hranice 10 milionů. V květnu 2012 prošla hlavní dráha RWY 06/24 generální opravou. Téhož roku došlo ke změně názvu z Letiště Praha na Letiště Václava Havla Praha. [4]

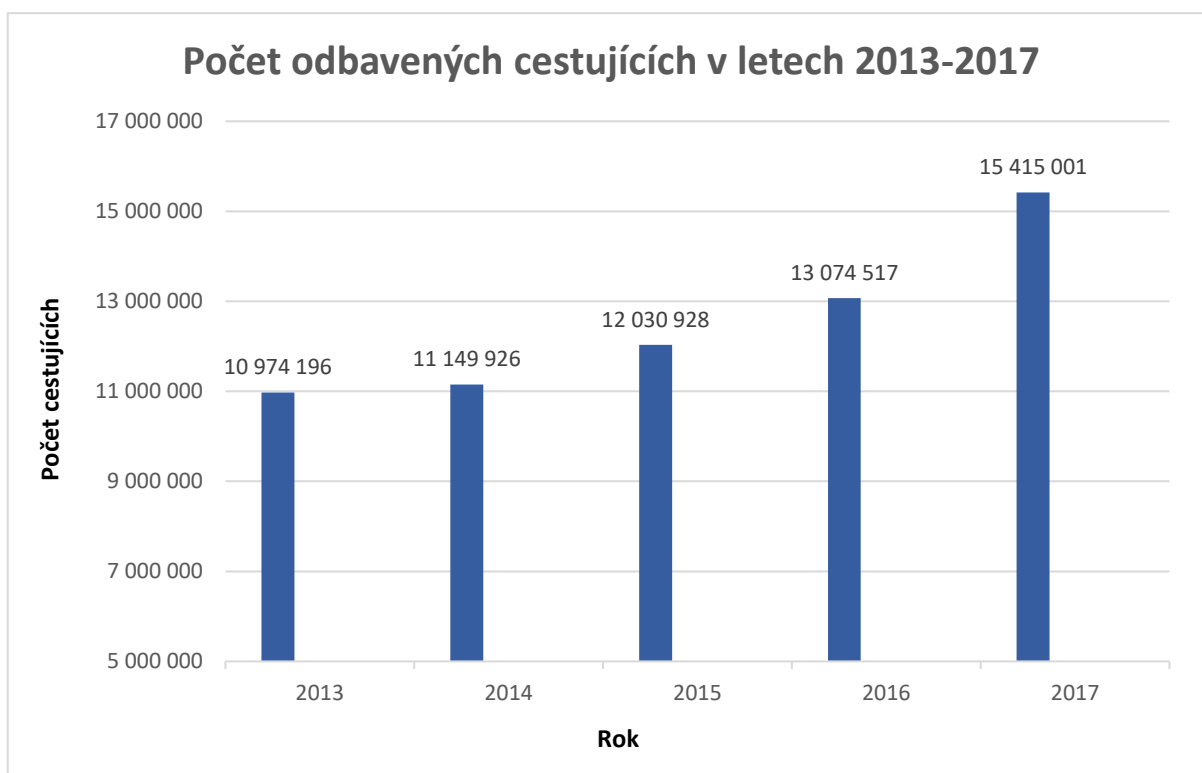
### 2.1.2. Provozní výsledky letiště

Pražské letiště je jedno z nejrychleji se rozvíjejících letišť svého typu (15–25 milionů odbavených cestujících). O tom svědčí i data v následující tabulce (1). V roce 2017 přesáhl počet odbavených cestujících 15 milionů. Meziročně se jedná o téměř osmnácti procentní nárůst. Jedná se tedy o rozdíl více jak 2 milionů. V počtu pohybů (tedy vzletů a přistání) se nejedná o tak rapidní růst, přesto je navýšení o více jak osm procent značné. Celkově se tedy dostáváme na 148 283 pohybů za rok.

Tabulka 1: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [5])

Počet cestujících	15 415 001	změna oproti 2016	+17,9 %
Počet pohybů	148 283	změna oproti 2016	+8,4 %

V další tabulce je vidět srovnání počtu cestujících na pražském letišti za uplynulých pět let. Přestože se jedná o srovnání za relativně krátkou dobu, je zde vidět rok od roku větší meziroční nárůst v počtu cestujících. Za největším rozdílem, mezi roky 2016 a 2017, stojí otevírání nových linek, rozšiřování kapacit na linkách stávajících a příchod nových dopravců.



Graf 1: Počet odbavených cestujících na Letišti Václava Havla v Praze (zdroj: autor, s použitím dat [5])

Nejčastěji se z Prahy létá do Velké Británie (celkem do 15 destinací), dále do Itálie, Německa, Ruska a Francie. Nejvytíženější destinací je již několik let po sobě Londýn. Loňský rok už z Prahy létaly linky na všech šest mezinárodních letišť. Následovala Paříž, Moskva, Amsterdam a Frankfurt. V roce 2017 bylo zavedeno celkem 16 nových linek. Patřil mezi ně například Reykjavík, Londýn/City a Londýn/Southend, Ejlat, Krakov, Kaliningrad nebo Trapani. [6]

Tabulka 2: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [5])

1.	Londýn	1 247 330 cestujících
2.	Paříž	846 977 cestujících
3.	Moskva	824 227 cestujících
4.	Amsterdam	658 694 cestujících
5.	Frankfurt	521 014 cestujících

Tabulka 3: 5 nejnavštěvovanějších zemí (zdroj: autor, s použitím dat [5])

1.	Velká Británie	1 823 812 cestujících
2.	Itálie	1 354 101 cestujících
3.	Německo	1 252 895 cestujících
4.	Rusko	1 199 932 cestujících
5.	Francie	1 044 994 cestujících



Obrázek 1 : Letiště Václava Havla v Praze (zdroj: [7])

## 2.2. Vienna International Airport

Mezinárodní letiště ve Vídni (IATA: VIE, ICAO: LOWW) se nachází 18 km od centra Vídně v oblasti Schwechat. Jedná se o nejrušnější a největší letiště v Rakousku. Je zde letecká základna aerolinek Eurowings, Austrian Airlines, easyJet Europe a Laudamotion (2018). V roce 2017 zkrachovala letecká společnost Niki, která zde měla hlavní leteckou základnu. Provozovatelem letiště je společnost Flughafen Wien AG v čele s Julianem Jägrem a Günthrem Ofnerem.

Letiště Vídeň disponuje čtyřmi terminály pro odbavení pravidelné osobní dopravy:

- Terminál 1 – využíván především společnostmi, které jsou součástí aliancí SkyTeam a OneWorld, v roce 2013 prošel rekonstrukcí
- Terminál 1 A – slouží pro nízkonákladové dopravce
- Terminál 2 – je od roku 2017 uzavřen kvůli rekonstrukci, veškerý pohyb byl přesunut na Terminál 1
- Terminál 3 - slouží rakouské národní aerolinii Austrian Airlines a alianci Star Alliance, dále sem létají společnosti jako Emirates, Qatar Airways, či El Al, které nepatří do žádné z aliancí

### 2.2.1. Historie letiště

Letiště Vídeň-Schwechat (přeloženo z originálu) bylo postaveno v roce 1938 a sloužilo jako vojenské letiště německé Luftwaffe za druhé světové války. V roce 1945 bylo převzato britskými úřady. Jako hlavní vídeňské a rakouské letiště funguje od roku 1954, kdy nahradilo starší letiště v Aspernu. Nacházela se zde pouze jedna vzletová a přistávací dráha, ta se dočkala v roce 1959 rekonstrukce a byla prodloužena na 3 000 metrů. V roce 1972 byla, kvůli navýšení kapacity, vybudována druhá vzletová a přistávací dráha. Dlouho dobu fungovalo letiště pouze s jedním terminálem. Nová odbavovací budova se začala stavět v roce 1960 a do provozu se zapojila až v roce 1992. Pozitivní dopad na situaci vídeňského letiště měly pád železné opony a pozdější rozšíření schengenského prostoru. Vývoj letiště byl výrazněji zbrzděn pouze globální ekonomickou krizí v roce 2009. Letiště dnes disponuje celkem čtyřmi terminály: Terminál 1, Terminál 2, Terminál 1 A a nejnovější Terminál 3, který byl otevřen v červnu 2012. [8, 9]

### 2.2.2. Provozní výsledky letiště

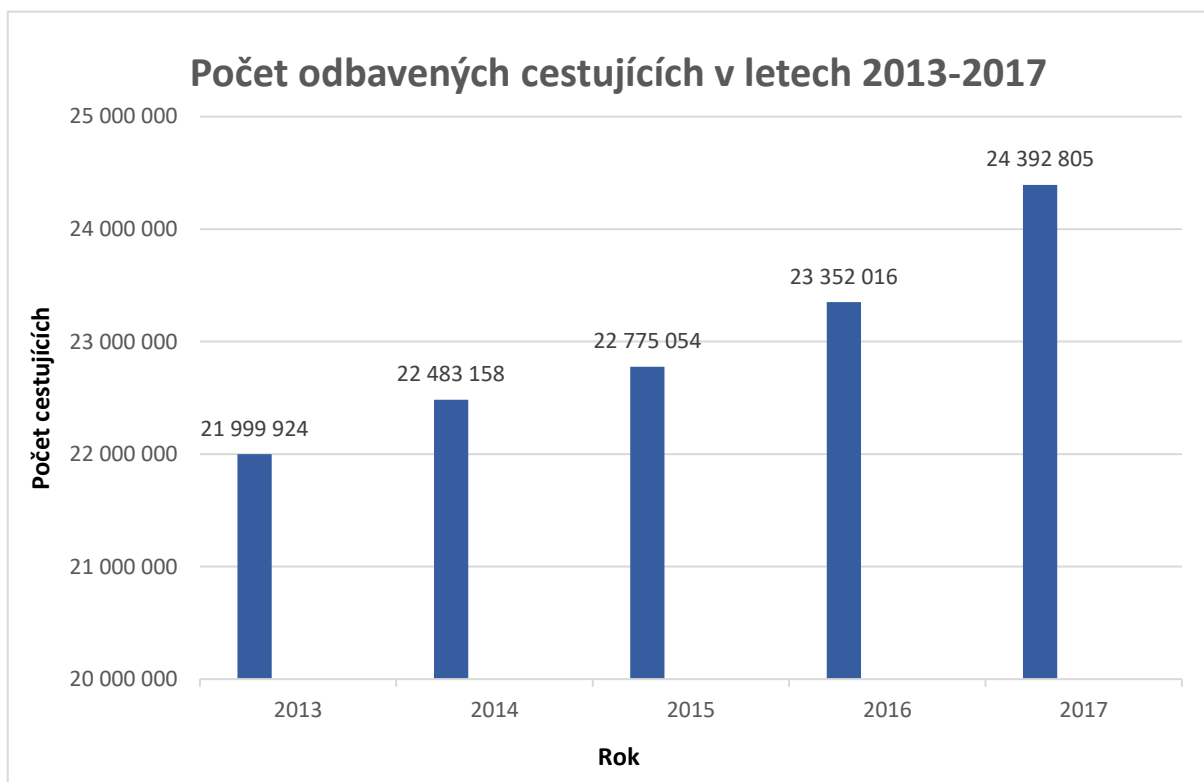
V roce 2017 překročil počet cestujících poprvé hranici 24 milionů. Oproti předchozímu roku je to nárůst o 4,5 %. Počet letových pohybů zaznamenal jen minimální propad o necelé jedno procento. Na výkonnost letiště měly pozitivní vliv zejména dálkové trasy, stejně jako nová spojení i zvýšení frekvencí spojení stávajících nebo rozšíření nabídky společnostmi Austrian

Airlines, EuroWings a easyJet. Všechna tato pozitiva dostatečně vykompenzovala negativní vývoj ve společnostech NIKI (- 71 %) a Airberlin (- 44 %). [10]

Tabulka 4: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [11])

Počet cestujících	24 392 805	změna oproti 2016	+4,5 %
Počet pohybů	224 568	změna oproti 2016	-0,8 %

Růst počtu cestujících na vídeňském letišti je pozvolný a téměř konstantní. Meziročně se jedná o nárůsty od 1,5 % do 4,5 %. Při srovnání s pražským letištěm je vidět, že je počet cestujících v roce 2017 téměř dvakrát menší, za to meziroční nárůst je v Praze více jak trojnásobný. Za posledních pět let vzrostl počet cestujících o 2,5 milionu.



Graf 2: Počet odbavených cestujících na Vienna international Airport (zdroj: autor, s použitím dat [11, 12, 13, 14, 15])

Nejčastěji se z Vídně uskutečňují lety v rámci evropského kontinentu. Zde vede Londýn a Frankfurt, obě destinace s více jak půl milionem cestujících, Zurich a dále německá města Berlín a Düsseldorf. Atraktivní jsou i destinace na Blízkém východě, například Dubaj, Tel Aviv, Teherán nebo Ammán. Lety na dlouhou vzdálenost vedly nejčastěji do Bangkoku, Taipei nebo Pekingu. [10]

Tabulka 5: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [10])

1.	Londýn	602 134 cestujících
2.	Frankfurt	597 923 cestujících
3.	Zurich	496 935 cestujících
4.	Berlín	432 824 cestujících
5.	Düsseldorf	425 579 cestujících



Obrázek 2: Vienna International Airport (zdroj: [16])

### 2.3. Dresden International Airport

Letiště Drážďany (IATA: DRS, ICAO: EDDC) je mezinárodní letiště vzdálené 9 km severně od centra města, v městské části Klotzsche, poblíž dálnice A4 směrem na Berlín. Zajišťuje spojení spádové oblasti (také severní Čechy) především na vnitrostátní a kontinentální úrovni. V létě se jedná víceméně o dovolenkové destinace u moře. Provozovatelem letiště je Dresden Flughafen GmbH (dceřinná společnost Mitteldeutsche Flughafen AG). Výkonným ředitelem je od listopadu 2013 Markus Kopp.

Kapacita letiště činí 3,5 milionu cestujících ročně, jeho provoz tedy zajišťují pouze dva terminály. Jeden je určen pro pravidelnou osobní dopravu, druhý slouží jako cargo terminál.

#### 2.3.1. Historie letiště

Drážďanské letiště bylo otevřeno v roce 1935. Později sloužilo nejen jako civilní letiště, ale také jako podpora vzdušných sil německé armády. Nejdůležitější linkou byl tehdy spoj Berlín – Drážďany – Praha – Vídeň. Civilní provoz byl v roce 1940 zastaven. Po válce bylo letiště využíváno i nadále pro vojenské účely, ovšem sovětskými vojsky. Do komerčního provozu



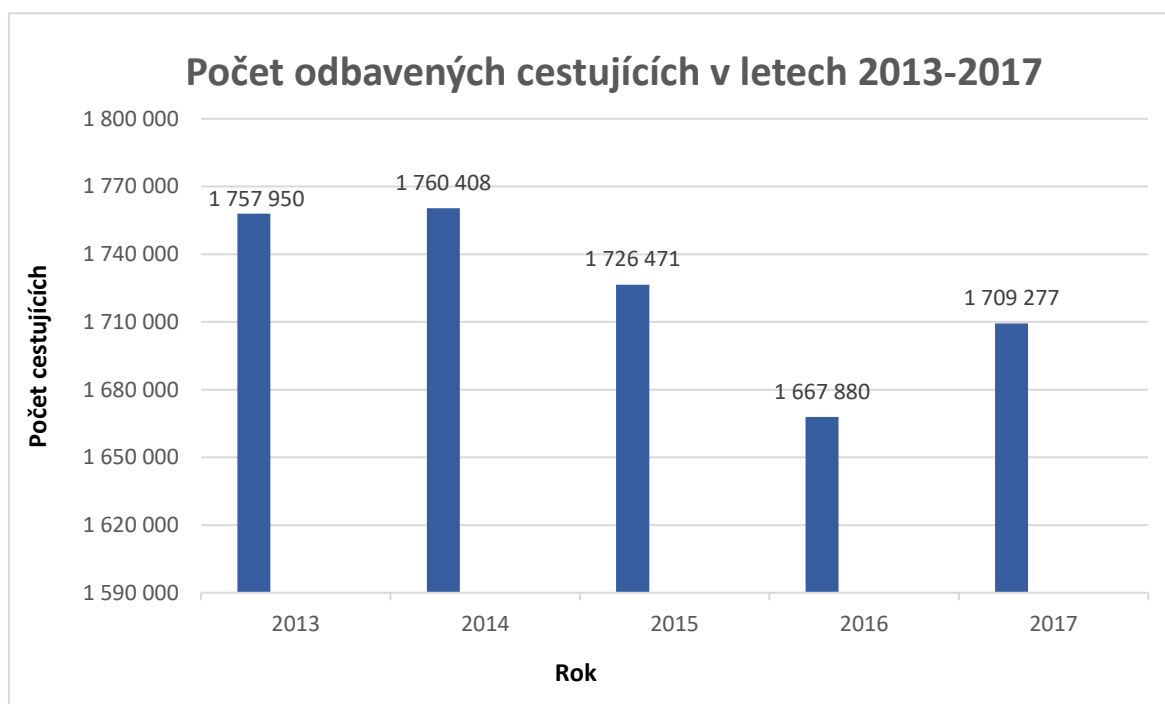
bylo letiště znovu uvedeno v roce 1957. Letiště se stalo centrem východoněmeckého leteckého průmyslu. Koncem 80. let prošlo letiště rozsáhlou rekonstrukcí. Dalšího rozšíření a modernizace se dočkalo v průběhu 90. let. V té době došlo také k rozšíření nabídky o nové destinace v západní Evropě. Tím značně vzrostl význam a také provoz na letišti. Z toho důvodu byl v roce 2001 otevřen nový moderní terminál, přestavěný z letištního hangáru, s odbavovací kapacitou 3,5 milionu cestujících ročně. [17, 20]

### 2.3.2. Provozní výsledky letiště

V porovnání s rokem 2016 se počet cestujících na drážďanském letišti zvýšil o 2,5 %. Je to způsobeno především rostoucím počtem letů společnosti Germania, jejíž nabídka se v roce 2018 ještě rozšíří. Podařilo se tak zmírnit i negativní dopad ze zrušení pravidelné linky společnosti Air Berlin do Düsseldorfu. [18]

Tabulka 6: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [18])

Počet cestujících	1 709 277	změna oproti 2016	+2,5 %
Počet pohybů	29 216	změna oproti 2016	-3,8 %



Graf 3: Počet odbavených cestujících na Dresden International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [17])

Počet cestujících se za posledních 5 let držel nad hranicí 1,7 milionu odbavených cestujících. Jedinou výjimkou je propad v roce 2016, kdy hrála významnou roli politická situace v „dovolenkových“ destinacích, např. v Turecku, Egyptě, Tunisku a Řecku. Jen u těchto linek poklesl počet cestujících o 111 000. Dalším faktorem bylo i zrušení celkem 136 letů, což znemožnilo nástup zhruba 11 000 cestujících. Přesto zaznamenalo letiště

v Drážďanech růst do destinací ve Španělsku, Portugalsku a na Kypr. Slibně odstartovala i nová linka do Amsterdamu.

Letiště je spíše místního charakteru. Nejčastěji se jedná o vnitrostátní linky, o čemž svědčí i seznam pěti „nejoblíbenějších“ destinací (viz. Tabulka č.7). V létě se původní počet 27 destinací vyšplhá až k číslu 46 v celkem 13 zemích. Nejvíce letů vypraví z drážďanského letiště společnost Lufthansa (vnitrostátní lety do Frankfurtu, Mnichova a Düsseldorfu). Dalšími dopravci jsou German Wings, Vueling, City Jet či Aeroflot. [17, 18]

*Tabulka 7: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [17])*

1.	Frankfurt	175 194 cestujících
2.	Mnichov	115 331 cestujících
3.	Düsseldorf	98 868 cestujících
4.	Kolín nad Rýnem	71 445 cestujících
5.	Stuttgart	52 172 cestujících

*Tabulka 8: 5 nejnavštěvovanějších zemí (zdroj: autor, s použitím dat [17])*

1.	Německo	515 974 cestujících
2.	Španělsko	89 354 cestujících
3.	Švýcarsko	74 522 cestujících
4.	Řecko	39 127 cestujících
5.	Nizozemsko	20 387 cestujících



*Obrázek 3: Dresden International Airport (zdroj: [21])*

### 3. Srovnání letišť na základě zvolených parametrů

#### 3.1. Porovnávání parametry

- Odbavení cestujících a zavazadel
- Doprava na letiště
- Parkování na letišti
- Salonky a ubytování
- Mobilní aplikace
- Bezbariérové cestování
- Porovnání nabízených letů
- Ostatní služby

##### 3.1.1. Odbavení cestujících a zavazadel

###### Praha

Pražské letiště nabízí několik způsobů odbavení, je ovšem závislé i na tom s jakou leteckou společností poletíte.

###### a) Standardní odbavení

Klasické odbavení u přepážky je k dispozici všem cestujícím. Někteří dopravci si však mohou při využití standard check-in účtovat poplatky navíc. U přepážky je vystavena palubní vstupenka a cestující odevzdá odbavované zavazadlo.

###### b) On-line check-in

Při nákupu elektronické letenky umožňují někteří dopravci provést odbavení on-line. Stačí si palubní vstupenku vytisknout nebo nahrát do telefonu či tabletu. Pokud zákazníci cestují pouze s příručním zavazadlem, po příjezdu na letiště stačí zamířit k validátoru palubních vstupenek a následně k bezpečnostní kontrole. Pokud cestují i s odbavovaným zavazadlem, je nutné jej odevzdat u přepážky, která standardně odbavuje daný let.

(British Airways, Delta, Emirates, ČSA, Finnair, Lufthansa, Vueling, Wizzair)

###### c) Check-in přes mobilní aplikaci dopravce

Odbavení je provedeno přes mobilní aplikaci dopravce, která vygeneruje dvojrozměrný čárový kód sloužící jako elektronická palubní vstupenka. Další postup je obdobný jako u on-line odbavení.

(Air France, Austrian Airlines, Britishh Airlines, Emirates, KLM, Iberia, Wizzair)

###### d) Self check-in kiosky

Na letišti je možné využít i několik samoobslužných kiosků umístěných v odletových halách Terminálu 1 i 2. Cestující naskenuje elektronickou letenku nebo cestovní

doklad, vyplní všechny údaje a obdrží palubní vstupenku, se kterou pokračuje k validátoru a bezpečnostní kontrole. S odbavovaným zavazadlem však musí ke standardní přepážce.

(Air France, Air Canada, ČSA, Iberia, KLM, Lufthansa, Smartwings)



Obrázek 4: Samoobslužný odbavovací automat na pražském letišti (zdroj: [23])

V případě, vlastnictví biometrického pasu s čipem, je možné urychlit průchod pasovou kontrolou a zvolit EasyGo Gate, tedy samoobslužnou bránu. Průchod automatickou kontrolou je možný pouze pro osoby starší 15 let. [22]

## Vídeň

Na letišti Vídeň můžeme využít následující možnosti odbavení

a) Standardní odbavení

Celkové odbavení u přepážky letecké společnosti, kde cestující obdrží palubní vstupenku a odevzdá odbavované zavazadlo.

b) On-line check-in

Pokud je letenka vyřízena elektronickou cestou, ušetří se tak na letišti spousty času. Cestující si vytiskne palubní vstupenku a předloží při kontrole. Pokud cestuje se zavazadly, může je odložit předem u zvláštní přepážky příslušní letecké společnosti.

c) Odbavení v předvečer letu

Některé letecké společnosti umožňují odbavení den před odletem. Znamená to ovšem dvě cesty na letiště, zato mohou cestující jet v den odletu na letiště jen s příručním zavazadlem a po příjezdu zamířit rovnou k bezpečnostní kontrole

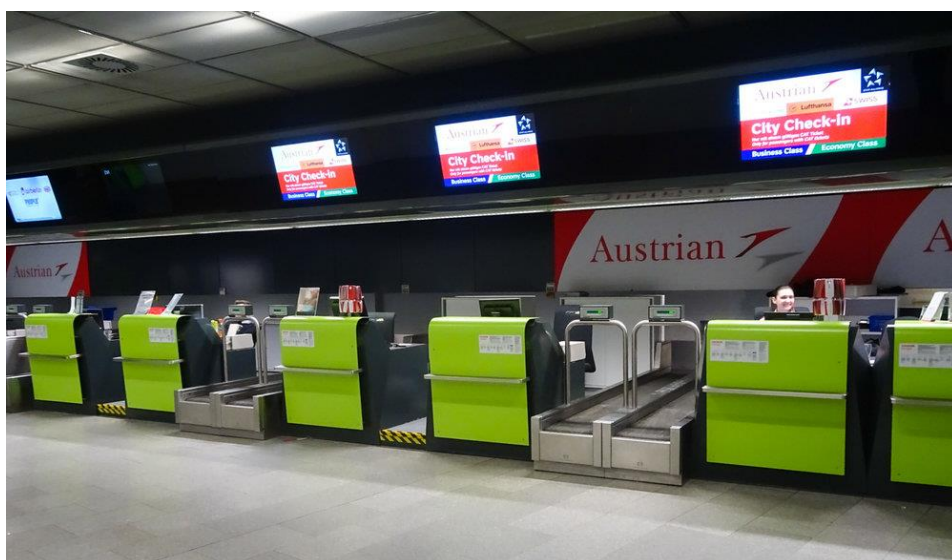
d) Self check-in

U samoobslužných automatů je možné se odbavit pomocí kreditní karty, jména nebo naskenovaného cestovního pasu. Cestující obdrží palubní vstupenku, a má-li i odbavené zavazadlo, tak i zavazadlový lístek a instrukce, u které přepážky „Baggage drop off“ své zavazadlo odevzdat. Nově někteří dopravci nabízí i samoobslužné odbavení zavazadla pomocí speciálních automatů, kde se ručně načte zavazadlová visačka a zavazadlo odloží na pohyblivý pás.

e) Odbavení na nádraží Wien-Mitte

V terminálu City Air na nádraží Wien-Mitte je k dispozici odbavovací přepážka i samoobslužný automat. Cestující obdržíme palubní vstupenku a zavazadlový lístek, pokud cestuje se zavazadlem. Zavazadlo zde může zanechat i v případě, že se odbavil předem online. Služba je dostupná pro zákazníky vybraných aerolinií (Austrian, Lufthansa, eurowings, Swiss a Brussels Airlines) a CAT (City Airport Train).

[24]



Obrázek 5: Odbavovací přepážky na nádraží Wien-Mitte (zdroj: [25])

## Drážďany

Odbavovací hala terminálu drážďanského letiště je z parkoviště přístupná mostem „Skywalk“ a i zde je na výběr, jak odbavení provést.

a) Standardní odbavení

Klasický proces celkového odbavení u přepážky příslušné letecké společnosti.

b) Self check-in

Odbavení u samoobslužných automatů je zpravidla možné do 24 hodin před odletem. K odbavení stačí jen kreditní karta, občanský průkaz/pas nebo rezervační kód. Po

obdržení palubní vstupenku cestující pokračuje k bezpečnostní kontrole, v případě většího zavazadla zamíří k přepážce, kde ho odloží.

(Eurowings, KLM, Lufthansa, Swiss)

c) Online check-in

Při nákupu elektronické letenky si cestující sám vytiskne palubní vstupenku a v závislosti na letecké společnosti má i možnost si vybrat sedadlo.

(Lufthansa, KLM, Swiss, Aeroflot, EasyJet, Germania)

d) Check-in v předvečer letu

Některé letecké společnosti umožňují cestujícím odbavit se již večer před odletem (částečně za poplatek). K odbavení je zapotřebí cestovní pas nebo občanský průkaz a letenku. Cestující obdrží palubní vstupenku a zavazadlový lístek. V den odletu pak zamíří rovnou k bezpečnostní kontrole.

(Luftahansa) [26]



Obrázek 6: Samoobslužné odbavovací automaty na drážďanském letišti (zdroj: [27])

Tabulka 9: Možnosti odbavení na letištích v Praze, Vídeň a Drážďanech (zdroj: autor, s použitím dat [22, 24, 26])

	Standartní check-in	On-line check-in	Self check-in	Mobilní aplikace	Mimo letiště	V předvečer letu
Praha	√	√	√	√	-	-
Vídeň	√	√	√	-	√	√
Drážďany	√	√	√	-	-	√

Každé z letišť již standardně umožňuje odbavení u přepážky, on-line i pomocí samoobslužného automatu. Jak je vidět v uvedené tabulce, další způsoby jsou spíše ojedinělé. Odbavení pomocí mobilní aplikace nabízí pouze Praha. Mimo letiště je možné se odbavit ve Vídni, což osobně považuji za velké plus, jelikož je odbavení spojeno i s pohodlnou cestou z centra města na letiště. V předvečer letu je možno se odbavit jak ve Vídni, tak v Drážďanech. Jedná se ovšem o způsob, který využijí spíše místní, vzhledem k jedné cestě na letiště navíc. Některé z těchto možností jsou podmíněné výběrem letecké společnosti.

### 3.1.2. Doprava na letiště

#### Praha

Na letiště Václava Havla se cestující mohou dostat několika způsoby. Jako první bych zmínila možnosti MHD. Pokud cestují z centra Prahy, je nejjednodušší využít metro spolu s autobusem. V závislosti na délce trasy stojí cesta okolo 32 Kč. Dále je možné jet speciálními autobusy Airport Express, které spojují přímo jednotlivé terminály a hlavní nádraží v Praze. Jelikož je autobus vyjmut z PID, je cena jízdenky 60 Kč. Airport Express je vhodné využít v kombinaci s železniční dopravou. České dráhy nabízí spolu s letištěm slevu „VLAK + Letiště Praha“. Jedná se o 25 % srážku z běžné ceny vlakové jízdenky. Podobnou nabídku má i společnost RegioJet, jedním z rozdílů je platnost jízdenky, kterou má RegioJet prodlouženou ještě o 30 dní více než České dráhy, tedy na 60 dní. Kromě vlaku lze využít i dálkové autobusové linky společnosti Student Agency. Ta nabízí přímé spojení z některých větších měst, například Brna, Jihlavy, Karlových Varů apod., přímo na letiště. [28]

#### Vídeň

Vídeňské letiště je pro cestující přístupné několika způsoby. Jedním z nich je využití City Airport Train (CAT). Jedná se o rychlé a komfortní spojení z centra Vídně přímo s terminály. Cesta z centra na letiště trvá 16 minut a je k dispozici od 6 hodin ráno do 11 hodin večer. Na nástupišti Wien Mitte je možné i odbavení jak cestujících, tak zavazadel. Jednosměrná jízdenka na CAT stojí 12 €, zpáteční pak 21 €. Další možností je rychlodráha S7, která je výrazně levnější. Za zpáteční jízdenku se platí 5 €. Kromě městské dráhy je zde možnost i linkového autobusového spojení Vienna Airport Lines, které spojuje letiště s důležitými dopravními uzly. Jízdenka bude stát 8 €. Autobus je možné využít i na dálkových trasách jak v rámci Rakouska, tak i z okolních států, například z Maďarska, Slovenska, Bulharska, Polska nebo České Republiky. Spojení do zahraničí obstarává především společnost FlixBus nebo Student Agency. Dálková spojení jsou zajištěna i železniční dopravou. Vlakovou dopravou Österreichische Bundesbahnen (ÖBB) – Railjet se dá bez přestupu dostat do Linze, Salzburgu nebo Grazu. S přestupem na hlavním nádraží ve Vídni mohou cestující zamířit do

Prahy, Brna nebo Budapešti. Jízdenky ÖBB lze zakoupit u přepážky v příletové hale nebo v automatu cestou na nástupiště. [29]



Obrázek 7: City Airport Train ve Vídni (zdroj: [30])

## Drážďany

Jedním z nejvýhodnějších dopravních prostředků je rychlodráha S2. Letiště spojuje s nádražími Dresden – Neustadt (12 minut) a Dresden – Hauptbahnhof (20 minut). Stanice je umístěna v suterénu terminálu a vlaky zde jezdí každých 30 minut. Jednosměrná jízdenka stojí 2,4 € a je možno ji zakoupit v příletové hale nebo v automatu ve stanici. V rámci městské hromadné dopravy lze využít i autobusové linky 77 a 80. Oběma linkami se (s přestupem na linku 7) dá pohodlně dostat do centra města. Při cestě na letiště ze vzdálenějších míst je jednou z možností autobus RegioJet, který jezdí například z Prahy přímým spojem až na letiště. Za jízdenku se platí 499 Kč. Dále je možné využít spojení vlakem EuroCity. Spojení s jedním přestupem trvá z Prahy na letiště 2 hodiny a 36 minut. [31]

Všechna letiště jsou přístupná jak městskou linkovou, tak dálkovou dopravou. Rozdíly však lze najít mezi konkrétními spoji a jednotlivými způsoby dopravy. V Praze například zcela chybí železniční doprava vedoucí na letiště. Při využití MHD je nutné přestupovat, což cestující s kufry jistě neocení. Naopak vídeňské letiště je z centra výborně dostupné rychlodráhou a stejně tomu je i v případě Drážďan. V případě autobusového spojení jsou v Praze i ve Vídni k dispozici autobusy speciální přímé linky spojující centrum města s letištěm, taková možnost ale v Drážďanech chybí.



### 3.1.3. Parkování na letišti

#### Praha

Pokud cestující vyrazí na letiště vlastním automobilem, je třeba vyřešit otázku parkování. Pražské letiště nabízí krátkodobé i dlouhodobé parkování. Já se zaměřím především na to dlouhodobé, které má více variant. Letiště nabízí celkem čtyři parkovací domy různých kategorií a různé vzdálenosti od terminálů. Ceny se liší podle kategorie a také způsobu platby (online/na místě). Pro parkování od 1 do 7 dnů je nejvýhodnější parkoviště P – SMART nebo P – COMFORT. Obě parkoviště jsou krytá, do vzdálenosti 5 minut chůze od terminálů a zabezpečena kamerovým systémem. Parkovací lístek na parkoviště SMART lze zajistit pouze online. Lístek na parkoviště COMFORT je možné pořídit jak online, tak na místě, kde ale stojí více.

Tabulka 10: Porovnání cen parkování na Letišti Václava Havla v Praze (zdroj: autor, s použitím dat [32])

	24 hodin	3 dny	7 dní
SMART (pouze online)	550 Kč	890 Kč	990 Kč
COMFORT (online/ na místě)	600 Kč / 650 Kč	1190 Kč / 1500 Kč	1400 Kč / 2300 Kč



Obrázek 8: Mapa parkovišť v Praze (zdroj: [33])

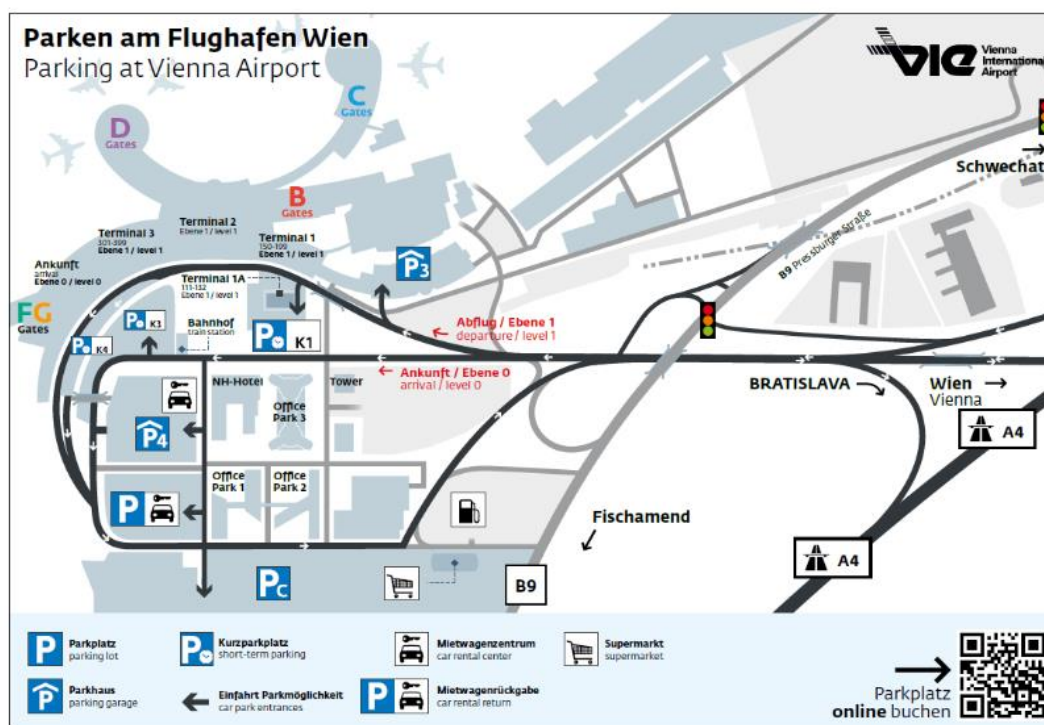
## Vídeň

Vídeňské letiště nabízí více jak 23 000 parkovacích míst rozdělených mezi 3 krátkodobá parkoviště, 2 parkovací domy a jedno nekryté parkoviště. Ceny se výrazně liší podle místa parkování od 25 € do 40 € za den. Pro odlety z Terminálu 1 a 1A se doporučuje parkoviště P3 a pro odlety z Terminálu 3 parkoviště P4. Jedná se o krytá a hlídaná parkoviště, obě do 5 minut chůze od terminálů, ovšem poněkud cenově náročnější. Další možností je nekryté parkoviště PC, je sice od terminálů nejvzdálenější (10 minut chůze), ale za to cenově příznivější. Ceny se často liší podle způsobu platby. Například při platbě kreditní kartou lze v letním období při parkování od 6 do 21 dnů ušetřit až 35 %. Od poloviny května je možné ve Vídni využít službu Easy parking. Auto je předáno přímo před odletovým terminálem pracovníkovi letiště, který zaparkuje za cestujícího, a po návratu si jej vyzvedne v parkovacím domě. Tato služba stojí 19 €.

Tabulka 11: Porovnání cen parkování na Vienna International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [29])

	24 hodin	3 dny	7 dní
Parkoviště PC	24,90 € / 637 Kč	64,90 € / 1 661 Kč	104 € / 2 662 Kč
Parkoviště P3 a P4	39,90 € / 1 021 Kč	119, 90 € / 3 069 Kč	185 € / 4 736 Kč

\*ceny přepočítané podle kurzu ČNB ze dne 7.8.2018, 1€ = 25,60 Kč



Obrázek 9: Mapa parkovišť ve Vídni (zdroj: [34])

## Drážďany

Drážďanské letiště disponuje dvěma krátkodobými parkovišti PK1 a PK2, parkovacím domem, který je s terminálem spojen mostem pro pěší „Skywalk“ a venkovním parkovištěm s celkovou kapacitou 3 000 míst. Kryté parkoviště je v nejbližším místě vzdáleno pouze 120 metrů od odbavovacích přepážek. Vzhledem k malé rozloze letiště je možné i ze vzdálenějšího nekrytého parkoviště dojít k terminálu během pár minut. Také na tomto letišti je možné si parkovací lístek zakoupit dopředu online nebo až po příjezdu na letiště. Pro časté cestující nabízí letiště tarif First class. Za pevný měsíční paušál zákazník získá individuální označené místo, které mu je kdykoli k dispozici a nachází se v úrovni skleněného mostu, vedoucího přímo do odbavovací haly.

Tabulka 12: Porovnání cen parkování na Dresden International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [31])

	24 hodin	3 dny	7 dní
Kryté parkoviště	20 € / 512 Kč	28 € / 717 Kč	58 € / 1 485 Kč
P3	_**	_**	15 € / 384 Kč

\*ceny přepočítané podle kurzu ČNB ze dne 7.8., 1€ = 25,60 Kč

\*\*minimální doba parkování je 7 dní



Obrázek 10: Mapa parkovišť v Drážďanech (zdroj: [35])

U každého letiště jsem v tabulkách uvedla a porovnála standardní, podobné možnosti parkování a uvedla ceny za 1 den, 3 dny a 7 dní parkování. Zatímco u parkování na 24 hodin jsou rozdíly minimální a ceny se pohybují od 500 Kč do 650 Kč (v levnějších variantách), při parkování na týden se jedná o rozdíl více jak 2 000 Kč. Obecně lze říci, že ceny za parkování určitým způsobem korespondují s velikostí a vytížeností letiště.

### 3.1.4. Salonky

#### Praha

Při čekání na let je možné využít některý ze salonků, které terminály nabízejí. Nachází se zde Erste Premier Lounge, MasterCard Lounge nebo Raiffeisenbank Lounge. Tyto salonky mají k dispozici Wi-Fi, pracovní koutek s PC a tiskárnou, dětský koutek, sprchy a all-inclusive občerstvení. Vstup je pro držitele prémiových platebních a kreditních karet daných společností bezplatný, stejně jako pro cestující v business třídě. Pro ostatní cestující je cena vstupu do salonků od 720 Kč na 2 hodiny. Dále letiště nabízí REST + FUN CENTER v Terminálu 1. Zdarma mohou cestující využít Internet Café. Pokud požadují více soukromí, je zde možnost pronajmout si jednu z minilounge. Tyto privátní minilounge jsou maximálně pro 4 osoby. Cena se odvíjí podle typu (Cinema, Relax) a doby v nich strávené, například 299 Kč za 2 hodiny, 499 Kč za 4 hodiny nebo 599 Kč za 6 hodin. V Rest + fun center jsou i minilounge ve stylu hotelových pokojů. Během dne je jejich cena 599 Kč za 4 hodiny a přes noc stojí 1 499 Kč. K odpočinku poslouží i relaxační zóna v terminálu 2, která je otevřena celý týden non-stop. [36]



Obrázek 11: Relaxační zóna (zdroj: [37])

## Vídeň

Na letišti ve Vídni je také k dispozici několik salonků, které nabízí bohatý bufet, pestrou nabídku nápojů, bezplatné připojení WLAN, celou řadu mezinárodních tiskovin, přístup k PC a tiskárně, relaxační křesla, sprchy i kabiny pro kuřáky. Dva salonky pro cestující mimo schengenský prostor (AIR Lounge, SKY Lounge) a dva pro cestující v rámci schengenského prostoru (JET Lounge, SKY Lounge). Salonky jsou k dispozici bezplatně pro cestující s letenkami první třídy a business třídy a pro majitele prémiových kreditních karet. Jinak je může využít každý cestující nezávisle na letecké společnosti za poplatek 29.90 € / 765 Kč\*. Dále letiště nabízí salonky společnosti Austrian/Star Alliance, které se nachází v terminálu 3. Na ploše 2000 m<sup>2</sup> jsou zde dvě prostorné oblasti salonků, z nichž každá obsahuje Business Lounge, Senator Lounge a HON Circle Lounge. [38]

## Drážďany

Přestože má drážďanské letiště především regionální charakter, i zde se nachází oddělený letištní salonek až pro 20 osob, kde je k dispozici široká nabídka tiskovin, nápojů i občerstvení. Samozřejmě je i bezdrátový přístup k internetu. Bezplatně ho mohou využít VIP hosté, business cestující a členové prémiových programů leteckých společností. Další salonek poskytuje společnost Lufthansa a její partnerské letecké společnosti. Pro cestující se zákaznickou kartou dané společnosti nebo s letenkou první či business třídy je na letišti v prostoru za bezpečnostní kontrolou k dispozici senátorský salonek a business salonek. Kuřáci mohou využít oddělený kuřácký salonek ve veřejném prostoru terminálu, který je připojen u kavárny ElbeZeit Café. Za bezpečnostní kontrolou je pro všechny cestující volně přístupná klidová zóna s masážními křesly. [39]

### 3.1.5. Ubytování na letišti

V případě, že cestující musí na letišti setrvat déle, než je běžné, mohou kromě salonků využít hotely nacházející se v blízkosti letiště. Rest and fun center na pražském letišti má v nabídce minilounge ve stylu hotelových pokojů, kde mohou strávit noc za 1 535,- pro dvě osoby. Pokoje se nachází v neveřejné části letiště, přístupné jsou pouze s platnou letenkou. Necelých 15 min chůze od terminálů se nachází Holiday Inn Prague Airport. Za jednu noc se platí 2 500,-, v ceně je zahrnuta i doprava přímo k terminálu. Blíže terminálu lze využít nabídky Courtyard by Marriot hotelu, který leží zhruba 100 m od terminálů 1 a 2. Jedna noc pro dvě osoby zde stojí 5 700,-. Nedaleko Vienna International Airport jsou k dispozici dva hotely. NH Hotel se nachází pouhých 200 m od terminálu 3 vedle parkovacího domu a za přespání zde zaplatíte 3 400,-. Za cenu 2 800,- za noc je k dispozici hotel Moxy, který najdete 400 m od terminálu v blízkosti parkoviště C. Letiště v Drážďanech nenabízí ve svém areálu žádný hotel. Využít lze Hotel-Pension Schmiedeschänke, který je od terminálu

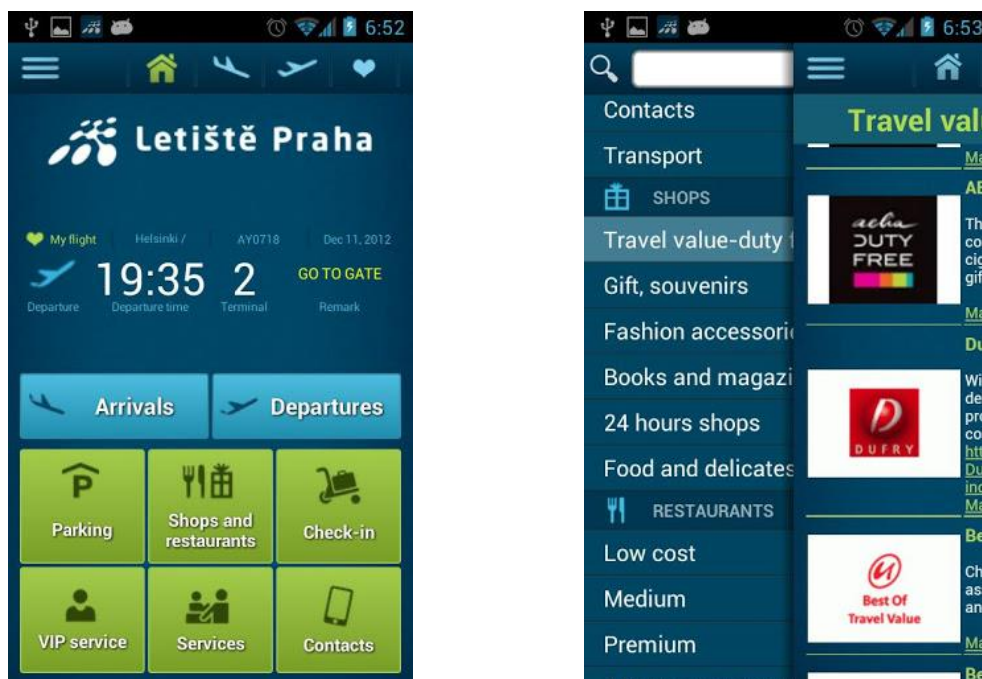
vzdálen 1, 4 km a stojí 1 500,- na noc. Chůze na letišti odtud trvá 15 min a jízda autem necelých 5 min.

Všechny ceny jsou zjišťovány přes portál trivago.cz pro datum 15.-16. 8. pro dvě osoby. [40]

### 3.1.6. Mobilní aplikace

#### Praha

Pokud cestující a zákazníci vlastní chytrý telefon a chtějí mít důležité informace o svém letu pohromadě a vždy u sebe, mohou si stáhnout mobilní aplikaci „Letiště Praha“. Po naskenování čárového kódu z palubní vstupenky, získají všechny potřebné informace týkající se daného letu. Čas odletu, příletu, zpoždění, otevření přepážek, nástupu do letadla, číslo gatu – na to všechno je aplikace včas upozorní. Nově si mohou vyhledat optimální trasu prostřednictvím městské hromadné dopravy z aktuální polohy nebo zadané adresy na Letiště Václava Havla v Praze. Pokud zákazníci jedou vlastním vozem, mohou zde vyhledat možnosti parkování, srovnání cen i mapku s navigací na parkovací místo. Nechybí ani přehled obchodů, restaurací, letištních salonků a dalších služeb. [41]



Obrázek 12: Mobilní aplikace Letiště Praha (zdroj: [42])

#### Vídeň

Aplikace ViennaAirport nabízí takřka stejné možnosti jako mobilní aplikace pražského letiště. Lze v ní nalézt aktuální informace o odletu i příletu do cílové destinace, všechny důležité časové údaje i nečekané události letu, jako změna gatu, zpoždění nebo zrušení letu. Dají se zde vyhledávat obchody či restaurace, zjistit, kde a jak nejlépe zaparkovat, nebo informace

o dopravním spojení z letiště nebo na letiště, včetně jízdních řádů autobusů, vlaků, rychlodráhy i City Airport Train. K tomu patří i přehledná mapa letiště. [43]



Obrázek 13: Mobilní aplikace ViennaAirport (zdroj: [44])

## Drážďany

Drážďanské letiště mobilní aplikaci nemá. Pravdou ale je, že se jedná o malé letiště s jedním terminálem, kde se cestující snadno zorientuje. V případě pražského a vídeňského letiště se jedná o vhodný prostředek, jak získat potřebné informace a mít je stále u sebe.

### 3.1.7. Cestující s omezenou pohyblivostí

#### Praha

Cestující s omezenou schopností pohybu nebo orientace mohou na letišti v Praze zdarma využít nepřetržitou asistenční službu, která jim pomůže s bezpečným odbavením, pohybem po letišti i samotným nástupem do letadla a usazení na místo. Službu je ideální objednat alespoň 36 hodin před plánovaným odletem/příletem. Asistenci lze vyžádat i přímo na letišti u odbavovacích přepážek nebo informací, není však zaručeno, že bude poskytnuta neprodleně. Nejčastěji je doporučováno rezervovat asistenci přímo u letecké společnosti, která tak zajistí asistenci během celé cesty, při odletu, příletu i případného přestupu. Pro držitele průkazu ZTP/P je umožněno parkování na všech parkovištích i ve všech parkovacích domech zdarma. [45]

#### Vídeň

Pokud cestující přijede na letiště taxíkem nebo soukromým vozem může využít označená parkovací místa před letištním terminálem určená k vystoupení či nastoupení nebo vyložení a naložení zavazadel. Ve stejné úrovni se nachází odletová i příletová hala. Pokud se po příjezdu nahlásí u služby Mobilitätsservice nebo u přepážky vaší letecké společnosti, bude postaráno o jeho zavazadla, klidné odbavení i průchod kontrolami a nástup do letadla. Pokud dorazí na letiště vlastním vozem, jsou mu k dispozici speciálně označená parkovací místa.

Letiště Vídeň poskytuje 50 % slevu z parkovného v parkovacích domech 3 a 4 a na parkovišti C pro držitele parkovací karty EU nebo průkazu ZTP/P. [46]

## Drážďany

Terminál drážďanského letiště je koncipován jako bezbariérový a všechny jeho úrovně, od stanice rychlodráhy až po vyhlídkovou platformu, jsou dostupné výtahem. Asistenční služba se postará o zavazadla, pomůže s odbavením i při pasové a bezpečnostní kontrole. Pokud jsou cestující držiteli zvláštního povolení k parkování (modré parkovací kartu EU), mohou bezplatně využít vyznačená parkovací místa buď v krytém parkovišti, nebo na parkovišti 3. Při krátkodobém parkování je k dispozici několik označených míst přímo před letištním terminálem. [47]

### 3.1.8. Porovnání nabízených letů

Na Letišti Václava Havla v Praze operuje celkem 69 dopravců, kteří létají do 163 destinací. Provoz na vídeňském letišti zajišťuje 74 aerolinií. Nabízí lety do 195 destinací v celkem 70 zemích. Nabídka letiště v Drážďanech se liší v průběhu roku. Celoročně jsou k dispozici spojení do 30 destinací ve 13 zemích, které poskytuje 15 dopravců. V období letních měsíců stoupne počet destinací na 42. Tak jako ve většině parametrů je zřetelný číselný nepoměr. Větší letiště nabízí logicky více spojení do více destinací než letiště regionální úrovně. [6, 11, 17, 18]

### 3.1.9. Ostatní služby

#### Zavazadla

Cestující často využívají možnost nechat si svá zavazadla na letišti zabalit a zamezit tak jeho poškození. Ve Vídni je tato služba nabízena v zavazadlových odděleních Baggage Corner, která se nachází v terminálu 1 a 3. Zabalení jednoho zavazadla stojí 12 € (307 Kč). Stejná služba je k dispozici i na Letišti Václava Havla v Praze. Za poplatek 159 Kč je možné si zavazadla nechat zabalit jak v Terminálu 1, tak v Terminálu 2. Drážďanské letiště službu balení zavazadel bohužel neposkytuje. Při dlouhém čekání mohou cestující využít úschovnu zavazadel. Za jeden den úschovy se platí 4 € (102 Kč) na vídeňském letišti a 120 Kč na letišti v Praze. Na letišti v Drážďanech jsou k úschově určeny skříňky v prostorách krytého parkoviště. Na výběr jsou tři velikosti skříněk za cenu od 2 € (51 Kč) do 4 € (102 Kč). [48, 49, 50]

#### Cestování s dětmi

Rodiny s dětmi mohou na pražském letišti využít velké množství dětských koutků, které se nachází v neveřejné části obou terminálů, ale i přímo u jednotlivých gatů, speciální místnosti pro rodiče s dětmi vybavené sociálním zázemím, kuchyňkou a koutkem na hraní, nebo



možnost vypůjčit si kočárek pro průchod letištěm. Vienna International Airport má k dispozici Family fun gate – dětský svět u terminálu 3 a Family corner – několik dětských koutků u odletových bran. Také zde je možné zapůjčit zdarma kočárek. Letiště v Drážďanech nabízí dětské koutky před a za bezpečnostní kontrolou a stejnou službu výpůjčky kočárků.

Děti mohou cestovat samostatně od věku 6 let. V takovém případě je po odbavení převezme do péče letištní terminál, který se dítěti věnuje po dobu čekání na odlet, v letadle i po přiletu na cílové letiště, kde si je převezmou příbuzní či známí. [51, 52, 53]

## Jazyk

Informace o pražském letišti, odletu nebo možnostech odbavení je možné zjistit na webových stránkách letiště nebo na přepážce letištních informací. Zaměstnanci hovoří převážně česky a anglicky a internetové stránky jsou kromě těchto jazyků nastavitelné i do ruštiny nebo němčiny. Na letišti ve Vídni je možné se domluvit anglicky a německy a web přepnout do celkem 11 jazyků, včetně italštiny, maďarštiny nebo právě češtiny. Výběr na oficiálních stránkách drážďanského letiště obsahuje češtinu, polštinu, angličtinu a němčinu a stejně jako ve Vídni se zde hovoří anglicky a německy.

### 3.2. Obecné shrnutí

Na závěr prvního oddílu praktické části shrnu výše uvedené a obecně popsané parametry jednotlivých letišť. Jelikož letiště spadají do jiných kategorií a jejich úroveň se značně odvíjí od počtu odbavených cestujících, nelze je jednoduše srovnávat mezi sebou. Lze však posoudit, zda úroveň poskytovaných služeb vyhovuje kategorii onoho letiště. Letiště Václava Havla v Praze patří k nejrychleji rostoucím letišťům své kategorie (10-25 mil. odbavených cestujících ročně). Do stejné kategorie patří i letiště ve Vídni, přestože odbaví o 10 milionů cestujících ročně víc. Drážďanské letiště patří do 4. kategorie, tedy 5 mil. odbavených cestujících ročně a méně. Pohybujeme se zde ve značně odlišných číslech, přesto i toto letiště odpovídá svojí vybaveností dané kategorii. Ve výše uvedených kapitolách byly popsány možnosti odbavení, doprava na letiště, parkování, možnost využití salonků a další parametry.

Co se týče způsobů odbavení, jsou na všech třech letištích v základu stejné. Každé z letišť pak nabízí i ojedinělý způsob odbavení. Doprava na letiště je ve všech třech případech víceméně dostačující. Jediné mínus by se dalo najít u pražského letiště, kde na rozdíl od ostatních, chybí vlaková doprava nebo metro. Přestože je letiště dostupné autobusovými linkami, cesta do centra města je z důvodu přestupů méně pohodlná, zvláště pokud cestujete s velkými zavazadly. Parkování je v Praze, Vídni i Drážďanech zajištěno vzhledem ke

kapacitám letišť dostatečným počtem parkovacích míst. Velký rozdíl je vidět pouze v cenách za parkování. Nejvíce se platí ve Vídni, a to v případě parkování na jeden, dva i sedm dní. Tento rozdíl je možné připsat významnosti vídeňského letiště v rámci letecké dopravy střední Evropy a životní úrovni v Rakousku. V oblasti služeb si lépe stojí letiště v Praze a Vídni. Je zde větší počet salonků, v okolí letiště více možností ubytování, dostupnější informace v podobě mobilní aplikace nebo služba balení zavazadel. Absence nebo menší počet těchto služeb na letišti Drážďany se však nedá klasifikovat jako nevyhovující. Vzhledem k velikosti letiště, přehlednosti a skutečnosti, že po velkou část roku slouží především jako regionální letiště pro vnitrostátní lety, jsou letištěm nabízené služby zcela dostačující. Srovnatelná jsou letiště z hlediska služeb pro handicapované cestující nebo osoby cestující s dětmi. V následující tabulce je křížkem označen parametr, který vybrané letiště nesplňuje vůbec nebo na špatné úrovni

Tabulka 13: Celkové srovnání letišť

	Check-in	Doprava	Parkování	Salonky/ ubytování	Mobilní aplikace	Handicapovaní	Zavazadla	Cestování s dětmi
Praha	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vídeň	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Drážďany	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓

Toto shrnutí je pouze teoretické a zpracované na základě obecných informací. Srovnáním letišť na základě osobního pohledu a priorit se budu zabývat v následující kapitole.

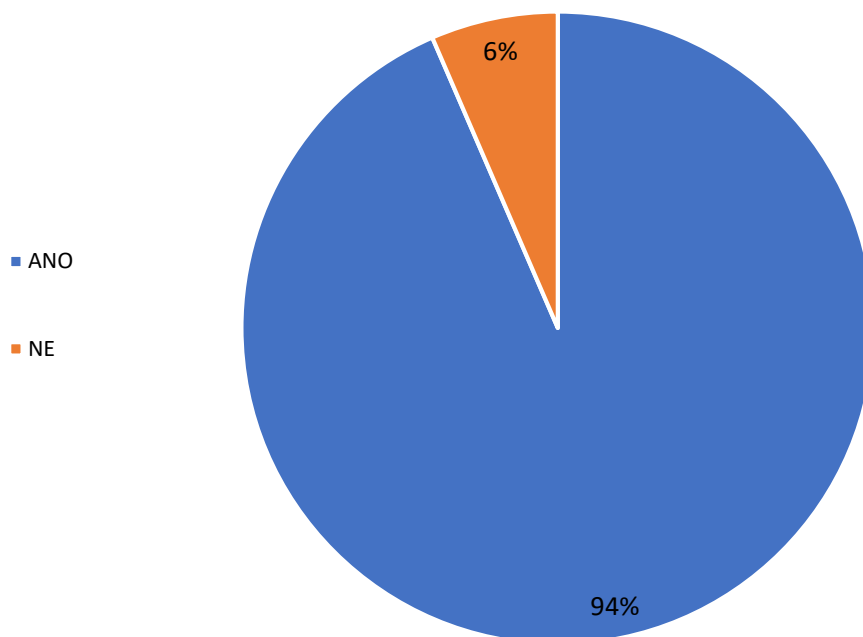
#### 4. Srovnání na základě subjektivních pohledů cestujících

V návaznosti na obecnou část bylo mým cílem srovnat vybraná letiště i na základě osobních zkušeností a priorit. Za tímto účelem jsem si pomocí Google Formuláře vytvořila jednoduchý dotazník. Zjistila jsem tak, kolik procent z celkového počtu respondentů má zkušenosti s vybranými letišti, jak je v několika oblastech hodnotí a jaké jsou jejich osobní názory či zážitky s těmito letišti. Dotazník se skládal ze 13 otázek, z toho byla jedna s otevřenou odpovědí. Dotazující odpovídali na 4 stejné otázky pro každé letiště, tj. zda s daným letištěm mají zkušenost, jak by ohodnotili celkový dojem z letiště, zda jim připadá úroveň dopravy dostačující a zdali jsou letištěm poskytované služby vyhovující. Formulář vyplnilo celkem 154 respondentů spadající do kategorie 20–30 let.

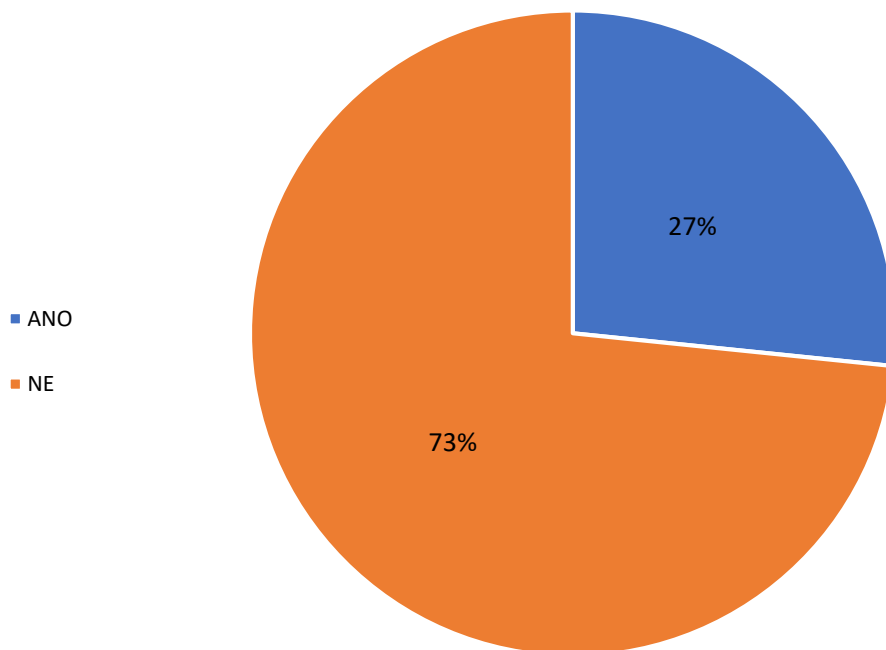
Přestože se jedná o jednu širší věkovou skupinu, není tato skupina homogenní. Jsou v ní zastoupeni běžní cestující, kteří využívají leteckou dopravu několikrát do roka (dovolená atd.), obchodní cestující, kteří létají i několikrát měsíčně, a také osoby profesně svázané s letištěm (zaměstnanci letiště, piloti atd.) Každý z nich vyžaduje jiné služby a má své specifické potřeby, které chce letiště co nejlépe uspokojit. Aby se dalo hovořit o úspěšném podnikání, je stále důležitější provádět analýzy a průzkumy trhu a potřeb zákazníků. V případě této práce jde především o analýzu potřeb cestujících na letišti, aby služby letištěm poskytované odpovídaly jejich potřebám a byly zároveň konkurenceschopné ve srovnání s okolím. Na těchto základech stojí marketing každého letiště, jde o uspokojování potřeb a přání zákazníka (ať už se jedná o cestující nebo letecké dopravce). [54]

Výsledky takového průzkumu jsou viditelné v následujících grafech.

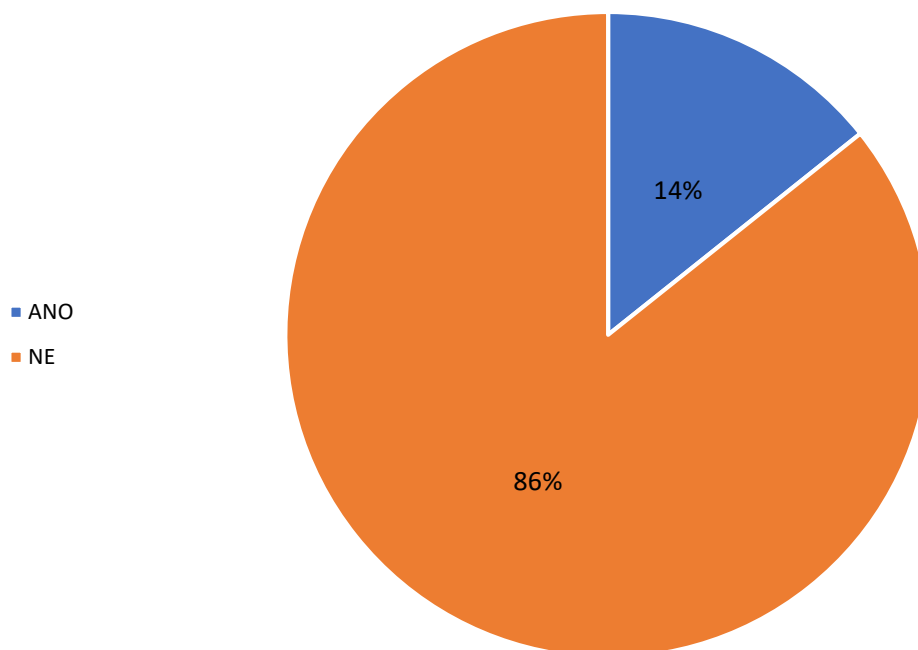
#### 4.1. Zkušenost s vybranými letišti



Graf 4: Zkušenosti s Letištěm Václava Havla v Praze



*Graf 5: Zkušenosti s Vienna International Airport*

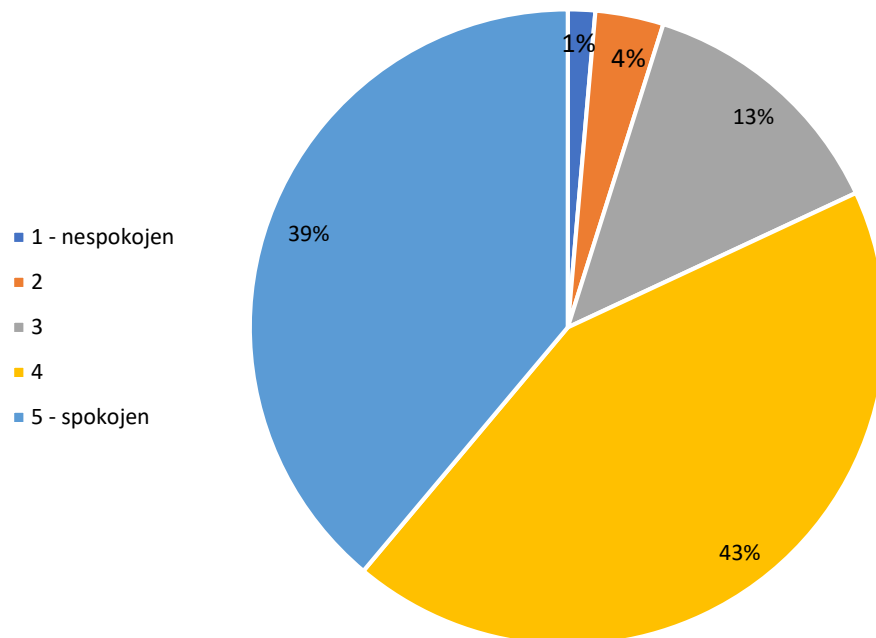


*Graf 6: Zkušenosti s Dresden International Airport*

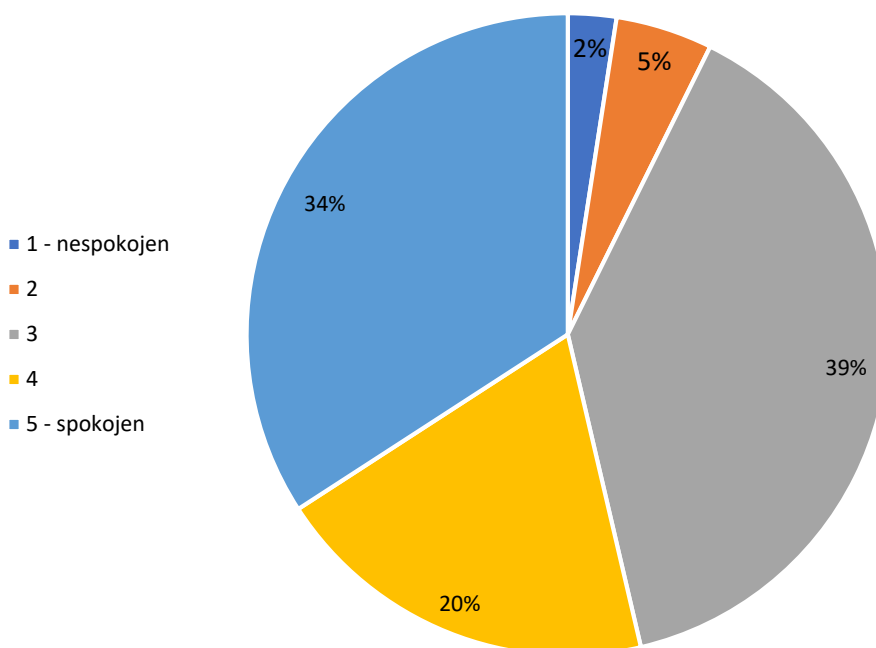
Dle očekávání mělo nejvíce odpovídajících (94 %) zkušenosti s Letištěm Václava Havla v Praze. Z celkového počtu 154 osob jich letiště využilo 144. Letiště ve Vídni někdy využilo 27 % (41 osob) a drážďanské letiště pouze 14 % respondentů (22 osob). Pražské letiště tedy

stále zůstává využívanější než letiště v blízkém zahraničí. Tento fakt může být ovlivněn vzdáleností, kterou musí cestující z různých částí republiky absolvovat (bydliště-letiště) nebo tím, že na letišti ve Vídni či Drážďanech už cestující musí řešit způsob dorozumívání.

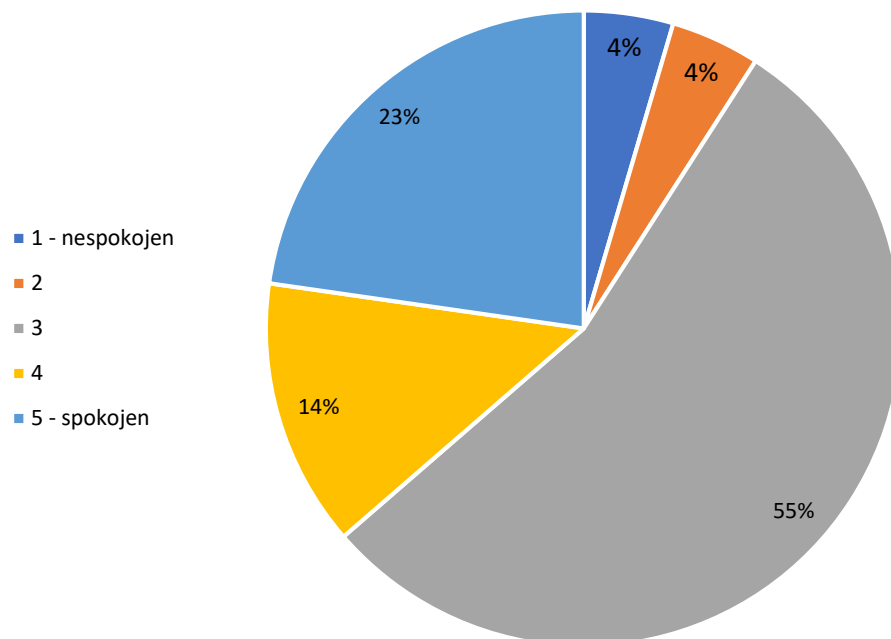
#### 4.2. Hodnocení vybraných letišť



Graf 7: Hodnocení Letiště Václava Havla v Praze



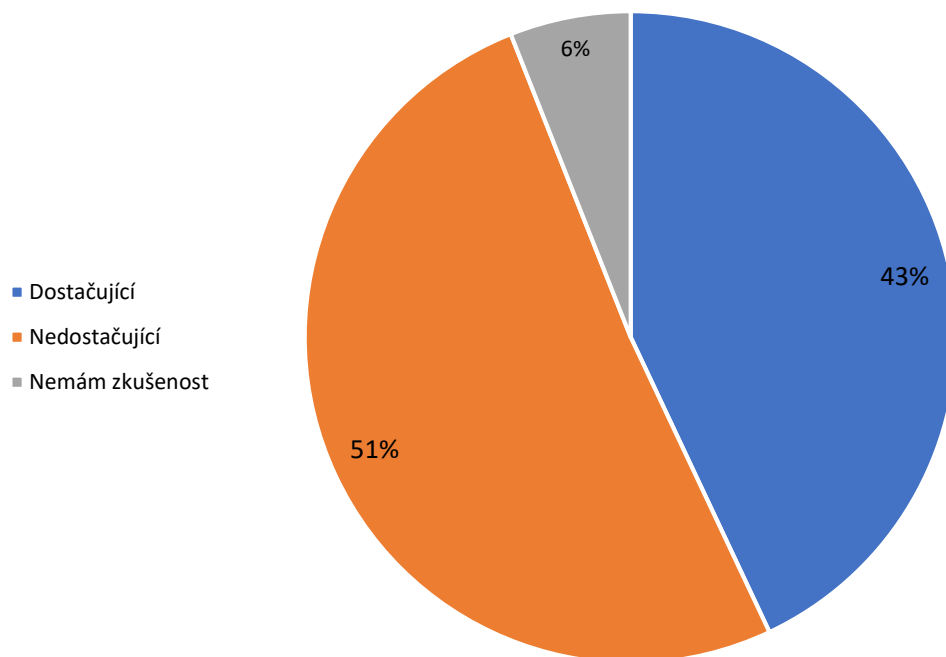
Graf 8: Hodnocení Vienna International Airport



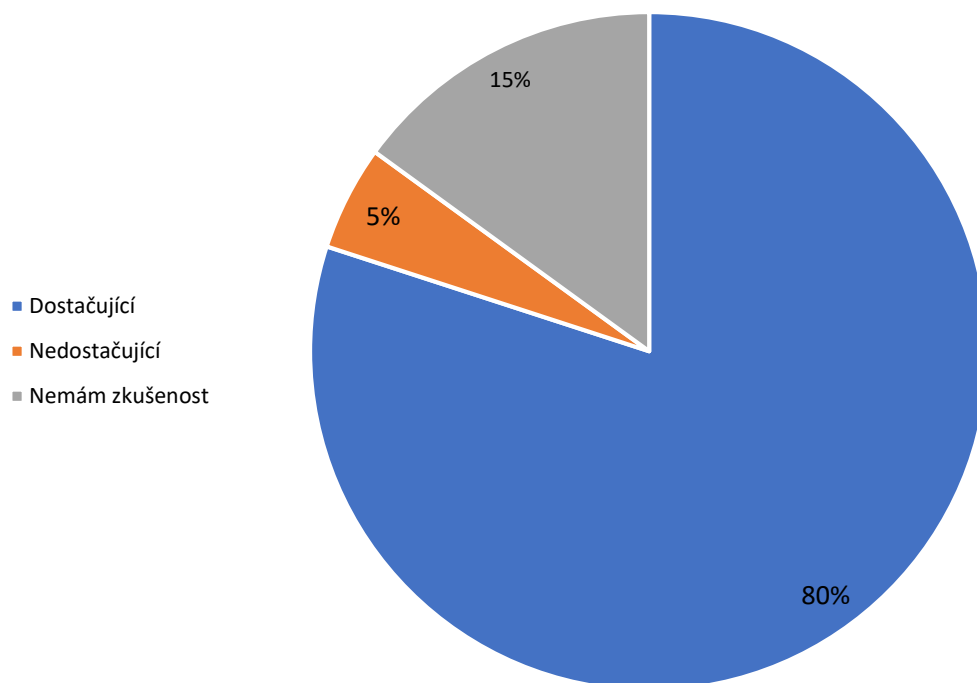
Graf 9: Hodnocení Dresden International Airport

Tyto grafy (7, 8, 9) ukazují, jaký je celkový pohled dotazovaných na vybraná letiště. Je tím myšlena například přehlednost letiště, informační prvky, prostředí a uspořádání terminálů, čistota a jiné. Číslem 1 hodnotili dotazovaní, pokud jim letiště z tohoto hlediska nevyhovovalo, tedy pokud bylo nepřehledné, zmatené značení atd. Číslo 5 je vyhrazeno pro maximální spokojenost respondentů. Jedná se samozřejmě o subjektivní pohled cestujících. Člověk méně zcestovalý dá přednost spíše menšímu terminálu drážďanského letiště než velkému letišti ve Vídni. Vliv na hodnocení může mít i fakt, že dojem z vídeňského a drážďanského letiště snižuje jazyková bariéra. Letiště Václava Havla v Praze je nejčastěji hodnoceno číslem 4 a 5, jejichž součet dává celkem 82 %. V osobních zkušenostech dotazovaní uvádějí, že je pro ně pražské letiště přehledné, uspořádané a moderní. Vídeňské letiště získalo nejčastěji hodnocení 3 (39 %) a 5 (34 %), tomu odpovídá i skutečnost, že některým cestujícím přijde terminál 3 příliš velký a tedy nepřehledný. Letiště v Drážďanech hodnotí více jak polovina odpovídajících neutrálně číslem 3. Jedná se o menší letiště s jedním přehledným terminálem, který je ale obzvláště v letních měsících nedostačující k počtu pasažérů.

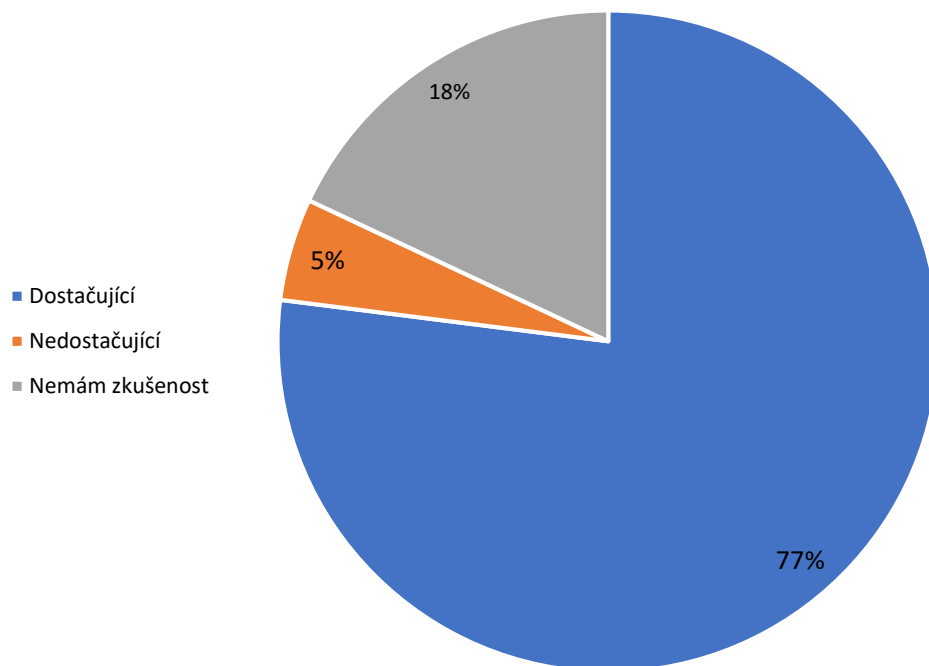
### 4.3. Úroveň dopravní obslužnosti



Graf 10: Úroveň dopravy na pražské letišti



Graf 11: Úroveň dopravy na vídeňské letišti

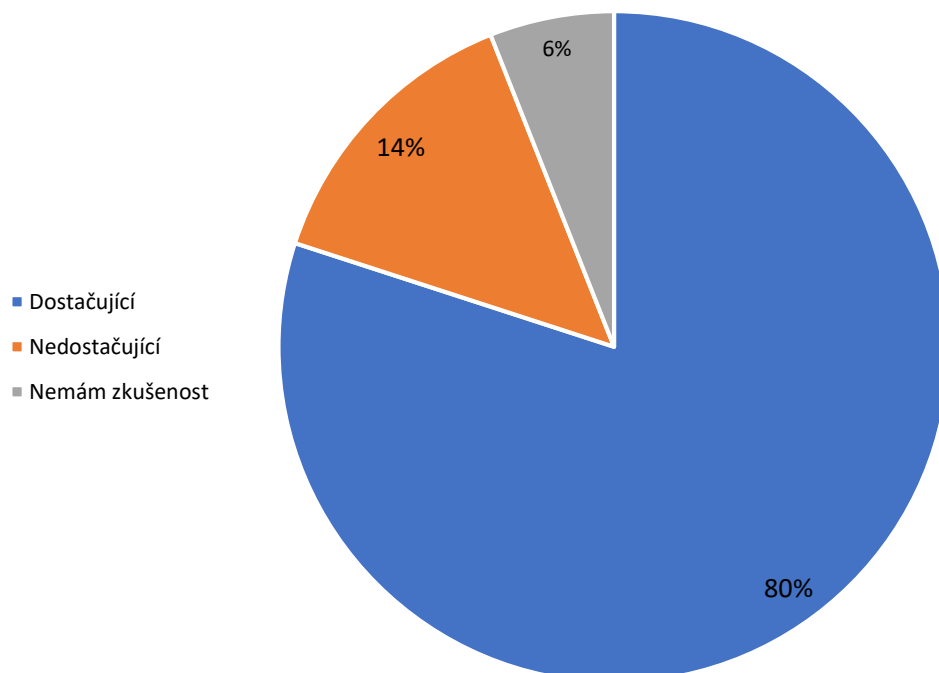


Graf 12: Úroveň dopravy na drážďanské letiště

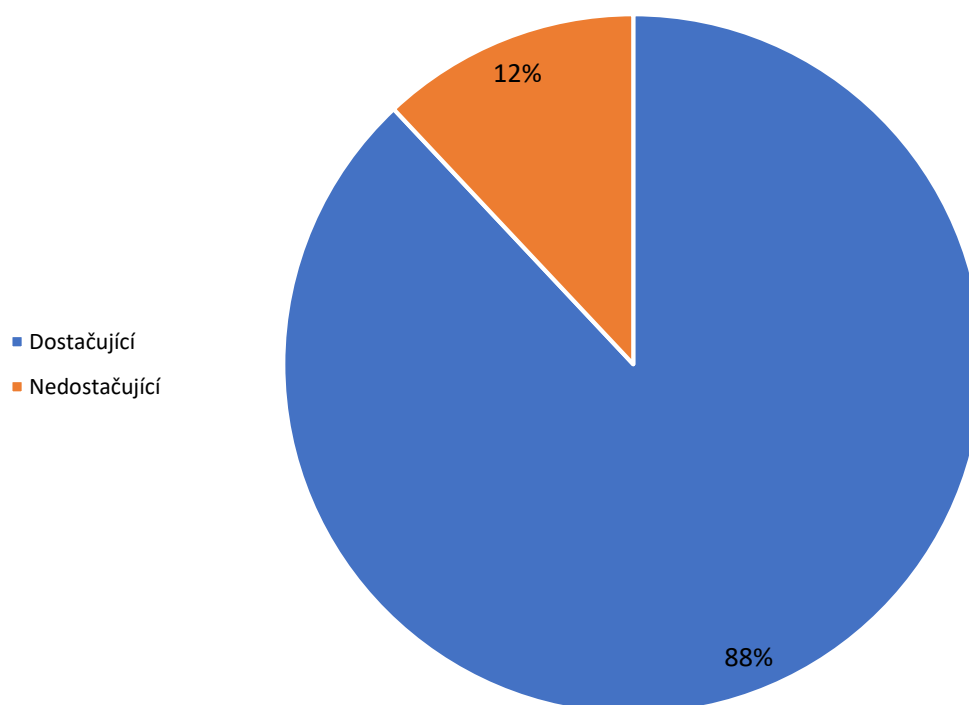
Další tři grafy (10, 11, 12) porovnávají spokojenost s dopravní obsluhou vybraných letišť. Přes 50 % respondentů považuje dostupnost na letiště v Praze za nevyhovující. Chybí jim nejčastěji spojení vlakem nebo metrem z centra města a cestování autobusy, přestože mají krátké intervaly, je pro cestující se zavazadly značně nepohodlné. Zato doprava na vídeňské letiště je hodnocena více než kladně. Spokojeno je 80 % cestujících, kteří mohou využít jak dálkové spojení (autobusové i železniční dopravy), tak MHD (opět autobusové i železniční spojení). Nejčastěji jsou kladné ohlasy mířené k rychlodráze S7 a City Airport Train. I drážďanské letiště má velice dobrou dopravní obslužnost, se kterou je spokojeno přes 75 % dotazovaných. I zde je velkým plusem spojení S-Bahn s centrem města.



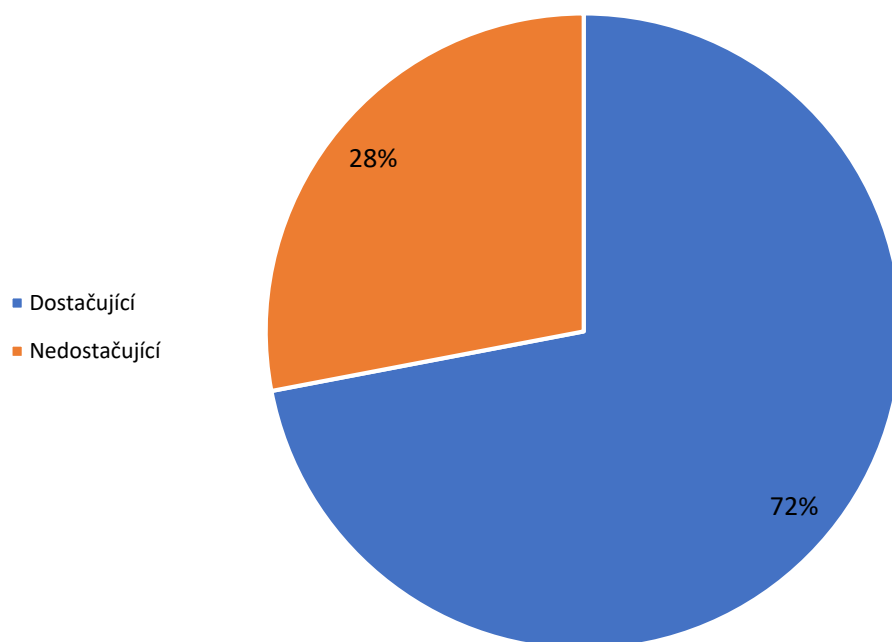
#### 4.4. Úroveň nabízených služeb



Graf 13: Úroveň služeb na pražském letišti



Graf 14: Úroveň služeb na vídeňském letišti



Graf 15: Úroveň služeb na drážďanském letišti

V oblasti služeb jsou cestující ve velké míře spokojeni na všech třech letištích. Pražské letiště má dostačující nabídku služeb podle 80 % respondentů, s úrovní nabízených služeb ve Vídni je spokojeno dokonce 88 % a letiště v Drážďanech hodnotí v tomto aspektu kladně 72 % dotazovaných. Co se tedy týče restaurací, obchodů, relaxačních zón a dalších služeb, přestože jejich počet není stejný, odpovídá kapacitnímu vytížení letišť a korespondují tedy s počtem cestujících na daném letišti.

Na základě výsledků těchto grafů a odpovědí na otevřenou otázku, tj. popis osobní zkušenosti, pozitivní i negativní, s uvedenými letišti, lze říci, co všechno cestující a zákazníci od letiště očekávají. Celkově mohu shrnout, že je požadováno rychlé, pohodlné a levné dopravní spojení z centra města na letiště, rychlé odbavení, levné a pohodlné parkování, přehledný a čistý terminál, minimální zpoždění letů nebo ceny služeb srovnatelné s nabídkou v okolí (restaurace, obchody).

## 5. Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo přehledně porovnat letiště Václava Havla v Praze, Vienna International Airport a Dresden International Airport z pohledu cestujících, s ohledem na množství a úroveň nabízených služeb. Vybraná letiště nespádají do stejných kategorií (co se týče počtu odbavených cestujících), přesto je porovnání na místě, jelikož se překrývají jejich spádové oblasti, soupeří tak o stejnou klientelu. Srovnání jsem provedla v rámci několika zvolených parametrů jak na základě obecných informací, tak i subjektivních názorů samotných cestujících (nebo návštěvníků letiště).

Mým předpokladem bylo, že všechna letiště ve většině parametrů odpovídají svojí kategorii, velikosti či postavení v rámci regionu. Další mojí domněnkou bylo i to, že obyvatelé České republiky často využívají letiště v zahraničí ať už z důvodu vzdálenosti a dostupnosti na letiště, nabídky destinací nebo ceny letů. Tyto předpoklady jsem chtěla v praktické části bakalářské práce potvrdit či vyvrátit.

V první teoretické části jsem se zabývala obecnými informacemi o letecké dopravě, definicemi letišť a jejich konkurenceschopností. Uvedla jsem zde také konkrétní informace o vybraných letištích z hlediska uspořádání, stručné historie, provozních výsledků za posledních 5 let a jejich odůvodnění a také 5 měst a zemí, která jsou z daného letiště nejvyhledávanější. Tímto jsem položila základ k následnému rozboru konkrétních parametrů u vybraných letišť.

Praktickou část jsem rozdělila na 2 hlavní kapitoly: popsání jednotlivých parametrů a srovnání na základě subjektivních pohledů cestujících. V první kapitole jsou určeny zkoumané parametry. Letiště jsem porovnála z hlediska odbavení, dopravy, parkování, možností salonků a ubytování, dostupnosti mobilní aplikace, balení a úschovy zavazadel a možností pro cestující s omezenou pohyblivostí. Jako první bych blíže popsala možnosti odbavení, ty jsou v základu stejné na všech třech letištích (standardní, online, self check-in). Každé z těchto letišť však nabízí i specifickou možnost odbavení. Letiště Václava Havla umožňuje odbavení přes mobilní aplikaci, vídeňské letiště odbavení na nádraží Wien-Mitte a stejně jako letiště v Drážďanech i odbavení v předvečer letu. Dále jsem se zabývala dopravou na letiště s využitím hromadné dopravy. Všechna letiště jsou dostupná přímým spojením z centra města. V Praze je to autobusové spojení Airport Express, ve Vídni rychlodráha S7 nebo City airport train a v Drážďanech rychlodráha S2. Dle mého názoru zde pražské letiště zaostává vzhledem k absenci kolejové dopravy (vlak, metro) přímo na letiště. Cesta autobusem je více ovlivněna kongescemi a oproti jízdě kolejovým vozidlem je méně pohodlná. Z hlediska letiště by v případě napojení na železniční dopravu došlo k příjezdu cestujících a návštěvníků v kratších intervalech, ale o menším množství, a tedy zmírnění

náporu zákazníků u odbavovacích přepážek, v obchodech či restauracích a minimalizaci čekací doby. Pokud cestující dají přednost vlastní dopravě je na místě otázka parkování. Letiště umožňují parkování jak v parkovacích domech, tak na nekrytých parkovištích s dostatečným počtem parkovacích míst vzhledem k celkové kapacitě letiště. Pro srovnání jsem vyhledala možnosti a ceny parkování na 1, 3 a 7 dní. Velké rozdíly jsou v cenách. Jejich příčinami jsou rozdílné životní úrovně, a tedy náklady na pracovní sílu a role jednotlivých letišť v rámci letecké dopravy. Nejlevněji seženeme parkování v Drážďanech, nejvíce naopak zaplatíme ve Vídni. Cenově dostupnou alternativou je veřejné parkoviště v blízkosti vlakové zastávky Wien-Schwechat. Dalším vyhodnoceným parametrem bylo využití salonků. Při dlouhém čekání se hodí klidné místo k odpočinku, práci i přespání. Běžně jsou přístupné za cenově srovnatelné poplatky. Pro držitele prémiových karet a cestují v business nebo první třídě je využití bezplatné. Ubytovat se můžete v hotelech v blízkosti letiště v Praze i ve Vídni. V Drážďanech je k dispozici penzion vzdálený 1,5 km od letištního terminálu. Lepší orientaci a přístup k informacím poskytují mobilní aplikace pražského a vídeňského letiště. Nutno však podotknout, že takováto aplikace není na regionálním letišti s jedním terminálem, jako jsou Drážďany, nejnütnější. Na tomto letišti také schází služba balení zavazadel, kterou považuji při využití letecké dopravy za praktickou. Všechna vybraná letiště jsou svými službami přívětivá jak k cestujícím s omezenou pohyblivostí, tak pro osoby cestující s dětmi.

Druhá kapitola praktické části je zaměřena na subjektivní názory a potřeby cestujících. Pro zjištění těchto informací jsem vytvořila dotazníkové šetření. Získala jsem 154 odpovědí od osob několika skupin. Jednalo se jak o „sváteční“, tak i obchodní cestující. Přestože se jedná o nehomogenní skupinu a potřeby jednotlivců se zde liší, byly výsledky dotazníku vcelku jednoznačné. Oproti mému předpokladu, že letiště ve Vídni a Drážďanech je českými zákazníky stále častěji využíváno, se ukázalo, že zkušenost s vídeňským letištem má jen 27 % dotázaných a s letištem v Drážďanech pouze 14 %. Z osob, které zkušenosti s vybranými letišti mají, považuje více jak polovina dopravní obslužnost na pražské letiště oproti ostatním za nedostačující. Tento názor se shoduje s výsledkem obecného šetření. I přesto bylo pražské letiště hodnoceno nejlépe za celkový dojem (přehlednost, uspořádanost). Úroveň dalších služeb (např. salonky, obchody, gastronomie) je srovnatelná a uspokojivá ve všech třech případech.

Z analýzy vybraných parametrů a průzkumu osobních názorů a zkušeností vyplývá, že vybraná letiště, s ohledem na svoji kapacitu, nabízí cestujícím dostatečné množství služeb na vyhovující úrovni a jsou z tohoto hlediska srovnatelná. Jedinou výjimkou, která se potvrdila v obecném i subjektivním šetření, zůstává nedostačující úroveň dopravní

obslužnosti pražského letiště. I přes tento nedostatek zůstává pražské letiště českými cestujícími nejvíce využívané.

Při výběru letiště vždy záleží na individuálních potřebách zákazníků a s výsledky této práce se proto nemusí shodovat. Doufám však, že má bakalářská práce může být přínosná pro skupinu cestujících, která hledá důležité informace o těchto letištích v jedné komplexní publikaci, a usnadní jim tak jejich rozhodování.

## 6. Seznam obrázků

Obrázek 1 : Letiště Václava Havla v Praze (zdroj: [7]) .....	11
Obrázek 2: Vienna International Airport (zdroj: [16]) .....	14
Obrázek 3: Dresden International Airport (zdroj: [21]) .....	16
Obrázek 4: Samoobslužný odbavovací automat na pražském letišti (zdroj: [23]) .....	18
Obrázek 5: Odbavovací přepážky na nádraží Wien-Mitte (zdroj: [25]).....	19
Obrázek 6: Samoobslužné odbavovací automaty na drážďanském letišti (zdroj: [27]) .....	20
Obrázek 7: City Airport Train ve Vídni (zdroj: [30]) .....	22
Obrázek 8: Mapa parkovišť v Praze (zdroj: [33]) .....	23
Obrázek 9: Mapa parkovišť ve Vídni (zdroj: [34]) .....	24
Obrázek 10: Mapa parkovišť v Drážďanech (zdroj: [35]) .....	25
Obrázek 11: Relaxační zóna (zdroj: [37]) .....	26
Obrázek 12: Mobilní aplikace Letiště Praha (zdroj: [42]) .....	28
Obrázek 13: Mobilní aplikace ViennaAirport (zdroj: [44]).....	29

## 7. Seznam tabulek

Tabulka 1: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [5]).....	10
Tabulka 2: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [5]).....	11
Tabulka 3: 5 nejnavštěvovanějších zemí (zdroj: autor, s použitím dat [5]).....	11
Tabulka 4: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [11]).....	13
Tabulka 5: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [10]).....	14
Tabulka 6: Provozní ukazatele za rok 2017 (zdroj: autor, s použitím dat [18]).....	15
Tabulka 7: 5 nejnavštěvovanějších měst (zdroj: autor, s použitím dat [17]).....	16
Tabulka 8: 5 nejnavštěvovanějších zemí (zdroj: autor, s použitím dat [17]).....	16
Tabulka 9: Možnosti odbavení na letištích v Praze, Vídni a Drážďanech (zdroj: autor, s použitím dat [22, 24, 26]).....	20

Tabulka 10: Porovnání cen parkování na Letišti Václava Havla v Praze (zdroj: autor, s použitím dat [32]).....	23
Tabulka 11: Porovnání cen parkování na Vienna International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [29]).....	24
Tabulka 12: Porovnání cen parkování na Dresden International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [31]).....	25
Tabulka 13: Celkové srovnání letišť .....	32

## 8. Seznam grafů

Graf 1: Počet odbavených cestujících na Letišti Václava Havla v Praze (zdroj: autor, s použitím dat [5]) .....	10
Graf 2: Počet odbavených cestujících na Vienna international Airport (zdroj: autor, s použitím dat [11, 12, 13, 14, 15]).....	13
Graf 3: Počet odbavených cestujících na Dresden International Airport (zdroj: autor, s použitím dat [17]).....	15
Graf 4: Zkušenosti s Letištěm Václava Havla v Praze .....	33
Graf 5: Zkušenosti s Vienna Interntional Airport .....	34
Graf 6: Zkušenosti s Dresden International Airport.....	34
Graf 7: Hodnocení Letiště Václava Havla v Praze.....	35
Graf 8: Hodnocení Vienna International Airport.....	35
Graf 9: Hodnocení Dresden International Airport .....	36
Graf 10: Úroveň dopravy na pražské letiště .....	37
Graf 11: Úroveň dopravy na vídeňské letiště .....	37
Graf 12: Úroveň dopravy na drážďanské letiště .....	38
Graf 13: Úroveň služeb na pražském letišti.....	39
Graf 14: Úroveň služeb na vídeňském letišti .....	39
Graf 15: Úroveň služeb na drážďanském letišti.....	40

## 9. Seznam použité literatury

- [1] BÍNA, Ladislav, David ŠOUREK a Zdeněk ŽIHLA. *Letecká doprava II*. Praha: Vysoká škola obchodní v Praze, 2007. ISBN 978-80-86841-07-6.
- [2] KERNER, Libor, Ludvík KULČÁK a Viktor SÝKORA. *Provozní aspekty letišť*. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2003. ISBN 80-01-02841-0.
- [3] Historie Letiště Václava Havla Praha [online]. 2018 [cit. 2018-08-27]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/historie-letiste-vaclava-havla-praha>
- [4] SLAVÍK, Herbert. *Letiště Praha (Prague Airport)*. Praha: WWA photo, 2012. ISBN: 978-80-903963-9-5.
- [5] Počet odbavených cestujících na Letišti Václava Havla Praha vloni vzrostl o téměř 18 %. [online]. 2018 [cit. 2018-07-14]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/pocet-odbavenych-cestujicich-na-letisti-vaclava-havla-praha-vloni-vzrostl-o-temer-18>
- [6] Letiště Václava Havla Praha je pátým nejrychleji rostoucím letišťem v Evropě v kategorii 10–25 milionů odbavených cestujících. [online]. 2018 [cit. 2018-07-14]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/letiste-vaclava-havla-praha-je-patym-nejrychleji-rostoucim-letistem-v-evrope-v-kategorii-10-25>
- [7] Rekord Letiště Václava Havla potvrzen, v každém letadle na Ruzyni přibylo meziročně osm lidí. [online]. 2017 [cit. 2018-07-13]. Dostupné z: <https://zdopravy.cz/rekord-letiste-vaclava-havla-potvrzen-v-kazdem-letadle-na-ruzyni-pribylo-mezirocne-osm-lidi-6697/>
- [8] Flughafen Wien-Schwechat. [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001-2018 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://de.wikipedia.org/wiki/Flughafen\\_Wien-Schwechat](https://de.wikipedia.org/wiki/Flughafen_Wien-Schwechat)
- [9] Letiště Vídeň. [online]. 2016 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: <http://www.letenky.com/letiste-viden>
- [10] RECORD YEAR 2017: FLUGHAFEN WIEN GROUP HANDLES 30.9 MILLION PASSENGERS (+6.9%), SURPASSING THRESHOLD OF 30 MILLION FOR THE FIRST TIME. [online]. 2018 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/en/company/press\\_\\_news/press\\_releases\\_\\_news\\_1?news\\_b\\_eitrag\\_id=1516031056393](https://www.viennaairport.com/en/company/press__news/press_releases__news_1?news_b_eitrag_id=1516031056393)
- [11] Annual Report 2017 Flughafen Wien AG. [online]. 2018 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB\\_2017\\_en.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB_2017_en.pdf)



- [12] Annual Report 2016 Flughafen Wien AG. [online]. 2017 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB\\_2016\\_en.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB_2016_en.pdf)
- [13] Annual Report 2015 Flughafen Wien AG. [online]. 2016 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB\\_2015\\_en.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB_2015_en.pdf)
- [14] Annual Report 2014 Flughafen Wien AG. [online]. 2015 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/IR/2014/GF2014/FWAG\\_Annual-Report-2014\\_EN.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/IR/2014/GF2014/FWAG_Annual-Report-2014_EN.pdf)
- [15] Annual Report 2013 Flughafen Wien AG. [online]. 2014 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/IR/2014/GB\\_2013/VIE\\_GB2013\\_en.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/IR/2014/GB_2013/VIE_GB2013_en.pdf)
- [16] Flughafen Wien. [online]. 2018 [cit. 2018-07-24]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/en/company/press\\_\\_news/pictures](https://www.viennaairport.com/en/company/press__news/pictures)
- [17] Flughafen Dresden. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: [https://de.wikipedia.org/wiki/Flughafen\\_Dresden](https://de.wikipedia.org/wiki/Flughafen_Dresden)
- [18] Vývoj dopravy na letišti Lipsko/Halle a Drážďany v roce 2017: Nárůst počtu cestujících - Překládka dopravy v Lipsku/Halle dále výrazně roste. [online]. 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/tiskove\\_zpravy/zprava.html?id=2139](https://www.dresden-airport.de/tiskove_zpravy/zprava.html?id=2139)
- [19] Key data, traffic statistics. [online]. 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/homepage/company/structure-facts-staff/key-data-traffic-statistics.html>
- [20] A journey through the history of aviation in Dresden. [online]. 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/company/structure-facts-staff/history.html>
- [21] WEIMER, Michael. Terminal, Skywalk, curbside area. [online]. 2018 [cit. 2018-07-25]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/company/press-publications/press-photographs.html>
- [22] Možnosti odbavení cestujících před odletem. [online]. 2018 [cit. 2018-08-01]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/moznosti-odbaveni-cestujicich-pred-odletem>
- [23] Self service check-in. [online]. 2015 [cit. 2018-08-01]. Dostupné z: <https://www.prague-guide.co.uk/prague-airport-ruzyne/>

- [24] Check-in. [online]. 2018 [cit. 2018-08-02]. Dostupné z: <https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/check-in>
- [25] WOOD, Calvin. CAT Checkin Gates – Wien Mitte Station. [online]. 2017 [cit. 2018-08-02]. Dostupné z: <https://www.traintotheairport.com/home/2017/8/16/vienna-airport-train-cat>
- [26] Check-in. [online]. 2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/passengers-and-visitors/travel-information/check-in-en.html>
- [27] Self check-in at modern kiosks. [online]. 2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/business-en/aviation-en/passenger-handling-operations.html>
- [28] Doprava na letiště. [online]. 2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/doprava-na-letiste>
- [29] Příjezd a parkování. [online]. 2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prijezd\\_\\_parkovani](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prijezd__parkovani)
- [30] City airport train. [online]. 2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: [https://www.cityairporttrain.com/userfiles/images/pressefotos/train\\_exterior\\_10.jpg](https://www.cityairporttrain.com/userfiles/images/pressefotos/train_exterior_10.jpg)
- [31] Příjezd a odjezd, parkování na letišti Drážďany. [online]. 2018 [cit. 2018-08-06]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/prijezd\\_a\\_odjezd\\_parkovani.html](https://www.dresden-airport.de/prijezd_a_odjezd_parkovani.html)
- [32] Možnosti parkování na Letišti Václava Havla v Praze. [online]. 2018 [cit. 2018-08-06]. Dostupné z: <https://www.aeroparking.cz/>
- [33] Mapa parkovišť. [online]. 2018 [cit. 2018-08-06]. Dostupné z: [https://www.aeroparking.cz/sites/default/files/styles/full\\_hd/public/obsah/kratkodobe-parkovani/economy/obrazky/prijezdove-mapy-aeroparking-bfull.jpg?itok=IA8d\\_XMC](https://www.aeroparking.cz/sites/default/files/styles/full_hd/public/obsah/kratkodobe-parkovani/economy/obrazky/prijezdove-mapy-aeroparking-bfull.jpg?itok=IA8d_XMC)
- [34] Parken am Flughafen Wien. [online]. 2018 [cit. 2018-08-07]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Parken/VIE\\_Parkplan\\_en.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Parken/VIE_Parkplan_en.pdf)
- [35] Parkování na letišti Drážďany, příjezd a odjezd. [online]. 2018 [cit. 2018-08-07]. Dostupné z: <https://www.dresden-airport.de/tycon/pic.php?imgid=3873&hash=98a56dee0d348b9ed5fdbd5a19d56974&height=746&width=1000>
- [36] Restaurace, obchody a služby. [online]. 2018 [cit. 2018-08-10]. Dostupné z: [https://www.prg.aero/restaurace-obchody-sluzby?term\\_node\\_tid\\_depth=22&term\\_node\\_tid\\_depth\\_1=All&field\\_sluzba\\_terminal\\_target\\_id=All&field\\_sluzba\\_cast\\_terminalu\\_target\\_id=All](https://www.prg.aero/restaurace-obchody-sluzby?term_node_tid_depth=22&term_node_tid_depth_1=All&field_sluzba_terminal_target_id=All&field_sluzba_cast_terminalu_target_id=All)

- [37] Relax zóna Kooperativa letiště Václava Havla. [online]. 2018 [cit. 2018-08-10]. Dostupné z: <http://www.polstrin.cz/images/generic/manufacturing-thumb/936-letiste-3.jpg>
- [38] SALONKY – TO NEJPŘÍJEMNĚJŠÍ ČEKÁNÍ. [online]. 2018 [cit. 2018-08-11]. Dostupné z: <https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/lounges>
- [39] Salonky. [online]. 2018 [cit. 2018-08-11]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/cestujici\\_a\\_navstevnici/informace\\_na\\_cesty/salonky.html](https://www.dresden-airport.de/cestujici_a_navstevnici/informace_na_cesty/salonky.html)
- [40] Vyhledávací portál. [online]. 2018 [cit. 2018-08-16]. Dostupné z: <https://www.trivago.cz/>
- [41] Letiště Praha. [online]. 2018 [cit. 2018-08-16]. Dostupné z: [https://play.google.com/store/apps/details?feature=search\\_result&id=cz.sw.upis.upisand#?t=W251bGwsMSwxLDEsmN6LnN3LnVwaXMudXBpc2FuZCJd](https://play.google.com/store/apps/details?feature=search_result&id=cz.sw.upis.upisand#?t=W251bGwsMSwxLDEsmN6LnN3LnVwaXMudXBpc2FuZCJd)
- [42] Letiště, lyže a alkohol, aneb zajímavé aplikace pro Android [online]. 2018 [cit. 2018-08-16]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/letiste-lyze-a-alkohol-aneb-zajimave-aplikace-pro-android/sc-3-a-1322811/default.aspx>
- [43] Vienna airport-app. [online]. 2018 [cit. 2018-08-16]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prilet\\_\\_odlet/vienna\\_airport-app?utm\\_source=va\\_main\\_cz&utm\\_campaign=VIE-App&utm\\_medium=banner\\_wbg\\_content&utm\\_content=](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prilet__odlet/vienna_airport-app?utm_source=va_main_cz&utm_campaign=VIE-App&utm_medium=banner_wbg_content&utm_content=)
- [44] VIENNA AIRPORT-APP [online]. 2018 [cit. 2018-08-16]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prilet\\_\\_odlet/vienna\\_airport-app](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/prilet__odlet/vienna_airport-app)
- [45] Cestování osob s omezenou schopností pohybu a orientace. [online]. 2018 [cit. 2018-08-17]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/cestovani-osob-s-omezenou-schopnosti-pohybu-orientace>
- [46] Bezbariérové cestování. [online]. 2018 [cit. 2018-08-17]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/bezbarierove\\_cestovani](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/bezbarierove_cestovani)
- [47] Handicapovaní cestující (PRM). [online]. 2018 [cit. 2018-08-17]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/cestujici\\_a\\_navstevnici/informace\\_na\\_cesty/handicapovani\\_cestujici.html](https://www.dresden-airport.de/cestujici_a_navstevnici/informace_na_cesty/handicapovani_cestujici.html)
- [48] Balení zavazadel. [online]. 2018 [cit. 2018-08-18]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/baleni-zavazadel-t1>
- [49] Služby v oblasti zavazadel. [online]. 2018 [cit. 2018-08-18]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/zavazadla\\_1](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/zavazadla_1)

- [50] Zavazadla. [online]. 2018 [cit. 2018-08-18]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/cestujici\\_a\\_navstevnici/informace\\_na\\_cesty/zavazadla.html](https://www.dresden-airport.de/cestujici_a_navstevnici/informace_na_cesty/zavazadla.html)
- [51] Cestování s dětmi [online]. 2018 [cit. 2018-08-19]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/cestovani-s-detmi>
- [52] Cestování s dětmi [online]. 2018 [cit. 2018-08-19]. Dostupné z: [https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/cestovani\\_s\\_detmi](https://www.viennaairport.com/cz/cestujici/letiste/cestovani_s_detmi)
- [53] Na cestě s dětmi [online]. 2018 [cit. 2018-08-19]. Dostupné z: [https://www.dresden-airport.de/cestujici\\_a\\_navstevnici/informace\\_na\\_cesty/na\\_cestech\\_s\\_detmi.html](https://www.dresden-airport.de/cestujici_a_navstevnici/informace_na_cesty/na_cestech_s_detmi.html)
- [54] PRUŠA, Jiří. Svět letecké dopravy. 2. Praha: Galileo, 2016. ISBN 978-80-260-8309-2.