

Univerzita Pardubice

Dopravní fakulta Jana Pernera

Srovnání faktorů ovlivňujících hodnotu letenky daných leteckých společností
na vybrané trase

Martina Stehlíková

Bakalářská práce

2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina Stehlíková**
Osobní číslo: **D16675**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy: Technologie a řízení dopravních systémů**
Název tématu: **Srovnání faktorů ovlivňujících hodnotu letenky daných leteckých společností na vybrané trase**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Analýza letecké osobní dopravy s rozdělením leteckých společností
2. Srovnání faktorů ovlivňujících cenu letenky daných leteckých společností
3. Vyhodnocení kvality služeb a cen daných leteckých společností na vybrané trase

Závěr

Rozsah grafických prací: 3 - 4
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

ŽIHLA, Zdeněk. Provozování podniků letecké dopravy a letišť. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2010. ISBN 978-80-7204-677-5.

CHENG-LUNG, Wu. Airline Operations and Delay Management: Insights from Airline Economics, Networks and Strategic, Schedule Planning. London: Ashgate Publishing Group, 2010. ISBN 9780754672937.

BÍNA, Ladislav, David ŠOUREK a Zdeněk ŽIHLA. Provoz a řízení letecké dopravy I. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-86530-17-5.

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

Datum zadání bakalářské práce: **4. února 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **17. května 2019**

L.S.

doc. Ing. Libor Svadlenka, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Jaromír Široký, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 4. února 2019

Prohlašuji:

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

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

Beru na vědomí, že v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012 v úplném znění, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 17. května 2019

Martina Stehlíková

ANOTACE

Práce se zabývá analýzou leteckých společností osobní dopravy působících v tomto odvětví na území České republiky. Charakterizuje rozlišnosti nabídky služeb a nákladů vynaložených na provoz, jmenovitě u společností Ryanair, České aerolinie a Smartwings.

Práce je doplněna i o sumarizaci nejvíce poptávaných společností na českém trhu za poslední roky, na základě kterých charakterizuje jednotlivé aspekty, které ovlivňují nákup letenky u dané letecké společnosti. Dále se zabývá problematikou spolupráce těchto společností s mezinárodními letišti na území České republiky.

KLÍČOVÁ SLOVA

letecké společnosti, nízkonákladové společnosti, charterové lety, pravidelné lety, ceny, letenky

TITLE

Comparison of factors affecting the air ticket price of chosen airlines in chosen route

ANNOTATION

The thesis deals with an analysis of civil air transport airlines operating in Czech republic. It characterizes differences of offered services and costs of airlines Ryanair, ČSA and Smartwings.

The most demanded airlines operating on the czech market are involved in the thesis, and also are involved factors, which are influencing customers to buy air tickets of mentioned airlines. It is also about cooperation between mentioned airlines and international airports in the Czech Republic.

KEYWORDS

airlines, low-cost airlines, charter lines, regular lines, prices, air tickets

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ.....	8
SEZNAM TABULEK	9
SEZNAM ZKRATEK	10
ÚVOD.....	11
1 PROSTŘEDÍ LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	12
1.1 Aliance leteckých společností	12
1.1.1 Star Alliance	14
1.1.2 SkyTeam	15
1.1.3 Oneworld	15
1.2 Rozdělení dopravců osobní letecké dopravy.....	16
2 ANALÝZA VYBRANÝCH LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	18
2.1 České Aerolinie.....	18
2.2 RyanAir	22
2.3 Smartwings.....	24
2.4 Analýza leteckých společností	26
3 ČESKÁ MEZINÁRODNÍ LETIŠTĚ	28
3.1 Letiště Václava Havla Praha	28
3.2 Letiště Brno – Tuřany	29
3.3 Letiště Leoše Janáčka Ostrava	30
4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ CENU LETENKY	32
4.1 Místo odletu a cíl cesty	32
4.2 Letištní poplatky.....	32
4.3 Čas odletu.....	33
4.4 Předstih, se kterým cestující letenku zakoupí	33
4.5 Způsob rezervace a koupě letenky	34
4.6 Cestovní třída	34

4.7	Kategorie cestujících.....	34
4.8	Cenové akce	34
5	NABÍDKY VYBRANÝCH SPOLEČNOSTÍ NA DANÉ TRASE	35
5.1	České Aerolinie na trase Praha – Londýn	36
5.1.1	Economy LITE	37
5.1.2	Economy PLUS	38
5.1.3	Economy FLEX	38
5.1.4	Složky cenových balíčků	38
5.2	RyanAir na trase Praha – Londýn	39
5.2.1	První spojení	41
5.2.2	Druhé spojení	42
5.3	Smartwings na trase Praha – Londýn.....	43
6	ZHODNOCENÍ CENOVÝCH NABÍDEK SPOLEČNOSTÍ	45
6.1	Porovnání ceny pro vybranou skupinu cestujících.....	46
6.2	Cíloví zákazníci Českých Aerolinií	47
6.3	Cíloví zákazníci Smartwings.....	48
6.4	Cíloví zákazníci Ryanair	48
	ZÁVĚR	49
	SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	50

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Ukázka codesharingu na letových informacích z letiště Ostrava.....	12
Obrázek 2 – Poplatky za preferovaná sedadla	21
Obrázek 3 – Přehled balíčků a váhové omezení zavazadel	25
Obrázek 4 – Letištní poplatky pardubického letiště	33
Obrázek 5 – Trasa Praha – Londýn	35
Obrázek 6 – Žebříček AirHelp Score 2019	47

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Členské společnosti aliance Star Alliance	14
Tabulka 2 – Členské společnosti aliance SkyTeam.....	15
Tabulka 3 – Limity pro příruční zavazadla.....	20
Tabulka 4 – Limity ČSA pro zapsaná zavazadla	20
Tabulka 5 – Porovnání nabízených služeb v cenových balíčcích společnosti ČSA na vybrané trase.....	37
Tabulka 6 – Složky cen letenek v jednotlivých cenových nabídkách	39
Tabulka 7 – Cenová nabídka na spoj s odletem v 6:35	41
Tabulka 8 – Porovnání služeb zahrnutých/nezahrnutých v ceně balíčku	43
Tabulka 9 – Graf srovnání cen společností ČSA, Ryanair, Smartwings	46

SEZNAM ZKRATEK

CK	cestovní kancelář
CZK	české koruny
ČR	Česká republika
ČSA	České Aerolinie
EUR	euro
FFP	Frequent Flyer Program
GDS	Globální distribuční systémy
GTW	kód londýnského letiště Gatwick
HUB	uzlové letiště
IATA	International Air Transport Association
KE	IATA kód společnosti Korean Air
KL	IATA kód společnosti KLM Royal Dutch Airlines
MTOW	maximální vzletová hmotnost letadla v tunách
OK	IATA kód společnosti České Aerolinie
OOSPO	osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
QS	IATA kód společnosti Smartwings
STN	kód londýnského letiště Stansted

ÚVOD

Tato práce se zabývá leteckými společnostmi, které působí na území České republiky a jsou na tomto území nejvíce využívány cestujícími. Součástí bakalářské práce je seznámení s aliancemi, které sdružují letecké společnosti, dále se práce zaměřuje zejména na letecké společnosti České Aerolinie, Ryanair a Smartwings, jelikož každá z těchto tří společností na trhu letecké osobní dopravy zaujímá své místo jiným způsobem. V poslední řadě se v práci nachází popis spolupráce českých mezinárodních letišť a aerolinek.

První část bakalářské práce je podrobně věnována aliancím sdružující letecké společnosti, jaké aliance se na světě nachází, výhody členství v těchto sdruženích a hlavní cíle, které jsou pro členy důležité z hlediska konkurenceschopnosti a ekonomického postavení. Dále se první část ve zkratce zabývá základními termíny v osobní letecké dopravě týkající se leteckých společností, rozdělením na nízkonákladové a klasické aerolinie apod.

V druhé části práce jsou blíže specifikované vybrané letecké společnosti, jejich věrnostní programy, limitní hodnoty zavazadel, služby, které společnost nabízejí a v neposlední řadě analýza současného stavu na trhu s faktory, které ovlivňují cenotvorbu letenek. Třetí kapitola bakalářské práce je věnována stručnému popisu tří hlavních českých mezinárodních letišť, na kterých operují vybrané letecké společnosti. Zároveň se tato část zabývá mírou spolupráce mezi letišti a vybranými aeroliniemi a výpisem dalších leteckých společností spolupracujících s českými letišti. Faktorům, které jsou nastíněny v kapitole druhé a které ovlivňují cenu letenky, se podrobněji věnuje čtvrtá kapitola práce, která jednotlivé faktory charakterizuje.

Součástí páté kapitoly je srovnání nabídek jednotlivých leteckých společností na trase Praha – Londýn pro stanovenou skupinu potencionálních zákazníků s jejich požadavky na přepravu a parametry odletu. Na základě páté kapitoly se poslední část věnuje zhodnocení jednotlivých nabídek leteckých dopravců, podle parametrů, které byly zvoleny právě v páté kapitole. Součástí je nejen návrh vhodné varianty pro vybranou skupinu, ale také vhodné skupiny cestujících pro ostatní cenové balíčky tří různých leteckých společností.

Cílem této práce je bližší seznámení se způsoby postavení vybraných leteckých společností na trhu a srovnání faktorů, které ovlivňují cenotvorbu přepravy v osobní letecké dopravě.

1 PROSTŘEDÍ LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ

První kapitola se zabývá zejména zařazením leteckých společností do aliancí, charakteristikou těchto aliancí a informacemi o členství. Dále se kapitola věnuje základním termínům v osobní letecké dopravě, druhům leteckých společností.

1.1 Aliance leteckých společností

Aliancí leteckých společností se rozumí seskupení minimálně dvou (a více) leteckých společností, které spolu spolupracují na základě určité dohody v komerčním letectví. První zmínka o takovéto spolupráci leteckých dopravců sahá do osmdesátých let. Aliance poskytuje členům marketingové značky, jež usnadňují cestujícím přestupy pomocí tzv. codesharevé dohody (více o této dohodě je zmíněno níže), zároveň sjednocují rezervační systémy. Aliance se také snaží rozšířit celkový počet destinací a leteckou síť s navazujícími službami. Charakteristická barva letadel může být znakem jednotlivých leteckých aliancí (1).

Členské letecké společnosti nabízí služby v určitém regionu, měli by na sebe vzájemně navazovat, často dochází v praxi i ke konkurenci mezi jednotlivými společnostmi. Zásadou je, že každá letecká společnost může být členem pouze jedné aliance. Často dochází k situaci, že jedna společnost propaguje určitý let pod svým číselným označením a pod svou značkou, ale letenku je možno zakoupit i na jiné označení leteckých společností, které se podílejí na tomto letu. Tato situace se nazývá codesharing a je typickou např. pro českou společnost České aerolinie (dále ČSA) např. na linkách Ostrava-Praha.

Datum	Čas	Linka	Destinace	Přes	Letenky
11.11.2018	15:20	OK-025, KL- 3239, KE- 7690, QS-8025	Praha, Letiště Václava Havla Praha (PRG)		Rezervovat

Zdroj: (2)

Obrázek 1 – Ukázka codesharingu na letových informacích z letiště Ostrava

Na obrázku 1 je zobrazeno, že se jedná o jeden let s odletem v 15:20, ale podílí se na něm čtyři letecké společnosti – společnost ČSA (OK), KLM Royal Dutch Airlines (KL), Korean Air (KE), TravelService/SmartWings (QS). Není však podmínkou, že aerolinie podepisující codeshare smlouvu musí být zároveň členy stejné aliance.

Výhody codesharingu (pro cestující):

- Při koupi letenky si cestující nemusí kupovat letenku z bodu A do bodu B a poté z bodu B do bodu C, ale mají možnost si koupit rovnou letenku z bodu A do bodu C, společnosti se zároveň snaží o synchronizaci letů a co nejkratší časy na čekání při přestupování.
- Při ztrátě kufříku na přestupném letišti kvůli pozdnímu příletu odpovídají za škodu všechny společnosti.

Výhody codesharingu (pro letecké společnosti):

- Zvětšuje se frekvence letů.
- Náklady na provoz letu jsou nižší.
- Při těchto letech společnost zjišťuje, zda se jí vyplatí na dané lince lety provozovat, aniž by musela použít svá vlastní letadla, což by mohlo způsobit ztrátu.

Hlavním cílem těchto aliancí je zvýšit postavení leteckých společností na trhu a podpořit konkurenceschopnost jednotlivých členských společností. Počet členských společností ale není zdaleka stabilní, i několikrát do roka společnosti vystupují, přestupují do jiné aliance a vstupují noví členové. Samozřejmostí pro vstup do aliance je nutné splnit kritéria, které aliance vyžaduje. Členství s sebou zajisté nese výhody, které jsou v souladu s výhodami codesharingu, to znamená sdílení informačních systémů, kooperace nabízejících služeb a zajištění provozu, v neposlední řadě také srovnání cen a snížení nákladů na přepravu. Je třeba doplnit také jednu z výhod pro cestující, která není výše zmíněná, a tou je možnost připojení do tzv. Frequent Flyer Programu (dále FFP), jehož náplní je sčítání mílí, které cestující nalétal se společnostmi v alianci, poté může s těmito mílemi různým způsobem naložit, podle toho, jaké podmínky a nabídky stanoví každá jednotlivá společnost (3).

Mezi nejznámější a největší světové letecké aliance patří tyto tři – SkyTeam, Star Alliance a OneWorld, kterým se věnují následující podkapitoly. Ale tyto tři zmíněné nejsou jediné, mezi další aliance patří např. Vanilla Alliance, U-FLY Alliance nebo Value Alliance.

1.1.1 Star Alliance

Star Alliance je největší leteckou aliancí, která vznikla v roce 1997, tedy jako první aliance vůbec. Tuto alianci zakládalo pět leteckých společností, nyní je členských 28 společností. Mezi tyto členy patří světově významné letecké společnosti, ale také menší regionální aerolinie, což napomáhá k nabídce spojení téměř všech destinací po celém světě. Seznam členů aliance a informace o těchto leteckých společnostech na základě internetových stránek Star Alliance se nachází v tabulce 1 (4).

Tabulka 1 – Členské společnosti aliance Star Alliance

Letecká společnost	Počet obsluhovaných letišť	Počet zemí	Flotila	Počet odletů denně	Roční počet cestujících (miliony)
Adria Airways	26	21	12	32	1,21
Aegean Airlines	134	44	46	246	7,37
Air Canada	222	60	396	1655	48
Air China	184	39	385	1100	30,3
Air India	114	27	118		
Air New Zealand	52	19	105		
ANA	62	22	257	979	
Asiana Airlines	75	21	82	284	19,5
Austrian Airlines	130	57	82	395	12,9
Avianca	108	26	183		
Avianca Brasil	30	4	55		
Brussels airlines	124	49	48	250	9,1
Copa Airlines	75	31	100	335	14,6
Croatia Airlines	40	24	12	110	2,13
EGYPTAIR	72	47	69	220	7,14
Ethiopian Airlines	121	65	97	275	8,76
EVA AIR	57	18	78		
LOT Polish Airlines	90	45	70	350	7
Lufthansa	209	74	357	842	66,2
SAS Scandinavian Airlines	123	30	158	817	30
Shenzhen Airlines	81	6	181	644	28,28
Singapore Airlines	61	32	109	238	19,3
South African Airways	32	22	48	103	6,8
Swiss International Air Lines	108	43	90	400	16,9
TAP Air Portugal	88	34	88		14,2
Thai Airways International	82	33	102	156	22,2
Turkish Airlines	303	120	329	1324	68,6
United	338	49	738	4500	148

Zdroj: Autorka na podkladě (4)

1.1.2 SkyTeam

Aliance SkyTeam je druhou největší leteckou aliancí, která byla založena v roce 2000. Česká společnost ČSA se připojila hned rok po založení, tedy v roce 2001. SkyTeam nabízí přístup až do 1 074 světových destinací, velkou četnost spojů a lepší návaznost mezi nimi. Tato aliance ročně přepraví až 730 miliónů cestujících, jejichž přepravu zajistí 20 členských leteckých společností. Všechny tyto společnosti jsou zapojeny do programu FFP. V tabulce 2 je vyobrazeno, které letecké společnosti jsou členy SkyTeamu, do kolika destinací a zemí se s nimi dá dopravit, jejich velikost flotily, počty odletů a přepravených cestujících na základě informací z internetových stránek aliance SkyTeam (5).

Tabulka 2 – Členské společnosti aliance SkyTeam

Letecká společnost	Počet destinací	Počet zemí	Flotila	Počet odletů denně	Roční počet cestujících (milióny)
Aeroflot-Russian Airlines	146	52	241	70	32,8
Delta Air Lines	324	57	800 a více	5 800 a více	180 a více
Aeromexico	92	24	130	600	20,7
Korean Air	123	43	164	465	26,7
Aerolíneas Argentinas	58	13	82	337	13,1
China Airlines	156	29	88	114	15,1
China Eastern	257	35	787	2248	103,1
Kenya Airways	52	40	36	154	4,5
TAROM	40	23	25	55	2,4
Garuda Indonesia	90	14	202	600	24
Middle East Airlines	32	23	18	69	3
Czech Airlines	49	26	19	90	2,9
Air Europa	53	23	54	226	10,6
Xiamen Airline	94	16	167	546	27,2
Vietnam Airlines	49	17	89	400	26,5
KLM	164	73	204	357	32,7
China Southern	245	38	751	2768	126
Air France	195	93	312	1500	97,8
Alitalia	95	44	118	556	21,8
SAUDIA	90	37	149	540	31,2

Zdroj: Autorka na podkladě (5)

1.1.3 Oneworld

Druhou nejstarší a zároveň třetí největší leteckou aliancí je Oneworld. Tato společnost sídlí v New Yorku a vznikla v roce 1999. Pomocí seskupení Oneworld se zajišťuje přeprava

cestujících až do 161 zemí, přesněji do 1 016 destinací. Počet uskutečněných letů denně v roce 2017 dosáhl 13 800 s celkovým počtem odbavených cestujících 557,4 milionů. Stejně jako u ostatních aliancí, i u této aliance je každá letecká společnost zapojena do FFP, každá však poskytuje jiné možnosti pro cestující (6).

Aliance Oneworld má 13 členů, a to jsou:

- American Airlines,
- Finnair,
- LATAM,
- Qatar Airlines,
- SriLankan Airlines,
- British Airways,
- Iberia,
- Malaysia Airlines,
- Royal Jordanian,
- Cathay Pacific,
- Japan Airlines,
- Qantas,
- S7 Airlines.

1.2 Rozdělení dopravců osobní letecké dopravy

Tento oddíl se zabývá členěním leteckých společností dle několika charakteristik. Cena letenek těchto společností se potom odvíjí podle toho, o jaký typ letecké společnosti se jedná, jakým způsobem obstarává leteckou přepravu a na jakém trhu se pohybuje. V letecké dopravě v současnosti existuje vysoká konkurenceschopnost, proto je pro leteckou společnost velmi důležité se nějakým způsobem prosadit a odolat nátlaku nabídek jiných společností.

a) dělení podle délky rozsahu přepravy

- **Regionální** – síť dopravců zahrnující jedno mateřské letiště a určitý počet menších letišť.
- **Kontinentální** – provozují své lety na území jednoho kontinentu hlavně na střední vzdálenosti.
- **Dálková** – společnost zabývající se leteckou přepravou mezi kontinenty.

b) dělení podle principu nabídky a prodeje přepravních kapacit

- **Pravidelné** – tzv. scheduled, jsou letecké společnosti, které mají stanovený letový řád, který je veřejně přístupný, stejně jako cena je veřejná. Do této skupiny pak lze zařadit jak síťové, tak nízkonákladové a regionální letecké dopravce.
- **Nepravidelné** – tzv. charterové, se soustředí na nabídku letů na základě objednávky zejména od cestovních kanceláří, různých zájmových skupin či klubů. Tyto lety jsou většinou obsluhovány menšími letadly s nižším komfortem, ale naopak větší kapacitou sedadel.

c) dělení podle povahy produktu, který nabízejí

- **Klasický dopravce** – tzv. síťový dopravce, je letecká společnost, která nabízí možnost přepravy (bez i s přestupem) v rámci své sítě, dále také nabízí spolupráci s jinými dopravci. Pro cestující je tento způsob letecké přepravy většinou pohodlnější, co se týče sezení a cateringu. Příkladem je česká společnost ČSA.
- **Nízkonákladový dopravce** – tzv. low-cost, obstarává přepravu z bodu A do bodu B, pro své lety využívají letadla s vysokou hustotou sedaček. Pro cestující ve většině případů nenabízejí občerstvení zdarma během letu, cestující nemohou využít návaznost letů nebo průběžné tarify na vlastní síti či síti jiných dopravců. Tyto letecké společnosti tímto dosahují trvalého snížení nákladů, a proto se ceny za letenky pohybují velmi nízko v porovnání s klasickými leteckými společnostmi. Nízkonákladoví dopravci se soustředí na pravidelnou přepravu cestujících na krátké a střední vzdálenosti.

d) dělení podle způsobu využití

- **Osobní dopravci** – zaměřují se na přepravu cestujících, pouze doplňkovou službou může být přeprava pošty a různého zboží.
- **Nákladní dopravci** – soustředí se na přepravu zboží, letadla jsou většinou uzpůsobena k tomu, aby mohly využívat kontejnery a palety pro snadnější manipulaci se zbožím.
- **Zásilkoví dopravci** – zabývají se zejména přepravou zásilek z domu do domu, většinou se jedná o menší zakázky s minimální dobou přepravy.

Letecká doprava se dále může rozdělovat podle dalších parametrů, např. dle působení na vnitrostátním či mezinárodním trhu (7).

2 ANALÝZA VYBRANÝCH LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ

Kapitola o leteckých společnostech se věnuje vybraným společnostem České aerolinie (dále ČSA), RyanAir a Smartwings, podrobnou analýzou těchto společností a zobrazením, jakými způsoby se společnosti snaží ovlivnit cenu letenky. Tyto společnosti autorka vybrala z důvodu, že dvě z těchto společností jsou českými aeroliniemi (jedna klasickou, druhá nízkonákladovou) a třetí z nich působí na trhu letecké osobní dopravy naprosto jiným způsobem. Jelikož se neustále mění trh v letecké dopravě, je důležité, aby se letečtí dopravci co nejlépe těmto změnám přizpůsobovali a přinášeli zákazníkům přesně to, co vyžadují. Flexibilita je pro letecké společnosti ve většině případů velmi finančně náročná, ale je výsledkem přináší společnosti dobré jméno a produkt. Pro cestující rozhoduje několik faktorů, mezi které patří zejména jednoduchost, rychlost, přesnost a dostupnost nabízené služby. Dopravci by měli vynikat v oblasti, na kterou se soustředí a snažit se být v této oblasti nejlepší, zároveň se ale také snažit neustále zlepšovat (1).

2.1 České Aerolinie

České Aerolinie a. s. (Czech Airlines nebo také ČSA) je letecká společnost, která sídlí v Evropě (v Praze) a nabízí služby klasického leteckého dopravce. Tato společnost má tradici, která sahá až do roku 1923, kdy byla původní společnost založena, čímž se zařadila mezi pět nejstarších dopravců na světě. Společnost byla také členem při zakládání Mezinárodní asociace leteckých dopravců (IATA) a jak už je zmíněno výše, je členem aliance SkyTeam (8).

Členství Českých aerolinií v této alianci nabízí cestujícím několik výhod, mezi které patří např.:

- Cestující získávají míle při letu s jakoukoliv členskou společností, tyto míle mohou použít u členské společnosti podle svého výběru.
- Cestující mohou vstoupit do více než 670 salonků po celém světě, které patří členským zemím.
- Nabízí velkou síť přestupních míst na letech společností spadající pod SkyTeam.
- Zjednodušené odbavení pro cestující, kteří využijí služeb členské společnosti, v případě přestupních letů se cestující odbavují pouze jednou.

Společnost se zaměřuje na pravidelnou linkovou obchodní přepravu cestujících, v některých případech nabízí také speciální (charterové) lety a v neposlední řadě pronajímá

svá volná letadla jiným dopravcům či přepravuje zboží a zásilky. Od roku 1992 se tento dopravce stal akciovou společností s akcionáři, kterými jsou Travel Service, a.s. (s podílem necelých 98 %) a Česká pojišťovna a. s. (s podílem něco málo přes 2 %) (8).

Flotila Českých aerolinií se skládá z těchto letadel:

- 1x Airbus A330,
- 8x Airbus A319,
- 5x ATR 72,
- 3x ATR 42.

Hlavní cílovou skupinou cestujících pro dopravce ČSA jsou transferoví cestující na krátkých a středních linkách, zprostředkovávají spojení mezi Prahou a významnými letišti (HUB – uzlové letiště) v Evropě tak, aby lety do dalších významných světových letišť na sebe navazovaly, v nejlepším případě s linkou další členské společnosti aliance SkyTeam. Tomuto odpovídá i jejich flotila, jelikož jejich letadla jsou konstruována na kratší a střední vzdálenosti.

FFP u Českých Aerolinií

Jako většina leteckých dopravců, i ČSA má svůj věrnostní program – OK Plus a OK Plus Corporate. OK Plus je program pro cestující, kteří létají s Českými aeroliniemi a také s dalšími členy aliance SkyTeam. Princip spočívá ve sběru mil, které mohou cestující získat buď za lety přímo ČSA, lety jiné členské společnosti nebo za využití různých služeb partnerů neleteckých (např. autopůjčovny, hotely, banky). Dále nabízí možnost získat bonusy (např. za rezervaci letu online na stránkách ČSA). Poté cestující jednoduše přiloží členskou kartu při každé rezervaci letu či při odbavení a míle se automaticky načtou. Tyto míle lze proměnit za vstupy do letištních salonků v Praze, za vyšší limity pro přepravu zavazadel nebo za bonusové letenky do téměř každé země světa. Vstup do salonku letiště stojí 5 000 mil, bonusovou letenku je možno pořídit od 7 000 „naspořených“ mil. Počet získaných mil se rovná skutečné vzdálenosti letu v mílích. Jeden let po Evropě se pohybuje okolo 375 – 2 000 mil, dálkové lety okolo 10 000 mil. ČSA poskytuje také možnost stříbrné, zlaté nebo platinové karty OK Plus, pokud člen nalétá za jeden kalendářní rok určitý počet mil (9).

OK Plus Corporate, jak už z názvu vyplývá, je program pro firmy, které využívají České aerolinie a sídlí v některé ze zemí, kde tento program aerolinie nabízejí. Na rozdíl od mil firmy sbírají body, které získají za všechny lety s ČSA, množství bodů k připsání

záleží na destinaci a tarifním balíčku. Body lze opět směnit za bonusové letenky nebo zlaté karty OK Plus pro individuální cestující, které mají poté během svých letů možnost využívat nadstandardní služby (10).

Zavazadla

Každý letecký dopravce má jiné limitní podmínky v rozměrech a hmotnosti příručních (kabinových), zapsaných, nadlimitních, sportovních, cenných zavazadel. Kabinová zavazadla, která mohou na palubu letadel ČSA, závisí na podmínkách balíčku, který si cestující zakoupil, rozdělení balíčků a rozměrů je zobrazeno v tabulce 3.

Tabulka 3 – Limity pro příruční zavazadla

CENOVÝ BALÍČEK Cestovní třída	LITE Economy	PLUS Economy	FLEX Economy	BUSINESS LITE Business	BUSINESS Business
Kabinová zavazadla každé do 8 kg a 55 x 45 x 25 cm	1 kus	1 kus	1 kus	2 kusy	2 kusy
Malá osobní taška Kabelka, aktovka, taška s notebookem, apod. do 3 kg a 40 x 30 x 15 cm	x	1 kus	1 kus	1 kus	1 kus

Zdroj: Autorka na podkladě (8)

Stejně jako u příručních zavazadel, záleží i u zapsaných zavazadel na zakoupeném balíčku letenky, tyto limity se nachází v tabulce 4.

Tabulka 4 – Limity ČSA pro zapsaná zavazadla

CENOVÝ BALÍČEK Cestovní třída		LITE Economy	PLUS Economy	FLEX Economy	BUSINESS LITE Business	BUSINESS Business
Bezplatný limit	Krátké a středně dlouhé linky:	x	1 kus do 23 kg	1 kus do 23 kg	2 kusy, každý do 32 kg	
	Linka do/ze Soulu:			2 kusy, každý do 23 kg		
Výhody pro držitele Silver, Gold a Platinum karet OK Plus		plus 1 kus navíc do 23 kg			plus 1 kus navíc do 32 kg	

Zdroj: Autorka na podkladě (8)

V případě, že cestující letí s dítětem do 2 let, má nárok na jedno zavazadlo do 10 kg a 115 cm (součet šířky, výšky a délky). Hmotnostní a rozměrové limity lze překročit, ale za příplatek, kde záleží na tom, jak dlouho před odletem si cestující za nadlimitní zavazadlo zaplatí (ceny se pohybují od 650 – 1 170 CZK, při linkách do/ze Soulu se cena může vyšplhat až na 1820 CZK za zavazadlo) (8).

Cestování bez bariér

ČSA umožňují taktéž přepravu pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále OOSPO). Pokud tedy cestující potřebuje asistenci na letišti (při odbavení, nástupu do letadla či během letu), vyžádá si asistenci s nákupem letenky 48 hodin před odletem. Na některých letištích (většinou menších) je možnost požádat o asistenci až na letišti u odbavení, to ale vždy záleží na domluvě s odbavujícím personálem.

Sedadlo v letadle

Při koupi letenky je možno zakoupit i místo v letadle, které cestující preferuje. V business třídě (BUSINESS LITE a BUSINESS) mají cestující nejpohodlnější sedadla zahrnutá v ceně letenky, v opačném případě (economy třídě) mají České aerolinie sedadla zpoplatněna podle délky letu a preferovaného sedadla, ceník se nachází na obrázku 2.

Umístění preferovaných sedadel na palubě	Krátké a středně dlouhé linky	Linka do/ze Soulu
U okénka / uprostřed / u uličky Přední řady v Airbusech A319 Zadní řady v ATR	260 CZK / 10 EUR*	780 CZK / 30 EUR*
U nouzových východů Bez ohledu na typ letadla	520 CZK / 20 EUR*	1170 CZK / 45 EUR*
Za přepážkou Pouze v Airbusu A330	X	1170 CZK / 45 EUR*

Zdroj: (8)

Obrázek 2 – Poplatky za preferovaná sedadla

Občerstvení během letu

Každá letecká společnost má jinak stanovené, jaký catering během letu na palubě poskytuje, jestli tento catering je už zahrnut v ceně letenky, či si musí cestující připlatit. U ČSA záleží na mnoho parametrech.

Prvním parametrem jsou lety na krátké vzdálenosti po Evropě a na Blízký východ, dále záleží na zakoupeném cestovním balíčku – cestovní třídy business mají občerstvení během letu zajištěno už v ceně letenky. Toto občerstvení je servírováno podle odletového času – linky s odletem do 10:00 dopoledne, kdy nabízejí snídaňové menu včetně nápojů, a linky s odletem po 10:00 dopoledne, kdy servírují obědové menu, které záleží na typu letadla (proudové – teplé menu, turbovrtulové či s kombinovaným pohonem – studené menu). V cestovní třídě economy mají bezplatné občerstvení pouze cestující, kteří si zakoupili balíček FLEX (pouze lehký snack, snídaně či obědové menu jedině za příplatek). V jiných balíčcích economy třídy si cestující mohou 24 hodin před odletem objednat menu za příplatek, ale pokud to nestihnou včas, ČSA nabízí také palubní menu BUY-ON-BOARD, které je možno zaplatit platební kartou, českými korunami či eury.

V případě cestování na středně dlouhé (do/z Rijádu) a dálkové linky (do/ze Soulu) je občerstvení zahrnuto v ceně letenky bez ohledu na cestovní třídy a balíčky (8).

2.2 RyanAir

Ryanair je irská letecká společnost sídlící v Dublinu, jejíž činnost spočívá v nízkonákladovém působení. Její historie sahá až do roku 1985, svůj provoz začali s letadlem Embraer EMB 110 Bandeirante na lince Waterford – Londýn. V této době měla společnost pouze 25 zaměstnanců a přepravila ročně 5 000 cestujících. O pár let později (rok 1987 – 1988) se počet přepravených cestujících zvýšil na 322 000 cestujících a rok od roku toto číslo stoupá stále výš. Začátkem března roku 2017 společnost rozšířila svou působnost také na přestupní lety a na základě codeshare smlouvy s leteckou společností Air Europa na svých internetových stránkách prodává i dálkové linky této společnosti (11).

V současné době jsou na trhu letecké dopravy důležité „hvězdy oboru“, neboli „*cenový leader určující limitní hranici nejnižší dosažitelné úrovně nákladů, nebo naopak cenový leader, který určuje limitní hranici nejvyššího dosažitelného objemu výnosů*“ (1). To je hlavním důvodem, proč je Ryanair evropská „jednička“, která přepraví více než 130 milionů cestujících ročně.

Flotila společnosti se skládá z těchto letadel:

- 400x Boeing 737-800.

Boeing 737-800 s kapacitou 189 cestujících je zatím jediné letadlo, které má Ryanair v provozu, ale má objednaných více než 115 dalších nových letounů Boeing 737, čímž chce společnost docílit flotily o 585 letadlech do roku 2024 a navýšit tak svůj provoz ze 120 milionů cestujících na 200 milionů ročně (11).

Hlavní cílovou skupinou pro tohoto leteckého dopravce je skupina cenově citlivých cestujících. To je důvodem toho, že podepisují smlouvy pouze s letišti, která jsou schopna zajistit odbavení letadel v co nejkratším čase, aniž by obsluha způsobila zpoždění. Také je pro dopravce důležité, aby letiště nabízelo nízké poplatky. Obsluha letounů Boeing je stejná, jelikož provozují pouze jeden typ letadla, který má poměrně vysokou kapacitu a vlastní schody pro výstup a nástup cestujících. Společnost nenabízí možnost výběru sedadla, doplňkové služby jako je např. catering umožňují pouze za příplatek. Doplňkové služby leteckého dopravce, např. přeprava leteckého nákladu a pošty, Ryanair opět nenabízí. Naopak tento dopravce ve velké míře využívá Globální distribuční systémy (GDS) při pronájmu hotelů, pokojů a automobilů, kdy nabízí slevy na služby spolupracujících hotelů či naopak slevy na letenky v případě využití služeb hotelů apod.

Společnost je v Evropě „vžitá“ jako dopravce, který nabízí nejnižší ceny letenek, což je způsobeno neustálou reklamou. Letiště, kraje a regiony méně rozvinutých destinací EU, silně podporují tuto společnost v marketingu, jelikož potřebují do své destinace přivést nový proud turistů a obchodníků. Ryanair se také snaží o maximální využití svých letounů a maximální pokrytí destinací při plánování linek (1).

Zavazadla

Cestující se zakoupenou letenkou si mohou na palubu letadla vzít pouze malou osobní tašku s rozměry 40 x 20 x 25 cm, což je v podstatě malá kabelka, taška na notebook či malý batoh.

Dále mají cestující možnost si zakoupit „Prioritní nástup a dvě kabinové tašky“, neboli Plus/Flexi/Family letenku či letenku na dva lety apod., v tomto případě mohou na palubě letadla mít zavazadlo navíc, jehož parametry nesmí převyšovat váhu 10 kg a rozměry 55 x 40 x 20 cm. Pokud si cestující nezakoupí prioritní letenku a chtějí s sebou větší

zavazadlo (do zmíněných 10 kg), musí si toto zavazadlo zakoupit (buď při koupi letenky, nebo přímo na letišti, ovšem za větší cenu). Nemohou si však zavazadlo vzít s sebou na palubu, ale odevzdává se na přepážce pro odbavení zavazadel, tudíž je naloženo v zavazadlovém prostoru letadla a v cílovém letišti se vyzvedává na zavazadlovém pásu v příletových halách.

Za každé větší zavazadlo (20 kg) si společnost účtuje poplatek 25 euro (dále EUR), cestující si při rezervaci letu může zakoupit až tři tato zavazadla, omezení je však ve vytížených obdobích (Vánoce, Velikonoce či letní sezóna), kdy se cena za 20kg zavazadlo zvýší až na 35 EUR. Při překročení limitu 20 kg u odbaveného zavazadla se účtuje poplatek, který aktuálně činí 11 EUR/kg (11).

Občerstvení během letu

Cestující letu společnosti Ryanair nemají catering zahrnutý v cenách letenek, mají ale možnost si na palubě lehké občerstvení koupit. Menu s pitím, hlavním jídlem a svačinou nebo snídaňové menu lze zakoupit pouze 48 hodin před plánovaným odletem z důvodu omezeného množství zásob (11).

Cestování bez bariér

Společnost Ryanair také umožňuje cestování OOSPO, ale je třeba informovat o této skutečnosti jejich asistenční linku alespoň 48 hodin před plánovaným odletem.

2.3 Smartwings

Smartwings, a. s. (dříve Travel Service) je největší česká letecká společnost, která sídlí v Praze. Smartwings patří do koncernu Smartwings Group (spadají zde také České aerolinie). Společnost vznikla v roce 1997 jako Travel Service, takto se aerolinie jmenovaly do prosince roku 2018, Smartwings byla pouze obchodní značka (která operovala od roku 2004). Tento letecký dopravce nabízí lety do mnoha oblíbených destinací a míst nejen po Evropě za příznivé ceny.

Tento dopravce nabízí jak pravidelné lety, jimiž obsluhuje více než sto destinací, tak také charterové lety, které se provádějí na základě spolupráce s českými a zahraničními cestovními kanceláři (dále CK), sportovními kluby či mezinárodními organizacemi (12).

Smartwings provozuje tato letadla (12):

- Boeing 737-900ER,
- Boeing 737-MAX-8,
- Boeing 737-800,
- Boeing 737-700,
- Cessna 680.

Smartwings nabízí cestovním agenturám speciální (nepravidelnou/charterovou) přepravu alespoň 10 osob, které cestují po stejné trase do stejné destinace. Pobyt v destinaci pro tuto skupinu osob společnost neomezuje, dokonce je možné i rezervovat let pouze na místo, aniž by skupina musela letět zpět. Důležitá je však skutečnost, že data letů jsou závazná a po potvrzení rezervace Smartwings neumožňuje změnu těchto dat.

Zavazadla

Tyto české aerolinie sice působí jako nízkonákladový dopravce, na rozdíl však od ostatních low-cost aerolinií zahrnuje v ceně letenek většinou také odbavení cestujících na letišti s váhou zavazadel 23 kg (pro zapsané zavazadlo) a 8 kg (pro příruční zavazadlo). Záleží také ale na balíčku, který si cestující zakoupí. Přehled těchto balíčků a hmotnosti zavazadel se nachází na obrázku 3 (12).

Cenový balíček	Odbavené zavazadlo	Příruční zavazadlo	Osobní taška
Economy Lite	Ne	1 x 8 kg	Ne
Economy Plus	1 x 23 kg	1 x 8 kg	1x 3 kg
Economy Semi Flexible	1 x 23 kg	1 x 8 kg	1x 3 kg
Economy Flexible	1 x 23 kg	1 x 8 kg	1x 3 kg
Business Lite	2 x 32 kg	2 x 8 kg	1x 3 kg
Business	2 x 32 kg	2 x 8 kg	1x 3 kg
Business Flexible	2 x 32 kg	2 x 8 kg	1x 3 kg

Zdroj: (12)

Obrázek 3 – Přehled balíčků a váhové omezení zavazadel

Občerstvení během letu

Občerstvení zdarma na palubě Smartwings nabízí pouze u některých destinací, a to u letů mezi Českou republikou a Kanárskými ostrovy či Spojenými arabskými emiráty. V případě jakéhokoliv jiného letu je občerstvení na palubě (SmartBistro) k dispozici pouze za peníze, pokud si chce cestující objednat své oblíbené jídlo, musí si jej alespoň 48 hodin před plánovaným odletem zakoupit na základě aktuální nabídky. Jedná-li se o zájezdové lety přes cestovní kancelář, občerstvení se objednává přímo přes kancelář, která má svůj ceník (12).

Cestování bez bariér

Zákazníci, kteří potřebují letištní asistenci, mohou bezplatně tuto službu využít, musí pouze dva dny před odletem vyžádat tuto asistenci pomocí formuláře, kde cestující specifikuje, jaký způsob asistence potřebuje a v jaké míře je schopný překonávat bariéry. Opět v případě zájezdového letu, o potřebě letištní asistence je nutno informovat cestovní kancelář.

Sedadlo v letadle

Podobně jako u Českých aerolinií, i u Smartwings si může cestující připlatit za místo v letadle, které preferuje, samozřejmě za poplatek. Pokud si místo nepředplatí, bude mu automaticky přiděleno check-in agentem či automatickým systémem. Smartwings nabízí možnost vybrat si buď standardní sedadlo za 15 euro, nebo prémiové sedadlo za 29 euro, obojí je třeba zarezervovat a zaplatit při koupi letenky či 48 hodin před plánovaným odletem. Pokud se jedná o zájezdový let zprostředkovaný CK, sedadlo se objednává přímo u dané cestovní kanceláře, která má vlastní ceník (12).

2.4 Analýza leteckých společností

Každá z těchto společností se soustředí na určitou skupinu potencionálních zákazníků, kteří jsou důležití pro její udržení na trhu leteckých společností a konkurenceschopnost. Každý letecký dopravce nabízí odlišné služby za odlišné ceny, proto je potřeba zjistit, jaké potřeby mají jednotlivé cílové skupiny.

U Českých aerolinií se zákazníci neostýchají připlatit za služby, které tato společnost nabízí. Cena letenek ČSA se proto může vyšplhat na velkou částku i na krátkých

vzdálenostech, na druhou stranu společnost nabízí využití mnoha benefitů, které nízkonákladové společnosti nenabízejí.

Nízkonákladový dopravce Ryanair, na rozdíl od ČSA, nabízí velmi malé množství doplňkových služeb. Hlavní myšlenkou společnosti je totiž co největší možné snížení nákladů, což se zpravidla ukáže na finálních službách pro zákazníky. Na druhou stranu zákazníci za letenku zaplatí daleko méně, proto této společnosti neustále roste počet přepravených cestujících.

Smartwings funguje na trhu zase svým ojedinělým způsobem, jehož principem je specializace na sezónní linky zprostředkované pomocí cestovních agentur a kanceláří. Zákazníci tohoto dopravce si tedy většinou nevybírají letenky přes portály společnosti, ale objednají si dovolenou v hotelu a letenku zároveň prostřednictvím cestovní kanceláře.

Letecké společnosti tedy musí zohlednit několik důležitých faktorů, které mají význam při cenotvorbě jejich přepravy. Mezi hlavní faktory, které jsou blíže specifikovány v následující kapitole, patří:

- místo odletu a cíl cesty,
- letištní poplatky,
- čas odletu,
- předstih, se kterým cestující letenku zakoupí,
- způsob rezervace a koupě letenky,
- cestovní třída,
- kategorie cestujícího,
- věrnostní programy, akce.

3 ČESKÁ MEZINÁRODNÍ LETIŠTĚ

Kapitola česká mezinárodní letiště je věnována třem největším českým letišťům pro osobní i nákladní přepravu – Letišti Václava Havla v Praze, letišti Brno – Tuřany a letišti Leoše Janáčka v Ostravě. Tato letiště spolupracují s výše uvedenými leteckými společnostmi (ČSA, Ryanair, Smartwings) a provozují pravidelné i nepravidelné linky nejen do evropských destinací. Jelikož nedílnou součástí faktorů, které ovlivňují cenu letenky (tyto faktory jsou blíže specifikovány v kapitole 4), jsou letiště odletová i cílová, je taktéž důležité zmínit česká letiště spolupracující s vybranými českými leteckými společnostmi a s irskou společností.

Česká republika má i další mezinárodní letiště, a to v Pardubicích a Karlových Varech. Tato letiště jsou ale malá v porovnání např. s pražským letišťem. Pardubické letiště spolupracuje zejména se společností Ryanair a poskytuje pravidelné lety do Londýna, dále se společností Red Wings Airlines a Rossiya Airline (linky do Ruska). Z karlovarského letiště se pro změnu létá se společností ČSA (do Ruska) a First Choice Airways (také do Ruska).

3.1 Letiště Václava Havla Praha

Letiště Václava Havla v Praze je nejvýznamnější a největší letiště v České republice. Ročně toto letiště odbaví přes 15 milionů cestujících. Téměř 70 leteckých společností, spolupracujících s tímto letišťem, nabízí linky z Prahy do více než 160 destinací po celém světě. Letiště má tři betonové vzletové a přistávací dráhy, z nichž dvě se nyní používají pro vzlet a přistání letadel. Rozměry první dráhy jsou 3 715 m x 45 m, druhé 3 250 m x 45 m. Na rozdíl od následujících letišť popsaných níže je letiště velmi vyspělé a množství odbavených cestujících i nákladu je nesrovnatelné, stejně jako množství nabízených služeb a celková rozloha letiště (13).

Letecké společnosti provozující lety na letišti Václava Havla (13):

- Celoroční linky:
 - **Ryanair,**
 - **Czech Airlines,**
 - **Smartwings,**
 - Emirates,
 - EasyJet,
 - Aegean Airlines,

- Wizz Air,
- Air Serbia,
- a mnoho dalších.
- Linky v letní/zimní sezóně:
 - Air Malta,
 - Air Transat,
 - Air Arabia,
 - **Smartwings,**
 - American Airlines,
 - **Ryanair,**
 - **ČSA,**
 - Delta Airlines,
 - Croatia Airlines,
 - a mnoho dalších.

Podle tohoto seznamu je zřejmé, že všechny tři letecké společnosti, kterým se věnuje tato práce, spolupracují s pražským letištěm pravidelně. Z tohoto letiště denně odlétá několik desítek linek společnosti ČSA, Ryanair i Smartwings. Všechny tyto tři dopravci mají na pražském letišti také svou základnu.

Letiště je hubem také pro slovenskou společnost nákladní letecké dopravy Air Cargo Global, celkové množství odbaveného nákladu na pražském letišti se vyšplhalo v roce 2017 až na 81 879 598 kg.

3.2 Letiště Brno – Tuřany

Brněnské letiště je po Praze druhým největším letištem na území České republiky. Spadá pod vlastnictví Jihomoravského kraje. Letiště má dvě přistávací a vzletové dráhy – jednu betonovou dlouhou 2 650 m a širokou 60 m, druhou travnatou dlouhou 1 000 m a širokou 30 m. Letiště je v provozu nonstop a spolupracuje také s velkým množstvím CK (14).

Letiště Brno – Tuřany spolupracuje s těmito společnostmi (14):

- Pravidelně:
 - **Ryanair,**
 - Lufthansa,

- flybmi.com.
- Speciálně:
 - **Smartwings,**
 - Tunisair,
 - Tailwind,
 - AlMasria airlines,
 - Onurair.

České aerolinie s brněnským letištěm nespolupracují, nelétají odsud žádné jejich linky. Ryanair provozuje pravidelné lety celoročně z Brna do Londýna a do Milána, lety společnosti Smartwings létají z Brna pouze v letní sezóně do mnoha různých evropských destinací.

Jelikož je letiště 1,5 km vzdálené od nájezdu na dálnici D1, lze ho velmi efektivně využít i pro letecké cargo. Výhodou je skutečnost, že zde nabízí rychlé odbavení bez zdržení. Z Brna se dá poměrně rychle přepravit do Rakouska či Slovenska, což je dalším pozitivem letiště.

3.3 Letiště Leoše Janáčka Ostrava

Letiště Leoše Janáčka v Ostravě je třetí největší letiště v České republice s pravidelným vnitrostátním i mezinárodním provozem patřící Moravskoslezskému kraji. Vzletová a přistávací dráha na tomto letišti měří 3,5 km a široká je 63 m. Letiště je v provozu 24 hodin denně, jeho kapacita je 500 cestujících za hodinu (324 116 cestujících za rok 2017). Tito cestující se mohou odbavit až na 13 přepážkách.

Letecké společnosti spolupracující s letištěm Leoše Janáčka (2):

- Pravidelně/často:
 - **České aerolinie (pravidelné linky – Praha, Split),**
 - **SmartWings (sezónní linky),**
 - **Ryanair (pravidelné linky – Milán, Londýn).**
- Výjimečně:
 - H6 – Bulgarian Air Charter,
 - 8Q – Onur Air,
 - TI – Tailwind,
 - TU – TunisAir (Monastir),
 - a další.

Ostravské letiště spolupracuje se všemi třemi leteckými společnostmi – linky ČSA z Ostravy létají pravidelně do Prahy, výjimečně do Splitu. Pravidelné linky zde provozuje také společnost Ryanair, a to do Londýna a Milána, celoročně. Smartwings využívá služeb letiště zejména v letní sezóně, kdy létají pravidelné zájezdové linky do oblíbených evropských destinací.

Kromě osobní přepravy cestujících se letiště rozvíjí i v oblasti cargo přepravy. Letiště je totiž napojeno na silniční (napojení na D1) i železniční dopravu, zároveň je také umístěno v blízkosti průmyslových zón. Cargo terminál letiště pojme i velká letadla jako je např. B747, dokonce dvě najednou, nebo až 3 letadla typu B737. Letiště v roce 2017 zpracovalo 5 363 kg nákladu (2).

4 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ CENU LETENKY

Každému cestujícímu, který pro dopravu po světě využívá leteckou dopravu, je umožněno se rozhodovat podle mnoha kritérií a podle svých individuálních preferencí. Po celé zemi existuje obrovské množství operujících leteckých společností, mezi kterými si konečný zákazník vybírá. Při svém výběru zohledňuje všechna kritéria, která jsou pro něj důležitá, a od tohoto výběru se poté odvíjí celková cena letenky. V této kapitole se nachází podrobný popis faktorů, které jsou pro letecké společnosti zásadní při samotné cenotvorbě.

4.1 Místo odletu a cíl cesty

Lokalita odletu a příletu je velmi důležitá při rozhodování. Není totiž letiště jako letiště. Velká světová města mají na svém území více než jedno letiště. Ve většině případů je jedno letiště hlavní, které se nachází poblíž nebo přímo v centru města, další jedno (nebo i více) jsou letiště ležící v okrajových částech měst nebo mimo ně v určité blízkosti. Centrální letiště obsluhují zejména klasičtí letečtí dopravci, na rozdíl od nízkonákladových společností, které se zaměřují na okrajová letiště, jelikož tato letiště mívají z pravidla nižší letištní poplatky a také konkurence na těchto letištích není tak vysoká.

4.2 Letištní poplatky

Celková cena letenky je složena ze samotné ceny za letenku a letištních poplatků. Tyto poplatky si určují jednotlivá letiště samostatně, proto se poplatky liší. V praktickém případě cena letenky tedy závisí na cílovém a odletovém letišti, ale také na leteckém dopravci, který uzavírá s letišti vzájemnou spolupráci.

Některé aerolinie uvádí ceny svých letenek včetně letištních poplatků, jiné (ve většině případů nízkonákladové) však prezentují zákazníkům letenky za nejnižší ceny, ve kterých ale nejsou poplatky za využití letiště zahrnuty. Konečná cena letenky se může vyšplhat tudíž až na cenu klasických dopravců, v případě, že zákazník vyžaduje více služeb, než které jsou zahrnuty pouze v ceně za letenku. Mezi tyto služby se zařazuje například přednostní nástup na palubu letadla, odbavení na letišti či zapsané zavazadlo.

Poplatky je možno nalézt na internetových stránkách téměř každého letiště, jsou kalkulovány zpravidla na maximální vzletovou hmotnost letadla v tunách (MTOW). Poplatky se skládají většinou z přiblížovacího poplatku, přistávacího poplatku, letištního poplatku a bezpečnostního poplatku (v osobní dopravě za každého odlétávajícího či transferního cestujícího), popřípadě parkovacího poplatku, který závisí na době parkování (den/noc).

Příklad stanovených letištních poplatků se nachází na obrázku 4, kde se jedná o poplatky pardubického letiště.

Poplatky	
Poplatky jsou kalkulovány na 1 tunu MTOW letadla včetně každé započaté tuny.	
Přiblížovací poplatek	
Letadlo s MTOW nad 2 t	105 Kč / 1 t MTOW
Letadlo s MTOW do 2 t paušálně	150 Kč
Přistávací poplatek	
Poplatek za přistání	240 Kč / 1 t MTOW
Parkovací poplatek (první 2 hodiny zdarma)	
V době 05.00-19.00 UTC	14 Kč / 1 t MTOW / 1 h
V době 19.00-05.00 UTC	7 Kč / 1 t MTOW / 1 h
Letištní poplatek	
Kalkulováno za každého odlétávajícího cestujícího - pro odlety od 1.1.2018	320 Kč
Bezpečnostní poplatek	
Kalkulováno za každého odlétávajícího cestujícího	60 Kč
Extra poplatek*	
Provoz mimo provozní dobu	5000 Kč / 1 h
*Poplatek účtován, pokud není smlouvou o pozemní obsluze stanoveno jinak, za každou započatou hodinu od konce publikované provozní doby až do ukončení poskytování služeb.	

Zdroj: (15)

Obrázek 4 – Letištní poplatky pardubického letiště

4.3 Čas odletu

Dalším faktorem ovlivňujícím cenu letenky je čas odletu – více méně spíše den v týdnu. Nejlevnější letenky lze sehnat ve všední dny, zejména v úterý, středu a čtvrtek. Nejvíce nákladné lety jsou naopak o víkendech, či těsně před a po něm. Další možností, jak získat letenku za akční cenu, jsou tzv. „last minute“ letenky, tedy letenky na poslední chvíli, kterými se aerolinie snaží doplnit volná místa v letadle pouze pár dní před odletem a maximálně tak využít celkovou kapacitu letadla. Tato možnost se objevuje pouze u charterových letů objednaných cestovní kanceláří, nikoliv však u klasických leteckých dopravců.

4.4 Předstih, se kterým cestující letenku zakoupí

Nákup letenek s předstihem je výhradou zejména klasických leteckých dopravců, jelikož nízkonákladové aerolinie nabízí různé jiné slevové akce. U klasických dopravců totiž většinou platí pravý opak levných „last minute“ letenek, s blížícím se odletem cena roste každým dnem více.

4.5 Způsob rezervace a koupě letenky

Existuje velké množství rezervačních portálů, které zákazníkům zprostředkují letenky přes internet, cestovní agentury či call centra. Tyto portály fungují jako srovnávače mnoha leteckých dopravců, vyberou žebříček nejlepších možností podle požadavků zákazníka a ten si letenku přes tento systém může rovnou zakoupit. Druhou možností, která se hodně používala v minulosti, kdy nebyl zdaleka tak rozšířený internet, je rezervace a koupě letenek přímo na internetových stránkách dopravce či na prodejních místech. Tento způsob nákupu letenky by měl být tím nejlevnějším, jelikož zákazník uskutečňuje objednávku přímou cestou bez jakýchkoliv mezičlánků, v dnešní době to však není nejlevnější způsob rezervace. S rozvíjejícími se internetovými portály se také hojně rozšiřují spolupráce mezi portály a leteckými společnostmi, pomocí kterých se leteckým společností zvyšuje počet zákazníků, kteří hledají pomocí internetu letenky na danou trasu bez ohledu na obsluhující společnost.

4.6 Cestovní třída

Faktorem ovlivňujícím cenu letenky je, jako téměř u každého druhu dopravy, přepravní třída. Společnosti nabízejí pasažérům, kteří jsou ochotni si připlatit, možnost služeb nad rámec klasických ekonomických tříd. Nejdražší skupiny tříd jsou většinou označovány jako „Business class“ či „First class“.

4.7 Kategorie cestujících

Rozdělení cestujících je dalším faktorem, který má vliv na cenu přepravy. Kategorie se sníženou cenou jsou kojenci (do 2 let), děti, výjimečně mládežníci a seniorové. Cena se odvíjí samozřejmě od typu letecké společnosti, jejíž kategorizace slevových skupin se liší.

4.8 Cenové akce

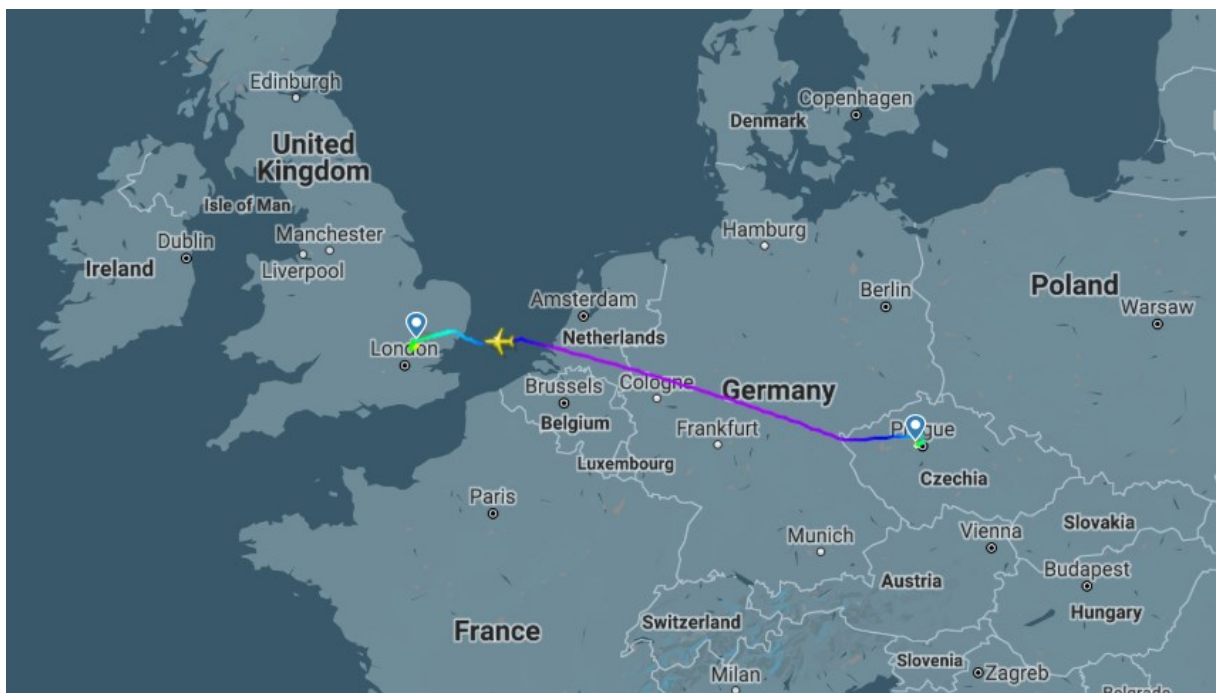
Akční nabídky letenek jsou současným trendem zejména u nízkonákladových dopravců, kteří vyhlásují různé akce, při kterých letenky prodávají za určitých podmínek s výraznou slevou. Oblíbená jsou např. významná data jako den Svatého Valentýna, den otců či slevy v zimním období.

5 NABÍDKY VYBRANÝCH SPOLEČNOSTÍ NA DANÉ TRASE

Tato kapitola je věnována jednotlivým cenovým nabídkám vybraných společností ČSA, Smartwings a Ryanair s porovnáním faktorů, které tyto ceny ovlivňují, na vybrané trase Praha – Londýn (viz obrázek 5). Tuto trasu autorka vybrala z důvodu, že všechny tři vybrané aerolinie trasu obsluhují, pouze s rozdílem cílového letiště, odletových časů a počtu odletů za den. Společnosti ČSA a Smartwings spolupracují s londýnským letištěm Gatwick (LGW), zatímco dopravce RyanAir lítá na londýnský Stansted (STN). Rozdílná letiště příletu jsou jedním z důvodů, proč se cena letenek liší, o tomto i o dalších důvodech pojednávají následující podkapitoly.

Na této trase létá několik dalších leteckých dopravců, kteří však nejsou předmětem porovnávání, přesto je třeba zmínit, které společnosti na trase Praha – Londýn bez přestupu konkurují třem autorkou vybraných společnostem:

- Wizz Air,
- easyJet,
- British Airways.



Zdroj: (16)

Obrázek 5 – Trasa Praha – Londýn

Vyhledávání probíhalo u všech tří dopravců začátkem dubna 2019 přímo na jejich internetových portálech, tedy nabídka jednotlivých balíčků vybraných společností odpovídá stejnému datu. Pro porovnání autorka zvolila jednu skupinu potencionálních zákazníků, v následující kapitole se nachází porovnání a následné zhodnocení cenových balíčků dopravců s návrhem nejvhodnějšího z nich pro danou skupinu zákazníků a také návrh skupiny zákazníků, pro které jsou jednotlivé balíčky vyhovující.

Potencionálními zákazníky pro porovnávání nabídek jednotlivých leteckých společností jsou dva dospělí, jedno dítě (2 – 11 let) a jedno batole (do 2 let), tedy jedna průměrná rodina. Rodinu o dvou dospělých a dvou dětech si autorka vybrala z důvodu odlišnosti cenových nabídek pro jednotlivé kategorie cestujících. Datum odletu je stanoveno na 4. července 2019, letenka je pořizována s předstihem necelé tři měsíce. Letenka je jednosměrná, počítá se se situací, kdy rodina odlétá na nějakou dobu do Londýna a datum cesty nazpět není známo. Rodina potřebuje přepravit také svá zavazadla, předpokládají, že budou mít dvě velká zavazadla vážící okolo 20 kg, každý dospělý člen a dítě své příruční zavazadlo a navíc kočárek pro batole. Další požadavky závisí na konkrétní nabídce leteckých dopravců.

5.1 České Aerolinie na trase Praha – Londýn

Existuje několik způsobů vyhledávání letenek na internetu, ale pokud je dopředu stanovena letecká společnost, se kterou chce zákazník cestovat, nejlepším způsobem vyhledávání je přímo pomocí rezervačního portálu dopravce. Po zadání vstupních parametrů (datum odletu, jednosměrný let, počet osob a dětí) rezervační systém nabízí několik cenových možností s různými službami, které jsou v těchto možnostech zahrnuty.

Na trase Praha – Londýn České aerolinie létají ve sledovaném období (tedy červenec 2019) v tyto dny a hodiny:

- pondělí v 19:50 (20:55 přílet),
- čtvrtky v 12:30 (13:35 přílet),
- pátky v 12:30 (13:35 přílet),
- neděle v 19:50 (20:55 přílet).

Vybraným datem je čtvrtek 4. července 2019 s odletem v 12:30 hodin z Prahy, plánovaný přílet do Londýna se odhaduje na 13:35. Celý let trvá 2 hodiny a 5 minut (na této trase se čas posouvá o jednu hodinu zpět). Společnost, která však tuto trasu obsluhuje svým

letadlem, je Smartwings, se kterou na této trase České Aerolinie spolupracují na základě codeshare smlouvy. Nabízené služby a ceny letenek se u každé společnosti liší.

ČSA nabízejí tři cenové balíčky letenek na vybrané trase – LITE, PLUS A FLEX. V následující tabulce se nachází porovnání služeb a cen jednotlivých balíčků.

Tabulka 5 – Porovnání nabízených služeb v cenových balíčcích společnosti ČSA na vybrané trase

Porovnání podmínek		Economy LITE	Economy PLUS	Economy FLEX
ZAVAZADLA	Kabinové zavazadlo	1 x 8 kg	1 x 8 kg	1 x 8 kg
	Zapsané zavazadlo	x	1 x 23 kg	1 x 23 kg
OK PLUS	OK Plus míle	x	x	x
	OK Plus Corporate body	x	x	x
DĚTI	Do 2 let 90% sleva	ano	ano	ano
FLEXIBILITA	Změna rezervace	od 60 EUR	od 60 EUR	zdarma
	Refundace	x	x	od 60 EUR

Zdroj: Autorka na podkladě (17)

Ceny těchto balíčků jsou v českých korunách (dále CZK) následující:

- Economy LITE – 7 879 CZK,
- Economy PLUS – 9 872 CZK,
- Economy FLEX – 12 662 CZK.

5.1.1 Economy LITE

Z tabulky 5 vyplývá, že v případě volby nejlevnější nabídky společnosti ČSA, tedy Economy LITE, si cestující mohou na palubu vzít jedno kabinové zavazadlo do 8 kg na osobu (pro dítě do dvou let to platí také, jelikož rodiče mohou na palubu letadla s sebou vzít i např. kočárek do 8 kg), zapsané zavazadlo v ceně letenky není, což je pro cestující rodinu s dětmi nevyhovující. Dítě do dvou let má 90% slevu, v případě, že sedí na klíně rodiče a nemá rezervované vlastní sedadlo. Změna rezervace před odletem je umožněna, ale s poplatkem od 60 EUR navýšených navíc o servisní poplatek, rozdíl v ceně letenky je vždy účtován bez ohledu na cestovní třídu.

5.1.2 Economy PLUS

Oproti balíčku Economy LITE je při volbě Economy PLUS umožněno cestujícímu vzít si navíc jedno zapsané zavazadlo vážící do 23 kg na osobu (neplatí pro dítě do dvou let), příruční zavazadlo do 8 kg také. Sleva ve výši 90 % na dítě cestujícímu zůstává (při splnění stejných podmínek), tudíž jedinou výhodou je zapsané zavazadlo, podmínky jinak zůstávají stejné jako u verze Economy LITE.

5.1.3 Economy FLEX

Nejdražší nabízený balíček společnosti ČSA na trase Praha – Londýn je Economy FLEX. Výhoda, kterou balíček umožňuje navíc, oproti předchozím dvěma variantám, je možnost změny rezervace letu bez poplatku. Pro cestující rodinu s dětmi je tato varianta pravděpodobně nejvíce přijatelná z hlediska nabízených služeb, ale na druhou stranu je tato možnost pro rodinu nákladná, rozdíl 3 000 CZK (vzhledem k balíčku Economy PLUS) pro rodinu může znamenat zásadní částku, kterou by potřebovali využít například na zapsané zavazadlo navíc či jinou službu.

5.1.4 Složky cenových balíčků

V tabulce 6 je vyobrazeno, z čeho se skládá celková cena, kterou cestující zaplatí za přepravu. Cena se tudíž neskládá pouze ze samotné ceny letenky, ale také z palivového poplatku, servisního poplatku a různých dalších tax a poplatků. Součtem těchto jednotlivých složek vznikne celková cena, která je po zákazníkovi vyžadována. Palivové poplatky, servisní poplatky a ostatní taxy a poplatky jsou fixní, při jednotlivých balíčcích se mění cena pouze samotné letenky. V tabulce 6 je také znázorněno, že cena letenky dítěte do dvou let je snížena o servisní poplatek a o taxy a poplatky, které při ani jedné z variant batole neplatí.

Rozdíl mezi cenovou nabídkou nejlevnější cestovní třídy a té nejdražší je 4 783 CZK, což je vcelku velký finanční rozdíl pro rodinu s dětmi.

Tabulka 6 – Složky cen letenek v jednotlivých cenových nabídkách

Ceny letenek pro všechny cestující včetně tax a poplatků					
Economy LITE					
Cestující	Cena letenky	Palivový poplatek	Taxy a poplatky	Servisní poplatek	Celková cena
2 x dospělý	1 416 CZK	2 056 CZK	1 142 CZK	540 CZK	5 154 CZK
1 x dítě do 2 let	71 CZK	77 CZK	0 CZK	0 CZK	148 CZK
1 x dítě	708 CZK	1 028 CZK	571 CZK	270 CZK	2 577 CZK
					7 879 CZK
Economy PLUS					
Cestující	Cena letenky	Palivový poplatek	Taxy a poplatky	Servisní poplatek	Celková cena
2 x dospělý	2 702 CZK	2 056 CZK	1 142 CZK	540 CZK	6 440 CZK
1 x dítě do 2 let	135 CZK	77 CZK	0 CZK	0 CZK	212 CZK
1 x dítě	1 351 CZK	1 028 CZK	571 CZK	270 CZK	3 220 CZK
					9 872 CZK
Economy FLEX					
Cestující	Cena letenky	Palivový poplatek	Taxy a poplatky	Servisní poplatek	Celková cena
2 x dospělý	4 502 CZK	2 056 CZK	1 142 CZK	540 CZK	8 240 CZK
1 x dítě do 2 let	225 CZK	77 CZK	0 CZK	0 CZK	302 CZK
1 x dítě	2 251 CZK	1 028 CZK	571 CZK	270 CZK	4 120 CZK
					12 662 CZK

Zdroj: Autorka na podkladě (17)

5.2 RyanAir na trase Praha – Londýn

Při vyhledávání letenek společnosti Ryanair na trase Praha – Londýn se objevují zásadní rozdíly. Hlavním rozdílem je cílové letiště v Londýně. Letecký dopravce Ryanair totiž spolupracuje s letištěm Stansted, na rozdíl od společností ČSA a Smartwings, jejich partnerem je letiště Gatwick. Londýnské letiště Stansted se nachází severně asi 50 km od centra Londýna. Toto letiště má pouze jednu přistávací dráhu a v roce 2015 letiště pojalo 22,5 miliónů cestujících. Poměrně lépe je na tom letiště Gatwick, které pojme ročně téměř dvojnásobek cestujících a přistávací a vzletové dráhy má na rozdíl od Stanstedu dvě. Obě letiště jsou obsluhována železniční dopravou a také pravidelnou autobusovou dopravou, pokud se cestující rozhodne pro taxi či automobilovou osobní dopravu, londýnské letiště Stansted je asi o 10 km dál od centra města, než tomu je u Gatwicku (18, 19).

Nízkonákladové aerolinie Ryanair se odlišují v neposlední řadě tím, že odbavení cestujícího probíhá přes internet po určitou dobu před odletem. Ve většině případů je cestující, který se předem nedobavil elektronicky, nucen si odbavení na letišti doplatit. Tímto způsobem nízkonákladový dopravce docílí snížení letištních poplatků za odbavovací služby. Dalším zásadním rozdílem při výběru dopravce (a cestující jej může vnímat jako velkou výhodu) je četnost linek, kterou společnost Ryanair nabízí. Na vybrané trase společnost Ryanair létá v období července 2019 v tyto dny a hodiny:

- pondělí:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 17:30 (přílet 18:30),
 - 19:25 (přílet 20:25),
- úterý:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 16:40 (přílet 17:40),
 - 21:40 (přílet 22:40),
- středa:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 11:40 (přílet 12:40),
 - 20:35 (přílet 21:35),
- čtvrtek:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 17:10 (přílet 18:10),
- pátek:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 19:25 (přílet 20:25),
 - 20:35 (přílet 21:35),
- sobota:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 16:20 (přílet 17:20),
- neděle:
 - 6:35 (přílet 7:35),
 - 15:25 (přílet 16:25),
 - 16:35 (přílet 17:35).

Jelikož ve vybrané datum (čtvrtek 4. července 2019) tento dopravce nabízí dvě spojení mezi Prahou a Londýnem, je nutno porovnat oba časy odletu a jejich charakteristiku. Doba letu na této trase je 2 hodiny, jedná se o spojení bez přestupu.

5.2.1 První spojení

První ranní let s pravidelným odletem v 6:35 hodin nabízí podle zadaných parametrů tři cenové varianty – Standardní cestovné, Family Plus a Plus. V následující tabulce 7 se nachází jednotlivé cenové balíčky a služby, které zahrnují.

Tabulka 7 – Cenová nabídka na spoj s odletem v 6:35

Standardní cestovné	Family Plus	Plus
garance nejnižší ceny	garance nejnižší ceny	garance nejnižší ceny
1 x malé zavazadlo	přednostní nástup do letadla	přednostní nástup do letadla
x	2 x palubní zavazadlo	2 x palubní zavazadlo
x	2 x 20 kg zavazadlo	rezervované sedadlo
x	sedadlo pro děti zdarma	20 kg zavazadlo při odbavení
1 018,98 CZK (+ 120 CZK pro sedadla pro dospělé) /osoba	1 539,20 CZK (+ 120 CZK pro sedadla pro dospělé) /osoba	1 814,49 CZK /osoba

Zdroj: Autorka na podkladě (20)

Standardní cestování

Při volbě Standardního cestování vychází celková cena na všechny čtyři osoby na 3 926,94 CZK. Tato cena se skládá z:

- 2 x standardní cena pro dospělého – 2 037,96 CZK,
- 1 x rezervované sedadlo – 120,00 CZK,
- 1 x standardní cena pro dítě – 1 018,98 CZK,
- 1 x dítě poplatek – 750,00 CZK,
- 3 x malé zavazadlo (40 x 20 x 25 cm) – včetně.

V následujícím datu nabízí společnost akci – sedadla pro děti do 12 let jsou zdarma, podmínkou však je, aby si alespoň jeden z dospělých cestujících zakoupil rezervaci za 120,00 CZK. Pro cestující rodinu na jednosměrný let tato nabídka není vyhovující, jelikož balíček obsahuje pouze malá zavazadla, zapsaná zavazadla si zákazníci musejí dokoupit.

Family Plus

Další volbou je tarif Family Plus, kdy vychází celková cena na všechny čtyři osoby na 5 487,59 CZK. Tato tarifní nabídka je pro rodinu výhodnější, a to hlavně kvůli možnosti odbavení dvou dvacetikilových zavazadel, které jsou zahrnuty v konečné ceně. Tato cena se skládá z:

- 2 x standardní cena pro dospělého – 2 037,96 CZK,
- 1 x rezervované sedadlo – 120,00 CZK,
- 1 x standardní cena pro dítě – 1 018,98 CZK,
- 1 x dítě poplatek – 750,00 CZK,
- upgrade Family Plus – 1 560,65 CZK.

Plus

Poslední nabízený balíček se nazývá Plus s cenou 6 193,47 CZK za čtyřčlennou rodinu. Složky ceny jsou:

- 2 x Plus cena pro dospělého – 3 628,98 CZK,
- 1 x Plus cena pro dítě – 1 814,49 CZK,
- 1 x dítě poplatek – 750,00 CZK.

5.2.2 Druhé spojení

Druhý spoj z Prahy odlétá v 17:10 hodin. Cenové balíčky zůstávají naprosto stejné – Standardní cestování, Family Plus a Plus, jedinou změnou je cena, za kterou se tyto balíčky prodávají. Podvečerní letenky jsou dražší, než ty ranní, rozdíly jsou v řádech stovek až jeden tisíc CZK, podmínky a nabízené služby však zůstávají nezměněny.

Ceny jednotlivých cenových balíčků jsou následující:

- Standardní cestování – 4 538,94 CZK,
- Family Plus – 6 343,99 CZK,
- Plus – 7 172,07 CZK.

V porovnání s nabídkou předchozí společnosti, České Aerolinie, se i s nejdražším poskytovaným balíčkem dopravce Ryanair nedostane na cenu nejlevnějšího nabízeného balíčku společnosti ČSA. Podrobné srovnání cenových balíčků a nabízených služeb se nachází v páté kapitole práce.

5.3 Smartwings na trase Praha – Londýn

Letecký dopravce Smartwings sídlí v Praze. Na trase Praha – Londýn provozuje pravidelné linky na základě codeshare smlouvy společně s aeroliniemi ČSA, s tím rozdílem, že linky obsluhují svými letadly. Proto je cílovým letištěm také londýnský Gatwick, stejně jako u letů společnosti ČSA.

Nabízené cenové balíčky jsou také velmi podobné. Linky na vybrané trase společnost Smartwings provozuje ve stejné časy a dny v týdnu, které jsou uvedeny u společnosti ČSA (viz kapitola 5.1). Hlavním rozdílem mezi nabídkou Českých aerolinií a Smartwings aerolinkami je cena, za kterou společnost letenky nabízí. Mírné změny jsou také ve službách, které zahrnují jednotlivé balíčky. V tabulce 8 se nachází seznam těchto služeb.

Cenové balíčky, které společnost Smartwings poskytuje, jsou následující:

- Economy LITE – 6 267 CZK,
- Economy PLUS – 8 261 CZK,
- Economy FLEX – 11 051 CZK.

Tabulka 8 – Porovnání služeb zahrnutých/nezahrnutých v ceně balíčku

Porovnání tarifů	LITE	PLUS	FLEX
Kabinové zavazadlo	1 x 8 kg	1 x 8 kg	1 x 8 kg
Odbavené zavazadlo	1 x 23 kg od 650 CZK	1 x 23 kg	1 x 23 kg
Malá osobní taška	x	1 x 3 kg	1 x 3 kg
Sedadlo	x	Výběr standardního sedadla 10 hodin po rezervaci, při online odbavení a při odbavení na letišti	Výběr standardního sedadla 10 hodin po rezervaci, při online odbavení a při odbavení na letišti
Refundace	x	x	od 1 560 CZK
Změna rezervace	Od 1 560 CZK + případný rozdíl v jízdném	Od 1 560 CZK + případný rozdíl v jízdném	Za případný rozdíl v jízdném
Lehký snack	x	x	Ano

Zdroj: Autorka na podkladě (21)

Z tabulky 8 vyplývá, že pro čtyřčlennou rodinu, která potřebuje cestovat se zavazadly je výhodnější možnost koupě PLUS či FLEX balíčku, či si přikoupit za 650 CZK/zavazadlo. Pokud při rezervaci zákazník požaduje rezervaci sedadla ve verzi LITE, pak za každé sedadlo zaplatí navíc 746 CZK, dítě do dvou let opět sedí na klíně jednoho z rodičů, nestanoví-li jinak. Smartwings také nabízí během letu širokou škálu občerstvení, které je však nutné dopředu rezervovat a zaplatit.

6 ZHODNOCENÍ CENOVÝCH NABÍDEK SPOLEČNOSTÍ

Jelikož každá letecká společnost na trhu letecké osobní dopravy zaujímá své místo jiným způsobem, jejich cenová nabídka se samozřejmě s ohledem na jejich působnost mění. V předchozích kapitolách jsou jednotlivé cenové nabídky na vybrané trase podrobně rozebrány, zatímco tato kapitola se podrobněji zabývá porovnáním těchto nabídek podle parametrů stanovených v předchozí kapitole.

Každý z nabízených balíčků poskytuje určité služby, které některý cestující může využít, každý zákazník má však jiné požadavky a může nastat situace, že služby zahrnuté v ceně letenky nevyužije, nebo v opačném případě zahrnuté služby mohou být nedostačující pro daného zákazníka. Proto je pro společnosti velmi těžké stanovit cenové nabídky a služby v nich zahrnuté, aby dosáhli zisku a zároveň aby v co největší míře vyhovely téměř všem skupinám potencionálních zákazníků. Trh s osobní leteckou dopravou se neustále vyvíjí a konkurence narůstá, proto je pro aerolinie důležité jednat tak, aby se zákazníci, kteří společnost pro přepravu již využili, při příštím letu obrátili opět na daného dopravce.

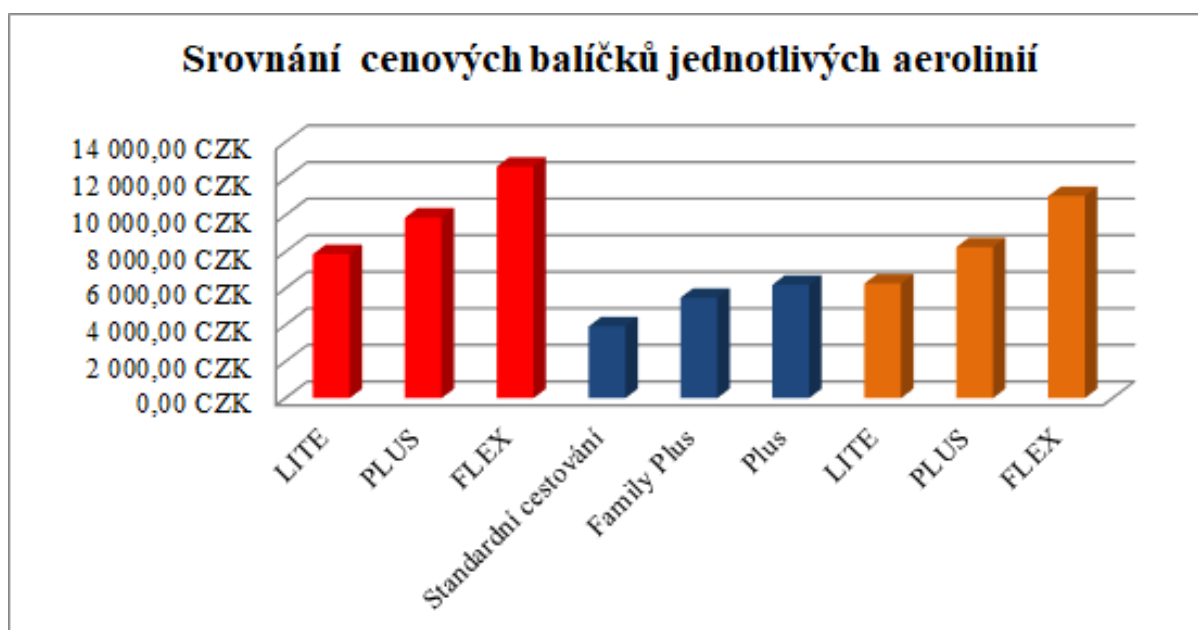
Hlavním konkurentem pro klasické letecké společnosti jsou tzv. nízkonákladové společnosti, které jsou „cenovým leadrem“ (viz kapitola 2.2) na trhu. Mezi tyto „hvězdy oboru“ můžeme zařadit zejména vybranou porovnávanou společnost Ryanair, která na rozdíl od Českých Aerolinií disponuje v tomto případě přepravy na trase Praha – Londýn mnoha odletovými časy, nejlevnějšími nabídkami na trhu a dalšími výhodami. I přesto se klasickému dopravci Českým Aeroliniím či Smartwings stále vyplatí na této trase létat, jelikož už mají svou základnu tvořenou věrnými zákazníky. Dalším důvodem, proč tyto dvě české aerolinky pravidelně létají, je skutečnost, že většinu svých letů provozují pomocí codesharingu pod koncernem Smartwings Group, jehož jsou obě společnosti součástí. Tudíž jedním letadlem přepravují cestující Českých Aerolinií zároveň se zákazníky Smartwings.

S blížícím se časem stanoveného odletu v kapitole 4 se při novém vyhledávání možností odletů mění cena, jelikož jedním z faktorů, který tuto cenu ovlivňuje, je způsob rezervace a předstih koupě letenky. Proto se při novém vyhledávání mění nabídka, pro účely práce však zůstává cena taková, jakou autorka zjistila začátkem dubna 2019 (viz kapitola 5). Každá z vybraných společností svou nabídku přizpůsobuje jiné skupině potencionálních zákazníků, o čemž pojednávají následující podkapitoly.

6.1 Porovnání ceny pro vybranou skupinu cestujících

V Tabulce 9 se nachází porovnání celkové ceny letenek (pro stanovenou čtyřčlennou skupinu) nabízených třemi leteckými dopravci – červenou barvu zaujmají České Aerolinie, modrou barvou je v grafu zaznačena nabídka společnosti Ryanair, a poslední, oranžovou barvou značené, jsou ceny balíčků aerolinií Smartwings. Na osách grafu se nachází cena v českých korunách v intervalu od 0 CZK do 14 000 CZK a názvy jednotlivých balíčků tří společností.

Tabulka 9 – Graf srovnání cen společností ČSA, Ryanair, Smartwings



Zdroj: Autorka

Z tabulky 9 vyplývá, že cestující, jejichž hlavním rozhodujícím faktorem pro přepravu je cena, upřednostní nejlevnější z nabízených balíčků (bez významného ohledu na služby zahrnuté v ceně balíčku), kterým je nabídka dopravce Ryanair, jelikož i v balíčku Plus jsou zahrnuty služby téměř stejné jako v balíčku FLEX od Českých Aerolinií či Smartwings. Autorka si dovolí tvrdit, že pro ne zcela náročnou cestující rodinu se dvěma dětmi je nabídka aerolinií Ryanair dostačující, jelikož rodina cestuje jednosměrně, takže nelétá často a ani nevyžaduje vysoký komfort služeb a vystačí jim nabídka balíčku Family Plus, který zahrnuje vše pro skupinu důležité. Letecký dopravce Ryanair nabízí nejlevnější letenky na trhu s možností několika odletových časů každý den v týdnu. Ne nadarmo se tedy společnosti Ryanair přezdívá „cenový leader“, jehož největší výhodou na rozdíl od ostatních společností je právě jedna z nejnižších možných cen. Proto jsou nízkonákladové společnosti největšími konkurenty pro klasické dopravce.

6.2 Cíloví zákazníci Českých Aerolinií

I přes skutečnost, že konkurující společnost Ryanair se může pyšnit pozicí „cenového leadra“ na trhu, České Aerolinie si prozatím stále udržují svůj tržní podíl, jelikož každá ze společností uplatňuje různé strategie, aby si získala a následně udržela své zákazníky. ČSA se zaměřují zejména na podnikatele, kteří u dopravce mají firemní základnu a kteří potřebují cestovat na konference tam a zpět v častých intervalech. Aerolinie totiž nabízí věrnostní program OK Plus Corporate, který je pro firemní účely velmi výhodný. Umožňuje totiž zaměstnancům firem, které mají u Českých Aerolinií zařízené členství, načítání bodů za nalétané míle. Tyto body se mohou připisovat zaměstnanci jak na firemní účet OK Plus Corporate, tak zároveň na soukromý účet OK Plus za stejnou letenku, tudíž za jeden let zákazník získá bonusové body dvakrát. Množství připsaných bodů závisí na destinaci a zakoupeném tarifním balíčku. Tyto body lze poté směnit např. za bonusové letenky či jiné služby. Věrnostní program OK Plus a OK Plus Corporate je tedy jedním z hlavních faktorů působících na potencionální zákazníky.

České Aerolinie disponují na svých linkách a na celkovém přístupu ke kvalitě letecké přepravy velkým komfortem, což se u společnosti Ryanair tvrdit nedá. Podle internetového portálu AirHelp totiž cena letecké přepravy není jediným rozhodujícím faktorem. Na obrázku 6 se nachází žebříček portálu AirHelp z roku 2019, který porovnává míru zpoždění, kvalitu služeb a řešení reklamací u 72 leteckých společností celého světa z pohledu cestujících. Na základě žebříčku je zřejmé, že ČSA v těchto parametrech nad společností Ryanair vede s velkým náskokem a s rozdílem téměř deseti příček (22).

#	Airline	AirHelp Score	On-Time Performance	Service Quality	Claim Processing
59	Czech Airlines	6.31 /10	6.0	7.7	5.2
68	Ryanair	5.60 /10	6.5	6.8	3.5

Zdroj: Autorka na podkladě (22)

Obrázek 6 – Žebříček AirHelp Score 2019

Cílovými zákazníky Českých aerolinií tedy jsou ve většině případů takoví cestující, kteří jsou ochotni si za případnou kvalitu služeb připlatit větší částku, tudíž jim jde více o komfort služeb nežli o cenu přepravy.

6.3 Cíloví zákazníci Smartwings

Letecký dopravce Smartwings se také snaží udržet si své zákazníky, a to rozdílným způsobem, než je tomu u Českých Aerolinií či Ryanair. Většinu letů sice společnost obsluhuje na základě code share smlouvy s ČSA, ale soustředí se také na charterové lety (tedy speciální lety/sezónní), které jsou zprostředkovány CK a jsou součástí ceny dovolených. Hlavními cílovými zákazníky u společnosti Smartwings jsou tedy sezónní cestující, kteří si letenku zakoupili v ceně zájezdu. Například na Letišti Leoše Janáčka v Ostravě se v letních měsících přepraví denně okolo tisíce cestujících, kteří letí se společností Smartwings právě na dovolenou přes CK do Egypta, Řecka, Bulharska, Černé Hory a dalších destinací. Dalšími zákazníky speciálních letů jsou mezinárodní firmy, humanitární a sportovní organizace. U charterových letů je charakteristické, že přepravu je potřeba dopředu objednat, nejedná se totiž o pravidelné linky (23).

6.4 Cíloví zákazníci Ryanair

Jak už se v práci autorka zmiňuje v podkapitole 6.1, Ryanair nabízí jedny z nejlevnějších letenek na trhu letecké osobní dopravy, čímž si získává většinu svých zákazníků. Velkou nevýhodou této letecké společnosti je však komfort služeb, které nabízí, jelikož se službami zákazníci často nejsou spokojeni. Nespokojenost souvisí se špatným jídlem, nepohodlnými sedačkami či častým zpožděním. Z dlouhodobého hlediska společnost ale naopak roste, podle článku portálu www.idnes.cz z ledna 2019 jsou jejich internetové stránky nejvíce navštěvovanými mezi leteckými dopravci (24).

Cílovou skupinou potenciálních zákazníků jsou tedy cestující, kteří se chtějí letecky přepravit za co nejnižší cenu a zároveň nevyžadují vysoký komfort nabízených služeb, často jsou to mladí (zejména studující) lidé, kteří chtějí cestovat po blízkých destinacích při zachování minimálních nákladů, nebo rodiny s dětmi, které nemohou či nechtějí za přepravu letadlem utratit velkou částku.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo bližší seznámení se způsoby postavení vybraných leteckých společností na trhu a srovnání faktorů, které ovlivňují cenotvorbu přepravy v osobní letecké dopravě.

V první části se autorka zabývala prostředím leteckých společností obecně, důvodem vzniku leteckých aliancí a jejich přínosem, dále také rozdělením leteckých dopravců podle různých faktorů, které ovlivňují rozdílnost působení leteckých společností na trhu. Druhá část práce byla věnována vybraným společnostem ČSA, Ryanair a Smartwings. Kapitola podrobně popisovala základní informace o dopravcích, o jejich cílových zákaznících a službách, které tyto společnosti nabízejí, popřípadě za jaké ceny. Poslední část kapitoly se věnovala faktorům ovlivňujícím cenu letenek, respektive jejich výčtem.

Česká největší mezinárodní letiště a jejich spolupráce hlavně s vybranými společnostmi (ale nejen s nimi) byla popsána ve zkratce ve třetí kapitole. Podrobným rozbořením faktorů ovlivňujících cenu letenek se zabývala kapitola čtvrtá, ve které byly jednotlivé faktory charakterizovány, součástí je také způsob jejich vlivu na dopravce a následně na cenové nabídky jednotlivých aerolinií.

V páté kapitole autorka zvolila trasu Praha – Londýn a parametry odletu pro potencionální skupinu zákazníků – čtyřčlennou rodinu. Na základě těchto parametrů autorka vyhledávala na rezervačních portálech jednotlivých společností nabídky odletů na dané trase, poté podrobně popsala nabídky cenových balíčků všech třech vybraných aerolinií, zejména cenu balíčků a služby, které jsou zahrnuty v těchto cenách. V podkapitole nabídky společnosti České Aerolinie se také nachází tabulka, z čeho se celková cena balíčků skládá a jak velkou část ceny tvoří poplatky (letištní, palivové apod.).

Poslední kapitola pojednává o celkovém zhodnocení jednotlivých nabídek leteckých dopravců a o tom, který z balíčků je vhodný pro porovnávanou čtyřčlennou skupinu cestujících. Zároveň se v kapitole nachází návrh, pro které skupiny zákazníků jsou ostatní nabídky vybraných leteckých společností vhodné či určené (tedy cíloví zákazníci společností), kterým zákazníkům se vyplatí si za letenku připlatit a proč, a naopak kteří zákazníci jsou schopni za letenku zaplatit pouze minimum.

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- (1) ŽIHLA, Zdeněk. *Provozování podniků letecké dopravy a letišť*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2010. ISBN 978-80-7204-677-5.
- (2) LETIŠTĚ OSTRAVA. *Letiště Ostrava, a. s.: Letové informace*[online]. 2018 [cit. 2018-11-13]. Dostupné z: <http://www.airport-ostrava.cz/cz/page-letovy-rad/>
- (3) BÍNA, Ladislav, David ŠOUREK a Zdeněk ŽIHLA. *Provoz a řízení letecké dopravy I*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-86530-17-5.
- (4) STAR ALLIANCE. *Star Alliance: What is Star Alliance - Star Alliance* [online]. 2018 [cit. 2018-11-13]. Dostupné z: <https://www.staralliance.com/en/about>
- (5) SKYTEAM. *SkyTeam: About SkyTeam* [online]. 2018 [cit. 2018-11-13]. Dostupné z: <https://www.skyteam.com/cs/about/>
- (6) ONEWORLD. *Oneworld - Around the World Tickets: Member Airlines - 13 airplanes, multi destination flight* [online]. 2018 [cit. 2018-11-13]. Dostupné z: <https://www.oneworld.com/member-airlines/overview>
- (7) ROSŮLKOVÁ, Bc. Lenka. *Komparace podnikatelského modelu klasických a nízkonákladových leteckých společností pomocí nástrojů finanční analýzy*. Brno, 2009. Diplomová práce. Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně. Vedoucí práce Ing. Radka Redlichová, PhD.
- (8) CZECH AIRLINES. *Czech Airlines: České aerolinie - Moderní letecká společnost s více než devadesátiletou tradicí* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <https://www.csa.cz/cz-cs/>
- (9) CZECH AIRLINES. *Czech Airlines: O programu - Veřejné - České Aerolinie* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: https://okplus.csa.cz/cs/ok_plus/okp_login_no_reg/okp_zaciname.htm
- (10) CZECH AIRLINES. *Czech Airlines: OK Plus Corporate - O programu - Veřejné - České Aerolinie* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: https://okpluscorporate.csa.cz/cs/ok_plus_corporate/okc_login_no_reg/okc_zaciname.htm
- (11) RYANAIR. *Ryanair: Oficiální internetové stránky Ryanair*[online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <https://www.ryanair.com/cz/cs/>
- (12) SMARTWINGS. *Smartwings: Smartwings.com - Levné letenky nejen po celé Evropě* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <https://www.smartwings.com/>

- (13) LETIŠTĚ PRAHA. *Letiště Praha: Letiště Václava Havla Praha, Ruzyně* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <https://www.prg.aero/#/>
- (14) LETIŠTĚ BRNO. *Brno Airport: Letiště Brno, mezinárodní letiště Brno Tuřany - Česká republika* [online]. 2019 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <http://www.brno-airport.cz/>
- (15) LETIŠTĚ PARDUBICE. *Letiště Pardubice: Poplatky* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.airport-pardubice.cz/cs/business/letecky-obchod/poplatky>
- (16) FLIGHTRADAR24. *Flightradar24: Live Flight Tracker* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.flightradar24.com/>
- (17) CZECH AIRLINES. *Internet Booking System* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://booking.csa.cz/cs/ibs/familyFaresPricer.php?sid=0500199b1436f5ca52e38d8205054a8f2213f%2C>
- (18) LONDON STANSTED AIRPORT. *Official website for London Stansted Airport* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.stanstedairport.com/>
- (19) GATWICK AIRPORT. *Home Gatwick Airport* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.gatwickairport.com/>
- (20) RYANAIR. *Ryanair booking* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://www.ryanair.com/cz/cs/booking/home/PRG/STN/2019-07-04//2/0/1/1>
- (21) SMARTWINGS. *Book Smartwings* [online]. 2019 [cit. 2019-04-10]. Dostupné z: <https://book.smartwings.com/plnext/smartwingsDX/Override.action#/FDCT>
- (22) AIRHELP. *Top Airline Rankings Worldwide + Airline Ratings: AirHelp Score 2019* [online]. 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.airhelp.com/en/airhelp-score/airline-ranking/#table-airline-score>
- (23) SMARTWINGS. *O společnosti Smartwings: O nás* [online]. 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.smartwings.com/o-smartwings>
- (24) IDNES.CZ. *Pošesté nejhorší. Nízkonákladovka Ryanair opět propadla v anketě* [online]. 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/zahranicni/ryanair-nejhorsidopravce.A190107_141426_eko-zahranicni_are