
Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

Letecká doprava

Autoři: Jiří Pruša a kolektiv

Gaudeamus
srpen 2002

Obsah

1. ÚVOD	7
1.1 HISTORIE LETECKÉ DOPRAVY	7
1.2 ORGANIZACE LETECKÉ DOPRAVY	8
1.3 DALŠÍ ROZVOJ LETECKÉ DOPRAVY	9
1.4 VÝVOJ POSTAVENÍ LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	10
2. DRUHY LETECKÉ PŘEPRAVY A ČLENĚNÍ LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	11
2.1 PRAVIDELNÁ PŘEPRAVA	11
2.2 NEPRAVIDELNÁ PŘEPRAVA - CHARTERY	11
2.3 DALŠÍ ČLENĚNÍ LETECKÉ PŘEPRAVY	11
2.4 MOŽNÁ ČLENĚNÍ LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	12
3. MEZINÁRODNÍ LETECKÉ ORGANIZACE A SDRUŽENÍ ...	14
4. SMLUVNÍ ŘEŠENÍ MEZINÁRODNÍ LETECKÉ DOPRAVY .	18
4.1 MEZIVLÁDNÍ LETECKÉ DOHODY	19
4.2 VYUŽÍVÁNÍ INFRASTRUKTURY LETIŠŤ A ŘÍZENÍ LETOVÉHO PROVOZU	19
4.3 PROVOZNÍ SMLOUVY	20
4.3.1 <i>Smlouvy o poskytování pozemních služeb letadlům dané společnosti (Handlingové smlouvy)</i>	<i>20</i>
4.3.2 <i>Ostatní provozní smlouvy.....</i>	<i>20</i>
4.4 OBCHODNÍ SMLOUVY	20
4.4.1 <i>Obchodní smlouvy mezi leteckými dopravci.....</i>	<i>20</i>
4.4.2 <i>Code share smlouvy</i>	<i>21</i>
5. DISTRIBUCE A PRODEJ LETECKÉ PŘEPRAVY	22
5.1 IATA JMENOVANÉ AGENTURY	23
5.2 BSP – BILLING AND SETTLEMENT PLAN	23
5.3 GDS- GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEMS	24
5.4 VYUŽITÍ NOVÝCH TECHNOLOGIÍ V PRODEJI A DISTRIBUCI LETECKÉ PŘEPRAVY.....	25
6. KONKURENCE V OBLASTI LETECKÉ DOPRAVY	26
6.1 CENOVÁ NABÍDKA	27
6.2 KVALITA SLUŽEB.....	28
6.3 FREQUENT FLYER PROGRAMME (FFP).....	29
6.4 VYTVÁŘENÍ GLOBÁLNÍCH ALIANCÍ LETECKÝCH DOPRAVCŮ	31

7.	STRATEGIE LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ	33
7.1	SÍŤ LINEK LETECKÉ SPOLEČNOSTI.....	33
7.2	LETADLOVÝ PARK	35
7.3	ÚROVEŇ SLUŽEB	36
7.4	ALIANČNÍ SPOLUPRÁCE	36
7.5	KRITERIA ROZHODOVÁNÍ PŘI VOLBĚ DOPRAVCE.....	37
8.	CENY V LETECKÉ PŘEPRAVĚ	39
9.	LETECKÝ PŘEPRAVNÍ PROCES	40
9.1	DOPRAVA NA LETIŠTĚ	40
9.2	ODBAVENÍ.....	41
9.3	ČEKÁNÍ PŘED ODLETEM.....	42
9.4	NÁSTUP NA PALUBU	42
9.5	SLUŽBY NA PALUBĚ.....	43
9.6	VLASTNÍ LETECKÁ PŘEPRAVA	43
9.7	VÝSTUP DO TERMINÁLU	43
9.8	ODJEZD Z LETIŠTĚ	44
10.	DOKLADY POUŽÍVANÉ V LETECKÉM PŘEPRAVNÍM PROCESU	44
10.1	LETENKA A ZAVAZADLOVÝ LÍSTEK	44
10.2	LETECKÝ NÁKLADNÍ LIST	45
10.3	PŘEDPLACENÉ JÍZDNÉ.....	45
10.4	MCO.....	45
10.5	LÍSTEK NA PŘESPOČETNÁ ZAVAZADLA (ANGL. EXCESS BAGGAGE TICKET)	45
11.	GEOGRAFIE LETECKÉ DOPRAVY	46
11.1	KÓDY MĚST A LETIŠŤ.....	46
11.2	ČASOVÁ PÁSMA.....	46
12.	LETIŠTĚ.....	47
12.1	LETIŠTNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CESTUJÍCÍ	47
12.2	DISPOZIČNÍ ŘEŠENÍ LETIŠŤ PRO ZAJIŠTĚNÍ TOKU ODLÉTAJÍCÍCH A PŘILÉTAJÍCÍCH CESTUJÍCÍCH.....	48
12.3	ZAJIŠTĚNÍ NÁSTUPU A VÝSTUPU CESTUJÍCÍCH DO/Z LETADEL	49
12.3.1	<i>Odlet</i>	49
12.3.2	<i>Přílet</i>	49
12.4	ODBAVENÍ TRANSFEROVÝCH CESTUJÍCÍCH	49
13.	OZNAČOVÁNÍ LETADEL, LETŮ A LETECKÝCH SPOLEČNOSTÍ.	50

13.1	OZNAČOVÁNÍ LETADEL.....	50
13.2	KÓDY LETECKÝCH DOPRAVCŮ	50
13.3	OZNAČOVÁNÍ CODE SHAROVÉ SPOLUPRÁCE.....	51
13.4	OZNAČOVÁNÍ TYPŮ LETADEL	51
13.5	ČÍSLOVÁNÍ LETŮ.....	51
14.	PŘEDPISY V LETECKÉ OSOBNÍ DOPRAVĚ.....	52
14.1	KATEGORIE CESTUJÍCÍCH.....	52
14.2	KATEGORIE ZAVAZADEL	55
14.2.1	<i>Zapsaná zavazadla.....</i>	<i>55</i>
14.2.2	<i>Zavazadla nezapsaná – kabinová</i>	<i>56</i>
14.3	OBSAH ZAVAZADEL.....	56
14.4	NÁROK CESTUJÍCÍCH NA PŘEPRAVU ZAVAZADEL	57
14.4.1	<i>Váhový systém</i>	<i>57</i>
14.4.2	<i>Kusový systém (angl. piece concept)</i>	<i>57</i>
14.4.3	<i>Poolování zavazadel.....</i>	<i>58</i>
14.4.4	<i>Přeprava zvláštních druhů zavazadel.....</i>	<i>58</i>
14.5	NEBEZPEČNÉ LÁTKY.....	59
14.6	POUŽÍVÁNÍ NĚKTERÝCH ELEKTRONICKÝCH PŘÍSTROJŮ NA PALUBĚ 60	
14.7	MINIMUM CHECK-IN TIME	60
14.8	CHOVÁNÍ NA PALUBĚ	61
15.	ZÁVĚR.....	62
	POUŽITÉ A DOPORUČENÉ ZDROJE INFORMACÍ.....	63
16.	PŘÍLOHY	64
	Příloha 1 - IATA oblasti.....	64
	Příloha 2 Současná světová alianční sdružení a jejich hlavní členské společnosti.....	65
	Příloha 3 Mezinárodní smluvní dokumenty – Chicagská úmluva.....	66
	Příloha 4 Mezinárodní smluvní dokumenty – Varšavská úmluva.....	68
	Příloha 5 Mezinárodní smluvní dokumenty – Mezinárodní letecké dohody – letové svobody.....	72
	Příloha 6 Základní statistiky letecké dopravy	73
	Příloha 7 Přehled zajímavých WWW adres z oboru letectví.....	75
	Příloha 8 Letový kupón letenky	77
	Příloha 9 Kódy vybraných letišť a měst ve světě.....	78
	Příloha 10 Vybrané hlavní letecké společnosti ve světě - název, kódy IATA a ICAO, země, komentář, URL.....	80

Příloha 11 Označení vybraných typů a modelů letadel, kódy IATA a ICAO.	84
Příloha 12 GDS – ukázka programu Focalpoint a brány do GDS Amadeus	87

Předmluva

Cílem těchto skript je přispět ke zlepšení znalostí studentů i dalších zájemců o problematiku obchodní letecké přepravy. Mimo popis existující situace a pravidel mezinárodní spolupráce obsahují skripta také některé praktické zkušenosti z vývoje letecké dopravy.

Letecká doprava je ve svém komplexu činností velmi rozmanitá. Tato skripta se věnují především obchodně provozním a mezinárodním aspektům činnosti a spolupráce v oblasti osobní letecké dopravy. V závislosti na reakci jakou tato skripta vyvolají, bude pak možné připravit další díl, který se bude věnovat také jiným oblastem.

Za spolupráci a pomoc při tvorbě skript děkuji paní ing. Janě Rozmanité, Václavu Honkovi, ing. Jiřímu Žežulovi a Doc. RNDr. Josefu Zelenkovi, CSc..

Jiří Pruša

1. Úvod

1.1 Historie letecké dopravy

Letecká doprava je sice nejmladším druhem dopravy osob a zboží, avšak v průběhu svého vývoje zaznamenala tak dramatický rozmach, že dnes si bez ní nelze mezinárodní spolupráci, turistiku ani obchod představit. Letecká doprava je dnes **nejbezpečnější, nejpohodlnější a nejrychlejší** způsob dopravy osob a stala se nepostradatelnou pro přepravu mnoha druhů zboží.

Letecké přepravní služby byly poprvé nabízeny veřejnosti za úplaty v roce 1912 v USA mezi městy St. Petersburg na Floridě a Tampou. Letadlo tehdy překonávalo mořský záliv mezi těmito městy a ušetřilo tak svým cestujícím hodně času tím, že nemuseli celý záliv objíždět. Ke skutečnému a světovému rozmachu letecké dopravy došlo však až po první světové válce, kdy i v Evropě začaly vznikat letecké společnosti. Tyto společnosti byly v Evropě obvykle organizovány na stejném základě, jako společnosti železniční, to znamená obvykle s účastí státu. Nejstarší leteckou společností, která je stále aktivní, je společnost KLM, která vznikla v roce 1920. ČSA datují svůj vznik do roku 1923 a jsou tak také jednou z nejstarších fungujících leteckých společností na světě.

Průkopníkem v rozvoji světové letecké přepravy byla dnes již neexistující letecká společnost Pan American Airways, která držela velké množství primátů v letecké dopravě. Tato společnost například zavedla první non stop linku na Havaj, uvedla svou proslulou linku PA 1, která oblétila celý svět a byla průkopníkem i mnoha technických řešení (navigace letadel ze země apod.). V roce 1956 také překvapila všechny své konkurenty zavedením tryskových letadel Boeing 707 (B 707) do své flotily. V roce 1969 pak jako první nasadila na své linky obří letadlo B 747. Pan American pak bohužel v roce 1992 ukončila svou činnost vzhledem k finančním problémům způsobeným jednak určitým zkosnatěním vnitřních struktur a jednak tím, že se jako de facto vlajkový dopravce USA stala terčem teroristických útoků, z nichž nejsmutněji proslulý byl výbuch B747 linky PA 103 nad skotským městečkem Lockerbie. Velká část sítě společnosti Pan Am byla pak převzata společností Delta Airlines.

Letecká doprava se samozřejmě také potýká s řadou problémů. Tím patrně hlavním v současné době je **omezená kapacita** některých letišť v nejžádanějších oblastech Severní Ameriky, Evropy a Dálného východu a také omezená kapacita letových cest v západní Evropě a některých

oblastech Středního Východu. Letecká doprava je také silně závislá na mezinárodní **politické a ekonomické situaci**. Jakékoliv ozbrojené konflikty totiž vytvářejí nebezpečí terorismu proti leteckým dopravcům zúčastněných zemí a zhoršení ekonomické situace se okamžitě projeví v omezování cestovních výloh jak u služebních, tak soukromých cest. Dokladem pravdivosti tohoto tvrzení jsou například velmi špatné finanční výsledky naprosté většiny leteckých společností v období ropné krize v 70. letech minulého století a v letech 1990 - 1994, kdy se zkombinoval dopad hrozby terorismu spojený s válkou v Perském zálivu se zhoršující se světovou ekonomickou situací. Letecké společnosti jako celek za tuto dobu ztratily více peněz (přes 11 miliard USD), než vydělaly za celou svou existenci od počátku existence obchodní letecké dopravy. Velmi dramatická situace nastala pro leteckou dopravu také po 11. září 2001, kdy následkem útoku na WTC v New Yorku poklesla v USA poptávka po letecké přepravě po určitou dobu až o 80 procent a i v jiných zemích byl pokles poptávky tak zásadní, že to pro řadu společností znamenalo konec jejich existence.

Je však samozřejmé, že letecká doprava se bude nadále rozvíjet rychlým tempem, neboť nabízí zatím nenahraditelné možnosti pro spolupráci mezi jednotlivými zeměmi a částmi světa. Tento rozvoj však probíhá a bude více a více probíhat v podmínkách **ostré mezinárodní konkurence** mezi leteckými dopravci, která vede k neustálému zvyšování kvality a rozsahu nabízených služeb a snižování průměrných cen dopravních služeb. Letecké společnosti tak musí neustále hledat cesty ke zvýšení své produktivity a snížení nákladů.

1.2 Organizace letecké dopravy

Technologická a organizační složitost leteckého dopravního procesu klade vysoké nároky jak na profesionalitu všech pracovníků v oblasti letecké dopravy, tak také na organizaci jednotlivých částí tohoto procesu. Vlastním provozovatelem letadel jsou letecké společnosti. Ke své činnosti však potřebují jednak **letiště**, která jsou v řadě zemí samostatnými organizacemi (v ČR je to Česká správa letišť s.p.), jednak navigační prostředky zajišťující **letové cesty** a služby řízení letového provozu, které jsou v naprosté většině států spravovány organizacemi řízení letového provozu – Air Traffic Control (v naší republice je to Řízení letového provozu České republiky s.p.). Tyto organizace vybírají za své služby tzv. **uživatelské poplatky**, které mají být stanovovány v závislosti na objemu provozu a skutečných nákladech na poskytování daných služeb.

Vypracováním přesných norem a závazných postupů pro zajištění bezpečnosti letecké dopravy a možnosti mezinárodní spolupráce jsou pověřeny **orgány státní správy**. V ČR jsou jimi Odbor civilního letectví Ministerstva dopravy a spojů ČR a Úřad pro civilní letectví ČR. Všichni účastníci leteckého provozu, včetně cizích dopravců zajišťujících dopravu na nebo přes území určitého státu, se musí řídit předpisy vypracovanými orgány státní správy tohoto státu.

1.3 Další rozvoj letecké dopravy

Od doby zahájení obchodní letecké dopravy došlo samozřejmě k dramatickému vývoji všech součástí leteckého přepravního procesu, to znamená jak letadel, tak letových cest i letišť. Není cílem těchto skript se tomuto vývoji podrobně věnovat a tak postačí, když si připomeneme, že první dopravní letadla převážela 2-3 cestující, původně v otevřené kabině, navigace byla na úrovni geografických znalostí pilota a jako letiště sloužila upravená pole s dřevěnými čekárnami. Bez neuvěřitelných technologických změn by nebylo možné dnes převážet letecky více než **1.7 miliardy cestujících ročně** mezi všemi kontinenty světa s nejvyšší bezpečností a k tomu ještě převážet každý rok více než **30 milionů tun zboží a pošty**. Toto všechno pak ve více než 21000 letadel provozovaných mnoha sty leteckými společnostmi. V dnešní době je z tohoto počtu pouze asi 4600 letadel vrtulových, všechna ostatní jsou trysková.

Logicky, v návaznosti na technologický rozvoj, doznaly podstatných změn i vlastní letecké dopravní služby. Nejenom, že dnes cestující již nemrzou, ale mohou si například vybrat z několika hudebních či video programů nabízených jim palubními systémy, telefonovat kamkoliv na světě, faxovat, posílat a přijímat elektronickou poštu atd. Nejen kapitán letadla ví, kde se přesně letadlo pohybuje, ale všichni cestující mohou na elektronických mapách sledovat přesnou polohu letadla. Vzhledem k výšce a rychlosti letu nemůže už posádka vlastními vjemy vůbec polohu letadla určovat, lidské smysly jsou však podstatně spolehlivěji nahrazeny navigačními systémy, které určí polohu letadla i nad oceánem s přesností metrů. I ta největší letadla přepravující stovky cestujících jsou dnes pilotována jen dvoučlennou posádkou. Také z letišť se dnes stala místní centra nabízející nejen komplex služeb souvisejících s vlastní leteckou dopravou, ale také širokou paletu služeb doplňkových. Letecká doprava se tak stala také velmi důležitým poskytovatelem vysoce kvalifikovaných pracovních příležitostí.

1.4 Vývoj postavení leteckých společností

Evropské letecké společnosti původně vznikaly většinou jako národní dopravní systémy se stoprocentní nebo vysokou **účástí státu**. Společnosti tak v rámci svých zemí působily zpravidla v monopolním nebo oligopolním postavení a tomu odpovídal jejich přístup k rozvíjení služeb a k cenám, za které byly jejich služby nabízeny. Postupně se však, jako již dříve v USA, i v Evropě začal prosazovat obchodní přístup ve způsobu organizace a vedení leteckých společností a mnohé se tak dostaly do soukromých rukou. Návazně se pak začala uvolňovat omezení, která do té doby bránila vzniku dalších leteckých společností v rámci jednotlivých zemí a sílila tak konkurence mezi leteckými dopravci. Situace je samozřejmě v jednotlivých zemích různá, avšak celkový posun k liberalizaci letecké dopravy zejména v Evropě je zcela zřejmý. Takovýto směr vývoje je také podporován **liberalizační politikou EU**, která již dnes klade velmi málo regulačních zábran plné konkurenci leteckých dopravců EU a jejich volnému přístupu k jednotlivým národním trhům EU. Omezení růstu konkurence a vzniku nových leteckých společností v EU jsou dnes již spíše kapacitní, jakožto důsledek skutečnosti, že infrastruktura letecké dopravy (letové cesty a letiště) není schopna udržovat krok s růstem poptávky a některá letiště nebo letové cesty pracují již na hranicích své kapacity.

Důvodem kapacitních problémů jsou často i ekologické ohledy, kdy v dnešní době již například není prakticky možné najít v západní Evropě **prostor pro stavbu nového letiště**, které by bylo v dosahu velkých center avšak jeho blízkost by nebyla protestována na základě ekologických požadavků. Nedávno byla například (po asi pětiletém projednávání) zamítnuta stavba další velmi potřebné vzletové a přistávací dráhy letiště Heathrow u Londýna. To znamená praktické zmražení kapacity tohoto letiště a zásadní rozvojové problémy pro letecké dopravce, kteří mají na tomto letišti svou bázi (např. British Airways).

V rámci soutěže o nabídku co nejlepších služeb pokrývajících zároveň co nejširší geografickou oblast, začaly se v devadesátých letech vytvářet tak zvaná **alianční seskupení** leteckých dopravců. Tato seskupení mají různé formy a různý stupeň integrace. Jejich hlavním cílem je však ve všech případech nabídnout zákazníkovi takovou síť spojení, aby v minimální možné míře musel využívat letecké společnosti mimo alianci. Aliance s vysokým stupněm integrace pak nabízejí cestujícím tak zvané harmonizované služby, což znamená, že úroveň služeb všech společností v příslušné alianci je kvalitativně na stejné úrovni. Současně jednotlivé aliance nabízejí i společné frequent flyer programy, o kterých pohovoříme později. Jako nový fenomén začínají v průběhu 90. let minulého století

vznikat i tzv. **nízkonákladové letecké společnosti**, které umožňují dopravní létání skutečně nejširším vrstvám obyvatelstva.

2. Druhy letecké přepravy a členění leteckých společností

2.1 Pravidelná přeprava

Pravidelná přeprava je přeprava na pravidelných linkách leteckého dopravce operovaná dle publikovaného letového řádu. Pravidelná letecká přeprava je prodávána za veřejné jízdné stanovené na bázi tarifů koordinovaných v rámci IATA nebo prodejních tarifů jednotlivých leteckých společností.

2.2 Nepravidelná přeprava - chartery

Nepravidelná přeprava je letecká přeprava zajišťovaná na **přímou objednávku**, při níž je pronajímána zpravidla celá kapacita letadla, které je provozováno v časech a na tratích specificky dohodnutých s objednavatelem. U nepravidelné přepravy se v zásadě jedná o přepravu velkých skupin cestujících, které letí do stejného místa určení a dostatečně využijí kapacitu nasazeného letadla. Nepravidelná přeprava cestujících je zvláště využívána cestovními kanceláři k přepravě cestujících do turistických středisek nebo jinými organizacemi, které jsou schopny zajistit dostatečný počet cestujících. Prodej kapacity na charterových letech je omezen pouze na cestující využívající v souvislosti s leteckou přepravou také daný rozsah pozemních služeb.

Ceny, za které je charterová přeprava nabízena, jsou stanovovány s ohledem na **skutečné náklady a tržní situaci**. V principu jsou však záležitostí **dohody** mezi leteckou společností a zákazníkem. Nepravidelná přeprava se jinak řídí stejnými provozními předpisy jako doprava pravidelná.

2.3 Další členění letecké přepravy

Pravidelná i nepravidelná přeprava může být uskutečňována na vnitrostátních (angl. domestic) nebo mezinárodních (angl. international) tratích. Mezinárodní tratě se pak ještě rozlišují podle délky na krátké (angl. short haul), střední (angl. medium) a dlouhé (angl. long haul). Mezi krátké mezinárodní tratě patří například linky z Prahy do Paříže, Ženevy, Kodaně,

Frankfurtu, Curychu, Berlína nebo Vídně. Mezi střední patří linky do Atén, na Střední východ apod. Dálkové linky jsou pak provozovány například mezi Evropou a Jihovýchodní Asií, Severní Amerikou a pod. (mezikontinentální linky).

2.4 Možná členění leteckých společností

Letecké společnosti vznikaly různými způsoby, v různé době a s cíli nabízet přepravu za různých podmínek. Z této situace vyplývá skutečnost, že i členění leteckých společností může být velmi různorodé. V následujícím textu jsou uvedeny základní druhy členění, se kterými se lze běžně setkat, avšak při detailnějším studiu lze rozhodně přijít i s dalšími kritérii.

V návaznosti na **charakter přepravy** poskytované určitými společnostmi lze letecké společnosti rozdělit do následujících skupin:

Pravidelné - poskytující pravidelnou leteckou přepravu pro veřejnost podle letového řádu a za publikovanou ceny (ČSA, KLM, British Airways apod.)

Charterové – poskytující lety na objednávku (zejména cestovních kancelářů) obvykle v určité sezóně a do vybraných destinací (Fischer Air, Condor apod.)

Osobní - letecké společnosti nabízející především přepravu cestujících (ČSA, KLM, Fischer Air apod.). Přeprava zboží a pošty je spíše jen doplňkovým produktem, obvykle představujícím 10-15 procent výkonu letecké společnosti.

Cargo dopravci – společnosti poskytující lety na objednávku nebo pravidelné lety pouze pro přepravu zboží a případně pošty. Často se jedná o dceřiné společnosti velkých osobních leteckých společností (Lufthansa Cargo, Maersk apod.).

Rozdělení podle **rozsahu sítě**:

Regionální dopravci – nabízejí přepravní služby obvykle z jednoho většího centra (angl. hub) do jednotlivých menších destinací v daném regionu (Air Dolomiti, Tyrolean Airlines, Augsburg airlines apod.). Tito dopravci pak velmi často uzavírají dohody s většími dopravci a přivázejí své cestující na jejich letiště tak, aby tito mohli využívat dálkových spojů partnerské společnosti (angl. feeding).

Mezinárodní dopravci – nabízející přepravní služby do více států (ČSA, TAP Air Portugal, atd.)

Dálková dopravci – nabízející letecké přepravní služby ve velkém objemu do destinací v jiných kontinentech. (British Airways, Lufthansa, Continental airlines apod.)

Národní dopravci – nabízejí přepravní služby obvykle z hlavního města nebo hlavních obchodních center dané země. S liberalizací letecké dopravy pojen národního dopravce ztrácí na významu, neb všichni dopravci na daném trhu mají mít rovné podmínky a vlády by tak neměly určitého dopravce zvýhodňovat oproti ostatním.

Rozdělení podle **vlastnictví**:

V řadě zemí včetně ČR jsou letečtí dopravci dosud vlastněni přímo státem nebo má stát v jejich vlastnické struktuře vysoký podíl a to ať již přímo ve státem kontrolovaných společnostech nebo prostřednictvím specifických struktur (jako např. v ČR Fond národního majetku) – takové letecké společnosti lze tedy zjednodušeně zahrnout pod pojem „státní“. Nestátní letecké společnosti mohou být pak přímo vlastněny soukromým kapitálem. Jednotlivé země (například USA, EU i ČR) mají pak přísná pravidla na to, kdo může být vlastníkem nebo podílníkem letecké společnosti. Obvyklým požadavkem je, že cizí vlastníci mohou kontrolovat maximálně 49 procent jakékoliv letecké společnosti v daném státu. Jednotlivá, shora uvedená, kritéria nejsou samozřejmě vždy striktně definována a určitý dopravce může zapadat do více kategorií. S rozvojem letecké přepravy také vznikají další možná členění.

Rozdělení podle **typu služeb/cen**:

Dalším možným je například členění na **klasické** pravidelné osobní letecké dopravce a tzv. **nízkonákladové** (low cost), kteří se vyznačují tím, že mají velmi zjednodušený proces distribuce, odbavení i služeb na palubě a jsou tak schopni své služby nabízet za podstatně nižší ceny, než je tomu u „klasických“ leteckých společností. Tito dopravci také často využívají alternativní letiště, jejichž služby jsou podstatně levnější než služby na hlavních letištích (například společnost EasyJet létá z letiště Luton u Londýna zatímco klasické společnosti používají v Londýně letiště Heathrow nebo Gatwick, případně Stansted). Celý prodejní a dopravní **proces je velmi zjednodušený** a tyto společnosti nenabízejí v rámci ceny letenky žádné doplňkové služby. Prodej přepravy se obvykle děje pouze přes Internet nebo call centre dané společnosti (vyloučení provizí agenturám a poplatků globálním distribučním systémům), cestující neobdrží žádný papírový doklad – pouze rezervační kód, při odbavení se používají jen plastické palubní vstupenky opakovaně použitelné, cestující se v letadle usazují podle toho, kdy přišli k odletu (takže odpadají problémy s volbou sedaček při odbavení), během letu je nabízeno omezené občerstvení proti úhradě, rozteč sedaček je minimální, což umožňuje do letadla vtěsnat maximální počet cestujících a použití regionálních letišť zásadně snižuje náklady na letištní poplatky. Maximálně je zrychlena

obrátku letadel, počet palubních průvodčích snížen na minimum vyžadované bezpečnostními předpisy a je aplikována řada dalších opatření omezujících náklady na provoz. Tyto společnosti (např. EasyJet, Ryanair, Southwest Airlines, GO, Virgin Express atd.) získávají rostoucí podíl na trhu přepravy a lze očekávat, že v tomto způsobu letecké přepravy je budoucnost rozvoje zejména v oblasti krátkých a středních tratí. Předpokladem tohoto rozvoje je ovšem deregulace letecké přepravy na daných trzích (zejména ceny a kapacity).

Nízkonákladové letecké společnosti se stávají velmi dravými konkurenty nejen pro klasické letecké společnosti, ale také pro jiné druhy přepravy. Do ČR v současné době již létají tři letecké společnosti tohoto typu, tj. GO z Londýna a Birminghamu, British Midland Baby, SkyEurope ze Slovenska.

3. Mezinárodní letecké organizace a sdružení

Letecká doprava je již svým charakterem předurčena pro širokou mezinárodní spolupráci a koordinaci. K zajištění takovéto koordinace vznikla řada organizací, z nichž některé jsou ustaveny na úrovni vlád jednotlivých členských zemí a jejich členy jsou příslušné státy (ICAO, Eurocontrol, JAA), jiné pak jsou vytvořeny jako sdružení leteckých dopravců (IATA, AEA), jiné pak jako společné podniky několika leteckých dopravců (např. SITA). Následující přehled vysvětluje hlavní principy fungování a úlohu nejznámějších organizací věnujících se rozvoji a podpoře letecké přepravy na mezinárodní úrovni.

1. Mezinárodní organizace pro civilní letectví – **ICAO** (International Civil Aviation Organisation)
2. Evropská konference civilního letectví - **ECAC** (European Civil Aviation Conference)
3. Sdružené letecké úřady - **JAA** (Joint Aviation Authorities)
4. Mezinárodní sdružení leteckých dopravců - **IATA** (International Air Transport Association)
5. Regionální sdružení leteckých dopravců - **AEA** (Association of European Airlines)
6. Mezinárodní sdružení pro letecké komunikace - **SITA** (Société Internationale de Telecommunication Aeronautique)
7. Evropská organizace pro spolupráci v oblasti řízení letového provozu - **Eurocontrol**

ICAO

Mezinárodní organizace pro civilní letectví - ICAO (International Civil Aviation Organisation) je samostatná vládní organizace OSN (Organizace spojených národů), která podporuje rozvoj mezinárodní letecké dopravy a jejímiž členy jsou jednotlivé státy. Vznikla v souhlase s ustanoveními Úmluvy o mezinárodním civilním letectví (Chicagská úmluva – viz Příloha 3, viz též Příloha 4 Varšavská úmluva) z roku 1944, která stanovila základní principy mezinárodní spolupráce v oblasti letecké dopravy. Představitelé české exilové vlády se zúčastnili konference v Chicagu a ČSR se tak stala jedním ze zakládajících členů ICAO. Chicagská úmluva nahradila Pařížskou úmluvu z roku 1919 a Havanskou úmluvu z roku 1928. Stálým sídlem ICAO je Montreal. Hlavním **úkolem** organizace ICAO je rozvíjení následujících zásad :

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

ECAC

Evropská Konference civilního letectví (European Civil Aviation Conference) - jedná se o regionální organizaci civilního letectví, jejímiž členy jsou vlády většiny evropských zemí. ECAC řeší v evropském regionu obdobné úkoly jako ICAO v celosvětovém měřítku. Hlavními úkoly ECAC je aplikování celosvětově platných předpisů, zásad a doporučení na podmínky Evropy a dále harmonizace rozvoje letecké infrastruktury (letové cesty a letiště) v Evropě. ČR je také členem této organizace.

JAA

Sdružené letecké úřady (Joint Aviation Authorities) - tato organizace civilního letectví působící v rámci Evropy se postupně rozšiřuje. Zaměřuje se na sjednocování předpisů z oblasti letadlové techniky, provozu atp. Patří sem například problematika letových norem, norem odpočinku posádek, různé technické, bezpečnostní i jiné předpisy. ČR je členem JAA.

IATA

Mezinárodní sdružení leteckých dopravců - IATA (International Air Transport Association) je dobrovolnou nevládní organizací **leteckých dopravců**, kteří provozují pravidelnou mezinárodní dopravu. Její stanovy byly navrženy v roce 1944 a po Chicagské konferenci v roce 1945 byla IATA ustanovena. ČSA byly jedním ze **zakládajících členů** IATA. Činnost dnešní organizace IATA navázala na dřívější International Air Traffic Association založenou v roce 1919 v nizozemském Haagu. IATA v současné době sdružuje nyní 273 (k 1.5. 2002) **leteckých společností**, které zajišťují celkem přes 95 procent pravidelné mezinárodní letecké přepravy ve světě.

IATA má své **hlavní sídlo** v Montrealu, avšak velká část jejích činností (zejména finančních) je vykonávána v její největší kanceláři, která se nachází na letišti v Ženevě (pracuje zde kolem 350 pracovníků). Oblastní kanceláře jsou udržovány též v jednotlivých částech světa (Amman, Bangkok, Nairobi, Londýn, Miami, Washington).

Vzhledem k rozdílnosti potřeb v jednotlivých světadílech byly ustaveny **tři** tzv. **konferenční oblasti** (viz Příloha 1), do nichž se činnost IATA soustřeďuje tak, aby mohly být rozlišeny jejich specifické potřeby a odlišnosti. Stejným způsobem se dělí svět i pro potřeby stanovování leteckých tarifů tj. tzv. tarifních oblastí.

K hlavním **cílům IATA** patří:

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

IATA Clearing House

Velmi důležitou samostatnou činností IATA je zúčtovací ústředna IATA neboli IATA Clearing House (ICH), jež slouží k **vyrovnávání závazků a pohledávek** mezi členy této ústředny za přepravu cestujících na doklady jiných leteckých společností a další služby poskytované si vzájemně mezi leteckými dopravci (prodej paliva, obsluha letadel, přeprava zboží apod.). Používáním služeb ICH jednotlivým společnostem odpadá většina problémů spojených se sledováním pohledávek a závazků a jejich proplácením, neboť faktury prošlé ICH jsou propláceny za všechny společnosti v jednotných termínech.

Billing and Settlement Plan

Další důležitou aktivitou IATA v oblasti finančně-prodejní je tzv. Billing and Settlement Plan (BSP). Podrobnější informace o jeho roli a fungování jsou uvedeny v kapitole věnované prodeji a distribuci letecké přepravy. Celosvětově působí v rámci národních BSP mimo USA kolem 58,000 prodejních míst (IATA jmenované agentury) s více než třemi sty leteckými společnostmi zúčastněnými v systému BSP IATA a objem čistých prodejů představuje částku 135 miliard USD ročně (WATS IATA, kalendářní rok 2000). V USA pracuje na podobném principu, avšak jako nezávislá komerční organizace, systém ARC (Airline Reporting Corporation).

Přípravy pro **zavedení BSP v České a Slovenské republice** vyvrcholily v únoru 1995, kdy bylo zavedení BSP schváleno výborem BSP při IATA. Vlastní zavedení BSP se začalo realizovat od 1. března 1995, zúčtování prodejů prostřednictvím BSP v České republice bylo zahájeno v říjnu 1995 a ve Slovenské republice v březnu 1997. Členy BSP v ČR/SR je celkem 38 leteckých společností (stav k 1. 5. 2002, informace BSP ČR/SR) působících na našich trzích.

Regionální sdružení leteckých dopravců

Mimo celosvětově působící sdružení IATA se letecké společnosti sdružují také v regionálních organizacích, jejichž hlavním cílem je prosazovat **zájmy leteckých dopravců daného regionu** ať ve vztahu k místním vládním orgánům a jiným organizacím, tak i ve vztahu k leteckým dopravcům z ostatních oblastí. V Evropě je nejsilnější AEA (Association of European Airlines), které má sídlo v Bruselu a sdružuje většinu evropských národních dopravců. Úkolem AEA je především podpora zdravého rozvoje členských společností i rozvoj jejich vzájemné spolupráce. Řeší tedy v evropském regionu do určité míry obdobné úkoly jako IATA v měřítku světovém. Obě organizace úzce spolupracují, AEA

se však snaží prosazovat především zájmy evropských společností proti konkurenčním společnostem, zejména severoamerickým (representovaným ATA - Air Transport Association, USA) a dálněvýchodním (representovaným OAA - Orient Airlines Association).

V Evropě též působí další, úžeji specializovaná sdružení, jako např. **ERA** - European Regional Association, **IACA** - International Association of Charter Airlines, **EBAA** - European Business Aviation Association aj.

Mezinárodní společnost pro letecké komunikace - SITA

Mezinárodní společnost pro letecké komunikace, založená leteckými společnostmi v roce 1949, provozuje rozsáhlé **telekomunikační sítě** k předávání telexových zpráv a datových souborů pro potřeby letecké dopravy. Prostřednictvím celosvětové sítě SITA odesílají jeho účastníci většinu telexových zpráv obchodního a provozního charakteru i dat potřebných pro fungování rezervačních, odbavovacích a dalších systémů. Z hlediska letového provozu jsou sítě SITA pokryta veškerá místa na celém světě, jež mají význam pro leteckou dopravu. Linky SITA jsou v současné době využívány také například k připojení rezervačních systémů využívaných cestovními agenturami (např. Galileo, Amadeus apod.). Vzhledem k dramatickému rozvoji komunikační technologie se dnes i SITA dostává do tlaku konkurenčního boje s jinými telekomunikačními giganty jako například AT&T a dalšími.

Eurocontrol

Eurocontrol je Evropská vládní organizace, jejímž cílem je harmonizace rozvoje, zefektivnění provozu a rozšíření kapacity letových cest v Evropě. Eurocontrol má sídlo v Bruselu. ČR je členem organizace Eurocontrol od roku 1997 a organizace Řízení Letového Provozu ČR s.p. zde získává velmi dobré postavení díky vysoké kvalitě svých služeb poskytovaných desítkám leteckých společností využívajícím letového prostoru ČR.

4. Smluvní řešení mezinárodní letecké dopravy

Mezinárodní letecká přeprava je provozována za podmínek řady předpisů státních orgánů a mezinárodních vládních organizací (ICAO, JAA, Eurocontrol apod.) a současně je mnoho jejích činností koordinováno prostřednictvím mezinárodních organizací leteckých dopravců, zejména organizace IATA. Taková regulace je naprosto nutným předpokladem bezpečného a efektivního poskytování leteckých přepravních služeb v mezinárodním měřítku. V období posledních cca 20 let je také zcela patrný **odklon mezinárodní i státní regulace od regulace obchodního**

chování leteckých dopravců (nabízené kapacity, tarify) k regulaci činností s aspekty bezpečnosti provozu, standardizace provozních činností a postupů, boje proti terorismu apod. Všeobecně platné mezinárodní normy jsou pak doplňovány smluvními dokumenty uzavíranými bilaterálně nebo multilaterálně na vládní úrovni nebo na úrovni leteckých dopravců.

Mezinárodní předpisy jsou pak jednotlivými zeměmi aplikovány v jejich vlastní legislativě ve speciálním leteckém zákonu a současně jsou přesné postupy aplikovatelné v dané zemi rozpracovány v dokumentu nazývaném AIP (Aeronautical Information Publication) příslušné země.

Následující přehled ukazuje hlavní typy smluv a dohod používaných v současné době v mezinárodním leteckém přepravním procesu:

4.1 Mezivládní letecké dohody

Mezivládní letecké dohody jsou základním mezinárodněprávním dokumentem v oblasti civilního letectví uzavíraný na **úrovni vlád** dvou smluvních států. Mezivládní letecké dohody (MLD) vycházejí z ustanovení Chicagské úmluvy (ICAO) a zakotvují oprávnění a povinnosti smluvních stran, leteckých úřadů smluvních stran a tzv. určených leteckých společností při provozu mezinárodních leteckých dopravních služeb mezi územími států těchto smluvních stran. Na jejich základě provozují letecké podniky obchodní přepravu osob, zboží a pošty mezi danými zeměmi.

MLD řeší **podmínky** za jakých se mohou poskytovat letecké dopravní služby mezi smluvními zeměmi. Jedná se na příklad o celní a daňový režim pro dopravce druhého státu, požadované dokumenty pro provoz letadel a personálu, způsob regulace nabízených cen, kapacity linek nabízených dopravci obou států, postupy designace (jmenování) dopravců oprávněných provozovat přepravu mezi danými zeměmi, rozsah letových svobod poskytovaných dopravcům smluvních stran (států) – viz Příloha 5 - povolení a další podmínky regulativního charakteru.

4.2 Využívání infrastruktury letišť a řízení letového provozu

Letecké společnosti potřebují k provozu svých letadel rozsáhlou infrastrukturu zajišťující bezpečný provoz. Jedná se zejména o letiště (přistávací a vzletové dráhy, stojánky letadel, letištní terminály pro cestující a zboží, odbavovací přepážky, pasová a celní služba, atd.) a letové přepravní cesty (navigace a řízení za letadel za letu, koordinace a řízení při vzletu a přistání, řešení kapacitních otázek apod.). Tyto služby

jsou obvykle poskytovány **samostatnými podniky** za předem stanovené všeobecně platné poplatky (přistávací poplatky, parkovací poplatky, poplatky za služby cestujícím v terminálu letiště, přibližovací poplatky pro letadla, navigační poplatky pro letadla atd.). Vzhledem k tomu, že se u těchto služeb jedná do vysoké míry o **přirozený monopol** jsou obvykle **regulovány** státními orgány příslušné země a letecké společnosti mají na jejich výši jen zprostředkovaný vliv.

4.3 Provozní smlouvy

4.3.1 Smlouvy o poskytování pozemních služeb letadlům dané společnosti (Handlingové smlouvy)

Letecké společnosti nemohou z finančních, regulativních a dalších důvodů udržovat na všech letištích své sítě vlastní organizaci poskytujících pozemní služby svým letadlům. K zajištění takovýchto služeb (vykládání/nakládání letadel, úklid letadel, nutná technická údržba, technické výpočty pro stanovení potřeby paliva apod.) jsou proto uzavírány tzv. handlingové dohody. Tyto dohody se uzavírají buď s některou z leteckých společností poskytujících handlingové služby na daném letišti nebo se speciálními handlingovými společnostmi fungujícími v řadě zemí s liberálnějším přístupem k poskytování služeb v letecké dopravě. V ČR, se v současné době můžeme setkat s těmito handlingovými agenty: ČSA a.s., Menzies Aviation Group a ČSL s.p.

4.3.2 Ostatní provozní smlouvy

K zajištění všech služeb pro provoz letadel je potřeba uzavřít ještě řadu další smluv, jako například na nákup leteckého paliva, zásobení občerstvením (catering), poskytování technické podpory v případě nutných oprav a kontrol a podobně.

4.4 Obchodní smlouvy

4.4.1 Obchodní smlouvy mezi leteckými dopravci

ITA

Aby bylo možné propojit nabídku služeb jednotlivých leteckých dopravců, bylo nutné vytvořit systém vzájemného uznávání leteckých přepravních dokladů na jehož základě cestující může zakoupit letenku u jedné společnosti, avšak rezervaci a vlastní let může realizovat na linkách

dalších dopravců. K zajištění této možnosti slouží tak zvané smlouvy o vzájemném uznávání přepravních dokladů (Interline Traffic Agreements)-ITA. Tyto smlouvy stanovují náležitosti a podmínky, za kterých smluvní strany (letecké společnosti) **přijímají vzájemně své přepravní doklady** (letenky a následně pak provádějí zúčtování těchto dokladů mezi sebou. ITA smlouvy jsou základním typem provozních smluv leteckých společností. Mohou být uzavírány bilaterálně přímo mezi dvěma dopravci nebo multilaterálně přistoupením dopravce k podmínkám MITA (Multilaterální ITA) organizované pod hlavičkou sdružení dopravců IATA.

Joint Venture

Ve snaze zlepšovat efektivnost svého provozu začaly letecké společnosti koncem 70. let a v průběhu let 80 uzavírat tzv. Smlouvy o společném provozu - **JV (Joint Venture)**, které jsou **užší formou spolupráce** mezi leteckými dopravci. Principem JV smlouvy je skutečnost, že smluvní partneri se **podílejí na tržbách i nákladech** dohodnutých linek s tím, že provoz může zajišťovat buď jeden nebo oba partneri. JV smlouvy též obsahují počty letů, na nichž se partneri dohodli, jejich přepravní kapacitu, podmínky odvodu příjmu na společný účet a též pravidla stanovení traťových nákladů. Příkladem takovéto spolupráce může být provoz v rámci Star Alliance mezi Německem a Kanadou, kdy všechny tržby a náklady v Německou připadají na společnost Deutsche Lufthansa a v Kanadě připadají na společnost Air Canada. Tyto typy smluv podobně jako smlouvy poolové (dělení společných tržeb dle dohodnutého klíče) však v poslední době odumírají a to zejména vzhledem k jejich kartelovému charakteru omezujícím volnou soutěž mezi dopravci. ČSA na bázi takovéto smlouvy spolupracovaly od roku 1980 se společností Air France. I v tomto případě byly veškeré náklady i tržby děleny po směrech (Praha-Paříž ČSA a Paříž-Praha Air France).

4.4.2 Code share smlouvy

V současné době velmi populárním typem obchodních smluv jsou tzv. smlouvy code-shareové. Principem těchto smluv je, že jeden let může být **označen kódy dvou nebo více leteckých společností**. Každá z těchto společností může nabízet určitou, pevně stanovenou nebo pružnou část kapacity jako svůj vlastní let. Partnerské společnosti však musí dbát na to, aby nabízené služby byly na úrovni odpovídající očekávání jejich zákazníků a dle předpisů většiny zemí jsou také povinny informovat své zákazníky o tom, kým je daný let ve skutečnosti provozován. Součástí

code shareových dohod musí být také dohody o harmonizaci rezervačních a odbavovacích postupů a podobně.

V rámci aliancí leteckých dopravců (viz dále), je pak většina linek aliančních partnerů provozovaných v code share s dalšími vybranými dopravci dané aliance.

5. Distribuce a prodej letecké přepravy

Na začátku rozvoje letecké dopravy si každá letecká společnost zajišťovala celý distribuční a rezervační proces vlastními silami nebo ve spolupráci s partnerskou leteckou společností, která pokrývala trh na opačné straně dané linky. S rozvojem a globalizací letecké dopravy by však takovýto systém distribuce byl prakticky nepoužitelný.

Kolem 1.7 miliardy cestujících ročně využívá služby přibližně 600 větších pravidelných leteckých společností provozujících své linky z a do několika tisíců letišť po celém světě. Aby mohla být letecká doprava provozována jako skutečný **globální dopravní systém**, je třeba, aby si cestující ve kterémkoliv místě mohl zakoupit letenku, která bude použitelná na linkách kterékoliv letecké společnosti do kterékoliv destinace s nabídkou širokého spektra tarifů. Již tato definice požadavků velmi jasně demonstruje, že mezinárodní systém distribuce a prodeje letecké přepravy musel projít zásadními organizačními a technologickými změnami.

Letecké společnosti tedy v rostoucím měřítku distribuci svých dokladů zajišťovaly ve spolupráci s cestovními agenturami. Svůj rezervační systém udržovaly původně v podobě kartotéky aktualizované za pomoci štítků používaných pro jednotlivé lety. Jednotlivým stanicím byly přidělovány kvóty sedaček na každý let. V rámci těchto kvót mohla jednotlivá prodejní místa realizovat přímý nebo agenturní prodej. Požadavky na místa nad kvóty bylo třeba centrálně koordinovat za využití dálnopisných zpráv.

Mimo technologické problémy spojené s takovýmto systémem docházelo samozřejmě i k problémům finančním, kdy řada agentur prodávajících doklady odevzdávala tržby opožděně nebo se někdy rozhodla je také neodevzdat vůbec. Bylo tedy nezbytně nutné celý systém změnit a dobudovat na multilaterálním základě tak, aby letecké společnosti mohly využívat širokého počtu agentur bez obav, že přijdou o své peníze a zároveň těmto agenturám poskytovat maximálně aktuální informace o svých službách (letové řády, ceny, volná místa, další potřebné cestovní informace atd.).

V dnešní době vypadá distribuční systém letecké přepravy následovně:

Vytvoření nabídky (kapacity, letové řády, ceny)	Letecké společnosti za využití svých inventurních systémů
Informování agentur o všech součástech nabídky	Letecké společnosti prostřednictvím globálních distribučních systémů (GDS) nebo pomocí vlastních tištěných nebo elektronických dokumentů
Nabídka a prodej koncovým odběratelům	Agentury (dnes cca 85%, 15% letecké společnosti)
Zúčtování mezi agenturami a dopravci	Billing and Settlement Plan IATA nebo komerčně provozované zúčtovací systémy v USA/Kanadě Rusku (pro lety v rámci SNS).

V zemích, kde systémy BSP nebo podobné nepracují (například Ukrajina, Rusko pro mezinárodní přepravu apod.), je zúčtování bilaterální mezi agenturou a danou společností.

5.1 IATA jmenované agentury

K tomu, aby bylo možné zajistit, že distribuce leteckých přepravních dokladů je zajišťována agenturami, majícími odpovídající odbornou úroveň i finanční zodpovědnost a stabilitu, byl v rámci organizace IATA vytvořen systém tzv. IATA accredited agency (IATA jmenované agentury).

Ke standardizaci kvality služeb poskytovaných agenturami a k zajištění finančních zájmů leteckých dopravců stanovila IATA podmínky, za nichž mohou být agentury prodávající leteckou přepravu schváleny jako IATA agentura. Tímto se však agentury nestávají členem IATA, jak se často mylně uvádí. Letecké společnosti mají u IATA schválených agentur vyšší **záruku kvality a finanční spolehlivosti**. S těmito agenturami jsou pak uzavírány jednoduché smlouvy týkající se předání určitého množství dokladů daného dopravce k prodeji smluvní agenturou.

5.2 BSP – Billing and settlement plan

Jedná se o systém zúčtování mezi IATA prodejními agenturami a leteckými společnostmi pracujícími na jednom národním trhu. Národní kancelář BSP zajišťuje tisk a distribuci neutrálních přepravních dokladů všem IATA agenturám na svém trhu a následně zúčtování všech prodejů a převody finančních prostředků. Agentury při prodeji letenek tyto označí kódem letecké společnosti na jejichž linky je přeprava v daném případě

nakupována (tzv. validují letenku) nebo v případě použití více leteckých společností na jednom dokladu je obvykle jako vystavovatel letenky uveden první dopravce v daném itineráři.

Jednou za dané období (obvykle 1 nebo 2 týdny) národní ústředna BSP rozešle IATA agenturám informace o tom, jaké finanční prostředky celkem agentura ústředně dluží. Agentura je povinna ve velmi krátké době (např. 48 hodin) tyto prostředky na ústřednu převést. V případě nesplnění lhůty následující okamžité sankce vedoucí až ke zrušení licence na prodej leteckých přepravních dokladů. Národní ústředna pak vybranou sumu finančních prostředků převádí na jednotlivé letecké společnosti přesně podle výše tržeb za přepravu dokladů na tyto jednotlivé společnosti. V současné době funguje již u většiny trhů tzv. denní reporting, kdy přehled realizovaných prodejů je každý den automaticky odesílán každým GDS na daném trhu ke zpracování.

Systém BSP tedy zjednodušuje celý proces prodeje na daném trhu (není třeba bilaterálního zúčtování mezi každou leteckou společností a všemi agenturami, se kterými spolupracuje), odpadá distribuce letenek jednotlivých dopravců – využívají se neutrální doklady, je zajištěna profesionalita agentur a současně je zajištěna vysoká finanční disciplína.

V zemích, kde je zaveden systém BSP, jako například v ČR i SR, pak veškeré IATA agentury automaticky vstupují do tohoto systému a podléhají všem postupům a pravidlům BSP pro příslušnou zemi. Agentury, které nejsou jmenované jako IATA agentury nemohou přepravní doklady na letecké společnosti přímo vystavovat. Mají pouze možnost zprostředkovávat prodej letenek vystavených IATA agenturami nebo některou z leteckých společností.

5.3 GDS- Global Distribution Systems

Jednotlivé letecké společnosti si vkládají veškeré informace o nabídce na svých linkách do vlastních nebo sdílených rezervačních systémů. Pro širokou nabídku jejich služeb přes jednotlivé agentury však vlastní (inventorní) systémy nelze využít, neboť bylo potřeba zajistit připojení všech agentur k řadě inventorních systémů leteckých společností. Navíc tyto systémy používají různé programy a způsoby obsluhy a tak by jejich využití vyžadovalo různá školení jednotlivých operátorů na každý připojený systém, což je v praxi neproveditelné.

Ve druhé polovině 80. let začalo proto několik skupin leteckých dopravců vyvíjet tak zvané globální distribuční systémy, které sdružují nabídky 500 – 600 leteckých společností, mnoha tisíců hotelů a většiny rent a car společností (přesný rozsah závisí na jednotlivých GDS a jejich

smlouvách). Z tohoto vývoje se vyprofilovaly 4 hlavní světové GDS (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan). GDS si lze představit jako velkou databázi, ve které jsou obsaženy veškeré letové řády smluvních společností, nabídky hotelů atd., ceny jejich služeb, volné kapacity a podobně. Jednotlivým agenturám je pak na základě smluv s GDS umožněn přístup do daného systému. Agentury tak mohou **nabízet služby všech dopravců** a dalších subjektů cestovního ruchu spolupracujících s daným GDS a současně mohou na použití jejich služeb vystavovat příslušné doklady.

Systémy GDS jsou financovány poskytovateli služeb cestovního ruchu (především leteckými dopravci), kteří platí za zobrazování nabízených služeb a jednotlivé transakce, při nichž byly prodány jejich služby. Agentury tak získávají možnost plné škály nabídky služeb společností z celého světa. V ČR a SR jsou nejsilněji zastoupeny systémy Galileo (USA) a Amadeus (EU), omezeně je využíván také systém Sabre (USA). Ukázka okna aplikace Focalpoint, jednoho z programů pro využívání GDS Galileo, je uvedena v příloze (Příloha 12). Ukázka Travelocity - brány na WWW stránkách do GDS Sabre - je uvedena ve stejné příloze (Příloha 12).

Přímý prodej a distribuce přepravních dokladů leteckými společnostmi je v dnešní době spíše okrajovou záležitostí neboť představuje přibližně pouze 15-20 % celkového prodeje letecké přepravy. Podstatně větší podíl přímého prodeje však zaznamenávají low cost dopravci.

5.4 Využití nových technologií v prodeji a distribuci letecké přepravy

Letecká přeprava je jedním z ideálních odvětví pro aplikaci nejmodernějších distribučních metod **prostřednictvím internetu**, a proto je prodej letecké přepravy touto formou na vzestupu. V jakýchkoliv internetových aplikacích zůstává však jako základní zdroj informací (angl. booking engine) některý z GDS, neboť jinak není možné získat souhrnně veškeré informace o nabídce leteckých společností a současně zůstává zachována role distribučních agentur nebo jednotlivých leteckých společností, neboť jedině tyto subjekty mohou vystavovat letecké přepravní doklady na všechny společnosti.

Systém internetového prodeje je velmi podporován jak společnostmi samotnými, vytvářejícími své vlastní internetové nabídky (obvykle však omezené na prodej vlastních linek nebo na prodej jejich aliančních partnerů), tak jednotlivými agenturami, které tak zjednodušují distribuci plné nabídky svým zákazníkům.

Technologicky vyspělé distribuci napomáhá také nový trend v letecké dopravě, kterým je zavádění tzv. **elektronické letenky**. Elektronická letenka plně nahrazuje tištěný dokument čímž zejména odbourává nutnost jeho fyzického dodání zákazníkovi. Na druhé straně jsou brzdou internetového prodeje podobné problémy jako i v jiných oblastech internetových obchodů - obavy ze zneužití dat při platbách kreditními kartami. Elektronické letenky budou uvedeny do používání v ČR během roku 2002.

6. Konkurence v oblasti letecké dopravy

V době do konce sedmdesátých let minulého století fungovaly prakticky všechny letecké společnosti jako národní monopoly. Jedinou výjimkou byly USA, kde regulovaná konkurence existovala již od vzniku letecké dopravy. Každá národní letecká společnost byla považována za součást identity jednotlivých zemí a finanční výsledky nebyly vždy hlavním kritériem posuzování činnosti takovýchto dopravců. Příkladem může být před nedávnem zlikvidovaná belgická společnost Sabena, která za celých téměř 80 let své činnosti vykazala zřejmě pouze jedenkrát kladný hospodářský výsledek. V případě finančních problémů jak u Sabeny, tak u všech ostatních společností mimo USA obvykle zasahoval různými formami subvencí stát.

Tato situace byla současně podporována ochranářstvím jednotlivých vlád, které jednak velmi přísně posuzovaly požadavky na poskytnutí obchodních práv zahraničním dopravcům a jednak tvrdě regulovaly tarify za které byla přeprava cestujícím nabízena. Tento cíl sledovala původně i IATA, která dohlížela na to, aby jednotlivé společnosti cenově nepodbízely dohodnuté tarify. Takováto situace nebyla rozhodně v zájmu cestujících veřejnosti a drastickým způsobem omezovala **možnosti soutěže** mezi jednotlivými dopravci. Celková **liberalizace letecké dopravy začala koncem 70. let**, kdy USA vyhlásily tzv. politiku Open Skies, která pak nutně vedla k postupnému přehodnocování úlohy státu a možnosti **tržního chování** v letecké dopravě. Proces liberalizace letecké dopravy probíhá dosud a v jednotlivých zemích je na různém stupni rozvoje. V USA například nemusí letecké společnosti vyžadovat žádné schvalování svých vnitrostátních tarifů a o zavádění nových linek se rozhodují zcela svobodně (pouze v koordinaci s kapacitními možnostmi letišť a dalších složek letecké infrastruktury). V rámci EU již liberalizace letecké dopravy také velmi pokročila. Společnosti registrované v zemích EU mohou bez

administrativních omezení provozovat své služby mezi kterýmikoliv body v rámci EU a také cenová liberalizace je na vysokém stupni.

Protekciónářská politika však velmi silně přežívá ve vztazích mezi USA a EU, mezi zeměmi, kterou nejsou členy EU a členskými zeměmi EU a mezi většinou ostatních jednotlivých zemí. Z pohledu letecké dopravy ČR je například velkým problémem protekciónistická politika většiny východoevropských zemí.

Celkově však dosažený stupeň liberalizace již umožňuje ostrou konkurenci zejména v mezinárodní letecké přepravě. Tato konkurence vede letecké společnosti k hledání stále nových cest jak snížit své náklady a zvýšit svůj podíl na světovém trhu leteckých přepravních služeb. Konkurenční boj v letecké dopravě je veden různými způsoby, z nichž hlavní jsou uvedeny v následujících odstavcích:

6.1 Cenová nabídka

Podobně jako i v jiných odvětvích se velká část konkurence mezi leteckými společnostmi v nynější době odehrává v cenové oblasti. Regulace cen přepravy v rámci hlavních mezinárodních trhů je v současné době velmi omezená nebo prakticky neproveditelná. Vlastní stanovování cen v letecké dopravě velmi často sleduje logiku, která je vnějšmu pozorovateli zcela nepochopitelná. Vazba na náklady dopravce je volná a výše i podmínky nabízených cen jsou řízeny především **marketingovými faktory**.

Je však samozřejmé, že letecké společnosti musí v dnešní době dosahovat takových hospodářských výsledků, aby byly schopné přežít bez pomoci státu, který má v řadě případů (např. v USA nebo v EU) možnost finanční pomoci buď zakázanou nebo velmi omezenou. K tomu, aby letecké společnosti i přes nabídku cen, z nichž řada je pod úrovní vlastních nákladů, přežily, používají tzv. yield management, jehož principy jsou vysvětleny v kapitole 8.

V praxi se často setkáme se zajímavým paradoxem, že přeprava na delší trati může být podstatně levnější než přeprava na kratších vzdálenostech. Tato skutečnost je obvykle dána **stupněm konkurence** na různých tratích, výší provozních nákladů (letištní a navigační poplatky apod.) i různými typy letadel (velkokapacitní letadla používaná na delších tratích mají v průměru na sedačku nižší náklady). Příkladem mohou být například ceny za přepravu do USA, které jsou často pod úrovní cen za přepravu na podstatně kratších vnitroeurospkých linkách.

6.2 Kvalita služeb

V mezinárodní letecké přepravě se základní úroveň služeb již velmi sjednotila¹. Přeprava je nabízena letadly převážně pouze dvou výrobců – Boeing (USA) a Airbus (EU), bezpečnost dopravy je u hlavních dopravců velmi srovnatelná, letištní služby jsou poskytovány pro všechny cestující na prakticky stejné úrovni (kromě speciálních služeb různých salonků). V oblasti kvality služeb tedy leteckým společnostem zůstávají následující nástroje v konkurenčním boji:

Rychlost a příjemnost odbavovacího procesu

Odbavení cestujícího na letišti je často jeho prvním kontaktem se zvolenou leteckou společností, a proto na jeho provedení velmi záleží. Kvalitní letecké společnosti cestujícímu kromě úsměvu odbavujícího pracovníka nabízejí ještě **možnost výběru místa** (vpředu/vzadu, okno/ulička, v případě volby též kuřácké/nekuřácké) a cestujícím za vyšší tarif (business nebo 1. třída) nebo členům FFP pak také možnost využití letištního salonku společnosti.

Včasnost odletu/příletu

Cílem každé společnosti musí být provozovat své služby v časech co nejbližší plánovaným. Problémem v této oblasti však je, že mimo vnitřní faktory (kvalita technické údržby, dodržování harmonogramů všech odbavovacích činností, koordinace přípravy letu apod.) je pravidelnost letecké dopravy z vysoké části ovlivněna rovněž faktory vnějšími, jako například **disponibilita letových cest**, letištních stojánek, kapacity rozjezdových drah atd. Dodržování letových řádů (on time performance) je tedy z velké části mimo vliv leteckých dopravců, přestože tento faktor vysoce ovlivňuje názor cestujících na kvalitu služeb daného dopravce. Podobným faktorem jsou také například povětrnostní podmínky, kdy společnost musí v zájmu bezpečnosti leteckého provozu některé lety zrušit, odložit nebo přesměrovat.

Služby na palubě

Rozsah a kvalita služeb na palubě se liší v závislosti na letecké společnosti, zaplacené cestovní třídě, délce cesty, konkurenci na

¹ v současné době existuje neoficiální srovnání kvality leteckých společností formou bodového hodnocení počtem hvězdiček. Příkladem je stránka www.airlinequality.com, kde lze nalézt hodnocení většiny leteckých společností právě podle některých výše uvedených parametrů

dané trati apod. Letecké společnosti působící na trzích s vysokou úrovní konkurence se soustředí zejména na kvalitu, množství a výběr jídla a nápojů, chování palubního personálu, pohodlí sedaček (počet sedadel v řadě, vzdálenost od předchozí řady sedaček - rozteč, nabídka zábavných programů - audio, video, kvalita informačního systému na palubě, nabídka bezcelního zboží apod.). Mezi nejnovější možnosti nabízené zejména business cestujícím patří možnost telefonování, připojení osobních počítačů k internetu, faxování apod.

Nabídka doplňkových služeb

Mezi doplňkové služby nabízené různými leteckými společnostmi patří například možnost parkování automobilů na letišti, doprava na/z letiště, drobné dárky a reklamní předměty atd.

6.3 Frequent Flyer Programme (FFP)

V polovině 70. let minulého století přišla letecká společnost American Airlines se zcela novou koncepcí při získávání loajality svých zákazníků. Za jednotlivé lety jim začala poskytovat body, jejichž počet závisel na výši jízdného nebo délce cesty. Při dosažení stanoveného počtu bylo možné tyto body vyměnit **bezplatně za letenky** na linky společnosti American Airlines. Tento program se stal velmi atraktivní a postupně jej následovala řada dalších dopravců. Jednotlivé FFP se pak stávaly stále rafinovanějšími a nabídka služeb, které lze za FFP body získat, se podstatně rozšířila. V dnešní době se staly FFP prakticky samostatnou činností v rámci jednotlivých leteckých společností a jejich složitost i rozsah služeb, které lze získat, je velmi udivující. Ve většině případů dostávají členové členské karty, které jim při nákupu letenek umožňují automatické načítání bodů na jejich konto. Tyto karty je pak také opravňují k využívání dalších služeb, které jsou členům jednotlivých FFP nabízeny. Z hlediska cestujících je kvalita jednotlivých FFP posuzována především na základě následujících kritérií:

- počet bodů získaných ze určitou cestu a potřebný počet bodů ke získání volné (bonusové) letenky
- rozsah sítě dopravních služeb, které lze použít pro načítání bodů do FFP
- rozsah sítě dopravních s dalších služeb na jejichž použití lze FFP body využít
- kvalita komunikace centra FFP se zákazníky

V následující Tab. 1 je uveden přehled vybraných programů frequent flyer k červnu 2002.

Tab. 1 Příklady programů FFP u některých leteckých společností

Letecká společnost	Název programu, komentář, URL
Aeroflot	Bonus, www.aeroflot.org/
Air Canada	Aeroplan®, www.aircanada.ca/aeroplan/
Air France	Fréquence Plus (Fréquence Plus, Fréquence Plus Blue, Fréquence Plus Red), www.airfrance.com/
Alitalia	Club MilleMiglia, www.alitalia.it/english/club/index.html
American Airlines	AAdvantage®, vybraní partneři: Aerolineas Argentinas, Air Pacific, Alaska Airlines, British Airways, British Midland, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, Qantas, US Airways, www.aa.com
British Airways	Executive Club®, www.british-airways.com/execclub/index.cgi
British Midland	Diamond Club, www.britishmidland.com/Business/DiamondClub/index.asp
Cathay Pacific	Marco Polo Club, www.cathaypacific.com/theclub/club_index.html
Continental Airlines	OnePass, vybraní partneři: Aces, Air France, Alaska Airlines, Alitalia, America West, British Midland, BWIA, China Airlines, COPA, Eva Air, Frontier, Hawaiian Airlines, Horizon, Northwest Airlines, Qantas, www.onepass.com/
CSA Czech Airlines	OK Plus, www.csa.cz/cs/
Delta Airlines	SkyMiles (SkyMiles Member, SkyMiles Silver Medallion, SkyMiles Gold Medallion, SkyMiles Platinum Medallion), vybraní partneři: Aer Lingus, AeroMexico, Air France, Air Jamaica, ANA, China Southern, Malaysia, Sabena, Singapore Airlines, TAP Air Portugal, Radisson, Renaissance, Alamo, Avis, Dollar, Hertz, www.delta-air.com/skymiles/index.jsp
El Al	Matamid, www.elal.co.il/programs/index.htm
Finnair	Finnair Plus, www.finnair.fi/plus.htm
KLM	Flying Dutchman, travel.klm.com/frequent_flyers/cyberwing.asp
LOT Polish Airlines	LOT Voyager, www.lot.com/services/voyager/

Letecká společnost	Název programu, komentář, URL
Lufthansa	Miles & More, www.lufthansa-usa.com/mileage_prog/index.html
Malev	Duna Club, www.malev.hu/ew/angol/nj_dunaclub/default.htm
SAS	SAS Eurobonus, www.sas.se/eurobonus/
Ukraine International Airlines	Panorama Club, www.uia.ukrpack.net/1252/panorama.htm

6.4 Vytváření globálních aliancí leteckých dopravců

První náznaky těsnější spolupráce leteckých dopravců se začaly objevovat v osmdesátých letech minulého století, kdy se však spolupráce vyvíjela zejména na bilaterálním základě a jejím hlavním cílem bylo zlepšené využití linek provozovaných pod společným označením (angl. code share). Začátkem let devadesátých se pak již začala postupně vytvářet větší uskupení (aliance) leteckých společností, jejichž cíle se postupně stávají podstatně širšími. Nejaktivnějšími jsou Star Alliance, One World, a SkyTeam (členství v jednotlivých aliancích viz Příloha 2).

Rozsah a hloubka spolupráce se samozřejmě u jednotlivých aliancí liší, avšak v principu se jedná o následující oblasti: koordinace letových řádů aliančních partnerů a harmonizace kapacit nabízených na linkách do hlavních destinací, sjednocení rezervačních a odbavovacích systémů, nabídka průběžných cen do destinací aliance, vytvoření společného frequent flyer programu, alianční nabídka doplňkových služeb cestujícím, unifikace letadlového parku a opravárenských kapacit a integrace a sdílení dalších činností.

- **Koordinace letových řádů aliančních partnerů a harmonizace kapacit nabízených na linkách do hlavních destinací**

Tímto způsobem je dosahováno zlepšení ekonomických výsledků jednotlivých linek a může být optimalizována nabídka přepravních možností cestujícím neboť mohou pro své cesty využít veškerá možná spojení v rámci jedné aliance při zachování výhod obvykle nabízených při využití pouze jedné společnosti (výhodné cenové podmínky, frequent flyer bonus, odbavení na celou cestu v prvním místě odletu a další). Koordinací kapacit lze navíc výrazně uspořit provozní náklady.

- **Sjednocení rezervačních a odbavovacích systémů**

Umožňuje zajistit sdílení veškerých informací o rezervacích, což následně dovoluje, aby cestující mohl obdržet pomoc od kteréhokoliv aliančního partnera a každá ze společností aliance s ním může zacházet jako s vlastním zákazníkem.

- **Nabídka průběžných cen do destinací aliance**

Ve velkém množství případů nemohou cestující pro přepravu do určité destinace využít přímého spojení z místa odletu. Při běžné kombinaci tarifů dvou leteckých společností podle tradičních pravidel je výsledná cena obvykle velmi vysoká. V rámci aliance si proto partneři dohodnou tak zvané point to point ceny, které jsou nižší. Příkladem tohoto spojení jsou např. lety Evropa-Austrálie, kdy takto dlouhé lety jsou operovány dvěma aliančními společnostmi s přestupem v Asii.

- **Vytvoření společného Frequent Flyer Programu**

Většina leteckých společností dnes provozuje svůj vlastní FFP, jehož cílem je zajistit loajalitu cestujících dané společnosti. Jedním z velmi důležitých obchodních nástrojů každé aliance je vytvoření společného FFP nebo umožnění všem společnostem aliance vzájemné využívání výhod FFP jednotlivých společností aliance pro své klienty. Pro cestující to znamená, že získávají odměnu za svou loajalitu při využití služeb kteréhokoliv člena aliance a tuto odměnu (v nejčastějším případě volné letenky) mohou opět nárokovat u kteréhokoliv člena aliance. Přitažlivost daného programu FFP pro cestující tak zásadním způsobem stoupá.

- **Alianční nabídka doplňkových služeb cestujícím**

V dnešní době jednotlivé letecké společnosti nabízejí svým cestujícím řadu doplňkových služeb ke zvýšení jejich pohodlí a získání jejich loajality. Jedná se například o možnost přednostního odbavení, prioritní potvrzování rezervací, využití speciálních salonků pro čekání na různých letištích, nabídka slev pro pobyt ve vybraných hotelích nebo u vybraných rent a car společností apod. Alianční spolupráce pak umožňuje cestujícím využívat sdruženou alianční nabídku doplňkových po celé síti aliance. Nabídka doplňkových služeb je přitom zpravidla provázána s produkty v oblasti FFP.

- **Unifikace letadlového parku a opravárenských kapacit**

Ve vyšších typech alianční spolupráce je snaha i o unifikaci letadlových parků, která by pak dovolovala specializaci v údržbě letadlového parku, možnost sdílení provozního personálu (piloti,

palubní personál, technická údržba – zejména rotace výměnných prvků). Celkovým výsledkem by pak byly snížené provozní náklady. Vzhledem k tomu, že cyklus obměny letadlových parků leteckých společností se pohybuje mezi 10-15 roky, je tato oblast u všech aliancí dosud spíše strategickým cílem než realitou.

- **Integrace a sdílení dalších činností**

Alianční spolupráce dále umožňuje integrování řady součástí a podpůrných aktivit leteckého přepravního procesu jako například společný marketing, společné prodejní kanceláře, catering, handling (obsluha letadel na letišti) a další. Dalšími možnostmi jsou integrace různých rozvojových činností (speciálních software).

Je zajímavé sledovat, že s rostoucí globalizací a integrací mezinárodní letecké přepravy je pro jednotlivé dopravce stále složitější skutečně kontrolovat a řídit jednotlivé součásti dopravního procesu a udržovat jejich kvalitu na žádoucí úrovni. Trocha zamyšlení nám ukáže, že určitý cestující si může vybrat z nabídky dané letecké společnosti, zaplatit cenu touto společností nabízenou a obdržet letenku jejím jménem vystavenou, aniž zaměstnanec nebo letadlo této společnosti na své cestě spatří. Je totiž celkem běžné, že určitá letecká společnost nabízí ceny, které jsou platné i na code shareové lety provozované jinou společností pod označením prodávajícího dopravce. Cestující si tedy koupí letenku u cestovní agentury, na letišti je odbaven jinou leteckou společností nebo jejím odbavujícím partnerem (angl. handling agent) a letí letadlem code shareového partnera.

7. Strategie leteckých společností

Každá letecká společnost by si měla pro své zdravé fungování a další rozvoj zvolit jasnou strategii rozvoje své sítě linek, letadlového parku, úrovně služeb a zařazení do alianční spolupráce. Bez vyjasněné strategie mohou být jednotlivá rozhodnutí přijímaná i s dobrými úmysly, protichůdná a nebezpečná. V řadě případů mohou také vést k tomu, že se daná letecká společnost dostane do takové situace, že již není schopná dalšího samostatného fungování. Příklady nedostatečné nebo špatné strategie v těchto oblastech jsou uvedeny v následujících odstavcích:

7.1 Sít' linek letecké společnosti

Velké množství dopravců se snaží nabízet své linky do zvukných destinací na různých kontinentech a/nebo lety do co největšího počtu

destinací. Takováto koncepce je obvykle chybná, neboť je třeba vždy brát v úvahu potenciál poptávky po přepravě z/do vlastní země a možnost nabízet odpovídající počet spojení. V dnešní konkurenci je například nabídka méně než 5 frekvencí týdně do jakékoliv dálkové destinace již předem odsouzena ke špatným ekonomickým výsledkům. S takovouto zkušeností se setkala před nedávnem například společnost Malev, která investovala do nových velkokapacitních letadel s cílem provozovat linky na Dálný Východ avšak její vlastní trh neumožňoval takový počet letů, který by mohl nabízet stejné možnosti jako velké konkurenční společnosti.

Řada dopravců je pod vlivem svých státních nebo politických orgánů, které je tlačí k tomu, aby létali do určitých míst. Toto je pro daného dopravce velmi nešťastná situace, neboť rozhodování není postaveno na ekonomických základech a přispívá ke zhoršování jak ekonomických výsledků, tak kvality nabídky na ostatních linkách dané společnosti (nedostatek volné kapacity). Vysoký stupeň politického vlivu při rozvoji letecké dopravní sítě byl vidět např. u všech národních dopravců zemí Východního bloku do roku 1989 a i dnes se projevuje u řady dopravců různých zemí.

Rozhodování o destinacích, do kterých bude daná společnost létat, by mělo být postaveno na výsledcích rozboru **existující a očekávané poptávky** vyvolané (viz dále). Existující poptávku můžeme v případě nové linky definovat jako souhrn současné přepravy mezi danými dvěma body přes transferová letiště. Tuto informaci lze získat z tzv. MIDT statistik, které shrnují počet rezervací vytvořených v jednotlivých GDS pro stanovené dvojice destinací (angl. city pairs). V případě rozhodování o zvýšení kapacity na existujících linkách se berou v úvahu historické informace o počtu cestujících na dané lince, počtu cestujících přes transferové body (viz MIDT), empirické zkušenosti z počtu odmítnutých rezervací a průzkum požadavků tour operátorů.

Při úvahách o rentabilitě linek nebo zavádění nových linek je také třeba brát v úvahu tzv. síťový efekt, kdy vytvoření nového spojení vytváří řadu navazujících možných kombinací při využití tzv. 6. svobody (viz Příloha 5) a nová linka se tak projeví nejen získáním cestujících na lince samotné, ale rovněž nárůstem počtu cestujících na možných návazných linkách. Též naopak, při rozhodování o rušení linek je třeba brát v úvahu případný dopad na dalších linky sítě dané společnosti.

Velmi důležitým faktorem u nově zvažovaných linek je také skutečnost **vyvolané poptávky**. Tento faktor se složitě kvantifikuje a vyvolává tak ve vedení společností často nedůvěru při rozhodování o

nových linkách, avšak je zvláště důležitý pro odhad turistického segmentu poptávky. Zjednodušeně lze totiž říci, že pokud mezi dvěma destinacemi existuje přímé spojení, pak tento samotný fakt vyvolá (v případě pozitivního ekonomického prostředí alespoň v jednom z daných bodů) značný nárůst poptávky po přepravě. Toto je dáno tím, že řada cestujících odlétajících za turistikou pouze na kratší dobu (víkendy, prodloužené víkendy, druhá nebo třetí dovolená apod.) odmítá létat do destinací, kam je nutno létat s přestupem. Naopak je nutno vzít v úvahu i možnost vzniku nežádoucí konkurence mezi novou linkou a linkami již provozovanými danou společností. Toto hrozí zejména u linek do geografické stejné oblasti.

Při rozhodování o zavádění nových linek je třeba mít na zřeteli, že provoz pravidelné linky vyžaduje k úhradě plných nákladů využití nabízené kapacity (angl. load factor) alespoň 55-60 procent. Při jedné denní frekvenci letadlem s kapacitou 100 cestujících lze tedy očekávat ziskovost linky při dosažení počtu cca 20 000 cestujících ročně v každém směru, celkově tedy 40 000 ročně na danou linku.

7.2 Letadlový park

Struktura letadlového parku musí odpovídat strategii rozvoje sítě letecké společnosti a musí brát v úvahu požadavky na kvalitu služeb, bezpečnost a ekonomičnost provozu, potřebnou kapacitu, jednotnost parku atd. Pokud totiž letadlový park neodpovídá potřebám sítě linek, dochází zjednodušeně ke dvěma problémům

- A. jsou k dispozici letadla příliš velká a nákladná, jejichž provoz je na řadě linek neekonomický a následně pak dochází ke zhoršení kvality produktu tím, že se s cílem úspory nákladů snižuje počet nabízených frekvencí, který však nerespektuje potřeby trhu.
- B. Jsou k dispozici letadla menší (nižší kapacita, kratší dolet), než je na určité linky vhodné, a provoz se stává neekonomický tím, že u delších linek je třeba mezipřistání, které současně zhoršuje kvalitu nabízené služby a cestující raději volí dopravce nabízející přímá spojení. Toto byl například problém ČSA, které vzhledem k politickým zájmům předchozího režimu nakoupily letadla Airbus A 310 s tím, že byla používána na dálkových linkách do Bangkoku a Singapur, kam se svými výkony nehodila a provoz se tak stal dražší a méně kvalitní vzhledem k nutnému mezipřistání na Středním Východě. Tyto linky tak nebyly vlastně nikdy schopné pokrýt své celkové náklady a musely být nakonec zrušeny.

Výběr letadel do letadlového parku letecké společnosti je zásadní strategické rozhodnutí, jehož dopady budou společnost ovlivňovat pravděpodobně po řadu desetiletí. Rozhodnutí je tedy třeba přijímat velmi obezřetně a s plnou znalostí požadavků na letadla (sít', klientela atd.) i jejich provozních parametrů.

7.3 Úroveň služeb

U řady leteckých společností je velmi zřetelná nevyjasněnost jejich strategií v oblasti **cílové klientely** a návazně kvality poskytovaných služeb. Prakticky každá letecká společnost si stanoví za cíl získávání maximálního počtu tzv. business cestujících, kteří létají za nejvyšší tarify. Jen některé z těchto společností však systematicky stanoví a dodržují standardy svých služeb tak, aby jako celek odpovídaly vysokým nárokům tohoto segmentu klientů.

Rozporuplná je také snaha pokrýt na stejných linkách a se stejnými letadly poptávku všech segmentů trhu nabídkou low cost služeb spolu se službami pro business cestující. Takováto politika vede k tomu, že nabízený produkt nemá jasný profil a daná společnost není schopna uspokojit plně očekávání žádného segmentu své potenciální klientely.

Každá letecká společnost by tedy měla mít jasnou představu jakému segmentu trhu chce sloužit a své služby této představě **systematicky** přizpůsobovat.

7.4 Alianční spolupráce

Alianční spolupráce, je dnes velmi populární cestou ke globalizaci nabídky a distribuce leteckých dopravních služeb. Vzhledem k tomu, že rozhodnutí o alianční spolupráci má také **zásadní vliv** na další fungování dané letecké společnosti, je třeba jej přijímat s **maximální zodpovědností** a po vyhodnocení všech potenciálních přínosů alianční spolupráce a nákladů se vstupem spojených. Bohužel také rozhodování o způsobu alianční spolupráce nebo volba konkrétní aliance je často ovlivněna subjektivními nebo politickými ambicemi a proto byla řada snah o vytvoření nebo vstup do aliance neúspěšná.

Potřebné je také rozhodnout o tom, jakým způsobem se bude alianční srůstání daných leteckých podniků rozvíjet. Je vhodné, aby před rozhodnutím o plné spolupráci, se možnost těsné spolupráce prověřila na některých dílčích formách spolupráce a teprve v případě úspěchu by se pak alianční začlenění mělo prohlubovat. Typickým příkladem politicky motivovaného a časově uspěchaného rozhodnutí bylo počátkem

devadesátých let rozhodnutí o prodeji části ČSA společnosti Air France. Toto rozhodnutí o kapitálovém propojení dvou společností v té době na zcela jiném stupni vývoje, vedlo k nejhorším finančním výsledkům v historii ČSA vůbec a s velkými ztrátami bylo po asi 2 letech opět zrušeno.

Přehnané ambice špičkového vedení společnosti v oblasti alianční spolupráce se pak ukázaly jako fatální pro tak renomovanou leteckou společnost jako byl švýcarský Swissair, který ve svém pádu vzal i méně finančně pevnou belgickou společnost Sabena ve které vlastnil 49 % akcií. Pád Swissairu byl vysvětlován různými způsoby a také samozřejmě byl sváděn na problémy způsobené útoky na WTC 11. září 2001. Základním zdrojem finančních problémů Swissairu však byla dlouhodobá nereálná snaha špičkového vedení této společnosti vytvořit vlastní nezávislou alianci leteckých společností a to přes skutečnost, že Swissair na takovýto krok neměl dostatečnou vlastní velikost ani národní trh. Tato společnost tedy již cca od roku 1997 nakupovala menší letecké společnosti a vytvářela obchodní dohody s velmi nesourodou skupinou dalších leteckých dopravců. Tím se dostávala do přímých finančních problémů způsobených nutností úhrady ceny nakupovaných společností. Následně se pak dostala do situace, kdy zhoršující se výsledky nekvalitních nakoupených leteckých společností zatížily Swissair natolik, že nemohl dále fungovat a po odmítnutí dalšího úvěru bank musel vyhlásit bankrot.

Rozhodnutí o alianční spolupráci musí tedy vycházet z **reálného hodnocení možností** a postavení dané letecké společnosti i potenciálních přínosů účasti v alianci. Samotný vstup do některé z aliancí, přestože se jedná o módní záležitost, není v žádném případě zárukou zlepšených výsledků.

7.5 Kriteria rozhodování při volbě dopravce

Každá letecká společnost se logicky snaží získat k přepravě na svých linkách maximální počet cestujících. Tak jako i v jiných službách, je zásadním předpokladem úspěchu vytvoření takové nabídky, která bude odpovídat očekáváním a prioritám cílové skupiny klientů. Stupeň zvládnutí tohoto úkolu se pak odrazí v úspěšnosti daného leteckého dopravce.

Každá letecká společnost by tedy měla ve své strategii i běžném rozhodování věnovat trvalou pozornost prioritám cílového segmentu létající veřejnosti. Mezi hlavní takováto kriteria patří například:

Cena přepravy je zvláště důležité kritérium pro soukromé cestující (obecně platí čím levnější tím lepší avšak důležité jsou také jednotlivé podmínky, které se vážou k daným tarifům)

Letový řád je jedním z hlavních kritérií rozhodování business cestujících a častých cestovatelů (neměnnost letového řádu po delší období, možnost absolvovat cesty tam i zpět v co nejkratší době a pokud možno během jednoho dne, dostatečný počet frekvencí, návaznost na přípojovou dopravu jak leteckou, tak pozemní atd.)

Dodržování letového řádu - důležité kritérium zejména pro služební cestující a cestující s návaznou leteckou dopravou (dodržování časů příletu, provozování linek dle letového řádu tzn. jak stanoveným typem letadla tak po stanovené trati apod.)

Kvalita přepravního procesu

odbavení je hodnocené zejména služebními a častými cestujícími (rychlost odbavení, zdvořilost, nabídka výběru sezení atd.)

doplňkové služby - rozsah a kvalita doplňkových služeb na letišti je důležitá zejména pro transferové cestující (možnost sezení, využití PC, možnost občerstvení, vysprchování, čistota a dostupnost WC, nákupní možnosti na letišti atd.)

tisk na palubě - hodnoceno zejména služebními cestujícími (rozsah nabídky, dostupnost, způsob distribuce)

zdvořilost palubního personálu - hodnoceno všemi cestujícími (ani nejlepší sedačky a letadla nestačí ke spokojenosti zákazníků, pokud se k nim palubní průvodčí nechovají příjemně)

zábava na palubě - oceňována zejména na dálkových letech (zejména dostupnost a výběr audio a video programů)

občerstvení - hodnoceno všemi cestujícími avšak obvykle ne jako rozhodující kritérium (množství, kvalita, prezentace)

péče o děti - děti jsou při rodinných cestách často hlavními rozhodovateli o dopravci a jejich rozhodnutí záleží na zkušenosti z minulého letu (nabídka hraček, členství v klubu mladých letců, speciální občerstvení apod.)

FFP - velmi důležité zejména pro služební cestující, pro které není cena placená zaměstnavatelem rozhodující, ale je pro ně velmi zajímavá odměna za volbu daného dopravce (počet letů nutných ke získání volné přepravy,

rozsah služeb poskytovaných daným programem FFP, možnost využití i dalších leteckých společností v rámci určitého programu FFP)

Image společnosti - důležité kritérium zejména pro služební cestující (bezpečnost provozu, používané typy letadel, stáří a vzhled letadel, pověst atd.)

Dosažení maximálního hodnocení ve všech kritériích není samozřejmě trvale možné. Kvalitní letecká společnost si však stanovuje cílovou úroveň jednotlivých kritérií a k nim pak přizpůsobuje veškeré vnitřní procesy a skutečně dosahovanou úroveň průběžně sleduje a vyhodnocuje.

8. Ceny v letecké dopravě

Ceny, za které se prodává letecká doprava, jsou často složité pochopitelné. Je to dáno mnoha faktory a také historickým vývojem, ze kterého vznikl systém tarifů lišících se podstatně ve své úrovni podle použité cestovní třídy, vzdálenosti, délkou trvání pobytu (minimální a maximální pobyt), dnů zahájení a ukončení cesty (pobyt přes víkend), stáří cestovatelů (děti, mládežníci, důchodci), počtu cestujících (jednotlivec, dvojice, skupina), letecké společnosti, možnosti měnit či neměnit vytvořené rezervace, doby platby a podobně. Hlavním cílem je **maximalizace tržeb**, kdy nejnižší tarify jsou nabízeny s cílem získání cestujících, kteří by za vyšší jízdné neletěli, ale jsou připraveni splnit různé podmínky levnějších tarifů a vyšší tarify pak cestujícím, kteří nechtějí nebo nemohou podmínky splnit, avšak poletí i bez ohledu na vyšší cenu.

Celkově lze říci, že ceny v letecké dopravě jsou řízeny trhem. K zajištění maximálních tržeb používají automatizovaný systém řízení nabídky kapacity zvaný **yield management**. Yield management pracuje na principech statistických sledování a předpovědí a rozhoduje o přidělení kapacity pro určité cenové úrovně při vyhodnocování poptávky podle řady kritérií, jako např. dny v týdnu, svátky, sezóny, apod.. Yield management pracuje s tzv. knihovacími třídami, které jsou označeny písmeny a v nichž se vytvářejí rezervace pro jednotlivé tarify nebo podobné cenové úrovně. Určitě se Vám proto stane, že na určitý let nebudete moci nalézt pro cestujícího potřebné místo za nejnižší tarif, i když cestující dané podmínky splňuje (tarifní podmínky vyšších tarifů jsou totiž zpravidla „shora kompatibilní“ s podmínkami nižších tarifů). Obvykle lze tuto situaci řešit tak, že cestujícímu je nabídnut nejbližší vyšší tarif, pro který nebyla ještě kapacita vyčerpána nebo, pokud je hlavním kritériem cestujícího právě

cena, lze mu nabídnout nejbližší let na kterém je dosud kapacita přidělená požadovanému tarifu volná.

Celková problematika cen v letecké dopravě je samostatná oblast vyžadující hlubší studium, neboť množství a rozdílnost tarifních pravidel jednotlivých společností i mezinárodních pravidel pro prodej a zúčtování letecké přepravy je ohromné. Stále častěji se objevují požadavky na zjednodušení cen v letecké přepravě a jejich přiblížení logice cen v jiných odvětvích. Jsou to však spíše jen nízkonákladoví (angl. low cost) dopravci, kteří zavádějí jednodušší tarifní struktury s tím, že jejich tarify nelze kombinovat s tarify ostatních leteckých dopravců. Také distribuce těchto dopravců je organizována zcela jinak (s vysokým využitím internetu a vlastních prodejn). V letecké přepravě existuje celkově trvalá převaha nabídky poptávkou, a také rozdíl nákladů na prázdnou a využitou sedačku je velmi nízký. Současně se v podstatně jedná o prodej zkazitelného zboží (odletěné prázdné sedačky jsou trvale ztracené) a tak je třeba očekávat, že i nadále se bude letecký dopravní systém v cenové oblasti chovat zdánlivě neracionálně a komplikovaně.

9. Letecký přepravní proces

Prodej, distribuce a realizace leteckých přepravních služeb tvořící celý přepravní proces je souhrnem řady dílčích uzavřených činností, kterým se v jednotlivých leteckých společnostech věnují oddělené týmy specialistů. Následující přehled a krátký popis se věnuje těmto jednotlivým činnostem: doprava na letiště, odbavení, čekání před odletem, nástup na palubu, služby na palubě, služby na palubě, vlastní letecká přeprava, výstup do terminálu, odjezd z letiště.

9.1 Doprava na letiště

Doprava na letiště není dnes již přímou součástí dopravní služby nabízené leteckými společnostmi. Je však vhodné cestujícímu, který se v odletovém místě přesně neorientuje, podat informace potřebné k jeho včasnému dojezdu na letiště. Ke získání takovýchto informací slouží buď letové řády příslušných leteckých společností nebo speciální informační stránky některých distribučních systémů resp. domovské www stránky letišť, kde lze nalézt většinu informací o nabízených službách či dokonce on-line sledování příletů a odletů linek všech společností provozujících linky na dané letiště (např. www.csl.cz, www.baa.co.uk, www.adp.fr. apod.).

9.2 Odbavení

Při odbavení (angl. check in) cestující předkládá svou letenku, z níž je mu odebrán letový kupón odpovídající danému úseku jeho cesty. Cestujícímu jsou při odbavení převzata k přepravě jeho zavazadla, obvykle označena kabinová zavazadla, je mu nabídnuto místo odpovídající zaplacenému jízdnému a osobním. Po ukončení odbavení dostává cestující palubní vstupenku a zavazadlový lístek. Palubní vstupenku na většině letišť včetně Prahy pak předkládá společně s pasem při pasové prohlídce. Doplňkovým úkonem při odbavení je kontrola cestovních dokladů, a to zejména u cestujících letících do zemí s vízovou povinností pro státní příslušníky země cestujícího. Letecké společnosti se tak brání placení pokut za cestující, kteří by bez platných dokumentů mohli být vráceni do místa odletu na jejich náklady a současně prověřují shodu jména na přepravním dokladu se jménem v cestovním pase. Obvykle jsou používány následující druhy odbavení:

Společné odbavení (angl. common check-in) – jsou určeny přepážky takto označené, u kterých je možné se odbavit na kteroukoliv linku v tento den odlétající. Přepážky jsou vždy rozděleny pro cestující C třídy (business class) a pro cestující ekonomické třídy (Y class, travel class).

Odbavení podle letu (angl. flight check-in, dedicated check-in) – jsou určeny přepážky, označené přímo letem, který se u příslušné přepážky odbavuje. Zase jsou vedle sebe určeny přepážky pro C třídu a Y třídu. Označení přepážek musí být takové, aby obsahovalo veškeré informace o této lince. Vzhledem k tomu, že většinou jsou nad přepážkami monitory je na těchto monitorech uvedeno logo společnosti, číslo linky (pokud je linka provozována s codesharovým partnerem je tam uvedeno i číslo jeho linky), destinace, čas odletu a odbavovací čekárna (gate).

Expresní odbavení (angl. express check-in) – je prováděn pouze pro cestující bez zapsaných zavazadel, je speciálně označen. Výhoda tohoto druhu odbavení je ta, že cestující, který má pouze příruční zavazadlo nemusí čekat u odbavovací přepážky, ale vzhledem k poměrně jednoduššímu odbavení je odbavení u této přepážky rychlejší.

Telefonické odbavení (je k dispozici na některých letištích, např. v Praze – Ruzyni) – je určeno hlavně pro obchodní cestující, který většinou přicházejí k odbavení na poslední chvíli. Podmínkou tohoto odbavení je, že cestující nesmí mít zapsané zavazadlo.

Gate check-in – je odbavení až přímo u východu (angl. gate). Toto odbavení může být použito pouze v případě, že cestující je už odbaven včetně zavazadel dříve, tj. v městské kanceláři, v hotelu apod.

Na některých letištích (např. Frankfurt, Londýn, Curych) existuje ještě tzv. samoodbavení. Spočívá v tom, že ve veřejné hale jsou automaty, kam cestující vloží příslušný letový kupon na linku, kterou poletí, linku si na automatu zvolí a automat ho odbaví a cestující pak může přijít až do východu. Takovéto odbavení předpokládá použití letenek, kde každý kupon je zvláštní kartičkou s magnetickou páskou (formát ATB) a dále, že cestující nemá zapsaná zavazadla.

9.3 Čekání před odletem

Po projití pasovou kontrolou cestující zpravidla určitou chvíli musí čekat, než je vyzván k nástupu do letadla. Během této doby má možnost navštívit prodejny bezcelního zboží, jiné obchody nebo restaurace v tranzitním prostoru. Většina letišť v dnešní době využívá právě toho, že cestující čekající na své spoje mají čas, který chtějí co nejpříjemněji strávit a jsou proto ochotni v případě možnosti utratit i poměrně velké množství peněz za nákupy a zábavu. Na některých letištích je proto již poměrně složité ve zmeškaných obchodů, heren, směnárén, restaurací, barů, cestovních kanceláří, kosmetických salonů apod., nalézt nástupiště (gate) pro odlety letadel. Na některých letištích jdou snahy o zvýšení komerčních tržeb tak daleko, že jsou snižovány počty míst k sezení při čekání a tím jsou cestující nuceni k cirkulaci, která má zvýšit pravděpodobnost, že využijí nabízených komerčních služeb.

9.4 Nástup na palubu

Po výzvě k odchodu do příslušného nástupního místa (gate) cestující projdou bezpečnostní kontrolou (security check) a před vstupem do jejich nástupního místa je jim odebrána palubní vstupenka (boarding card). Po automatickém sejmutí údajů z magnetického nosiče palubní karty je cestující finálně potvrzen na seznam cestujících, případně je provedena korektura přiděleného místa v letadle, dále je ponechán cestujícímu pouze ústřížek palubní vstupenky pro jeho informaci případně možnou kontrolu palubním personálem. Zhruba 20 minut před plánovaným odletem letadla pak handlingový agent nebo pracovníci příslušné letecké společnosti zahájí nástup cestujících do letadla.

9.5 Služby na palubě

Služby na palubě letadla začínají obvykle uvítáním cestujícího a nasměrováním k jeho místu v letadle. Další služby se odvíjejí podle toho, ve které cestovní třídě je cestující přepravován. Obecně je větší pozornost věnována cestujícím Business a první třídy. Zatímco podání denního tisku, časopisů a nápoje na přivítanou (welcome drinku) je v Business třídě samozřejmostí, v ekonomické třídě tyto služby nejsou pravidlem. Pro všechny cestující je však velmi důležité znát pravidla bezpečnosti na palubě letadla, které jim palubní průvodčí předvedou ihned po uzavření dveří letadla. Po startu je cestujícím nabídnuto občerstvení odpovídající délce letu. Příjemným zpestřením služeb na palubě je u mezinárodních letů obvykle také Duty Free prodej, informace kapitána o letu nebo na dálkových letadlech i video a audio projekce, u modernějších letadel dokonce možnost interaktivní zábavy a využití internetu. Před samým koncem letu pak obvykle následuje hlášení vedoucího kabiny se základními informacemi o letišti přistání, včetně informací o počasí a poděkováním za využití služeb dané letecké společnosti.

9.6 Vlastní letecká přeprava

Vlastní přeprava cestujícího je technologicky a odborně vysoce náročný proces, jehož podmínky jsou regulovány jednak předpisy příslušných orgánů země ve které je daná letecká společnost registrována, jednak předpisy mezinárodními (ICAO, IATA). Problematika technického zajištění provozu je však mimo rámec těchto skript.

9.7 Výstup do terminálu

Cestující po ukončení letu vstupuje do terminálu příletového letiště a zpravidla míří k místu pasové kontroly nebo k nástupnímu místu linky, na kterou hodlá přesednout. Při nákupu letecké přepravy se společnostmi nabízejícími spoje s přesedáním, je potřebné aby cestující znal podmínky přestupu (vzdálenosti, možnost pomoci starším osobám, jazykové asistence apod.) tak, aby stihl svůj navazující spoj bez zbytečných problémů a nervozity. Po projití pasové kontroly si vyzvedává odbavená zavazadla, prochází celním prostorem a vychází do veřejně přístupné části letiště. Až zde končí veškerá odpovědnost dopravce za přepravní služby.

Cestující by si měl ve vlastním zájmu překontrolovat stav svých zavazadel ihned po jejich převzetí. V případě zjištění jejich poškození je nutné kontaktovat kancelář dopravce nebo jím pověřeného agenta a sepsat hlášení o škodě tzv. PIR (angl. passenger irregularity report), který nese

unikátní číslo. V případě, že došlo k poškození nebo dokonce ztrátě zavazadla jsou cestující dle přepravních podmínek odškodněni (pozn. aplikuje se přibližně USD 20 za každý kilogram váhy zavazadla). Cestující má nárok na bezplatné doručení svých zavazadel do místa pobytu s případě jejich zpoždění.

9.8 Odjezd z letiště

Z letiště cestující již odjíždí dopravním prostředkem dle své vlastní volby a místních možností (autobus letecké společnosti nebo letiště, místní veřejný autobus, metro, rychlodráha, vlak, taxi, vlastní auto apod.). Informace o možnostech přepravy z letiště jsou obvykle také k dispozici v letových řádech leteckých společností nebo distribučních systémech a v poslední době rostoucí měrou také na WWW stránkách příslušného letiště.

10. Doklady používané v leteckém přepravním procesu

Jak víme z předchozího textu, je distribuce nabídky leteckých přepravních služeb komplikovaný proces, kterého se účastní řada subjektů.

K tomu, aby byl celý proces řádně zdokumentován a práva i povinnosti jednotlivých účastníků přesně definována, jsou v letecké přepravě používány celosvětově standardizované doklady. Jedná se o letenku a zavazadlový lístek, letecký nákladní list, předplacené jízdné, MCO, lístek na přespočetná zavazadla:

10.1 Letenka a zavazadlový lístek

Z právního hlediska se vydáním a zaplacením letenky jedná o uzavření **dopravní smlouvy** mezi cestujícím a dopravcem. Na neutrálních letenkách (prodávaných prostřednictvím BSP) a letenkách většiny leteckých společností jsou na prvním a druhém listě uvedeny všeobecné dopravní podmínky včetně odpovědnosti dopravců.

Letenka předaná cestujícímu obsahuje **letové kupóny** a kupón pro cestujícího. Platné letové kupóny opravňují cestujícího k přepravě z letiště místa odletu na letiště místa určení v jednotlivých letových kupónech uvedených. Letové kupóny představují také doklad, na jehož základě se mezi společnostmi **zúčtovávají přepravní platby** (v případech, kdy je přeprava prováděna na doklady jiného dopravce). Vzhledem k tomu, že hlavní podíl přepravy je v současné době realizován ne neutrální doklady vystavované přes systémy BSP, jsou za letenky určité dopravce

považovány neutrální letenky označené jménem společnosti, pod jejíž jménem jsou určitou agenturou prodávány.

Mimo jména cestujícího, cestovní třídy, všech bodů cesty, typu tarifu, dat platnosti letenky a celkové ceny, obsahuje letenka také informace o provedených rezervacích. Nebyla-li provedena rezervace místa na celou cestu uvedenou v letence je na příslušném letovém kupónu uveden údaj "OPEN". Pokud rezervace byla žádána, ale místo prozatím nepotvrzeno, je v letence uveden údaj "RQ". Potvrzená místa jsou na letových kupónech uvedena kódem „OK“ nebo „HK“.

ISSUED BY BRITISH AIRWAYS		CONJUNCTION TICKETS		AGENT COUPON	
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS NON-REF		Passenger ticket and baggage check Subject to Conditions of Contract contained herein DATE OF ISSUE P8MAR00		ORIGIN/DESTINATION PRG PRG SIT I DAL I LEO CESKA REPUB AIRLINE/CLASS NDB04Y/1G M IKA /GDSI	
PASSENGER NAME (NOT TRANSFERABLE) BEK/JANMR		ISSUED IN EXCHANGE FOR		PRAHA 99999992 /IR (0)	
NOT GOOD FOR PASSAGE FROM					
X	PRAGUE	BA	8570	15 JUN 1500	OKKKAP
X	LONDON	LHRBA	1790	15 JUN 1830	OKKKAP
X	NEW YORK	JFKBA	1140	30 JUN 2100	OKKKAP
X	LONDON	LHRBA	8580	01 JUL 1755	OKKKAP
PRAGUE					
FARE CALCULATION					
FARE		PRG BA X/LON BA(AT)NYC R254.10KKAP BA X/LON BA(AT)PRG R254.10			
TAX		KKAP NUC 508.20 END ROE35.3992 XT 112XA224XY187YC112XF JFK3			
TOTAL		CZK635XT CASH			
FORM OF PAYMENT		APP. CODE TOUR CODE			
CZK 20017		007			
7733 / 456		ORIGINAL ISSUE			
08845795150		NR /15000 /-----/9.00 /2027			
		0125 6598793344 3 0			
		6598793344			

Příloha 8 obsahuje fotokopii letového kuponu letenky, ze kterého jsou patrné veškeré údaje uváděné v letenkách.

10.2 Letecký nákladní list

Letecký nákladní list (angl. air waybill, zkr. AWB) je doklad o převzetí zboží k přepravě, který doprovází zásilku až do jejího vydání příjemci. Z právního hlediska je to potvrzení uzavřené smlouvy o letecké přepravě zboží mezi odesilatelem a leteckým dopravcem podobně jako letenka pro přepravu cestujících.

10.3 Předplacené jízdné

Předplacené jízdné (angl. prepaid ticket advice, zkr. PTA) je doklad potvrzující zaplacení letecké přepravy ve prospěch cestujícího v jiném místě, než bylo místo platby, který se přenáší elektronickou formou. PTA se používá v případech, kdy objednavatel chce zaplatit dopravu pro svého obchodního partnera nebo příbuzného, který je v jiném místě než objednavatel a jemuž bude vystavena letenka na základě elektronicky nebo telexově zasláního PTA.

10.4 MCO

MCO (Miscellaneous Charges Order) - je příkaz k úhradě (voucher) s víceúčelovým použitím. Je vystavováno pro specifikovanou, ale i nspecifikovanou dopravu a jiné služby leteckých dopravců nebo spolupracujících cestovních kanceláří.

10.5 Lístek na přespočetná zavazadla (angl. excess baggage ticket)

Přespočetná zavazadla jsou zavazadla, která převyšují povolenou volnou váhu zavazadel nebo povolený počet kusů zavazadel. Za každý kilogram přespočetných zavazadel se vybírá poplatek ve výši 1% - 1,5% použitelného přímého normálního průběžného jednoduchého tarifu ekonomické třídy na daném úseku. U kusového systému je podle úseku udán za překročení velikosti zavazadla nebo váhy zavazadla poplatek udaný jednou částkou.

Většina leteckých společností aplikuje tzv. váhový koncept, kdy je pro volnou přepravu zavazadel použit váhový limit, který je různý pro jednotlivé přepravní třídy. Např. F – 40kg, C- 30kg a Y-20/23 kg. Pro linky do USA a Kanady se však používá tzv. piece koncept, kdy jsou bezplatně přepravovány 2 kusy zavazadel do hmotnosti 32 kg za kus. Na všech linkách má cestující zpravidla nárok na přepravu jednoho příručního zavazadla - obecně je aplikován limit 5 kg hmotnosti a rozměry v součtu nepřesahující 115cm².

11. Geografie letecké dopravy

Letecká doprava má své zvláštnosti. Specifické je používání značného používání zkratek a zkrácených názvů, umožňující rychlé a jasné dorozumívání se mezi jednotlivými leteckými dopravci. Na základě těchto požadavků bylo i zavedení třípísmenného označování jednotlivých měst a letišť.

11.1 Kódy měst a letišť

Kódy pro jednotlivá města a letiště přiděluje IATA a jsou uváděny v základním IATA kódovníku a pak samozřejmě v různých odborných

² může se lišit u jednotlivých společností

manuálech a v globálních distribučních systémech. Jestliže je v některém městě více letišť má každé letiště svůj vlastní třípísmenný kód a město jako takové má také svůj vlastní kód. Tak např. v Londýně je několik letišť a to letiště Heathrow – třípísmenný kód LHR, letiště Stansted – kód STN, letiště Gatwick – kód LGW, ale pokud bude uvedeno LON, znamená to město Londýn jako takové. V příloze (Příloha 9) jsou uvedeny kódy vybraných letišť a měst ve světě.

11.2 Časová pásma

Základem časových pásem je nultý poledník, zvaný též greenwichský, na jehož přilehlé oblasti je založeno časové pásmo označované jako světový čas označovaný zkratkou UTC, dříve GMT. Od tohoto poledníku na východ se čas připočítává (obecně pro každých 15 stupňů 1 hodina), tzn., že když je v Londýně 10 hod., je v Praze, Paříži, Varšavě, Budapešti apod. o 1 hodinu více, tj. 11 hodin a např. v Moskvě je už oproti Londýnu o 3 hodiny více, tj. 13 hodin a v Bangkoku o 7 hodin více.

Od nultého poledníku směrem na západ se hodiny obecně každých 15 stupňů odečítají, tzn. např. v Montrealu je 5 hodin, v USA na východním pobřeží je také 5 hodin, ve střední části USA jsou 4 hodiny a na západním pobřeží USA jsou 2 hodiny. Jestliže některé státy využívají tzv. letního času, posunuje se rozdíl vždy o 1 hodinu v každém časovém pásmu.

Vzhledem k tomu, že hranice států samozřejmě neodpovídají hranicím vymezeným poledníky a snahou jednotlivých zemí je pochopitelně standardizace času na svém území, mohou se v některých případech místní časy lišit od časů, které by přesně odpovídaly zeměpisné délce daného místa.

Přehled časových pásem a rozdílů oproti času UTC jsou uvedeny v letových řádech a v příručce OAG. U údajů v OAG je vždy uvedeno, od kdy do kdy se v jednotlivých státech počítá letní nebo zimní čas.

12. Letiště

Letiště mají v procesu letecké přepravy několik zásadních úloh. Jejich **dráhový systém** a zařízení pro obsluhu a stání letadel jsou nezbytně nutné pro zajištění vlastního provozu letadel leteckých provozovatelů. Na druhé straně slouží jednotlivým cestujícím v procesech **odbavení, pasové a celní kontroly, nástupu do letadla** a poskytují řadu doplňkových služeb. Letecké společnosti za jejich použití platí stanovené poplatky, které jsou

v některých případech součástí ceny přepravy a v jiných případech jsou účtovány zvláště, jako tak zvané taxi.

Tato skripta jsou orientována na letecký přepravní proces z hlediska cestujícího a tak se další komentář k letišťům bude věnovat výhradně vztahu letiště a cestujícího, tzn. především službám poskytovaným v terminálu (odbavovací budově) letiště.

12.1 Letištní informační systém pro cestující

Každé letiště má informační systém statický, který je většinou složen z piktogramů mezinárodně uznávaných, přičemž některé piktogramy bývají ještě doplněny textem minimálně ve dvou jazycích (v místním a v angličtině). Tyto piktogramy slouží k základní orientaci cestujících a při pohybu v letištní budově.

Kromě toho je na většině letišť dynamický informační systém. Ten je tvořen informačními tabulemi nebo obrazovkami podávajícími informace o odletech a příletech jednotlivých linek. Obvykle informační tabule nebo obrazovka odletů obsahuje číslo linky, destinaci plným názvem v angličtině (pokud se jedná o víceúsekovou linku uvádí se všechny destinace), čas odletu a označení východu (angl. gate), ze kterého bude prováděn nástup do letadla. U každého letu je možno pak uvést doplňkové informace např. zpoždění, zrušení letu apod. Podobné informace jsou i na příletových tabulích nebo obrazovkách, kde jsou uvedeny všechny údaje o příslušné lince a v případě nepravidelností stejné poznámky jako u odletu.

Dynamické informační systémy bývají ještě na většině letišť doplňovány rozhlasovým hlášením, i když na některých letištích je vyhlášena tzv. tichá zóna a rozhlasová hlášení se podávají pouze v mimořádných případech (například letiště Kastrup v Kodani).

12.2 Dispoziční řešení letišť pro zajištění toku odlétajících a přilétajících cestujících

Odbavovací proces jak pro přílety, tak pro odlety je dán technologickým uspořádáním každého letiště.

Letiště může být **jednourovňové**, což znamená, že odbavení cestujících a zavazadel na přílet i na odlet se odehrává na úrovni jednoho podlaží (např. Praha – Ruzyně). Další možné řešení je **dvourovňové**, které umožňuje, aby odletové odbavení cestujících a zavazadel bylo prováděno na jednom podlaží a příletové odbavení na podlaží jiném. Tento

druh technologického odbavení je nejvýhodnější vzhledem k tomu, že se přilétávající a odlétávající cestující vzájemně nesetkávají a nekřížují si cestu. Současně je takové řešení vhodnější z pohledu boje proti terorismu, kdy je snížena možnost předání zbraní nebo jiných nežádoucích předmětů.

V příletové hale terminálu pak bývají půjčovny automobilů, směnárny, informační služba, kanceláře cestovních agentur, nabídka hotelů apod. Před budovou terminálu jsou pak umístěna stanoviště veřejné dopravy, taxi, parkoviště pro automobily apod.

12.3 Zajištění nástupu a výstupu cestujících do/z letadel

12.3.1 Odlet

Nástup do letadla je organizován podle toho, kde je letadlo přistaveno. Jestliže se jedná o letadlo, které stojí u nástupního mostu, je nástup organizován obvykle podle řad a to tak, že napřed nastupují cestující ekonomické třídy od zadních řad. Nástup do letadla stojícího na vzdálenější stojánce je zajištěn tak, že cestující u budovy nastoupí na přistavených autobusech, jsou dopraveni k letadlu. Některá letiště (například Ženeva) mají dopravu k letadlům na stojánkách vyřešenou systémem podzemních tunelů vybavených vodorovnými eskalátory.

Nedoprovázené děti – jsou předávány pracovníky odvázející letecké společnosti nebo handlingového agenta přímo palubním průvodčím a proto nastupují jako první. Pro nedoprovázené děti jsou určena sedadla tak, aby palubní průvodčí o nich měli dobrý přehled.

12.3.2 Přílet

Pokud je letadlo přistaveno k nástupnímu mostu vystupují cestující postupně mostem přímo do letištní haly. Stojí-li li letadlo na vzdálenější stojánce jsou k budově cestující dopraveni autobusy a doprovázeni pracovníky dopravce nebo handlingového agenta. V budově terminálu pak projdou pasovou a celní kontrolou a vejdou do příletové haly terminálu.

12.4 Odbavení transferových cestujících

Transferový cestující je cestující, kteří na příslušném letišti mění linku nebo i dopravce, tzn., že přestupuje. Takovýto cestující po vstupu do terminálu přestupního letiště kontaktuje přepážku Transfer, kde se přihlásí a předloží svoji letenku na přípojovou linku a je normálním způsobem odbaven na linku další. V dnešní době je však již většina cestujících pokračujících linkami stejné společnosti nebo linkami aliančních nebo code

share partnerů odbavena na celou cestu z výchozího letiště (through check in) a cestující tak může přestoupit mezi dvěma lety bez nutnosti kontaktování transferové přepážky a musí se pouze dostavit do příslušného východu.

Minimální doba potřebná k přestupu z letadla do letadla je závislá na velikosti letiště, jeho provozním uspořádání, technologii odbavení a na použité letecké společnosti. Tato doba se nazývá jako MCT – minimum connection time. MCT jsou uváděny jak v přepravních manuálech, tak i v GDS tak, aby cestujícímu nebyla prodána letenka s přípoji navazujícími v době kratší než MCT, neb taková spojení nelze zaručit. V případě, že dojde ke zpoždění příletu natolik, že cestující nestihne další let přesto, že dodržel MCT, je odpovědností přivázející letecké společnosti zajistit cestujícímu náhradní let a další potřebné služby. Délky MCT jsou rozdílné a závisí a řadě faktorů – velikost letiště, vzdálenost terminálů, požadavky bezpečnostních, celních a pasových služeb atd. Nejkratší čas pro přestup v Evropě je na letištích Vídeň nebo Helsinky a činí 30 min., většinou delší je čas u větších letišť (např. Londýn 1.15 hod.). V případě, že cestující přestupuje v jednom městě na různých letištích (např. Londýn Heathrow a Gatwick), může být tato doba až 3 hodiny.

13. Označování letadel, letů a leteckých společností.

13.1 Označování letadel.

Každé letadlo musí být zapsáno v leteckém rejstříku příslušné země, podle které se řídí jeho státní příslušnost. Při zápisu na leteckého rejstříku je letadlu přidělena poznávací značka, která se v letecké dopravě nazývá **imatrikulace** (rejstříková značka). Letadlo může být ve stejném čase zapsáno pouze v jednom národním rejstříku.

Imatrikulace se skládá z označení státu – (jedno nebo dvoumístná kombinace písmen a číslic, např. pro Českou republiku **OK**) a z označení letadla, které se skládá zpravidla z dalších tří písmen (v některých případech - např. USA, Rusko – i kombinace více písmen a číslic). Často se označení letadla může řídit i určitým systémem, např. v ČR jej dosud dodržují ČSA - první písmeno letadel ČSA zapsaných v rejstříku ČR značí rok výroby letadla, druhé typ a třetí pořadí, ve kterém bylo letadlo zapsáno do leteckého rejstříku. Tak např. OK WAA značí – Česká republika, letadlo vyrobené v r. 1991, letadlo pro civilní dopravu typu Airbus, první stroj zapsaný do leteckého rejstříku.

Kromě imatrikulace je na letadle zpravidla uveden název letecké společnosti a na ocasní ploše buď vlajka státu, kterému letadlo patří nebo logo letecké společnosti.

13.2 Kódy leteckých dopravců

Vzhledem k počtu leteckých dopravců a nutnosti zpracování většiny provozních informací automatizovaným způsobem, jsou v letecké přepravě ve velmi vysoké míře používány kódy a zkratky. Každý letecký dopravce má v podstatě tři kódy:

- třípísmenný kód, který se užívá pro společnost, např. ČSA, KLM, FIN – používá se na písemných materiálech (např. propagačních)
- dvoupísmenný kód, který se používá k označení jednotlivých letových linek, v letových řádech, v GDS, v telexových zprávách a označení dopravce
- číselný kód, pod kterým je společnost vedena a musí tímto číslem mít označeny všechny zúčtovatelné doklady - např. letenky, MCO apod. České Aerolinie mají toto číslo 064.

V příloze (Příloha 10) lze nalézt přehled vybraných leteckých společností a jejich IATA i ICAO kódy.

13.3 Označování code sharové spolupráce.

Spolupráce dvou nebo více dopravců na základě code sharové smlouvy znamená, že jeden let je označen dvěma nebo více kódy, které označují spolupracující společnosti. Tím vznikne situace, kdy let, který má stejný bod počátku cesty a cílový bod a časy odletu/přiletu určené jako let operujícího partnera je provozován pod kódem dvou různých společností. Kódy spolupracujících společností jsou uvedeny i v rezervačních systémech, letových řádech, při prodeji dokladů, tarifech.

13.4 Označování typů letadel

Pro jednotlivé typy letadel, případně jejich verze, jsou určeny kódy, které jsou uváděny v manuálech, GDS a dalších informačních zdrojích. Tyto kódy tvoří kombinace vždy trojice písmen a číslic. Kódy jsou určeny asociací IATA. Vybraná označení typů a modelů letadel, kódy IATA a ICAO jsou uvedena v příloze (Příloha 11).

13.5 Číslování letů

Každá společnost má specifický systém číslování letů. Každé číslo letu musí obsahovat dvoupísmenný kód letecké společnosti a jedno až čtyřmístné číslo linky – např. OK 652/653 pro let ČSA do/z Londýna. Většina leteckých společností používá takový systém, kdy číslo linky vracející se z daného bodu zpět na mateřské letiště bezprostředně následuje za číslem letu předchozí linky z mateřského letiště do daného bodu, např. sudá čísla jsou používána pro linky odlétající z mateřského letiště a lichá čísla pro linky vracející se na mateřské letiště.

Kromě toho většina společností přiděluje číselné řady linek podle jednotlivých oblastí, takže lze při znalosti vnitřního systému číslování dané společnosti z čísla linky rychle usoudit do jaké oblasti letí.

14. Předpisy v letecké osobní dopravě

Letecká doprava vzhledem ke svým specifickým podmínkám má předpisy, které je nutné bezpodmínečně dodržovat. Oproti ostatním druhům doprav se předpisy pro leteckou dopravu značně liší, protože musí řešit řadu problémů, které u jiných druhů dopravy nenastávají. V následujícím textu jsou uvedeny některé základní principy pravidel používaných v letecké dopravě. Tato pravidla respektují jednak mezinárodní úmluvy, národní legislativu, multilaterální dohody leteckých dopravců a také do určité míry politiku jednotlivých dopravců.

14.1 Kategorie cestujících

Pro leteckou dopravu jsou **dospělí** cestující od 12 let. Tito cestující platí plný použitelný tarif pro dospělé cestující.

Děti (užívá se zkratka CH nebo CHD od slova child) jsou od 2 do 12 let. Děti platí tzv. dětskou slevu, která je určena určitým procentem z tarifu pro dospělé cestující. Tyto děti mají nárok na samostatnou sedačku v letadle a nárok na přepravu zavazadel jako dospělí cestující.

Malé děti (užívá se zkratka IN nebo INF od angl. slova infant) jsou děti do 2 let a platí za letenku 10% z použitelného tarifu pro dospělé. Nemají nárok na sedačku a u váhového systému nemají nárok ani na přepravu zavazadel.

Cestuje-li dospělá osoba se dvěma dětmi do 2 let, platí za jedno dítě 10% z ceny letenky a za druhé dítě platí již dětskou slevu.

Zvláštní kategorie cestujících

Jedná se o cestující, kterým je nutno věnovat zvláštní péči. Do této kategorie patří:

VIP cestující (angl. very important person, very important passenger) – osoba/cestující zvláštní důležitosti. Z hlediska České republiky do této kategorie patří prezident republiky, vládní činitelé apod. Při rezervování místa bude v záznamu těchto cestujících (v rezervačním záznamu - PNR) tato poznámka uvedena zároveň s příslušnou funkcí a v letence za jménem bude poznamenáno VIP.

Nedoprovázené děti

Děti mladší 12 let musí být doprovázeny dospělou osobou. Jako nedoprovázené mohou letět za určitých podmínek a to:

- musí mít svoje vlastní doklady (pas, visum, pokud je třeba i zdravotní doklady)
- musí být na letišti doprovázeny dospělou osobou
- u příletu je musí očekávat dospělá osoba, která si dítě od zaměstnanců dopravce převezme
- musí být vyplněn protokol „Nedoprovázené dítě“, který se odevzdá při odbavení.

Protokol je vhodné vydat již při rezervaci místa pro dítě, aby při odbavení na letišti byl již vyplněný k dispozici. V protokolu jsou uvedeny základní osobní údaje dítěte a dále pak

- Jazyk, kterým dítě mluví.
- Směrování – čísla linek, datum letu a odkud kam.
- Údaje o dospělé době, která dítě bude doprovázet na letišti i o osobě, která bude dítě očekávat u příletu.
- Prohlášení, které je na protokolu uvedeno, podepíše osoba, která je za dítě odpovědná a doprovodila dítě na letišti.

Za nedoprovázené dítě se poskytuje od 8 – 12 let dětská sleva, pokud je dítě mladší než 8 let, platí se 100% použitelného tarifu pro dospělé. Spodní hranice, od kdy je možné přijímat k dopravě dítě jako nedoprovázené, má každá společnost stanovena podle svých podmínek a je nutné tyto podmínky před vystavením letenky zjistit. Spodní hranice pro přijetí dětí mladších 8 let je např. u ČSA 5 let. Některé společnosti při přijímání nedoprovázených dětí vybírají ještě zvláštní poplatky. Jestliže nedoprovázené dítě poletí linkami několika dopravců, musí být před

vystavením letenky potvrzeno od všech zúčastněných dopravců, že dopravu nedoprovázeného dítěte akceptují. V letence za jménem dítěte bude uvedena zkratka UM (angl. unaccompanied minor) a věk dítěte, např. NOVAK/K – UM07YEARS.

Při odbavení nedoprovázených dětí na letišti si děti přebírá pracovníce letecké společnosti nebo handlingového agenta, která se o něj stará a předává dítě na podpis palubní průvodčí. Palubní průvodčí se o dítě stará po celou dobu letu a po přiletu do cílové nebo transferové stanice dítě předává opět na podpis očekávající osobě.

Nemocní cestující

K dopravě mohou být přijati nemocní cestující, kteří nemají infekční chorobu, psychickou chorobu, která by vyžadovala zvláštní opatření a nebo chorobu, která by vzbuzovala odpor. Cestujícím při knihování se předá protokol, který se skládá ze dvou částí a to informace o cestujícím (INCAD) a informace lékařské (MEDIF). Tento protokol vyplní ošetřující lékař cestujícího, kde uvedené veškeré informace o nemoci cestujícího a zároveň způsobu jak musí být cestující dopravován a zda a kým je zajištěn příslušný sanitní vůz pro odvoz pacienta. Tímto ošetřující lékař potvrzuje, že nemocný cestující je schopen absolvovat leteckou dopravu. Pokud mají zaměstnanci dopravce pochybnosti o vystaveném protokolu ověří si jeho správnost u letištního lékaře. Protokol má část v místním jazyce místa odletu a angličtině.

Dopravce má právo dopravu nemocného cestujícího odmítnout. Při knihování místa pro nemocného cestujícího v jeho knihovacím záznamu musí být uvedeno v poznámce, že se jedná o zdravotní případ (MEDA – medical case) a diagnóza cestujícího. Pokud cestující poletí několika dopravci musí všichni dopravci vyslovit souhlas s dopravou cestujícího. V letence za jménem cestujícího bude příslušná poznámka - např. WCH, MEDA apod.

Cestující na kolečkových židlích (WCH – wheelchair). Poslední písmeno ze zkratkou WCH určuje, do jaké míry je cestující imobilní. WCHR znamená, že cestující není schopen překonat vzdálenost mezi odbavením a letadlem a je nutné ho vést na kolečkové židli. WCHS znamená, že cestující není schopen nastoupit po schodech do letadla a musí se tedy vést na kolečkové židli od odbavení a vynést po schodech do letadla. WCHC znamená, že cestující je zcela imobilní, tj. musí se vést od odbavení, vynést po schodech a posadit přímo do určené sedačky.

Nemocní cestující na nosítkách (STCR, stretcher) - tito cestující za dopravu platí 3 místa, tzn. jednu letenku + dvě místa navíc, přestože obsadí

6 – 9 sedaček tj. tři řady. Doprava musí být dopředu odsouhlasena všemi zúčastněnými dopravci. V knihovacím záznamu o cestujícím musí být poznámka o nosítkách, stejně tak i zpráva, kdo zajistil sanitní vůz a kdo jej platí i v místě příletu. Tito cestující jsou musí být vždy doprovázeni dospělou osobou, která se bude o cestujícího po dobu letu starat, (příbuzní, zdravotnický personál). Nemocní jsou přivezeni na letiště sanitním vozem. Doprovod nechá cestujícího u odbavovací přepážky odbavit, tzn. předloží jeho doklady, nechá odbavit zavazadla a za asistence pracovníků letecké společnosti jsou cestující převezeni k letadlu a naloženi přednostně do letadla. Doprovod sedí vždy přes uličku vedle cestujícího. Zaměstnanci dopravce nesmějí podávat žádné léky ani nemohou provádět žádné ošetření pacienta po dobu letu. Toto vše musí obstarat doprovázející osoba.

Nastávající matky

K dopravě mohou být přijímány nastávající matky do konce 34. týdne těhotenství a vyžadujeme lékařské potvrzení o stupni těhotenství. Týden před porodem a týden po porodu není vhodné leteckou dopravu absolvovat.

Deportovaní cestující

Mezi zvláštní kategorie cestujících patří i deportovaní cestující (DEP) a cestující, kteří nebyli vpuštěni do země (INAD). Deportovaní cestující jsou takoví, kteří byli ze země **vypovězeni** z různých důvodů. Deportovaní jsou buď bez eskorty (DEPU) nebo s eskortou (DEPA). Stejně tak jsou deportovaní cestující nepřijatelní (INAD). Mohou to být cestující, kteří nemají v pořádku své doklady, nemají potřebné visum, nemají např. předepsanou finanční hotovost apod.

O deportaci rozhoduje policejní (pasová) složka každého státu. Platí pravidlo, že deportovaného cestujícího musí odvézt ten dopravce, který cestujícího přivezl. V některých státech, pokud cestující nemá příslušné doklady v pořádku, platí dopravce za přivezení takového cestujícího také pokutu. Proto je nutné při vystavování letenky cestujícího vždy upozornit na náležitosti, které musí splnit při vstupu do země.

14.2 Kategorie zavazadel

14.2.1 Zapsaná zavazadla

Zapsaná zavazadla jsou ta, která cestující podává dopravci k přepravě, řádně zabalená a zabezpečená a označená jmenovkou. Zavazadla jsou přepravována v nákladovém prostoru letadla. Při odbavení je do letenky

cestujícího zapsán počet a váha zavazadel. V zapsaných zavazadlech je zakázáno přepravovat:

- křehké nebo zkáze podléhající věci
- peníze
- šperky
- cenné papíry
- obchodní dokumenty
- jiné cenné předměty

Takovéto předměty musí mít cestující po dobu letu u sebe, tedy v kabinovém zavazadle. Za tyto předměty nenese dopravce odpovědnost a neposkytuje za ně náhradu.

14.2.2 Zavazadla nezapsaná – kabinová

Zavazadla nezapsaná (kabinová) jsou zavazadla, která má cestující po celou dobu letu u sebe a sám se o ně stará. Jsou tedy po celou dobu letu pod jeho dohledem a každý cestující si za ně odpovídá sám. Při odbavení jsou tato zavazadla označena přívěškou CABIN. Velikost kabinových zavazadel je dána rozměry 55+45+15 cm a váhově by neměla přesáhnout 5 kg. Kabinová zavazadla mají obsahovat pouze takové věci a předměty, které jsou pro osobní potřebu cestujícího během letu nebo cenné předměty a předměty, které nesmějí být v zapsaných zavazadlech. V kabinovém zavazadle **nesmějí** být nebezpečné předměty, např. zbraně, nože, nůžky, předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí být vždy v zapsaném zavazadle.

Předměty, které se neváží, nezapočítávají se do váhy zavazadel a přepravují se zdarma

Kromě povolené váhy zavazadel se přepravují následující předměty, které jsou přesně určené:

- kabát, šál nebo přikrývka
- malá dámská kabelka, která je doplňkem oblečení
- deštník nebo hůl
- malý fotoaparát, příp. dalekohled
- četba na dobu letu
- jídlo pro dítě (infanta) na dobu letu
- košík pro dítě (infanta)
- berle, podpěrné a ortopedické přístroje, na kterých je cestující zcela závislý, zcela
- složitelný vozík pro nemocného

14.3 Obsah zavazadel

Zavazadlo nesmí obsahovat předměty, které jsou zakázané nebo jejichž přeprava by byla v rozporu s vládními předpisy země odletu, transferu nebo určení. Dopravce má právo se v přítomnosti cestujícího o obsahu zavazadla přesvědčit.

Vzhledem k ohrožení letecké přepravy teroristickými útoky je obsahu zavazadel věnována trvale vysoká pozornost bezpečnostními složkami jednotlivých zemí. V době po útocích na WTC byly předpisy omezující rozsah předmětů zejména v kabinových zavazadlech, podstatně rozšířeny. Na palubu tak dnes nelze brát ani kosmetické nůžky, žiletky, nože, různé repliky zbraní, injekční stříkačky atd.

Na základě celosvětových úmluv pracují na letištích již elektronická inspekční zařízení veškerých zavazadel předávaných k přepravě leteckým společností. Cílem těchto nákladných a složitých opatření je odstranit nebo alespoň podstatně snížit možnost teroristických útoků.

14.4 Nárok cestujících na přepravu zavazadel

14.4.1 Váhový systém

Platí po celém světě, kromě Severní a Střední Ameriky, při letech přes Severní Atlantik.

Cestující, kteří mají letenku **F třídy** (první třída), mají nárok na **40 kg zapsaných zavazadel**

Cestující, kteří mají letenku **C třídy** (business class), mají nárok na **30 kg zapsaných zavazadel**.

Cestující, kteří mají letenku **Y třídy** (ekonomická třída), mají nárok na **20/23 kg zapsaných zavazadel**.

K tomu má každý cestující nárok na **1 kus kabinového zavazadla** max. 5 kg s rozměry 55+45+15cm.

Jestliže tento nárok cestující překročí, musí zaplatit poplatek, který činí 1 – 1,5% z tarifu ekonomické třídy za každý kilogram nadváhy. Děti, které mají vystavenou letenku za dětskou slevu, mají nárok na přepravu zavazadel stejný jako dospělí cestující. Malé děti, za které se platí 10% tarifu, nemají nárok na přepravu zavazadel.

14.4.2 Kusový systém (angl. piece concept)

Tento systém platí při cestách přes Severní Atlantik do/ z Severní a Střední Ameriky. Při uplatňování tohoto systému mají cestující následující nárok na přepravu zavazadel:

Cestující **C třídy** – 2 ks zavazadel, každý kus váha 32kg, 158cm součet rozměrů (výška+šířka+délka) každého kusu zavazadla. K tomu má cestující nárok na 1 ks kabinového zavazadla o součtu tří rozměrů 115cm.

Cestující **Y třídy** - 2 ks zavazadel, každý kus váha 32kg, součet tří rozměrů nepřesáhne 158 cm a obě zavazadla nepřesáhnou součet rozměrů 273 cm. K tomu má cestující opět nárok na 1 kus kabinového zavazadla o součtu tří rozměrů 115 cm.

Děti za dětskou slevu mají u tohoto systému nárok stejný jako dospělí cestující.

Malé děti mají nárok na přepravu 1 ks zavazadla o součtu rozměrů 115 cm a zcela složitelný dětský kočárek.

Při překročení shora uvedených nároků se platí poplatek za přespočetná zavazadla. Na rozdíl od váhového systému jsou poplatky za překročení velikosti nebo váhy a jsou určeny podle destinace, nikoliv procentně jako u váhového systému. Jestliže se překročí váha a rozměry přes určitou mez počítají se násobky základního poplatku.

14.4.3 Poolování zavazadel

Jestliže letí dva nebo více cestujících společně jedním letadlem do stejného místa a **odbavují se zároveň**, může být použito tzv. poolování zavazadel. Poolování spočívá v tom, že se sečtou jejich nároky na přepravu zavazadel, zavazadla se zváží společně, zapíše se do letenky pouze jednomu z cestujících (každé zavazadlo má ale samostatnou zavazadlovou přívěsku) a platí se poplatek za přespočetná zavazadla pouze za přebývajících váhu.

Je v zájmu cestujícího, aby si svoje zapsaná zavazadla označil **jmenovkou**, popř. uvedl adresu, jelikož jméno je jedním z pátracích prvků při ztrátě zavazadla. Pokud cestující nemá vlastní jmenovku, může si ji vyžádat na letišti při odbavení.

14.4.4 Přeprava zvláštních druhů zavazadel

Zbraně a střelivo

Zbraně mohou být přepravovány pouze v zapsaných zavazadlech a nenabitě. Cestující musí mít k nim náležitě doklady. Střelivo může být pouze brokové, balené odděleně od zbraní a umístěné pouze v zapsaném zavazadle.

Jízdní kola

Pro přepravu kol platí následující pravidla jejich přepravy: řídítka otočená do osy kola, šlapky odmontované nebo otočené tak, aby nepřesahovaly obvod kola (dovnitř otočené), kola pevně přivázaná k rámu, aby se neotáčela.

Dětské kočárky

Pro přepravu dětských kočárků platí následující pravidla jejich přepravy: Kočárky pokud možno složené, alespoň tak, že držadlo je otočené směrem na korbu a boudička složená.

Živá zvířata

Přepravují se pouze malá domácí zvířata, nepáchnoucí. Zásadně se přepravují v pevné schráně s nepropustným dnem a větracími otvory. Schrána musí být tak veliká, aby se tam zvíře mohlo postavit a otočit. Pro zvíře musí být vystaveny všechny požadované veterinární doklady ne starší 72 hodin. Podrobnosti o podmínkách dovozu živých zvířat do jednotlivých zemí jsou uvedeny v manuálu TIM. Živá zvířata jsou umístována většinou do nákladových prostorů, na palubu může být umístěno pouze malé domácí zvíře, které i se schránou nepřesáhne hmotnost 8 kg a vejde se pod sedačku cestujícího. Za přepravu živých zvířat se vždy platí jako za přespočetné zavazadlo, i když cestující nevyčerpal svůj nárok na zapsaná zavazadla.

Zdarma a na palubě se přepravují psi, kteří doprovází slepou nebo hluchou osobu, psi policejní nebo záchranáři v doprovodu členů těchto služeb a mají přednost před jinými zvířaty.

14.5 Nebezpečné látky

Přeprava některých látek a předmětů je pro leteckou dopravu zcela zakázána. Jedná se hlavně o následující látky:

- stlačené plyny (hořlavé, nehořlavé a jedovaté)
- žiraviny (jako kyseliny, chemické soupravy, mokré baterie)
- výbušniny
- náboje
- ohněstrojné potřeby a předměty, které jsou snadno zápalné

- hořlaviny tekuté a pevné (jako zápalky, náplně do zapalovačů, lihové přípravky ke vtírání)
- okysličující látky
- jedy
- radioaktivní materiál
- jiné podmíněčně přepravované látky (jako rtuť, magnetický materiál, látky dráždivé nebo vzbuzující odpor)

Vznikne-li pochybnost, zda lze nebezpečný předmět nebo látku přepravit, je nutné vždy konzultovat s danou leteckou společností. Vždy je nutné znát chemický název látky, nikoliv pouze název obchodní.

14.6 Používání některých elektronických přístrojů na palubě

Nejnovější typy letadel používají jednak vnitřní ovládací systémy využívající velké množství elektronických prvků a také jejich navigační systém je závislý na přijímání satelitních a jiných signálů. Řada současných elektronických přístrojů a zařízení mohou fungování těchto zařízení narušit a zavinit tak nehodu nebo katastrofu (pojišťovací společnost Marsh uvádí, že ve 3 haváriích letadel v posledních 6 letech bylo prokázáno zavinění zapnutým mobilním telefonem). Z bezpečnostních důvodů je tedy přísně zakázáno na palubě letadla používat tyto elektronické přístroje:

- mobilní telefony
- přenosné radiostanice a jiná bezdrátová pojítka
- radiopřijímače
- televizory i miniaturní
- dálkově ovládané hračky
- CD přehrávače
- tiskárny k počítačům i kalkulačkám
- hledače kovů.

Během vzletu a přistání (pokud svítí nápis „Připoutejte se“) je zakázáno používat jakékoliv přenosné elektronické přístroje s výjimkou zdravotnických.

14.7 Minimum check-in time

Minimum check-in time lze česky nazvat jako čas, kdy končí odbavení na určitou linku. Je to doba, kdy mají být všichni cestující odbaveni a po této době, pokud je automatizované odbavení, odbavovací terminály již

nemohou odbavit žádného cestujícího. Tento čas je určen vždy pro jednotlivé letiště a pro jednotlivé linky. Čas je závislý na technologii letiště a způsobu zpracování letové dokumentace, která se začíná zpracovávat až po uzavření odbavení. Každé letiště má určen uzavírací čas pro vnitrostátní linky (např. v Praze 20 min před odletem), evropské linky (např. v Praze 40 min. před odletem) dálkové linky (např. v Praze 50 minut před odletem.). Jestliže se cestující dostaví k odletu po této době, není povinností dopravce cestujícího k letu přijmout.

14.8 Chování na palubě

Po nástupu na palubu cestující za pomoci palubní průvodčí si usedne na své místo, které je uvedeno na palubní vstupence. Odložené oděvy jsou buď uloženy do šatny (u cestujících tř. C) nebo si je cestující uloží do poliček nad hlavami cestujících. Sem mohou být také uloženy příruční zavazadla. Pokud se do poličky nevejdou uloží je cestující pod sedačku. Žádné zavazadlo nesmí zůstat v uličce, jelikož by to omezovalo pohyb cestujících i palubních průvodčích po palubě.

Další povinnosti cestujících na palubě vyplývají ze specifických podmínek letecké dopravy a jsou uvedeny v Podrobných přepravních podmínkách, které vycházejí z leteckého přepravního řádu. Podle těchto podmínek je cestující povinen:

- na výzvu pracovníka dopravce nebo na pokyn světelným panelem se při vzletu a přistání, případně během letu, připoutat bezpečnostními pásy a nekouřit,
- na požádání pracovníka dopravce si přesednout na určené sedadlo, je-li to z provozních důvodů nutné,
- zachovávat přiměřenou opatrnost a zdržet se jednání, jež by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit ostatní cestující a řádný výkon povinností pracovníků dopravce a poškodit majetek dopravce a cestujících,
- zdržet se jednání, které ohrožuje pořádek a kázeň na palubě letadla, zejména nadměrného požívání alkoholických nápojů,
- dodržovat zákaz kouření na palubách a zejména na toaletách letadel. Porušení této povinnosti může být trestáno pokutou až do částky 1000 USD
- za letu nepoužívat stanovená osobní elektronická zařízení a přístroje, které svým provozem mohou negativně ovlivnit funkce a provoz elektronických přístrojů a zařízení letadla,

- při poškození jeho zdraví za letu podrobit se nezbytné první pomoci, sdělit posádce požadované osobní a zdravotní údaje a podrobit se následnému lékařskému vyšetření,
- uhradit dopravci všechny náklady za ztráty a škody, které mu cestující způsobil nebo zapříčinil svým nepřiměřeným jednáním (např. poškození interiéru letadla, ilegální přeprava nebezpečných zvířat, zboží atd. ,
- za letu bezpodmínečně se podřídit pokynům velitele letadla a palubního personálu,
- podrobit se předepsané bezpečnostní osobní prohlídce orgány státní správy nebo pověřenými organizacemi,
- přizpůsobit svůj oděv a zevnějšek tak, aby odpovídal standardu letecké dopravy.

15. Závěr

Letecká doprava je jeden z nejzajímavějších oborů lidské činnosti, který si i přes velmi rychlý vývoj zachoval svou romantiku. V letecké dopravě a jejích návazných činnostech se mohou uplatnit odborníci prakticky z každého oboru – od kuchaře v cateringu, přes piloty a techniky až po odborníky v oboru informačních technologií.

Cílem skript, která jste právě dočetli, je alespoň částečně přiblížit čtenářům a studentům nejdůležitější aspekty letecké dopravy. Vzhledem k tomu, že se jedná zřejmě o první skripta tohoto charakteru vydávaná v ČR, budu velmi rád, když zašlete své připomínky k obsahu a formě skript i návrh na zlepšení při dalším vydání na adresu jiri@prusa.org. Doufám současně, že skripta napomohla k rozšíření Vašich znalostí o letecké dopravě.

Jiří Pruša

květen 2002

Použité a doporučené zdroje informací

1. Zelenka J., Pásková M.: Výkladový slovník cestovního ruchu, MMR a ÚÚR, Praha a Brno 2002
2. WATS – World Airline Statistics – IATA 2002

16. Přílohy

Příloha 1 - IATA oblasti

IATA má sídlo v Montrealu a rozdělila svět na tři základní oblasti.

Oblast 1 – Severní, Střední a Jižní Amerika, Grónsko, Havaj a přilehlé ostrovy v Karibském moři, Atlantiku a Tichomoří. Tato oblast má svoji centrálu v Montrealu.

Oblast 2 - geografická Evropa, Afrika, Střední východ až včetně Iránu. Tato oblast má ještě podoblasti, které jsou důležité hlavně z tarifního hlediska. Podoblasti jsou:

Evropa - všechny státy Evropy, Alžírsko, Maroko, Tunis, evropská část Ruska.

Střední Východ – státy Středního Východu, Egypt, Súdán

Afrika – státy geografické Afriky mimo výše uvedené státy.

Tato oblast má svoji centrálu v Ženevě.

Oblast 3 – Austrálie, Asie, Nový Zéland a přilehlé ostrovy v Indickém a Tichém oceánu. Podoblasti:

Jihoasijský subkontinent – Pákistán, Srí Lanka, Afganistan, Bangladéš, Indie, Bhútán, Nepál,

Jihozápadní Pacifik - Austrálie, Nový Zéland, přilehlé ostrovy, Japonsko, Korea. Centrála této oblasti je v Singapuru.

Příloha 2 Současná světová alianční sdružení a jejich hlavní členské společnosti³

One World	Aer Lingus, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, LAN Chile, Qantas
Qualiflyer	Swiss, Brussels Airlines, TAP – Air Portugal, PGA Portugalia airlines, LOT
Sky Team	Aero Mexico, Air France, Alitalia, ČSA, Delta, Korean Air
Star Alliance	Air Canada, Air New Zealand, All Nippon Airways (ANA), Austrian Airlines, British Midland, Lauda Air, Lufthansa, Mexicana, Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, Thai Airlines, Tyrolean, United Airlines, Varig
Wings	KLM, Northwest

³ stav květen 2002

Příloha 3 Mezinárodní smluvní dokumenty – Chicagská úmluva

Mezinárodní letecká doprava je řízena dohodami, které jsou závazné pro veškerou leteckou dopravu a pro všechny členské země. V první řadě je to **Chicagská úmluva** (Úmluva o mezinárodním civilním letectví), kterou vydalo ICAO. Tato úmluva byla podepsána 7.12.1944 v Chicagu, nabyla však platnosti až 4.dubna 1947. Je závazná pro všechny členy ICAO, tedy pro všechny státy – členy ICAO.

Obsahem smlouvy je vymezení důležitých pojmů v mezinárodní letecké dopravě, z nichž některé jsou vysvětleny níže:

Svrchovanost státu znamená, že každý stát má bezvýhradnou svrchovanost nad svým územím i nad vzduchovým prostorem. Do svrchovanosti státu se započítávají i pobřežní vody pod ochranou a mandátem příslušného státu.

Civilní a státní letadla – tato úmluva se vztahuje pouze na civilní letadla. Do kategorie státních letadel se počítají letadla ve službách vojenských, celních a policejních složek. Všechna ostatní letadla jsou civilní. Státní letadla nesmí letět nad územím cizího státu ani na něm přistát, pokud k tomu nemají zvláštní povolení.

Právo nepravidelného letu umožňuje letadlům smluvních států přelet území aniž přistanou nebo i přistání nikoliv z důvodů obchodních a za podmínky dodržování všech platných předpisů. Jsou-li letadla používána k dopravě cestujících, přepravě zboží nebo pošty za odměnu mimo pravidelnou mezinárodní leteckou dopravu, je stát, na jehož území se nakládání a vykládání děje, stanovit zvláštní předpisy nebo tuto činnost omezit.

Pravidelné letecké služby se nesmí provozovat nad územím jiného státu bez jeho povolení a stanovení podmínek pro tuto činnost.

Přistání na celním letišti každý stát určí celní letiště, na kterém je možné přistání pro letadla jiných států. Tato letiště jsou uvedena ve zvláštním seznamu ICAO.

Platnost leteckých předpisů a pravidla létání – určuje každý stát a letadla ostatních států jsou povinna se jim podříditi. Stejně tak každý členský stát se zavázal ke stíhání osob, které by tyto předpisy porušily.

Předpisy o vstupu a výstupu – určují za jakých podmínek je možný vstup cestujících do státu, vstup posádek a zboží. Dále určují veškeré nutné dokumenty pro vstup, cestovní pasy a visa, cla a karantény a podmínky přistěhovalectví.

Ochrana proti šíření nakažlivých nemocí – každý stát je povinen učinit opatření, aby se zabránilo létáním šíření cholery, tyfu, neštovic, žluté horečky, moru a ostatních nakažlivých nemocí.

Letištní a podobné poplatky jsou bez rozdílu stanoveny pro všechna letadla ostatních států. Jedná se o poplatky letištní, navigační, zabezpečovací, za použití pomocných letištních služeb apod. Veškeré poplatky musí být uveřejněny v příslušných dostupných manuálech a sděleny na ICAO.

Prohlídka letadla - každý stát je oprávněn provést kontrolu a zkoumat osvědčení a jiné doklady letadla jiného smluvního státu, které přistálo na jeho území.

Státní příslušnost letadla se řídí podle toho, u kterého státu je letadlo zapsáno v leteckém rejstříku. Letadlo může být zapsáno v rejstříku pouze jednoho státu. Každý členský stát se zavázal, že poskytne jinému státu nebo ICAO informace o zápisu letadla do rejstříku a informace o vlastnictví letadla, zapsaného v rejstříku.

Usnadnění formalit, celní a přistěhovalecké řízení – smluvní státy se zavázaly, že vydáním vlastních předpisů urychlí a usnadní formality pro létání letadel, formality pro posádky, cestující a zboží pro létání a vstup na jeho území. Stejně tak, pokud to předpisy příslušného státu dovolí, usnadní celní a přistěhovalecké řízení.

Palubní doklady letadel – mezinárodní smlouva určuje, jaké doklady musí být na palubě letadla, určuje legitimace a průkazy posádek letadel.

Příloha 4 Mezinárodní smluvní dokumenty – Varšavská úmluva

Další velice důležitou mezinárodní dohodou je tzv. **Varšavská úmluva** – Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě řešící otázky zodpovědnosti leteckých provozovatelů. Tato úmluva byla podepsána ve Varšavě 12.10.1929 a později upravena tzv. **Haagským protokolem**, podepsaným v Haagu 28.9.1955.

Oba tyto dokumenty byly novelizovány Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, podepsané v Montrealu 28.5.1999 – **Montrealská úmluva**. Proces ratifikace této nové úmluvy si vyžádá ještě nějakou dobu a Úmluva vstoupí v platnost šedesátým dnem po obdržení třicáté ratifikační listiny. Přistoupení k této úmluvě je otevřeno nejen pro suverénní státy, ale i regionální organizace pro ekonomickou integraci (např. Evropská unie). Na základě této úmluvy bude nutné v České republice upravit znění některých zákonů.

Rozsah platnosti – platí pro mezinárodní dopravu prováděnou za úplatu, tj. pro dopravu, kdy místo odletu a místo určení je na území dvou nebo více smluvních států. Doprava, která je prováděna postupně několika dopravci se považuje za jednu nepřerušenu dopravu.

Cestující a zavazadla – pro dopravu cestujících musí být vydán individuální nebo hromadný dopravní dokument obsahující vyznačení místa odletu a určení, musí být označeny případné zastávky. Každý dopravní dokument je vyznačen místem vydání. Dopravce je povinen vydat cestujícímu zavazadlový lístek pro každý kus zapsaného zavazadla. Cestujícímu musí být vydáno písemné oznámení upozorňující na to, že v případě aplikace Úmluvy může být omezena odpovědnost dopravců za usmrcení nebo zranění osob, zničení nebo ztrátu nebo poškození zavazadel a za zpoždění.

Letecký nákladní list – podrobně je popsána funkce, složení a odpovědnost za údaje uvedené v leteckém nákladním listě. V Úmluvě jsou specifikovány vztahy mezi odesilatelem a příjemcem zboží a odpovědnost dopravce za náklad.

Odpovědnost dopravce a rozsah náhrady škody

Usmrcení a zranění cestujících – dopravce odpovídá za vzniklou škodu, jež nastala tím, že došlo k usmrcení nebo zranění cestujícího, jestliže se nehoda, která způsobila zranění nebo smrt stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z letadla.

Poškození zavazadel – dopravce odpovídá za vzniklou škodu a zavazadla, jestliže se škoda stala v době, kdy dopravce měl zavazadla pod kontrolou. Dopravce však nenese odpovědnost vůbec a nebo jen v omezené míře, pokud škoda byla způsobena vlastní vadou, kvalitou nebo nedokonalostí zavazadla. V případě nezapsaných zavazadel včetně osobních předmětů odpovídá dopravce pouze za škody, které vznikly přímo jeho vinou a nebo vinou jeho zaměstnanců nebo agentů. Jestliže dopravce uzná ztrátu zapsaného zavazadla nebo zapsané zavazadlo nedojde ani po uplynutí jedenadvaceti dnů ode dne, kdy mělo dojít, je cestující oprávněn uplatnit vůči dopravci všechna práva, jež vyplývají z přepravní smlouvy.

Poškození nákladu – podobné podmínky jako pro přepravu zavazadel platí i pro přepravu nákladu .

Zpoždění – dopravce odpovídá za škody způsobené zpožděním letecké dopravy cestujících, zavazadel nebo nákladu. Dopravce neodpovídá za škody způsobené zpožděním, jestliže prokáže, že on sám a jeho zaměstnanci a agenti učinili veškerá opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby škodu odvrátili, nebo že nebylo v jejich silách, aby tak učinili.

Zproštění odpovědnosti – jestliže dopravce prokáže, že škoda byla způsobena nebo k ní přispěla nedbalost nebo jiný protiprávní čin nebo opomenutí osoby požadující náhradu a nebo osoby, která místo ní uplatňuje svoje práva, bude dopravce zcela nebo z části zproštěn své odpovědnosti v té míře, jak taková nedbalost nebo protiprávní čin nebo opomenutí způsobily škodu nebo k ní přispěly.

Náhrada škody v případě usmrcení nebo zranění cestujících – pokud se zranění nebo usmrcení cestujícího stalo na palubě letadla nebo při nastupování do letadla nebo vystupování z letadla činí 100 000 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR).(V přepočtu je to cca 135 000 USD). Dopravce nebude odpovídat za škodu přesahující částku 100 000 jednotek zvláštních práv čerpání pokud prokáže, že:

- a. ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím dopravce nebo jeho zaměstnanců nebo agentů, nebo
- b. ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany

Omezení limitů odpovědnosti – zpoždění, zavazadla, náklad – v případě škody, způsobené zpožděním při dopravě osob je odpovědnost dopravce za

každého cestujícího omezena na částku 4 150 SDR (angl. Special Drawing Rights). Při přepravě zavazadel je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena částkou 1 000 jednotek SDR pro každého cestujícího, pokud tento cestující neučiní v době, kdy předává zapsané zavazadlo dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na doručení v místě určení a nezaplatí příslušný poplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem cestujícího na dodání do místa určení.

Při přepravě nákladu je odpovědnost dopravce omezena na částku 17 jednotek SDR za kilogram, pokud odesílatel neučiní v době, kdy předává náklad dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání do místa určení a nezaplatí příslušný poplatek. V tomto případě je dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky.

Předcházející ustanovení neplatí, pokud se prokáže, že ke škodě došlo jednáním nebo opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo agentů učiněným úmyslně se záměrem způsobit škodu nebo z nedbalosti s vědomím, že ke škodě pravděpodobně dojde.

Přepočet peněžních jednotek – zvláštních práv čerpání se provádí na národní měny podle pokynů Mezinárodního měnového fondu a podle metodiky výpočtu dané touto institucí.

Peněžní jednotka odpovídá šedesáti pěti a půl miligramu zlata o ryzosti devět set tisícin.

Přepočet na národní měnu lze provádět v zaokrouhlených číslech a podle zákonů příslušného státu.

Úprava limitů odpovědnosti – dopravce může stanovit, že na dopravní smlouvu se vztahují vyšší limity odpovědnosti, než jaké jsou stanovené touto úmluvou, a nebo že nestanoví žádné limity odpovědnosti.

Zálohy – v případě leteckých nehod, při nichž došlo k usmrcení nebo zranění cestujících, vyplatí dopravce, jestliže to požaduje jeho vnitrostátní právo, neprodleně zálohu fyzické osobě nebo osobám, které mají nárok na odškodnění, tak aby byly uspokojeny okamžité ekonomické potřeby takových osob. Tato záloha není uznáním odpovědnosti a může se odečíst od veškerých částek, které budou později dopravcem vyplaceny jako náhrada škody.

Včasné oznámení reklamace – převzetí zapsaného zavazadla nebo nákladu oprávněným příjemcem bez oznámení reklamace je přímým důkazem toho, že věc byla předána v dobrém stavu a v souladu s přepravním dokladem.

V případě poškození musí oprávněný příjemce uvědomit dopravce o poškození neprodleně, jakmile zjistí, nebo nejpozději do sedmi dnů ode dne převzetí v případě zapsaného zavazadla a do čtrnácti dnů po převzetí v případě nákladu. Při zpoždění musí být reklamace učiněna nejpozději dvacet jeden den ode dne, kdy bylo zavazadlo a nebo náklad předán příjemci k dispozici. Každá reklamace musí být učiněna písemně a předána nebo zaslána ve lhůtě uvedené výše. Pokud v uvedené době reklamace vznesena nebyla, není přípustná žádná žaloba vůči dopravci.

Lhůta pro podání žaloby – právo na náhradu škody se promlčuje, nebude-li podána žaloba ve lhůtě dvou let počítané ode dne příletu na místo určení a nebo ode dne, kdy letadlo mělo doletět, a nebo ode dne zastavení dopravy.

Toto je výtah důležitých ustanovení této Úmluvy.

Příloha 5 Mezinárodní smluvní dokumenty – Mezinárodní letecké dohody – letové svobody

Pro zajištění letecké dopravy jsou dále uzavírány tzv. **letecké dohody**. Tyto dohody mezi sebou uzavírají jednotlivé státy (popř. skupina států – tj. unie států jednajících jako celek v zastoupení zvoleného člena, jemuž byla přidělena určitá práva všemi členy unie) na vládní úrovni. V České republice tyto dohody s jinými státy uzavírá Ministerstvo dopravy a spojů a Ministerstvo zahraničních věcí.

Cílem této dohody je realizace některých druhů mezinárodních kontaktů, týkajících se leteckých služeb mezi územími států jednajících stran. Každá ze smluvních stran může ve smyslu této dohody užívat tzv. svobod, pokud jsou jí uděleny.

1. svoboda – právo svobodného přeletu nad územím druhé strany bez přistání
2. svoboda – právo svobodného přistání na území druhé strany z důvodů nikoli obchodních (technické důvody, doplnění pohonných hmot, nouzová přistání, oprava apod.)
3. svoboda – právo svobodné dopravy cestujících, přepravy zboží a pošty z vlastního území na území druhé smluvní strany
4. svoboda – právo svobodně přijímat cestující, zboží a poštu na území druhé strany a zajistit jejich dopravu a přepravu na vlastní území
5. svoboda - právo svobodně přijímat cestující, zboží a poštu na území druhé strany a přepravovat je vlastním letounem na území třetí strany

Tyto svobody byly stanoveny v rámci ICAO. V praxi se pak vytvářejí ještě jejich kombinace, takže například doprava zboží a osob mezi třetími zeměmi přes vlastní území se nazývá neoficiálně 6. svoboda. Jedná se vlastně o kombinaci 3. a 4. svobody.

Příloha 6 Základní statistiky letecké dopravy⁴

Celkový počet přepravených cestujících představuje 1 647 206 000 (zahrnuje mezinárodní i tuzemskou přepravu ve všech členských zemích ICAO v roce 2000). Očekávaný růst přepraveného počtu cestujících je přibližně 5% ročně.

Celkový objem přepravy zboží - v roce 2000 bylo na celém světě převezeno 30.2 miliónu tun zboží.

Celkový obrat prodeje realizovaných prostřednictvím BSP představuje 133 490 000 USD v roce 2000 ve všech systémech BSP řízených mezinárodním sdružením pro leteckou přepravu IATA. Údaj tedy nezahrnuje např. trh USA, kde místo BSP funguje na komerční bázi organizace ARC. Celkový objem prodeje realizovaný agenturami v BSP ČR představoval v roce 2001 4.9 mld Kč a v SR 1.4 mld SK.

Celkový počet agentur akreditovaných jako IATA agentury - v současné době působí na světě mimo USA celkem asi 58 000 akreditovaných IATA agentur. V USA je pak ještě dalších 29 000 agentur pracujících na bázi akreditace IATAN. V ČR pracuje v současné době celkem přibližně 150 cestovních kanceláří a jejich poboček akreditovaných IATA pro prodej leteckých přepravních dokladů. Na Slovensku je těchto agentur celkem 40.

Celkové provozní náklady leteckých společností členů IATA v roce 2001 představovaly přibližně 255 miliard USD. Tržby dosáhly úrovně pouze 143 miliard USD.

Nejvyšší finanční ztráta z provozu leteckých společností členů IATA byla do roku 2002 zaznamenána v roce 1992 jako důsledek války v Perském zálivu, její výše byla 11 miliard USD. Rok 2002 s následky tragédie 11. září tento rekord pak posunul na 12 miliard USD.

Celkový objem letištních poplatků placených leteckými společnostmi IATA - v roce 2001 zaplatily letecké společnosti celkem 7.8 miliardy USD za letištní služby a 7.4 miliardy USD za navigační služby, celkem tedy 15.2 miliardy USD.

⁴ Zdroj: World Airline Traffic Statistics – IATA 2002; údaje BSP ČR a SR

Celkový počet letadel ve službách leteckých společností - v roce 2000 bylo provozováno v členských zemích ICAO 16440 tryskových letadel a 4610 vrtulových letadel, což činí celkem 21050 dopravních letadel. Z tohoto počtu bylo 10474 tryskových a 1192 vrtulových letadel provozováno leteckými společnostmi sdruženými v IATA.

Celkový počet členských společností IATA - k 2. květnu 2002 sdružovala organizace IATA celkem 273 leteckých společností zajišťujících přibližně 75 procent pravidelné mezinárodní přepravy.

Příloha 7 Přehled zajímavých WWW adres z oboru letectví

www.iata.org	stránky mezinárodní sdružení leteckých dopravců IATA, kde lze najít prakticky všechny www adresy leteckých společností, statistiky, výroční zprávy atd.
www.galileoczsk.cz	stránky kanceláře GDS Galileo pro ČR a SR obsahující základní informace o fungování a produktech GDS Galileo na našich trzích
www.galileo.com	stránky GDS Galileo International na který lze najít základní informace o firmě Galileo International a jejich produktech
www.czech-airlines.com	stránky národního dopravce ČR, též www.csa.cz
www.amadeus-nmc.cz	stránky NMC Amadeus ČR a SR obsahující základní informace o fungování tohoto GDS na našich trzích
www.amadeus.com	stránky GDS Amadeus s informacemi o firmě Amadeus a produktech
www.oag.com	stránky organizace OAG, která se specializuje na kompletaci a distribuci letových řádů většiny světových leteckých společností
www.star-alliance.com	stránky Star Alliance
www.skyteam.com	stránky aliance Sky Team
www.oneworld.com	stránky aliance Oneworld
www.qualiflyer.com	stránky aliance Qualiflyer
www.icao.org	velmi zajímavé stránky mezinárodní organizace civilního letectví ICAO
www.aitrafficmanagement.net	stránky, které podávají informace o vývoji ve světě řízení letového provozu
www.ans.cz	stránky organizace Řízení letového provozu ČR
www.csl.cz	domovské stránky letiště Praha Ruzyně včetně online informací o příletech a odletech
www.airliners.net	databáze jednotlivých typů letadel, popisy, články a rozsáhlá fotogalerie
www.airlinequality.com	neoficiální hodnocení kvality leteckých společností do 5 kategorií podle řady kritérií
www.trip.com/trs/trip/flightracker/flight_tracker_home.xsl	možnost vyhledání okamžité polohy, směřování a rychlosti komerčních letadel v USA
www.eurocontrol.org	stránky organizace Eurocontrol podávající

informace o vývoji v oblasti řízení letového
provozu v Evropě

ISSUED BY BRITISH AIRWAYS		CONJUNCTION TICKETS		AGENT COUPON							
ENDORSEMENTS NON-REF		Passenger ticket and baggage check Subject to conditions of Contract contained herein DATE OF ISSUE 28 MAR 00		ORIGIN/DESTINATION PRG PRG SIT I GALEO CESKA REPUBL							
PASSENGER NAME (NOT TRANSFERABLE) BEK / JANMR		ISSUED IN EXCHANGE FOR NDB06Y/1G M IKA		/GDSI PRAHA CZ							
-X- NOT GOOD FOR PASSAGE FROM		CARRIER	FLIGHT - CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	
PRAGUE		BA	8570	15 JUN	1500	OKKKAP		15 JUN	15 JUN	EFC	
X	LONDON	LHR	BA 1790	15 JUN	1830	OKKKAP		15 JUN	15 JUN	2PC	
	NEW YORK	JFK	BA 1140	30 JUN	2100	OKKKAP		30 JUN	30 JUN	EFC	
X	LONDON	LHR	BA 8580	01 JUL	1755	OKKKAP		01 JUL	01 JUL	2PC	
PRAGUE											
FARE		FARE CALCULATION		BAGGAGE CHECKED		UNCHECKED		PCS		WT	
CZK 17990		PRG BA X/LON BA(AT)NYC R254.10		KAP BA X/LON BA(AT)PRG R254.10		KAP NUC 508.20		END ROE35.3992		XT 112XA224XY182YC112XF JFK3	
TAX		CZK468CZ		CZK924US		FORM OF PAYMENT		APP. CODE		TOUR CODE	
TOTAL		CZK635XT		CASH		ORIGINAL ISSUE		007			
MC/AGENCY INFO		20017		0125 6598793344 3 0		NR /15000 /-----/9.00 /2027					
CONFIRM NO		456		6598793344		A 0 9 5 4 6 5 9 8 7 9 3 3 4 4 3 E					
08845795150											

Příloha 8 Letový kupón letenky

Příloha 9 Kódy vybraných letišť a měst ve světě

Letiště		Kód IATA		URL
Název	kód ICAO	letiště	město	
Amsterdam Schiphol	AMS	AMS	AMS	www.schiphol.nl/
Bangkok International	BKK	BKK	BKK	www.airportthai.or.th/
Brussels International	BRU	BRU	BRU	www.brusselsairport.be
Copenhagen Airport	CPH	CPH	CPH	www.cph.dk/
Copenhagen Kastrup International	CPH			www.kastrup.dk/
Dublin Airport	DUB	DUB	DUB	www.dublin-airport.com/ , ireland.iol.ie/~dkane/
Düsseldorf International	DUS	QDU	DUS	www.duesseldorf-international.de/
Edinburgh	EDI	EDI	EDI	www.edinburghairport.org.uk/
Frankfurt/Main International	FRA	FRA	FRA	www.frankfurt-airport.de/
Geneva International	GVA	GVA	GVA	www.geneva.ch/air.htm
Glasgow International	GLA	GLA	GLA	
Chicago O'hare International	ORD	ORD	CHI	www.ci.chi.il.us/WorksMart/Aviation/OHare/
Köln/Bonn	CGN			www.airport-cgn.de/
London Gatwick	LGW	LGW	LON	www.baa.co.uk/BAAHome.htm
London Heathrow	LHR	LHR	LON	www.heathrow.com/
London Luton	LTN	LTN	LON	www.london-luton.com/
London Stansted	STN	STN	LON	www.airwise.com/airports/europe/STN/index.html
Milano Linate	LIN	LIN	MIL	www.sea-aeroportoimilano.it/Eng/Linate/default.htm
Milano Malpensa	MPX	MPX	MIL	www.sea-aeroportoimilano.it/Eng/Malpensa/default.htm
Moskva Sheremetyevo Airport	SVO	SVO	MO W	www.sheremetyevo-airport.ru/contents.htm
Munich Franz Josef Strauss	MUC	MUC	MUC	www.munich-airport.de/
New York La Guardia	NYC	LGA	NYC	
Newark International		EWR	NYC	www.panynj.gov/aviation/airports/ewr/e-01.html

Letiště		Kód IATA		URL
Název	kód ICAO	letiště	město	
New York John F Kennedy Intl.	JFK	JFK	NYC	www.jfk-airport.com/
Oslo Airport	OSL	OSL	OSL	www.osl.no/english
Paris Orly International	ORY	ORY	PAR	www.adp.fr/ , www.paris.org/Accueil/Airport/
Paris Roissy-Charles de Gaulle Intl.	CDG	CDU	PAR	www.adp.fr/ , www.paris.org/Accueil/Airport/
Prague	PRG	PRG	PRG	www.csl.cz/praha/index.htm
Salzburg	SZG	SZG	SZG	www.salzburg-airport.com/
Singapore Changi	SIN	SIN	SIN	www.changi.airport.com.sg/
Stockholm-Arlanda	ARN	ARN	STO	www.lfv.se/
Stuttgart Flughafen	STR	STR	STR	www.flughafen-stuttgart.de/
Tokyo/Narita	NRT	NRT	TYO	www.narita-airport.or.jp/
Vienna International	VIE	VIE	VIE	www.viennaairport.com/
Vilnius Airport	VNO	VNO	VNO	www.vilnius-airport.lt/index2.html
Zagreb	ZAG	ZAG	ZAG	www.tel.hr/zagreb-airport/
Zürich Flughafen	ZRH	ZRH	ZRH	www.uniqueairport.com/

Příloha 10 Vybrané hlavní letecké společnosti ve světě - název, kódy IATA a ICAO, země, komentář, URL.

Název	IATA	ICAO	Země, komentář, URL
Adria Airways	JP	ADR	Slovinsko, www.adria.si
Aer Lingus P.L.C.	EI	EIN	Irsko, www.aerlingus.ie/
Aeroflot Russian International Airlines	SU	AFL	Rusko, www.aeroflot.org/ , www.aeroflot.com/ , stránky pro Kanadu www.aeroflotcanada.com/ , pro Malaysii www.aeroflot.com.my , pro Thajsko www.aeroflotbkk.com/ , pro UK www.aeroflot.co.uk
Aeromexico	AM	AMX	Mexiko, www.aeromexico.com/
Aerosweet Airlines	VV	AEW	Ukrajina, www.aerosweet.com/
Air Baltic	BT	BTI	Litva www.airbaltic.lv/
Air Canada	AC	ACA	Kanada www.aircanada.ca/ , pro Francii www.aircanada.ca/french/
Air France	AF	AFR	Francie, Francouzské aerolinie, www.airfrance.fr/ , www.airfrance.com/ , pro Střední Východ www.airfrance-me.com
Air Lithuania	TT	KLA	Litva, www.airlithuania.lt
Air Malta	KM	AMC	Malta, Maltské aerolinie, www.airmalta.com/
Air Ukraine	6U	UKR	Ukrajina
Air Ukraine Internation	PS	AUI	Ukrajina
AirBaltic	BT		Litva www.airbaltic.lv/
Air-India	AI	AIC	Indie
Alitalia - Linee Aeree	AZ	AZA	Itálie stránky pro USA www.alitaliausa.com/
American Airlines	AA	AAL	Americké aerolinie, USA, www.aa.com/ , www.americanair.com
American Eagle	AA	EGF	USA, www.aa.com
Avianca	AV	AVA	Kolumbie, www.avianca.com.co/ , www.vip-ve.com/avianca/aviindex.htm
Belavia	B2	BRU	Bělorusko, www.belavia.minsk.by/

Název	IATA	ICAO	Země, komentář, URL
British Airways	BA	BAW	Britské aerolinie, www.british-airways.com/ , www.britishairways.com/
British Midland	BD	BMA	Velká Británie, www.iflybritishmidland.com/
Continental Airlines International	CO	COA	USA, www.flycontinental.com/ , www.continental.com/
Croatia Airlines	OU	CTN	Chorvatsko, www.ctn.tel.hr/ctn/
Cyprus Airways, Kyperské aerolinie	CY	CYP	Kypr, www.CYPRUSAIR.COM.CY/ , www.cyprusair.com/
Czech Airlines	OK	CSA	České aerolinie, Česká republika, www.csa.cz/
Deutsche Lufthansa AG	LH	DLH	SRN, www.lufthansa.com/ , pro USA www.lufthansa-usa.com , pro Rakousko www.lufthansa.at , pro Itálii www.lufthansa.it , pro Izrael www.lufthansa.co.il/ , pro UK www.lufthansa.co.uk/ , pro Švýcarsko www.lufthansa.ch/ , pro Japonsko www.lufthansa.co.jp/index.html
EasyJet	U2	EZY	Velká Británie, www.easyjet.com
EL AL Israel Airlines	LY	ELY	Izrael, www.elal.co.il/ , www.elal.com
Emirates Airlines	EK	UAE	Spojené Arabské Emiráty, www.emirates.com/pageair.asp
Estonian Air	OV	ELL	Estonsko, www.estonian-air.ee/
Finnair OY	AY	FIN	Finské aerolinie, Finsko, www.finnair.fi/ , stránky pro USA www.us.finnair.com , pro Kanadu www.finnaircanada.com , pro Singapur www.sg.finnair.com
Go Fly	OG	GOE	Londýn, Velká Británie, www.go-fly.com
Gulf Air Company G.S.C.	GF	GFA	letecká společnost pro Bahrain, Oman, Qatar a Spojené Arabské Emiráty, www.gulfairco.com/
China Airlines	CI	CAL	Čínské aerolinie, Čína (Taiwan), www.china-airlines.com/ , stránky pro USA usa.china-airlines.com
China Eastern Airlines	MU	CES	Čína, www.cea.online.sh.cn/

Název	IATA	ICAO	Země, komentář, URL
China Northern Airlines	CJ	CBF	Čína, www.cna.ln.cninfo.net
China Northwest Airline	WH	CNW	Čína, www.china-window.com/Shaanxi_w/brief/cnwair/main.htm
China Southern Airlines	CZ	CSN	Čína, www.chinasouthernair.com , www.cs-air.com/
China Southwest Airline	SZ	CXN	Čína, www.cswa.com
China United Airlines	HR	CUA	Čína
Iberia Airlines of Spain (Iberia Lineas Aereas)	IB	IBE	Španělsko, www.iberia.com , pro Asii www.twics.com/~iberia/home.html
Icelandair	FI	ICE	Island, www.icelandair.is , www.icelandair.com
Indian Airlines	IC	IAC	Indie, www.nic.in/indian-airlines/
Japan Airlines Company	JL	JAL	největší letecká společnost v Japonsku, založená v srpnu 1951, www.jal.co.jp/
Japan Asia Airways Co.	EG	JAA	Japonsko, www.globe.or.jp/jaa/
Japan Transocean Air Co.	NU	SWL	Japonsko
JAT – Jugoslovenski Aerotransport (Yugoslav Airlines)	JU	JAT	Jugoslávie, www.jat.com , stránky pro Evropu www.yurope.com/jat/
KLM Cityhopper B.V.	KL	KLC	Holandsko, sdílení kódů s KLM Royal Dutch Airline, www.klm.nl/
KLM Royal Dutch Airline	KL	KLM	Holandsko, www.klm.nl/ , pro Čínu www.klm.com.tw
KLM UK	UK	BUZ	Velká Británie (původně Air UK), www.klmuk.com/
Korean Air Lines Co. Lt	KE	KAL	Jižní Korea, www.koreanair.com/
Kuwait Airways	KU	KAC	Kuwait, www.travelfirst.com/sub/kuwaitair.html , pro SRN www.kuwaitair.de
Latvian Airlines	PV	LTL	Litevské aerolinie, Litva
LOT - Polish Airlines, Polskie Linie Lotnicze	LO	LOT	Polsko, www.lot.com/index.shtml
Lufthansa Cargo Airline	FX	GEC	SRN, www.lufthansa-cargo.com
Lufthansa Cityline GmbH	CL	CLH	SRN, www.lhcityline.com
LuxairLH - Lufthansa	LG	LGL	národní letecká společnost v Lucembursku, www.luxair.lu/

Název	IATA	ICAO	Země, komentář, URL
Malaysian Airline System	MH	MAS	Malajsie, www.malaysiaairlines.com.my , pro Severní Ameriku www.malaysiaairlines.com , www.malaysiaair.com/
Malev Hungarian Airlines	MA	MAH	Maďarsko, www.malev.hu/ , Kanada USA www.baxter.net/malev , www.malev-airlines.com
Riga Airlines	GV	RIG	Litva, www.riga-airlines.com/
Ryan Air	XY	RYA	Irsko, www.ryanair.ie/
SAS Scandinavian Airlines System	SK	SAS	skandinávská letecká společnost, www.sas.dk , www.sas.se , www.scandinavian.net/ , www.flysas.com/
South African Airways	SA	SAA	Jihoafrické aerolinie, Jižní Afrika, www.saa.co.za/ , pro Kanadu www.saa-canada.com/ , pro Austrálii www.sairways.com.au/
Southwest Airlines	WN	SWA	USA, www.iflyswa.com/ , www.southwest.com/
Syrian Arab Airlines	RB	SYR	Sýrie, www.syriaonline.com/syair/index.htm
Tunis Air	TU	TAR	Tunisia, www.tunisair.com.tn
Turkish Airlines	TK	THY	Turecké aerolinie, Turecko, www.turkishairlines.com/
Ukraine International Airlines	PS	UCR	Ukrajina, www.uia.ukrpack.net/1252/ , pro USA www.iminet.com/SMS/Ukraine/index.html
Virgin Atlantic Airways	VS	VIR	Velká Británie, www.fly.virgin.com/ , www.virgin-atlantic.com/
Virgin Express	TV	VEX	Velká Británie, www.virgin-express.com/

Příloha 11 Označení vybraných typů a modelů letadel, kódy IATA a ICAO.

kód IATA	kód ICAO	Výrobce a typ letadla, model
AT4		Aerospatiale/Alenia ATR 42 všechny verze
AT7	AT72	Aerospatiale/Alenia ATR 72
SSC	CONC	Aerospatiale/BAC Concorde
310	A310	Airbus A310 všechny verze
312	A310	Airbus A310-200
313	A310	Airbus A310-300
318	A318	Airbus A318
320	A320	Airbus A320-100/200
321	A321	Airbus A321-100/200
330	A330	Airbus A330 všechny verze
340	A340	Airbus A340 všechny verze
342	A340	Airbus A340-200
343	A340	Airbus A340-300
345	A340	Airbus A340-500
346	A340	Airbus A340-600
AN4	AN24	Antonov AN24
AN6	AN26	Antonov AN26
AN6	AN30	Antonov AN30
AN6	AN32	Antonov AN32
ARJ	BA46	Avro RJ Avroliner všechny verze
73F		Boeing 737 všechny nákladové verze
737		Boeing 737 všechny osobní verze
731	B731	Boeing 737-100
732	B732	Boeing 737-200
733	B733	Boeing 737-300
734	B734	Boeing 737-400
735	B734	Boeing 737-500
736	B736	Boeing 737-600
73G	B737	Boeing 737-700
738	B738	Boeing 737-800
739	B739	Boeing 737-900
74F		Boeing 747 všechny nákladní verze
747		Boeing 747 všechny osobní verze
757		Boeing 757 všechny osobní verze
76F		Boeing 767 všechny nákladní verze

kód IATA	kód ICAO	Výrobce a typ letadla, model
767		Boeing 767 všechny osobní verze
762	B762	Boeing 767-200
763	B763	Boeing 767-300
764	B764	Boeing 767-400
777		Boeing 777 všechny osobní verze
772	B772	Boeing 777-200
773	B773	Boeing 777-300
J31	JS31	British Aerospace Jetstream 31
J41	JS41	British Aerospace Jetstream 41
CRJ		Canadair Regional Jet všechny verze
CR1	CRJ1	Canadair Regional Jet 100
CR2	CRJ2	Canadair Regional Jet 200
CR7	CRJ7	Canadair Regional Jet 700
D1F	DC10	Douglas DC-10 všechny nákladní verze
D10	DC10	Douglas DC-10 všechny osobní verze
D9F	DC9	Douglas DC-9 všechny nákladní verze
DC9	DC9	Douglas DC-9 všechny osobní verze
D91	DC9	Douglas DC-9-10
D92	DC9	Douglas DC-9-20
D93	DC9	Douglas DC-9-30
D9S	DC9	Douglas DC-9-30/40/50
D94	DC9	Douglas DC-9-40
D95	DC9	Douglas DC-9-50
100	F100	Fokker 100
F50	F50	Fokker 50
F70	F70	Fokker 70
F27	F27	Fokker F.27 Friendship / Fairchild F.27
F28	F28	Fokker F.28 Fellowship všechny verze
L11	L101	Lockheed L-1011 -1/50/100/150/200/250 Tristar
L15	L101	Lockheed L-1011 -500 Tristar
L1F	L101	Lockheed L-1011 Tristar nákladní verze
L10	L101	Lockheed L-1011 Tristar osobní
M11	MD11	McDonnell Douglas MD11
M80	MD80	McDonnell Douglas MD80
M81	MD80	McDonnell Douglas MD81
M82	MD80	McDonnell Douglas MD82
M83	MD80	McDonnell Douglas MD83

kód IATA	kód ICAO	Výrobce a typ letadla, model
M87	MD80	McDonnell Douglas MD87
M88	MD80	McDonnell Douglas MD88
M90	MD90	McDonnell Douglas MD90
TU3	T134	Tupolev Tu134
TU5	T154	Tupolev Tu154
T20	T204	Tupolev Tu204
YK4	YK40	Yakovlev Yak 40
YK2	YK42	Yakovlev Yak 42

Příloha 12 GDS – ukázka programu GDS Galileo Focalpoint a brány do GDS Amadeus

The screenshot displays the Focalpoint GDS application interface. It features a menu bar (File, Edit, Session, Window, Options, Companions, Help) and a toolbar. The main area is divided into several windows:

- Window 2:** Shows flight search results for '1.1 TRAVNICEK/BEDAMR'. It lists two flights:
 - 1. LH 2455 H 23MAR PRGFRA HK1 0700 0805 0*
 - 2. LH 2456 H 25MAR FRAPRG HK1 1800 1905 0*
 Below the flights, there are status messages:
 - ** FILED FARE DATA EXISTS **
 - ** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS **
 - ** SERVICE INFORMATION EXISTS **
 - FONE-PRGT*420 2 2225 0670-MC
 - TKTG-T*
- Window 1:** Shows fare details for 'TRAVNICEK/BEDAMR'. It includes:
 - FARES LAST UPDATED 07FEB 1417
 - PRG-FRA SAT-23MAR02 YY
 - MPM 303 EH
 - ADULT/PRIVATE FARES FOR 73HJ
 - CD/FP/ZZ/SD/DI/CN FARES MAY ALSO EXIST
 - A table with columns: CX, FARE, FARE BASIS, C, AP, MIN, SEASONS.....
 - Row 1: 1 -KL 8530R LSPHB40 L SU/1M
 - Row 2: 2 -LH 9990R HSK1M20 H + SU/1M
 - Row 3: 3 OK 9990R MSP0K1M M SU/1M
 - Row 4: 4 OS 9990R HSK2S1 H + SU/3M
 - Row 5: 5 -KL 10910R KSPHB40 K SU/3M
- Window 3:** Shows a flight schedule for 'SAT 23MAR02 FRANKFURT /PRAGUE'. It lists 8 flights with details like carrier, flight number, class, and time.
- Letenka (Ticket Summary):** A detailed view of the ticket 'TRAVNICEK/BEDAMR'. It includes:
 - ISSUED: DEUTSCHE LUFTHANSA AG
 - CHG OF RESV RESTRICTED
 - NONREF - SPEX
 - TRAVNICEK/BEDAMR
 - TABLE with columns: FROM, TO, CARRIER, FLIGHT, CLASS, DATE, TIME, STATUS
 - FROM: PRAGUE, TO: FRANKFURT, CARRIER: LH, FLIGHT: 2455, CLASS: H, DATE: 23MAR, TIME: 0700, STATUS: OKHSX
 - FROM: FRANKFURT, TO: PRAGUE, CARRIER: LH, FLIGHT: 2456, CLASS: H, DATE: 25MAR, TIME: 1800, STATUS: OKHSX
 - VOID entries for both directions.
 - FARE CALCULATION: CZK 9990 PRG LH (EH) FRA M134.74 HSK1M20 LH (EH) F

At the bottom of the ticket summary, there are buttons: 'Obnovit', 'Vystavit letenku', and 'Chybná letenka'. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications like 'Doruče...', 'Micros...', 'Dokum...', 'Focalp...', and 'Ticket...'.

Obr. 1 Ukázka okna aplikace Focalpoint, jednoho z programů pro využívání GDS Galileo



Obr. 2 Travelocity - brána do GDS Sabre na WWW stránkách

Jiří Pruša

Celý život se pohybuje v letectví jak profesně, tak zájmově. Profesionální dráhu začal v roce 1978 u ČSA. V roce 1986 pak odešel do Ženevy, kde pracoval ve funkci finančního ředitele v IATA a v roce 1994 se vrátil zpět k ČSA. Zde pracoval do roku 1999 ve funkci viceprezidenta pro marketing. Po odchodu z této funkce se věnuje mezinárodnímu konzultantství v oboru letecké dopravy.

Mezi hlavní výsledky své práce řadí vytvoření a zavedení systému vybírání přeletových poplatků ve všech zemích bývalého Sovětského svazu, návrh a realizace bilaterální alianční spolupráce ČSA, zavedení systémového yield managementu v ČSA, příprava a realizace BSP v ČR a SR, organizace a vedení jazykového výcvikového střediska v Praze pro řídicí letového provozu z bývalého SSSR, realizace projektu pojištění vzdušného prostoru v zemích střední a východní Evropy ve spolupráci s britskou firmou Marsh, vytvoření konkurenčního prostředí v nabídce globální distribučních systémů v zemích střední a východní Evropy, profesionalizace firmy UkSATSE – řízení letového provozu Ukrajiny a její zapojení do mezinárodních struktur a řada dalších projektů zaměřených na leteckou problematiku.