

Nabídka služeb nízkonákladových leteckých společností

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Nikol Tolingerová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Nabídka služeb nízkonákladových leteckých společností
Cíl práce:	Charakterizovat význam vzniku nízkonákladových aerolinek a specifikovat jejich služby. V praktické části provést srovnání vybraných společností dle předem stanovených kritérií.



Mgr. Eva Horňáková
vedoucí bakalářské práce



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně.
Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též **AZ**).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VČPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VČPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (úkolní dílo).

Beru na vědomí, že VČPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užití své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VČPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ě ..

Podpis

PodĚkování

Tímto bych ráda podĚkovala Mgr. EvĚHorĚákové za cenné rady a vedení mé bakalářské práce. ChtĚa bych také podĚkovat celé své rodinĚ která mi po celou dobu studia byla velkou podporou.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra Cestovního ruchu

**Nabídka služeb nízkonákladových leteckých
společností**

Bakalářská práce

Autor: Nikol Tolingerová

Vedoucí práce: Mgr. Eva Horňáková

Jihlava 2017

Abstrakt

TOLINGEROVÁ, Nikol: Nabídka služeb nízkonákladových leteckých společností. Bakalářská práce. Vysoká škola Polytechnická Jihlava. Katedra Cestovního ruchu. Vedoucí práce Mgr. Eva Horáková. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář Jihlava 2017. 62 stran.

Bakalářská práce je zaměřena na komparaci nabídky služeb vybraných nízkonákladových leteckých společností. Ke zpracování bakalářské práce bylo vybráno pět nízkonákladových leteckých společností působících na evropském trhu letecké dopravy. Úvodní část teoretické práce zahrnuje historii letecké dopravy a její členění. Pozornost je také věnována základním pojmům a vymezení palubních a pozemních služeb. Cílem praktické části je srovnat nabídku pozemních a palubních služeb pomocí metody Desk research. Druhá část se věnuje srovnání ceny letenek vybraných společností. Závěrem budou výsledky graficky a slovně zhodnoceny.

Klířová slova: Letecká doprava. Nízkonákladová letecká společnost. Služby v letecké dopravě Srovnání služeb. Nízkonákladový model.

Abstract

TOLINGEROVÁ, Nikol. Service Offer of Low Cost Airlines. College of Polytechnics Jihlava. Department of tourism. Supervisor Mgr. Eva Horáková. Grade of qualification: bachelor. Jihlava 2017. 62 pages.

This bachelor thesis is focused on comparison of services offered by selected low-cost airlines. Five low-cost airlines operating on the European air transport market have been selected for the purposes of this bachelor's thesis. The introductory part of the theoretical work includes the history of air transport and its breakdown. Attention is also paid to the basic concepts and the definition of onboard and ground services. The aim of the practical part of this thesis is to compare the offer of ground and on-board services using the Desk research method. The second part is dedicated to comparison of the prices of selected airlines. In conclusion, the results will be evaluated graphically and verbally.

Key words: Air transport. Low cost airline. Services in air transport. Comparison of services. Low cost model.

Obsah

Úvod	11
1 Úvod do letecké dopravy.....	13
1.1 Historie letecké dopravy	13
1.2 Druhy letecké dopravy a členění leteckých společností.....	15
1.2.1 Pravidelná přeprava	15
1.2.2 Nepravidelná přeprava a chartery	15
1.2.3 Další členění letecké dopravy	15
1.3 Organizace v letecké dopravě	17
2 Charakteristika nízkonákladové letecké dopravy	19
2.1 Historie a rozvoj nízkonákladové letecké dopravy	19
2.2 Vymezení pojmu nízkonákladová letecká doprava.....	22
2.3 Nízkonákladový model.....	22
3 Služby nízkonákladových leteckých společností.....	25
3.1 Pozemní služby	25
3.2 Palubní služby	27
4 Cena letenky	29
4.1 Faktory ovlivňující cenu letenky.....	29
4.2 Tarify	30
4.3 Letištní poplatky.....	30
5 Metodologie praktické části.....	32
6 Představení vybraných společností	33
6.1 Ryanair.....	33
6.2 EasyJet	33
6.3 Wizz Air.....	34
6.4 SmartWings.....	34
6.5 Vueling	35
7 Srovnání služeb vybraných nízkonákladových společností	36
7.1 Ryanair	36
7.2 EasyJet.....	38
7.3 Wizz Air	40
7.4 SmartWings	43
7.5 Vueling	45

8	Porovnání ceny letenek vybraných společností.....	48
8.1	První porovnání 28. 3. 2017	48
8.2	Druhé porovnání 4. 4. 2017.....	49
8.3	Třetí porovnání 11. 4. 2017.....	50
8.4	Čtvrté porovnání 18. 4. 2017.....	51
9	Zhodnocení výsledků	52
9.1	Srovnání služeb vybraných nízkonákladových společností.....	52
9.2	Porovnání ceny letenek vybraných společností.....	55
	Závěr.....	57
	Seznam použitých zdrojů.....	59
	Seznam obrázků a tabulek	62

Seznam zkratek

€	Euro
ACI	Mezinárodní organizace letišť
AEA	Asociace evropských leteckých společností
CCA	Úřad pro civilní letectví
ČR	Česká Republika
ČSA	České aerolinie
ELFAA	Sdružení evropských nízkonákladových aerolinií
EU	Evropská Unie
FFP	Vnitrostátní program aerolinek
IATA	Mezinárodní sdružení leteckých dopravců
ICAO	Organizace pro civilní letectví
IFE	Palubní zábava
Kč	Koruna česká
Kg	Kilogram
KLM	Národní letecká společnost Nizozemska
LCC	Nízkonákladový dopravce
OSN	Organizace spojených národů
UK	Velká Británie
USA	Spojené státy americké
Domestic	Vnitrostátní
Hub	Uzlové letiště
International	Mezinárodní

Úvod

Letecká doprava hraje důležitou roli nejen v cestovním ruchu, ale má také velký hospodářský význam. Poskytuje velké množství pracovních míst a v oblasti cestovního ruchu je rozvíjena navazující infrastruktura. Letecká doprava je nejrychlejším a nejbezpečnějším druhem dopravy. Dříve bylo cestování letadlem bráno jako luxusní záležitost, dnes je již letecká doprava zcela dostupná i skupinám s nízkým rozpočtem jako jsou například studenti, důchodci nebo rodiny. Na snižování cen letenek mají zásluhu především nízkonákladoví dopravci, kvůli kterým jsou nuceni snižovat ceny i klasičtí dopravci. Dnes není zcela neobvyklé, že cesta v rámci Evropy vyjde levněji letadlem než vlakem nebo autobusem. Nízkonákladové letecké společnosti nabízejí nižší ceny za specifických podmínek vycházejících z určitých pravidel fungování, kterým bude v teoretické části věnována pozornost.

Hlavním cílem bakalářské práce je charakterizovat význam vzniku nízkonákladových aerolinek a následně zjistit a srovnat nabídku služeb vybraných nízkonákladových leteckých společností. Dalším cílem je srovnání cenové nabídky společností na vybrané trase. Ke zpracování bakalářské práce bylo vybráno celkem pět nízkonákladových leteckých společností působících na evropském trhu letecké dopravy.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou získány informace především z knihních zdrojů a v případě elektronických zdrojů jsou využity především oficiální webové stránky společností. Úvodní část teoretické práce je věnována historii a členění leteckých společností, u kterých budou vymezeny rozdíly ve službách klasických a nízkonákladových společností. Dále jsou definovány nejdůležitější organizace v letecké dopravě které zásadně ovlivňují a koordinují svou letecké dopravy. Poté je práce zaměřena na charakteristiku nízkonákladových leteckých dopravců. V této kapitole je vymezena historie, nízkonákladový model a základní pojmy, které budou důležité pro další zpracování práce. Důležitá je v teoretické části i kapitola o službách, které poskytují nízkonákladové společnosti a také faktory ovlivňující cenu a tvorbu letenky. V závěru je popsána metodologie, která je pro praktickou část zvolena.

Úvod praktické části obsahuje stručnou charakteristiku vybraných společností. V další části jsou již charakterizovány služby aerolinek, které budou pomocí marketingové metody Desk research zjištěny a následně porovnány.

Komparovány jsou služby pozemní a palubní, kterým je jednotlivě každé spojení věnována pozornost. Druhá část praktické práce zahrnuje srovnání nabídky cen letenek pomocí metody Desk research. Tyto nabídky budou po dobu 14 dnů pozorovány a zaznamenávány. Bude tak zachycen vývoj ceny letenky v čase a změny cen s blížícím se datem odletu. V závěru jsou výsledky slovně a graficky zhodnoceny. Součástí závěru bude také návrh na zlepšení některých služeb vybraných dopravců.

Některé lidé zastávají názor, že nízkonákladoví dopravci snižují ceny letenek na úkor bezpečnostních podmínek, jako je například technický stav letadla. Z tohoto důvodu je v práci popsáno, proč jsou nízkonákladové aerolinky oproti klasickým dopravcům levnější. Práce je tedy směřována jak pro laickou veřejnost, tak i pro veřejnost odbornou nebo širokou se zájmem o levnější cestování.

Teoretická část

1 Úvod do letecké dopravy

Letecká doprava je nejmladší, ale nejdynamičtější se rozvíjející dopravní obor v oblasti přepravy osob a zboží. Dnes si bez letecké dopravy nelze představit politiku, obchod, mezinárodní spolupráci nebo turistiku. Letecká doprava zahřívá znatelný rozvoj technologií a technologických procesů, které se dále prolínají i v jiných oblastech techniky. (Bína, Čourek, Fíhla, 2007, s. 5)

1.1 Historie letecké dopravy

Kořeny historie létání sahají do 6. století, kdy byly zaznamenány první pokusy ovládnutí vzdušného prostoru. Další doložené pokusy jsou známy z 9. století v Andalusii a v Evropě pak v 11. století. V historických souvislostech je také nutné zmínit především 15. a 16. století dílem Leonarda da Vinci, který se ve svých studiích zabýval principy konstrukce létajícího stroje.

Konstruktérem prvního letadla tohoto, než vzduch byl Aleksandr Fedorovič Moĥajskij. Tento vynálezce projektoval na základě vědeckých výpočtů s modely dva letací stroje, které měly všechny podstatné znaky moderních letadel.

Teprve v 18. století se vznesl u Paříže roku 1783 první balón s lidskou posádkou. První čtyři vzlety s řízeným motorovým letadlem předvedli bratři Wrightové 17. prosince 1903. V roce 1905 vytvořili americký rekord v trvání letu, když jejich letadlo, sestavené z dřeva a plátna, uletělo v rekordním řáse 83 km. (Pruĝa, 2007. s. 26)

Poprvé byly letecké služby provozovány v roce 1912 v USA na Floridě mezi městy St. Petersburg a Tampou. Mezi tímto městy byl přelet nad mořským zálivem a byl tak ušetřen řas cestujícím, kteří nemuseli celý záliv objíždět. Ke světovému rozmachu letecké dopravy došlo po první světové válce, kdy v Evropě začaly vznikat letecké společnosti. V Evropě byly společnosti zakládány obvykle s účastí státu. Nejstarší leteckou společností je společnost KLM, která vznikla v roce 1920 a je stále aktivní. Jednou z nejstarších společností je také LSA, která byla založena v roce 1923.

Průkopníkem v rozvoji světové letecké dopravy byla dnes již neexistující letecká společnost Pan American Airways, která se stala objevitelem v oblasti mnoho nových technických řešení (navigace letadel ze země apod.). V roce 1956 společnost Pan American Airways začala do svého provozu trysková letadla Boeing 707 (B 707). V roce 1969 pak jako první začala do své flotily obstarávat letadlo Boeing 747. Pan American Airways ukončila svou činnost v roce 1992 z důvodu finančních problémů, způsobenými teroristickými útoky. (Pruša a kolektiv, 2002, s.8)

Dalším historickým milákem lze nazvat rok 1939, kdy prošla do služby dvoumotorová Dakota DOUGLAS DC-3, která vynikala velkým komfortem a dokázala přepravit cestující na delší vzdálenosti. Do dvou let Dakota obsadila 90 % amerických linek.

K zásadnímu vývoji letecké dopravní techniky došlo od konce druhé světové války, kdy zůstaly válečné přebytky dopravních a bombardovacích letadel. V 50. letech se začala využívat proudová dopravní letadla, kdy prvenství náleží sovětskému Tupolevu TU-104. Další vývojovou fází na začátku sedmdesátých let představovala nadzvuková letadla typu Concord (provoz ukončen v roce 2003). V současné době je aktuální využití velkokapacitních širokotrupých letadel.

Teprve rok 2003 byl ve znamení 100 let, které uplynuly od prvního vzletu bratřů Wrightů. Především lety šestá léta přinesla do leteckého průmyslu obrovský pokrok. (Bína, Čourek, Hihla, 2007, s. 9-10)

Na letecké dopravě je fascinující rychlý rozvoj, který není pozorován u žádné jiné dopravy. V této kapitole se lze dohlédnout, že první šzený let uskutečnili bratřů Wrightové v roce 1903 letadlem vyrobeným z dřeva a plátna. Od této významné události uplynulo do dnešní doby teprve 114 let, kdy mezi tímto roky prošla letecká doprava velkými změnami. Stalo se pouze jedno stelení a dřevěná letadla se proměnila v letadla pro 500 cestujících se službami na palubě jako například palubní bar, koupelna nebo komfortní postel s televizí (A380).

1.2 Druhy letecké dopravy a členění leteckých společností

1.2.1 Pravidelná přeprava

Přeprava na pravidelných linkách leteckého dopravce je operována dle publikovaného letového řádu. Tento druh přepravy je prodáván za veřejné jízdné stanovené na bázi tarifů koordinovaných v rámci IATA nebo prodejních tarifů jednotlivých leteckých společností.

1.2.2 Nepravidelná přeprava – chartery

Nepravidelná přeprava je letecká přeprava zajišťována na přímou objednávku, při níž je pronajímána zpravidla celá kapacita letadla, které je provozováno v řasech 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 využívají kapacitu nasazeného letadla. Nepravidelná přeprava je využívána především cestovními kancelářemi k přepravě cestujících do turistických destinací. Ceny, za které je charterová přeprava nabízena, jsou stanoveny s ohledem na skutečné náklady a tržní situaci. Vůlnou jsou však záležitosti dohody mezi leteckou společností a zákazníkem.

1.2.3 Další členění letecké přepravy

Pravidelná i nepravidelná přeprava může být uskutečňována na vnitrostátních (domestic) nebo mezinárodních (international) tratích. Mezinárodní tratě se dále dělí na krátké, střední a dlouhé. V návaznosti na charakter přepravy poskytované určitými společnostmi lze letecké společnosti rozdělit do následujících skupin:

- *Osobní* – Letecké společnosti nabízející především přepravu cestujících (LSA, KLM apod.). Přeprava zboží a pošt je spíše doplňkovým produktem.
- *Cargo dopravci* – Společnosti poskytující lety na objednávku nebo pravidelné lety pouze pro přepravu zboží a případně pošt. Vůlnou se jedná o dceřiné společnosti velkých osobních dopravců.

Rozdělení podle rozsahu sítě

- *Regionální dopravci* – Nabízejí přepravní služby z jednoho určitého centra (hub) do jednotlivých menších destinací v daném regionu (Air Dolomity, Tyrolean Airlines apod.).
- *Mezinárodní dopravci* – Poskytují přepravní služby do více států (L'SA, KLM atd.)
- *Dálkoví dopravci* – Nabízejí letecké přepravní služby ve velkém objemu do destinací v jiných kontinentech (British Airways, Lufthansa apod.).
- *Národní dopravci* – Nabízejí přepravní služby obvykle z hlavního města nebo hlavních obchodních center dané země. S liberalizací letecké dopravy pojem národního dopravce ztrácí na významu, jelikož všichni dopravci na daném trhu mají mít rovné podmínky.

Rozdělení podle vlastnictví:

- *Státní leteckí dopravci* – Ve většině zemí v současnosti jsou leteckí dopravci dosud vlastněni státem nebo má stát ve vlastnické struktuře vysoký podíl.
- *Nestátní letecké společnosti* – Tyto společnosti mohou být vlastněny soukromým kapitálem. Jednotlivé země mají přísná pravidla na to, kdo může být vlastníkem letecké společnosti. (Pruža a kolektiv, 2002, str. 12-14)

Rozdělení podle typu služeb/cen:

Členění podle nabízeného produktu se používá pro kategorizaci pravidelných leteckých společností. Jedná se o nejmladší kritérium, které vzniklo v 90. letech 20. století s příchodem nízkonákladových leteckých společností.

- *Klasický (síťový) dopravce* – nabízí možnost přepravy a přestupů v rámci své sítě. Klasický dopravce poskytuje vysokou úroveň služeb. Z pohledu cestujícího jde o komfortnější sezení a občerstvení zdarma na palubě. K prodeji přepravy využívá především síť cestovních agentur. Klasický dopravce také nabízí svou přepravní kapacitu pro charterové lety a přepravu zboží a pošt. Příkladem může být například L'SA nebo v zahraničí Austrian Airlines.

- *Nízkonákladový dopravce* ň na rozdíl od klasických dopravcŮ se soustřídí na zjednoduŝování vŝech vnitřních procesŮ a trvalé sniŝování nákladŮ. Ceny za pŝepřevahu nemají omezující podmínky, avŝak vyvíjí se dynamicky dle vývoje poptávky. (Pruŝa a kolektiv, 2007, str. 103) PodrobnŮjším informacím na téma nízkonákladoví dopravce je vŮnována pozornost v dalŝí l'ásti této práce.

Lze si povŝimnout, ŝe rozdíl mezi nŮkterými klasickými a nízkonákladovými dopravci se za l'íná pomalu vytrácet. Nízkonákladové spoleŝnosti sniŝují ceny letenek, na coŝ reaguji klasil'tí dopravci s opatŝením týkajících se omezení nebo zpoplatnŮní nŮkterých sluŝeb, coŝ má za následek pokles ceny. Naopak nŮkteré nízkonákladové spoleŝnosti za l'ínají poskytovat sluŝby typické pro klasické spoleŝnosti, napŝklad odbavené zavazadlo v cenŮ letenky nebo vŮnostní programy.

1.3 Organizace v letecké dopravŮ

Organizace, které svojí l'inností a pŝsobností ovlivŮují leteckou dopravu, lze l'lenit na vládní a nevládní organizace.

K nejdŮleŝitŮjším **vládním organizacím** se ŝadí:

- *Rada bezpečnosti OSN* ň Rada vypracovává dokumenty k vyhlaŝování a odvolávání embarg na leteckou dopravu.
- *ICAO (International Civil Aviation Organization)* ň OznaŮuje organizaci pro civilní letectví, jejímŝ cílem je zabezpečení spolupráce pŝ provozování letecké dopravy pomocí právních norem.
- *Eurocontrol (European Organization for the Safety of Air Navigation)* ň Neboli Evropská organizace pro bezpečnost letového provozu. Cílem této organizace je vytváŝení jednotného systému ŝízení letového provozu.

Globální systém v letecké dopravŮ je závislý na ŝadŮl'inností, ke kterým lze pŝŝadit koordinaci a standardizaci dopravních l'inností, finanŝní systémy a vyhodnocování výkonu. Mezi nejdŮleŝitŮjší nevládní organizaci patŝ pŝedevŝím IATA, na kterou se podrobnŮji zamŮŝím v následujících ŝdcích.

K hlavním **nevládním organizacím** se řadí:

- *IATA* (International Air Transport Association) – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců. Tato organizace sdružuje letecké dopravce a byla ustanovena v roce 1945 po Chicagské konferenci. IATA byla jedním ze zakládajících členů. K hlavním cílům organizace patří zejména vytváření jednotného systému letecké dopravy, spolupráce s jednotlivými leteckými společnostmi, prohlubování koordinace spolupráce mezi leteckými společnostmi a spolupráce s ICAO.
- *ACI* (Airport Council International) – Zabývající se problematikou letišť.
- *ITA* (Institut du Transport Aérien) – Vědecko-výzkumný institut v oblasti letectví.
- *AEA* (Association of European Airlines) – Sdružuje evropské letecké dopravce.
- *IACA* (International Air Courier Association) – Zahrnuje evropské charterové dopravce (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008, str. 150-151)
- *ELFAA* (European Low Fares Airline Association) – V českém překladu Sdružení evropských nízkonákladových aerolinií. Založilo je 10 společností mezi které patřil irský Ryanair, Air Berlin a italský Volareweb. (Bíma, Čourek, Hříhla, 2007, str. 33)

2 Charakteristika nízkonákladové letecké dopravy

V následující kapitole je na úvod popsána historie nízkonákladové letecké dopravy ve světě a poté začátky nízkonákladových společností v Evropě. Další část práce je zaměřena na pojem nízkonákladová letecká doprava s porovnáním pojmu od více autorů. Na závěr této kapitoly je charakterizován obchodní model nízkonákladových dopravců, který je klíčový pro fungování nízkonákladových společností.

2.1 Historie a rozvoj nízkonákladové letecké dopravy

Podle CCA (2006, str.15) byly v letecké dopravě před vznikem nízkonákladové dopravy pouze dva typy letecké přepravy – tradiční a charterová.

Vznik nízkonákladových leteckých společností je spojen s liberalizací leteckého průmyslu v USA. Odsud se dále rozšířily do světa podle toho, jak postupovala deregulace (Bína, Čourek, Fihla, 2007, str. 30)

Ekonomické a politické důvody se staly v 70. letech příčinou, pro které státy sklon zachovat leteckou dopravu pod svým dozorem co nejdéle. To zapříčinilo vznik společností s možností získávat státní dotace a udržovat monopol domácího trhu. Na základě přijatého zákona došlo k liberalizaci cen a podmínek pro vstup na trh. Deregulace byla považována jako prostředek pro snižování nákladů, zvyšování produktivity a snížení cen. Důsledky deregulace byly sledovány také leteckými dopravci v Evropě. V roce 1988 a 1990 byly uděleny aeroliniím svobody týkající se jejich politiky cen a následující roky mohly aerolinie vyrovnat pravidelné tarify s nepravidelnými. Evropským leteckým společnostem bylo povoleno obsluhovat domácí tratě jiných členských států. (Bína, Čourek, Fihla, 2007, str. 25)

Průkopníkem všech nízkonákladových společností lze označit společnost Southwest Airlines, kterou založil Herb Kelleher v 70. letech v USA. Southwest Airlines začaly létat ze sekundárních letišť, kde byly zanedbatelné letištní poplatky. Letenky prodávaly pouze po telefonu nebo později přes internet. Southwest začaly prodávat letenky na bázi jednosměrných tarifů. Flotila letadel se skládala z jediného typu (Boeing 737) a tím se snížily náklady na provoz. (Bína, Čourek, Fihla, 2007, str. 30)



Obrázek 1: První typ ve flotile Southwest Airlines, Boeing 737-200 (zdroj: aeroweb.cz)

Rozvoj v Evropě

V 70. letech přišel Fedderic A. Laker na evropský trh s nápadem nízkonákladové dopravy. V roce 1977 z londýnského letiště Odletlo první letadlo pod značkou Skytrain. V 80. letech společnost Skytrain zbankrotovala. Nízkonákladové lety se vrátily na trh až v roce 1985, kdy byla v Irsku založena společnost Ryanair, které bude věnována další část bakalářské práce. V současné době se jedná o největšího nízkonákladového dopravce v Evropě. Nejprve se tato společnost orientovala na lety mezi Waterfordem a Londýnem, později nabízela linku mezi Dublinem a Londýnem. V roce 1988 společnost získala první proudové letadlo a na svých linkách zavedla třídu Business class. V roce 1990 z důvodu rychlého růstu vykazovala společnost ztrátu 20 milionů liber, která vedla k restrukturalizaci společnosti. Později se Ryanair nechal inspirovat americkou společností Southwest Airlines a zavedl nízkonákladový model přepravy. Ryanair díky oblíbenosti posílil svou pozici na silně konkurenční trase mezi Dublinem a Londýnem. V roce 1995 překonal Ryanair v počtu přepravených osob své tehdejší konkurenty Aer Lingus a British Airways. V polovině 90. let Evropská unie odstranila překážky pro leteckou dopravu ve vnitřním prostoru a létat se mohlo v rámci celé EU [1].

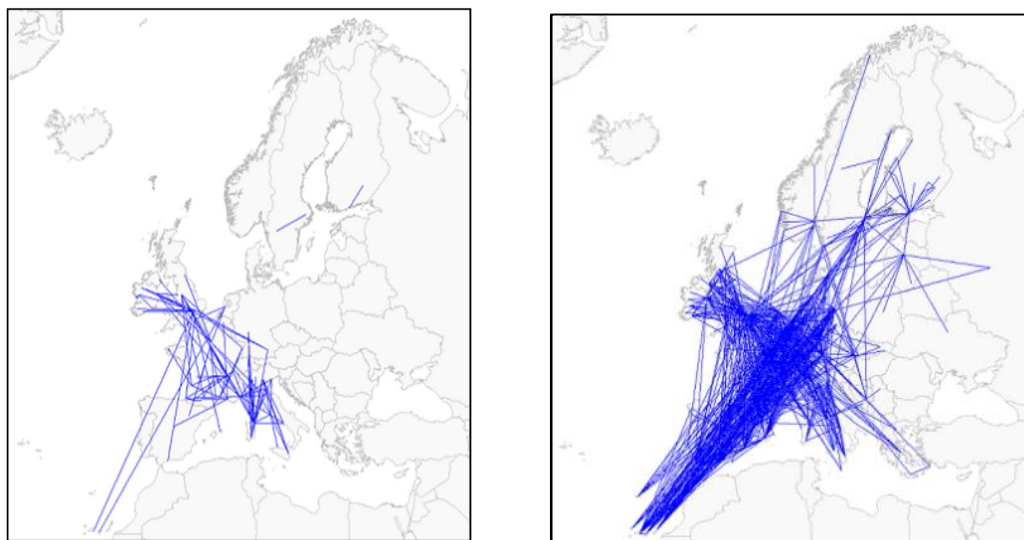
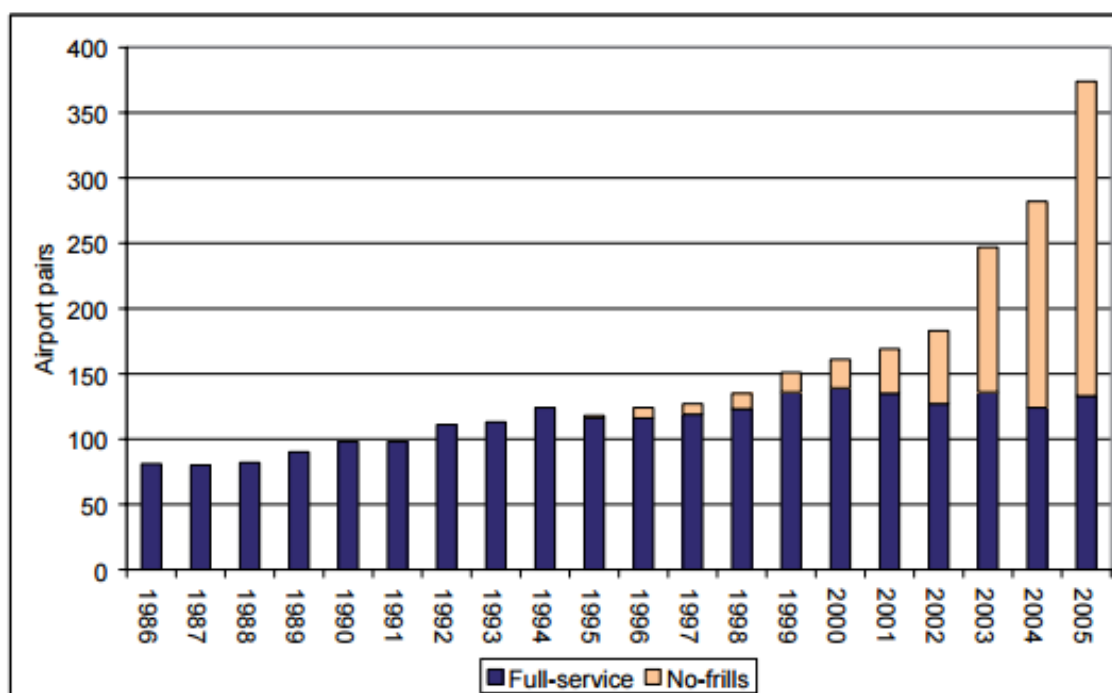


Schéma 1: Celková síť nízkonákladových dopravců v roce 1991 a 2003 (zdroj: Low Cost Carriers in Europe)

V roce 1996 EasyJet zahajuje mezinárodní linky z letiště Luton v UK do Amsterdamu, Barcelony a Nice. Ryanair provozoval menší množství cest pouze mezi UK a Irskem. Na britském trhu se situace změnila v roce 2005, kdy LCC provozují více linek mezi UK a EU než klasickí dopravci. Vývoj mezi LCC a klasickými dopravci na britském trhu znázorňuje následující graf. (CAA, 2006, str.26)



Graf 1: Linky LCC a klasických dopravců mezi UK a EU v letech 1986-2005 (zdroj: CAA Airport Statistic)

2.2 Vymezení pojmu nízkonákladová letecká doprava

Dle CAA (2006, str.18) označení *low cost carries* neboli nízkonákladová letecká doprava není zcela přesný, protože nelze přesně definovat, zda má společnost nízké nebo vysoké náklady. Literatura definuje další pojmy nízkonákladové dopravy jako *frills carries*, která charakterizuje kvalitu a množství poskytovaných služeb zahrnutých v ceně letenky a *low-fare airlines*, která poukazuje na konečnou cenu letenky.

Naopak Zelenka, Pásková (2002, str. 379) uvádí definici *Letecká společnost, jejíž marketingová strategie je založena na nízkých cenách služeb.*

Nízkonákladovou leteckou dopravu lze dále charakterizovat následující formulací *Nízkonákladové letecké společnosti (low cost airlines) jsou společnosti, které nabízejí levnější letenky výměnou za nižší kvalitu služeb během letu.* (Bína, Čourek, Hihla, 2007, str.30)

V literatuře lze dohledat mnoho definic, ale většina z nich v sobě zahrnuje hlavní podstatu nízkonákladových dopravců, která spoívá v nížší ceně letenky na úkor služeb. Dle definice CAA není označení nízkonákladová přeprava zcela přesná. Tato definice je velmi diskutabilní, jelikož nízkonákladové letecké společnosti mají strategii založenou na nízkonákladovém modelu, který je popsán v následujících řádcích.

2.3 Nízkonákladový model

Tento model, který v posledních dvou desetiletích neustále roste, se zaměřuje na obchodní a provozní postupy, které snižují náklady leteckých společností. Za průkopníka lze označit Southwest Airlines ve Spojených státech a společnost Ryanair v Evropě. Ke klasickým úsporným znakům tohoto modelu lze přičíst využívaní sekundárních letišť, používání jednoho typu letadel nebo snížení nákladů na pracovní sílu. Tato taktika zapříčinila nízkonákladovým dopravcům snížení nákladů na 40 % v porovnání s klasickými dopravci. Nižší nákladová struktura umožňuje LCC snížit ceny letenek.

V poslední době lze zaznamenat přechody, kdy se LCC liší od tradičního modelu. Očekávání zákazníků a konkurence přinutily LCC přizpůsobit se novým výzvám. Na dnešním trhu letecké dopravy lze nalézt LCC, které mají ve své flotile více typů letadel, létají na primární letiště nebo dokonce provozují dálkové lety [2].

CAA (2006, str. 19-22) definuje následující základní inovace nízkonákladového provozního modelu:

Inovace ve stanovování cen

Nízkonákladoví přepravci představili nový a jednodušší model ve stanovování cen. Omezili se pouze na jednosměrné lety, což zapříčinilo odstranění restrikcí, které byly spojeny s prodejem letenek klasických dopravců.

LCC prodávali letenky v takzvaných cenových koších, kde cena roste s tím, jak se cenový koš postupně vyprázdňuje. To znamená, že nejlevnější letenky byly ty nejdříve zakoupené a s blížícím se datem odletu se cena letenek zvyšovala. Tato skutečnost byla odlišná od postupu klasických dopravců, kteří prodávali v jeden okamžik letenky s řádnou cenou. (CAA, 2006, str. 20)

Přímý prodej letenek

Nízkonákladoví přepravci využili přímý prodej letenek a vyloučili lety z tradičních rezervčních systémů a tím snížili své prodejní náklady. U klasických dopravců tvořily náklady na distribuční kanály kolem 15 %. Tyto náklady byly spojeny s využitím prodeje letenek přes cestovní kanceláře.

S cílem snížení provozních nákladů přешli nízkonákladoví přepravci na jiný úspornější distribuční kanál. K prodeji letenek začali využívat telefonní call centra a poté i prodej přes internet, který dnes již využívají téměř všichni letečtí přepravci. (CAA, 2006, str. 20)

Služby point-to-point

Tyto služby můžeme označit jako přímé lety z bodu do bodu, kdy LCC nenabízejí cestujícím možnost navazujícího spojení s ostatními leteckými společnostmi. Tento přístup se stal klíčovým úspěchem pro LCC, který zjednodušil a zrychlil jejich provoz. (CAA, 2006, str. 20-21)

Využívání regionálních a sekundárních letišť

Dalším významným krokem ke snižování provozních nákladů bylo využití sekundárních letišť, kterých se pšedtím využívalo minimálnĚ. Lety na sekundární letištĚ umohŕjají nízkonákladovým leteckým pšepřavcŕm zrychlit dopravu tím, ňe jedno letadlo mŕže provést více letŕ za jeden den oproti primárním letištĚm, která jsou velmi vytížená. Další výhodou jsou nižší letištní poplatky za pšistání a vzlétnutí. (CAA, 2006, str. 21)

Nízkonákladoví dopravce Ryanair stále hledá zpŕsoby, jak snížit své náklady. Jednou z moŕností, kterou navrhl pro snížení nákladŕ je zvŕšení vstupních dveŕ, do nichŕ by se pš nástupu vešli dva cestující. Proces jejich nástupu by se tak zrychlil, a tím by se zkrátila doba, kterou letadlo stojí na letištĚ. Dle dostupných informací se Airbus i Boeing tomuto nápadu zatím staví zdrŕhenlivĚ[3].

Použití jednoho typu letadel

Dalším prvkem, který je společný pro vŕŕŕinu nízkonákladových pšepřavcŕ je flotila skládající se z jednoho typu letadla. NejčastĚjšími typy jsou Boeing 737 nebo Airbus A319/320. Tyto typy letadel jsou vyrábĚny pouze s jednou tŕídou na palubĚ a s maximálním moŕným poŕtem sedadek, což umohŕjuje maximalizovat kapacitu letadla, zjednoduŕit provoz a minimalizovat náklady na zaŕkolení personálu. (CAA, 2006, str. 22)

3 Služby nízkonákladových leteckých společností

Jak již bylo zmíněno výše, nízkonákladové letecké společnosti si účtují poplatky za téměř všechny služby, které zákazníkům nabízejí. Cena letenky obsahuje pouze dopravu a případnou ruční zavazadla. Za další služby, které společnosti poskytují, platí cestující poplatky, které jsou často velmi vysoké a některé dokonce převyšují cenu samotné letenky. V následující části jsou podrobněji charakterizovány pozemní a palubní služby.

3.1 Pozemní služby

Platba letenek

Rezervace a prodej je většinou na bázi on-line systému. Objednávky letů jsou přijímány pouze telefonicky nebo přes internet bez papírových letenek. Telefonní linka bývá často placená nemalou částkou. Po potvrzení rezervace proběhne následně stažení ceny za letenku na účtu objednavatele. (Zurynek, Zelený, Mervart, 2008, str. 175). Některé dopravci si účtují administrativní poplatek za platbu kreditní kartou, který se pohybuje v rozmezí 100 až 300 Kč za jednu osobu a let.

Změna rezervace nebo jména

Pravidlem u nízkonákladových společností bývá nemožnost změnit termíny jednotlivých letů či jména cestujících. V některých případech je sice možné tyto údaje změnit za poplatek, ten ale bývá natolik vysoký, že se může vyplatit nechat letenku propadnout a rezervovat novou [4].

Možnost výběru sedadel

Nízkonákladoví dopravci zavedli politiku volného obsazování míst kvůli úspoře času. Podle jejich názoru lidé nastoupí do letadla rychleji, když nemusí hledat místo se svým přiděleným číslem, ale sednou si kamkoliv, kde je místo volné. Některé dopravci zjistili, že rezervace konkrétních sedadel nijak nepoškodí přesnost letů ani nezvýší náklady a začali místa cestujícím přidělovat zdarma. Stále je zde možnost si některé místa zaplatit. Jedná se především o sedadla v první řadě v řadě nouzového východu na křídlech, kde je větší prostor pro nohy [5].

Salonky

Nízkonákladoví dopravci oproti klasickým dopravcům nemají žádné letištní salonky, pokud je mají, tak pouze za poplatek. (Bína, Čourek, Hihla, 2007, str.31)

Zavazadla

Podobně jako při cestování s klasickou leteckou společností, i u nízkonákladových aerolinek je možné vzít si s sebou na palubu letadla zdarma jedno příruční zavazadlo předepsaných rozměrů. S každým dalším odbaveným kufrem navíc se cena letenky zvyšuje. Poplatek je nižší, pokud je zaplacen přes internet při rezervaci letenky. Na letišti se může platba za další zavazadlo prodražit až na desetinásobek. Všichni dopravci mají pravidla pro váhu zavazadla k odbavení, která se liší v závislosti na konkrétním dopravci. Maximální váha jednoho zavazadla nesmí překročit 32 kg, v případě překročení může dopravce zavazadlo odmítnout přepravit. Při překročení stanoveného váhového limitu musí cestující zaplatit za každý kilogram navíc. Do limitu se obvykle nepočítají speciální zavazadla, například lyže, golfové hole nebo kolo. Za jejich přepravu cestující musí zaplatit zvláštní poplatek [6].

Odbavení zavazadel

Jedna z nejdůležitějších činností, která zahajuje první kontakt mezi cestujícími a dopravcem je odbavení zavazadla. Při této činnosti je důležitá forma a způsob odbavení. Klasické odbavení u pultíčky na letišti je pro LCC drahé, protože musí platit zaměstnance a pronájem kiosku. Z tohoto důvodu bývá zdarma pouze odbavení přes webové stránky dopravců (elektronické odbavení cestujících), které je nutné provést ve stanoveném limitu. Při jeho nedodržení je nutné za poplatek absolvovat klasický check-in [4].

Věnostní programy

Nízkonákladoví přepravci neposkytují žádný věnostní program, zákaznickou péči nebo zaměstnance vyřizující reklamace poškozených letů či zavazadel. Vše se řeší formou reklamčních formulářů a díky tomu, že neprobíhá komunikace online, stihne tuto práci zpracovat mnohem méně lidí [7].

3.2 Palubní služby

Používání mobilních telefonů

Rozvoj technologií se na palubách letadel začal rozvíjet koncem 80. let a začátkem 90. let. Cestující mohli postupem času na palubách telefonovat, zasílat faxy nebo trávit čas na internetu. Mezi první letecké společnosti, které umožnily cestujícím odesílání a přijímání krátkých textových zpráv, byly v letech 2006 a 2007 společnosti Emirates Airlines a Qantas. V roce 2009 zavedl Ryanair na palubách letadel používání mobilních telefonů, kdy se cena služby pohybovala mezi 1,5 až 3 libry za minutu hovoru, avšak následující rok byla tato služba zrušena.

Internet

S nástupem mobilních technologií na palubě se začal rozvíjet také přístup k internetu na palubách letadel, kdy tlak obchodních cestujících zapříčinil rychlý rozvoj i v tomto sektoru. Prvním dopravcem, který dokázal díky širokopásmovému připojení k internetu odeslat emaily, byla německá Lufthansa v roce 2003. První evropskou nízkonákladovou společností, která svým cestujícím nabídla komfort v podobě palubního internetu, byla norská společnost Norwegian Air Shuttle v roce 2011.

Palubní časopisy

Další službou, kterou poskytují letecké společnosti jsou palubní časopisy, které jsou mnohdy jedinou zábavou během letu. První magazín cestujícím poskytla americká společnost PanAm a od té doby se rozšířil na paluby většiny aerolinek. Palubní časopis je dobrým zdrojem informací o nových destinacích, flotile, službách dopravce, produktech palubního prodeje apod. Jelikož dostupné průzkumy prokázaly, že čtením časopisu společnosti tráví asi 30 minut letu více než 80 % cestujících, tvořila značnou část jeho obsahu také reklamy [8].

Toalety

Samozřejmostí, kterou na palubách letadel nabízejí všechny aerolinky, jsou toalety pro cestující. Polet toalet na palubách letadel se pohybuje kolem dvou až tří, záleží však na typu letadel. Využití toalet u všech aerolinek je zdarma.

Poplatky za využití toalet během letu se snažil před pár lety zavést irský Ryanair. Cestující měli podle předpokladů na letech dlouhých do jedné hodiny zaplatit za návštěvu WC jednu libru nebo jedno euro. [3]

Další služby

Vůdce nízkonákladových dopravců na rozdíl od klasických dopravců nenabízí cestujícím během letu zábavu (IFE) v podobě multimediálních obrazovek a jiných zařízení.

Nápoje, jídlo, veškeré další občerstvení nebo drobné dárky se u nízkonákladových aerolinek podává pouze za poplatek. Letadla nízkonákladových společností jsou upravena tak, aby pojmula co nejvíce cestujících. Na palubě letadel jsou sedadla s malými rozestupy a malým prostorem pro nohy [4].

Jako jedna z nejvýznamnějších revolucí v dějinách dopravního letectví mohla působit snaha společnosti Ryanair o zavedení létání ve stoje. S prvním prohlášením předjel Ryanair v polovině roku 2009, kdy oznámil, že o novém uspořádání kabiny svých boeingů začal opravdu přemýšlet. Klasická sedadla měla být nahrazena vertikálními lehátko, o které by se pasažéři opřeli a špoutali se k nim. Na palubě mělo být patnáct řad klasických sedadel a deset řad těchto lehátek. Kapacita strojů společnosti by se tak zvýšila až na 230 míst. Podle předpokladů se měly letenky na tato místa prodávat za lty až osm liber. Už od počátku se však nejvýznamnějším problémem ukázala bezpečnost cestujících při navrhovaném řešení. Nápad se nesetkal s pochopením u Evropské agentury pro bezpečnost letectví a v únoru 2012 Ryanair oznámil, že tento projekt musí zrušit [3].

Poslední službou na palubě jsou služby informální, kdy palubní personál sdělí cestujícím informace o letišti, o místním počasí a sdělí poděkování za využití služeb společnosti. (Bíňa, Čourek, Hihla, 2007, str.92)

4 Cena letenky

4.1 Faktory ovlivňující cenu letenky

Jedním z faktorů, který ovlivňuje cenu letenky je poptávka po destinaci a s ní související konkurence na dané trase. Nejfrekventovanější lety z Prahy jsou zejména do západní části Evropy, kde je nejvyšší frekvence cest do Londýna na letiště Stansted a Gatwick. Po Londýně následují letné lety do Severní Itálie, Švédska a Paříže. Na těchto uvedených trasách je vysoká konkurence, která tlačí ceny letenek dolů. Na druhou stranu lety do východní části Evropy nebo i Grónska nejsou většinou nízkonákladovými dopravci provozovány, což je příčinou vyšších cen na těchto trasách. Jako příklad lze uvést společnost SmartWings, která provozuje v letní sezóně lety na Švédsko a grónské ostrovy, z důvodu nízké konkurence jsou však ceny letenek společnosti vysoké.

Dalším faktorem ovlivňující cenu letenky je cestovní doba a období koupě letenky. Ceny letenek jsou vázány na letový řád, který se dělí na letní a zimní. Letní letový řád, který tento rok započal 26. 3. 2017, zahrnuje vyšší frekvenci letů, ale také vyšší ceny letenek. Naopak zimní řád, který nastane 28. 10. 2017, cesty do destinací redukuje a snižují se i ceny letenek. V tomto období je nejnižší poptávka na podzim a v lednu, kdy bývají ceny letenek na nejnižší úrovni. Další okolností, která snižuje ceny letenek je den a čas odletu. Lety bývají nejvýhodnější uprostřed týdne v úterý a ve čtvrtek, kdy nejsou lety zcela zaplněné, zatímco ceny letenek o víkendu stoupají. Z časového hlediska jsou nejvýhodnější cesty v brzkých nebo pozdních hodinách. K méně výhodným obdobím, kdy je poptávka vyšší, patří doba letních prázdnin, vánočních svátků a prodloužených víkendů. Cena také závisí na období, kdy byla letenka zakoupena. Nejvýhodněji lze letenku po Evropě posídit jeden až dva měsíce před odletem, mimo Evropu dva až tři měsíce. Důležité je také dát pozor na kompletní cenu letenky, kdy v ceně nemusí být zahrnuty všechny poplatky.

V letošním roce se předpokládá pokles cen letenek z důvodu velké konkurence mezi jednotlivými aerolinkami. Dopravci totiž plánují na léto několik nových linek, z nichž lze uvést například Island, kam budou nově letat LSA a Wizz Air. Novinky na rok 2017 chystá i Ryanair se svým spojením do Liverpoolu nebo Malagy. I když roste poptávka po letenkách, ceny dlouhodobě klesají a průměrná cena za letenku roku klesla oproti minulému roku o 10 %, což znamená pod 9 500 Kč [11].

V případě storna letenky ze strany zákazníka, neumožňují nízkonákladové společnosti vrácení částky nebo její části letenky. Jediným důvodem, při kterém nízkonákladové společnosti vracejí celou částku ceny je smrt cestujícího nebo osoby blízké. Některé společnosti umožňují vrátit zákazníkům určité poplatky zahrnující cenu letenky. S vrácením poplatků je však zároveň útlakován poplatek administrativní. Například Ryanair nabízí vrácení vládních daní a SmartWings vrácení letištních poplatků. Zákazník má právo na refundaci letenky v případě zrušení letu nebo změny letového řádu před dnem odletu ze strany společnosti. Pokud by cestující nemohl let vyúhít a požadoval by změnu jména v letence na osoby jemu blízké nebo i cizí, musel by zaplatit poplatek ve stanovené částce [17] [14].

Následující část této kapitoly je podrobněji zaměřena na ceny letenek, kde budou podrobněji rozebrány jednotlivé poplatky a základní tarif, který tvoří konečnou cenu letenky pro zákazníka.

4.2 Tarify

Základem ceny letenky u nízkonákladových dopravců je nerestriktivní jednosměrný tarif. Tato struktura má své výhody ve zjednodušení prodeje a cena je díky zákazníkům transparentnější. Vzhledem k celkově méně rozsáhlému produktu a nižším nákladům mohou nízkonákladoví dopravci nabízet nižší ceny, které lákají cestující jak od klasických dopravců, tak i od pozemních druhů dopravy. Schopnost prodávat nízké jednosměrné tarify byla pro letce výhodou těchto dopravců, jelikož umožňuje cestujícím najít si optimální cenu bez restriktivních podmínek. (Pruža a kolektiv, 2007, str. 142)

4.3 Letištní poplatky

Základní provoz letiště lze rozdělit na část spojenou s přistáním, pojištěním a stáním letadla, a dále na část spojenou s odbavením cestujících, kde se poplatky dále dělí na poplatky přistávací (landing charge) a letištní taxu (passenger tax). (Pruža a kolektiv, 2007, str. 194-195)

Přistávací poplatek

Přistávací poplatek zahrnuje pořízení, provoz, údržbu a opravy vzletových a přistávacích drah. Na různých letištích mohou existovat různé modifikace přistávacího poplatku. Přistávací poplatky závisí na kategorii letadel a na určité době. Další skupinou přistávacích poplatků jsou hlukové poplatky. Tyto poplatky jsou vybírány v důsledku snahy snížit tento negativní jev. Vážná letišť využívá kategorizace podle ICAO, kdy jsou letadla zařazována do jednotlivých hlukových kategorií a poté jsou lety zpoplatňovány dle toho, v jaké kategorii je letadlo certifikováno. (Pruža a kolektiv, 2007, str. 195) V Praze činí přistávací poplatek 10 000 Kč [9].

Letištní taxy

Letištní taxa (poplatek za použití letišť cestujícími) slouží k úhradě nákladů spojených s výstavbou, provozem, údržbou a opravami terminálů. Letištní taxa bývá sestavována v závislosti na počtu cestujících z daného letiště (Pruža a kolektiv, 2007, str. 196). Na letišti v Praze zaplatí letecké společnosti 565 Kč za každého odlétajícího pasažéra [9].

Parkovací poplatek

Tyto poplatky slouží k úhradě nákladů na odstavné plochy a další plochy určené k dlouhodobému stání letadel. Od poplatků jsou osvobozeny letadla, která na letišti parkují první dvě až tři hodiny. (Pruža a kolektiv, 2007, str. 197)

Palivový příspěvek

Palivový příspěvek má do jisté míry kompenzovat nárůst cen pohonných hmot. (Pruža a kolektiv, 2007, str. 197)

Handling

Handling označuje souhrn služeb spojených s odbavením cestujících a nákladů. Tvoří je tedy činnosti, které zajišťují přechod cestujících odbavovacím terminálem od odbavovací pískárky až do východu k letadlu. Dále sem patří vykládání či nakládání zavazadel, činnosti spojené s úklidem letadel nebo plnění provozními kapalinami. (Pruža a kolektiv, 2007, str. 197)

5 Metodologie praktické části

Cílem bakalářské práce je srovnat služby vybraných nízkonákladových společností. Praktická část je rozdělena na dvě části. První část se věnuje srovnání služeb a ve druhé části bude provedena analýza cen letenek vybraných společností. Pro průzkum bylo zvoleno celkem pět společností působících na evropském trhu – Ryanair, EasyJet, Wizz Air, SmartWings a Vueling. První část charakterizuje nízkonákladové společnosti a následně srovnání jejich pozemních a palubních služeb. Ke komparaci služeb bude využit marketingový výzkum Desk research.

Desk research neboli výzkum od stolu znamená vyhledávání a vyhodnocení již existujících informací. Tento výzkum patří mezi nejzákladnější a nejlevnější marketingový nástroj [13].

Druhá část zahrnuje porovnání cen letenek vybraných nízkonákladových společností. Vueling nebyl do výzkumu zahrnut z důvodu absence přímých letů z Prahy do Londýna. Hlavním cílem bude jak cenové srovnání jednotlivých společností, tak sledování pohybu cen letenek. Před výzkumem byly vyhledány všechny destinace, do kterých vybrané společnosti provozují přímé lety z Prahy. Po srovnání všech variant bylo zjištěno, že aerolinie mají dvě sdílené destinace – Londýn a Milán. Pro výzkum bylo zvoleno známé navštěvované město Londýn. Následujícím krokem byla volba kritérií pro vybraný let. Datum odletu bude v hlavní sezóně dne 24. 4. 2017 z Prahy a datum příletu 27. 4. 2017 z Londýna. Dalším kritériem ve výzkum je přímý zpáteční let, jeden dospělý cestující a cena letenky v základním tarifu (cestování pouze s příručním zavazadlem). Pro vyhledávání a srovnání cen byly využity oficiální webové stránky společností a internetový vyhledávač cen Skyscanner.cz. Výzkum byl prováděn celkem čtyři po sobě jdoucí týdny, kdy byly ze Skyscanneru přebírány ukládány ceny.

Praktická část

6 Představení vybraných společností

6.1 Ryanair

Ryanair je irský nízkonákladový dopravce se sídlem v Dublinu. V roce 2016 se Ryanair stal nejvíce evropským dopravcem v počtu přepravovaných cestujících a překonal tak německou Lufthansu. V loňském roce přepravil 117 milionů cestujících s meziročním nárůstem o 15 % [12]. Společnost byla založena v roce 1985 a řadí se tak k nejstarší nízkonákladové společnosti v Evropě. Ryanair se pyšní nejvíce lety mezi evropskými leteckými společnostmi a stále drží třicetiletý rekord v bezpečnosti. Disponuje také první třídou s dokonale vyladěnými službami a téměř dokonalým systémem zacházení se zavazadly. Navíc má nejmodernější pravidla, která zajišťují inovativní přístup k ekologii. Operují více než 1 800 lety denně do 200 destinací, které se nacházejí především v Evropě ale také v Africe a na Středním východě. Mimo jiné letá také na několika linkách z Brna a Prahy. Ryanair používá pouze letadla Boeing 737-800. Díky takto moderní flotile může držet ceny níže a standard bezpečnosti vysoko. V současné době má přes 300 aktivně používaných letadel s průměrným stářím 5,5 roku a k tomu dalších objednaných 183 Boeingů 737-800. Tato expanze znamená, že do roku 2024 bude mít přes 520 aktivně používaných letadel a bude tak moci přepravit 160 milionů pasažérů ročně. Generálním ředitelem společnosti je Michael O'Leary, který je známý svými pobuřujícími výroky na tiskových konferencích [14].

6.2 EasyJet

Easyjet je britská nízkonákladová společnost se sídlem na letišti Luton v Londýně. Společnost byla založena v roce 1995 a po společnosti Ryanair je podle počtu přepravovaných osob druhým nejvíce evropským dopravcem. V roce 2016 bylo přepraveno společností 74,5 milionů cestujících s ročním 6% nárůstem oproti roku 2015. Operují více než 800 lety denně do 132 destinací v Evropě, Africe a v Asii. Z Prahy létají pravidelně do Bristolu, Edinburghu, Londýna, Manchesteru, Amsterdamu, Milána, Neapole a Paříže. Letecká flotila je složena z letadel Airbus A319 a A320 v typicky oranžových barvách. První pravidelná linka byla zahájena v listopadu 1995 na trase Londýn-Luton a skotský Glasgow. Mezinárodní provoz byl zahájen v roce 1996 z letiště

Luton do Amsterdamu, Barcelony a Nice. Společnost dopravcem Ryanair a společností Debonair, která již zanikla, byl právem EasyJet evropským průkopníkem obchodního modelu nízkonákladové letecké dopravy. Dnes se již Easyjet od obchodního modelu na rozdíl od Ryanairu odklání [15].

6.3 Wizz Air

Wizz Air je maňarská nízkonákladová společnost se sídlem ve Vecsés u Budapešti a s mnoha základnami napříč střední a východní Evropou. Wizz Air je nejvíce letecká společnost v Maňarsku, která byla založena v roce 2003 a o rok později byl uskutečněn první let z Katowic. V roce 2016 bylo společností přepraveno 23 milionů cestujících s ročním nárůstem o 19 % oproti předchozímu roku. Wizz Air nabízí více jak 500 tras do stovky destinací v Evropě a také na asijský kontinent. Letiště v Praze se stalo základnou Wizz Air v roce 2009. Společnost létá pravidelně z Prahy do severní Itálie, Švédska, Londýna, Tel-Avivu a od května 2017 zahájí pravidelné lety na Island do Keflavíku. Dalším českým letištěm, kde Wizzair provozuje pravidelné lety, je letiště Brno-Tuřany ze kterého provozuje lety do Londýna a Eindhovenu. Wizz Air má flotilu typu Airbus, která zahrnuje modely A320, včetně A320s a A321neo. Společnost převzala první dodávku letadel A321neo v listopadu 2015 a během roku 2018 převezme více než dalších 20 kusů. Wizz Air si v nedávném období objednal u společnosti Airbus 110 letadel A321neo s novou technologií a rozšířenými systémy a motory, které ještě více sníží náklady Wizz Air i uhlíkovou stopu společnosti [16].

6.4 SmartWings

SmartWings je obchodní značka letecké společnosti Travel Service pro pravidelné linky se základnou na Letišti Václava Havla v Praze. Další základny se nacházejí na letišti v Bratislavě, Brně a Ostravě. Travel Service bylo založeno v roce 1997 a je nejvíce českou leteckou společností. Travel Service provozuje pravidelné linky pod značkou SmartWings, charterové lety a privátní lety kategorie business jet. Kromě České republiky působí Travel Service také na Slovensku, v Polsku a Maňarsku, kde má své dceřiné společnosti. Travel Service je druhým nejvíce akcionářem českých aerolinií, ve kterých drží 34% podíl. SmartWings provozuje lety do stovek oblíbených destinací v Evropě i mimo ni. Společnost přechází pravidelně každou letní sezónou s rozšířením

nabídky o nové destinace a se zvýšením počtu letů do nových destinací. Během letního letového šedů otevírá tento rok SmartWings celkem 20 nových pravidelných linek z pěi francouzských letišť. Například z Paříže budou zahájeny lety do Palerma, Brindisi, Heraklionu a na Kanárské ostrovy. Flotila SmartWings má v břežnu 2017 ve svém parku 16 letounů, které zahrnovali dva Boeingy 737-700 a třináct Boeingů 737-800. Společnost také na pravidelných linkách přepravuje ve svých letadlech náklad [17].

6.5 Vueling Airlines

Vueling je španělská nízkonákladová společnost založená v roce 2004 se sídlem na letišti v Barceloně. Hlavní základny se nacházejí v Barceloně a šímě. Jméno společnosti pochází ze španělského *Avuelo* což znamená v překladu let. V břežnu 2017 létal Vueling do 163 destinací nacházejících se převažně v Evropě ale také v Asii a Africe. Z neobvyklých destinací, pro nízkonákladové společnosti lze jmenovat například Maroko, Gambie, Korsika nebo Senegal. V roce 2014 společnost přepravila přes 17 miliónu cestujících. Od roku 2009 létá Vueling pravidelně do Prahy a spojuje tak Prahu s Barcelonou, Curychem, šímem a Paříží. V břežnu se ve flotile nacházelo celkem 111 letounů s nejčastějším typem Airbusu A320-200, kterých je ve flotile celkem 95. Vueling je ísteľně vlastněn společností Iberia Airlines, která je největším klasickým dopravcem ve Španělsku. Celkem 47 Airbusů A320neo je zatím objednaných. Vueling je označována za nízkonákladovou společnost, avšak svými službami a nabídkou destinací se pomalu přibližuje ke klasickým dopravcům [18].

7 Srovnání služeb vybraných nízkonákladových společností

Nízkonákladové společnosti nabízejí pouze ekonomickou třídu v rámci které, poskytují zákazníkům různé tarify letenky. Nízkonákladové letecké společnosti se čím dál více přibližují v poskytování služeb ke klasickým dopravcům. Nízkonákladovou dopravu využívají čím dál častěji business cestující, na které se nízkonákladové společnosti snaží zacílit.

7.1 Ryanair

Tarify

Ryanair nabízí cestujícím výběr celkem ze tří cestovních tarifů. Základní a nejlevnější tarif se nazývá Standard, který v ceně letenky zahrnuje pouze přírůžní zavazadlo a check-in online. Dalším tarifem je Leisure Plus, který společnost zavedla teprve v roce 2016 a je k dispozici pro všechny lety. Výhodné podmínky pro obchodní cestující poskytuje Ryanair v rámci tarifu Business Plus.

Rezervace a změny údajů

Letenky lze rezervovat přes webové stránky společnosti anebo za poplatek na letišti a přes telefonická centra. Při platbě letenek je zákazníkovi navíc poskytnuta přírůžka za platbu kreditní kartou, která představuje 2 % z celkové částky. Změna jména nebo změna letu je zpoplatněna v závislosti na sezóně a na místě platby. Nejvyšší poplatky za změny zaplatí cestující v době vedlejší sezóny nebo při platbě na letišti a v zákaznických centrech.

Výběr sedadla

Při rezervaci letenky si cestující může z plánu letadla vybrat sedadlo podle své libosti. Sedadla na palubě jsou rozdělena na sedadla s extra prostorem na nohy, která se nacházejí v první řadě a jsou také nejdražší. Přednostní sedadla dále zaručují rychlý výstup a nástup do letadla, sedadla Standard a sedadla ve výprodeji, které lze posadit již za 60 Kč.

Check-in

Check-in lze provést dvěma způsoby, a to pomocí oficiálních internetových stránek, kdy se cestující odbaví online anebo na letišti u pískáčky. Odbavení online je zahrnuto v ceně letenky pro všechny tři tarify, a naopak u odbavení na letišti musí cestující (vyjma tarifu Business Plus) zaplatit poplatek ve výši 50€.

Zavazadla

Cestující si mohou zdarma na palubu letadla vzít celkem dvě zavazadla. Jedno velké zavazadlo do 10 kg a k tomu jedno malé zavazadlo o rozměrech malé kabelky. Tarif Leisure Plus a Business Plus zahrnuje v ceně 20 kg zavazadlo. Ryanair poskytuje za poplatek cestujícím se základním tarifem přepravu odbaveného zavazadla o váze 15 kg a 20 kg. Výše poplatku je v závislosti na hmotnosti zavazadla a zda cestující zavazadlo zakoupil na letišti nebo přes internet. Poplatek za zavazadlo vážící 15 kg zakoupené online je 10€ až 40€. Za zavazadlo vážící 20 kg se účtuje poplatek v řádce 15€ až 50€ v rámci online odbavení. Na oficiálních stránkách společnosti Ryanair jsou dostupná k prodeji zavazadla odpovídající rozměrovým požadavkům společnosti.

Palubní a doplňkové služby

Obléčení není v žádném ze tří tarifů zahrnuto, a tak musí cestující za tuto službu zvlášť zaplatit. Z palubního řasopisu, který je dostupný na oficiálních stránkách, jsem se dozvěděla, že Ryanair poskytuje během letu velmi široký výběr z nápojů a pokrmů. Například lze zakoupit snídaně nebo drinkové menu a svačkové boxy v cenovém rozmezí 4€ až 7€. V palubním řasopisu jsou dále nabízeny dárky různých podob. Ryanair se v příštím roce chystá zavést internet na několika svých linkách a být tak jedinou nízkonákladovou společností poskytující tuto službu. Na palubách letadla je dále nově zavedena služba Atiché letyó, která spočívá v omezení poltu hlášení a ztlumení osvětlení kabiny v brzkých ranních a večerních hodinách. Další službou, kterou společnost nabízí je Ryanair Rooms, která cestujícím zprostředkovává nejlevnější nabídky ubytování v lokalitě kam zákazník poletí. Ryanair dále nabízí sjednání cestovního pojištění a zprostředkování autopůjčovny a transferu z letiště do centra města. Letištní salónky nejsou cestujícím k dispozici [14].

Tabulka 1: Služby poskytující Ryanair (zdroj: vlastní zpracování)

Služby	Standard	Leisure Plus	Business Plus
Check-in Online	✓	✓	✓
Check-in na letišti	•	•	✓
Přeshraniční zavazadlo	✓	✓	✓
Odbavené zavazadlo	•	✓	✓
Přemiová sedadla	•	•	✓
Výběr sedadla	•	✓	✓
Změna rezervace	•	•	✓
Změna jména	•	•	•
Prioritní bezpečnostní kontrola	•	•	✓
Prioritní odbavení	•	•	✓
Prioritní nástup	•	✓	•
Salónek	•	•	•

7.2 EasyJet

Tarify

EasyJet ve své nabídce tarifů uvádí na rozdíl od Ryanairu pouze dva cenové tarify. Základní tarif Standard zahrnuje check-in online a přeshraniční zavazadlo. Další tarifem je tarif Flexi Fare, který je k dispozici u všech letů a umožňuje zákazníkům změny v rezervaci. V rámci Flexi tarifu může cestující před odletem změnit trasu nebo čas odletu. Další výhodou, kterou EasyJet svým zákazníkům poskytuje je roční letenská karta EasyJet Plus. Tato karta nabízí mnoho bonusů, včetně přednostní bezpečnostní kontroly a nástupu do letadla, výběru sedadla a možnost vzít s sebou na palubu druhé kabinové zavazadlo. Roční členství stojí přibližně 4 600 Kč na osobu.

Rezervace a změny údajů

Letenky lze zarezervovat na oficiálních stránkách, zákaznických linkách nebo přes webové vyhledávací letenek. V průběhu rezervace je účtováno 1 % z celkové ceny při platbě kreditní kartou. Další službou, kterou lze při rezervaci zakoupit je skupinová rezervace, kde lze přidat jména dalších cestujících až později a je zde také garance sedadel pohromadě v rámci skupiny. Změna jména a letu závisí na sezóně a zda je změna provedena online nebo v kontaktním centru, kde je cena vyšší. V případě, že cestující vyplní během rezervace chybné jméno nebo se překlepne, je přepsání jména zdarma.

Výběr sedadla

V průběhu rezervace může cestující zvolit podle libosti sedadlo za poplatek v první řadě v přední části letadla nebo standardní sedadlo. Pokud si cestující zvolí sedadlo v první řadě získá také druhé malé příruční zavazadlo zdarma a přednostní nástup. V rámci tarifu Flexi Fare je prémiové sedadlo v ceně

Check-in

Check-in provádí cestující na oficiálních stránkách EasyJetu, který je pro všechny tarify zdarma. Každý cestující se musí odbavit online, protože odbavení na letišti není možné ani za poplatek.

Zavazadla

Tarify Standard a Flexi Fare v ceně zahrnují jedno příruční zavazadlo, pro které neplatí žádné hmotnostní omezení, avšak nesmí přesáhnout stanovené rozměry. Tašky na notebooky nebo kabelky se musí vejít do omezení pro jedno příruční zavazadlo. Tarif Flexi Fare zahrnuje v ceně přepravu jednoho odbaveného zavazadla o maximální hmotnosti 20 kg. Ostatní cestující odbavené zavazadlo zakoupí za poplatek, jehož cena se liší dle místa zakoupení. V případě že se cestující rozhodne zakoupit zavazadlo přes internet, zaplatí částku 40€. Za dodatečnou platbu lze v zavazadlovém prostoru přiváhet malé nebo velké sportovní potřeby do maximální váhy 32 kg.

Palubní a doplňkové služby

Bez ohledu na tarif je za poplatek během letu cestujícím nabízeno občerstvení. Před odletem si může zákazník z webových stránek EasyJetu vytisknout voucher se slevou 20 % na celý sortiment nápojů a jídel. Na palubě letadla je k dispozici cestujícím jeden palubní časopis, kde lze najít nabídku občerstvení nebo drobné dárky a jeden palubní magazín Traveller. Magazín vychází každý měsíc a obsahuje průvodce po všech zemích Evropy a plno zajímavých článků z oblasti cestovního ruchu a letecké dopravy. Palubní časopis obsahuje nabídku všech druhů nápojů a snídačkových nebo lehkých menu v cenovém rozpětí 5€ až 7€. Za poplatek lze využít na vybraných letištích salónek s možností připojení k Wi-Fi zdarma a konzumovat neomezeně jídlo a nápoje [15].

Ve spolupráci s hotelovým šetřícím EasyJet od roku 2007 nabízí také zájezdy. Je tak možné si prostřednictvím oficiální stránky zakoupit kompletní dovolené. Společnost dále na svých stránkách zprostředkovává cestovní pojištění nebo půjčování automobilů.

Tabulka 2: Služby poskytující EasyJet (zdroj: vlastní zpracování)

Služby	Standard	Flexi Fare
Check-in Online	✓	✓
Check-in na letišti	•	•
Přeshraniční zavazadlo	✓	✓
Odbavené zavazadlo	•	✓
Přemiová sedadla	•	✓
Výběr sedadla	•	✓
Změna rezervace	•	✓
Změna jména	•	✓
Prioritní bezpečnostní kontrola	•	•
Prioritní odbavení	•	✓
Prioritní nástup	•	✓
Salónek	•	•

7.3 Wizz Air

Tarify

Wizz Air zákazníkům poskytuje výběr ze tří cenových tarifů. Základní tarif je Basic a zahrnuje check-in online a letenku. Tarif Wizz Go je balíček nejoblíbenějších služeb zákazníkům Wizz Air. Pro cestující, kteří rádi využívají úplného servisu a jsou rádi přispívání na každou situaci, je sestaven tarif Wizz Plus. Wizz Air se snaží vyjít svým zákazníkům vstříc a poskytuje jim výběr z různých letenských programů. Výhodným ročním letenským programem je Privilege Pass, který lze pořídit za 5 555 Kč. Tento program nabízí výběr sedadla, možnost vzít si na palubu malou osobní věc, přednostní nástup a velké přeshraniční zavazadlo. Program je zaměřen především na businessmany a cestující, kteří se společností opakovaně létají. Dalším programem je Wizz Discount Club, který nabízí roční klubové členství za cenu 899 Kč. Jedná se o speciální klubové ceny na všech linkách a ve všech termínech. Členství se rozděluje na standardní (člen + 1 spolucestující) a členství skupinové (člen + 5 cestujících). Výhody členství zahrnují slevu na velké kabinové a odbavené zavazadlo, slevu minimálně 10% na tarifech

letenek, slevu pro další cestující a prémiové nabídky. Dále Wizz Air nabízí službu Wizz Flex platnou na jeden rok, která zahrnuje zdarma změnu letu nebo vrácení peněz, pokud dojde ke zrušení letu. Všechny změny lze provést až 14 hodin před odletem.

Rezervace a změny údajů

U rezervace letenek je stanoven pro všechny tarify administrativní poplatek v částce 225 Kč za jeden let. Poplatek za změnu letu a jména je zdarma pro cestující, kteří mají zakoupený tarif Wizz Plus, pro ostatní cestující je stanoven poplatek v závislosti na sezóně a v místě provedení změny.

Výběr sedadla

Sedadlo, jak prémiové, tak standardní je možné vybrat za poplatek při rezervaci letenky. Cestující s tarifem Wizz Go mají výběr v rámci standardních sedadel zdarma a cestující s Wizz Plus mají v ceně tarifu navíc prémiová sedadla.

Check-in

Check-in online provádějí cestující v rámci všech tarifů zdarma. U Wizz Air se lze odbavit přímo na letišti, avšak za poplatek v závislé částce 30€ pro všechny tarify.

Zavazadla

Na palubu letadla je cestujícím povoleno zdarma malé příruční zavazadlo, u kterého musí být dodržen stanovený maximální rozměr. Velké příruční zavazadlo s hmotností 15 kg je kromě tarifů Wizz Go a Wizz Plus zpoplatněno částkou od 10€ do 35€ v závislosti na sezóně a místě zakoupení. Bez poplatku si lze k malému příručnímu zavazadlu vzít jednu malou osobní věc, například kabát, přikrývku nebo předměty z duty free obchodů. Odbavené zavazadlo mají bez poplatků pouze zákazníci, kteří si zakoupili tarify Wizz Go nebo Wizz Plus. Pro tarif Wizz Go je váhový limit 23 kg a pro Wizz Plus je povolena váha maximálně do 32 kg. Výše poplatku za odbavené zavazadlo je v závislosti na sezóně a zda byl poplatek zakoupen online nebo na letišti. Za přepravu sportovního vybavení je účtován poplatek v částce 30€ při koupi online.

Palubní a doplňkové služby

Oblíbení není zahrnuto v žádném ze tří tarifů, a tak si cestující v případě zájmu může jídlo nebo nápoje zakoupit individuálně. Vybrat si lze z palubního jídelníčku, který je rozdělen na Wizz Boutique a Wizz Café s nabídkou horkých, alkoholických a nealkoholických nápojů nebo sendvičů a svačin. Nápoje a jídlo si lze různě nakombinovat do menu a získat tak výhodnější cenu a k tomu získat navíc jeden produkt zdarma. Na rozdíl od pokrmů, ze kterých je v nabídce malý výběr, je výběr z nápojů velmi široký. Wizz Boutique obsahuje v nabídce prodej značkových dávků Wizz a cestovních služeb. Na palubě letadla je také dostupný palubní magazín. Wizz Air zprostředkovává cestovní pojištění, pronájem automobilů, parkování na letišti, hotely a dopravu z letiště nebo na letiště. Dále nabízí kreditní kartu Wizz, která zákazníkům nabízí body za nákupy, cestovní pojištění a členství Wizz Discount Club zdarma. Salónek za poplatek lze využít pouze na vybraných letištích [16].

Tabulka 3: Služby poskytující Wizz Air (zdroj: vlastní zpracování)

Služby	Basic	Wizz Go	Wizz Plus
Check-in Online	✓	✓	✓
Check-in na letišti	•	•	✓
Průpravní zavazadlo	✓	✓	✓
Odbavené zavazadlo	•	✓	✓
Prémiová sedadla	•	•	✓
Výběr sedadla	•	✓	✓
Změna rezervace	•	•	✓
Změna jména	•	•	•
Prioritní bezpečnostní kontrola	•	•	•
Prioritní odbavení	•	•	•
Prioritní nástup	•	•	✓
Salónek	•	•	•

7.4 SmartWings

Tarify

Společnost SmartWings ve své nabídce tarifů nabízí dva tarify, ze kterých si cestující při rezervaci vybírají. První možností je tarif Economy Semi Flexible, který je nejlevnější a zahrnuje v sobě příruční a odbavené zavazadlo, a navíc změnu termínu odletu. Dražší tarif Economy Flexible nabízí příruční a odbavené zavazadlo, možnost změny termínu odletu a v případě zrušení rezervace i vrácení peněžních prostředků.

Rezervace a změny údajů

Rezervaci letenek je možné zajistit přes telefonní rezervační linku, online na internetu nebo přes tak zvané IATA agentury. Při rezervaci letenky na internetu lze zjistit kterým typem letadla cestující poletí a také složení celkové ceny letenky, kdy je uvedena cena letenky, poplatek dopravce, taxi a poplatky a servisní poplatek. Již v průběhu rezervace si cestující může přidávat k zavazadlům nadváhu po jednom kile. Další možností při rezervaci je výběr občerstvení, kterému se budu věnovat v poslední části této kapitoly. Při rezervaci přes internet je účtován servisní poplatek 70 Kč. Změny v rezervaci jsou možné pouze u rezervací provedených na internetu. Změny destinací a jmen nejsou povoleny ani v rámci poplatku.

Check-in

Odbavování cestujících probíhá na letišti nebo po internetu zcela zdarma.

Zavazadla

V obou cenových tarifech je zahrnuto jedno příruční zavazadlo, které má pevně stanovené váhové a rozměrové limity a k tomu ještě odbavené zavazadlo. Příruční zavazadlo nesmí překročit váhový limit 5 kg a u odbaveného zavazadla nesmí hmotnost přesáhnout 15 kg. Na palubu je dále možné vzít si sebou jeden předmět pro osobní využití, například dámskou kabelku, deštník, přikrývku, malý přenosný počítač nebo dětskou autosedačku. Při překročení stanovené váhy musí cestující zaplatit poplatek ve výši 160 Kč za jeden kilogram, celková váha zavazadla však nesmí překročit 32 kg. Společnost nabízí přepravu sportovního vybavení za poplatek, který se liší v závislosti na hmotnosti.

Palubní a doplňkové služby

Jak jsem již uvedla výše, občerstvení si lze objednat během online rezervace letenky. Nabídku občerstvení si cestující může prohlédnout i s fotkami. Výběr je rozdělen na saláty, předkrmy, hlavní jídla, zákusky a nápoje. Ceny pokrmů jsou zde velmi vysoké, například jeden kilový šezek lze zakoupit za cenu 500 Kč a koládový dort v lástce 700 Kč. Na palubách letadel je zdarma cestujícím nabízen denní tisk a časopisy. V kapsách sedadel také najdou cestující aktuální číslo palubního časopisu Travel Service Magazine a Travel Sky Shop s výběrem značkového zboží [17].

Tabulka 4: Služby poskytující SmartWings (zdroj: vlastní zpracování)

Služby	Economy Semi Flexible	Economy Flexible
Check-in Online	✓	✓
Check-in na letišti	✓	✓
Přeshraniční zavazadlo	✓	✓
Odbavené zavazadlo	✓	✓
Přemiová sedadla	•	•
Výběr sedadla	•	•
Změna rezervace	✓	✓
Změna jména	•	•
Prioritní bezpečnostní kontrola	•	•
Prioritní odbavení	•	•
Prioritní nástup	•	•
Salónek	•	•

7.5 Vueling Airlines

Tarify

Vueling má ve své nabídce celkem tři tarify. Tarif Basic je nejúspornější a zahrnuje v ceně příplatkové zavazadlo, vstoupní body a check-in online. Odbavení je pro tento tarif zdarma až v době mezi sedmým a prvním dnem před odletem. Dalším výhodným tarifem je Optima. Tento tarif poskytuje společně změnou data odletu i odbavené zavazadlo o maximální hmotnosti 23 kg. Nejvíce poskytujících výhod a zároveň nejdražší tarif je Excellence, který je vhodný především pro obchodní cestující nebo pro cestující s vyšším komfortem. Vueling dále nabízí program Punto s možností výměny nasbíraných bodů za lety nebo dárky zdarma. Tento program se řadí mezi tak zvané FFP, tedy programy pro pravidelné cestující a členství je zcela zdarma. Body lze sbírat při rezervaci autopůjčoven a hotelů dostupných na oficiálních stránkách společnosti. Nejlepší způsobem získání bodů je rezervace letenek, kdy cestující za každé dvoutisícové zaplacené eura získá jeden bod. Pokud cestující získá 500 bodů, může si zvolit jeden jednosměrný let zdarma nebo si vybrat z hodnotných dávků. Při nakumulování 1 000 bodů má cestující nárok na zpáteční let anebo výběr z dávků.

Rezervace a změny údajů

Pro české mluvící cestující bude nejsnadnější rezervace pomocí oficiálních stránek společnosti, které jsou v anglickém jazyce. V zákaznickém telefonním centru lze rezervaci také udělat, ale pouze s anglicky hovořícím zaměstnancem a za vysoký poplatek. Při platbě kartou na internetu se 2 % z celkové částky připočítá k celkové ceně letenky. Pokud cestující provede rezervaci a poté v ní objeví chybu, může chybu do jednoho dne po proběhnutí rezervace zdarma opravit. V případě tarifu Optima lze v den odletu změnit let na dřívější nebo pozdější čas. Cestování s tarifem Excellence umožňuje cestujícím zdarma změnit datum a čas odletu nebo provést změny ve jménu. Další výhodou tohoto tarifu je vrácení peněžní částky v případě, že se cestující letu nezúčastní a o zrušení požádá nejpozději dvacet hodin před odletem. Změna jména pro tarif Basic je možná za poplatek 50 Kč pouze přes telefonní zákaznické centrum nebo na letišti. Za stejný poplatek jako u změny jména lze změnit i datum a čas odletu, kde je změnu možné provést navíc i přes internet.

Výběr sedadla

S tarifem Optima lze získat jedno prémiové sedadlo ve druhé až čtvrté řadě S Excellence má cestující k dispozici sedadlo v první řadě prázdnými sousedními sedadly. Pro tarif Basic nejsou v ceně hádná sedala, avšak cestující si za poplatek může zvolit sedadlo u exitové a poslední části letadla nebo prémiová sedadla.

Check-in

V rámci tarifů Optima a Excellence je check-in proveden okamžitě při potvrzení rezervace a palubní lístky jsou ihned zaslány na e-mail. Stejně podmínky má i základní tarif za předpokladu, že si cestující zaplatí během rezervace místo v letadle. Naopak v rámci základního tarifu bez předem zaplaceného místa je check-in sedm dní až čtyři hodiny před odletem.

Zavazadla

Všechni cestující si zdarma na palubu letadla mohou vzít jedno příruční zavazadlo do hmotnosti 10 kg a s tarifem Excellence s hmotností do 14 kg. K příručnímu zavazadlu je také zdarma povolena jedna malá taška. Při překročení stanovených váhových a rozměrových limitů příručního zavazadla zaplatí cestující poplatek ve výši 35€. Tarify Excellence a Optima zahrnují v ceně jedno odbavované zavazadlo do maximální hmotnosti 23 kg. Cestující s tarifem Basic si odbavené zavazadlo mohou dokoupit za částku 13€ při rezervaci na internetu. Při překročení stanovené váhy zaplatí cestující 12€ za jeden kilogram. Celková váha odbaveného zavazadla nesmí přesáhnout 32 kg na osobu. Speciální a sportovní zavazadla jsou přepravovány od částky 35€ a výše.

Palubní a doplňkové služby

Tarif Excellence nabízí během letu v ceně občerstvení. V tarifu jsou konkrétně zahrnuty nápoje, svačiny, sendviče a teplá jídla, které si cestující mohou vybrat dle vlastního výběru v průběhu letu. Nabídky pokrmů obsahují alkoholické i nealkoholické nápoje, sladké a slané občerstvení nebo výběr ze dvou menu. Za nevýhodu považují neuvedení cen jednotlivých pokrmů a nápojů v palubním řasopisu a také menší sortiment. Na palubách letadla je dostupný magazín Ling, který není dostupný v anglickém jazyce, nýbrž v jazyce španělském. Další výhodou pro cestující v rámci tarifu Excellence je

i přístup do salónku ve vybraných letištích. Vueling zprostředkovává ubytování, půjčování automobilů a cestovní pojištění, ze kterých lze získat věnostní body v rámci programu Punto [18].

Tabulka 5: Služby poskytující Vueling (zdroj: vlastní zpracování)

Služby	Basic	Optima	Excellence
Check-in Online	✓	✓	✓
Check-in na letišti	•	•	•
Přehledné zavazadlo	✓	✓	✓
Odbavené zavazadlo	•	✓	✓
Přemiové sedadla	•	✓	✓
Výběr sedadla	•	✓	✓
Změna rezervace	•	✓	✓
Změna jména	•	•	✓
Prioritní bezpečnostní kontrola	•	•	✓
Prioritní odbavení	•	•	✓
Prioritní nástup	•	•	✓
Salónek	•	•	✓

8 Porovnání ceny letenek vybraných společností

8.1 První porovnání 28. 3. 2017

	15:10 PRG	1hod 55min Přímé lety	16:05 STN	5 nabídek od 6 398 Kč Vyber →
	11:55 STN	1hod 45min Přímé lety	14:40 PRG	
	6:40 PRG	2 h Přímé lety	7:40 STN	1 nabídka 3 956 Kč Vyber →
	8:05 STN	1hod 55min Přímé lety	11:00 PRG	
	19:35 PRG	2 h Přímé lety	20:35 LTN	6 nabídek od 4 421 Kč Vyber →
	21:05 LTN	1hod 50min Přímé lety	23:55 PRG	
	12:30 PRG	2hod 05min Přímé lety	13:35 LGW	3 nabídek od 5 972 Kč Vyber →
	14:20 LGW	1hod 55min Přímé lety	17:15 PRG	

Obrázek 2: Ceny vybraných společností dne 28.3.2017 (zdroj: Skyscanner.cz)

První průzkum proběhl čtyřtýdny před datem odletu dne 28. března 2017. Ceny letenek se první týden u každé zkoumané společnosti značně lišily. Podle prostudované literatury by měly být ceny letenek nejlevnější čtyři až pět týdnů před odletem. V první zkoumaném týdnu nabízel nejlevnější letenky Ryanair za 3 956 Kč. Tato cena byla během celého pozorování nejnižší, poté ji letenky pod 4 000 Kč neklesly u žádné z vybraných společností. Na druhém místě se umístila společnost Wizz Air s nabídkou v částce 4 421 Kč. Mezi nejdražší aerolinie v prvním týdnu patřily EasyJet následované společností SmartWings. I přes skutečnost, že SmartWings poskytuje k příplatnému zavazadlu také odbavené zavazadlo, je SmartWings téměř o 400 Kč levnější než EasyJet. Ten v tomto týdnu nabízí letenku za cenu 6 398 Kč, kdy v ceně letenky je zahrnuto pouze příplatné zavazadlo.

8.2 Druhé porovnání 4. 4. 2017

	15:10 PRG	1hod 55min → Přímé lety	16:05 STN	1 nabídka 4 910 Kč Vyber →
	11:55 STN	1hod 45min → Přímé lety	14:40 PRG	
	6:40 PRG	2 h → Přímé lety	7:40 STN	1 nabídka 5 140 Kč Vyber →
	8:05 STN	1hod 55min → Přímé lety	11:00 PRG	
	19:35 PRG	2 h → Přímé lety	20:35 LTN	1 nabídka 5 071 Kč Vyber →
	21:05 LTN	1hod 50min → Přímé lety	23:55 PRG	
	12:30 PRG	2hod 05min → Přímé lety	13:35 LGW	1 nabídka 6 212 Kč Vyber →
	14:20 LGW	1hod 55min → Přímé lety	17:15 PRG	

Obrázek 3: Ceny vybraných společností dne 4. 4. 2017 (zdroj: Skyscanner.cz)

Ve druhém týdnu se pořadí cen leteckých společností značně změnilo. V prvním průzkumu byla nejvyšší cena za letenku nabízena ze strany EasyJetu. Po jednom týdnu nastal obrat a EasyJet uvedl na trh nejlevnější letenku. Cena letenky přesahovala v prvním týdnu přes 6 000 Kč a ve druhém již klesla na 4 910 Kč. Rozdíl mezi jedním týdnem je tedy téměř 1 500 Kč. Příčinou tohoto cenového výkyvu je takzvaný poptávkový model, kdy kapacita míst v letadle začala v důsledku zvýšené poptávky klesat a společnost tak navýšila ceny. Po poklesu poptávky se cena letenky opět snížila, v tomto případě o částku 1 500 Kč. Po EasyJetu následuje aerolinie Wizz Air, která oproti týdnu předchozímu zvýšila cenu letenky o 650 Kč na celkovou cenu 5 071 Kč. Od Wizz Airu se cenově příliš neliší Ryanair, ten nabízí letenku o 69 Kč dražší. Nejvyšší cenu letenky by v tomto týdnu zaplatil zákazník u SmartWings. Nabídka patří mezi jednu z celkově nejvyšších cen celého pozorování, kdy její hodnota je 6 212 Kč.

8.3 Třetí porovnání 11. 4. 2017

	6:40 PRG	2 h Přímé lety	7:40 STN	1 nabídka 5 827 Kč Vyber →
	8:05 STN	1hod 55min Přímé lety	11:00 PRG	
	15:10 PRG	1hod 55min Přímé lety	16:05 STN	4 nabídek od 5 478 Kč Vyber →
	11:55 STN	1hod 45min Přímé lety	14:40 PRG	
	19:35 PRG	2 h Přímé lety	20:35 LTN	3 nabídek od 4 871 Kč Vyber →
	21:05 LTN	1hod 50min Přímé lety	23:55 PRG	
	12:30 PRG	2hod 05min Přímé lety	13:35 LGW	2 nabídek od 6 203 Kč Vyber →
	14:20 LGW	1hod 55min Přímé lety	17:15 PRG	

Obrázek 4: Ceny vybraných společností dne 11. 4. 2017 (zdroj: Skyscanner.cz)

V tomto období, necelých 14 dní před odletem, nenastaly v cenách žádné znatelné změny. V předcházejícím týdnu nabízela letenky za nejmenší částku aerolinie EasyJet, která v tomto týdnu cenu o 568 Kč zvýšila. S nabídkou 4 871 Kč se stal Wizz Air v tomto týdnu nejlevnější. Ryanair zvýšil cenu na 5 827 Kč a dosáhl tak své nejdražší nabídky z celých tří týdnů pozorování. SmartWings oproti minulému týdnu cenu snížil o 9 Kč. To naznačuje, že o let nebyla žádná poptávka. Se svou nabídkou 6 203 Kč stále zůstává v průběhu nejdražší aerolinií.

8.4 Ľtvrté pozorování 18. 4. 2017

	6:40 PRG	2 h Přímé lety	7:40 STN	1 nabídka 5 288 Kč Vyber →
	8:05 STN	1hod 55min Přímé lety	11:00 PRG	
	15:10 PRG	1hod 55min Přímé lety	16:05 STN	4 nabídek od 5 859 Kč Vyber →
	11:55 STN	1hod 45min Přímé lety	14:40 PRG	
	19:35 PRG	2 h Přímé lety	20:35 LTN	3 nabídek od 4 197 Kč Vyber →
	21:05 LTN	1hod 50min Přímé lety	23:55 PRG	
	12:30 PRG	2hod 05min Přímé lety	13:35 LGW	2 nabídek od 6 714 Kč Vyber →
	14:20 LGW	1hod 55min Přímé lety	17:15 PRG	

Obrázek 5: Ceny vybraných společností dne 18. 4. 2017 (zdroj: Skyscanner.cz)

Poslední týden se pĚkvpivĚ ceny letenek zásadnĚ zmĚnily. NejlevnĚjší aerolinií stále zĚstává Wizz Air, kdy niĚjší poptávka po letenkách zapĚřinila další pokles na 4 197 Kč. Rozdíl oproti týdnu minulému je tak o 647 Kč niĚjší. Druhý nejlevnĚjší let nabízí s Ľástkou 5 288 Kč Ryanair. Tato společnost, která minulý týden uvádĚla nejdraĚší cenu v rámci své nabídky, zlevnila týden pĚed odletem o 584 Kč a cena tak klesla na 5 288 Kč. JiĚ tĚtím týdnem ceny nesniĚuje EasyJet, který zvýĚil nabídku o 381 Kč. Po dobu tĚtĚho týdnu se na pĚřice nejdraĚších společností udržuje stále společnost SmartWings. Oproti minulému týdnu je zmĚna ceny o 511 Kč vyĚšší a s cenou 6 714 Kč tak nabídka dosahuje nejvyšší hodnoty z celého prĚzkumu. SmartWings si vyjma prvního týdnu prĚzkumu udržoval ceny, které neklesly pod hranici 6 000 Kč. Tato hodnota letenky je zapĚřinĚna skutečností, Ěe SmartWings do základního tarifu zahrnuje kromĚ pĚřulního zavazadla také odbavené zavazadlo.

9 Zhodnocení výsledků

9.1 Srovnání služeb vybraných nízkonákladových společností

Tarify

Vybrané letecké společnosti mají ve své nabídce dvě až tři úrovně tarifů, kterými tvořím balíček služeb tak, aby byl gítý na míru každému cestujícímu. Nabídka služeb v rámci základního tarifu se mezi jednotlivými společnostmi výrazně neliží. Všechny základní tarify obsahují jedno příruční zavazadlo a check-in online. Výjimku tvoří společnost SmartWings, která poskytuje v tomto tarifu navíc jedno odbavené zavazadlo a možnost změny data a času odletu.

SmartWings a EasyJet mají v rámci své nabídky pouze dva tarify. EasyJet se s tarifem Flexi a širokým sortimentem služeb přibližuje více do třetí úrovně. Naopak SmartWings s tarifem Economy Flexible se řadí spíše do druhé úrovně.

Druhá úroveň tarifu (vyjma SmartWings a EasyJet) poskytuje v každém zkoumaném případě jedno odbavené zavazadlo a výběr standardního sedadla. V této úrovni bych volila společnost Vueling s tarifem Optima, která navíc zahrnuje prémiové sedadlo, změnu data a času odletu a prioritní nástup na palubu.

Třetí úroveň tarifu je zacílena spíše na obchodní cestující. Společnosti (vyjma SmartWings a EasyJet) ve svých nejvyšších tarifech nabízejí odbavené zavazadlo, změnu data a času odletu a prémiové sedadlo. Nejlépe hodnotím opět společnost Vueling s téměř úplným sortimentem. Cena je zde ovšem několikanásobně vyšší než tarify konkurence, ale myslím, že obchodní cestující tento balíček uvítají.

Vueling na rozdíl od ostatních společností nabízí pro zákazníky věnostní program Punto, který poskytuje mnoho výhod. Proměnit příležitostného zákazníka v trvalého by věnostní programy mohli zajistit také ostatním společnostem. Zvýhodněné lety nebo slevy na různý sortiment by tak mohly zákazníky motivovat pro opoovné využití společnosti.

Tabulka 6: přehled výhodných tarifů všech vybraných společností (zdroj: vlastní zpracování)

	Ryanair		EasyJet	Wizz Air		SmartWings	Vueling	
Služby	Leisure Plus	Business Plus	Flexi	Wizz Go	Wizz Plus	Economy Flexible	Optima	Excellence
Check-in Online	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Check-in na letišti	•	✓	•	•	✓	✓	•	•
Příruční zavazadlo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Odbavené zavazadlo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prémiová sedadla	•	✓	✓	•	✓	•	✓	✓
Výběr sedadla	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓
Změna rezervace	•	✓	✓	•	✓	✓	✓	✓
Změna jména	•	•	✓	•	•	•	•	✓
Prioritní bez. kontrola	•	✓	•	•	•	•	•	✓
Prioritní odbavení	•	✓	✓	•	•	•	•	✓
Prioritní nástup	✓	•	✓	•	✓	•	•	✓
Salónek	•	•	•	•	•	•	•	✓

Rezervace a změny údajů

Společnosti Wizz Air a SmartWings mají poplatky při rezervaci uvedené jako poplatky administrativní. Ostatní společnosti přičítají ke konečné ceně jedno až dvě procenta z celkové ceny. Nejvýhodnější podmínky v rámci platby má společnost EasyJet, která z celkové ceny stanovuje pouze jedno procento. Naopak nejméně výhodná je se svým administrativním poplatkem společnost Wizz Air, která si účtuje 225 Kč za jeden let.

Změna letu a jména je v závislosti na stanovených podmínkách společností, na sezóně a zda je změna vyhledána na letišti nebo přes internet. Po srovnání jsem vybrala nejbližší změnu údajů, a to přes internet v hlavní sezóně. Nejlépe se umístila společnost Wizz Air, která za změnu jména i data a času odletu vyžaduje poplatek ve výši 40 €. Naopak nejhůře se v rámci změny jména umístil Ryanair s poplatkem 100 €. Tento poplatek může v některých případech přesahovat i cenu letenky a je tedy výhodnější vytvořit rezervaci novou. V destinacích s vysokou konkurencí, a tedy levnějšími lety (Londýn, Milán, Paříž), by bylo výhodnější zavést poplatek nižší, než je cena letenky.

Výběr sedadla

Po celkovém srovnání vychází cenově výhodnější společnost Ryanair, která prodává všechny tři typy sedadel za nejnižší cenu. Naopak společnost SmartWings nabízí místa ze všech společností nejméně výhodně. V případě prémiových sedadel je částka třikrát vyšší než u společnosti Ryanair.

Check-in

Check-in online je u každé společnosti v rámci ceny letenky zdarma. Odbavením se od ostatních společností odlišuje SmartWings, který nabízí zdarma i odbavení na letišti. Ostatní společnosti vykazují za odbavení na letišti poplatky, které jsou značně vysoké.

Zavazadla

V této oblasti se nejlépe umístila společnost SmartWings, která na rozdíl od konkurence nabízí v základním tarifu k příslušnému zavazadlu i odbavené zavazadlo. Méně příznivé podmínky týkající se příslušného zavazadla má Wizz Air, který zdarma nabízí zavazadlo o rozměrech malé kabelky a příslušné zavazadlo s váhou 15 kg si musí cestující připlatit. Dalším nedostatek je prezentování poplatků, kdy společnost poplatky třídí podle velkého množství kritérií a místo přesných cen uvádí pouze částky od do. Společnost by měla více zlepšit přehlednost v poplatcích, která by jistě umožnila zákazníkům větší orientaci.

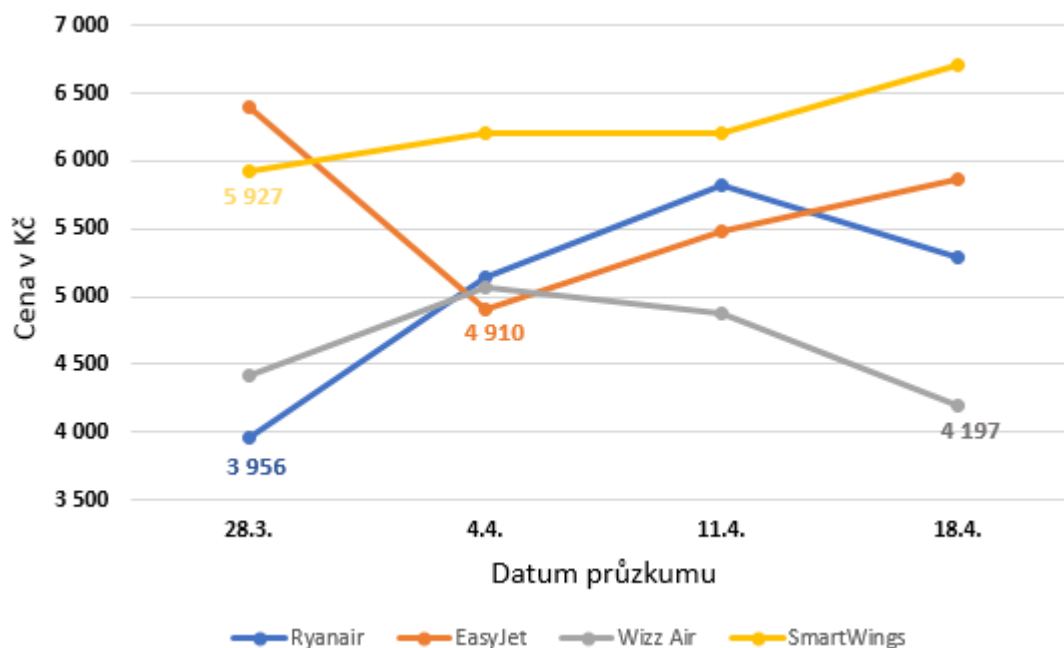
Palubní a doplňkové služby

Oblástervení během letu poskytují za poplatek všechny společnosti ve všech dostupných tarifech s výjimkou tarifu Excellence společnosti Vueling. Palubní řasopisy byly snadno dostupné online, díky čemuž jsem mohla nabídku oblástervení srovnat. Z oblasti sortimentu jídel a nápojů nabízí nejpestřejší výběr Ryanair. Výhodné oblástervení také nabízí Wizz Air, který umožňuje kombinovat menu z většiny nápojů a jídel a získat tak výhodnější cenu. Naopak nabídka oblástervení u společnosti SmartWings je velmi strohá a cenově nevýhodná.

Oblástervení se řadí mezi základní služby zvyšující zisky společností. Všechny komparované společnosti povolují možnost vzít si na palubu vlastní potraviny a nápoje (maximálně 100 ml). Zde bych doporučila zavést změny, aby cestující neměli potřebu brát si na palubu vlastní potraviny. V důsledku nových zákazníků při redukci ceny by mohlo být možné i zvýšení zisku.

Dalším společným rysem všech společností je dostupnost palubního magazínu během letu, jedná se tak o jedinou palubní zábavu. Letištní salónky jsou typické především pro klasické společnosti, avšak Wizz Air, Vueling a EasyJet tuto službu za připlatek nabízí. Nabídka ubytování, transferu nebo autopůjčovny zprostředkovávají všechny zkoumané společnosti.

9.2 Porovnání ceny letenek vybraných společností



Graf 2: Vývoj ceny letenek vybraných společností (zdroj: vlastní zpracování)

Z grafu lze zjistit, že nejvyšší výkyvy cen letenek měl během výzkumu EasyJet, ten v prvním týdnu nabídl nejvyšší cenu a v týdnu následujícím cena klesla strmě dolů o částku téměř 1 500 Kč. Jak již bylo uvedeno, znatelný pokles ceny zapůsobil poptávkový model (viz výše). Po zlevnění letenek začala cena s blížícím se datem odletu mírně stoupat.

Další výrazné změny si lze povšimnout u společnosti Ryanair. Ta v prvním týdnu klesla se svou nabídkou pod cenu 4 000 Kč a dostala se tak na minimální cenu v celém výzkumu. Po prvním týdnu následoval mírný nárůst ceny, který se zastavil ve třetím týdnu a v týdnu následujícím nastal pokles ceny o 584 Kč.

Nejvýhodnější nabídku letenek nabízí v průzkumu společnost Wizz Air. Během čtyř týdnů nepřesáhla cena hranici 5 000 Kč (vyjma třetího týdne, kdy cena lehce přesáhla hranici o 71 Kč). Od prvního týdne začala nabídka mírně stoupat a ve zbylých týdnech již cena pouze klesala. Na minimální cenu se křívka dostala až v posledním týdnu. Od druhého do čtvrtého týdne tak cena celkově klesla o 874 Kč.

Naopak nejdrahší společností setrvala po téměř celou dobu výzkumu společnost SmartWings. Pouze v prvním týdnu klesla cena lehce pod hranici 6 000 Kč. V dalších týdnech se cena ztratila, což zapříčinila malá poptávka po letech. V posledním týdnu nabídla společnost SmartWings oproti konkurentům nejvyšší nabídku v celém výzkumu.

Z celkového pohledu na graf lze zjistit, že týden před odletem cenu snížil Wizz Air a Ryanair. Naopak ceny se před odletem zvýšily u EasyJet a SmartWings. Značně rozdílné ceny nabízejí společnosti jak v prvním, tak v posledním týdnu výzkumu. V rámci výzkumu je pro cestu do Londýna doporučena společnost Wizz Air, která nabízí nejnižší ceny společně s příznivým zavazadlem a malou taškou. Další výhodou je sledování v místě odletu a příletu, které je na letišti Luton nacházejícím se zhruba 50 km od centra a je tak jedním z nejbližších letišť.

Z prostudované literatury lze doložit, že nejlevnější letenky si cestující zajistí zhruba měsíc před odletem, a naopak nejdrahší zakoupí v nejbližších dnech před odletem. Po měsíčním průzkumu lze uvést, že tato situace není zákonitá. Jak je možné z výsledků vidět, cena letenky může dosahovat i týden před odletem minimální ceny, například Wizz Air. V případě společnosti SmartWings lze mluvit o poznatcích uvedených v literatuře, jelikož cena letenky byla v prvním týdnu nejlevnější a s blížícím se datem odletu lehce stoupala.

Závěr

Bakalářská práce se zabývá nabídkou služeb vybraných nízkonákladových leteckých společností. Cílem práce byla komparace palubních a pozemních služeb při nízkonákladových leteckých společnostích s působením na evropském trhu. Dle předem stanovených kritérií byly srovnány ceny letenek vybraných nízkonákladových společností a vývoj letenek v čase.

Úvodní část teoretické práce zachytila historii letecké dopravy, její druhy, členění leteckých společností a nejdůležitější organizace v letecké dopravě. Druhá kapitola se zabývala konkrétní charakteristikou nízkonákladové letecké dopravy, kde byl vymezen pojem nízkonákladová letecká doprava a specifikován nízkonákladový model leteckých společností. Jednou z hlavních kapitol jsou služby nízkonákladových leteckých společností společně s kapitolou analyzující ceny letenek. Na závěr teoretické části byla popsána metodologie praktické části, ke které byla využita metoda Desk research.

K vypracování praktické části bylo zvoleno pět nejvýznamnějších nízkonákladových dopravců provozujících přímé lety z Prahy na nejstarší evropskou nízkonákladovou společnost Ryanair, britský EasyJet, maňarský Wizz Air operující převážně ve střední Evropě SmartWings provozující lety pod českou společností Travel Service a španělský Vueling. Uvedené společnosti byly předmětem výzkumu, u kterých byly následně pomocí metody Desk research srovnány pozemní a palubní služby. K objasnění a vyhodnocení cíle bakalářské práce byly prostudovány oficiální webové stránky společností. Se získanými informacemi byly u každé společnosti zpracovány jednotlivé služby. Pozornost byla zaměřena zejména na cenové tarify zahrnující balíčky služeb, odbavení, změny v letenkách a na palubní a doplňkové služby. Na závěr byly jednotlivé služby slovně shrnuty, případně navrženy změny a vylepšení. Z výzkumu bylo zjištěno, že každá společnost má klady a zápory v různých oblastech služeb. U jednotlivých služeb byly vyhodnoceny společnosti s nejpříznivějšími podmínkami a také společnosti, které by měly na některých podmínkách zapracovat. Ze zkoumaných dopravců lze doporučit pro krátkou dovolenou společnost Ryanair nabízející v ceně dvoudenní zavazadla. Naopak pro dlouhodobější dovolenou lze zvolit SmartWings s přírůdním a odbaveným zavazadlem v základní ceně. Dále byla v praktické části zjištěna u některých produktů podobnost s klasickými dopravci, a to především u společnosti Vueling a SmartWings.

Druhá část praktické práce se zabývala srovnáním cen letenek vybraných dopravců (vyjma dopravce Vueling) a vývoj ceny letenek s blížícím se datem odletu. Po dobu čtyř týdnů byly pomocí metody Desk research a stanovených kritérií sledovány a následně zaznamenávány ceny letenek. V závěru byly výsledky slovně a graficky popsány. Cenově nejvýhodnější byla společnost Wizz Air, která oproti konkurentům klesla během těchto týdnů na nejnižší cenu. Naopak nejdražší byla společnost SmartWings, která nabízela po téměř celou dobu výzkumu nejvyšší ceny, které se dají odůvodnit odbaveným zavazadlem v základní ceně letenky.

V literatuře byla uvedena nejvhodnější doba pro nákup letenek měsíc před odletem, a naopak nejméně vhodná doba pár dní před odletem. Pomocí průzkumu bylo zjištěno, že tato doba není zákonitá. Důležitým faktorem ovlivňujícím cenu letenky je poptávkový model, který se mění každým dnem. Toto pravidlo o levných letenkách vyvrací především Wizz Air, který s blížícím se datem odletu ceny postupně snižoval.

Zpracování bakalářské práce znamenalo zjištění spousty nových informací a poznatků. Bylo zjištěno, že nízkonákladové společnosti jsou pro cestování nejpřiznivějšími a které naopak vykazují ve svých službách nedostatky. Bakalářská práce by mohla být přínosem jak pro veřejnost se zájmem o levné cestování, tak pro odborné pracovníky v cestovním ruchu.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

BÍNA, L., ČOUREK, D., HÍHLA, Z.: *Letecká doprava II*. Praha: Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s. (VŠO), 2007. 157 s. ISBN 978-80-86841-07-6.

CIVIL AVIATION AUTHORITY.: *No-frills Carriers: Revolution or Evolution?* [online]. London: The Stationery Office, 2006. 98 s. [cit. 2017-03-23]. ISBN-10 011790 701 4. Dostupné z: <https://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP770.pdf>

PRUŽA, J. a kol.: *Svět letecké dopravy*. Praha: Galileo CEE Service L.R, 2007. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.

PRUŽA, J. a kol.: *Letecká doprava*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, Univerzita Hradec Králové, 2002. 90 s. ISBN 80-7041-543-6.

ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M.: *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

ZURYNEK, J., J. ZELENÝ a L. MERVART. *Dopravní procesy v cestovním ruchu*. Praha: ASPI, 2008. 280 s. ISBN 978-80-7357-335-5.

Elektronické zdroje

[1] *Proč jsou nízkonákladové lety nízkonákladové: Historie nízkonákladových společností* [online]. 2011 [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <http://blog.letenky.com/gabika1/letani-letecke-spolecnosti/proc-jsou-nizkonakladove-letecke-spolecnosti-nizkonakladove>

[2] *Boeing: Airline Strategies and Business Models* [online]. 2013 [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.boeing.com/commercial/market/long-term-market/airline-strategies-and-business-models/>

[3] *Ryanair a revoluční novinky nebo geniální marketing?* [online]. 2012 [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: <http://www.aeroweb.cz/print.asp?ID=3419>

- [4] *Nevýhody nízkonákladových (low-cost) aerolinek* - Skrblik.cz [online]. 2016 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.skrblik.cz/cestovani/letenky/nevyhody-nizkonakladovych-low-cost-aerolinek/>
- [5] *Bitva o sedačky v letadlech končí, easyJet začne přidělovat - iDNES.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/easyjet-zacne-pridelovat-lidem-sedacky-d9p/-eko-doprava.aspx?c=A120905_131944_eko-doprava_spi
- [6] *S kým letět, pokud vás baví nízkonákladové letenky* - Letuska.cz [online]. [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: <https://www.letuska.cz/#!/magazin/tipy-letusky/s-kym-letet-pokud-vas-bavi-nizkonakladove-letenky>
- [7] *Cože? Letenky za 10 Kč?! Díl 2. - Low cost v letectví* [online]. 2013 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://cestujlevne.com/coze-letenky-za-10-kc-dil-2-low-cost-v-letectvi/>
- [8] *Historie palubní zábavy 2: Internet, e-mail, telefon a další.. Aeroweb.cz* [online]. 2013 [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: <http://www.aeroweb.cz/clanky/3622->
- [9] *Cože? Letenky za 10 Kč?! Díl 1. - Low cost v letectví* [online]. 2013 [cit. 2017-03-22]. Dostupné z: <http://cestujlevne.com/blog/coze-letenky-za-10-kc-dil-1-z-ceho-se-sklada-cena-letenky>
- [10] *Jak pořídit levnou letenku aneb proč cestovat draze, když to jde i levně - Fly4Free.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-03-23]. Dostupné z: <http://fly4free.cz/jak-poridit-levnou-letenku-aneb-proc-cestovat-draze-kdyz-to-jde-i-levne/>
- [11] *Ceny letenek v Česku 'letí' dolů a budou klesat dál, společnosti hlásí rekordní počty cestujících* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-03-29]. Dostupné z: <http://www.rozhlas.cz/zpravy/ekonomika/ zprava/ceny-letenek-v-cesku-leti-dolu-a-budou-klesat-dal-spolecnosti-hlasi-rekordni-pocty-cestujicich--1707049>
- [12] *Ryanair je nově největším dopravcem Evropy. Lufthansu odsunul na druhou pozici* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: <http://www.flying-revue.cz/ryanair-prekonal-lufthansu>
- [13] *Desk research a Marketingový výzkum trhu, průzkum trhu* [online]. Praha, 2015 [cit. 2017-04-20]. Dostupné z: <http://www.vyzkumysoukup.cz/marketingovy-vyzkum/desk-research/>

- [14] *Ryanair* [online]. [cit. 2017-04-02]. Dostupné z: <https://www.ryanair.com/cz/cs/>
- [15] *EasyJet* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.easyjet.com/cs>
- [16] *Wizz Air* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://wizzair.com/cs-cz/main-page#/>
- [17] *SmartWings* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <http://www.smartwings.com/cs/>
- [18] *Vueling* [online]. [cit. 2017-04-15]. Dostupné z: <https://www.vueling.com/en>

Seznam obrázků a tabulek

Seznam tabulek

Tabulka 1: Služby poskytují Ryanair	38
Tabulka 2: Služby poskytují EasyJet.....	40
Tabulka 3: Služby poskytují Wizz Air	42
Tabulka 4: Služby poskytují SmartWings	44
Tabulka 5: Služby poskytují Vueling.....	47
Tabulka 6: Přehled vybraných tarifů všech vybraných společností.....	53

Seznam obrázků

Obrázek 1: První typ ve flotile Southwest Airlines, Boeing 737-200.....	20
Obrázek 2: Ceny vybraných společností dne 28.3.2017	48
Obrázek 3: Ceny vybraných společností dne 4.4.2017	49
Obrázek 4: Ceny vybraných společností dne 11.4.2017	50
Obrázek 5: Ceny vybraných společností dne 18.4.2017	51

Seznam grafů

Graf 1: Linky LCC a klasických dopravců mezi UK a EU v letech 1986-2005	21
Graf 2: Vývoj ceny letenky vybraných společností	55

Seznam schémat

Schéma 1: Celková síť nízkonákladových dopravců v roce 1991 a 2003.....	21
---	----