



Management cestovního ruchu

4. Přednáška

Materiálně technická základna CR

Dopravní služby

Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.

idava@mendelu.cz

Dopravní služby

- ***Podmínka rozvoje CR***
- ***Vzájemná závislost***
- ***Služby související***
 - Informace o spojení
 - Rezervace
 - Prodej dopravních cenin
 - Úschova a přeprava zavazadel
 - Doplnkové služby

Dopravní služby v ČR

Podle použitého dopravního prostředku:

- pozemní (železniční, silniční)
- letecká
- vodní

Podle **oblasti** dopravy:

- vnitrostátní
- mezinárodní

Podle **jízdního řádu**

- služby pravidelné dopravy

ŽELEZNIČNÍ DOPRAVA

Hlavní znaky dopravních služeb

- hromadnost, plynulost, bezpečnost
- nízká závislost na přírodních jevech, na ročním období
- pohodlnost (V ČR zatím neplatí)
- malá pružnost
- v cest. ruchu nejméně využívaná
- nepravidelná: zvláštní, rekreační vlaky (přeprava kol, lodí)
- zvláštní nabídky slev v železniční dopravě u nás

SILNIČNÍ DOPRAVA

- pružnost, cenová dostupnost
 - částečná závislost na počasí
 - plynulost (hustota silničního provozu, havárie...)
 - Základní formy
 - **Služby autodopravců** (pravidelná X nepravid. vnitrost., zahraniční linky)
 - **Individuální mototuristika** (rent a car)
- CK:
- **Vlastní vozový park**
 - **Outsourcing**

LETECKÁ DOPRAVA

- nejbezpečnější a nejrychlejší
- částečně ovlivněna povětrnostními vlivy
- užívaná tam, kde pozemní doprava přesáhne 2-3 hodiny
- relativně vysoká cena
- související služby na letišti
- nízkonákladové společnosti
- charterové linky

Prodej a distribuce letecké přepravy


Proces zahrnující poskytování informací o letech, vytváření rezervací, vystavení dokladů a zajištění plateb.

Vysoká náročnost na přesnost a spolehlivost (denně převezeno na pravidelných linkách cca 6 milionů cestujících).


- Existuje několik distribučních kanálů:

-  - Prodej prostřednictvím vlastních distribučních kanálů leteckých dopravců

-  - Prodej prostřednictvím cestovních agentur a internetových portálů

-  - Zvláštním typem je prodej charterových letů, který je řešen smlouvami přímo mezi dopravcem a objednavatelem přepravy (většinou cestovní kanceláře).

Rezervační systémy

 **Centrální rezervační systémy** leteckých společností (CRS) - nejdříve jednoduché systémy v rámci každé letecké společnosti. Od 70.let 20.st. rozvoj CRS umožnil zapojení do prodeje i cestovní agentury, které tak získaly přístup k informacím a naopak letecké společnosti získaly přístup k široké veřejnosti. Agentury získávaly provizi z prodeje a tedy měly stejný zájem jako letecké společnosti – prodat co nejvíce za co nejvyšší ceny.

- **Globální distribuční systémy** (GDS) - nabízí základní propojení mezi prodejními agenturami a leteckými společnostmi, hotely i půjčovnami aut. Postupný přechod od centrálních rezervačních systémů (CRS) jednotlivých leteckých společností na GDS umožňuje nabídku letů nezávisle na leteckých společnostech. Jsou naplňovány z databází letových řádů, kapacit, cen a dalších požadavků leteckých společností.
- Nejznámější GDS jsou AMADEUS a GALILEO

IATA (International Air transport Association) – Mezinárodní sdružení leteckých dopravců

- **IATA agentury** – organizace IATA zavedla proces akreditace agentur, které dodržují provozní standardy, zajišťují profesionální úroveň a finanční spolehlivost. Tyto agentury obdrží při splnění podmínek stanovených IATA akreditaci k prodeji a vystavování letenek.
- **Non-IATA agentury** - nemají oficiální akreditaci pro prodej letecké dopravy, ale zabývají se touto činností. Mají GDS a dělají rezervace, ale pro vystavení letenek musí spolupracovat s nějakou IATA agenturou.

Prodej letenek přes internet

- www.csa.cz
- www.click4sky.cz
- www.ryanair.com
- www.skyeurope.com
- www.smartwings.com
- www.easyjet.com
- www.aerlingus.com
- www.airberlin.com
- www.kralovna.cz
- www.Prg.aero

Obnovení vlastních prodejů leteckých společností

Výhody:

- nízké náklady
- rychlé přiblížení ke konečnému spotřebiteli
- podchycení spotřebitelů do vlastní databáze
- zrychlený tok peněz

Nevýhody:

- omezení jen na jednoho dopravce
- nemožnost kombinace linek více dopravců
- nedůvěra zákazníků k prodeji a platbám přes internet

Nezávislé internetové portály

- realizováno cestovními agenturami
- výhodou je nabídka různých dopravců
- ztraktivnění těchto prodejů se zavedením elektronických letenek

Základní přepravní dokumenty

Letenka – je přepravní smlouva mezi cestujícím a dopravcem. Plné znění této smlouvy je zveřejněno na tištěných letenkách, bývá uvedeno i na elektronických letenkách. Při nákupu přes internet je nutno potvrdit seznámení a souhlas s podmínkami smlouvy.

ISSUED BY: CZECH AIRLINES CSA
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON): ARE RESTRICTIONS APPLY
CONJUNCTION TICKETS: PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET
ORIGIN/DESTINATION: PRG CZECH REPUBLIC
AIRLINE DATA: MASARYKOVA 32/AGTD
ISSUED IN EXCHANGE FOR: 602 00 BRNO CZ
IATA BSP: 15200894
PLACE OF ISSUE: 04

PASSENGER NAME (NOT TRANSFERABLE): HRDLICKOVA/BOZENA MRS

X/O	GOOD FOR PASSAGE FROM	CARRIER	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW
	BRNO BUS STN	OK	5037 B	B	08MAY	0705	OKBSPECRT				23K
	PRAGUE	2	UK	4728 V	08MAY	1430	OKVSFCDZ			08MAY08MAY	23K
	ROME FIUMICINO C	OK	0727 S	S	11MAY	0745	OKBSFCDZ			11MAY11MAY	23K
	PRAGUE	1	OK	5036 B	11MAY	1130	OKBSPECRT				23K

FARE CALCULATION: BRNO BUS STN 3190100 OK PRG14.0100 OK ROM89.4300 OK PRG61.4000 BRN14.0100 NUC178.85 ENN
TAX/FEES/CHARGE: ROE17.833700XT53EX64HB130IT47V1
EQUIV FARE PD: CZK 1124YQ
TAX/FEES/CHARGE: CZK 525CZ
TOTAL: CZK 294XTEASH
FORM OF PAYMENT: 071B4497701

CONTROL NO: 1064 3286214926 5 □


ORIGINAL ISSUE: APP. CODE: TOUR CODE:


Barcode: A 1 9 5 4 3 2 8 6 2 1 4 9 2 6 5 E

Základní údaje letenky:

letecká společnost, jméno cestujícího, vystavující kancelář nebo agentura, letiště pro jednotlivé úseky letu, kód dopravce a číslo linky, datum a čas odletu, rezervační status, typ tarifu, povolená váha zavazadel, cena, jednotlivé taxy a poplatky připočítané k tarifu, doplňující údaje.

Charterové letenky

Vystaveno/Issued by  TRAVEL SERVICE a.s. - IČO 256 63 135		Charterová letenka pro cestujícího a zavazadla Charter Passenger Ticket and Baggage Check		KUPON AGENTURY AGENT'S COUPON		1124758			
Jméno cestujícího Name of Passenger		Podmíněno ustanovením uvedeným v této letence Subject to Conditions of Contract in this Ticket				Datum a místo vystavení Date and place of Issue			
Tato letenka neplatí pro pravidelnou přepravu, nelze ji vyměnit a musí být vystavena pouze s platnou smlouvou o nájmu letadla. This ticket is not valid on scheduled services, has no value for exchange purposes and must be issued only in pursuance of a charter agreement.									
Platné pro přepravu mezi body ve zvýrazněných rádkách Valid for travelling between points outlined in the shaded area		Třída Class	Dopravce Airline	Číslo letu Flight N°	Datum Date	Čas Time	Status	Limit Allowance	Tarif/Fare Taxa/Tax
Z/From								KG	TOTAL
Do/To								KG	Způsob platby/From of payment
Do/To		Zapsaná zavazadla Baggage Checked	Počet/ Pcs. Váha/Wt.	Nezapsaná Unchecked Váha/Wt.	Počet/ Pcs. Váha/Wt.	Nezapsaná Unchecked Váha/Wt.	Code	Nepřenosné Non Transferable	

air europa EMITIDO POR / ISSUED BY AIR ESPAÑA S.A. Gran Vía Asimá, 23 - Polígono Son Castelló 07009 Palma de Mallorca (Spain)		SUJETO A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT		BILLETE DE PASAJE Y TALÓN DE EQUIPAJE PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		1 766 124 3		
FLETAMENTO El presente billete no es válido para viajar en líneas regulares ni tiene valor de cambio y debe ser emitido exclusivamente si existe un contrato de fletamento que lo autorice.		CHARTER This ticket is not valid to travel on scheduled services, has no value for exchange purposes and must be issued only in pursuance of a charter agreement.						
EMITIDO EN CONEXIÓN CON ISSUED IN CONJUNCTION WITH EMMA Agency spol. s r.o. cestovní kancelář Kozl 10, 660 78 Brno tel. 05-42214943		NO VÁLIDO PARA VIAJAR NOT GOOD FOR PASSAGE		VÁLIDO ÚNICAMENTE EN LAS FECHAS ABAJO INDICADAS VALID ONLY FOR FLIGHTS ON DATES SET OUT BELOW				
Lugar y fecha de Emisión Brno 20.3.2009		EQUIPAJE / BAGGAGE FACTURADO / CHECKED PCS WT./KGS. NO FACTURADO UNCHECKED WT./KGS.		DE FROM BRNO		VIA COMPAÑÍA VIA CARRIER VUELO Nº FLIGHT NUMBER FECHA DATE HORA TIME		
FLETADOR Charterer 		FRANQUICIA EQUIPAJE FREE BAGGAGE ALLOW KGS		A TO PALMA de MALLORCA		UX 211 05 JUN 10.15		
INTRANSFERIBLE / NOT TRANSFERABLE		NOMBRE DEL PASAJERO / NAME OF PASSENGER NOVOTNY Jan Mr.		A TO BRNO		UX 212 12 JUN 14.30		
				MR	MRS	CHD	INF	PAD CAT:
				X				PTS: —

Elektronická letenka

ELECTRONIC TICKET PASSENGER ITINERARY RECEIPT

HRG CZECH REPUBLIC DATE: 21 JANUARY 2008
HRG 24 HOUR SERVICE LONDON AGENT: 3333
MASARYKOVA 32 NAME: HREBICEK/JIRI MR
602 00 BRNO
IATA : 152 00894
TELEPHONE: 420 542 221 140

ISSUING AIRLINE : LUFTHANSA
TICKET NUMBER : **ETKT 220 4980340316-17**
BOOKING REF : AMADEUS: ZQTHRU, AIRLINE: LH/L09C4

FROM /TO FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS NVB NVA BAG ST

PRAGUE LH 3259 V 23JAN 0955 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK

TERMINAL:2

FRANKFURT ARRIVAL TIME: 1110

TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:0910

FRANKFURT LH 0498 V 23JAN 1350 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK

TERMINAL:1

MEXICO CITY ARRIVAL TIME: 1900

TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:1310

MEXICO CITY LH 9664 V 23JAN 2210 VLRCCZW 23JAN 23JAN PC OK
TERMINAL:1 FLIGHT OPERATED BY: MEXICANA
ACAPULCO ARRIVAL TIME: 2305 LATEST CHECK-IN:2110

ACAPULCO LH 9665 V 28JAN 1840 VLRCCZW 28JAN 28JAN 20K OK
FLIGHT OPERATED BY: MEXICANA
MEXICO CITY ARRIVAL TIME: 1945
TERMINAL:1

MEXICO CITY LH 0499 V 31JAN 2050 VLRCCZW 31JAN 31JAN PC OK
TERMINAL:1
FRANKFURT ARRIVAL TIME: 1420
TERMINAL:1 LATEST CHECK-IN:1950

FRANKFURT LH 3264 V 01FEB 1720 VLRCCZW 01FEB 01FEB PC OK
TERMINAL:1
PRAGUE ARRIVAL TIME: 1825
TERMINAL:2 LATEST CHECK-IN:1640

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU
GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

ENDORSEMENTS : CHANGE OF RES RESTRICTEDVALID LH/MX ONLY ONLY VALID
FLT/DTE SHOWN

PAYMENT : CASH

FARE CALCULATION : PRG LH X/FRA LH X/MEX LH ACA M518.68LH MEX S84.11LH
X/FRA LH PRG M518.68NUC1121.47END
ROE17.833700XT624RA181DE445XD346XV396UK

AIR FARE : CZK 20000

TAX : CZK 6850YQ 468CZ 1992XT

TOTAL : CZK 29310

Další přepravní doklady

- ***Palubní vstupenka*** - doklad po odbavení proti prezentaci letenky, opravňuje ke vstupu do tranzitního prostoru a k nástupu do letadla.

Obsahuje vždy:

jméno cestujícího

číslo letu

čas počátku nástupu do letadla a čas odletu

místo nástupu (gate)

číslo sedadla

- ***Zavazadlový lístek*** - potvrzení o přijetí zavazadla k přepravě, slouží jako doklad pro vyzvednutí na letišti příletu a jako identifikace při případném hledání. Nárok cestujícího na přepravu zavazadel uveden na letence - vyjádřen jako váhový (23kg) nebo kusový (PC)

Charterové smlouvy

- Pravidelná x *nepravidelná letecká doprava na objednávku* - provozuje letecký dopravce, ale místa jsou nabízena objednavatelem. Obchodní riziko za využití kapacity nese objednavatel.

Příklad smluvní kapacity charterové smlouvy:

- a) Typ letadla: B 737-800
- aa) počet míst v letadle: 42 PAX PVK-BRQ-OSR-PVK
- b) Let na trase: Preveza – Brno – Ostrava – Preveza
- ab) Dny letů: cykly 10/11, úterý/pátek od 3.6.– 26.9.2008
3.6., 13.6., 24.6., 4.7., 15.7., 25.7., 5.8., 15.8., 26.8., 5.9., 16.9., 26.9.
- c) Číslo letu a letový řád:
- 3.6. – 26.9.08, QS 489/8
- PVK 0910–1010 BRQ 1110–1145 OSR 1245–1550 PVK /LT/
- Cena za jeden otáčkový let PVK-BRQ-OSR-PVK 184.506,-Kč.
- Cena nezahrnuje letištní a bezpečnostní taxy.

VODNÍ DOPRAVA

- atraktivní, pomalá, nepružná,
- lodní lístky dle tříd
- v ČR se téměř nevyužívá
- v přímořských a ostrovních státech velmi rozvinutá, v cestovním ruchu vyhledávaná

***Typy: vnitrozemská X námořní
hromadná X individuální***

- Hromadná:
 - výletní lodě
 - trajekty
 - okružní plavby

Další druhy dopravy

Základní formy

- MHD, říční doprava, taxislužba
- Vnitrostředisková doprava (vertikální doprava)

Druhy vertikální dopravy (osobní horská dopravní zařízení)

- pozemní kabinové lanovky
- lyžařské vleky, visuté lanovky sedačkové
apod.