



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 |
| | TO PRAGUE | 2 | UK | 4728 V | 08MAY | 1430 | OKVSFCDZ | | | 08MAY08MAY13K | |
| | TO ROME FIUMICINO C | OK | 0727 S | S | 11MAY | 0745 | OKBSFCDZ | | | 11MAY11MAY23K | |
| | TO PRAGUE | 1 | OK | 5036 B | 11MAY | 1130 | OKBSPECRT | | | | 23K |

FARE CALCULATION: BRNO BUS STN 3190100 OK PRG14.0100 OK ROM89.4300 OK PRG61.4000 BRNO14.0100 NUC178.85 ENDDOE17.833700XT53EX64HB130IT47V1

TAX/FEES/CHARGES:
CZK 1124YQ
CZK 525CZ
TOTAL: 294XTEASH

FORM OF PAYMENT: 5133
CONTROL NO: 19047 MS-PO
07184497701


ORIGINAL ISSUE: 1 064 3286214926 5 □

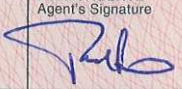
Barcode: A 1 9 5 4 3 2 8 6 2 1 4 9 2 6 5 E

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. | | CUPON AGENCIA / AGENT'S COUPON | | | | |
| 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 FIRMA AGENTE Agent's Signature  | | 1 20 | | A TO PALMA de MALLORCA | | UX 211 05 JUN 10.15 | | |
| | | FRANQUICIA EQUIPAJE FREE BAGGAGE ALLOW KGS | | A TO BRNO | | UX 212 12 JUN 14.30 | | |
| INTRANSFERIBLE / NOT TRANSFERABLE | | NOMBRE DEL PASAJERO / NAME OF PASSENGER NOVOTNY Jan Mr. | | 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.