



## LETECKÝ PREPRAVNÝ PROCES NA DIAĽKOVÝCH LINKÁCH

Róbert ROZENBERG<sup>1</sup>– Stanislav SZABO<sup>2</sup>- Miroslav KELEMEN<sup>3</sup>

**Abstrakt:** Tento článok pojednáva o leteckom prepravnom procese klasických leteckých spoločností na pravidelných diaľkových linkách, pričom hlavným ťažisko je vývoj cien na týchto linkách. Analyzuje vývoj cien leteniek na pravidelných diaľkových linkách do/z Toronta v leteckej spoločnosti LOT s jej konkurenciou. V závere sú zhodnotené výsledky vyplývajúce z cenovej analýzy a predstreté návrhy na zefektívnenie leteckého prepravného procesu na sledovaných linkách.

**KLúčové slová:** letecký prepravný proces, letecká spoločnosť, analýza, cena leteniek, vývoj cien, diaľkové linky

### ÚVOD

Letecký prepravný proces predstavuje súhrn všetkých činností spojených s poskytovaním leteckých prepravných služieb danej leteckej spoločnosti širokej verejnosti, počnúc nákupom letenky resp. voľbou dopravcu, destinácie, cestovnej triedy a termínu letu, cez príchod na letisko odletu a rad služieb prebiehajúcich na letisku pred odletom, ďalej pokračujúc samotným letom a službami ponúkanými na palube lietadla počas letu, až po prilet do cieľovej destinácie a odchod z letiska priletu. Rozsah a kvalita týchto služieb sa líšia v závislosti od charakteru leteckého dopravcu, jeho ekonomickej a finančnej situácie a v dôsledku ďalších rozhodujúcich faktorov.

### 1 LETECKÝ PREPRAVNÝ PROCES KLASICKÝCH LETECKÝCH SPOLOČNOSTÍ

Keďže letecký prepravný proces je komplexom množstva čiastkových činností a popísať jeho priebeh na všetkých typoch liniek spoločnosti LOT by bolo príliš komplikované a zdĺhavé, táto kapitola zachytáva iba letecký prepravný proces spoločnosti LOT na pravidelných diaľkových linkách prevádzkovaných lietadlami Boeing 787 Dreamliner, ku ktorým patria aj obojsmerné linky z Varšavy do Toronta, pričom potrebné informácie boli čerpané z voľne dostupných zdrojov a dlhodobých štatistík.

Na základe vykonanej analýzy leteckého prepravného procesu na pravidelných diaľkových linkách spoločnosti LOT, môžeme usúdiť, že aerolínie LOT poskytujú svojim zákazníkom služby prvotriednej kvality. Už prvý kontakt zákazníkov s leteckou spoločnosťou LOT, prostredníctvom internetovej stránky, napovedá čo-to o ich vysoko profesionálnom prístupe. Internetový nákup leteckých prepravných služieb spoločnosti LOT je ľahko prístupný a časovo nenáročný. Webová stránka je prehľadná a dostupná v niekoľkých jazykových verziách, čo prispieva k zvýšenej spokojnosti zákazníkov. Spoločnosť LOT sa taktiež spolupodieľa na najväčšom vernostnom programe Miles & More, v ktorom participujú všetci členovia leteckej aliancie Star Alliance.

<sup>1</sup> Ing. Róbert Rozenberg, PhD., Technická univerzita v Košiciach, Letecká fakulta, Katedra letovej prípravy, Rampová 7, 04021 Košice, email: robert.rozenberg@tuke.sk

<sup>2</sup> Dr.h.c. doc. Ing. Stanislav Szabo, PhD., MBA, LL.M., Technická univerzita, Dekan Leteckej fakulty, Kontakt: LF TU Košice, Rampová 7, 040 21 Košice, email: stanislav.szabo@tuke.sk

<sup>3</sup> Dr.h.c. prof. Ing. Miroslav Kelemen, DrSc., MBA, LL.M., Technická univerzita, Letecká fakulta, Katedra letovej prípravy. Kontakt: LF TU Košice, Rampová 7, 040 21 Košice, e-mail: miroslav.kelemen@gmail.com



## VEDECKÁ KONFERENCIA VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

Prepravné podmienky na pravidelných diaľkových linkách spoločnosti LOT, čo sa týka kategórií cestujúcich, kategórií batožín a predmetov vylúčených z leteckej dopravy, sa svojou podstatou a charakterom zhodujú s prepravnými podmienkami ostatných leteckých spoločností. Nepatrné rozdiely môžu nastať pri výške poplatkov za nadbytočnú batožinu a prepravu zvierat a tiež pri hmotnostných limitoch batožiny, keďže tieto si každá spoločnosť určuje sama, nezávisle od konkurencie.

Služby poskytované cestujúcim na letisku pred odletom, teda vybavovací proces, bezpečnostná kontrola, čakanie pred odletom a nástup na palubu lietadla, podliehajú prísnyh pravidlám a vnútorným predpisom spoločnosti. Ich priebeh je monitorovaný a koordinovaný pracovníkmi leteckej spoločnosti. Zákazníci aerolínií LOT, cestujúci na niektorej z jej pravidelných diaľkových liniek, majú na výber zo štyroch spôsobov vybavenia na let - check-in na letisku, web check-in, tele check-in a self check-in. Po vybavení na let, cestujúci prístupujú k bezpečnostnej kontrole, ktorá je realizovaná prechodom cez rámový detektor kovov, príp. kontrolou ručným detektorom a pohmatom. Príručná batožina je kontrolovaná súčasne s cestujúcim, a to prechodom cez pásové röntgenové zariadenie. Zapísaná batožina prechádza detekčnou kontrolou ihneď po odobratí cestujúcemu pri vybavovanom procese. Čakanie pred odletom je cestujúcim na pravidelných diaľkových linkách spoločnosti LOT umožnené v medzinárodnej odletovej hale. Pre cestujúcich vyšších cestovných tried sú dostupné dva letiskové salóniky. Nástup na palubu lietadla pri diaľkových letoch je zabezpečený prostredníctvom pohyblivých nástupných mostov.

Na diaľkové linky spoločnosti LOT sú nasadzované jedny z najmodernejších dopravných lietadiel súčasnosti - Boeing 787 Dreamliner, s celkovou kapacitou 252 miest. Aerolínie LOT ponúkajú na diaľkových linkách lety v troch cestovných triedach - LOT Business Class, LOT Premium Class a LOT Economy Class, pričom hlavným rozlišovacím parametrom je úroveň poskytovaných služieb a cena. Pre zákazníkov vyhľadávajúcich cenovo najvýhodnejšiu voľbu je určené cestovanie v ekonomickej triede, teda LOT Economy Class. Kompromis medzi priaznivou cenou a komfortom predstavuje LOT Premium Class. Pre najnáročnejších zákazníkov, ktorí požadujú vysokú úroveň služieb je určená cestovná trieda LOT Business Class.

Počas diaľkových letov sú cestujúcim ponúkané rozmanité služby. Bezplatne majú cestujúci k dispozícii palubný časopis Kaleidoscope, sledovanie filmov, hranie hier a počúvanie hudby. Jedlo počas letu je podávané dvakrát, pričom u cestujúcich vyšších cestovných tried je zarátané v cene letenky a u cestujúcich ekonomickej triedy je potrebné uhradiť dodatočný príplatok. Ďalšou službou poskytovanou počas letu je predaj duty free tovarov podľa ponuky magazínu Shop & More. Okrem toho, je charakteristickým znakom spoločnosti LOT aj pestrá paleta doplnkových služieb po prilete do cieľovej destinácie, ku ktorým patrí napríklad prenájom auta, rezervácia taxíka alebo hotela, doručenie batožiny na stanovené miesto a internetový turistický sprievodca.

## 2 CENOVÁ ANALÝZA

Vo všeobecnosti platí pravidlo, že čím skôr si zákazník rezervuje svoj let, tým výhodnejšia je jeho cena. Či je táto zásada uplatňovaná aj v spoločnosti LOT, uvádzame v tejto kapitole, v ktorej sa v rámci analýzy leteckého prepravného procesu podrobnejšie zaoberáme vývojom cien na diaľkových linkách spoločnosti LOT a konkurenčných leteckých spoločností.



## VEDECKÁ KONFERENCIA VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

V období od 1. februára 2015 do 31. marca 2015 sme sledovali a zaznamenávali vývoj cien v priebehu 14. týždňa roku 2015 (30. marec - 5. apríl) na pravidelných diaľkových linkách spoločnosti LOT z Varšavy do Toronta.

Keďže sme chceli docieľiť, aby naša štatistika bola čo najobjektívnejšia a obsahovo prínosná, vyhladli sme si obdobné linky konkurenčných leteckých spoločností a súčasne sme analyzovali aj ich cenové ponuky. Konkrétne ide o spätočné lety nemeckej spoločnosti Lufthansa zo základne vo Frankfurt nad Mohanom a linky rakúskeho dopravcu Austrian Airlines z hlavného letiska Schwechat. Každá z leteckých spoločností prevádzkuje lety na analyzovaných linkách v rôznych cestovných triedach, preto sme zohľadnili všetky ich špecifiká a zamerali sa len na dve z nich - ekonomickú (economy) a obchodnú (business) cestovnú triedu.

Z hľadiska ponúkaných služieb ide o konkurentov s veľmi príbuzným ponúkaným produktom, nielen kvôli tomu, že uvedené spoločnosti sú klasickými leteckými dopravcami, ale taktiež všetky tri sú členmi leteckej aliancie Star Alliance, a participujú na vernostnom programe Miles & More. Naším cieľom bolo zistiť, ako sa vybrané letecké spoločnosti odlišujú v rámci cien za ponúkané produkty.

### 2.1. LINKY DO/Z TORONTA

Sledovanými leteckými linkami sú linky medzi základňami analyzovaných leteckých spoločností a Medzinárodným letiskom Lestera B. Pearsona v kanadskom Toronte.

Lety spoločnosti LOT medzi Varšavou a Torontom sú prevádzkované šesťkrát do týždňa v oboch smeroch, a to každý deň okrem utorka. Počas sledovaného obdobia boli zaznamenané rozdiely vo výške cien medzi jednotlivými dňami 14. týždňa len v ekonomickej cestovnej triede na linkách z Toronta do Varšavy, pričom najlacnejšie boli pondelkové letenky. Ceny leteniek v stredu, štvrtok a nedeľu boli v priemere o 13% drahšie a piatkové a sobotňajšie letenky na týchto linkách boli približne o 16% vyššie oproti pondelkovým cenám. Zmeny medzi týždennými cenami leteniek sa pohybovali v rozmedzí od -1,4% do +20%.

Spoločnosť Lufthansa prevádzkuje lety medzi Frankfurtom a Torontom každý deň v oboch smeroch. Ponúkané ceny leteniek v ekonomickej aj obchodnej cestovnej triede v sledovanom 14. týždni boli od pondelka do nedele rovnaké. Týždenné zmeny cien v rámci analyzovaného obdobia boli v rozpätí od -1% do +4%.

Austrian Airlines poskytuje obojsmerné spojenie medzi Viedňou a Torontom počas celého týždňa. K rozdielom v cenách leteniek, medzi jednotlivými dňami sledovaného týždňa, došlo len na linkách z Toronta do Viedne v ekonomickej cestovnej triede. V období od 1.2.2015 do 24.3.2015 ceny štvrtkových, piatkových a sobotňajších leteniek na uvedených linkách vzrástli o 2,13% oproti cenám leteniek v ostatných dňoch. Týždenné zmeny cien sa pohybovali v rozmedzí od -3% do +2,78%.

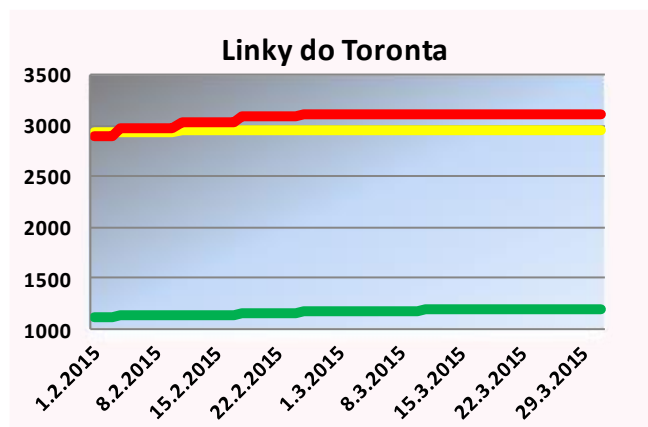
V rámci analyzovaného obdobia sa ceny leteniek na linkách do/z Toronta v ekonomickej cestovnej triede vyvíjali u všetkých troch porovnávaných leteckých spoločností totožným spôsobom - od začiatku februára do predposledného marcového týždňa narastali a počas posledného týždňa zaznamenali nepatrný pokles.

Letenky ekonomickej cestovnej triedy na linkách spoločnosti LOT sa opäť pohybovali v najvýhodnejších cenových reláciách - pri letoch z Varšavy do Toronta to bolo od 1124,79 EUR do 1194,35 EUR a pri spätočných letoch od 799,64 EUR do 903,09 EUR. Spoločnosť Lufthansa ponúkala na linkách do Toronta v ekonomickej triede letenky za ceny v rozmedzí od 2934,07 EUR do 2961,84 EUR. Ceny letov z Toronta do Frankfurtu boli o čosi nižšie - od

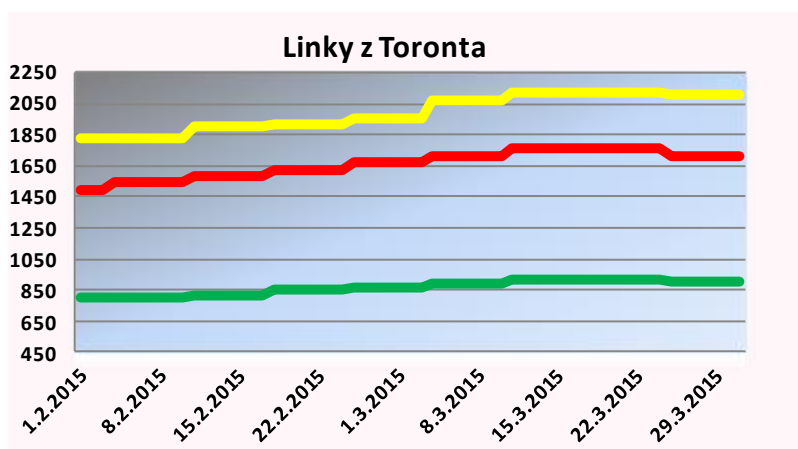


## VEDECKÁ KONFERENCIA VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

1823,18 EUR na začiatku sledovaného obdobia po 2102,57 EUR na jeho konci. V Austrian Airlines sa ceny leteniek do Toronto v ekonomickej triede vyvíjali od počiatočných 2896,75 EUR po konečných 3123,03 EUR. Ceny spätočných leteniek boli taktiež omnoho lacnejšie, ich hodnoty sa pohybovali od 1496,74 EUR po 1713,01 EUR.



Obr. 1 Vývoj cien leteniek v ekonomickej cestovnej triede na linkách do Toronto



Obr. 2 Vývoj cien leteniek v ekonomickej cestovnej triede na linkách do Toronto

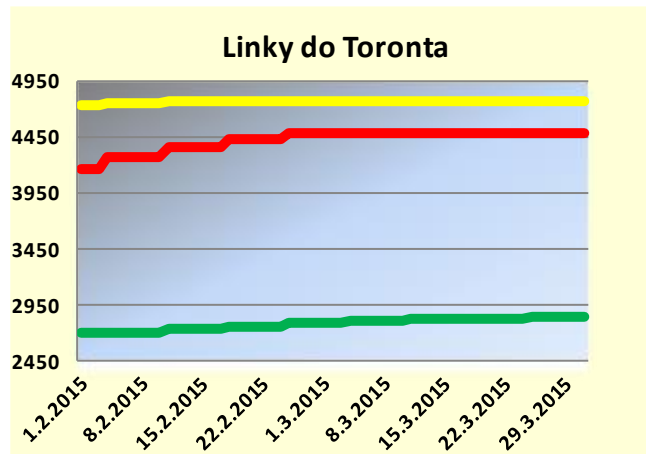
Vývoj cien leteniek v obchodnej cestovnej triede spoločnosti LOT na linkách do Toronto bol špecifický kontinuálnym rastom. Ceny rástli od 2684,79 EUR do 2831,35 EUR. Na linkách ostatných dvoch spoločností bol vo februári registrovaný mierny rast cien leteniek a následne v marci ich stagnácia. Ceny leteniek v spoločnosti Lufthansa sa pohybovali od 4731,07 EUR do 4775,84 EUR, v Austrian Airlines to bolo od 4155,75 EUR po 4482,03 EUR.

Ceny leteniek obchodnej cestovnej triedy na linkách z Toronto sa menili v každej z analyzovaných leteckých spoločností podľa rovnakého princípu ako pri cenách leteniek ekonomickej cestovnej triedy na linkách do/z Toronto, a teda počas prvého až predposledného týždňa rástli a v poslednom týždni mierne klesli. V spoločnosti LOT išlo o cenový rast v rozpätí od 1793,64 EUR po 2023,09 EUR, ceny leteniek na linkách spoločnosti Lufthansa sa

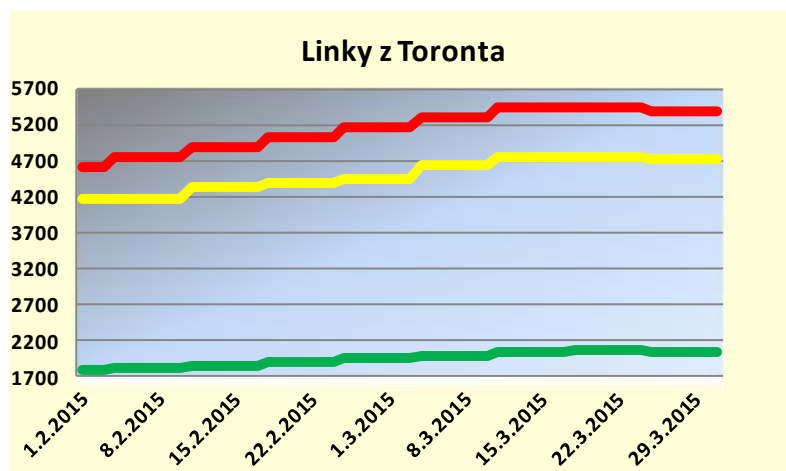


VEDECKÁ KONFERENCIA  
VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH  
A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

pohybovali od 4158,69 EUR do 4712,76 EUR a v prípade Austrian Airlines sa ceny počas sledovaného obdobia menili od 4616,14 EUR po 5395,58 EUR.



Obr. 3 Vývoj cien leteniek v obchodnej cestovnej triede na linkách do Toronto



Obr. 4 Vývoj cien leteniek v obchodnej cestovnej triede na linkách do Toronto

## 2.2. KONKLÚZIE CENOVEJ ANALÝZY

Výsledky analýzy priniesli zistenie, že cenový vývoj u porovnávaných leteckých spoločností bol, až na pár výnimiek, charakteristický simultánnym rastom v priebehu prvého až predposledného týždňa a miernym poklesom počas posledného týždňa v sledovanom období.

Jednoznačne najvýhodnejšiu cenovú ponuku, v rámci ekonomickej aj obchodnej cestovnej triedy, predkladala spoločnosť LOT, ktorá poskytovala niekoľkonásobne nižšie ceny leteniek než konkurencia, pričom najvyššie ceny leteniek boli vykazované na linkách do/z Toronto, a naopak najnižšie ceny boli registrované na linkách do/z Chicaga. Markantné rozdiely v cenách leteniek medzi jednotlivými dňami sledovaného týždňa boli registrované na linkách do/z Pekingu a Toronto, čo môže súvisieť s premenlivým dopytom zákazníkov po týchto leteckých spojeniach.



## VEDECKÁ KONFERENCIA VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

Ceny leteniek na sledovaných linkách spoločnosti LOT boli vo všeobecnosti výrazne nižšie než ceny leteniek konkurenčných spoločností. Príčinou tohto javu je súčasná cenová politika aerolínií, ktorá presadzuje garanciu najvýhodnejších cien. Aerolínie sa takýmto spôsobom snažia prilákať čo najväčší počet cestujúcich a dosiahnuť čo najvyšší zisk. Keďže spoločnosť prechádzala v posledných rokoch vážnymi finančnými problémami, bolo potrebné, aby vedenie spoločnosti zaujalo jasný postoj k vývoju spoločnosti do budúcnosti a podniklo nevyhnutné kroky na zlepšenie jej situácie. V rámci reštrukturalizačných opatrení došlo k úprave letového poriadku spoločnosti, zmene v lietadlovom parku a súčasne k reorganizácii pracovných síl. Tieto zmeny si vyžiadali aj novú marketingovú stratégiu, ktorá mala slúžiť na rozsiahlu propagáciu výhodných cenových ponúk spoločnosti LOT.

### 3 PROPOZÍCIE NA ZEFEKTÍVNIENIE LETECKÉHO PRERAVNÉHO PROCESU

Voľba širokotrupových lietadiel Boeing 787 Dreamliner na diaľkových linkách spoločnosti, sa aj napriek počiatočným komplikáciám, ukázala ako správny krok a dokázala pritiahnúť veľký počet cestujúcich. Pre väčšinu nových zákazníkov spoločnosti LOT, letiacich na diaľkových linkách, nebola hlavným impulzom pri voľbe dopravcu najnižšia cenová ponuka, ale paradoxne práve možnosť letieť jedným z najmodernejších dopravných lietadiel súčasnosti. Spokojnosť s Dreamlinermi potvrdzuje aj fakt, že spoločnosť LOT realizovala objednávku na ďalších osem kusov týchto strojov.

V budúcnosti tak bude môcť LOT rozšíriť počet diaľkových liniek, pričom by bolo výhodné zamerať sa na ďalšie destinácie v juhovýchodnej a východnej Ázii, ktoré majú veľký hospodársky potenciál. Priame letecké spojenie medzi mestami v Indii, Vietname alebo Japonsku a strednou Európou, prostredníctvom aerolínií LOT, by mohlo priniesť oživenie ekonomiky na oboch stranách a samozrejme pre spoločnosť LOT by tento krok znamenal zvýšenie počtu cestujúcich a de facto aj zvýšenie prevádzkových ziskov. Nevyhnutnou podmienkou zavedenia nových liniek by však bolo zhodnotenie nákladov na ich prevádzku a výber destinácie resp. letiska s najnižšími potrebnými investíciami. Ďalšou možnosťou rozšírenia diaľkových liniek spoločnosti LOT by bolo zavedenie leteckého spojenia medzi základňou vo Varšave a austrálskymi mestami Sydney alebo Canberra. Aerolínie LOT by zriadením priamej linky medzi Poľskom a Austráliou pokryli značnú dieru na trhu leteckej dopravy v Strednej Európe, keďže v súčasnosti žiadna letecká spoločnosť neposkytuje spojenie spomínaných dvoch oblastí bez medzipristátia. Na realizáciu tohto návrhu by však nepostačovali Boeingy 787-8 momentálne nasadzované na diaľkových linkách, ale spoločnosť LOT by musela zakúpiť prinajmenšom lietadlá typovej rady 787-9 s dlhším doletom, ktoré by boli schopné danú vzdialenosť bez problémov prekonať.

Rozumným opatrením pri zvyšovaní efektivity leteckého prepravného procesu na diaľkových linkách spoločnosti LOT by bolo aj zvýšenie počtu sedadiel v cestovnej triede Premium Class. Mnoho cestujúcich hľadá najvýhodnejšiu cenovú ponuku a na úroveň komfortu pri cestovaní až tak nedbá, ale pri diaľkových letoch je situácia trochu odlišná. Cestujúci sú viac ochotní priplatiť za kvalitnejšie služby než na kratších letoch a keďže Premium Class reprezentuje kompromis medzi rozumnou cenou a prvotriednymi službami, bolo by vhodné pridať jeden rad sedadiel v tejto cestovnej triede. Týmto krokom by pribudlo sedem sedadiel vyššej cestovnej triedy, čím by sa potenciálne zvýšili prevádzkové zisky spoločnosti a po odsledovaní reálnej ziskovosti by bolo možné v tomto opatrení ďalej pokračovať, alebo sa vrátiť k pôvodnému usporiadaniu kabíny.



## VEDECKÁ KONFERENCIA VZDUŠNÝ PRIESTOR PRE VŠETKÝCH A LETECKÉ NAVIGAČNÉ SLUŽBY 2018

Čo sa týka služieb poskytovaných na palube lietadiel počas letu a po prilete do cieľovej destinácie, spoločnosť LOT je oproti konkurenčným leteckým spoločnostiam na výrazne lepšej úrovni. Svojim zákazníkom ponúka širokú škálu rozmanitých služieb, zvyčajne za dodatočný príplatok, čo taktiež pomáha zvyšovať príjmy spoločnosti. V oblasti služieb poskytovaných na letisku pred odletom by isté zlepšenie mohlo priniesť zavedenie tzv. Fast Track Line. Ide o spoplatnenú službu zrýchleného vybavenia na let pre všetkých cestujúcich, ktorí neradi čakajú v dlhých radoch na letisku. Momentálne je prednostné vybavenie na let dostupné len niektorých členov FFP Miles & More a pre cestujúcich vyšších cestovných tried. Zavedením Fast Track Line by sa táto služba sprístupnila pre všetkých cestujúcich bez ohľadu na cestovnú triedu a navyše by z toho plynul pre leteckú spoločnosť ďalší profit.

### ZÁVER

Krátkodobé ciele spoločnosti LOT sú obsiahnuté v reštrukturalizačnom pláne, ale dlhodobé, strategické ciele do budúcnosti si jej vedenie starostlivo chráni s cieľom dosiahnuť konkurenčnú výhodu. V dôsledku toho je obtiažne predpovedať, akým smerom sa bude uberať vývoj spoločnosti LOT. Názory na budúcnosť aerolínií LOT sa rôznia aj v predpovediach odborníkov. Jedni predpovedajú, že spoločnosť LOT o pár rokov nebude schopná konkurovať nízkonákladovým leteckým spoločnostiam, ktoré postupne pohltia poľský trh leteckej dopravy, pričom potenciálnym riešením bude vyhlásenie bankrotu alebo úplná privatizácia spoločnosti. Druhí tvrdia, že spoločnosť sa po ukončení reštrukturalizačných opatrení stane kľúčovým hráčom na poli diaľkových a regionálnych leteckých liniek.

### LITERATÚRA

- [1] ROZENBERG, Róbert - SZABO, Stanislav: LETECKÁ TERMINOLÓGIA A FRAZEOLÓGIA: Študijný materiál. 1. vyd. Košice: Letecká fakulta Technickej univerzity v Košiciach 2012. 147 s. ISBN 978-80-553-0843-2
- [2] ROZENBERG, Róbert - SZABO, Stanislav: CIVILNÉ DOPRAVNÉ LIETADLÁ II.: Študijný materiál. 1. vyd. - Košice: Multiprint 2015. 163 s. ISBN 978-80-89551-21-7.
- [3] Boeing 787 Dreamliner, [Online], [Dátum:10.11.2016], Dostupné na internete: [http://www.boeing.com/commercial/aeromagazine/articles/qtr\\_4\\_06/article\\_04\\_3.html](http://www.boeing.com/commercial/aeromagazine/articles/qtr_4_06/article_04_3.html)
- [4] Airbus A350 XWB, [Online], [Dátum:1.1.2017], Dostupné na internete: <http://www.airbus.com/aircraftfamilies/passengeraircraft/a350xwbfamily/>
- [5] Boeing 787 Dreamliner vs Airbus A350 XWB, [Online], [Dátum:2.1.2017] Dostupné na internete: <http://planes.axleageeks.com/compare/241-293/Airbus-A350-900-XWB-vs-Boeing-787-8-Dreamliner>
- [6] ROZENBERG, Róbert - SZABO, Stanislav - ŠEBEŠČÁKOVÁ, Iveta: COMPARISON OF FSC AND LCC AND THEIR MARKET SHARE IN AVIATION In: International Review of Aerospace Engineering (I.RE.AS.E), Vol. 7, N. 5 ISSN 1973-7459.