

O B S A H

1.	ÚVODOM	7
2.	VYBRANÉ OTÁZKY MARKETINGU V PRAVIDELNEJ DOPRAVE CESTUJÚCICH	9
2.1.	Marketing v leteckej doprave	9
2.1.1.	Úvodom	9
2.1.2.	Marketing - základné pojmy	10
2.1.2.1.	Marketing	10
2.1.2.2.	Trh	11
2.1.2.3.	Trhový mechanizmus	13
2.1.2.4.	Cena	14
2.1.2.5.	Produkt	16
2.1.3.	Uplatňovanie prvkov marketingu v ČSA	18
2.2.	Výskum trhu	19
2.2.1.	Pojem, členenie, význam	19
2.2.2.	Procedúry - metódy výskumu; techniky	22
2.3.	Propagácia, reklama	24
2.3.1.	Základné pojmy	24
2.3.2.	Druhy reklamy	25
2.3.3.	Náklady na propagáciu	26
2.3.4.	Ostatné nástroje aktivizácie predaja	28
2.4.	Letové poriadky	29
2.4.1.	Rozbor činiteľov ovplyvňujúcich tvorbu letových poriadkov	29
2.4.2.	Tvorba letových poriadkov	36
2.5.	Predaj a knihovanie	42
2.5.1.	Požiadavky a popis systémov	42
2.5.2.	Spôsoby rezervácie	45
2.5.3.	Preknihovanie, "No-Shows"	47
2.5.4.	Stav knihovania	47
2.5.5.	Zrušenie rezervácie	48
3.	OBCHODNÁ PREVÁDZKA PRAVIDELNEJ DOPRAVY CESTUJÚCICH	49
3.1.	Podkladové materiály	49
3.2.	Prijatie cestujúcich k preprave, zodpovednosť dopravcu	51
3.3.	Vystavovanie a uznávanie dokladov	52
3.3.1.	Medzinárodná letenka	52
3.3.1.1.	Popis letenky	52
3.3.1.2.	Vystavovanie letenky	54
3.3.2.	Príkaz k úhrade MCO	54
3.3.3.	Zmeny v letenkách	57
3.3.3.1.	Úvodom	57
3.3.3.2.	Dobrovoľné zmeny	57
3.3.3.3.	Nedobrovoľné zmeny	58

3.3.3.4.	Endorsácia	59
3.3.3.5.	Strata dokladov	61
3.4.	Spôsoby platenia pri preprave cestujúcich	61
3.4.1.	Úvodom	61
3.4.2.	Správa o predplatenom cestovnom PIA	62
3.4.3.	Kreditné karty	63
3.5.	Tarifovanie v medzinárodnej preprave cestujúcich	64
3.5.1.	Úvodom	64
3.5.2.	Všeobecná časť	64
3.5.2.1.	Tarifné súbory taríf pre cestujúcich	64
3.5.2.2.	Druhy taríf pre cestujúcich	66
3.5.2.3.	Používané tarifné sadzobníky	67
3.5.2.4.	Všeobecné tarifné pojmy	68
3.5.3.	Tarifno - kalkulačné pravidlá IATA	71
3.5.3.1.	Údaje potrebné pre určenie tarify	71
3.5.3.2.	Vyhľadávanie tarify v sadzobníku APT	72
3.5.3.3.	Prípočtové tarify /Add - on Amounts/	75
3.5.3.4.	Míľový systém /Mileage System/	76
3.5.3.4.1.	Úvodom	76
3.5.3.4.2.	Spôsob kalkulácie podľa míľového systému	77
3.5.3.4.3.	Pravidlo odpočtových míľ	80
3.5.3.5.	Pravidlo vyššej medzilahlej tarify /Higher Intermediate Fare/	80
3.5.3.5.1.	Vyššia medzilahlá tarifa u spia- točných /RT/ a okružných ciest /CT/	81
3.5.3.5.2.	Vyššia medzilahlá tarifa u jedno- duchých /OW/ ciest	84
3.5.3.5.3.	Vyššia medzilahlá tarifa u "Open-Jaw" ciest	87
3.5.3.6.	Pravidlo najnižšej kombinácie taríf /Lowest Combination/	88
3.5.3.7.	Pravidlo fiktívneho konštrukčného bodu /Fictitious Construction Point/	90
3.5.3.8.	Pravidlo vzdialenejšieho konštrukčného bodu /More Distant Point/	92
3.5.3.9.	Doplatky tarifných tried /Class Differential/ ..	94
3.5.3.10.	Základné menové pravidlá	95
3.5.3.11.	Záverom	97
3.6.	Zľavy	97
3.7.	Batožiny	100
3.7.1.	Preprava batožín	100
3.7.1.1.	Úvodom	100
3.7.1.2.	Kategórie batožín	102
3.7.1.3.	Hmotnostný systém /Weight Concept/	104
3.7.1.4.	Kusový systém /Piece Concept/	105
3.7.1.5.	Zvláštne druhy batožín	107
3.7.2.	Nepravidelnosti pri preprave batožín	109

3.7.2.1.	Všeobecne	109
3.7.2.2.	Automatizovaný systém vyhľadávania batožín /BAGTRAC System/	110
3.7.2.3.	Poškodené batožiny	115
3.7.3.	Označovanie batožín	116
3.7.4.	Spôsoby platenia v preprave batožín	117
3.8.	Preprava cestujúcich za zvláštnych podmienok	120
3.8.1.	Cestujúci VIP	120
3.8.2.	Preprava sprevádzaných detí	121
3.8.3.	Preprava nesprevádzaných detí	122
3.8.4.	Preprava chorých cestujúcich	123
3.9.	Poskytované služby	124
3.9.1.	Úvodom	124
3.9.2.	Pozemné služby tranzitné a transferové	124
3.9.3.	Služby na palube	129
3.10.	Prevádzková letová dokumentácia	132
4.	OBCHODNÁ PREVÁDZKA PREPRAVY TOVARU	137
4.1.	Podkladové materiály	140
4.2.	Prijatie tovaru k preprave	142
4.3.	Zodpovednosť leteckého dopravcu	145
4.3.1.	Úvodom	145
4.3.2.	Prehlásená hodnota pre dopravu	145
4.3.3.	Poistenie	146
4.4.	Druhy taríf a poplatkov používaných v preprave tovaru	146
4.4.1.	IATA tarify pre prepravu tovaru	146
4.4.1.1.	Minimálne poplatky	149
4.4.1.2.	Normálne tarify	149
4.4.1.3.	Zvláštne druhové tarify	149
4.4.1.4.	Všeobecné druhové tarify - skupinové tari- fy	151
4.4.2.	Vedľajšie poplatky /Other Charges/	152
4.5.	Spôsoby platenia v leteckej preprave tovaru	152
4.5.1.	Zásielky platené vopred /Charges Prepaid/	153
4.5.2.	Zásielky platené na ťarchu príjemcu /Charges Collect - - CC/	153
4.5.3.	Zásielky platené na dobierku /Cash on Delivery - - C.O.D./	153
4.6.	Medzinárodný letecký nákladný list /The Air Waybill - AWB/	154
4.6.1.	Úvodom	154
4.6.2.	Popis medzinárodného leteckého nákladného listu	154
4.7.	Zasielanie služobných zásielok	158
4.7.1.	Medzinárodný služobný nákladný list ČSA	158
4.8.	Ostatné doklady v medzinárodnej leteckej preprave tovaru	158
4.9.	Zvláštne druhy nákladu a knihovaný tovar	161
4.10.	Nepripravenosti v leteckej preprave tovaru	169
4.10.1.	Úvodom	169
4.10.2.	Pátracie postupy pri nedoručenom tovare	170
4.10.3.	Poškodený tovar	172
4.10.4.	Neprevzatie zásielky	174