

# INOVATÍVNY PRÍSTUP K HODNOTENIU SLUŽIEB V BIZNIS LETECTVE

## INNOVATIVE APPROACH TO THE EVALUATION OF THE BUSINESS AVIATION SERVICES

**Júlia Hankovská**  
ABS Jets  
K Letišti 549 – Hangár C  
161 00 Praha 6 – Ruzyně  
Česká republika  
julia.hankovska@gmail.com

**Benedikt Badánik**  
Katedra leteckej dopravy  
Žilinská univerzita v Žiline  
Univerzitná 8215/1  
010 26, Žilina  
benedikt.badanik@fpedas.uniza.sk

### Abstract

*The aim of the paper to analyze the current approach to the evaluation of services in the business aviation sector and to propose an innovative approach to the evaluation of these services with regard to selected aspects of passenger transport, especially their comfort. The paper describes a new approach that uses and processes operational data from questionnaire surveys among passengers and aims to improve services provided to passengers in the business aviation sector by examining the most important factors that affect passenger comfort in this segment. Paper also analyzes the degree of importance of individual factors for different types of passengers.*

### Key words

*passenger services, business aviation, innovation*

### 1. Úvod

Po rýchlosti, bezpečnosti a spoľahlivosti dopravného spojenia je komfort cestujúcich jedným z najdôležitejších faktorov ovplyvňujúcich spokojnosť cestujúcich v leteckej doprave. Potvrďuje to aj výskum Richardsa (1974), ktorý tvrdí, že len keď sa človek cíti komfortne je spokojný. Podľa Vinka (2012), komfort v letectve je spojený s interiérovým dizajnom kabíny a jej fyzikálnymi charakteristikami, ako aj s pozornosťou posádky a predletovými službami. Quehl (2001) tvrdí, že pocit komfortu je ovplyvnený veľkým množstvom fyzikálnych a psychologických faktorov. Špecifické postavenie má komfort cestujúcich v prípade biznis letectva. Komfort je dôležitým aspektom pri rozhodovaní cestujúceho využiť služby leteckých spoločností. (Bugaj et al., 2016). Tento článok mapuje špecifiká preferencií klientov biznis letectva, popisuje spôsoby ako k informáciám o špecifických preferenciách svojich klientov prístupujú letecké spoločnosti v biznis letectve a navrhuje inovatívny spôsob zlepšenia spracovania týchto informácií, za účelom ich využitia pri zvyšovaní komfortu cestujúcich.

Podľa Európskej Asociácie Biznis Letectva (EBAA, 2016) tvorili obchodné/súkromné lety v roku 2016 v Európe 7,5% všetkých letov, čo je nárast o 1,7% oproti roku 2015. Pred vypuknutím globálnej pandémie vírusu COVID19 sa očakávalo, že objem počtu letov obchodného letectva v Európe stúpne do roku 2020 na 35000 letov ročne (Eurocontrol, 2016), čo sa nepotvrdilo. Richards a Jacobson (1974) skúmali hodnotenia komfortu cestujúcimi vo vzťahu k ochote letieť znova. Výsledky ukázali, že 67% cestujúcich, ktorí sa cítili pohodlne počas letu sa doslova tešilo na ďalší let. A naopak, len 16% z cestujúcich, ktorí hodnotili let ako veľmi nekomfortný, bolo ochotných letieť znova. Aj Brauner (2006) tvrdí, že faktory komfortu spojené s prostredím lietadlovej kabíny sú súčasťou rozhodovacích kritérií cestujúcich pri výbere leteckej spoločnosti. Štúdia Dumura a kol. (2004) predpokladá, že let na

ktorom sa cestujúci cítia komfortne je bezpečnejší ako let, kde sa cestujúci cítia nepohodlne. Zlepšovanie služieb a procesov vedie k lojalite klientov a zvýšeniu bezpečnosti, preto je nevyhnutné mať spoľahlivé ukazovatele, prostredníctvom ktorých je možné kvalitu služieb v biznis letectve merať (Novák, 2006).

Kvalitu služieb poskytovaných v biznis letectve budeme v tomto článku vyhodnocovať použitím nasledovných techník skúmania: pozorovaním (priamym pozorovaním spôsobu poskytovania jednotlivých služieb alebo vyhľadávaním záznamov o poskytovaných službách, kapitola 4.1), rozhovorom (so zástupcami 10 spoločností z oblasti biznis letectva, kapitola 4.2) a vizualizáciou (Obrázky 2 a 4).

### 2. Súčasný stav

Quehl (2001) analyzoval faktory, ktoré najviac ovplyvňujú pocit komfortu cestujúcich v segmente biznis letectva.

*Tabuľka 1: Faktory komfortu cestujúcich biznis letectva. Zdroj: Autori.*

<b>Faktory ovplyvňujúce pocit komfortu cestujúcich biznis letectva</b>	<b>Podiel respondentov, pre ktorých mal daný faktor najväčší vplyv na pocit komfortu (v %)</b>
nízka hlučnosť	20,8
malé vibrácie	14,2
žiadne turbulencie	13,2
žiadne rušivé zvuky	11,3
pohodlné sedadlá	10,4
adekvátny priestor na nohy (pri sedení)	8,5
dobré služby a jedlo	7,5
príjemné prostredie (teplota a vlhkosť vzduchu)	5,7
tlak vzduchu v kabíne	2,8

miesto pri okne	1,9
pocit bezpečia	1,9
možnosť relaxu	0,9
čistota interiéru	0,9

Tabuľka 3 zobrazuje analýzu odpovedí 1134 respondentov na otázku, čo je pre nich najdôležitejšie, aby sa cítili pohodlne na palube.

Penning, Quehl a Rolny (2012) vo svojej štúdii tvrdia, že pocit komfortu cestujúcich v kabíne biznis lietadiel závisí od hladiny akustického hluku. V prípade akustického hluku však pocit komfortu cestujúcich na palube ovplyvňujú najmä rôzne frekvencie hluku. Zo štúdie vyplýva, že pri rovnakých hodnotách akustického hluku v kabíne lietadla sa cestujúci cítia najlepšie v zadnej časti kabíny.

Komfort je dôležitým aspektom pri lietaní a súvisí s tým aj to či si cestujúci rezervuje s rovnakou leteckou spoločnosťou let znovu (Matas, M. & Novak, A., 2008). Obzvlášť to platí v biznis letectve. Jemné faktory, ako pozornosť posádky, či predletový servis zohrávajú úlohu, ale fyzické vlastnosti, ako napríklad vlastnosti sedadla, sú rovnako dôležité. Existujú aj procesy, ktoré sa navzájom ovplyvňujú. Cestujúci sú si vedomí aspektov vplývajúcich na komfort, ako priestor na nohy, čistota, pozornosť posádky, či vlastnosti sedadla (Vink, 2012).

Brauer (2006) poukázal na to, že prostredie kabíny veľmi výrazne prispieva k dobrému menu leteckej spoločnosti medzi cestujúcimi a najmenej 35% cestujúcich na medzikontinentálnych letoch vychádza pri výbere leteckej spoločnosti z komfortu, a teda pochopenie rôznych aspektov pohodlia cestujúcich je rozhodujúce pre renomé a prevádzkové výsledky leteckých spoločností.

Štúdia Ahmadpoura (2016), zameriavajúca sa na komfort uvádza, že je potrebné odstrániť zdroje fyzického nepohodlia, aby bolo možné zabezpečiť komfort cestujúcich. Osem faktorov ovplyvňujúcich komfort sa všeobecne vzťahuje na veličiny komfort a diskomfort: pokoj, fyzická pohoda, spokojnosť, potešenie, sociálny faktor, estetika a asociácie.

Z práce Vinka (2011) vyplýva, že vnímanie pohodlia a nepohodlia v lietadle je ovplyvňované fyzickými a psychologickými aspektmi, objektom, prostredím a kontextom. S týmto tvrdením súhlasí aj Kolich (2008). Niektorí výskumníci zastávajú názor, že komfort a diskomfort sú odlišné javy, ktoré možno nezávisle merať a že neprítomnosť diskomfortu nemusí nutne znamenať prítomnosť komfortu (Sauter, 2005). Človek hrá dôležitú úlohu pri identifikácii aspektov komfortu (Vink, 2004). Jednotlivci majú rovnaké senzorické chápanie objektov, avšak rovnaké objekty vyvolávajú rôzne emócie súvisiace s variabilitou osobností (Van Haperen, 2004).

Nepohodlie je zložitý termín na definovanie. V závislosti od kontextu a účelu môže byť interpretovaný mnohými spôsobmi. Pre cestujúcich, ktorí nevykonávajú žiadne povinné úlohy, sa nepohodlie môže týkať všeobecného pocitu bolesti, neschopnosti zaspania a ťažkosti pri čítaní a písaní (Oborne, 1977).

Nepohodlie je spojené s biomechanickými faktormi (klíby, svalové kontrakcie, rozloženie tlaku) ktoré spôsobujú pocity bolesti, znečistenie, tuhosť a tak ďalej. Pocity diskomfortu sa

zvyšujú časom a únavou. Podľa Ahmadpour (2016), nepohodlie môže byť znížené odstránením fyzických obmedzení, ale to nevyhnutne neprináša pohodlie. Komfort je spojený s pocitom oddychu a blahobytu. Pocit pohodlia môže byť zosilnený estetickým dizajnom sedačky alebo priestoru. Neprítomnosť týchto pocitov však nebude viesť k nepohodlnosti, pretože k tomu sú nevyhnutné nepriaznivé biomechanické podmienky (Zhang, 1996).

Komfort cestujúcich je jedným z rozhodujúcich faktorov pri posudzovaní kvality služieb poskytovaných spoločnosťami v biznis letectve. Je to tiež jeden z hlavných rozhodovacích prvkov cestujúcich v biznis letectve pri výbere spoločnosti. Článok sa preto ďalej zaoberá inovatívnym návrhom systému využitia dát spojených s komfortom cestujúcich na zlepšenie služieb poskytovaných cestujúcim biznis letectva. Sledovanie, spracovávanie a využívanie dát má v súčasnosti čoraz väčší význam aj v sektore biznis letectva. Dôkazom sú aj výsledky narastajúcej implementácie tzv. Data Driven Company modelu, kedy všetky strategické rozhodnutia firmy sú prijímané na základe dát.

### 3. Súčasná prax zisťovania komfortu cestujúcich v biznis letectve

S cieľom získať informácie o súčasnom prístupe k faktorom komfortu v biznis letectve a o využívaní dát týkajúcich sa spokojnosti klientov a o zlepšovaní procesov vedúcim k zvyšovaniu komfortu cestujúcich sme absolvovali stretnutia s 13 odborníkmi z 10 spoločností biznis letectva lokalizovaných na československom trhu (ABS JETs, Eclair aviation, Charter Advisory, ELITE JET, Time Air, Airstream, 5StarJet Travel, JetBee Czech, AMF CZECH a Exclusive Tours).

Stretnutia prebiehali formou interview. Tvrdenia sa mierne odlišovali vzhľadom na to, či opýtaný pôsobí v leteckej spoločnosti, ktorá prenája svoje lietadlá alebo sprostredkúva (brokerage) lety a servis s tým spojený. Odchýlky boli však veľmi malé. Výsledky odpovedí na jednotlivé otázky sú spracované v kapitole 3.1.

#### 3.1. Čo klienti požadujú?

Na aké služby sa klienti pýtajú, prípadne aké služby požadujú pri požiadavke na spracovanie ponuky. Napríklad internet na palube, transport z a na letisko, čo obsahuje občerstvenie, prítomnosť letušky, čo je v cene a čo je za doplatok.

Z odpovedí odborníkov vyplýva, že biznis letectvo dosahuje takmer najvyššiu úroveň komfortu. Preto aj klienti očakávajú najvyššie vybavenie a služby najvyššej úrovne. Medzi najčastejšie vyhľadávané služby patrí<sup>2</sup>:

*Občerstvenie (catering)* je jedna z najčastejších požiadaviek. Niektoré spoločnosti majú určitú úroveň cateringu v cene, závisí od kategórie lietadla. Ďalšia možnosť je, že si klienti sami nadiktujú čo chcú. V lietadlách kde je vstavaná mikrovlnná rúra je možnosť aj teplého jedla, na obsluhu je už ale vhodná aj prítomnosť letušky. V tomto segmente dopravy je kladený veľký dôraz na kvalitu jedla. Občerstvenie uvedomelo

<sup>2</sup> Na základe osobných konzultácií so zástupcami spoločností: ABS Jets, Eclair Aviation, Charter Advisory, Elite Jet, Time Air, Airstream, 5StarJet Travel, JetBee Czech, AMF CZECH a Exclusive Tours.

prispôsobené na každý let so zreteľom na dĺžku letu a na klientov (hlavne ak sú to lojálni klienti) je jedným z faktorov, ktorého kvalitu dokáže letecká spoločnosť najviac ovplyvniť.

*Internet a telefón na palube.* Nie sú však štandardom vo väčšine kategórií lietadiel (až od kategórie tzv. large). Na kratšie lety klientom nechýba. Pýtajú sa na wifi, prípadne aspoň elektrickú zásuvku na dobíjanie elektronických zariadení.

*Prítomnosť letušky na palube.* Informácia o možnosti využitia služieb letušky na palube je zvyčajne poskytnutá zákazníkom pri vytvorení ponuky a teda skôr ako sa klienti opýtajú. Niektorí klienti si vyslovene neprajú prítomnosť letušky na palube, najmä kvôli rokovaniu a citlivým informáciám, kedy letuška narušuje súkromie. Východoeurópski klienti sa naopak pýtajú na letušky. Pri menších lietadlách je prítomnosť letušky na palube na úkor doletu (hlavne pri vyššom počte cestujúcich).

Klienti majú často požiadavky na rok výroby lietadla, či technický stav lietadla, prípadne aj nálet posádky, niekedy ich zaujíma zloženie posádky (či je v posádke žena). Majú radi rovnakých pilotov na letoch. Vek lietadiel je dôležitý faktor. Žiadajú si posádku, s ktorou už leteli (zo strany cestujúcich ide o vyjadrenie spokojnosti a dôvery ku konkrétnej posádke).

*Stretnutie na letisku.* Či už je to privítanie kapitánom, concierge, handlingovým agentom alebo aj pracovníkmi obchodného oddelenia, s ktorými klient komunikoval, prípadne aj viacerými zamestnancami spoločnosti. Dôležité je tiež presné dohodnutie miesta stretnutia a maximálne eliminovanie čakacej doby klienta. Pridanou hodnotou biznis letectva je čakanie na klienta, ak mešká.

Jednou z hlavných črt biznis letectva je súkromie, a preto aj klienti oceňujú prechod letiskom cez VIP prechody, prípadne oddelené odbavenie od komerčnej dopravy (Kazda, 2017).

Ďalším veľmi dôležitým faktorom pre mnohých klientov je možnosť prítomnosti zvierat na palube. Aj v biznis leteckej doprave sú obmedzenia pre pobyt zvierat na palube, ale miernejšie ako v komerčnej pravidelnej leteckej doprave. Mnohé spoločnosti majú limity na váhu zvierata – do 8kg, či podmienku prítomnosti kletky na palube z bezpečnostných dôvodov.

*Veľkosť lietadla* je faktor, ktorý je daný výlučne kategóriou lietadla a je ťažko ovplyvniteľný ale je pre klientov súkromného letectva dôležitý. Hlavne ženy majú pocit väčšieho komfortu vo väčšej priestrannejšej kabíne. Priestranosť ovplyvňuje aj rozloženie sedačiek a ďalšieho zariadenia.

Limity na objem a hmotnosť batožiny. Aj to môže byť rozhodujúci faktor pri voľbe lietadla. Napríklad rôzne športové výbavy ako lyžiarska výstroj, surf a pod.

*Toaleta na palube* sa zdá byť ako samozrejmosť ale pri nižšej kategórii lietadiel, kde je kabína pomerne malá sa toaleta síce nachádza ale je potrebné zväziť, či je jej využitie v takýchto lietadlách pre klientov komfortné.

Mini bar v lietadle je štandard, nachádza sa na palube pred každým letom plný, spravidla už v cene letu.

*Plne sklopiteľné sedadlá.* Ide o požiadavku klientov najmä na dlhých a ultra dlhých letoch.

*Fajčenie na palube* lietadla je faktor, ktorý je niektorými klientami vyhľadávaný a inými práve naopak, odmietaný. Významnú úlohu zohráva lokalita, z ktorej klienti pochádzajú. Napríklad v Rusku fajčenie na palube je vyhľadávané častejšie ako v iných krajinách Európy.

Niekedy sa klienti pýtajú na osobný zábavný systém. Skúsenejších klientov tiež zaujíma, či sú poplatky v cene.

*Technické medzipristátie,* klienti preferujú let bez technického medzipristátia, rovnako ako aj posádky.

Na noviny sa nepýtajú, ani sa nestážujú, že ich nemajú. V niektorých spoločnostiach sú štandardom ako malá náhrada internetu, aby si mali cestujúci čo čítať počas letu. Dôležitá je správna voľba jazyka novín.

*Kvety* od prípadu k prípadu, závisí od klienta, či je nový, či už lietal s niekým iným – subjektívne vyhodnotenie a rozhodnutie. Vzhľadom na malú kabínu sa kvety v malých lietadlách eliminujú.

*Správanie posádky.* Pri letoch bez letušky posádka dáva briefing pred letom a ak má možnosť venuje sa servírovaniu, nedá sa to ale zaručiť pre každý let.

Často platí, že ľudia sa nepýtajú, oceňujú to čo im ponúkne samotná spoločnosť, oceňujú individuálny a proaktívny prístup zamestnancov obchodného oddelenia. Takýto prístup je tiež aspekt, ktorý je pomerne ľahko ovplyvniteľný a môže súkromnej leteckej spoločnosti priniesť veľkú konkurenčnú výhodu najmä pri ponúkaní služieb lojálnym klientom.

V prípade akýchkoľvek komplikácií s letom, napríklad rôzne regulácie, obmedzenia, či poveternostné obmedzenia, zamestnanci spoločnosti musia hľadať vhodné alternatívy bez vyzvania klienta.

Najmä noví klienti oceňujú niečo navyše, napríklad komplimentku, či sekt zadarmo, alebo obdarovanie klienta spoločnosťou, keď má klient sviatok, či výročie. Napríklad: personalizovaná firemná čokoláda, a podobne.

#### **4. Inovatívny prístup k hodnoteniu služieb cestujúcim v biznis letectve**

V tejto časti článku popíšeme najdôležitejšie faktory komfortu, určíme ich kľúčové ukazovatele, spôsob získania potrebných dát z prevádzky a navrhne inovatívny systém využitia dát spojených s komfortom cestujúcich na zlepšenie služieb poskytovaných cestujúcim biznis letectva. Návrh systému využitia dát spojených s komfortom cestujúcich bol konzultovaný s odborníkmi z praxe (pozri poznámka pod čiarou na str. 2).

Výstižné zobrazovanie dát je jedno zo základných kritérií pre správne vyhodnotenie dát. V súčasnosti čoraz viac spoločností využíva spôsob riadenia tzv. „Data Driven Company“. Keď spoločnosť využíva tento prístup, znamená to, že prijíma strategické rozhodnutia na základe analýzy a interpretácie údajov. Prístup založený na údajoch umožňuje spoločnostiam skúmať a organizovať svoje dáta s cieľom lepšie slúžiť svojim zákazníkom a spotrebiteľom.

V tejto časti uvádzame návrh zobrazovania dát spojených s komfortom v kľúčovej oblasti „Lietadlo – vlastnosti kabíny

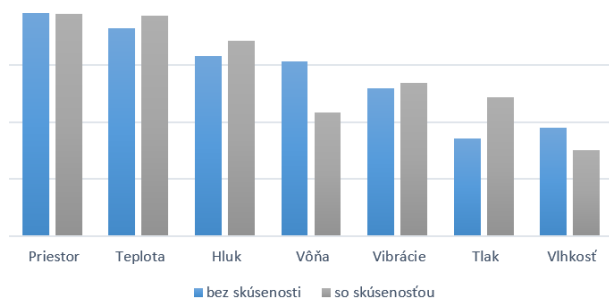
lietadla“ a na príklade demonštrujeme aj využitie týchto dát. Rovnakým spôsobom je možné spracovať aj iné kľúčové oblasti komfortu: „Let“ a „Ostatné služby“.

#### 4.1. Komfort cestujúcich vo vzťahu k vlastnostiam kabíny lietadla

Očakávanie cestujúcich s ohľadom na vlastnosti lietadla, ktorým letia a komfort, ktorý im lietadlo poskytuje sú rôzne. Všeobecne je možné konštatovať, že cestujúci, ktorí cestujú častejšie kladú vyššie nároky na komfort. Aby bolo možné stanoviť, ktoré faktory ovplyvňujú cestujúcich z hľadiska komfortu najviac, urobili sme dotazníkový prieskum. Zameriaval sa na zisťovanie faktorov, ktoré cestujúci považujú za najdôležitejšie pokiaľ ide o ich komfort na palube. Prieskumu sa zúčastnilo 189 respondentov, ktorí často lietajú (išlo o respondentov, ktorí vykonajú aspoň 10 spätočných ciest lietadlom ročne). 44% respondentov tvorili ženy, 56% mužů vo veku od 20 do 50+ rokov v geografickej oblasti strednej Európy. Nešlo len o cestujúcich v biznis leteckej doprave, ale aj cestujúcich, ktorí s takýmto typom lietania nemajú osobnú skúsenosť. Vznikajú dve skupiny respondentov a to cestujúci, ktorí nikdy nevyužili iný druh leteckej dopravy ako lety komerčných liniek a cestujúci, ktorí využívajú linky komerčných aerolínií ale majú minimálne jednu skúsenosť aj s biznis letectvom (38% respondentov prieskumu), a teda dokážu hodnotiť úroveň komfortu aj v segmente biznis letectva.

Dotazník obsahuje dva typy otázok. Jeden typ otázok (typ A) bol zameraný na hodnotenie dôležitosti faktorov v jednotlivých oblastiach. Druhý typ otázok (typ B) bol zameraný na zistenie vplyvu faktorov na komfort alebo diskomfort.

Typ A bol založený na číselnom hodnotení faktorov, pričom najvyšší počet bodov reprezentoval najvyššiu dôležitosť. Respondenti hodnotili dôležitosť jednotlivých faktorov stupňom 5 (najdôležitejší) až po stupeň 1 (najmenej dôležitý). Obrázok znázorňuje jednotlivé faktory, ovplyvňujúce komfort cestujúcich (zostupne zľava doprava) podľa dôležitosti, ktorú im pripisujú respondenti dotazníkového prieskumu.

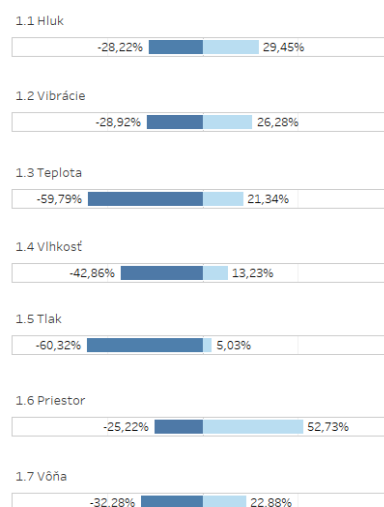


Obrázok 1: Vlastnosti kabíny lietadla, ovplyvňujúce komfort cestujúcich (zostupne zľava doprava) podľa dôležitosti, ktorú im pripisujú respondenti dotazníkového prieskumu (modrou farbou cestujúci bez skúsenosti s biznis letectvom, sivou farbou so skúsenosťou s biznis letectvom). Zdroj: Autori

Typ B pozostával z priradenia hodnoty komfort, diskomfort alebo štandard k jednotlivým tvrdeniam súvisiacim s hodnoteným faktorom, následne boli vytvorené percentuálne porovnania komfortu a diskomfortu k jednotlivým faktorom. Výsledky sú prezentované v jednotlivých oblastiach, kde mínusovými percentuálnymi hodnotami je označovaný diskomfort (tmavomodrá farba) a kladnými percentuálnymi

hodnotami je označený komfort (svetlomodrá farba) (Obrázok 2).

Obrázok znázorňuje ako faktory vlhkosť a tlak ovplyvňujú pohodlie cestujúcich hlavne v negatívnom zmysle. Na dostupnej škále – diskomfort, štandard a komfort sú tieto ukazovatele pozorované najmä v negatívnej a neutrálnej časti. Práve tieto dva aspekty sú tiež hodnotené za najmenej dôležité. Teplota má tiež takmer 60% na strane diskomfortu ale aj strana komfortu už zaznamenáva nárast na viac ako 20%. Priestor zobrazuje vysoký pocit komfortu v prípadoch, keď mali respondenti voľný prechod do uličky, či samostatné sedadlo, avšak až 76% sa cítilo nekomfortne v prípade, že nemali dostatočný priestor pre nohy.

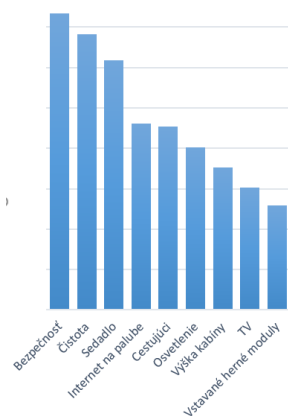


Obrázok 2: Percentuálny podiel respondentov, pre ktorých jednotlivé faktory znamenajú komfort (svetlomodrá farba), resp. diskomfort (tmavomodrá farba). Zdroj: Autor.

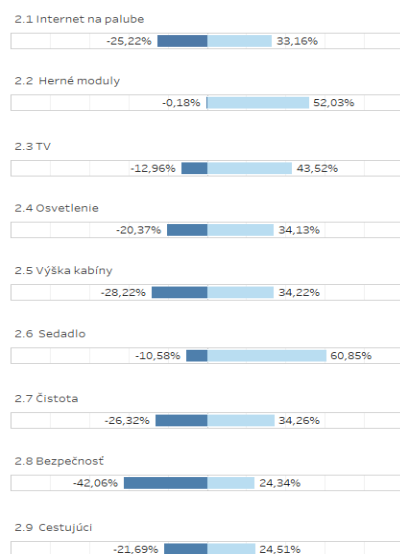
#### 4.2. Komfort cestujúcich vo vzťahu k vybaveniu lietadla

Nasledujúca časť popisuje vplyv vybavenia lietadla na vnímanie komfortu zo strany cestujúcich. V tejto oblasti celkom dominujú faktory bezpečnosť, čistota a vlastnosti sedadla pre cestujúceho. Bezpečnosť sa v tejto práci vníma najmä vo vzťahu k prítomnosti a dostupnosti bezpečnostných pomôcok v núdzových prípadoch. Čistota a vlastnosti sedadla (nie jeho umiestnenie v kabíne) nie je potrebné bližšie špecifikovať. Na ďalších miestach sú internet na palube a prítomnosť iných cestujúcich na palube. V posledných rokoch je internet, ako faktor ovplyvňujúci komfort vnímaný cestujúcimi ako čoraz dôležitejší. Mnoho ľudí ho už dokonca považuje za štandardnú službu poskytovanú spoločnosťou. Výška kabíny a osvetlenie na palube sú ďalšie faktory v poradí, ktoré vplyvajú na cestujúcich počas ich cesty. Osvetlenie je výrazným aspektom najmä počas nočných letov. Cestujúci pociťujú nepohodlie, ak osvetlenie nemôžu žiadnym spôsobom ovplyvniť. Farebné osvetlenie, ktoré na prvý pohľad by mohlo pôsobiť ako výhoda, vyvoláva skôr negatívne pocity na palube lietadla. Na posledných miestach v hodnotení dôležitosti sú televízne obrazovky a vstavané osobné zábavné systémy. Výsledky na obrázku **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.** naznačujú, že prítomnosť osobného zábavného systému na palube nemá

zásadný negatívny vplyv na cestujúcich. Neprítomnosť monitorov letu môže vyvolať diskomfort, napríklad u cestujúcich, ktorí sú zvyknutí sledovať priebeh letu na obrazovkách. Nedostatočná výška kabíny lietadla (neumožňujúca klientovi pobyt na palube vo vzpriamenej polohe) je veľkým počtom cestujúcich (80% klientov) vnímaná negatívne. Naopak len približne u polovice respondentov je vysoká kabína vnímaná ako komfort, druhá polovica ju považuje za štandard.



Obrázok 3: Vybavenie kabíny a iné faktory, ovplyvňujúce komfort cestujúcich počas letu (zostupne zľava doprava) podľa dôležitosti, ktorú im pripisujú respondenti dotazníkového prieskumu. Zdroj: Autori.



Obrázok 4: Percentuálny podiel respondentov, pre ktorých jednotlivé faktory znamenajú komfort (svetlomodrá farba), resp. diskomfort (tmavomodrá farba). Zdroj: Autori

Dotazníkový prieskum zisťoval dôležitosť aj ďalších faktorov ovplyvňujúcich komfort cestujúcich biznis letectva. išlo o profesionalitu a prívetivosť palubného personálu, dostupnosť doplnkových služieb a včasnú a presnú informáciu súvisiacich s letom. Výsledky z týchto oblastí v článku neuvádzame.

## 5. Záver

Z dotazníkového prieskumu bolo určených celkom 28 faktorov (Tabuľka), ktoré majú podstatný vplyv na komfort cestujúcich v biznis letectve.

Tabuľka 2: Faktory komfortu cestujúcich biznis letectva a spôsob získavania informácií o jednotlivých faktoroch. Zdroj: Autori.

Faktory ovplyvňujúce komfort cestujúcich v biznis letectve	Spôsob získavania dát
Internet na palube	IT monitorovanie / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Telefón na palube	IT monitorovanie / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Catering	Evidencia posádkou / Spätná väzba od klientov
Letuška	Spätná väzba od klientov / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Rok výroby lietadiel	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Nálet posádky	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Individuálna starostlivosť	Spätná väzba od klientov
Stretnutie na letisku	Evidencia posádkou / Spätná väzba od klientov
Zvieratá	Spätná väzba od klientov / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Fajčenie - zákaz	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Maličkosť (prekvapenie)	Evidencia posádkou / Spätná väzba od klientov
Veľkosť lietadla	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Toaleta	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Doplnkové služby (transport)	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
VIP odbavenie	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Bar v lietadle	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Entertainment	IT monitorovanie / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Polohovateľné sedadlá	Evidencia posádkou / Spätná väzba od klientov
Noviny	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Kvety	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Správanie posádok	Spätná väzba od klientov
Fuel stopy	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Batožina	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Súkromie	Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Čistota	Spätná väzba od klientov
Flexibilita	IT monitorovanie / Zaznamenávanie obchodných zástupcov
Správanie obchodných zástupcov	Spätná väzba od klientov
Organizácia	IT monitorovanie / Zaznamenávanie obchodných zástupcov

Prieskum priradil jednotlivým faktorom dôležitosť. Vyplývajú z rozhovorov, jednotlivé faktory je účelnejšie zoskupovať do 3 kľúčových oblastí: vlastnosti lietadla, let a ostatné služby. Výsledky ukázali, že najdôležitejšími faktormi ovplyvňujúcimi komfort cestujúcich v biznis letectve sú flexibilita itinerára, správanie sa posádok, čistota interiéru lietadla, organizácia letu, individuálna starostlivosť a catering.

Inovatívny prístup k hodnoteniu faktorov komfortu v biznis letectve spočíva v tom, že každému faktoru sú na základe údajov, ktoré faktor opisujú zadané indikátory, ktoré reflektujú úroveň faktora. Základom kľúčových ukazovateľov sú dáta, podporné merania, ktoré sú evidované a spracovávané. Spôsoby akými je možné tieto dáta získavať sú napr.: evidencia posádkou, zaznamenávanie obchodnými zástupcami, IT monitorovaním a evidenciou a tiež spätnou väzbou od klientov, toto je však spontánny, nepravidelný a nepovinný spôsob, na ktorý sa nie je možné plnohodnotne spoľahnúť. Ako bolo potvrdené aj zástupcami spoločností, priamy prieskum u klientov nie je možné využívať pravidelne, dokonca aj jednorazový prieskum vidia problematicky.

Na záver je možné konštatovať, že faktory komfortu ako subjektívnej oblasti je možné merať cez stanovené kľúčové ukazovatele a podporné merania získavajúce dáta k výpočtu kľúčových ukazovateľov môžu byť stanovované bez priameho prieskumu cestujúcich, čím je eliminovaná subjektívnosť a vďaka zvýšenej objektívnosti výsledkov, môžu byť výsledky využívané aj ďalšími oddeleniami spoločnosti.

Predmetom ďalšieho výskumu v oblasti kvality služieb poskytovaných v sektore biznis letectva môže byť návrh efektívneho spôsobu uplatňovania aspektov najviac ovplyvňujúcich kvalitu služieb v biznis letectve už pri vytváraní produktového portfólia jednotlivých prevádzkovateľov. Skúmané ukazovatele (prezentované v tejto práci) môžu poslúžiť pri stanovovaní dôležitosti jednotlivých súčastí produktu prevádzkovateľa biznis leteckej dopravy a segmentácii trhu.

## Referencie

- Ahmadpour, N. & Lindgaard, G. 2016, "Aircraft passenger comfort experience: Underlying factors and differentiation from discomfort", *Applied Ergonomics* 52 (2016) 301-308.
- Brauer, K., 2006, "What is it worth?", [PowerPoint slides]. In: *Aircraft Interior EXPO'06, April 4, 2006, Hamburg, Germany*.
- Bugaj, M., et al., 2016, "International environment analysis - basic assumption for effective international marketing in globalized economy", *Autobusy: technika, eksploatacja, systemy transportowe*. - ISSN 1509-5878.
- Dumur, E., Barnard, Y. & Boy, G., 2004, "Designing for comfort." , *Maastricht, the Netherlands: Shaker Publishing*, 111–127.

- EBAA, 2016, "European Country Profile", [Online]. Dostupné: <http://www.ebaa.org/en/facts-figures/bizav-country-profiles-2015-2016.aspx>. [Cit. 23 August 2017]
- Eurocontrol Statfor, 2016, "Network Business Intelligence", [Online]. Dostupné: <https://ext.eurocontrol.int/analytics/saw.dll?Dashboard> [Cit. 23 August 2017]
- Hankovská J., 2016, "Aircraft Operation in Business Aviation", *New Trends in Civil Aviation 2016 Conference*.
- Hankovská J., 2016, "Business Aviation Management and Market", *Perners Contacts Conference*.
- Hankovská J., 2017, "Opportunities and Limits in Business Aviation", *INAIR 2017, 6th International Conference on Air Transport*.
- Hankovská J., 2017, "Services in Business Aviation", *Perners Contacts Conference*.
- Kazda, A., 2017, "Airport Planning and Design – Legal and Professional Competence Requirements", *Civil and Environmental Engineering, Volume 13: Issue 2; Published online: 30 Nov 2017; DOI: <https://doi.org/10.1515/cee-2017-0019>*;
- Kolich M. A., 2008, "Conceptual framework proposed to formalize the scientific investigation of automobile seat comfort.", *Applied Ergonomics* 2008;39:15-27.
- Larry G. Richards, Ira D. Jacobson, 1974, "Ride Quality Evaluation 1: Questionnaire Studies of Airline Passenger Comfort", *Department of Engineering Science and Systems, University of Virginia*.
- Matas, M., Novak, A., 2008, "Models of processes as components of air passenger flow model.", *Komunikacie*, 10(2), 50-54.
- Novák, A., 2006, "Modern telecommunication networks in the aeronautical telecommunication network." *Aviation*, 10(4), 14-17. doi:10.1080/16487788.2006.9635942
- Oborne, D. J., 1977, "Vibration and passenger comfort.", *Applied Ergonomics*, 8, 97-101.
- Quehl, J., 2001, "Comfort studies on aircraft interior sound and vibration.", *University Oldenburg*.
- Sauter SL, et al., 2005, "Musculoskeletal Discomfort Surveys Used at NIOSH.", *Handbook of Human Factors and Ergonomics Methods*. London: CRC Press; 2005.
- Pennig, S., Quehl, J. & Rolny, V., 2012, "Effects of aircraft cabin noise on passenger comfort.", *Ergonomics*, 1252-1265, DOI: 10.1080/00140139.2012.703698.
- Van Haperen BJA, et al., 2004, "Concept of a Future Nissan Car Interior.", In: *Vink P. Comfort and Design: Principles and Good Practice*. London: CRC Press, 2004.
- Vink P, Bazley C, Kamp I, & Blok M., 2012, "Possibilities to improve the air-craft interior comfort experience.", *Applied Ergonomics* 2012;43(2):354-359.

- Vink P, & Brauer K., 2011, "Aircraft interior comfort and design.", *EUA: CRC Press; 2011. pp. 121.*
- Vink P, Looze M. P. & Kuijt-Evers LFM., 2004, "Theory of Comfort.", *In: Vink P. Comfort and Design: Principles and Good Practice, 2004.*
- Wexler S., Shaffer J. & Cotgreave A., 2017, "The Big Book of Dashboards," 2017, *Published by John Wiley & Sons, ISBN 978-1-119-28278-5*
- Zhang L., M. G., Helander, C. & Drury, G., 1996, "Identifying Factors of Comfort and Discomfort in Sitting", *The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society* 1996 38: 377.