

UNIVERZITA KARLOVA v PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut komunikačních studií a žurnalistiky

Katedra marketingové komunikace a public relations

Daniela Miketová

**Komunikační aktivity letiště Praha-
Ruzyně od roku 2007 do současnosti**

Bakalářská práce

Praha 2011

Autor práce: **Daniela Miketová**

Vedoucí práce: **PhDr. Nora Dolanská, MBA**

Rok obhajoby: **2011**

Bibliografický záznam

MIKETOVÁ, Daniela. *Komunikační aktivity letiště Praha-Ruzyně od roku 2007 do současnosti*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Katedra marketingové komunikace a public relations, 2011. 60 s. Vedoucí diplomové práce: PhDr. Nora Dolanská, MBA.

Anotace

Diplomová práce „Komunikační aktivity letiště Praha-Ruzyně od roku 2007 do současnosti“ mapuje způsob, jakým se společnost Letiště Praha staví k marketingové komunikaci za obsažené období. Jelikož je práce vázaná na veřejně dostupné prameny, popisuje obsáhleji komunikaci směřující k veřejnosti a komunikaci k partnerům mapuje jen do té míry, do jaké ji uvádějí veřejné zdroje; nemluvě o komunikaci k zaměstnancům společnosti, o které existuje opravdu velice málo informací. Práce se snaží vymezit cílové skupiny tak, jak je oslovují jednotlivé složky marketingové komunikace. Je třeba zdůraznit, že v současné době dochází k integraci jednotlivých nástrojů marketingového mixu. Proto od sebe nelze striktně oddělit reklamu a PR a obě složky jsou do sebe vzájemně provázané. Jednotlivé kampaně popsané v této práci nesou přívlastek komunikační a jsou kompilací jednotlivých nástrojů obracejících se na veřejnost, partnery a zaměstnance. Stejně tak často vznikají spoluprací mezi více agenturami. Zcela zásadní je pro Letiště Praha komunikace vlivu na životní prostředí a na život lidí v bezprostřední blízkosti, které se práce dopodrobna věnuje a popřípadě hodnotí.

Annotation

Diploma thesis "Communication Activities of Prague Airport since 2007 till Present" charts the way the company have been building its marketing communications activities in the studied period. Since the thesis depends on publicly available sources, it more fully describes the communication towards the public audiences while the communication towards partners is mapped only with regard to public information. Due to the same reason the thesis contains a very few facts about a communication between company and employees. The thesis tries to define the target audiences as they are addressed by the various components of airport's communication. It should be noted that at present there is integration of the various instruments of the marketing mix. For

this reason advertising and PR can not be strictly distinguished, because these two components are interrelated to each other. Each campaign described in this work carries the attribute of communication and they are a compilation of tools turned to the public, partners and employees. Likewise, often there is a collaboration between several agencies. The communication of airport's environmental impact and impact onto the lives of people in the vicinity is essential and this kind of communication is essential for proper functioning of the company.

Klíčová slova

marketingová komunikace, public relations, corporate social responsibility, komunikace se stakeholders, komunikační aktivity státních podniků, Letiště Praha, mezinárodní letiště, marketing cestovního ruchu

Keywords

marketing communications, public relations, corporate social responsibility, communication with stakeholders, communication of state-owned companies, Prague Airport, international airport, tourism marketing

Rozsah práce

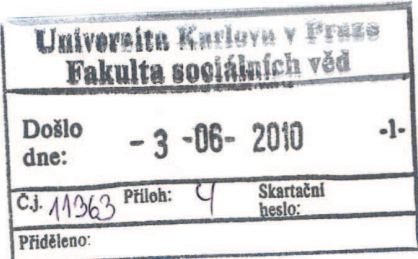
Vlastní text práce bez anotací a příloh má celkem 77 268 znaků s mezerami, tj. 42 normostran.

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu a studia.

v Praze dne

Daniela Miketová

Institut komunikačních studií a žurnalistiky UK FSV Teze BAKALÁŘSKÉ diplomové práce	
TUTO ČÁST VYPLŇUJE STUDENT/KA:	
Příjmení a jméno diplomantky/diplomanta: Daniela Miketová	Razítko podatelny: 
Imatrikulační ročník diplomantky/diplomanta: 2008	
E-mail diplomantky/diplomanta: Daniela.Miketova@seznam.cz	
Studijní obor/typ studia: Marketingová komunikace a public relations / prezenční	
Předpokládaný název práce v češtině: Komunikační aktivity letiště Praha-Ruzyně od roku 2007 do současnosti.	
Předpokládaný název práce v angličtině: Communication Activities of Prague Airport since 2007 till present.	
Předpokládaný termín dokončení (semestr, školní rok – vzor: ZS 2012): (diplomovou práci je možné odevzdat <u>nejdříve po dvou semestrech</u> od schválení tezí, tedy teze schválené v LS 2010/2011 umožňují obhajovat práci nejdříve v LS 2011/2012) LS 2011	
Základní charakteristika tématu a předpokládaný cíl práce (max. 1000 znaků): Tato bakalářská diplomová práce se bude snažit zmapovat způsoby, jakými Letiště Praha komunikuje s veřejností a také v segmentu B2B. Letiště Praha bylo zvoleno, protože se jedná o společnost, kde je majoritním vlastníkem stát, a také z důvodu, že je vlastně jediným plnohodnotným mezinárodním letištem České republiky. Z těchto dvou důvodů můžeme nabývat dojmu, že se jedná o společnost, která nemá zapotřebí příliš komunikovat s jednotlivými segmenty, avšak opak je pravdou. Práce se v prvé řadě bude snažit rozdělit cílové skupiny tohoto subjektu a přiřadit k nim jednotlivé komunikační aktivity. V oblasti reklamy se bude zaměřovat na novou kampaň Prague Loves You, která byla spuštěná na jaře 2010. V oblasti PR se zaměří především na oblast Corporate social responsibility a to na hlavní programy zlepšování vztahů se stakeholders – „Dobré sousedství“ a „Žijeme společně“, jenž byly zahájeny v roce 2007. Práce se také okrajově dotkne dalších součástí PR a ostatních komunikačních aktivit. Předpokládaným cílem je zmapovat dané komunikační aktivity, popřípadě vyhodnotit jejich vhodnost pro tuto společnost.	
Předpokládaná struktura práce (rozdělení do jednotlivých kapitol a podkapitol se stručnou charakteristikou jejich obsahu): 1. Úvod 2. O společnosti Letiště Praha, a. s. 2.1. Velice stručná historie společnosti 2.2. Oblasti činnosti společnosti 2.3. Rozdělení zákazníků společnosti 2.4. Hlavní konkurenti a spojenci společnosti 2.4.1. ostatní mezinárodní letiště v ČR 2.4.2. Letecké aliance 3. Marketingová komunikace – komerční komunikace 3.1. Reklama 3.1.1. Kampaň Prague loves you 3.2. PR 3.2.1. interní 3.2.1.1. corporate identity 3.2.2. externí	

- 3.2.2.1. corporate social responsibility (komunikace kompenzace negativních externalit, vztahy se stakeholders)
 - 3.2.2.1.1. Péče o životní prostředí
 - 3.2.2.1.2. CDM - Collaborative Decision Making – plán pro harmonizaci a optimalizaci letecké přepravy
 - 3.2.2.1.3. vztahy s okolím
 - 3.2.2.1.3.1. „Žijeme společně“
 - 3.2.2.1.3.2. „Dobré sousedství“
 - 3.2.2.1.3.3. Vliv plánovaného prodeje letiště na vnímání veřejnosti
- 3.2.2.2. krizová komunikace
 - 3.2.2.2.1. plány pro případ závažné havárie
 - 3.2.2.2.2. mediální ohlasy neočekávaných událostí a úloha LP při jejich ovlivňování
- 3.3. Event marketing
 - 3.3.1. výstavy pořádané v prostorách LP
- 4. Závěr

Vymezení zpracovávaného materiálu (např. konkrétní titul periodika a období, za které bude analyzován):

Archiv monitoringu médií Newton Media research od roku 2007 (novinové články, přepis televizních a rozhlasových spotů)

Tiskové zprávy vydané Letištěm Praha od roku 2007

Výroční zprávy Letiště Praha od roku 2007

Profil společnosti 2008-2009

Archiv aktualit Letiště Praha

Časopis Spolu, vydávaný Letištěm Praha pro obyvatele okolních obcí, od roku 2007

Guide for Airlines Brochure vydaná Letištěm Praha na podporu kampaně Prague Loves You

Postup (technika) při zpracování materiálu:

Deskripce

Základní literatura (nejméně 5 nejdůležitějších titulů k tématu a způsobu jeho zpracování; u všech titulů je nutné uvést stručnou anotaci na 2-5 řádků):

Clarke L. Caywood. Public relations : řízená komunikace podniku s veřejností: osvědčené metody a . Vyd. 1 . - Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4

Kniha zabývající se teorií Public relations obecně, hovoří o historii PR v kontextu vývoje médií, o důležitosti jednotlivých součástí PR, o integraci PR a marketingu, aj. Dále se podrobněji zabývá jednotlivými druhy PR, jakými jsou investor relations, issues management a ochrana životního prostředí. Kniha zde hovoří i o konkrétních případech využití PR v určitých sférách podnikání (farmaceutický průmysl, poradenské služby, hotelnictví, sportovní průmysl, státní správa, zájmové asociace).

Dudáček, L. *Dopravní letiště Prahy, 1918 – 1946*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 1998. 192 s. ISBN 80-902238-4-2

Publikace mapující nejstarší historii vzniku pražských letišť Ruzyně a Kbely v rámci vývoje československého letectví od roku 1918 do roku 1946. Kniha kromě textu obsahuje i obrazový doprovod jednotlivých dopravních letadel včetně jejich technických parametrů, dále také nákresy letišť mapující jejich stavební vývoj.

Dudáček, L. *Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9

Tato kniha navazuje na autorovu předchozí publikaci a mapuje vývoj především pražského letiště Ruzyně, a to od roku 1946 zhruba do roku 2000. Autor zde popisuje následky, které vyvolala změna režimu a zestátnění tohoto odvětví hospodářství. Hovoří se zde o jednotlivých etapách výstavby ruzyňského letiště i o jeho vývoji po roce 1989.

Dudáček, L. *Dopravní letiště Prahy, 2001 – 2005*. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2005. 248 s. ISBN 80-86524-09-4

Prozatím poslední autorova kniha popisující vývoj pražských letišť v posledních letech, tentokrát i v mezinárodním kontextu.

Horner, S., Swarbrooke, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času : aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2003 . 486 s. ISBN 80-247-0202-9

Kniha teoreticky pojednává o základních pojmech z oblasti marketingu služeb. Tyto poznatky posléze aplikuje na jednotlivé oblasti

cestovního ruchu (volný čas, stravování, ubytování, cestovní kanceláře, aj.). Kniha se snaží o propojení vnímání cestovního ruchu a jeho služeb ve společném celoevropském kontextu.

Diplomové práce k tématu (seznam bakalářských, magisterských a doktorských prací, které byly k tématu obhájeny na UK, případně dalších oborově blízkých fakultách či vysokých školách za posledních pět let)

Václav Březina. Ochrana spotřebitele v letecké dopravě. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2008.

Monika Bystrická. Bakalářská práce: Marketingový mix Letiště Praha. Česká zemědělská univerzita v Praze, 2007.

Klára Havlíčková. Osobní letecká doprava v České republice. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Ekonomika a management / Management. 2008.

František Herynk. Směry vývoje letecké dopravy (se zaměřením na ČR). Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Ekonomika a management / Podniková ekonomika a management. 2008.

Lukáš Hovorka: Analýza a návrh komunikační strategie společnosti ČSA a.s.. Vysoká škola ekonomická v Praze: magisterský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2008.

Aneta Jeklová. Význam letecké dopravy a jejich služeb v současném cestovním ruchu. Vysoká škola polytechnická Jihlava: bakalářský studijní program / obor: *Ekonomika a management / Cestovní ruch. 2010.*

Lucie Kosinová. Současné trendy v letecké dopravě. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Cestovní ruch a regionální rozvoj. 2008.

Nikola Kreislová. Návrh strategie rozvoje letiště. Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta: bakalářský studijní program / obor: Ekonomika a management / Marketing a obchod. 2008. (není jasné, zda je obhájeno)

Bc. Tomáš Malík. Personální řízení zaměstnanců-pilotů a interní komunikace ve firmě České aerolinie, a.s.. Vysoká škola finanční a správní: bakalářský studijní program / obor: Ekonomika a management / Řízení podniku a podnikové finance. 2006.

Ing. Jana Marková. České aerolinie – analýza marketingového komunikačního mixu. Vysoká škola finanční a správní, magisterský studijní program / obor: Ekonomika a management / Řízení podniku a podnikové finance. 2009.

Ivana Nováková. Řízení služeb v letecké dopravě. Jihočeská univerzita v Českých

Budějovicích: Zemědělská fakulta: magisterský studijní program / obor: Zemědělské inženýrství / Provozně podnikatelský obor. 2008.

Barbara Oberreiterová. Komunikační strategie leteckých společností. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2008.

Monika Pirnerová. Analýza vybraných leteckých společností a jejich postavení na trhu. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Cestovní ruch a regionální rozvoj. 2008.

Petra Remešová. Analýza informačního systému letiště. Bankovní institut vysoká škola: bakalářský studijní program: Bankovnínictví / Informační technologie. 2006.

Irena Řezníčková. Marketing v letecké dopravě. Vysoká škola ekonomická v Praze: magisterský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2008.

Bc. Jaroslav Škach. Vztah zaměstnance k firmě a jejím zájmům Letiště Praha. Vysoká škola finanční a správní: bakalářský studijní program / obor: Ekonomika a management / Řízení podniku a podnikové finance. 2008.

Karel Šůcha. Firemní kultura v ČSA a.s.. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2008.

Saida Teleuova. Komunikační strategie ČSA. Vysoká škola ekonomická v Praze: bakalářský studijní program / obor: Mezinárodní ekonomické vztahy / Mezinárodní obchod. 2009.

Lenka Večerníková. Letiště České republiky a jejich vliv na cestovní ruch. Vysoká škola ekonomická v Praze: magisterský studijní program / obor: Hospodářská politika a správa / Regionalistika a veřejná správa. 2009.

Datum / Podpis studenta/ky

3.6.2010

Milubova!

TUTO ČÁST VYPLŇUJE PEDAGOG/PEDAGOŽKA:

Doporučení k tématu, struktuře a technice zpracování materiálu:

Případné doporučení dalších titulů literatury předepsané ke zpracování tématu:

Potvrzuji, že výše uvedené teze jsem s jejich autorem/kou konzultoval(a) a že téma odpovídá mému oborovému zaměření a oblasti odborné práce, kterou na UK FSV vykonávám.

Souhlasím s tím, že budu vedoucí(m) této práce.

DR. NORA DOLANSKÁ, MBA 3.6.2010

Příjmení a jméno pedagožky/pedagoga

Datum / Podpis pedagožky/pedagoga

TEZE JE NUTNO ODEVZDAT VYTIŠTĚNÉ, PODEPSANÉ A VE DVOU VYHOTOVENÍCH DO TERMÍNU UVEDENÉHO V HARMONOGRAMU PŘÍSLUŠNÉHO AKADEMICKÉHO ROKU, A TO PROSTŘEDNICTVÍM PODATELNY UK FSV. PŘIJATÉ TEZE JE NUTNÉ SI VYZVEDNOUT V SEKRETARIÁTU PŘÍSLUŠNÉ KATEDRY A NECHAT VEVÁZAT DO OBOU KOPÍÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE.

TEZE DOPORUČENÉ PEDAGOGEM/PEDAGOŽKOU BUDE VEDENÍ IKSŽ POUZE BRÁT NA VĚDOMÍ, TEZE PODÁVANÉ STUDENTEM SAMOSTATNĚ BUDE PROJEDNÁVAT.

Obsah

1. ÚVOD	12
2. O SPOLEČNOSTI LETIŠTĚ PRAHA, A. S.	13
2.1. VELICE STRUČNÁ HISTORIE SPOLEČNOSTI	13
2.2. OBLASTI ČINNOSTI SPOLEČNOSTI.....	19
2.3. ROZDĚLENÍ ZÁKAZNÍKŮ SPOLEČNOSTI	19
2.3.1.1. Rozhodovací proces a možnost jeho ovlivnění	20
2.4. HLAVNÍ KONKURENTI A SPOJENCI SPOLEČNOSTI	21
2.4.1. Ostatní mezinárodní letiště v ČR.....	23
2.4.2. Letecké aliance.....	24
3. MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE – KOMERČNÍ KOMUNIKACE	26
3.1. REKLAMA.....	27
3.1.1. Kampaň <i>Užívejte si cestování</i>	28
3.1.2. Kampaň <i>Prague loves you</i>	29
3.1.3. Kampaň <i>All you need is Prague</i>	29
3.1.4. Kampaň <i>Svět na dosah</i>	30
Shrnutí reklama:.....	30
3.2. PR	31
3.2.1. Interní.....	32
3.2.1.1. Corporate identity	32
3.2.2. Externí.....	33
3.2.2.1. Corporate social responsibility (komunikace kompenzace negativních externalit, vztahy se stakeholders)	35
3.2.2.1.1. Péče o životní prostředí.....	35
3.2.2.1.2. CDM - Collaborative Decision Making – plán pro harmonizaci a optimalizaci letecké přepravy	37
3.2.2.1.3. Vztahy s okolím.....	38
3.2.2.1.3.1. „Žijeme zde společně“	39
3.2.2.1.3.2. „Dobré sousedství“	40
3.2.2.2. Krizová komunikace	41
3.2.2.2.1. Plány pro případ závažné havárie	42
3.2.2.2.2. Mediální ohlasy neočekávaných událostí a úloha LP při jejich ovlivňování	43
3.3. EVENT MARKETING	45
3.3.1. <i>Výstavy pořádané v prostorách LP</i>	46
4. ZÁVĚR.....	50
SUMMARY	51
POUŽITÁ LITERATURA.....	52
OBRÁZKY	60

1. Úvod

V posledních letech se objevuje celá řada závěrečných vysokoškolských prací, které si jako téma zvolily pražské mezinárodní letiště. V drtivě většině se jedná o práce z ekonomicky zaměřených oborů, čemuž odpovídá i obsah.

Cílem této práce je především komplexní pohled na komunikační aktivity Letiště Praha směřující k různým cílovým skupinám. Ruzyňské letiště mě zaujalo z toho důvodu, že velké státem vlastněné podniky budí vždy trochu kontroverzi ve vnímání veřejnosti. Letiště Praha je podnik ve vlastnictví státu s převažujícím monopolem v mezinárodní letecké dopravě v České republice. Tyto dva fakty – tedy velikost oproti dalším českým mezinárodní letištím a stoprocentní vlastnický podíl státu Česká republika – budí dojem, že komunikace v tomto případě zkrátka není zapotřebí. I když komunikační aktivity Ruzyň nejsou na první pohled příliš viditelné, určitě nejsou zanedbatelné. Byť historie ruzyňského letiště sahá daleko do minulosti, otázka komunikace je záležitostí jeho vývoje až po roce 1989, intenzivní komunikace dnešní podoby pak spíše poslední dekády. Nové trendy v komunikaci nutí velké firmy udržovat neustálý komunikační tok směrem k veřejnosti, partnerům i zaměstnancům. Jakým způsobem se tohoto úkolu zhostilo letiště Ruzyň? O tom bude pojednávat tato práce.

2. O společnosti Letiště Praha, a. s.

Ruzyňské letiště slouží české veřejnosti více jak 70 let. Byť je po celou tuto dobu vnímáno jako nedílná součást Prahy, není od svého počátku provozováno jedinou společností. Současný provozovatel letiště spravuje poměrně krátce.

„Společnost Letiště Praha, a. s. vznikla v únoru 2008 v rámci privatizační transformace ze státního podniku Správa Letiště Praha, s .p. k 1. 12. 2008 došlo v souladu s usnesením vlády České republiky číslo 888 ze dne 9. července 2008 k vložení téměř veškerého majetku státního podniku Správa Letiště Praha s. p. do základního kapitálu akciové společnosti Letiště Praha. K tomuto dni Letiště Praha, a. s. převzala veškerá práva a povinnosti stávajícího státního podniku, jakož i zaměstnance, podnikatelská povolení, certifikace, licence i všechny procesy a zdroje potřebné pro fungování letiště. Jediným akcionářem akciové společnosti je Česká republika - Ministerstvo financí. Orgány akciové společnosti tvoří pětičlenné představenstvo a dozorčí rada.“¹

2.1. Velice stručná historie společnosti

V této kapitole se pokusím stručně nastínit historický vývoj Letiště Praha. Vzhledem k tomu, že pan ing. Lubomír Dudáček této problematice věnoval celé tři knihy, bude to úkol poměrně nelehký. Budu se snažit vystihnout klíčové momenty pro pražské letiště a také momenty, které spadají do problematiky marketingové komunikace.

V období před vznikem Československa neměla Praha žádné oficiální letiště. Před 1. světovou válkou bylo příležitostně využíváno dostihové **závodiště v Chuchli**. Poválečný rozvoj letectví si vyžádal urychlené řešení problematiky pražského letiště, a tak se nakonec v první polovině 20. let začalo s budováním letiště nad Vysočansko-Letňanskou plání a Prosekem, dnešním **letištěm v Kbělích**. Od září 1920 po dobu dalších šestnácti let byly Kbely jedinou pozemní základnou mezinárodní civilní letecké dopravy v Praze. V roce 1923 došlo ke zřízení státního podniku **Československé státní aerolinie** (ČSA). Při pátém výročí vzniku Československa v říjnu téhož roku byl symbolicky zahájen jejich provoz. Za rok 1923 ČSA přepravily 29 cestujících, 110 kg zboží a 10 kg pošty. Po sedmi letech úspěšného provozu začaly ČSA provozovat první zahraniční linku Praha-Brno-Záhřeb. Se vstupem do mezinárodní přepravy dostala

¹ Letiště Praha. O Letišti Praha [online]. [cit. 20.10.2010]. Dostupné z: <http://prg.aero/cs/site/o_letisti/o_letisti_praha.htm>.

československá letadla nové označení „OK“. Každá akce, kde bylo možné zblízka shlédnout leteckou techniku, se těšila mimořádnému zájmu obyvatelstva Prahy i okolí. Letiště Praha-Kbely záhy přestalo stíhat rostoucí tempo leteckého provozu, a tak byli osloveni letečtí odborníci, kteří měli najít vhodné prostory pro vybudování nového moderního letiště pro Prahu. Ti se nakonec rozhodli pro vhodný pozemek na ruzyňské planině. Přes dlouhé odkládání došlo k zahájení zemních prací v polovině roku 1933. Základní výstavba trvala 44 měsíců a byla dokončena 1. března 1937. Nové pražské letiště vzbuzovalo zájem u mnoha zahraničních odborníků a jeho výstavba a koncepční řešení bylo oceněno zlatou medailí na Mezinárodní výstavě umění a techniky v Paříži při příležitosti Světové výstavy 1937. 5. dubna 1937 přistálo na ruzyňském letišti první letadlo.

V den vyhlášení Protektorátu Čechy a Morava **obsadila německá armáda ruzyňské letiště** a likvidací všech organizací a složek československého letectví zahájila období temna československého civilního letectví. Výkonní českoslovenští letci většinou odešli do zahraničního odboje, ostatní technický personál musel nastoupit k práci do továren. Roku **1941 Němci ukončili činnost ČSA** a tak se jedinou leteckou společností zajišťující lety stala Lufthansa. Na konci války se na osvobození letiště nemalou měrou podíleli Vlasovci. 8. května 1945 v nočních hodinách Němci opustili letiště. Na rozdíl od jiných civilních letišť na území republiky, která byla buď zničena nebo poškozena bombardováním, to ruzyňské uniklo zkáze díky květnovým událostem².

I přes celosvětové zmatky ve všech oblastech lidského života po 2. sv. válce se opět ukázalo, jak velmi důležitá je letecká doprava. A protože ruzyňské letiště bylo v téměř bezvadném stavu, nic nebránilo jeho uvedení do plného provozu³.

„Došlo ke znárodnění průmyslu. (...) K řešení problémů spojených se znárodnění, např. leteckého průmyslu, byl dne 12. 3. 1946 vládou Československé republiky vytvořen Letecký poradní sbor při Hospodářské radě. (...) Kromě obnovy civilního letectví se v roce 1946 přistoupilo k formování a založení Letectva sboru národní bezpečnosti.“⁴

K prvnímu mezikontinentálnímu leteckému přistání na ruzyňském letišti došlo 10. 4. 1946, kdy v Praze přistálo jedno v té době z nejmodernějších letadel vyslané

² Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1918 – 1946. Vyd. 1. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 1998. 192 s. ISBN 80-902238-4-2.

³ Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9.

⁴ 3 – dtto, str. 8.

z letiště v New Yorku. Zástupci ČSA a PAA (Pan American World Airlines) poté uskutečnili jednání k zahájení pravidelné letecké dopravy s mezipřistáním v Praze. Zástupci PAA dokonce označili pražské letiště za nejlepší dopravní letiště na evropském kontinentu. Nakonec však stejně muselo dojít k přizpůsobení dráhového systému novým provozním požadavkům a nárokům moderních letadel. Tato rekonstrukce se stala součástí dvouletého plánu z roku 1947. Avšak v únoru 1948 došlo k převratu a po něm bylo z větší části zničeno to, čeho bylo během krátkého poválečného vývoje dosaženo. Zajímavou epizodou se v mezi léty 1947 – 1948 stalo vybudování provizorního objektu určeného k dočasnému odbavování cestujících, který – byť měl pokrýt potřeby provozu na dobu pěti let – sloužil k odbavování až do roku 1968. Poté byl využíván jako sklad, později jako catering a nakonec byl zbourán až v roce 1997.

Během totality z důvodu kádrových změn zásadně **ubylo kvalifikovaných pracovníků**. Počet mezinárodních leteckých tratí ČSA poklesl z původních 22 na pouhých 7 v roce 1952. Letiště prošlo několika etapami přestavby. Od roku 1957 na Ruzyni přistávala první proudová letadla společnosti ČSA. Ta byla sice moderní, ale oproti starým vrtulovým letadlům si nemohla dovolit přistávat na nezpevněných nebo dokonce zasněžených drahách. Proto bylo nutné opět přizpůsobit technickou údržbu plochy. V roce 1966 získává nová Správa dopravních letišť a ČSA nového obchodního partnera – německou společnost Lufthansa, která zde v dubnu také poprvé přistává. S výjimkou krátkého období v roce 1968 létá společnost na pražské letiště dodnes. V 60. letech vzniká na ruzyňském letišti **nový odbavovací komplex** (terminál-sever), tak jak ho z části známe i dnes. Došlo také k vybudování centrálního skladu leteckých pohonných hmot. Z hlediska této diplomové práce je pro mě zajímavá událost, ke které došlo 23.5.1971. Toho dne přistál na letišti v Ruzyni **první sovětský nadzvukový letoun** Tupolev Tu-144. Jednalo se o velkou společenskou událost, kde nemohli chybět představitelé veřejného a politického života, ale také návštěvníci. Letoun připomínající Concorde na letišti strávil tři dny, během kterých si jej prohlédlo na tři sta tisíc návštěvníků. Posléze pokračoval na pařížský Aerosalon. V sedmdesátých letech také **došlo na letišti ke dvěma nehodám**. Při první z nich v únoru 1973 zahynulo 66 cestujících společnosti Aeroflot. Během druhé nehody do sebe vinou řízení letového provozu přímo na letištní ploše narazily dva letouny ČSA, naštěstí došlo „jen“ ke zranění 4 cestujících.

80. léta nezačala pro letiště zrovna příznivě, na nově zrekonstruovaných přistávacích drahách došlo nedlouho po jejich novém otevření v roce 1981 k nehodě letounu maďarské společnosti Malév vinou chybné pilotáže. Z ekologického hlediska se významně jeví kompletní rekonstrukce skladování pohonných hmot, kdy byla **zabezpečena ochrana vod a půdního fondu** v okolí letiště. Byla započata plynofikace letiště a postupně rušeny kotle na pevná paliva.

Převrat z roku 1989 a nastupující tržní systém zrychlily řadu plánů pro následující desetiletí, tak se počátek 90. let nesl ve znaku III. etapy výstavby letiště Ruzyně, kdy bylo nutné uspokojit nově zvýšenou kapacitu cestujících a přizpůsobit technické údaje novým požadavkům. Celá III. etapa skončila v roce 1993. Dále bylo také přehodnoceno společné soužití letiště a dopravce, a tak došlo k oddělení správy letiště a ČSA. To mělo v budoucnu usnadnit privatizaci obou subjektů. S příchodem západní letecké techniky došlo i v Československu k **přiblížení se světovým standardům**.

Nově vzniklá Česká správa letišť začala od počátku své existence v roce 1991 řešit otázky **dopadu provozu letiště na životní prostředí**. Ekologické stavby tak tvoří významnou část nové výstavby, především v jižní části areálu. Základem systematického přístupu ČSL k ochraně životního prostředí se stal dokument *Koncepce péče o životní prostředí* z roku 1992, který je postupně doplňován. Ze strany ČSL je vidět **snaha o minimalizaci nákladů pro státní rozpočet**. Proto se snaží financovat ochranu životního prostředí v okolí letiště z vlastních zdrojů. Mezi léty 1991-9 vynaložila na tuto činnost kolem 800 milionů korun.

V červnu 1992 se po 32 letech uskutečnil na letišti Praha-Ruzyně **8. letecký den**. Shodou okolností letiště v tomto čase oslavovalo také 55 let svého provozu. ČSL jako hlavní organizátor využila nabídek sponzorství, např. společností Armbro a British Aerospace. Akce se samozřejmě zúčastnila spousta osobností z veřejného i politického života. Překvapením i pro samotného organizátora se stala účast čs. letců-veteránů z 2. světové války. Leteckého dne se zúčastnilo na 20 tisíc návštěvníků.

Ke konci roku 1997 byla dokončena IV. výstavba letiště, která zahrnovala postavení nového odbavovacího komplexu, výstavbu parkovišť a nové příjezdové komunikace. V květnu 1998 přibyl k letišti moderní cargo terminál⁵.

⁵ Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9.

Na montrealské konferenci o leteckém právu v květnu 1999 Česká republika přistoupila k dokumentu, který novelizoval 70 let starou soustavu právních instrumentů mezinárodního soukromého práva, tzv. Varšavský systém. Tento dokument mimo jiné řeší náhrady pro oběti leteckých nehod. Smluvní strany této úmluvy mají nově vyžadovat u svých dopravců uzavírání pojištění na krytí odpovědnosti za škody.

Očekávání roku 2000 bylo ve všech odvětvích techniky velice rozpačité, neboť nebylo zcela jasné, jak na toto datum zareaguje technika, především provozní a řídicí systémy. Ty byly soustavně na tento přechod připravovány již od přelomu let 1998/1999. Během roku 1999 pak byly sjednoceny postupy plynulého přechodu systémů civilního letectví do roku 2000.

Vývoj po roce 2001 byl v Praze stejně jako na ostatních světových letištích **ovlivněn událostmi teroristických útoků ze září 2001** v New Yorku. Podle leteckých expertů došlo ke stabilizaci mezinárodní civilní letecké dopravy až v druhé polovině roku 2003. Na tuto katastrofu mezi prvními zareagovaly pojišťovací společnosti, které navýšily dopravcům sazby pro odpovědnost za škody v důsledku válečných či teroristických událostí. Parlament ČR schválil v říjnu roku 2001 zákon týkající se poskytnutí státní záruky českému leteckému dopravci v hodnotě 500 milionů dolarů na jednu škodní událost bez ohledu na počet poškozených třetích osob.

Jelikož po roce 2000 došlo k velkému **zdražení leteckých pohonných hmot**, získala spolupráce mezi jednotlivými leteckými společnostmi nové rozměry. Ve větší míře došlo k **vytváření leteckých aliancí**, které měly být výhodné pro jednotlivé složky z hlediska jednání s dodavateli.

Zlomový rok 2004 a **vstup České republiky do Evropské unie** znamenal ukončení platnosti dvoustranných dohod mezi republikou a jednotlivými členskými zeměmi a novou éru spolupráce. Česká republika musela začít s aplikací evropských předpisů pro ochranu civilního letectví a plněním Schengenských standardů. Byly stanoveny hlavní body letecké politiky pro roky 2004 – 2013, kde je kladen hlavní důraz na dopravně politické, ekonomické, environmentální a sociální principy.

Samo letiště strávilo poslední léta starého tisíciletí přípravou plánů spojených s očekávaným vstupem do EU. K vykoupení pozemků potřebných k rozšíření letiště byly využity státní dotace ve výši 93 milionů korun. Mezi léty 1999 – 2008 přijala Česká správa letišť (ČSL) **strategické plány k ochraně a tvorbě životního prostředí**. Letecký provoz na ruzyňském letišti neustále rostl a letiště do roku 2000 vstupovalo jako hospodářsky a provozně stabilizovaný podnik. Došlo k finálním přípravám

projektu pro **výstavbu Terminálu Sever 2**, jež byl nezbytný vzhledem k nutnosti navýšení kapacit odbavovacích kapacit a rozšíření služeb poskytovaných dopravcům. Důležitou stavbou z hlediska komfortu cestujících je nový parking C, který byl v době svého vzniku považován za jeden z největších poschodových parkingů ve střední Evropě. Do roku 2005 došlo na letišti k mnoha architektonickým proměnám, mnohým z nich musely uvolnit místo původní stavby, jako např. galerie C či jídelna pro zaměstnance. Nejvýznamnější mezinárodní politickou událostí roku 2002 byl **pražský summit NATO**. Veškerý provoz spojený s touto událostí probíhal v jižním areálu. K zajištění bezpečnosti musel být omezen provoz ve vzdušném prostoru a to vč. pohybu civilních letadel.

Velice nákladný vývoj po všech stránkách zaznamenala **bezpečnostní ochrana letiště**. Přispělo k tomu i 16 anonymních výhrůžek bombovým útokem jen za rok 2003. Dnes bezpečnostní systém odpovídá požadavkům mezinárodních bezpečnostních předpisů. Na letišti dochází pravidelně v rámci testování bezpečnostního systému k taktickým cvičením, kdy jsou prověřovány jednotlivé složky integrovaného záchranného systému.

ČSA dosahovaly v roce výročí 80 let společnosti nevídaných tržních výsledků, ale uvnitř společnosti propukala nespokojenost z důvodu vyjednávání mezi managementem a piloty o formě kolektivní smlouvy. Stávka se nakonec nekonala, protože došlo ke smírné dohodě mezi managementem a odbory na kompromisní podobě kolektivní smlouvy.

V roce 2004 došlo k rekordnímu odbavení jednoho milionu cestujících již v červenci, přičemž v roce 1963 byl tento počet odbaven za celý rok. Téhož roku vstoupila na náš trh **první česká nízkonákladová letecká společnost Travel Service**. Po vstupu do EU v roce 2004 došlo k navýšení počtu návštěvníků Prahy a to se projevilo i na prosperitě ruzyňského letiště. To začalo vytvářet zajímavé **pobídky pro partnery v segmentu B2B** jako např. snižování přistávacích poplatků, zvýhodnění zaváděcích poplatků, slevy při pravidelných letech z nových destinací, atp. Lepší výkonnost letiště měla dopad i na další součásti české ekonomiky, a to na sociální stabilitu, zaměstnanost i cestovní ruch. Začátkem téhož roku převzaly ČSA nový cargo terminál, mimo jiné v té době jeden z nejmodernějších v Evropě.

Od revoluce až dodnes zůstává otevřenou otázkou **kolejové spojení mezi pražským centrem a letištěm**. Objevily se návrhy na protažení linky metra, výstavba kolejové rychlodráhy i jiná řešení. V současné době má veřejná doprava na letiště stále

podobu speciální autobusové linky a v nejbližší budoucnosti to nevypadá na změnu. Se stejným problémem se potýká i budoucí výstavba paralelní dráhy, která až do současnosti nebyla realizována ať už z finančních či jiných důvodů⁶.

2.2. Oblasti činnosti společnosti

Ač by se to na první pohled nezdálo, oblastí činnosti letiště není jen létání. Mezi hlavní poskytované služby patří odbavování cestujících a jejich zavazadel, přeprava nákladů a poštovních zásilek a přeprava cestujících a jejich zavazadel z letadla do letadla⁷. Ve výpisu z obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 14 003⁸, lze kromě provozování veřejného mezinárodního letiště Praha/Ruzyně najít nejrozličnější činnosti, bez kterých se logicky letiště provozovat nedá. Jen tak pro zajímavost: ostraha majetku a osob a služby soukromých detektivů; podnikání v elektronických komunikacích; obchod s elektřinou a její distribuce; stejně tak jako s tepelnou energií; hostinská činnost; silniční a motorová doprava; poskytování technických služeb k ochraně majetku a osob a mnohé další. Všechny tyto služby jsou nedílnou součástí každodenního provozu, mnohé z nich samo letiště komunikuje na veřejnost jako své benefity (např. kampaň Svět na dosah).

2.3. Rozdělení zákazníků společnosti

Abych mohla udržet konzistenci práce, nemohu brát v potaz veškeré zákazníky podle oblastí činnosti zmíněných v předchozí kapitole. Proto zjednoduším členění zákazníků podle oblasti zájmu této práce.

V zásadě i v tomto případě lze aplikovat rozdělení na **segmenty B2B a B2C**. Zkusím tedy nastínit fakt, že tyto dva segmenty na Letišti Praha jsou do jisté míry propojené. Za konečného příjemce služeb letiště by měl být považován člověk, který se chystá uskutečnit let odtud, nebo zde právě přistál. Tento člověk bude zcela jistě i zákazníkem nějaké letecké společnosti. Tato **letecká společnost** bude ve vztahu k letišti zřejmě jeho **smluvním partnerem**, tedy partnerem v segmentu B2B. Tyto letecké společnosti budou zajišťovat **přepravu osob nebo přepravu nákladu**. Kromě leteckých společností sem můžeme zařadit i subjekty, které si pronajímají např. prodejní

⁶ Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 2001 – 2005. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2005. 248 s. ISBN 80-86524-09-4.

⁷ Nováková, I. Řízení služeb v letecké dopravě. České Budějovice, 2008. Diplomová práce (Ing.). Jihočeská universita v Českých Budějovicích. Zemědělská fakulta.

⁸ Ministerstvo spravedlnosti ČR. Obchodní rejstřík a sbírka listin [online]. Publikováno 6.2.2008 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.justice.cz/>>.

plochy (obchody, restaurace, poskytovatelé různých služeb – od balení zavazadel po provoz taxislužby). Zajisté viditelnější složka komunikace je ta, která směřuje k B2C, protože ta je veřejného charakteru. Samozřejmě, že se dají najít i příklady komunikace B2B, obzvláště v období, kdy si Letiště Praha dalo za cíl, že se vyrovná vídeňskému letišti⁹. Sem patří například nedávno vydaná brožura *Guide for Airlines* vydaná v rámci kampaní Prague loves you a All you need is Prague. Další složkou jsou zcela jistě pravidelné výroční zprávy hospodaření společnosti, podle kterých se řídí většina obchodních partnerů.

Kromě zákazníků v oblasti B2B a B2C je zde velice široká skupina **stakeholders**, což jsou lidé, na jejichž život má provoz letiště nepříznivý vliv a kteří mohou stejně tak nepříznivě ovlivňovat veřejné mínění. Této skupině jsou věnovány převážně PR aktivity.

2.3.1.1. Rozhodovací proces a možnost jeho ovlivnění

Pro pochopení, proč si který zákazník koupil letenky u této a ne jiné letecké společnosti a tím pádem využil služeb tohoto konkrétního letiště, musíme pozorněji prozkoumat proces rozhodování o nákupu. Podle Schmollova modelu [1977] je rozhodnutí výsledkem procesu, který se skládá ze 4 prvků: **podněty pro cestování**, včetně tištěných průvodců, zpráv od jiných turistů, reklamy a propagace; **osobní a společenské faktory** určující „cestovní“ chování, včetně motivací, přání a nadějí; **vnější proměnné faktory**, včetně image cíle cesty, důvěry v obchodní zprostředkovatele a omezení, jako jsou náklady a čas; **charakteristiky destinace, služby a mínění o ní**, například názor na úměrnost ceny a hodnoty, širší nabídky atraktivit a zařízení¹⁰. To všechno bylo bráno v potaz v rámci reklamní kampaně All you need is Prague vedené agenturou CzechTourism, která byla v jedné z jejích částí podpořena recenzemi na cestovních portálech a bannery na rezervačních portálech, přes které si ubytování během této kampaně rezervovalo téměř 50 tisíc zahraničních turistů z nichž určitá část využila služeb pražského letiště¹¹. Právě **podněty pro cestování** budou asi hlavním faktorem pro třídění zákazníků z pohledu, zda využívají letecké

⁹ iHNed – ČTK. Pražské letiště chce dohnat Vídeň [online]. Publikováno 29.1.2007 [cit 25.3.2011]. Dostupné z: <<http://logistika.ihned.cz/c1-20292090>>.

¹⁰ Horner, S. - Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

¹¹ Remenec, F. Kampaň All you need is Prague přinesla Praze nejméně 138 milionů korun. Publikováno 23.11.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.czechtourism.cz/tiskove-zpravy/kampan-all-you-need-is-prague-prinesla-praze-nejmene-138-milionu-korun.html>>.

dopravy k cestě na dovolenou, k obchodní cestě nebo z jiného důvodu. Každá z těchto skupin totiž vyžaduje rozdílně zaměřené komunikační aktivity.

V posledních letech vznikl sektor cestovního ruchu, služeb pro využití volného času a ubytovacích a stravovacích služeb, který je zaměřený výhradně na nákupy pro radost, nákupy věcí, které nejsou nezbytné. Nákupní zóny v destinacích cestovního ruchu obsahují všechny druhy maloobchodní prodejních zařízení od prodeje cukrovinek po luxusní módní zboží¹². Je jasné, že hlavním cílem letiště je návštěvníka neodradit již při jeho prvním setkání s Českou republikou. Proto musí také důsledně dohlížet na aktivity, které v pronajatých prostorách provozují jeho partneři.

Dalšími návštěvníky, kteří sice tak úplně nerozhodují o destinaci, kam se vypraví, jsou účastníci služebních cest. „*Obchodní cestovní ruch je značně odlišný od většiny sektorů (...). Nejde při nich o zábavu ve volném čase, ale o pracovní aktivity, které se odehrávají v pracovní době. (...) Pro průmysl cestovního ruchu, ať jde o destinace, dopravce nebo cestovní agentury, jsou obchodní cesty velmi atraktivní, protože představují největší kupní sílu v cestovním ruchu.*“¹³ Když pomineme tento fakt, můžeme ještě říci, že tito lidé také mohou sdílet svou osobní zkušenost nabytou v pracovní době a pak ji sdílet se svými známými či ji využít osobně a vydat se na dané místo třeba na dovolenou s rodinou. Tato cílová skupina je také zásadní z jiného důvodu. V dnešní době, kdy businessmani létají na několikahodinová jednání letadly, musí letiště, která nejsou v blízkosti měst, vytvořit vhodné prostředí pro tyto kontrakty. Proto v jejich areálech vyrůstají různé kongresové sály a hotely včetně kompletního servisu, které umožňují této cílové skupině maximální využití drahého času, aniž by v dané zemi musela opustit letiště.

2.4. Hlavní konkurenti a spojenci společnosti

Konkurenti:

„Konkurence v sektoru dopravy existuje ve dvou formách: mezi různými druhy dopravy, mezi různými dopravci v rámci téhož druhu dopravy. V celém sektoru jednotliví dopravci obvykle používají následující taktiky, kterými chtějí dosáhnout konkurenční výhody: rychlosti, tj. jak rychle dopraví zákazníka tam, kam se chce dostat;

¹² Horner, S. - Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 2003 . 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

¹³ 12 – dtto, str. 359.

*pohodlí, tj. zákazník může cestovat tam, kam chce, s vynaložením minimální námahy; ceny včetně taktických úprav, jako jsou slevy.*¹⁴

Trh dopravy neumožňuje regulérní konkurenci především tam, kde má státní dopravce monopol v jednom druhu dopravy, což platí téměř pro všechny železnice v Evropě¹⁵.

V našich zeměpisných šířkách nejsou vnitrostátní lety natolik rozšířené, aby pro ně mohla být železnice skutečnou konkurencí. To už ovšem neplatí pro spojení v rámci střední Evropy. Zde bude rozhodujícím faktorem jednak rychlost, pohodlí, cenová dostupnost a celkový poměr mezi jednotlivými složkami.

V tomto smyslu má letiště Praha určitou konkurenční výhodu v porovnání s dalšími mezinárodními letišti v České republice, které se mu nemohou rovnat ať už z kapacitních či jiných důvodů. Poslední dobou však může být v jistém ohrožení zahraničními letišti jako jsou Vídeň, Berlín či Mnichov, kam se cestující může dopravit během relativně krátké doby po silnici či železnici. Rozhodujícím faktorem pro volbu letiště pak bude zřejmě cena letenek odvíjející se od tarifů jednotlivých aerolinek. Tento fenomén se nebude týkat cílové skupiny s vyššími příjmy, kde o výběru letenky nerozhoduje cena, ale komfort.

Spojenci:

„V roce 1961 vznikla myšlenka založit Mezinárodní letištní podpůrný klub – ICAA (International Airport Assistance Club). (...) Své členství v této organizaci v roce 1968 získalo i letiště Ruzyně. Klub fungoval až do 3. 2. 1991. (...) Airport Council International – Mezinárodní rada letišť se stala nástupcem ICAA (Airport Administration Council International) v roce 1991, pracující velmi krátkou dobu jako bezprostřední následnické mezinárodní společenství ICAA.

Letiště Ruzyně bylo trvalým členem těchto postupně se přejmenovávaných organizací a od roku 1991 je v ACI Europe plně angažováno. Podílí se na práci v sedmi odborných výborech z celkového počtu devíti výborů. ACI je neziskovou celosvětovou asociací letišť reprezentující více jak 1100 civilních mezinárodních dopravních letišť ze

¹⁴ Horner, S. - Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 2003 . 486 s. ISBN 80-247-0202-9, str. 311.

¹⁵ 14 – dtto

*150 zemí světa. Má statut pozorovatele v OSN a statut poradce při Ekonomické a sociální radě OSN.*¹⁶

Tato nezisková nevládní organizace chrání zájmy letišť a podporuje profesionální excelenci v jejich řízení a provozu. Hlavním cílem ACI je poskytování bezpečného, efektivního a ekologicky odpovědného dopravního systému pro cestující veřejnost. Podle údajů z roku 2009 má společnost 597 členů, kteří provozují 1679 letišť a to v 177 zemích a za rok 2008 odbavili 96 % světové letecké dopravy. V Evropě odbavují členská letiště 90 % letecké dopravy v komerční sféře. Tato organizace vydává i specializované publikace pro své členy, mimo jiné také on-line časopis E-Communiqué pro evropská letiště s periodicitou 5 čísel ročně. Pravidelně informuje o evropské legislativě a regulačních opatřeních, která mají případný dopad na evropská letiště¹⁷.

Zajímavostí je partnerství mezi Letištěm Praha a dalším státním podnikem České dráhy, a. s., které by logicky spadaly spíše mezi jeho konkurenci. Jejich společná aktivita se snaží propojit vlakové a letecké cestování, a týká se především dopravy vlakem na letiště a zpět. České dráhy provozují speciální autobusovou linku Airport Express (AE), která propojuje železniční síť s letištěm. Jízdenka Vlak plus Letiště má tu výhodu, že po návratu z dovolené se stačí stavět na některé z informačních přepážek Letiště Praha a nechat si ji orazítkovat, a ona platí zcela zdarma i jako zpáteční opět až do vlakové zastávky, ze které jsme se před tím na dovolenou vydali¹⁸.

2.4.1. Ostatní mezinárodní letiště v ČR

V České republice se celkem nachází 91 civilních letišť, která spadají do různých sfér významu. Statut mezinárodního letiště má celkem 24 letišť, z nichž je pouze 7 letišť veřejných. Kromě ruzyňského letiště patří mezi mezinárodní letiště i některá regionální letiště většího významu. Zde je zmínka o nejznámějších z nich.

Letiště Brno-Tuřany je po Praze druhým největším českým mezinárodním letištěm a podle informací z roku 2010 odbavilo v předchozím roce na půl milionu cestujících.

¹⁶ Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9, str. 5.

¹⁷ Kládva, J. ACI – mezinárodní rada letišť. Reliant Logistic News, č. 6-7/2009, roč. VI, str. 12.

¹⁸ České dráhy. Airport Express – autobus na Letiště Praha [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/specialni-nabidky/airport-express-na-letiste-praha-ruzyne/-3679/>>.

Letiště **Ostrava-Mošnov** je nejvíce vytížené během turistické sezóny, kdy sem létají hlavně charterové lety a ročně odbaví kolem 300 tisíc cestujících.

Letiště **Karlovy Vary** je v posledních letech spojováno především s ruskou klientelou. V nedávně době prošlo modernizací, kdy byla do provozu uvedena nová odbavovací hala. Ročně odbaví na 60 tisíc turistů.

Letiště **Pardubice** je pro civilní účely využíváno teprve od roku 2005¹⁹. Informace o vytíženosti letiště se mi nepodařilo dohledat.

Poslední dva roky veřejnost spekuluje nad plány rozšíření letiště **Vodochody** v Praze. V současné době se jedná o veřejné vnitrostátní letiště respektive neveřejné mezinárodní letiště. Do budoucnosti se má stát pražským druhým veřejným mezinárodním letištěm. Oproti Ruzyni mají Vodochody tu výhodu, že jsou prozatím mnohem **přístupnější za použití městské hromadné dopravy**, neboť stanice metra C je od přistávací plochy vzdálena 300 metrů²⁰. To samozřejmě rozděluje společnost. Starostové postižených obcí bojují proti těmto plánům, protože každodenní pravidelný letecký provoz by určitě zasáhl místních třicet tisíc obyvatel, a to především zvýšenou hladinou hluku. Provoz by byl po plánovaném rozšíření nejsilnější v letních měsících, protože letiště by mělo sloužit především nízkonákladovým charterovým společnostem. Zastánci rozšíření letiště argumentují přínosem pro okolní obce v podobě 3000 pracovních míst²¹. Mnohé středočeské obce v blízkosti letiště již odmítly jeho rozšíření v místních referendech²².

2.4.2. Letecké aliance

Než začnu hovořit o důležitosti leteckých aliancí, je třeba zmínit poměrně nové okolnosti, které budou v budoucích letech velice klíčové pro vývoj českého letectví.

Konec roku 2010 byl pro Letiště Praha zlomový v tom, že upoutal veřejnost sdělením o spojení státního podniku Letiště Praha, a. s. a v poslední době nepříliš valně hospodařícího dopravce ČSA. Navíc médií ještě proběhla zpráva, že se tyto dvě společnosti společně stanou součástí jediného českého holdingu v oblasti letecké

¹⁹ Jenerálová, I. Mezinárodní letiště v ČR [online]. Publikováno 18.3.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.czech.cz/cz/92812-mezinarodni-letiste-v-cr>>.

²⁰ Aeroklub Letňany. Letiště [online]. [cit. 16.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.akletnany.cz/cs/letiste/>>.

²¹ Benešová, P. – Kopp, M. Možné rozšíření letiště Vodochody dál rozděluje společnost [online]. Publikováno 26.1.2011 [cit. 16.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.rozhlas.cz/zprava/842407>>.

²² Guryča, R. Lidé v Klecanech o dmítli v referendu letiště i spalovnu. Mladá fronta DNES – střední Čechy, 9.9.2010, roč. 21, str. 3.

přepravy a to společnosti **Český aeroholding, a. s.**, což také oficiálně posvětila vláda České republiky²³. Akciová společnost Český aeroholding byla zapsána do obchodního rejstříku 11.3.2011. Den předtím obdržela dozorčí rada Letiště Praha a ČSA rezignační dopis od předsedy představenstva těchto společností Miroslava Dvořáka²⁴.

„Strategické aliance vznikají zejména v sektoru letecké dopravy. Jako příklad můžeme uvést britskou společnost Air UK a nizozemskou „státní vlajkovou“ společnost KLM. Air UK přepravuje zákazníky z regionální britských letišť do Amsterodamu, odkud jim KLM zajišťuje další mezinárodní lety.“²⁵

Letecké aliance vznikají spojením několika různých aerolinek za účelem snadnějšího jednání s dodavateli a finančně výhodnějšího rozšíření nabídky pro cestující. Pro letiště mají tu výhodu, že pokud se některá letecká společnost, která je již smluvním partnerem letiště, stane součástí aliance, může na dané letiště přivést další letecké společnosti ze své domovské aliance. Například letecká společnost ČSA, která se v současné době přičleňuje k Letišti Praha v rámci Českého aeroholdingu, je součástí aliance SkyTeam, a ta má v tento moment 13 členů, z nichž kromě ČSA další tři využívají služeb pražského letiště. Aliance chystá rozšíření jak směrem na východ o další čínské či arabské aerolinky, tak i směrem na západ o argentinské aerolinie²⁶.

²³ Lidovky.cz - ČTK. Letiště Praha a České aerolinie se spojují do obřího holdingu [online]. Publikováno 24.11.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <http://byznys.lidovky.cz/letiste-praha-a-ceske-aerolinie-se-spojui-do-obriho-holdingu-p5x-/ln-doprava.asp?c=A101124_135125_ln-doprava_gh>.

²⁴ Lagronová, M. Český aeroholding byl zapsán do obchodního rejstříku [online]. Publikováno 11.3.2011 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/cesky-aeroholding-byl-zapsan-do-obchodniho-rejstriku/>>.

²⁵ Horner, S. - Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 2003 . 486 s. ISBN 80-247-0202-9, str. 312

²⁶ SkyTeam. Dopravní aliance SkyTeam [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://cz.skyteam.com/about/carriers/index.html>>.

3. Marketingová komunikace – komerční komunikace

Marketingová komunikace je některými autory považována za nejdůležitější součást marketingového mixu. V současné době dochází integraci jednotlivých faktorů a vytvoření **integrované marketingové komunikace**²⁷, jako je tomu i v případě Letiště Praha. V posledních letech si i Letiště Praha uvědomilo, že je třeba vsadit více na propagaci. O tom, že se pražské letiště skutečně naučilo komunikovat v segmentu B2B, svědčí i **nominace na cenu za marketing a obchod** v rámci cen Airport Marketing Awards, které se v roce 2010 konaly v kanadském Vancouveru. Hlavní slovo v této soutěži mají aerolinky, které posuzují, jak s nimi jednotlivá letiště jednají či jaké nabízejí pobídkové programy. Dalším kritériem jsou také marketingové a komunikační kampaně vůči obchodním partnerům a veřejnosti²⁸.

Velice zajímavou informací, na kterou se mi podařilo narazit, je fakt, že Letiště Praha nabízí leteckým společnostem určitou **marketingovou podporu**. Jedná se o několik programů, v rámci nichž může letiště zajistit svým partnerům např. reklamní plochy v prostorách letiště, umístění bannerů ve své webové prezentaci a PR aktivity od tiskových konferencí po oslavy nejrůznější milníků. Většina těchto aktivit je propojena co-brandingem s Letištěm Praha. Vyjma prostor letiště se letiště zaměřuje i na propagaci na jiných místech – severních Čechách, jižní Moravě a v Praze²⁹.

Kromě jiných výzkumů vyplývajících z provozu mezinárodního letiště si Letiště Praha nechává jedenkrát měsíčně zpracovávat **průzkum pasažérů**, který zveřejňuje v business sekci. Tyto informace dávají dohromady profil pasažéra, informace o jeho cestě, spokojenost se službami a povědomí o Shopping Guide magazínu. Nejstarší dostupný výzkum je z ledna 2010³⁰. Tyto informace mají podle všeho sloužit k optimalizaci marketingových aktivit letiště a jeho partnerů.

²⁷ de Pelsmacker, P. Marketingová komunikace. Praha: Grada, 2003. 581 s. ISBN 80-247-0254-1.

²⁸ Lagronová, M. Letiště Praha jako jediné východoevropské letiště nominováno na cenu za marketing a obchod [online]. Publikováno 24.8. 2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/prvni-zprava2-copy-copy/>>.

²⁹ Letiště Praha. Marketing Support [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/marketing-support/>>.

³⁰ Letiště Praha. Passenger Survey Report [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/statistics-and-report/passenger-survey-report-2/>>.

3.1. Reklama

Reklama je způsob sdělování firemní nabídky zákazníkům prostřednictvím placených médií³¹. v období let 2007 – 2009 pražské letiště spolupracovalo s reklamní agenturou **Mark/BBDO**. v roce 2009 vyhlásilo letiště tendr na reklamní agenturu, která se má starat o komunikaci v segmentu B2B a B2C v následujících dvou letech³². Soudě dle faktu, že za kampaň Prague loves you je odpovědná stejná agentura, dá se předpokládat, že své pozice v tomto výběrovém řízení obhájila. Dále letiště v období, kterým se zabývá tato, práce spolupracovalo i s dalšími agenturami, kterým zadávalo některé zakázky menšího charakteru jako např. své propagační materiály. Zajímavostí je, že veškeré **mediatypy** na pražském letišti musí projít bezpečnostní prověrkou na nehořlavost, vyloučení narušení navigačního systému a také přísnými pravidly související s dodržením korporátního stylu společnosti Letiště Praha. Reklamní plochy v prostorách letiště jsou zřejmě **nejrozsáhlejší aplikací indoorové reklamy u nás**. 90 % těchto reklamních ploch je podsvícených. Vysoká atraktivita pro zadavatele tkví v tom, že veškeré tyto plochy mohou být shlédnuty během 2 hodin, a to velice atraktivními cílovými skupinami³³. Reklamní plochy umístěné na letišti nejsou zdaleka jen v režii Letiště Praha. To se stará pouze o realizace speciálních reklamních projektů a expozic. Indoorové reklamní plochy spravuje společnost M. I. P. Advertising, a. s. a venkovní plochy BigBoard Praha, s. r. o.³⁴.

Letiště Praha se čas od času spojí s některou z leteckých společností, aby společně vytvořily reklamní kampaň. Bylo tomu tak i v roce 2007, kdy letiště ve spolupráci s Delta Airlines spustily kampaň, v níž propagovaly novou přímou linku z Prahy do Atlanty. Reklamní poutače se objevily například v Praze na Hlávkově mostě³⁵.

Otázka jednotlivých kampaní není vůbec jednoduchá, neboť jsem odkázaná na informace, které letiště v minulosti uveřejnilo formou tiskových zpráv. Některé se dají nalézt v archivu letiště, ty starší ovšem pouze v archivu zpráv za předpokladu, že byly

³¹ Tellis, G. Reklama a podpora prodeje. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 602 s. ISBN 80-7169-997-7.

³² Marketing&Media. Letiště Praha má tendr na reklamní agenturu [online]. Publikováno 13.7.2009 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-37763270-letiste-praha-ma-tendr-na-reklamni-agenturu>>.

³³ Vonková, H. Indoor reklama s rozměry outdooru. Marketing&Media, 8.6.2009, roč. 10, str. 24.

³⁴ Letiště Praha. Reklama [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/neletecky-obchod/reklama/>>.

³⁵ Hampl, T. Delta a Letiště Praha spustily netradiční reklamu [online]. Publikováno 29.10.2007 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2007-10-29/delta-a-letiste-praha-spustily-netradicni-reklamu>>.

přejaty některým z médií. Důležitým faktem je, že **kampaně lépe vystihuje přívlastek komunikační** než reklamní, neboť v sobě sdružují prvky reklamy, PR a interní a externí komunikaci. Jen za období roku 2010 můžeme hovořit o 3 kampaních: **Prague loves you** od Mark/BBDO a **All you need is Prague** ve spolupráci s agenturou CzechTourism a **Svět na dosah** agentury Rust.

Letošní novinkou v reklamě letiště pro zájemce z řad veřejnosti i partnerů je od dubna 2011 možnost objednání zasílání **Newsletteru** Letiště-Praha³⁶. V sekci B2B již newsletter vychází minimálně od roku 2008 a to každý měsíc. Tento newsletter pravidelně informuje partnery o dění souvisejícím s provozem letiště, ať se jedná o kulturní události, otevírání nových obchodů, rozšiřování leteckých cest a v poslední řadě v každém čísle najdeme data a grafy o leteckém provozu. Newsletter je volně dostupný v business sekci webových stránek letiště³⁷.

3.1.1. Kampaň Užívejte si cestování

V roce 2008 připravilo Letiště Praha ve spolupráci s reklamní agenturou Mark/BBDO a PR agenturou Bison & Rose komunikační kampaň, jejímž cílem bylo komunikovat širokou sítí destinací a aerolinií, dostupnost služeb i samotného letiště. Objevuje se zde i upozornění na možnosti nákupů a občerstvení. Ve všech materiálech je kladen důraz na vizuální i obsahovou jednotnost. Došlo i k mírné úpravě loga společnosti, kdy byl název původně umístěný pod grafickým symbolem přesunut na pravou stranu a bylo lehce upraveno písmo. Kampaň měla celkově odrážet **novou strategii letiště** – změnit vnímání subjektu jako místa příjemného zážitku z cestování³⁸. Dalším důvodem pro tuto kampaň byl fakt, že Letiště Praha právě procházelo procesem přeměny ze státního podniku na akciovou společnost, a úkolem kampaně bylo mimo jiné také informovat laickou i odbornou veřejnost o pozitivních změnách, ke kterým ve společnosti dochází³⁹.

³⁶ Letiště Praha. Newsletter od Letiště Praha [online]. Publikováno 25.2.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/newsletter-od-letiste-praha/>>.

³⁷ Letiště Praha. News [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/news/>>.

³⁸ Hampl, T. Letiště Praha spustí komunikační a reklamní kampaň [online]. Publikováno 26.3.2008 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2008-03-26/letiste-praha-spusti-komunikacni-a-reklamni-kampan/>>.

³⁹ Krejčí, E. Správa Letiště Praha komunikuje změny [online]. Publikováno 26.3.2011 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prezentacefirem.cz/ukaz.php?zprava=324&PHPSESSID=9ef6d1b398e48f42e002d4131fc3fd56>>.

3.1.2. Kampaň Prague loves you

V únoru 2010 se objevila zpráva, že Letiště Praha zahájilo novou reklamní kampaň. Za tu je odpovědná reklamní agentura Mark/BBDO. V první fázi se mělo jednat o **outdoorovou kampaň**, která měla nalákat více návštěvníků do Prahy. Na letadlo společnosti Travel Service bylo namalováno logo kampaně Prague loves you a toto letadlo bylo nasazeno na středně dlouhé charterové lety po Evropě a Blízkém východě⁴⁰. Není to poprvé, co společnost **Travel Service propůjčila plochu svého letadla reklamní kampani** ruzyňského letiště. Již v roce 2007 propagovala tento subjekt k výročí 70 let od založení letiště⁴¹.

Celá kampaň je založena na myšlence: „Praha vás miluje a vám se nebude chtít vracet domů.“. Kromě brandingu Letiště Praha je na letadle využito loga kampaně – razítka s nápisem Prague loves You, v němž je slovo „loves“ nahrazeno symbolem červeného srdce.

Kampaň je zaměřena jak na segment B2C tak B2B. V business sekci je jejím cílem atraktivnit Prahu jako destinaci i pro letecké společnosti, které zatím do Prahy nelétají. Směrem k turistům se kampaň snaží o celkové podpoření Prahy jako destinace⁴².

3.1.3. Kampaň All you need is Prague

Kampaň All you need is Prague probíhající od června do září 2010 byla primárně v režii agentury CzechTourism a Asociace hotelů a restaurací, jimž v roce 2010 přinesla obraty téměř 140 milionů korun. Spolupráci podpořilo Letiště Praha a Americká obchodní komora. Cílem bannerové kampaně bylo prezentovat Prahu jako ideální variantu pro dovolenou či city-break ve střední Evropě a zvýšit příjezdy do metropole z okolních destinací⁴³. V rámci kampaní All you need is Prague a Prague loves you byla vydána brožura *Guide for airlines*⁴⁴, což je jeden z mála B2B materiálů veřejně dostupný z webových stránek letiště.

⁴⁰ Tinková, L. Ruzyň láká turisty [online]. Publikováno 17.2.2010 [cit. 13.4.2010]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-40594060-ruzyn-laka-turisty>>.

⁴¹ Marketing&Media (vac). Reklama na letadlech TVS [online]. Publikováno 12.3.2007 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-20637800-reklama-na-letadlech-tvs>>.

⁴² Marketing&Media. Letiště Praha na letadle [online]. Publikováno 12.3.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c4-10000010-40936860-100000_print-aktuality>.

⁴³ Remenec, F. Kampaň All you need is Prague přinesla Praze nejméně 138 milionů korun. Publikováno 23.11.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.czechtourism.cz/tiskove-zpravy/kampan-all-you-need-is-prague-prinesla-praze-nejmene-138-milionu-korun.html>>.

⁴⁴ Letiště Praha. Letecký obchod [online]. [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/>>.

3.1.4. Kampaň Svět na dosah

Zatímco kampaň Prague loves you má za cíle reprezentovat Prahu, potažmo Letiště Praha, zahraničním návštěvníkům, další reklamní kampaň – Svět na dosah – na podporu leteckého cestování a služeb v oboru cílí více na tuzemské zákazníky a zákazníky nacházející se již fyzicky v prostorách letiště. Kampaň představená v roce 2010 byla odbornou porotou časopisu *Marketing&Media* zvolena za **3. vůbec nejlepší kampaň měsíce května roku 2010**. Jednalo se především o vizuály umístěné v prostorách pražského letiště třeba na obrazovkách při odbavování cestujících. Kampaň vsadila na nadsázku, kupříkladu na motiv zaparkovaného slona mezi auty v parkingu, či Inda nabízejícího exotické občerstvení. Tuto reklamní kampaň pro Letiště Praha zpracovala reklamní agentura Rust. Nejvíce byl porotou oceněn originální nápad a přínos pro značku Letiště Praha⁴⁵.

Shrnutí reklama:

Ze svého postu asi nemám možnost zhodnotit reklamu zaměřenou na partnery letiště, neboť nemám dostatek podkladů, ale soudě dle nominace na cenu za marketing a obchod v rámci cen Airport Marketing Awards 2010 to bude zřejmě jedna z těch lepších v Evropě.

Reklama směrem k veřejnosti působí mírně nekonzistentním dojmem. V první řadě je to počtem kampaní, které se v jednom roce vystřídaly. Sice se každá z kampaní zaměřuje na trochu odlišnou cílovou skupinu, ale otázkou je, zda by neměla lepší zásah jednotná dlouhodobá reklamní kampaň, která by si jasně vymezila rozdílné cílové skupiny a jim přizpůsobila své kroky a ve svém důsledku by dosáhla lepšího povědomí a úspory prostředků, neboť se domnívám, že celkové prostředky vynaložené na tyto reklamní kampaně nemohly dosáhnout adekvátního povědomí. Velice oceňuji snahu o výzkum pasažérů, jelikož je to vynikající podklad pro budoucí plánování nejen reklamy, ale i PR.

⁴⁵ Letiště Praha. Reklamu Letiště Praha ocenili odborníci [online]. Publikováno 23.7.2010 [cit. 18.10.2010]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/reklamu-letiste-praha-ocenili-odbornici/>>.

3.2. PR

Public relations je v poslední době velice oblíbený a nutný komunikační nástroj, který se využívá k udržování dobrého jména společnosti jako celku. Dá se také nazvat **řízenou reputací**. Na rozdíl od marketingové komunikace, která je převážně komerčního charakteru a krátkodobého zaměření, se PR zaměřuje na delší časový horizont a jeho hlavním cílem není zisk, ale dobré vnímání, které tvoří základní podmínky pro správné fungování firmy⁴⁶. Pro tak velkou společnost jako je Letiště Praha je komunikace prostě nutností. V dnešní době, kdy již korporace nejsou závislé jen na tiskových mluvčích a na tom, co si z uveřejněných informací vyberou média, existuje široké spektrum možností, jak neustále dávat o společnosti vědět, a tím také vytvářet a udržovat její dobré jméno. Neustálý proud komunikace je nezbytností. Dobře provedené a přehledné **webové stránky** dávají ideální možnost pro zveřejňování aktuálního dění na letišti, a to jak informací pro veřejnost, tak pro partnery. Tato forma komunikace je bezprostřední, rychlá a aktuální, ovšem jen za předpokladu, že je kladen důraz na opravdu včasné uveřejňování informací. S tím ovšem nemá letiště problém.

Od roku 2007 do současnosti pro Letiště Praha pracuje renomovaná PR agentura **Bison & Rose**, jež v tendru na konci roku 2010 obhájila své pozice⁴⁷. PR je úzce spojeno s výše zmíněnými kampaněmi, které ve většině případů sdružují veškerou komunikaci společnosti.

Od roku 2007 došlo k řadě změn v designu a struktuře webových stránek. Z webového archivu se dá vyčíst, že za vývoj webové prezentace v roce 2007 je odpovědná společnost Aaron Group, která se v současné době stará třeba o web ČSA. Vzhledem k tomu, že se v současné době již Letiště Praha nenachází v jejích referencích, je pravděpodobné, že se o správu jeho současné prezentace stará jiná firma. Podle informací ze zdrojového kódu stránek jsem zjistila, že by se mělo jednat o společnost Lundegaard Česko.

Od roku 2006 do roku 2010 fungovaly webové stránky na adrese www.prg.aero, ze které se i dnes dá na stránky přejít. Tato adresa vznikla současně s novým logem společnosti v roce 2005⁴⁸.

⁴⁶ de Pelsmacker, P. Marketingová komunikace. Praha: Grada, 2003. 581 s. ISBN 80-247-0254-1.

⁴⁷ Marketing&Media. Vítězem tendru na PR Letiště Praha je B&R [online]. Publikováno 29.11.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-48337600-vitezem-tendru-na-pr-letiste-praha-je-b-r>>.

⁴⁸ ČTK/LP/KuJ. Letiště Praha změnilo logo a internetovou adresu [online]. Publikováno 14.10.2005 [cit. 4.3.2006]. Dostupné z: <<http://www.letectvi.cz/letectvi/Article60823.html>>.

Současně běžící webová prezentace byla spuštěna v červenci 2010 pod jednodušší doménou www.letejtezprahy.cz a podle mediálních ohlasů se má jednat o prezentaci, která bude kromě jiného poskytovat jedny z nejucelenějších informací o městech, kam létají z Ruzyně přímé spoje⁴⁹. Z pohledu průměrného návštěvníka se mi ale kromě jednoduché mapky s vyznačenými destinacemi o nich nepodařilo najít nic víc, a to ani po podrobnějším prozkoumání z pohledu člověka, který se tyto informace snaží intenzivně najít.

3.2.1. Interní

Interní PR charakterizují veškeré vztahy mezi zaměstnanci a vedením společnosti. Tato komunikace by měla splňovat zásady obousměrné otevřené komunikace mezi oběma stranami⁵⁰. Ve veřejných informacích Letiště Praha se neobjevuje nic o interním PR. Z jiných zdrojů se mi ale podařilo najít informace o některých způsobech, jimiž se ruzyňské letiště obrací na svoje zaměstnance. Také z informací o jednotlivých kampaních vyplývá, že součástí zpravidla bývá interní i externí komunikace.

Agentura B. I. G. připravila pro Letiště Praha **brožurku pro nové zaměstnance**, v níž se dají nalézt praktické informace pro zorientování se v prvních dnech v zaměstnání. Je zde také přehled pracovních podmínek a personálních záležitostí⁵¹. Na stránkách této agentury se dají dohledat další reference týkající se spolupráce s Letištěm Praha v oblasti PR.

3.2.1.1. Corporate identity

Firemní kultura je všeobecně způsob, jakým se společnost prezentuje. Patří sem jak fyzické aspekty, tak hodnoty sdílené zaměstnanci. Korporátní identita je forma komunikace a chování, které představují firmu cílovým skupinám⁵².

Podle dostupných informací o reklamě na letišti všeobecně lze říct, že veškeré materiály týkající se Letiště Praha podléhají **přísnému korporátnímu stylu**⁵³.

⁴⁹ Vinšová, H. Letiště Praha spouští unikátní cestovatelské webové stránky [online]. Publikováno 21.7.2010 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://stavitel.ihned.cz/c1-37850770-letiste-praha-spousti-unikatni-cestovatelske-webove-stranky>>.

⁵⁰ Caywood, C. Public Relations: řízená komunikace podniku s veřejností. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.

⁵¹ B. I. G. Letiště Praha. Reklama a propagace [online]. [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/reklama-a-propagace.ep/?client=63>>.

⁵² de Pelsmacker, P. Marketingová komunikace. Praha: Grada, 2003. 581 s. ISBN 80-247-0254-1.

Logo Letiště Praha se objevuje na všech tištěných i propagačních materiálech společnosti stejně tak jako na kontaktních místech. Aktuální logo bylo představeno v roce 2005 a do praxe uvedeno spolu se spuštěním nového terminálu od prvního dne roku 2006. Podle zadání letiště bylo vytvořeno agenturou Motor, s. r. o. Logo bylo navrženo dle slov tehdejší generální ředitelky letiště Hany Černochové s důrazem na změnu korporátní identity celé společnosti. Logo respektuje české národní barvy – jeho základ tvoří kombinace červené a modré na bílém pozadí a má představovat vzletovou a přistávací dráhu⁵⁴. K mírné změně umístění názvu společnosti v rámci loga došlo v roce 2008 při kampani Užívejte si cestování, jak již bylo zmíněno výše.

V rámci firemní identity vytvořila reklamní agentura B. I. G. **soubor firemních kalendářů** pro rok 2008 (Krajina letiště) a 2009 (Details v pohybu)⁵⁵.

3.2.2. Externí

Oblast externího PR Letiště Praha má několik složek. V první řadě je to komunikace směrem **k široké veřejnosti**. Pak také komunikace **se smluvními či potenciálními partnery** v segmentu B2B. Dále je to zřejmě nejdůležitější součást, a to komunikace **se stakeholders**, což jsou lidé bezprostředně ovlivnění činností Letiště Praha. Jedná se především o obyvatele přilehlých obcí a městských částí, jichž se dotýká především hluk produkovaný letadly. Vztahy s touto skupinou jsou klíčové, neboť její negativní názor na společnost může ovlivnit celkové vnímání širokou veřejností.

Tradičním zástupcem PR společností je osobnost **tiskového mluvčího**. Od roku 2007 do současnosti se v této funkci vystřídal dvě ženy – Eva Krejčí a Michaela Lagronová. Jejich výstupy můžeme sledovat pravidelně v televizi v souvislosti s děním kolem letecké dopravy.

Letiště Praha na svých webových stránkách zveřejňuje v sekci **Aktuality** novinky týkající se nejrůznějších oblastí zájmu. Jedná se například o komerční sdělení informující o otevření nových obchodů či restaurací, o otevření či rozšíření leteckých linek do různých destinací či o sdělení upozorňující na vlastní produkty (akce pořádané v prostorách letiště apod.).

⁵³ Vonková, H. Indoor reklama s rozměry outdooru. Marketing&Media, 8.6.2009, roč. 10, str. 24.

⁵⁴ Hampl, T. Letiště Praha má nové logo [online]. Publikováno 16.10.2005 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2005-10-16/letiste-praha-ma-nove-logo>>.

⁵⁵ B. I. G. Letiště Praha. Originální kalendáře [online]. [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/originalni-kalendare.ep/?client=63>>.

Dále letiště na svých stránkách provozuje sekci **Pro média**, v níž zveřejňuje tiskové zprávy týkající se pražského letiště. Na základě těchto tiskových zpráv nebo přímo tiskových prohlášení se pak podle výběru médií dostávají tyto informace na veřejnost. Tematicky bychom tyto informace mohli rozdělit na informace týkající se hospodaření letiště vč. kompenzace negativních externalit (např. že za rok 2007 odbaví Ruzyně rekordní počet cestujících⁵⁶ nebo uveřejnění hladiny hluku na internetu⁵⁷), zprávy komentující neočekávané události (i pohotovostní cvičení s cílem předejít vyvolání paniky⁵⁸), zprávy týkající se aerolinek a případného navyšování počtu letů či rozšiřování destinací (např. nová linka do Amsterdamu⁵⁹), zprávy informující o otevření nových služeb⁶⁰ v prostorách letiště a tiskové zprávy informující o oblasti event marketingu, konkrétně převážně o nově otevřených výstavách⁶¹ či speciálních nabídkách exkurzí⁶². Některé zprávy se objevují shodně jak v aktualitách, tak mezi tiskovými zprávami.

Pro cestující je připraven **PR časopis** Shopping Guide, který má formou průvodce seznámit zákazníky s možnostmi, jakými mohou na letišti trávit volný čas. Kromě článků zde nalezneme tipy na nákupy, restaurace a informace o novinkách na letišti⁶³.

Velice důležitou součástí externího PR jsou každoroční **výroční zprávy** společnosti. Tyto dokumenty jsou zásadní pro obchodní partnery, kteří si podle nich

⁵⁶ Lepešková, Z. (čtk). Ruzyně odbaví rekordní počet cestujících [online]. Publikováno 21.11.2007 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <[http://Cestovani.iHNed.cz/?m=d&article\[id\]=22467400](http://Cestovani.iHNed.cz/?m=d&article[id]=22467400)>.

⁵⁷ ČTK. Letiště Praha zveřejňuje hladinu hluku na internetu [online]. Publikováno 7.2.2008 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://www.financninoviny.cz/zpravodajstvi/index_view.php?id=295482>.

⁵⁸ Letiště Praha. Na Letišti Praha se dnes koná taktické pohotovostní cvičení [online]. Publikováno 18.5.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/?strana=4>>.

⁵⁹ Lagronová, M. easyJet zahájil 14. května novou linku z Prahy do Amsterdamu [online]. Publikováno 17.5.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/easyjet-zahajil-14-kvetna-novou-linku-z-prahy-do-amsterdamu/>>.

⁶⁰ Dittmanová, A. Aelia Duty Free – nová kvalita nákupů na Letišti Praha [online]. Publikováno 6.10.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/?strana=2>>.

⁶¹ Lagronová, M. Výstava originální české módy otevřena cestujícím z celého světa [online]. Publikováno 21.7.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/vystava-originalni-ceske-mody-otevrena-cestujicim-z-celeho-sveta/>>.

⁶² Lagronová, M. Letiště Praha již tradičně připravilo na sváteční dny mimořádné exkurze [online]. Publikováno 21.12.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/letiste-praha-jiz-tradicne-pripravilo-na-svatecni-dny-mimoradne-exkurze/>>.

⁶³ B. I. G. Letiště Praha. Reklama a propagace [online]. [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/reklama-a-propagace.ep/?client=63>>.

dělají obrázek o hospodaření společnosti a uvažují nad další spoluprací. Výroční zpráva je finančně nákladný dokument, který by měl Letiště Praha co nejlépe reprezentovat. V roce 2007 výroční zprávu zpracovávala reklamní agentura B. I. G.⁶⁴. Následující dvě výroční zprávy nesou označení *Profil společnosti 2008 – 2009* a *Profil společnosti 2009 – 2010* a zdaleka již nejsou tak obsáhlé a není v nich uveden autor.

3.2.2.1. Corporate social responsibility (komunikace kompenzace negativních externalit, vztahy se stakeholders)

Letiště Praha bezesporu zatěžuje blízké okolí vedlejšími produkty vyplývajícími z provozu letiště samotného. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné, aby společnost systematicky vytvářela a udržovala dobré vztahy s bezprostředním okolím.

„Zástupci společnosti jednají i dlouhodobě komunikují s představiteli dotčených obcí a pražských městských částí. Pro jejich občany Letiště Praha vydává zpravodaj SPOLU, v němž je informuje o aktuálním dění na letišti i o plánech do budoucna. Dále se např. v letech 2008 a 2010 uskutečnila rozsáhlá putovní informační kampaň, od roku 2009 se vždy na konci prázdnin koná zábavně informační odpoledne pro rodiče s dětmi.“⁶⁵

3.2.2.1.1. Péče o životní prostředí

Články o životním prostředí jsou dnes nutnou součástí poslání jakékoliv větší společnosti. Životní prostředí se nalézá v hledáčku celosvětového zájmu a bez jasné proklamace náležitosti k této myšlence může firma přijít o dobré jméno. Nové směrnice vyžadují, aby veškeré organizace poskytovaly bližší informace týkající se ekologických problémů⁶⁶.

„Letiště Praha dlouhodobě usiluje o minimalizaci dopadů leteckého provozu na své okolí. Díky své poplatkové politice vede letecké dopravce k používání modernějších a tím pádem i tišších strojů. V rámci motivace aerolinek k zodpovědnému přístupu k oblasti životního prostředí pravidelně ve spolupráci s městskou částí Praha 6 vyhlašuje soutěž o NEJTÍŠŠÍHO DOPRAVCE. Na protihluková opatření, která spočívají zejména ve výměně oken a balkónových dveří na rodinných domech a jiných stavbách

⁶⁴ B. I. G. Letiště Praha – výroční zpráva 2007 [online]. [cit. 4.3.2010]. Dostupné z: http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/vyrocní-zpravy.ep/49_262-vyrocní-zprava-2007/.

⁶⁵ Letiště Praha. Vztahy s okolím [online]. [cit. 20.10.2010]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/>.

⁶⁶ Caywood, C. Public Relations: řízená komunikace podniku s veřejností. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.

v obcích a městských částech zahrnutých do ochranného hlukového pásma, letiště vynaložilo za posledních deset let téměř 600 milionů korun.“⁶⁷

Pražské letiště se k ochraně životního prostředí zavázalo v roce 2009 dokumentem *Environmentální politika (Politika ochrany životního prostředí)*, ve kterém si vytyčuje hlavní cíle: mimo jiné dodržování zákonných předpisů o ochraně životního prostředí, soustavné zlepšování environmentálního managementu, snižování objemu odpadů, minimalizace užívání nebezpečných látek, soustavné vzdělávání svých pracovníků, soustavné vyhodnocování vlivů společnosti na životní prostředí a nakonec sdílení environmentální zkušenosti s Mezinárodní radou letišť (ACI EUROPE)⁶⁸.

Letiště Praha si je vědomo, že své okolí zatěžuje především hlukem způsobeným přistáváním a vzletáním letadel. Od roku 2008 vyhlašuje ve spolupráci s městskou částí Praha 6 **Soutěž o nejtíššího dopravce**. Tato soutěž probíhá v období letní sezóny, protože v tomto období je na letišti nejintenzivnější provoz. Soutěží se ve dvou kategoriích – proudová a turbovrtulová letadla. Cílem soutěže je motivace leteckých společností k ohleduplnosti k obcím v okolí letiště⁶⁹.

V roce 2010 vznikla v rámci spolupráce na ochraně životního prostředí pracovní skupina CEM (Collaborative Environmental Management), kam spadají zástupci Letiště Praha, a. s., Řízení letového provozu České republiky, s. p., Českých aerolinií, a. s. a Úřadu pro civilní letectví. Jedná se o evropský projekt podporovaný organizací ACI EUROPE, jehož výsledkem je kromě optimalizace provozních složek také účinná ochrana jednotlivých složek životního prostředí a společná komunikace postupů a činností na ochranu životního prostředí⁷⁰.

Veškeré informace spadající do problematiky ochrany životního prostředí jsou veřejně přístupné a dobře dohledatelné ve webové prezentaci letiště.

„Letiště Praha, a. s., dlouhodobě usiluje o to, aby jeho provozem nedocházelo k negativnímu ovlivňování povrchových a podzemních vod. Věnuje neustále pozornost systémům předčištění a čištění odpadních vod, zařízením na skladování chemických látek a leteckého paliva, nakládání se závadnými látkami a ochraně vodních toků při

⁶⁷ Caywood, C. Public Relations: řízená komunikace podniku s veřejností. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.

⁶⁸ Letiště Praha. Environmentální politika [online]. Publikováno 12.1.2009 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/Files/zivotni-prostredi/hluk-reporty/enviropol/>>.

⁶⁹ Letiště Praha. Nejtíšší dopravce [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/nejtissi-dopravce/>>.

⁷⁰ Letiště Praha. CEM [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/cem/>>.

přívalových deštích. S problematikou ochrany vod je úzce spojeno chemické ošetřování pohybových ploch (dráhový systém, manipulační plochy) a odmrazování letadel.

*Letiště Praha, a. s., zajišťuje dodávku pitné vody pro letiště Praha/Ruzyně, odvádění splaškových, průmyslových a srážkových vod oddílnou kanalizací do čistíren odpadních vod v severním i jižním areálu letiště a následně do recipientů – Kopaninského a Únětického potoka.⁷¹ Kolem letiště je umístěno množství vrtů, které pravidelně kontrolují **kvalitu podzemní vody**. Areál letiště je odvodněn do Kopaninského a Únětického potoka. Na kvalitu vypouštěné vody jsou kladeny vysoké nároky. Vypouštěná voda je pročišťována a kontrolována pomocí dvou čistíren odpadních vod v areálech SEVER a JIH. Pro případ přívalových dešťů byly při výstavbě areálu letiště vybudovány suché retenční nádrže⁷².*

Letiště Praha se zapojilo do mezinárodních programů omezujících **tvorbu vzdušných emisí**. V rámci programu Airport Carbon Accreditation (ACA) přijatého v listopadu 2010 letiště redukuje vlastní produkci skleníkových plynů vznikajících z provozu letištních obslužných vozidel, pojiždění letadel a chlazení a vytápění budov⁷³.

Při **nakládání s odpady** letiště dbá na důsledné třídění, především na oddělení složek potenciálně nebezpečných pro životní prostředí. Systém třídění odpadu byl na letišti zaveden již v roce 1993⁷⁴.

3.2.2.1.2. CDM - Collaborative Decision Making – plán pro harmonizaci a optimalizaci letecké přepravy

Letiště Praha se ve spolupráci s ČSA, Řízením letového provozu ČR a Menzies Aviation Czech podílí na projektu optimalizace a harmonizace letecké přepravy. Mezi hlavní cíle patří rozšíření a zpřesnění spolupráce mezi partnery na letišti; sdílení informací a zdrojů za účelem zlepšení rozhodovacího procesu; zvýšení efektivity jednotlivých partnerů a zvýšení bezpečnosti, pravidelnosti a hospodárnosti leteckého provozu. CDM vyžaduje úzkou spolupráci mezi všemi partnery. Nejdůležitější součástí je rychlá komunikace, protože provoz na letišti je ovlivňován také vnějšími vlivy. Ty ale mohou být při včasném upozornění partnerů dobře předvídatelné a tím pádem

⁷¹ Letiště Praha. Ochrana vod [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/ochrana-vod/>>.

⁷² Letiště Praha. Ochrana vod [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/ochrana-vod/>>.

⁷³ Letiště Praha. Ochrana ovzduší [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/ochrana-ovzdusi/>>.

⁷⁴ Letiště Praha. Odpadové hospodářství [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/odpadove-hospodarstvi/>>.

i snáze řešitelné. Díky předvídání na základě společných informací je možné zlepšit přesnost každodenního provozu a využití omezených zdrojů jako jsou dráhy a stání letadel u jednotlivých terminálů a uspořádání toku leteckého provozu a z něj vyplývající spokojenosti odbavených pasažérů. Mezi jednotlivé prvky konceptu patří společné plánování pořadí odletů, společná aktualizace informací o letu, výpočet variabilní doby pojiždění a průletový postup CDM⁷⁵. Veškeré další informace jsou pak interního charakteru.

3.2.2.1.3. Vztahy s okolím

„Letiště Praha také otevřelo dva programy finanční podpory zaměřené na zlepšení životních podmínek a zpříjemnění života občanů v oblastech dotčených leteckým provozem. Program ŽIJEME ZDE SPOLEČNĚ podporuje aktivity v oblasti zlepšování životního prostředí. Program DOBRÉ SOUSEDSTVÍ je určen na podporu školství, kultury a dalších oblastí veřejného života.“⁷⁶

Vzhledem k tomu, že tyto dva programy vedou ke zlepšování pověsti u zainteresovaných subjektů prostřednictvím poskytnutí potřebných prostředků, můžeme je zařadit do kategorie sponzorství, které na rozdíl od filantropie spadá do účelového marketingu⁷⁷.

Ekologie je samotným letištěm považována za jednu z nejvýznamnějších priorit. Již před rokem 2007 uzavřela Ruzyně své ranveje pro nejhlučnější stroje. Letiště navíc zavedlo **hlukové poplatky** pro jednotlivá letadla, které se mohou mezi jednotlivými letadly lišit i desetinásobně. Na rok 2007 naplánovalo letiště zaplatit okolním obcím přes 20 milionů korun na nové chodníky, zeleň či kanalizaci⁷⁸.

O roku 2008 vydává Letiště Praha také **časopis SPOLU**, který je určen především pro obyvatele okolních obcí a městských částí. Tento časopis vychází čtvrtletně a má přibližovat aktuální dění na letišti, informace o pracovních příležitostech

⁷⁵ Letiště Praha. CDM [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/cdm/>>.

⁷⁶ Letiště Praha. Vztahy s okolím [online]. [cit. 18.10.2010]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/>>.

⁷⁷ Caywood, C. Public Relations: řízená komunikace podniku s veřejností. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.

⁷⁸ Baroch, P. Ruzyně rozdá okolním obcím miliony [online]. Publikováno 20.3.2007 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <<http://aktualne.centrum.cz/domaci/zdravi-skola-spolecnost/clanek.phtml?id=383112>>.

a dalších akcích⁷⁹. Tento časopis je neprodejný, obyvatelům okolních obcí chodí do schránky, ostatní si jej mohou prohlédnout na internetových stránkách letiště. Podle informací z prvního a posledního čísla čtvrtletníku, dostupných na webu letiště, bylo první číslo z ledna 2008 vydáno v nákladu 75 tisíc výtisků a zatím poslední číslo z ledna 2011 v počtu 119 tisíc výtisků.

V plánu budoucího rozšiřování letiště najdeme i **studie paralelní dráhy**. Pro okolní obce to samozřejmě není žádná novinka, neboť dokumentace existuje již od 70. let. Jelikož se ale jedná o poměrně neoblíbené řešení ze strany obyvatel přilehlých obcí, je třeba obyvatele připravit na fakt, že dráha v jejich blízkosti jednou vyroste. Opět komunikace je jedinou možností, jak nevyvolat mezi lidmi paniku a pravidelně je informovat o dění v této problematice. Pokud by ze strany letiště nebyla vyvinuta snaha komunikovat, mohlo by dojít k poškození dobrého jména společnosti. Letiště proto zorganizovalo na konci roku 2008 a na začátku roku 2010 **setkání s obyvateli**, kterých se výstavba paralelní dráhy bude dotýkat. Hlavním cílem tohoto setkání bylo seznámit podrobně občany s budoucími plány na rozšíření letiště a předejít tak nepodloženým spekulacím. Zájemci zde mohli najít všechny potřebné informace od hlukových map po podrobné letáky zabývajícími se budoucí paralelní dráhou. Dotazy z dané problematiky zodpovídali odborníci ve službách Letiště Praha pracující na projektu rozšíření letiště. Ruzyňské letiště také uspořádalo na konci prázdnin **informačně-zábavní odpoledne pro malé i velké**, kde bylo zábavnou formou představeno letiště i s jeho plánovaným rozvojem⁸⁰.

3.2.2.1.3.1. „Žijeme zde společně“

Žijeme zde společně je jeden z programů Letiště Praha na zlepšení životních podmínek obcí dotčených leteckým provozem. Tento program byl spuštěn v roce 2004 a od té doby bylo v rámci něj rozděleno přes 143 milionů korun. Prostředky věnované letištěm si mezi sebe každoročně rozdělí dvanáct obcí a pět městských částí sdružených společně pod Sdružením právnických osob dotčených provozem letiště Praha/Ruzyně. To předkládá projekty, které jsou posuzovány dozorcí radou Letiště Praha. Projekty se

⁷⁹ Letiště Praha. Časopis SPOLU [online]. [cit. 28.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/casopis-spolu/>>.

⁸⁰ Letiště Praha. Setkáváme se [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/setkavame-se/>>.

týkají především ochrany vodních zdrojů, ovzduší, protihlukové ochrany a dalších problémů úzce souvisejících s ochranou životního prostředí⁸¹.

Na rok 2007 letiště naplánovalo rozdat okolním obcím více než 20 milionů korun na výměnu oken, nové chodníky, zeleň či kanalizaci⁸².

V červnu 2010 došlo k zásadnímu kroku v souvislosti s tímto programem a totiž k podepsání dohody mezi letištěm a výše zmíněným zájmovým Sdružením právnických osob dotčených provozem letiště Praha/Ruzyně. Touto dohodou se obě strany zavázaly společně řešit zlepšování životních podmínek a prostředí v okolí letiště. Dalším ustanovením, na kterém se obě strany usnesly, byla i dohoda o následující **konferenci** pořádanou Prague Airport Region pro mezinárodní organizaci Airport Region Conference uskutečněnou na konci června téhož roku v roztockém kongresovém centru Academic a na letišti. Hlavním tématem této konference je soužití letišť a obcí přiléhajícím k jeho okolí⁸³.

3.2.2.1.3.2. „Dobré sousedství“

Program **Dobré sousedství** funguje nepřetržitě od roku 2007. Na rozdíl od programu **Žijeme zde společně** je tento program zaměřen na projekty **v oblasti kultury, sportu, vzdělávání, zdravotnictví** či také na aktivitu hasičů, policie a na sociální sféru. Kromě Sdružení právnických osob dotčených provozem Letiště Praha mohou prostředky čerpat i další občanská sdružení, sportovní kluby, dobrovolní hasiči a další neziskované organizace působící na dotčeném území⁸⁴.

Za rok 2007 zmíním některé podpořené projekty: rekonstrukce střechy školní tělocvičny ve Zličíně, oprava zdravotního střediska v Kněževsi, přestavba hasičské zbrojnice v Horoměřicích, výstavba nového dětského hřiště v Dobrovízi a kamerový systém v Roztokách⁸⁵.

⁸¹ Letiště Praha. Žijeme zde společně [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/zijeme-zde-spolecne/>>.

⁸² Baroch, P. Ruzyně rozdá okolním obcím miliony [online]. Publikováno 20.3.2007 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://aktualne.centrum.cz/clanek.phtml?id=%20383112>>.

⁸³ Lagronová, M. Letiště Praha podepsalo dohodu o spolupráci se sdružením obcí a městských částí v jeho okolí [online]. Publikováno 24.6.2010 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/letiste-praha-podepsalo-dohodu-o-spolupraci-se-sdruzenim-obci-a-mestskych-casti-v-jeho-okoli/>>.

⁸⁴ Letiště Praha. Dobré sousedství [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/>>.

⁸⁵ Letiště Praha. Dobré sousedství 2007 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2007/>>.

V roce 2008 letiště rozdělilo mezi 27 projektů na 9 milionů korun. Jednalo se například o nové hřiště pro základní školu v Jenči, nové výcvikové středisko Základní kynologické organizace Středokluky či opravu sochy sv. Jana Nepomuckého ve Statenicích⁸⁶.

V následujícím roce byla celková suma téměř 9 milionů korun rozdělena tentokrát mezi 34 projektů, z nichž se mnohé zabývaly otázkami sociální sféry. Šlo např. o výuku práce na počítači pro seniory v Centru sociálně zdravotních služeb MČ Praha 17, provoz osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením a seniory – Občanské sdružení Martin, či aktivační programy pro klienty denního stacionáře penzionu Horizont (centrum pro seniory)⁸⁷. Z celkové rozdělení částky v roce 2009 podpořila společnost Letiště Praha v rámci tohoto programu projekty organizací a spolků městské části Praha-Suchdol v celkové výši 553.525,- Kč⁸⁸.

Na rok 2010 věnovalo letiště stejnou částku jako v předchozích letech. Kromě obdobných projektů jako v minulých letech věnujme pozornost třeba příspěví na celoroční kroužky pro děti i dospělé ve sdružení Roztoč v Roztokách či podpoře účasti souboru Musica e Dariza na Mezinárodním sborovém festivalu v Rakousku⁸⁹.

3.2.2.2. Krizová komunikace

Krizová komunikace pomáhá překonat společnosti období nepříznivých podmínek se snahou minimalizovat dopad těchto událostí na její budoucí fungování. Pro zvládání krizových situací je pro společnost nezbytné umět komunikovat i za normálních okolností a během krize umět na tuto komunikaci navázat. Pro případy předpokládaných možných krizí je vhodné mít připravené a otestované krizové plány⁹⁰. Naštěstí pro letiště se v uplynulých čtyřech letech neudály žádné vyloženě zásadní události, které by přímo veřejně ohrožovaly obraz společnosti. Všeobecně se dá říct, že

⁸⁶ Letiště Praha. Dobré sousedství 2008 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2008/>>.

⁸⁷ Letiště Praha. Dobré sousedství 2009 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2009/>>.

⁸⁸ Městská část Praha-Suchdol. Dobré sousedství [online]. Publikováno 23.12.2009 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.praha-suchdol.cz/index.php?md=news&fn=show&dt=1525&ln=cz&sc=district>>.

⁸⁹ Lagronová, M. Letiště Praha v rámci projektu Dobré sousedství rozdalo 9 milionů korun [online]. Publikováno 14.12.2010 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/letiste-praha-v-ramci-projektu-dobre-sousedstvi-rozdalo-9-milionu-korun/>>.

⁹⁰ de Pelsmacker, P. Marketingová komunikace. Praha: Grada, 2003. 581 s. ISBN 80-247-0254-1.

pokud Letiště Praha nezanedbává pravidelnou komunikaci ohledně dění kolem společnosti, pravděpodobnost řešit větší konflikt mezi společností a veřejností je velmi nízká. I přesto ale nastávají situace, které letiště ovlivnit nemůže.

Součástí krizové komunikace by se dalo nazvat jednání ruzyňského letiště v návaznosti na uzavření vzdušného prostoru kvůli sopečnému prachu z islandské sopky v dubnu 2010. Jako **kompensaci za neuskutečněné lety** uspořádalo letiště bezplatnou exkurzi, které se zúčastnilo tři a půl tisíce návštěvníků⁹¹. Toto jednání nemohu jinak než velice ocenit, neboť bylo bezprostřední a adekvátní situaci.

Dále bych do krizové komunikace zařadila i setkávání s občany v souvislosti s plánovanou výstavbou paralelní dráhy (kapitola „Žijeme zde společně“), jež mají zažehnat potenciální konflikt mezi oběma stranami. Tento problém pokrývá delší časový horizont v existenci společnosti a jeho začátky sahají do období, kdy ještě komunikace se stakeholders nebyla jak jednoznačně vymezená, nicméně spíše než o klasickou krizovou komunikaci se jedná o prevenci krize.

3.2.2.2.1. Plány pro případ závažné havárie

Letiště se zevrubně připravuje na možnost havárie, terorismu či jiné nenadálé události. Letiště je povinno **nakládat s nebezpečným odpadem**, který vzniká při jeho každodenním provozu. Zákon o prevenci závažných havárií letišti ukládá povinnost vypracovat bezpečnostní program. Kromě směrnic o zdraví a bezpečnosti práce tento dokument obsahuje některé body založené převážně na interní komunikaci: jako je trvalá podpora a motivace zaměstnanců vedoucí k posílení odpovědnosti za vlastní bezpečnost, zdraví a majetek Letiště Praha; dále nutnost zahrnovat do systému řízení bezpečnosti všechny subjekty podílející se na provozu letiště, tzn. i externí dodavatele, odběratele, ale také návštěvníky a veřejnost. Podle tohoto dokumentu je letiště zavázáno soustavně dokumentovat a vyhodnocovat jednotlivé vyplývající poznatky a využívat je prakticky při školení a cvičení⁹².

Praktickou částí přípravy na potenciální případ havárie jsou **školení zaměstnanců a bezpečnostní cvičení**. Např. v květnu 2010 se na letišti konalo taktické pohotovostní cvičení, při kterém se bezpečnostní složky připravují na neočekávané situace. Cvičení probíhá za plného provozu, aby byly nejlépe simulovány reálné

⁹¹ ČTK. Ruzyně lákala na bezplatnou exkurzi. Lidové noviny, 19.4.2010, roč. 23, str. 5.

⁹² Pos, J. politika prevence závažné havárie způsobené vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo chemickými přípravky [online]. Publikováno 1.12.2009 [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/Files/zivotni-prostredi/hluk-reporty/pzhpol/>>.

podmínky. Aby nedošlo k vyvolání paniky, je zveřejněna tisková zpráva o cvičení v sekci pro média⁹³.

3.2.2.2. Mediální ohlasy neočekávaných událostí a úloha LP při jejich ovlivňování

Od roku 2007 došlo k mnoha neočekávaným událostem, které přímo či nepřímo souvisely s veřejným obrazem ruzyňského letiště. Tak nebo tak, Letiště Praha musí být kdykoliv připraveno nenadálé situace řešit, komentovat i ovlivňovat, a to hlavně proto, aby nedošlo k poškození jeho vnímání veřejností.

Velice častým jevem je uzavírání leteckého prostoru, potažmo omezení provozu letiště, v návaznosti na sezónní **meteorologické vlivy**, především na sněh⁹⁴. Největší dopad na cestující mají zpožděná letadla. Mnozí cestující si neuvědomují, že pokud by nebyl provoz omezen, mohlo by dojít k ohrožení jejich bezpečnosti. Tisková mluvčí každoročně vysvětluje důvody pro uzavření provozu skrze média veřejnosti.

Na počátku roku 2007 zasáhla tzv. vyšší moc ještě dalším způsobem. Celou republiku postihl **orkán Kyrill** a ani pražské letiště nezůstalo ušetřeno. Byl vyřazen celý terminál Sever 2, který přišel o kus střechy a pronikala do něj voda. Mluvčí Eva Krejčí okomentovala přesunutí odbavování do terminálu Sever 1 a fakt, že zpoždění nabíraná letadla jsou poměrně malá⁹⁵.

Média také ráda přebírají jakékoliv zprávy zavánějící senzací, což v případě letiště mohou být nouzová přistání všeho druhu. Podle monitoringu médií o nouzových přistáních nejčastěji informuje televize Prima ve své hlavní zpravodajské relaci. Většinou se ale nejedná o události, které by měly jakýkoliv dopad na provoz letiště ani na jeho vnímání. V listopadu 2009 na ruzyňském letišti přistál letoun převážející americké vojáky z Iráku. Důvodem byl kouř, který byl cítit v kabině⁹⁶.

⁹³ Letiště Praha. Na letišti Praha se dnes koná taktické pohotovostní cvičení [online]. Publikováno 18.5.2009 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/na-letisti-praha-se-dnes-kona-takticke-pohotovostni-cviceni/>>.

⁹⁴ Lidovky.cz. Sněh uzavřel letiště v Praze, zrušeno bylo asi 40 letů [online]. Publikováno 1.12.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <http://www.lidovky.cz/snih-uzavrel-letiste-v-praze-zruseno-bylo-asi-40-letu-f9b-/ln_domov.asp?c=A101201_230400_ln_domov_tsh>.

⁹⁵ jn – lh. Vlaky končily na hranicích, Ruzyně přišla o střechu. Právo, 20.1.2007, roč. 18, str. 5.

⁹⁶ Polochová, I. Na Ruzyni v noci přistáli Američané vracející se z Iráku, piloti cítili kouř [online]. Publikováno 26.11.2009 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <http://zpravy.idnes.cz/na-ruzyni-v-noci-pristali-americane-vracejici-se-z-iraku-piloti-citili-kour-16n-/domaci.asp?c=A091126_003752_domaci_ipl>.

Další poněkud více nafouklou aférou bylo **nebezpečí prasečí chřipky** v roce 2009. Řada mezinárodních letišť po předchozích zkušenostech s ptačí chřipkou zavedla preventivní opatření. Dopravci využívající služeb pražského letiště nezavedli žádná zvláštní opatření, a to ani na linkách z Mexika. Letiště Praha chtělo cestující na zvýšené riziko upozorňovat pomocí cedulí s informacemi o příznacích. Dále nabídlo možnost vyšetření na místě při podezření na nemoc⁹⁷.

Čas od času také médií proběhne zpráva o nebezpečí teroristického útoku, což po 11. září není nic neobvyklého. Případný teroristický útok na letiště by měl zcela katastrofický dopad na jeho provoz i na lidské životy, není proto divu, že se letiště musí zabývat i těmi nejmenšími podezřeními. Kuriózním případem roku 2007 byl **telefonát senzibilky**, která předpověděla útok na některá letadla. Letiště ihned zavedlo některá preventivní opatření⁹⁸.

Počátek roku 2009 zaplnily „zaručené“ informace o **plánované privatizaci letiště**, které tím, že se neustále měnily, příliš nepřispívaly k dobrému vnímání problému veřejností. Ve spojení se špatnou pověstí tehdejší vlády bylo na celou situaci nahlíženo spíše jako na budoucí korupční skandál. Po ročních tahanicích se Poslanecké sněmovně přeci jen podařilo prosadit zákon o zákazu prodeje Letiště Praha, a to i přes veto presidenta republiky a nutnosti přehlasovat Senát⁹⁹.

Jen co utichla privatizace letiště, objevila se další událost. Tou se v polovině dubna 2010 stal **sopečný prach** islandské sopky Eyjafjallajökul, jež zastavil letecký provoz nad Evropou na dlouhé dny. Ruzyňského letiště se to nejdříve dotklo jen v souvislosti se zrušenými lety z postižených destinací, s postupujícím sopečným mrakem však i ono muselo zrušit veškerý provoz¹⁰⁰. Leteckým dopravcům tato nenadálá situace způsobila obrovské finanční ztráty a mnohým cestujícím zkrátila plány. Jedinými, kdo se ze zrušených letů radovali, byli obyvatelé okolních obcí, kteří si nezvyklé ticho plně vychutnávali¹⁰¹.

Podzim roku 2010 se nesla ve znamení informací o možnosti spojení ztrátových ČSA a ziskového Letiště Praha pod jedním **aeroholdingem**. Pro českou veřejnost je tato

⁹⁷ kot. Jaká preventivní opatření přijalo Česko? Aha!, 28.4.2009, roč. 4, str. 3.

⁹⁸ Lamberský, T. Letiště Praha Ruzyně Hrozba teroristického útoku! Aha!, 15.2.2007, roč. 2, str. 6.

⁹⁹ Šitner, R. Nový zákon platí, pražské letiště se nesmí prodat. Hospodářské noviny, 10.3.2010, roč. 54, str. 18.

¹⁰⁰ ČTK. V poledne se otevřel český vzdušný prostor i letiště [online]. Publikováno 19.4.2010 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://www.denik.cz/z_domova/v-poledne-se-otevre-cesky-vzdusny-prostor-i-letist.html>.

¹⁰¹ ab. Bez letadel. Lidé poslouchají ticho. Mladá fronta DNES, 19.4.2010, roč. 21, str. 1.

zpráva významná z toho důvodu, že pokud vše proběhne podle plánů, budou moci doposud státní aerolinie po svém ozdravení pokračovat do nové privatizace, v níž by za ně stát mohl dostat vyšší cenu¹⁰².

Shrnutí PR:

Jak se ukázalo, investice do promyšleného PR se vyplatí, což v případě Letiště Praha platí dvojnásob. Ještě v roce 2007 můžeme v archivu médií nalézt televizní reportáže či novinové články o nespokojenosti okolních obyvatel s dopady, jež na ně letiště má. V současné době se již nic takového v médiích neobjevuje, a pokud, tak opravdu v zanedbatelném množství, popř. v souvislosti s pozitivním vnímáním neobvyklého ticha při uzavření leteckého prostoru nad republikou v období po výbuchu islandské sopky v dubnu 2010. Tak nebo tak už postižení občané nepřispívají ke špatné pověsti letiště. Nic není ale zadarmo, o čemž svědčí i astronomické sumy z předchozích kapitol, jimiž se letiště snaží kompenzovat veškeré nepříjemnosti. Prozatím to funguje, takže pokud bude letiště v této politice i nadále pokračovat a snažit se najít nejvhodnější řešení pro všechny strany současných i budoucích konfliktů, je na dobré cestě figurovat ve vnímání lidí jako velice odpovědná společnost, zasazující se o spokojený život občanů okolních obcí a o péči o životní prostředí.

3.3. Event marketing

Pražské letiště pravidelně pořádá ve svých prostorách **výstavy a exkurze**. Právě exkurze se těší velkému zájmu veřejnosti, čemuž odpovídá i to, že ke konci roku 2010 navštívilo letiště o 5 tisíc návštěvníků více než v loňském roce¹⁰³. Letiště na těchto exkurzích spolupracuje s nově otevřeným **Národním technickým muzeem**. Během prohlídek se návštěvníci setkávají s pracovním zázemím letiště, mohou se také dostat do prostor, kam se jako běžní cestující nepodívají, seznámí se s leteckými společnostmi využívajícími pražské letiště a uvidí starty mnoha typů letadel z blízkosti několika metrů. Exkurze nabízejí možnost volby ze tří tras. Není asi nutné podotýkat, že tyto exkurze provázejí **bezpečnostní opatření** od včasného objednání po jmenné seznamy

¹⁰² Záruba, I. – Michal, J. ČSA zbrojí na novou privatizaci, spojí síly se ziskovým letištěm. E15, 25.11.2010, číslo 760, str. 1.

¹⁰³ Lagronová, M. Zájem o exkurze Letiště Praha stále stoupá [online]. Publikováno 30.12.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/zajem-o-exkurze-letiste-praha-stale-stoupa/>>.

a čísla občanských průkazů¹⁰⁴. V rámci exkurzí je také možné koupit si tzv. **výletku** nebo **turistickou známku** Letiště Praha pod číslem 1607, což můžeme do jisté míry považovat za reklamní předměty¹⁰⁵. Pro rok 2011 letiště vydalo novou akční nabídku pro mateřské a základní školy¹⁰⁶.

V halách letiště se dnes již pravidelně konají různé výstavy, které pořádá Letiště Praha společně s dalšími partnery. Kromě výstav se za sledované období stalo dějištěm i jiných událostí spadajících pod event marketing. V září 2010 se samo letiště stalo aktérem jedinečného divadelního projektu **Nebe nepřijímá**, jehož premiéře zapůjčilo prostory. Tato světová premiéra je netradičním počinem předních evropských dramatiků a skládá se z několika samostatných her¹⁰⁷.

Akcí zaměřenou především na dětské publikum bylo **Halloween a dýňování** v říjnu 2010. V rámci oslav tohoto amerického svátku byla pro děti připravena celá řada aktivit, především tvůrčí dílny, které se také dočkaly největšího úspěchu. Této akce se celkově zúčastnilo 1432 lidí¹⁰⁸.

V rámci **18. ročníku filmového festivalu FebioFest** konajícího se na přelomu března a dubna 2011 bylo naplánováno promítání v odbavovací hale ruzyňského letiště. Zde byly promítány české filmy z barrandovské produkce právě k výročí 80 let vzniku filmových ateliérů. Kromě těchto filmů byly na letišti ke shlédnutí i snímky s leteckou tematikou¹⁰⁹.

3.3.1. Výstavy pořádané v prostorách LP

Rok 2007 byl neobyčejně důležitým rokem v historii letiště, neboť na tento rok připadala **oslava 70. výročí** od založení letiště. To samozřejmě doprovázela celá řada společenských událostí (inaugurační let, exkurze, akce pro veřejnost, vydání jubilejních novin), včetně dvou výstavních expozic. První se týkala historie letiště. Tato stálá expozice byla otevřena na Terminálu sever 1. Informace o těchto akcích jsou dnes

¹⁰⁴ Letiště Praha. Rezervace exkurze na letišti Praha [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/exkurze-letiste-praha/02.2011/>>.

¹⁰⁵ Letiště Praha. Turistické známky [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/exkurze-letiste-praha/turisticke-znamky/>>.

¹⁰⁶ Letiště Praha. Akční nabídka exkurzí pro mateřské a základní školy [online]. Publikováno 10.2.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/>>.

¹⁰⁷ Letiště Praha. Nebe nepřijímá – světová premiéra na Letišti Praha [online]. 21.9.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

¹⁰⁸ Letiště Praha. Halloween na letišti Praha [online]. 23.10.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

¹⁰⁹ the. Promítat se bude i na letišti. Haló noviny, 10.3.2011, roč. 21, str. 4.

dostupné pouze na webovém archivu¹¹⁰. Tato expozice pod názvem **Letištní muzeum** existuje v prostorách Terminálu 2 dodnes¹¹¹.

Další výstavou byla expozice fotografií známého cestovatele Jiřího Kolbaby s názvem **Svět na dosah**¹¹². Jiří Kolbaba své fotografie z cest na pražském letišti pravidelně vystavuje dodnes. Zmíňme například výstavu **People**¹¹³ z roku 2009 a **Nature**¹¹⁴ z roku 2010.

V roce 2008 se prostory letiště staly opět galerií, tentokrát pro výstavu s názvem **Evropská identita**. Ta měla představit způsob, jakým mladí umělci pohlíží na tuto problematiku. Mladí umělci pocházeli z 15 uměleckých škol zemí Evropské unie. Díla, která byla na výstavě ke shlédnutí, byla vybrána v rámci soutěže Evropská identita vyhlášené Radou pro mezinárodní vztahy. Cílem soutěže bylo vytvořit plakát s tematikou evropské identity. Výstava se konala v období, kdy se pražské letiště otevíralo schengenskému prostoru¹¹⁵.

V prvních měsících roku 2010 se v odletové hale Terminálu 2 otevřela pro mnohé nostalgická výstava historických elektrospotřebičů. Expozice nazvaná **Muzeum elektrospotřebičů** byla uvedena ve spolupráci s neziskovou organizací ASEKOL¹¹⁶, která se zabývá sběrem a recyklací elektroodpadu. Hlavním cílem výstavy bylo připomenout návštěvníkům, co bylo kdysi součástí jejich života¹¹⁷.

Od konce července až do konce října 2010 probíhala na Letišti Praha originální výstava **CZECH FASHION LIVE/ ČESKÁ MÓDA ŽIJE 2010**. Na této akci se také

¹¹⁰ Webový archiv. Kalendář akcí [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <http://web.archive.org/web/20070617020617/www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_akce.htm>.

¹¹¹ Letiště Praha. Expozice, letištní muzeum [online]. [cit. 28.2.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/expozice-letistni-muzeum/>>.

¹¹² Krejčí, E. Kolbabova výstava vzbudila nebývalý zájem, Letiště Praha ji proto produkuje [online]. Publikováno 27.8.2007 [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-64738-fotograficka-vystava-svet-na-dosah/>>.

¹¹³ Kolbaba, J. Výstava People na letišti v Praze Ruzyni [online]. [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-97998-vystava-people-na-letisti-v-praze-ruzyni/>>.

¹¹⁴ Kolbaba, J. NATURE – nový výstavní projekt Jiřího Kolbaby [online]. [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-98009-nature-novy-vystavni-projekt-jiriho-kolbaby/>>.

¹¹⁵ Říhová, B. Mladí umělci oživilí ruzyňské letiště plakáty na téma evropská identita [online]. Publikováno 14.2.2008 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://zpravy.idnes.cz/mladi-umelci-ozivili-ruzynske-letiste-plakaty-na-tema-evropska-identita-1qc-/praha.asp?c=A080211_114749_praha_bar>.

¹¹⁶ ASEKOL. Avízo: Na letišti Ruzyně se otevřela brána do Muzea spotřebičů [online]. Publikováno 26.1.2010 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.enviport.cz/avizo-na-letisti-ruzyne-se.aspx>>.

¹¹⁷ Samcová, J. Retro spotřebiče zaplavily ruzyňské letiště. Fotky uvnitř! [online]. Publikováno 3.2.2010 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.topzine.cz/retro-spotrebice-zaplavily-ruzynske-letiste-fotky-uvnitř/>>.

podílelo občanské sdružení Czech Fashion a cílem celé akce bylo přiblížit návštěvníkům současné trendy v české módě a tradiční české značky¹¹⁸.

Přelom let 2010 – 2011 charakterizovala výstava **Celebrity fotí pro Člověka v tísní**, která byla právě pro své velké úspěchy prodloužena až do ledna 2011. Tato výstava nebyla zcela typická, neboť se jednalo o virtuální výstavu na stránkách www.letejtezprahy.cz. Své fotografie zde měli vystavené osobnosti jako Tomáš Hanák, David Kraus či Alice Nelis¹¹⁹.

Rok 2011 letiště zahájilo **výstavou sférických fotografií** v prostorách Terminálu 2, která trvala do 15. března 2011. Cílem výstavy bylo ukázat oblíbené turistické cíle v maximální kvalitě těm, kteří se tam dostat nemohou. Tato akce vznikla ve spolupráci se společností Panoramas, s. r. o.¹²⁰.

Shrnutí Event marketing:

Event marketing tak, jak ho pojalo Letiště Praha, působí velice dobře na vnímání veřejnosti. Teď můžeme mluvit nejen o domácí české veřejnosti, ale také o cestujících z ostatních zemí, kterým akce pomáhají trávit příjemnějším způsobem dobu, kterou jsou nuceni strávit na letišti z důvodu čekání na spoj. Tuzemští občané zřejmě nejvíce doceňují pořádané exkurze do zákulisí letiště, jež se v posledních letech těší rekordní návštěvnosti.

Prostory Letiště Praha se ukázaly být velice vhodnými jako galerie. Jednotlivé výstavy jsou u publika velice oblíbené, často jsou také prodlužovány. Projekty, na kterých se podílejí mladí umělci, pomáhají návštěvníkům letiště pochopit proces globalizace, přibližování kultur, rušení bariér a zkracování vzdáleností. Tyto výstavy jsou také pro české umělce zcela ojedinělou příležitostí představit se jinému než domácímu publiku a naopak pro zahraniční umělce seznámit se s Čechy. Letištní haly k expozičním účelům předurčuje jejich vzdušnost, dostatek prostoru i světla. Díla tak

¹¹⁸ Letiště Praha. Výstava Czech Fashion Live/Česká móda žije 2010 [online]. 21.7.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

¹¹⁹ Lagronová, M. Výstava „Celebrity fotí pro Člověka v tísní“ byla prodloužena do konce ledna [online]. Publikováno 11.1.2011 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/vystava-celebrity-foti-pro-cloveka-v-tisni-byla-prodlouzena-do-konce-ledna/>>.

¹²⁰ Letiště Praha. Výstava sférických fotografií na Letišti Praha [online]. 15.1.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

mohou velice dobře vyniknout. Navíc pomáhají k oživení moderní architektury letiště a slouží k odlišnému způsobu trávení volného času cestujících.

4. Závěr

Při psaní této diplomové práce se mi neustále dařilo nacházet nové a nové informace a závěrem mě překvapilo, až jak daleko se mi podařilo dojít například v popisu reklamních aktivit, a to vč. agentur, které jsou za ně odpovědné. Bylo velice zajímavé objevovat informace o nominacích na ceny za povedené reklamy a reklamní kampaně, které, jak už to tak bývá, veřejnost příliš nezasáhly. Naopak v oblasti PR zůstal od počátku počet materiálů téměř nerozšířen, neboť i přesto, že PR aktivity letiště jsou všeobecně hodně propracované a rozšířené, informace o nich se nacházejí soustředěné de facto pouze na internetových stránkách Letiště Praha a zřejmě nejsou natolik atraktivní pro média, aby je převzala. Kvalita PR aktivit také vyplývá ze zjištění, že po roce 2007, kdy byly intenzivně nastartovány programy na podporu stakeholders, se v médiích již téměř neobjevují negativní ohlasy na společnost Letiště Praha, takže PR plní své cíle a utváří prostředí vhodné pro správné fungování společnosti k uspokojení všech zúčastněných stran. Velice důležitou okolností bylo také zjištění, že nelze striktně oddělovat komunikaci B2B od B2C, neboť jsou tyto dvě odvětví provázána minimálně osobou cestujícího, který je povětšinou klientem několika subjektů v rámci letiště, a ty jsou vzájemně v partnerském vztahu. Proto také většina kampaní odpovídala integrované marketingové komunikaci a sdružovala v sobě prvky reklamy, PR, interní i externí komunikace. Hlavní cíl práce zmapovat způsoby, jakým ruzyňské letiště komunikuje, byl naplněn do té míry, do jaké existovaly veřejné informace, což se nakonec z mé strany uspokojivě podařilo i v segmentu B2B. U některých kapitol jsem si dovolila napsat malé shrnutí s osobním názorem na způsob, jakým letiště daný problém řeší.

Summary

During writing this bachelor thesis, I managed to find more relevant information, than I originally expected. Finally, I was very surprised by the amount of uncovered data related to advertising activities including information about the participating agencies. It was very interesting to reveal new insights about prize nominations for the successful advertising companies and campaigns; this, typically, did not reach the public. On the contrary, the number of materials for PR chapters remained almost unchanged since the beginning of work on this thesis. The reason being Prague Airport takes good care of this kind of communication and it concentrates all the material at one place, it's web page. This information is not very attractive for media, so they don't use it very frequently. The quality of PR activities is evidenced by the fact that since 2007, when massive PR activity toward stakeholders was started, media almost didn't reflect negative feedback towards Prague Airport. Therefore PR activities create a suitable environment for the problem less functioning of the company. Importantly, it was established that it is impossible to separate communication B2B from B2C, because these two groups are interconnected at least by the person of passenger who is in the most cases also a client of more partner subjects operating at Prague Airport. This is why all the campaigns were rather complete communication uniting advertising, PR internal and external communication than just advertising. The main goal of this thesis, to describe the main ways how the Prague Airport communicates, was achieved as far as the public shared information permitted. Also, the partners communication was satisfactorily mapped. I took liberty to summarize some chapters with my personal views at some communication approaches of the airport.

Použitá literatura

Knihy:

Caywood, C. Public Relations: řízená komunikace podniku s veřejností. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. 600 s. ISBN 80-7226-886-4.

de Pelsmacker, P. Marketingová komunikace. Praha: Grada, 2003. 581 s. ISBN 80-247-0254-1.

Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1918 – 1946. Vyd. 1. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 1998. 192 s. ISBN 80-902238-4-2.

Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 1947 – 2000. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2000. 242 s. ISBN 80-902238-6-9.

Dudáček, L. Dopravní letiště Prahy, 2001 – 2005. Praha: MBI – Miroslav Bílý, 2005. 248 s. ISBN 80-86524-09-4.

Horner, S. - Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

Tellis, G. Reklama a podpora prodeje. 1. vyd. Praha: Grada, 2000. 602 s. ISBN: 80-7169-997-7.

Diplomové práce:

Nováková, I. Řízení služeb v letecké dopravě. České Budějovice, 2008. Diplomová práce (Ing.). Jihočeská universita v Českých Budějovicích. Zemědělská fakulta.

Tištěná periodika:

ab. Bez letadel. Lidé poslouchají ticho. Mladá fronta DNES, 19.4.2010, roč. 21, str. 1.

ČTK. Ruzyně lákala na bezplatnou exkurzi. Lidové noviny, 19.4.2010, roč. 23, str. 5.

Guryča, R. Lidé v Klecanech odmítli v referendu letiště i spalovnu. Mladá fronta DNES – střední Čechy, 9.9.2010, roč. 21, str. 3.

jn – lh. Vlaky končily na hranicích, Ruzyně přišla o střechnu. Právo, 20.1.2007, roč. 18, str. 5.

Kladiva, J. ACI – mezinárodní rada letišť. Reliant Logistic News, č. 6-7/2009, roč. VI, str. 12.

kot. Jaká preventivní opatření přijalo Česko? Aha!, 28.4.2009, roč. 4, str. 3.

Lamberský, T. Letiště Praha Ruzyně Hrozba teroristického útoku! Aha!, 15.2.2007, roč. 2, str. 6.

Vonková, H. Indoor reklama s rozměry outdooru. Marketing&Media, 8.6.2009, roč. 10, str. 24.

Šitner, R. Nový zákon platí, pražské letiště se nesmí prodat. Hospodářské noviny, 10.3.2010, roč. 54, str. 18.

the. Promítat se bude i na letišti. Haló noviny, 10.3.2011, roč. 21, str. 4.

Záruba, I. – Michal, J. ČSA zbrojí na novou privatizaci, spojí síly se ziskovým letištem. E15, 25.11.2010, číslo 760, str. 1.

Internetové zdroje:

Aeroklub Letňany. Letiště [online]. [cit. 11.6.2011]. Dostupné z: <<http://www.akletnany.cz/cs/letiste/>>.

ASEKOL. Avízo: Na letišti Ruzyně se otevřela brána do Muzea spotřebičů [online]. Publikováno 26.1.2010 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.enviport.cz/avizo-na-letisti-ruzyne-se.aspx>>.

Baroch, P. Ruzyně rozdává okolním obcím miliony [online]. Publikováno 20.3.2007 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <<http://aktualne.centrum.cz/domaci/zdravi-skola-spolecnost/clanek.phtml?id=383112>>.

Benešová, P. – Kopp, M. Možné rozšíření letiště Vodochody dál rozděluje společnost [online]. Publikováno 26.1.2011 [cit. 16.3.2011]. Dostupné z: <http://www.rozhlas.cz/_zprava/842407>.

B. I. G. Letiště Praha. Originální kalendáře [online]. [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/originalni-kalendare.ep/?client=63>>.

B. I. G. Letiště Praha. Reklama a propagace [online]. [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/reklama-a-propagace.ep/?client=63>>

B. I. G. Letiště Praha – výroční zpráva 2007 [online]. [cit. 4.3.2010]. Dostupné z: <http://www.big-prague.cz/cs/ukazky/vyrocnizpravy.ep/49_262-vyrocnizprava-2007/>.

České dráhy. Airport Express – autobus na Letiště Praha [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/specialni-nabidky/airport-express-na-letiste-praha-ruzyne/-3679/>>.

ČTK. Letiště Praha zveřejňuje hladinu hluku na internetu [online]. Publikováno 7.2.2008 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://www.financninoviny.cz/zpravodajstvi/index_view.php?id=295482>.

ČTK. V poledne se otevřel český vzdušný prostor i letiště [online]. Publikováno 19.4.2010 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://www.denik.cz/z_domova/v-poledne-se-otevire-cesky-vzdusny-prostor-i-letist.html>.

ČTK/LP/KuJ. Letiště Praha změnilo logo a internetovou adresu [online]. Publikováno 14.10.2005 [cit. 4.3.2006]. Dostupné z: <<http://www.letectvi.cz/letectvi/Article60823.html>>.

Dittmanová, A. Mgr. Aelia Duty Free – nová kvalita nákupů na Letišti Praha [online]. Publikováno 6.10.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/?strana=2>>.

iHNed – ČTK. Pražské letiště chce dohnat Vídeň [online]. Publikováno 29.1.2007 [cit. 25.3.2011]. Dostupné z: <<http://logistika.ihned.cz/c1-20292090>>.

Jenerálová, I. Mezinárodní letiště v ČR [online]. Publikováno 18.3.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.czech.cz/cz/92812-mezinarodni-letiste-v-cr>>.

Krejčí, E. Správa Letiště Praha komunikuje změny [online]. Publikováno 26.3.2011 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prezentacefirem.cz/ukaz.php?zprava=324&PHPSESSID=9ef6d1b398e48f42e002d4131fc3fd56>>.

Hampl, T. Delta a Letiště Praha spustily netradiční reklamu [online]. Publikováno 29.10.2007 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2007-10-29/delta-a-letiste-praha-spustily-netradicni-reklamu>>.

Hampl, T. Letiště Praha má nové logo [online]. Publikováno 16.10.2005 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2005-10-16/letiste-praha-ma-nove-logo>>.

Hampl, T. Letiště Praha spustí komunikační a reklamní kampaň [online]. Publikováno 26.3.2008 [cit. 4.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.airways.cz/clanek/2008-03-26/letiste-praha-spusti-komunikacni-a-reklamni-kampan>>.

Kolbaba, J. NATURE – nový výstavní projekt Jiřího Kolbaby [online]. [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-98009-nature-novy-vystavni-projekt-jiriho-kolbaby/>>.

Kolbaba, J. Výstava People na letišti v Praze Ruzyni [online]. [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-97998-vystava-people-na-letisti-v-praze-ruzyni/>>.

Krejčí, E. Kolbabova výstava vzbudila nebývalý zájem, Letiště Praha ji proto prodlužuje [online]. Publikováno 27.8.2007 [cit. 21.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.theworld.cz/cze/tiskova-zprava/zprava-64738-fotograficka-vystava-svet-na-dosah/>>.

Lagronová, M. Český aeroholding byl zapsán do obchodního rejstříku [online]. Publikováno 11.3.2011 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/cesky-aeroholding-byl-zapsan-do-obchodniho-rejstriku/>>.

Lagronová, M. easyJet zahájil 14. května novou linku z Prahy do Amsterdamu [online]. Publikováno 17.5.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/easyjet-zahajil-14-kvetna-novou-linku-z-prahy-do-amsterdamu/>>.

Lagronová, M. Letiště Praha jako jediné východoevropské letiště nominováno na cenu za marketing a obchod [online]. Publikováno 24.8. 2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/prvni-zprava2-copy-copy/>>.

Lagronová, M. Letiště Praha již tradičně připravilo na sváteční dny mimořádné exkurze [online]. Publikováno 21.12.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/letiste-praha-jiz-tradicne-pripravilo-na-svatecni-dny-mimoradne-exkurze/>>.

Lagronová, M. Letiště Praha podepsalo dohodu o spolupráci se sdružením obcí a městských částí v jeho okolí [online]. Publikováno 24.6.2010 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/letiste-praha-podepsalo-dohodu-o-spolupraci-se-sdruzenim-obci-a-mestskych-casti-v-jeho-okoli/>>.

Lagronová, M. Letiště Praha v rámci projektu Dobré sousedství rozdalo 9 milionů korun [online]. Publikováno 14.12.2010 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/letiste-praha-v-ramci-projektu-dobre-sousedstvi-rozdalo-9-milionu-korun/>>.

Lagronová, M. Výstava originální české módy otevřena cestujícím z celého světa [online]. Publikováno 21.7.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/vystava-originalni-ceske-mody-otevrena-cestujicim-z-celeho-sveta/>>.

Lagronová, M. Výstava „Celebrity fotí pro Člověka v tísní“ byla prodloužena do konce ledna [online]. Publikováno 11.1.2011 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/vystava-celebrity-foti-pro-cloveka-v-tisni-byla-prodlouzena-do-konce-ledna/>>.

Lagronová, M. Zájem o exkurze Letiště Praha stále stoupá [online]. Publikováno 30.12.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/zajem-o-exkurze-letiste-praha-stale-stoupa/>>.

Lepešková, Z. (čtk). Ruzyně odbaví rekordní počet cestujících [online]. Publikováno 21.11.2007 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <[http://Cestovani.iHNed.cz/?m=d&article\[id\]=22467400](http://Cestovani.iHNed.cz/?m=d&article[id]=22467400)>.

Letiště Praha. Akční nabídka exkurzí pro mateřské a základní školy [online]. Publikováno 10.2.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/>>.

Letiště Praha. CDM [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/cdm/>>.

Letiště Praha. CEM [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/cem/>>.

Letiště Praha. Časopis SPOLU [online]. [cit. 28.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/casopis-spolu/>>.

Letiště Praha. Dobré sousedství [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/>>.

Letiště Praha. Dobré sousedství 2007 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2007/>>.

Letiště Praha. Dobré sousedství 2008 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2008/>>.

Letiště Praha. Dobré sousedství 2009 [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/dobre-sousedstvi/dobre-sousedstvi-2009/>>.

Letiště Praha. Environmentální politika [online]. Publikováno 12.1.2009 [cit. 1.3.2011].
Dostupné z: <<http://www.prg.aero/Files/zivotni-prostredi/hluk-reporty/enviropol/>>.

Letiště Praha. Expozice, letištní muzeum [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/expozice-letistni-muzeum/>>.

Letiště Praha. Letecký obchod [online]. [cit. 2.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/>>.

Letiště Praha. Marketing Support [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/marketing-support/>>.

Letiště Praha. Na Letišti Praha se dnes koná taktické pohotovostní cvičení [online].
Publikováno 18.5.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/?strana=4>>.

Letiště Praha. Nebe nepřijímá – světová premiéra na Letišti Praha [online]. 21.9.2010
[cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

Letiště Praha. Halloween na letišti Praha [online]. 23.10.2010 [cit. 28.2.2011].
Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

Letiště Praha. Nejtišší dopravce [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/nejtissi-dopravce/>>.

Letiště Praha. News [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/news/>>.

Letiště Praha. Newsletter od Letiště Praha [online]. Publikováno 25.2.2011 [cit. 28.2.2011].
Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/newsletter-od-letiste-praha/>>.

Letiště Praha. o Letišti Praha [online]. [cit. 20.10.2010]. Dostupné z:
<http://prg.aero/cs/site/o_letisti/o_letisti_praha.htm>.

Letiště Praha. Odpadové hospodářství [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/odpadove-hospodarstvi/>>.

Letiště Praha. Ochrana ovzduší [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/ochrana-ovzdusi/>>.

Letiště Praha. Ochrana vod [online]. [cit. 3.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/zivotni-prostredi/ochrana-vod/>>.

Letiště Praha. Passenger Survey Report [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/letecky-obchod/statistics-and-report/passenger-survey-report-2/>>.

Letiště Praha. Reklama [online]. [cit. 29.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/business-sekce/neletecky-obchod/reklama/>>.

Letiště Praha. Reklamu Letiště Praha ocenili odborníci [online]. Publikováno 23.7.2010 [cit. 18.10.2010]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/reklamu-letiste-praha-ocenili-odbornici/>>.

Letiště Praha. Rezervace exkurze na letišti Praha [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/exkurze-letiste-praha/02.2011/>>.

Letiště Praha. Setkáváme se [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/setkavame-se/>>.

Letiště Praha. Turistické známky [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/exkurze-letiste-praha/turisticke-znamky/>>.

Letiště Praha. Výstava Czech Fashion Live/Česká móda žije 2010 [online]. 21.7.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

Letiště Praha. Výstava sférických fotografií na Letišti Praha [online]. 15.1.2011 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/volny-cas-ostatni-sluzby/vystavy/>>.

Letiště Praha. Vztahy s okolím [online]. [cit. 20.10.2010]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/>>.

Letiště Praha. Žijeme zde společně [online]. [cit. 10.3.2011]. Dostupné z:
<<http://www.prg.aero/cs/o-letisti-praha/vztahy-s-okolim/zijeme-zde-spolecne/>>.

Lidovky.cz - ČTK. Letiště Praha a České aerolinie se spojují do obřího holdingu [online]. Publikováno 24.11.2010 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z:
<http://byznys.lidovky.cz/letiste-praha-a-ceske-aerolinie-se-spojuji-do-obriho-holdingu-p5x-/ln-doprava.asp?c=A101124_135125_ln-doprava_gh>.

Lidovky.cz. Sníh uzavřel letiště v Praze, zrušeno bylo asi 40 letů [online]. Publikováno 1.12.2010 [cit. 24.3.2011]. Dostupné z: <http://www.lidovky.cz/snih-uzavrel-letiste-v-praze-zruseno-bylo-asi-40-letu-f9b-/ln_domov.asp?c=A101201_230400_ln_domov_tsh>.

Marketing&Media. Letiště Praha má tendr na reklamní agenturu [online]. Publikováno 13.7.2009 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-37763270-letiste-praha-ma-tendr-na-reklamni-agenturu>>.

Marketing&Media. Letiště Praha na letadle [online]. Publikováno 12.3.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c4-10000010-40936860-100000_print-aktuality>.

Marketing&Media (vac). Reklama na letadlech TVS [online]. Publikováno 12.3.2007 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-20637800-reklama-na-letadlech-tvs>>.

Marketing&Media. Vítězem tendru na PR Letiště Praha je B&R [online]. Publikováno 29.11.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-48337600-vitezem-tendru-na-pr-letiste-praha-je-b-r>>.

Městská část Praha-Suchbát. Dobré sousedství [online]. Publikováno 23.12.2009 [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <<http://www.praha-suchbat.cz/index.php?md=news&fn=show&dt=1525&ln=cz&sc=district>>.

Ministerstvo spravedlnosti ČR. Obchodní rejstřík a sbírka listin [online]. Publikováno 6.2.2008 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.justice.cz/>>.

Polochová, I. Na Ruzyni v noci přistáli Američané vracející se z Iráku, piloti cítili kouř [online]. Publikováno 26.11.2009 [cit. 10.3.2011]. Dostupné z: <http://zpravy.idnes.cz/na-ruzyni-v-noci-pristali-americane-vracejici-se-z-iraku-piloti-citili-kour-16n-/domaci.asp?c=A091126_003752_domaci_ipl>.

Pos, J. politika prevence závažné havárie způsobené vybranými nebezpečnými chemickými látkami nebo chemickými přípravky [online]. Publikováno 1.12.2009 [cit. 3.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/Files/zivotni-prostredi/hluk-reporty/pzhpol/>>.

Remenec, F. Kampaň All you need is Prague přinesla Praze nejméně 138 milionů korun. Publikováno 23.11.2010 [cit. 2.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.czechtourism.cz/tiskove-zpravy/kampan-all-you-need-is-prague-prinesla-praze-nejmene-138-milionu-korun.html>>.

Říhová, B. Mladí umělci oživili ruzyňské letiště plakáty na téma evropská identita [online]. Publikováno 14.2.2008 [cit. 20.4.2010]. Dostupné z: <http://zpravy.idnes.cz/mladi-umelci-ozivili-ruzynske-letiste-plakaty-na-tema-evropska-identita-1qc-/praha.asp?c=A080211_114749_praha_bar>.

Samcová, J. Retro spotřebiče zaplavily ruzyňské letiště. Fotky uvnitř! [online]. Publikováno 3.2.2010 [cit. 22.3.2011]. Dostupné z: <<http://www.topzine.cz/retro-spotrebice-zaplavily-ruzynske-letiste-fotky-uvnitř/>>.

SkyTeam. Dopravní aliance SkyTeam [online]. [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://cz.skyteam.com/about/carriers/index.html>>.

Tinková, L. Ruzyň láká turisty [online]. Publikováno 17.2.2010 [cit. 13.4.2010]. Dostupné z: <<http://mam.ihned.cz/c1-40594060-ruzyn-laka-turisty>>.

Vinšová, H. Letiště Praha spouští unikátní cestovatelské webové stránky [online]. Publikováno 21.7.2010 [cit. 1.3.2011]. Dostupné z: <<http://stavitel.ihned.cz/c1-37850770-letiste-praha-spousti-unikatni-cestovatelske-webove-stranky>>.

Webový archiv. Kalendář akcí [online]. [cit. 28.2.2011]. Dostupné z: <http://web.archive.org/web/20070617020617/www.prg.aero/cs/site/letiste_70let/let70_akce.htm>.

Obrázky



Obrázek 1: Současné logo Letiště Praha



Obrázek 2: Reklama Letiště Praha na letadle společnosti Travel Service k oslavě výročí 70 let od založení letiště (na ocasu stroje je vidět starší verze loga Letiště Praha používaná do roku 2008)



Obrázek 3: Logo kampaně Prague loves you z roku 2010