

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá komunikací s neslyšícími, nedoslýchavými a ohluchlými cestujícími v letecké dopravě, konkrétně v letecké společnosti České aerolinie, a.s. a ostatních zahraničních leteckých společnostech z letecké aliance SkyTeam. Teoretická část popisuje komunikaci, komunikativní situace a komunikaci osob se sluchovým postižením. Cílem praktické části bylo – pomocí dotazníkového šetření mezi palubním personálem a polořízených rozhovorů s neslyšícími, nedoslýchavými a ohluchlými cestujícími – popsat současný stav v této oblasti.

*Klíčová slova: neslyšící člověk, nedoslýchavý člověk, ohluchlý člověk, znakový jazyk, kompenzační pomůcky, komunikace, cestovní ruch, bezpečnost v letecké dopravě, palubní personál, letiště.*