# Oponentní posudek

## k doktorské disertační práci

## Ing. Jamese Huňaka

## Heterogenita obchodních cestujících v osobní letecké dopravě

Doktorská disertační práce je zaměřena na specifický segment obchodních cestujících v osobní letecké dopravě, jenž zkoumá z hlediska polarity využití leteckého dopravce tradičního typu, tj. Full Service Carrier, resp. nízkonákladové společnosti, tj. Low-Cost Carrier.
Cílem práce je odhalit determinanty rozhodovacích procesů vymezeného segmentu cestujících včetně jejich dynamiky, a to pomocí různých, pro dané prostředí adekvátních, hledisek. Jinak řečeno, prozkoumat míru heterogenity obchodních cestujících v letecké dopravě, kteří nejsou výhradně klienty tradičních leteckých dopravců, a využívají, v případě, že je to pro ně výhodnější, služeb nízkonákladových aerolinií.

Tato **problematika je aktuální a má rovněž perspektivu pro příští leta**. Uchopení tématu je nadějné jak z hlediska získání nových poznatků, hodnotných pro teoretickou rovinu úvah, tak z hlediska praktického využití při manažerském rozhodování o marketingové strategii letecké společnosti. Nejedná se přitom o marginální otázku, jak ostatně upozorňuje i sám doktorand: většina obchodních cest je v současné době uskutečňována letecky, přičemž mezinárodní cestování za obchodními účely v uplynulé dekádě vygenerovalo přibližně třetinu růstu světového obchodu (s. 10).

Přípravu k řešení problematiky doktorand provedl v teoretické části práce, v níž uvedl vývoj, jímž prochází letecká doprava, dále podrobně, a v plně vyhovující struktuře, vymezil kategorie leteckých společností a porovnal jejich klíčové znaky, předložil definice obchodního cestujícího, popsal segmentaci trhu a další okolnosti, podstatné pro vlastní řešení. Všechny tyto části se opírají o dostupnou literaturu domácí i zahraniční provenience.
V navazující části, věnované přímo rešerši literatury, provedl deskripci více než 80 titulů, zabývající se problematikou obchodních cestujících v letecké dopravě. Většina použitých titulů je zahraničních autorů a pochází z celého světa, například Brazílii či Jihoafrickou republiku nevyjímaje. Jedná se převážně o články publikované v renomovaných odborných periodikách, jak například *Journal of Air Transport Management, Journal of Transport Geography, Research in Transportation Busines & Management, Research in Transport Economics* a další. Lze tudíž konstatovat, že **práce vychází ze soudobých vědeckých poznatků**.

Klíčovým pro další směr zpracování problematiky, se ukázal být poznatek o absenci bezprostředně aplikovatelných a plně aktuálních studií pro současný trh letecké dopravy v České republice, a ostatně i v dalších zemích Evropské unie (s. 42). To vedlo doktoranda k rozhodnutí zpracovat vlastní aktuální studii, zaměřenou na tuto problematiku. V navazující

části práce proto podrobně formuluje vědecký problém a precizuje cíle disertační práce, a to tak, aby dostál návaznosti na výše uvedený poznatek.
Jako cíle jsou zformulovány:

- stanovení klíčových determinant, které ovlivňují obchodní cestující ve výběru typu leteckého dopravce,
- odhalení heterogenity segmentu obchodních cestujících v letecké dopravě z hlediska využití typu dopravce,
- rozbor získaných dat pomocí analýzy rozptylu za účelem zjištění vztahů mezi jednotlivými proměnnými (s. 44).

Na jejich základě jsou zvoleny tři výzkumné otázky:

- Na základě jakých determinant se obchodní cestující rozhodují o volbě typu leteckého dopravce?
- Jaký je význam Low-Cost Carrier pro malé a střední podniky, resp. v jaké míře využívají malé a střední podniky služeb Low-Cost Carrier?
- Jaké jsou typické znaky segmentů obchodních cestujících využívajících Low-Cost Carrier a Full Service Carrier a v čem se liší? (s. 44)

K těmto otázkám je zformulováno celkem sedm pracovních hypotéz určených k testování, přičemž tyto hypotézy navazují na vědecké poznatky získané akvizicí a zpracováním vstupních literárních podkladů (s. 45).
Konstatuji, že **cíle, výzkumné otázky i hypotézy vystihují danou problematiku a jsou, z hlediska možností směrovat další výzkum, správné**.

Výzkum přinesl poznatky o tom, že cestující, využívající služeb Low-Cost Carrier s Full Service Carrier, se liší v hodnocení důležitosti následujících faktorů, přičemž se jedná o statisticky významné odlišnosti: dochvilnost, resp. dodržování letového řádu, četnost leteckých spojení, cenu, frequent flyer programy, letištní salónky, jednoduchost procesu odbavení, dostupnost letiště z centra města a pohodlí na palubě letadla; celkově mezi oběma segmenty není z hlediska hodnocení důležitosti jednotlivých atributů statisticky významný rozdíl. Další poznatek se týká skutečnosti, že obchodní cestující využívající služeb Low-Cost Carrier jsou oproti klientům Full Service Carrier citlivější na cenu leteckého přepravného, resp. ji považují za důležitější faktor. Rovněž se potvrdilo, že obchodní cestující využívající služeb Full Service Carrier pochází z větších firem, zatímco zaměstnanci malých organizací využívají pro své služební cesty Low-Cost Carrier ve větší míře. Klienti Low-Cost Carrier rovněž využívají ubytovací zařízení horší kategorie. Dalším závěrem je, že cestující využívající služeb Full Service Carrier cestují častěji.
Práce rovněž zahrnuje důkladnou analýzu heterogenity obchodních cestujících z dalších hledisek, jimž jsou velikost firmy, počet zpátečních letů a kategorie ubytovacího zařízení. Z analýzy vyplynulo, že jednotlivé segmenty obchodních cestujících se liší v hodnocení důležitosti některých faktorů. Uvedené poznatky jsou shrnuty v závěrech práce (s. 99) a lze s nimi souhlasit.
Lze tedy konstatovat, že **předložená práce splnila vytčené cíle**.

Z metodologického hlediska bylo řešení promyšlenou kombinací výchozího kvantitativního přístupu v marginálním postavení, a kvalitativního přístupu jakožto dominantního, což bylo ovlivněno cílenou návazností na již dříve provedené kvantitativní výzkumy, popsané v rešerši literatury. Pro posouzení heterogenity daného segmentu cestujících bylo využito dotazníkového

šetření, v rámci kterého respondenti odpovídali na otázky a zároveň hodnotili důležitost vybraných atributů. Odpovědi respondentů následně posloužily pro testování stanovených hypotéz a důkladný rozbor. Jako hlavní metodický nástroj bylo tedy zvoleno dotazníkové šetření, přičemž dotazník byl koncipován s otevřenými a uzavřenými otázkami a faktory hodnocenými respondenty v pětistupňové škále. Většina z faktorů byla převzata z pramenů, pouze jeden byl zformulován po konsultacích s vybranými manažery. Vyhodnocení dat, resp. testování hypotéz, bylo provedeno v souladu s metodickými postupy doporučovanými odbornou literaturou a je v práci zdokumentováno. Analýzou získaných dat se zaobírá samostatná kapitola. Stejně je tomu u hodnocení hypotéz i v případě analýzy heterogenity obchodních cestujících v letecké dopravě. Všechny tyto části práce jsou pečlivě zpracovány a výsledky jsou detailně zdokumentovány v tabelární formě.
Jediným problémem byla očekávaná a prakticky též naplněná malá návratnost při dotazníkovém šetření. Autorovu argumentaci o aplikovatelnosti poznatků, touto cestou získaných, v prostředí trhů letecké dopravy, podobných českému (s. 101), nicméně lze akceptovat.
**Zvolené metody odpovídají povaze řešené problematiky, jsou standardní a jejich zvládnutí je dokladem schopnosti disertanta s přehledem řešit danou třídu problémů.**

Předložená práce cíleně navazuje na zahraniční studie s obdobným zaměřením, což jsou především studie zpracované ve Velké Británii, Jihoafrické republice a Brazílii, avšak dvě poslední studie pochází z tržního prostřední, odlišného od prostředí Evropské unie se zcela liberalizovaným trhem letecké dopravy; britská studie je však navíc poměrně zastaralá. Disertant rovněž upozornil na skutečnost, že se v rámci literární rešerše setkal pouze s minimem vědeckých článků zaměřených na oblast civilního letectví, týkajících se regionu střední a východní Evropy.
**Původnost předložené práce tkví v rozhodnutí zaměřit doktorskou disertaci na aktuální data, včetně jejich důkladného rozboru, při aplikovatelnosti poznatků na prostředí České republiky, event. ostatních zemí Evropské unie.**

**V rámci obhajoby doporučuji**, aby se doktorand vyjádřil k možné odlišnosti faktorů ovlivňujících proces rozhodování obchodních cestujících v letecké dopravě mezi Low-Cost Carrier a Full Service Carrier v podmínkách hospodářské konjunktury a hospodářské recese či krize. Bude v důsledku změny podmínek nutná redefinice marketingové strategie leteckých společností?

**Závěr:**
Doktorand prokázal schopnost pracovat vědeckými metodami a řešit složitou problematiku s početnými vazbami, a to s vyústěním do závěrů obohacujících teoretické poznání, aplikovatelných v praxi i využitelných v rámci vysokoškolské přípravy nových odborníků.

**Práci doporučuji k obhajobě před příslušnou komisí pro obhajobu disertační práce.**

Praha 22. 1. 2019

Prof. Ing. Petr Pernica, CSc.