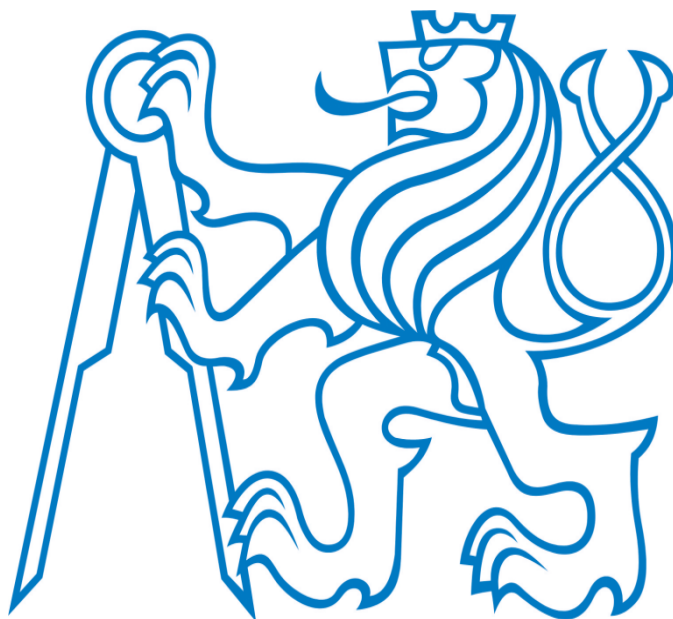


ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE

FAKULTA DOPRAVNÍ

Ústav letecké dopravy



Diplomová práce

Odbavení příručních zavazadel na letišti Václava Havla v Praze

Bc.Malina Miroslav

Praha, 2014



K621..... Ústav letecké dopravy

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Bc. Miroslav Malina

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

N 3710 – PL – Provoz a řízení letecké dopravy

Název tématu (česky): **Odbavení příručních zavazadel na letišti Václava Havla Praha**

Název tématu (anglicky): Check-in of carry-on luggage at Vaclav Havel Airport
Prague

Zásady pro vypracování

Při zpracování diplomové práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:

- Úvod
- Charakteristika nízkonákladových leteckých společností (NLS)
- Analýza procesu odbavení zavazadel na letišti Václava Havla Praha
- Inovace odbavení příručních zavazadel u NLS - návrh
- Přínosy návrhu
- Závěr

Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího diplomové práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

Seznam odborné literatury: O'CONNOR, William E.: An Introduction to Airline Economics. ISBN 0-275-96911-8
TACKER, Thomas - FLEMING, Ken: Introduction to Air Transport Economics: from Theory to Applications, ISBN 0754670813
HANTA, Vladimír: Modelování jednoduchého procesu odbavování zavazadel jako soustavy

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Eva Endrizalová, Ph.D.**

Datum zadání diplomové práce: **28. června 2013**

(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání diplomové práce: **30. listopadu 2014**

- a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia



doc. Ing. Daniel Hanus, CSc.
vedoucí
Ústavu letecké dopravy



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.

.....
Bc. Miroslav Malina
jméno a podpis studenta

V Praze dne 5. června 2014

Čestné prohlášení

Já, Miroslav Malina, student Fakulty Dopravní ČVUT v Praze prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně, a že jsem uvedl veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Praze, dne 27.11.2014

Podpis:.....



Abstrakt

Jméno a příjmení autora: Miroslav Malina

Název diplomové práce: Odbavení příručních zavazadel na letišti V.H.Praha

Název školy: České vysoké učení technické v Praze, Fakulta Dopravní

Vedoucí diplomové práce: Ing. Eva Endrizalová Ph.D

Klíčová slova: Nízkonákladové letecké společnosti, odbavení cestujících, příruční zavazadlo, případová studie, kabinové zavazadlo

Tato diplomová práce pojednává o postupu kontroly příručních zavazadel při odbavení cestujících. Cílem práce je vytvoření návrhu nového postupu při kontrole zavazadel. Samotný návrh se snaží o implementaci v praxi a tím dosáhnout plynulejšího toku odbavení. Zároveň se snaží o eliminaci problémů spojených s kabinovými zavazadly cestujících, zlepšení bezpečnosti a ekonomických podmínek přepravy příručních zavazadel.



Abstract

Name of Author: Miroslav Malina

Scope of work: Check-in of carry-on luggage at Vaclav Havel Airport Prague

Name of school: Czech Technical University in Prague, Faculty of Transportation Sciences

Thesis tutor: Ing. Eva Endrizalová, PhD.

Key words: Low-cost airlines, Check-in, Hand luggage, Case study, Cabine luggage

This Thesis is dedicated to the cabine luggage check-in. The task is to establish the new handling procedure for cabine luggage check-in. The solution reaches the fluent flow of luggages during the check-in. Moreover, it eliminates common issues, it improves safety and economical conditions of cabine luggage transportation.



Obsah

Čestné prohlášení	3
Abstrakt	4
Abstract	5
Obsah	6
Předmluva	8
Poděkování	9
Seznam použitých zkratk	9
Úvod	10
1. Nízkonákladové letecké společnosti	11
1.1 Hlavní rysy low-cost přepravců.....	12
1.1.1. Využívání méně frekventovaných letišť.....	12
1.1.2. Jednotná flotila letadel.....	13
1.1.3. Cena letenek bez doplňkových služeb.....	14
1.1.4. Zvyšující se cena letenek	15
1.1.5. Point – to – point	15
1.1.6. Zavazadla	17
1.1.6.1. Zapsaná zavazadla	18
1.1.6.2. Kabinová zavazadla.....	19
2. Odbavení cestujících	20
2.1. Odbavovací proces	22
2.1.1. Odbavovací přepážka	23
2.1.2. Pasová kontrola	23
2.1.3. Bezpečnostní kontrola.....	24
2.1.3.1. Povolené látky	25
2.1.3.2. Zakázané předměty.....	26
2.1.4. Tranzitní hala	26
2.1.5. Gate	27
2.2. Odbavovací proces	28
2.2.1. Check-in.....	28
2.2.2. Boarding	29
2.2.3. Ground handling.....	29
2.3. Odbavení příručních zavazadel.....	30



3. Case study	32
3.1. Případová studie-problematika příručních zavazadel	33
3.1.1. Kontrola příručních zavazadel.....	34
3.2. Výsledky studie	35
3.2.1. Cestující.....	35
3.2.2. Nízkonákladové společnosti vs. klasické aerolinky.....	37
3.2.3. Volba zavazadel	39
3.2.4. Dodržování limitů	41
3.2.5. Ověření rozměrů.....	42
3.2.6. Přísnost předpisů	45
3.2.7. Počet příručních zavazadel.....	46
3.2.7.1. Jaktogo	50
3.2.8. Ekonomické podmínky	51
3.2.9. Problémy s příručním zavazadlem.....	54
3.3. Zpoždění	55
3.4. Bezpečnost.....	56
3.5. Výstup případové studie	57
4. Návrh inovace v postupu při kontrole kabinových zavazadel	58
4.1. Stávající situace.....	58
4.1.1. Terminál 1.....	59
4.1.2. Terminál 2.....	61
4.2. Inovace	62
4.2.1. Srovnání se současným stavem	65
5. Závěr	69
Seznam použitých zdrojů	70
Odborná literatura	70
Internetové stránky.....	70
Seznam citací	71
Seznam obrázků	72
Seznam tabulek, schémat a grafů.....	73
Tabulky	73
Schéma.....	73
Grafy	73
Přílohy	75



Předmluva

Touha po letání je stará jako lidstvo samo. Od pradávna naši předkové toužili po možnosti vznášet se v oblacích jako pták a chodili s hlavou upřenou k nebesům. Již v řecké mytologii je zmínka o bájném bohu Ikarovi, jenž měl schopnost létat. Proto není divu, že vynález letadla znamenal pro lidstvo zásadní okamžik a nastartoval tím revoluci změn a možností ve světě dopravy. Mezi první letuschopný prostředek se řadí létající drak, který byl vyroben v Číně 400 let před Kristem. Kolem roku 1500 renesanční umělec Leonardo da Vinci udělal první realnou studii letu. Bohužel větší část jeho studií byla ztracena a neměla proto na letectví tak významný vliv. V roce 1783 bratři Joseph Michel a Jacques Etienne Montgolfierové sestrojili první horkovzdušný balon a zrodila se nová naděje na sen o létání. Na konci 19.století se do historie letectví zapsal německý inženýr Otto Lilienthal, který studoval aerodynamiku. Tento inženýr sestrojil kluzák, který byl schopen letu na dlouhé vzdálenosti. V roce 1903 bratři Wilbur a Orville Wrightové změnili svět. Na svém vlastnoručně vyrobeném stroji "The Flyer" uskutečnili první řízený let prostředku těžší než vzduch.

Od těchto dob zaznamenalo letectví veliký rozmach a v průběhu let ušlo dalekou cestu. V dnešní době patří letadlo do běžného života lidí a je vníman jako standartní prostředek ve světě dopravy. Současný prudký rozvoj světové letecké dopravy proto klade podstatně vyšší nároky na činnost již zavedených systémů a neustálou inovaci na poli letecké dopravy a letišť.

"Jakmile jednou okusíš létání, budeš už navždy kráčet po zemi s pohledem upřeným k nebi, protože už jsi tam byl a stále se tam toužíš vrátit."

Leonardo da Vinci



Poděkování

V první řadě bych touto cestou rád poděkoval své vedoucí diplomové práce, paní Ing. Evě Endrizalové, PhD., za její vedení při tvorbě této diplomové práce a hlavně za její lidský přístup.

Dále bych rád poděkoval své rodině a svým nejbližším, kteří mi byli nejen po dobu vypracovávání diplomové práce, ale i po celou dobu studia velikou morální oporou. Bez jejich podpory a trpělivosti bych nikdy nedošel tak daleko.

Nakonec bych rád poděkoval všem těm, kteří mi v průběhu studia pomáhali a mohl jsem se na ně kdykoliv obrátit.

Seznam použitých zkratek

AHM – Airport Handling Manual

C/I – Check in

CS – Case study

ETD – Estimated time of departure

EU – Evropská unie

HDG – Handling

IATA – International Air Transport Association

PAX - Passengers

RWY - Runway

SRA – Security Restricted Area

TVS – Travel Service



Úvod

Po celou dobu magisterského studia jsem přemýšlel, jaké vhodné téma diplomové práce bych zvolil. Jelikož jsem čtyři roky pracoval na letišti Praha jako agent odbavení cestujících, chtěl jsem spojit příjemné s užitečným a využít znalostí z praxe při tvorbě diplomové práce. A právě zde vznikla myšlenka zaměřit se na téma spojené s příručními zavazadly cestujících v letecké dopravě.

V průběhu praxe na pozici odbavení cestujících jsem zažil spousta konfliktních situací. Ať se jednalo o agresivní a opilé cestující, nebo neakceptace pravidel na leteckou přepravu z řad cestujících, vždy se jednalo o problém narušující plynulý tok odbavení. Postupem času člověk začal problémy vnímat jinak a rozlišovat, co opravdu problém je a co není.

Ze své vlastní praxe mohu říct, že nejčastější problém na letišti při odbavení cestujících vzniká v důsledku zavazadel cestujících. Jedná se převážně o vyšší váhu zavazadel k odbavení, případně o moc velké rozměry příručních zavazadel. V prvním případě se nejedná o tolik závažný problém a cestující si těch několik kil navíc mohou zaplatit rovnou v průběhu odbavování. Závažnější problém nastává v případě příručních zavazadel. U letů nízkonákladových leteckých společností je povinností zaměstnanců handlingových společností tyto zavazadla kontrolovat. Právě u těchto letů také dochází k nejčastějším konfliktům mezi cestujícím a pracovníkem letiště kvůli problémům s příručním zavazadlem.

Na letišti Václava Havla v Praze je nastaven určitý postup kontroly příručních zavazadel při letech nízkonákladových společností. Je správné, že dochází ke kontrole těchto zavazadel, ale vyvolává to spousty nepříjemností v průběhu odbavení. Cílem této diplomové práce je zaměřit se na tento problém, navržení inovace při kontrole příručních zavazadel tak, aby již nedocházelo k problémům spojených s kontrolou zavazadel před nástupem do letadla.



1. Nízkonákladové letecké společnosti

Nízkonákladové letecké společnosti – neboli low cost přepravci patří k nejmladšímu odvětví na leteckém trhu. Tyto letecké společnosti jsou charakteristické nízkými cenami za letenky. Hlavní strategie nízkonákladových společností je snižování svým nákladů na úkor cestujícího a poskytovaných služeb. Oproti klasickým leteckým přepravcům nízkonákladové společnosti poskytují menší komfort cestujícím a odlišují se i množstvím poskytovaných služeb na palubě. Díky nízké ceně letenek je v této ceně zahrnuta pouze samotná přeprava do cílové destinace a všechny ostatní služby jsou již zpoplatněny. Jedná se například o jídlo na palubě, příplatek za zavazadlo k odbavení, či o změnu termínu odletu. Nízkonákladové společnosti striktně dohlížejí na možnost pouze jednoho příručního zavazadla na palubu a každé další zavazadlo musí být zapláceno před nástupem do letadla.

Nízkonákladové letecké společnosti vznikly za účelem nabídnout možnost letecké dopravy i skupině obyvatel, která doposud neměla s letáním žádnou zkušenost a nevyužívala možnost letecké dopravy. Většinou se jednalo o obyvatelstvo, jenž si nemohlo létání dovolit z ekonomických důvodů, ale postupem času si nízkonákladové společnosti našli klientelu i v řadách managerů velkých firem.

V současné době na letišti Václava Havla v Praze operuje několik nízkonákladových společností. Jedná se hlavně o společnosti BmiBaby, EasyJet, German Wings, Jet2, Wizz air, SmartWings, Norwegian, Vueling.



Obrázek 1: Vybrané nízkonákladové společnosti



1.1. Hlavní rysy low-cost přepravců

- Využívání méně frekventovaných letišť vzdálených od centra
- Jednotná flotila letadel
- Nízká cena letenek bez doplňkových služeb
- Stoupající cena letenek s blížícím se odletem
- Doprava pouze „z bodu A do bodu B“
- Zavazadlo k odbavení není zahrnuto v ceně letenky
- Možnost pouze jednoho příručního zavazadla
- Jednotná třída cestujících v celém letadle
- Neuplatnění Frequent Flyer programu

1.1.1. Využívání méně frekventovaných letišť

Významným krokem nízkonákladových leteckých společností k snížení svých nákladů patří využívání méně frekventovaných letišť, která nabízejí nižší letištní poplatky. Díky menšímu využití letiště se zkracuje doba odbavení a tím se zkracuje i doba obrátky na letišti. Průměrný čas obrátky u nízkonákladových společností je 25 minut, čímž se zvyšuje intenzita využití jednoho letadla pro potřeby společnosti a letadlo může provést více letů, než kdyby létalo mezi více frekventovanými letišti. Nízkonákladové společnosti také primárně využívají ke svým letům ranní či večerní hodiny, kdy je menší provoz a je možné rychlejší odbavení linky a tím i kratší obrátky letadla.



1.1.2. Jednotná flotila letadel

Dalším významným prvkem nízkonákladového modelu, který přispěl ke snížení provozních nákladů, je používání výhradně jednoho typu letadel, což dovoluje především skutečnost, že nízkonákladový přepravci provozují své služby na krátkých trasách. Jde především o letadla typu Boeing 737 a Airbus A319/320, která byla vyrobena na přání aerolinek pouze s jednou třídou na palubě a obecně s větší hustotou sedadel, než mají letadla tradičních přepravců. Standardizovaná flotila letadel umožňuje využití hned několika výhod. Za jednu z nich lze považovat větší vyjednávací sílu s výrobcí či pronajimateli letadel. Při nákupu několika kusů stejného dopravního prostředku je možné vyjednat množstevní slevu, což při ceně letadel dosahujících několika desítek milionů dolarů, představuje nezanedbatelné úspory. Stejně výhodný může být i nákup náhradních dílů. Další výhodou jsou nižší náklady na školení zaměstnanců, ať již se jedná o piloty, techniky či další členy posádky. Další skutečností spojenou se složením letecké flotily, která ovlivňuje výši nákladů, je nesporně stáří letadel. Nízkonákladové společnosti používají převážně nová letadla, která mají menší poruchovost a vyžadují menší údržbu.



Obrázek 2: Jednotná flotila letadel společnosti Ryan Air



1.1.3. Cena letenek bez doplňkových služeb

Všeobecně známou skutečností u nízkonákladových společností je fakt, že tyto společnosti poskytují velice omezené, případně žádné doplňkové služby.

Mezi nejznámější z nich patří možnost zakoupení stravování v průběhu letu, které bývá standardní službou na palubě letadel klasických leteckých přepravců. Tímto krokem nízkonákladové společnosti dosahují značných úspor. Díky omezení cateringových služeb na palubě letadla dochází k úspoře místa pro skladování jídla a tento prostor je využit k umístění více sedadel. S cateringem jsou spojeny i další náklady, které je možné uspořit. Díky eliminaci doplňování cateringových zásob na palubu po každém letu je možné snížit obrátovou dobu letadla. Pokud nízkonákladové společnosti poskytují cateringové služby pro cestující, je to většinou za úplatu a společnosti díky tomu generují vyšší zisk.

Mimo nabízení cateringových služeb za úplatu společnosti nabízí i další placené doplňkové služby. Jedná se především o možnost přednostního nástupu, či rezervace sedadla u nouzového východu. Nízkonákladové letecké společnosti také mají ve svých přepravních podmínkách, že v případě zpoždění letu nejsou povinni hradit cestujícím kompenzaci za komplikace způsobené tímto zpožděním. Stejně tak si nízkonákladové společnosti vyhrazují právo, že nejsou povinni zajistit cestujícím nocleh v případě zrušení letu. Jelikož nízkonákladové společnosti neručí cestujícím za případné zpoždění navazujícího letu, má cestující možnost se pro tento případ připojistit. Možnost připojistit se proti těmto nenadálým událostem nabízí většina společností přímo při objednávání si letenek na internetu. Low-coast přepravci také nenabízejí možnost připlatit si za rozličné třídy na palubě. Pro cestující to znamená, že si nemohou vybrat kvalitu služeb, jenž jim bude po dobu letu na palubě poskytována. Tyto společnosti poskytují pouze jednu třídu pro všechny cestující. Tímto je urychlen nástup a výstup cestujících a dochází k minimalizaci času potřebného pro obrátku letadla a tedy k maximálnímu využití letadla.

V ceně letenky také není zahrnuto zavazadlo k odbavení a cestující je povinný toto zavazadlo připlatit. Tímto krokem nízkonákladové společnosti lákají cestující na nízké ceny za letenky, jenž bez těchto poplatků za doplňkové služby vypadají velice lukrativně a lákavě. Většina nízkonákladových společností funguje na principu generování zisku a



cestující je brán pouze jako nástroj k jeho dosažení. Dokonce i v případě jakékoliv změny rezervace je cestující povinen za tyto změny zaplatit patřičný poplatek, případně rozdílnou cenu letenek.

Všechny tyto skutečnosti mají nízkonákladové společnosti uvedené na svých internetových stránkách a nejedná se tedy o porušení smlouvy mezi dopravcem a cestujícím.

1.1.4. Zvyšující se cena letenek

Nízkonákladový přepravci využívají zjednodušený způsob stanovení cen. Omezili se výhradně na jednosměrné lety a tím došlo k eliminaci nákladů a komplikací spojených s prodejem složitých letenek poskytovaných tradičními přepravci. Letenky jsou prodávány v takzvaných cenových koších, kdy se cena letenky zvyšuje tím, jak je letadlo obsazováno. Důležitou roli zde hraje doba, kdy si cestující letenku před odletem zakoupí.

Základním principem je fakt, že cena letenek se s časem prodeje mění. Rezervace není možná a každou letenku je nutno ihned zaplatit v plné výši. V praxi toto znamená, že nejlevnější letenky jsou ty nejdříve zakoupené a čím více se přibližuje čas odletu, tím se také zvyšuje cena letenky.

Tato skutečnost je odlišná od praxe která je uplatňována tradičními přepravci. Klasické letecké společnosti oproti nízkonákladovým společnostem prodávají v jeden okamžik letenky s různou cenou, které se liší především úrovní nabízených doprovodných služeb.

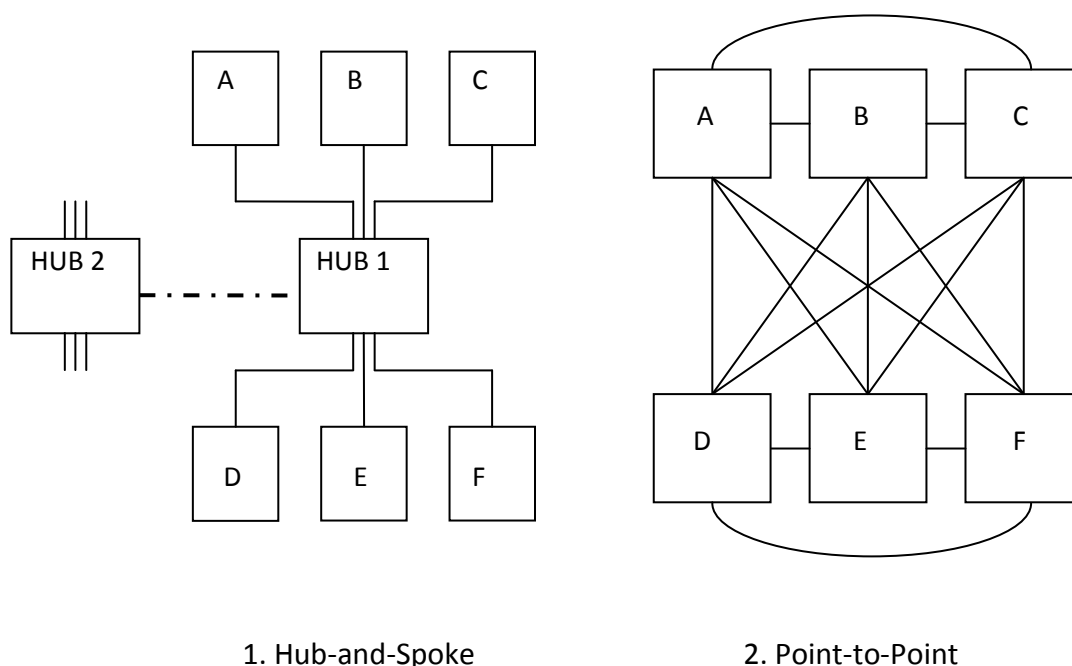
1.1.5. Point – to – point

Nízkonákladový přepravci nenabízejí pasažérům možnost navazujícího spojení. Provozují obecně tzv. point-to-point služby, tedy pouze přímé lety z bodu do bodu. Liší se tím od tradičních přepravců, kteří létají podle modelu Hub-and-spoke. Nabízení letů na bázi point-to-point je významný krok, který usnadňuje provedení dalších částí strategie



nízkonákladových společností k dosažení zisků. Díky tomu že nízkonákladové společnosti nenabízejí navazující spoje, dochází k eliminaci času ztráveného na letišti a je dosaženo vyšší kapacity využití letadel. Díky modelu point-to-point dochází také k úspoře na poplatcích, které nízkonákladové letecké společnosti hradí handlingovým společnostem za využití jejich služeb spojené s manipulací zavazadel při překládání z letadla do letadla.

Schéma 1: Abstraktní modely sítí Hub-and-Spoke a Point-to-Poin



Zdroj: Cox (2000) in Zwan, J. van der, 2006

Point – to – point

Point-to- point model je typ letecké přepravy, která je charakteristická velkým počtem obslužených destinací pomocí přímého spoje. Znamená to, že letadlo je schopno během dne zajistit více spojení destinací a pak se teprve vrací na domovskou základnu.

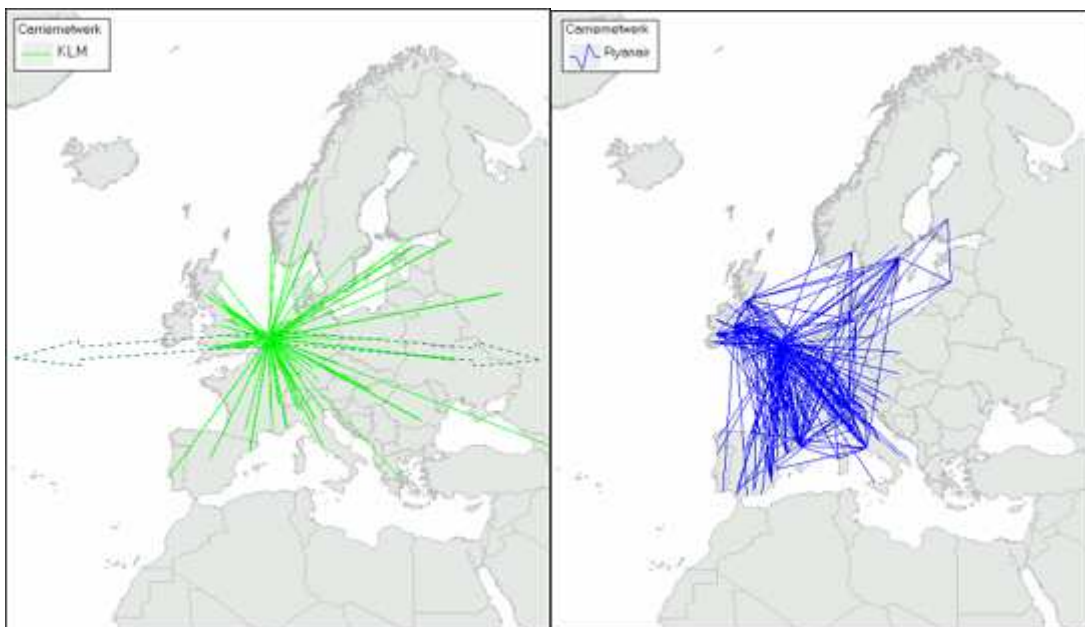
Nízkonákladový dopravci si k tomuto účelu vybírají převážně regionální a sekundární letiště, která jsou pro přepravce levnější a nejsou tak vytížená jako některá hlavní letiště v regionu v čase dopravní špičky.



Hub – and – spoke

V případě přepravního modelu hub – and - spoke se jedná o přepravu mezi jedním hlavním letišťem (tzv. hub). Hlavní letiště je strategicky umístěné a do tohoto centra se koncentrují lety z dalších okolních letišť (spoke). Tohoto modelu využívají převážně klasické letecké společnosti, jelikož je tímto zajištěna lepší návaznost letů v případě přestupu.

Schéma 2: Hub-and-Spoke - KLM, Point-to-Point - Ryanair.



Zdroj: www.jvdz.net/index2.html

1.1.6. Zavazadla

Přeprava zavazadel v letecké dopravě má na rozdíl od jiných druhů dopravy svá specifická pravidla. Jelikož letadla jsou omezena maximální vzletovou a přistávací hmotností, je potřeba tyto hmotnosti regulovat. Proto letecké společnosti mají přísné podmínky na přepravu zavazadel. Vzhledem k tomu, že u nízkonákladových leteckých společností je přeprava zavazadel zpoplatněna, vyžadují low-coast přepravci striktní dodržování těchto smluvních podmínek.



U nízkonákladových společnosti hrají u odbavení cestujících hlavní roli dvě kategorie zavazadel. Jedná se o zapsané zavazadla a kabinové zavazadla.

1.1.6.1. Zapsaná zavazadla

Jedná se o zavazadla, která si sebou cestující nebere na palubu, ale musí si je nechat odbavit. Zapsaná zavazadla podléhají vážení a přepravují se v zavazadlovém prostoru letadla. Každé zavazadlo, které podléhá odbavení, je u nízkonákladových společností zpoplatněno a hradí se za každé zavazadlo, let a cestujícího. Počet zavazadel určených k odbavení musí být uveden během rezervace, kdy je potřeba uhradit příslušné poplatky za tyto zavazadla. Pokud cestující potřebuje odbavit další zavazadlo, podléhá každé další zavazadlo příslušnému poplatku. Výše poplatku závisí na tom, zda-li je toto zavazadlo přihlášeno k odbavení na letišti u odbavovací přepážky, nebo je zavazadlo potřeba odbavit až v gatu před nástupem do letadla jako nadrozměrné zavazadlo. Na zapsaná zavazadla se vztahují váhová pravidla, která se liší dle aktuálního leteckého přepravce. V případě nadváhy je cestující povinen za každé kilo navíc zaplatit dle sazebníku vybrané letecké společnosti.

Tabulka 1: Pravidla jednotlivých let. společností na zavazadla

společnost	rozměry	hmotnost	Doplatek (kila navíc)
Czech Airlines	v+š+d=max. 158 cm	23 kg	€70-€175 / zavazadlo
Smart Wings		15 kg	€8/kg
Wizz Air		32 kg €15-€20, přímo na přepážce €30	
Lufthansa	v+š+d=max. 158 cm	23 kg	€50-€100/ zavazadlo
easyJet		20 kg £9/£18	€12 /kg
KLM	v+š+d=max. 158 cm	23 kg	€3.5-€15.75 (online), €5 - €22.5 (na letišti)/ kg
Air France	v+š+d=max. 158 cm	23 kg	23 kg - 32 kg - €100
British Airways	90x75x43 cm	23 kg	23 kg - 32 kg - £40 / zavazadlo
Delta Air Lines	v+š+d=max. 157,48 (60 palců)	22 kg \$0- \$25	\$75-\$300/ zavazadlo
Ryanair	81x119x119 cm	15 kg €15-€20, přímo na přepážce €35-€40	€20 /kg
Air Italy		20 kg	€11 - €15/kilo
Aeroflot	v+š+d=max. 158 cm	23 kg	€50-€150/zavazadlo



1.1.6.2. Kabinová zavazadla

Příruční zavazadlo nebo také kabinové zavazadlo. Jedná se o zavazadlo které si cestující bere sebou na palubu letadla a to zcela bezplatně. Jelikož si téměř každý cestující bere s sebou na palubu nějaké věci, je jasné, že při takto malém prostoru by nebylo dostatečná kapacita úložných prostorů v letadle. Proto se na tyto zavazadla vztahují rozměrové a váhové limity. Díky omezení rozměrů se zamezí tomu, že budou všechny odkládací prostory plné a někteří cestující budou mít své zavazadlo pod sedadlem. Váhové limity je omezen především z hlediska váhové únosnosti odkládacích skříněk. Tyto limity se mohou dle různých přepravců lišit. Obvykle bývají povolené rozměry příručních zavazadel 50 x 40 x 20 cm a váhové limity u většiny přepravců nesmí překročit 10 kg na zavazadlo. Tyto limity jsou kontrolovány před nástupem do letadla a v případě jejich nedodržení lze zavazadlo zadržet a odbavit za poplatek přímo v gatu a uložit jej do nákladového prostoru letadla. Z bezpečnostních důvodů je zároveň upraven způsob přepravy a přípustné množství tekutin a gelů v příručním zavazadle.



Obrázek 3: Kabinová zavazadla



2. Odbavení cestujících

Pro letiště jsou nejdůležitějšími zákazníky především letecké společnosti. V letecké dopravě platí pravidlo, že letadlo vydělává jen v případě, že je ve vzduchu. Proto je velice důležité, aby odbavení a procesy s tím spojené měly určitou úroveň, byly co nejkratší a nejefektivnější. Zároveň proces odbavení musí probíhat v souladu s určitými pravidly:

- **Mezinárodně platné standardy IATA**
(IATA Passenger Services Conference Resolutions Manual, IATA Airport Handling Manual)
- **Interní předpisy společnosti**
(Ground Operational Manual)
- **Handlingová smlouva s příslušnou společností**
(IATA Ground Handling Agreement)

V současné době rozlišujeme několik druhů odbavení CHECK-IN:

Common C/I – funguje na principu společného odbavení veškerých letů dané společnosti. Cestující se může nechat odbavit u kterékoliv přepážky, která je takto označena. Při tomto druhu odbavení je potřeba oddělit přepážky pro odbavení jednotlivých tříd cestujících.

Flight C/I – v tomto případě probíhá odbavení u předem určených přepážek pro každý let zvlášť. V případě různých tříd cestujících je důležité vyznačit jednotlivé přepážky pro různé druhy tříd, ale z praxe je známo, že odbavení cestujících probíhá na všech přepážkách. Cestující s vyšší třídou mají pak u označené přepážky dané třídy právo na přednostnější odbavení.

Web C/I - V dnešní době nejrozšířenější způsob odbavení. Jedná se o odbavení přes internet, neboli též online check-in. Při tomto odbavení je cestující povinen mít vytištěnou elektronickou letenku. Kromě úspory času si cestující může zároveň sám zvolit konkrétní sedadlo v letadle. V případě že pasažér cestuje pouze s kabinovým zavazadlem, odpadá



nutnost dostavit se k odbavovacím přepážkám a cestující může na letišti pokračovat přes pasovou a bezpečnostní kontrolu rovnou do odletového Gatu k nástupu do letadla.

Self C/I – známé také jako odbavení pomocí odbavovacích kiosků. Toto řešení spočívá v tom, že cestující se sám odbaví pomocí samoobslužném počítačovém stánku na letišti. Identifikace na samoobslužném odbavovacím kiosku probíhá ručním zadáním čísla elektronické letenky, zadáním rezervačního kódu, či načtením cestovního dokladu se strojově čitelným záznamem. Po odbavení cestující pokračují na speciální přepážku „*Baggage Drop-off*“ k doodbavení zavazadla, případně pokračují rovnou na bezpečnostní, případně pasovou kontrolu.



Obrázek 4: Kiosek Self Check-in

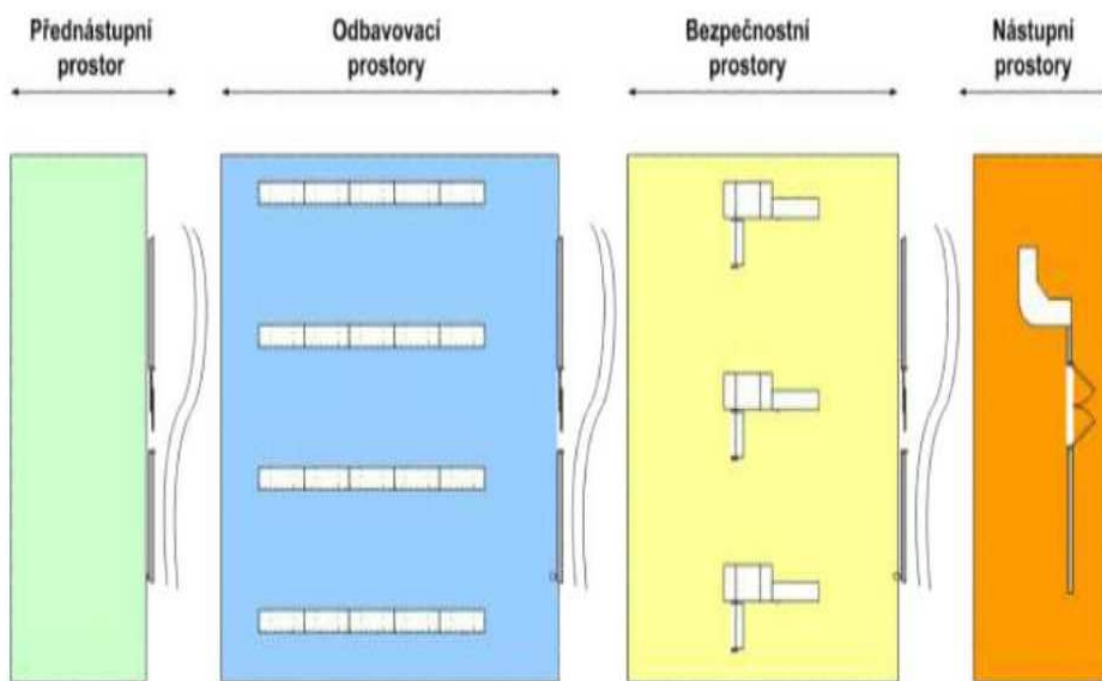
Gate C/I – Finální odbavení letu v odletové nástupní čekárně, tzv. Gate. Toto odbavení je určené převážně transférové cestující, kteří v důsledku návaznosti spojů nestíhají odbavení klasickým způsobem.



2.1. Odbavovací proces

Proces odbavení se skládá z několika základních činností. Jde o soubor služeb, které handlingové společnosti začínají poskytovat cestujícím od příchodu k odbavovací přepážce a které končí až nástupem cestujícího do letadla. Díky tomu, že se odbavovací proces skládá z několika částí, které na sebe navzájem navazují, je zajištěna plynulost odbavení a přijatelný komfort pro cestující. Zároveň s tím probíhá zpracování údajů o počtu cestujících, celkové hmotnosti nákladu a s tím spojené správné naložení a vyvážení letadla. Dále se připravují provozní zprávy, které jsou poté odesílány do cílových destinací nebo letišť, kde má letadlo mezipřistání. Nedílnou součástí tohoto procesu je i bezpečnostní kontrola, případně pasová kontrola při vstupu do neveřejné části letiště. Dále ještě existuje na letišti vyhrazený bezpečnostní prostor – SRA (Security Restricted Area), kam mají přístup pouze zaměstnanci letiště s ověřením spolehlivosti.

Schéma 3: Odbavovací proces



Zdroj: Výukový materiál ČVUT FD, předmět 23SCT



2.1.1. Odbavovací přepážka

Na tomto místě probíhá přímo odbavení cestujících, což znamená zvážení odbavovaného zavazadla a umístění zavazadlového lístku (label). Dále se zde kontrolují letenky a další potřebné doklady. Na základě těchto zkontrolovaných dokumentů, je cestujícímu vystaven palubní lístek. Záleží, zda cestující letí pouze do jedné destinace, nebo po té pokračuje do dalších destinací. V druhém případě cestující dostane palubní vstupenku i do dalších destinací, aby nemusel absolvovat odbavovací procesy znovu. Poté cestující pokračuje k pasové kontrole.

2.1.2. Pasová kontrola

Cestující na letišti Václava Havla v Praze se dělí na dvě skupiny. Jedná se o cestující, kteří letí v rámci schengenského prostoru a nemusí absolvovat pasovou kontrolu a o cestující, kteří cestují mimo schengenský prostor. K cestování v rámci schengenského stačí cestujícím pouze platný občanský průkaz a pasová kontrola tedy není potřeba. Schengenský prostor na letišti Václava Havla se nachází v prostorách terminálu 2 a odlety a přílety mimo schengenský prostor se nachází v prostorách terminálu 1. Pasová kontrola slouží k lustraci cestujících, případně jako zdvojnásobená kontrola v případě, že by handlingový agent přehledl důležitou informaci. Cestující na pasové kontrole předkládá svůj pas a ostatní doklady, které mu zkontroluje cizinecká policie. Na dokladech se kontroluje správnost údajů, platnost, vízum, povolení cestovat do dané země, případně jestli na dotyčnou osobu není vydán mezinárodní zatykač.



Obrázek 5: Cestovní pas České republiky



2.1.3. Bezpečností kontrola

Letecká přeprava se řídí přísnými bezpečnostními předpisy a pravidly, jelikož bezpečnost cestujících je jednou z hlavních priorit leteckých společností. Úkolem bezpečnostní kontroly je zjistit, zda cestující nepřevážuje zboží, jenž by mohlo ohrozit bezpečnost letu. Jedná se věci, jenž jsou na seznamu zakázaných látek, či předmětů. Každý cestující se má možnost seznámit s tímto seznamem ve všeobecných podmínkách letecké společnosti jejichž služeb využívá. Dokud není cestující podroben osobní prohlídce, není vpuštěn do sterilní zóny letiště. U bezpečnostní kontroly, je prováděna osobní prohlídka cestujícího, který dále prochází přes detektor kovů, a následně mu je zkontrolováno příruční zavazadlo rentgenovým zářením. Pokud detekční zařízení diagnostikuje možnost pronesení nebezpečných předmětů do neveřejného prostoru letiště, dochází k osobní prohlídce. Fyzickou kontrolu smí provádět pouze osoba stejného pohlaví. Na letišti Václava Havla je prováděna kontrola detekčním zařízením, kdy je kontrola tímto zařízením doplněna namátkovou fyzickou kontrolou 10% z celkového počtu kontrolovaných lidí. Pokud se cestující rozhodne odmítnout bezpečnostní kontrolu, je mu odepřen přístup do neveřejné části letiště a je vyloučen z přepravy. Podstoupit bezpečnostní kontrolu jsou povinni absolvovat i zaměstnanci letiště.



Obrázek 6: Bezpečnostní kontrola



2.1.3.1. Povolené látky

Na palubu letadla si s sebou v příručním zavazadle smí cestující vzít tekutiny do maximálního objemu 100 mililitrů. Tyto tekutiny musí být umístěna v průhledném, uzavíratelném plastovém sáčku, jehož maximální objem nepřekročí množství 1 litru. Dále je možno vzít si s sebou tekutiny určené k použití během cesty. V případě že cestující cestuje společně s dítětem v kojeneckém věku, lze převážet i kojeneckou stravu. Cestující může být pracovníkem bezpečnostní kontroly požádán o ochutnání tekutin, či o předložení dokladu o jejím původu. Pakliže cestující potřebuje v průběhu cesty mít u sebe léky (např. insulin), je potřeba aby cestující měl potvrzení od lékaře, či recept na jméno cestujícího.

Tekutinami se rozumí:

- voda, polévky, sirupy, nápoje
- krémy, pleťová mléka a oleje
- parfemy, spreje, gely včetně šampónů a sprchových gelů
- nádoby pod tlakem včetně pěny na holení a dalších pěnových přípravků
- pasty včetně zubní pasty



Obrázek 7: Přeprava tekutin



2.1.3.2. Zakázané předměty

Jelikož se letecká přeprava řídí přísnými bezpečnostními pravidly, měli by si cestující před cestou informovat, které předměty jsou z přepravy vyloučeny. Tyto informace bývají publikovány například na oficiálních stránkách letiště Václava Havla. Piktogramy nebezpečných předmětů jsou také zobrazeny na každé odbavovací přepážce a informační tabuli v letištním terminálu.

Podle platných mezinárodních předpisů se nesmí v příručním zavazadla přepravovat **tyto zakázané předměty**:

- Střelné a palné zbraně a ostatní zařízení, které vymršťuje projektily, nebo mají podobné účinky
- Špičaté zbraně a předměty s ostrým hrotem nebo ostrou hranou schopné způsobit zranění
- Výbušniny, hořlaviny, zápalné látky a zařízení a látky nebezpečné povahy
- Chemické a toxické látky, které představují riziko pro zdraví cestujících a posádky, nebo pro bezpečnost letadla
- Tupé předměty a pracovní nářadí schopné způsobit zranění
- Hračky odpovídající skutečným útočným zbraním

2.1.4. Tranzitní hala

V těchto prostorách je cestující připraven k odletu a pouze vyčkává na svůj let. Během čekání je mu k dispozici několik druhů obchodů, kaváren a další podobné zařízení, které cestujícímu zpestřuje čas při čekání na odlet. Pokud se jedná o tranzitního cestujícího, který využívá letiště pouze k přestupu na navazující let, je cestujícímu k dispozici tranzitní přepážka. Na tranzitní přepážce dané společnosti je mu zkontrolována palubní vstupenka, a má možnost si zjistit detailní informace o letu, jako jsou například možné



zpoždění, číslo nástupní brány, služby spojené s knihováním návazných letů nebo přebookování. Zjednodušeně řečeno, jedná se o takový check-in v tranzitním prostoru.

2.1.5. Gate

Poslední fáze odbavení cestujících probíhá v odletové hale (gate). Obvyklé se začíná nastupovat do letadla 20 minut před odletem. Ve většině případech se nastupuje do letadla pomocí nástupních mostů. V případě že se jedná o nízkonákladové společnosti a nástup do letadla probíhá pomocí autobusů, může se začít nastupovat i dřív. Díky kontrole příručních zavazadel u low-coast přepravců je možnost otevřít i pre-boarding gate, kdy jsou cestující kontrolováni již 50 minut před odletem a na samotný nástup do letadla již čekají v uzavřené odletové hale.

Během nástupu do letadla je cestujícímu kontrolována palubní vstupenka, aby cestující nenastoupil do špatného letadla a zároveň je naposledy ověřena totožnost cestujícího pomocí cestovních dokladů. Zároveň je při nástupu pasažérům cestujícím s dětským kočárkem (případně chodítkem či invalidním vozítkem) označováno vše visačkou příslušného letu a tyto věci jsou následně naloženy do zavazadlového prostoru. Všichni odlétávající cestující jsou přepočítáváni a jejich počet musí být totožný s počtem odbavených cestujících v systému. V případě že počet nastoupených cestujících neseď s počtem odbavených cestujících, je potřeba dohledat zavazadlo cestujícího jenž chybí a vyložit ho ze zavazadlového prostoru. Cestující kteří se nedostaví k nástupu do letadla jsou následně vyloučen z přepravy a vymazán z odbavovacího systému. V žádném případě se nesmí stát, že by letadlo odletělo a přitom neseď počet cestujících a zavazadel.



Obrázek 8: Pracoviště C/I agentů v odletové hale



2.2. Odbavovací proces

Odbavení cestujících je poměrně složitější proces než se může na první pohled zdát a vyžaduje dokonalou součinnost všech složek odbavovacího procesu na letišti. Letecké společnosti mohou mít odlišné požadavky a proto se kvalita a časová souslednost odbavení řídí standardy dané letecké společnosti. Součástí těchto standardů bývá zároveň i časový harmonogram odbavení, který se zároveň řídí plánovaným počtem cestujících k odbavení, případně dalšími speciálními požadavky letecké společnosti. Časový sled je dále přímo závislý na skutečnosti, zda-li se jedná o odlet, průlet, případně přílet letadla. Jiné časové požadavky na ground handling budou mít klasické letecké společnosti a jiné nízkonákladové společnosti, které se snaží letadlo na letišti otočit v co nejkratší době.

Všeobecně však platí tento časový harmonogram:

Tabulka 2: Časový harmonogram

činnost	Čas zahájení před odletem letadla (ETD)
Zahájení odbavení	120 minut
Otevření GATE	50 minut
Nástup do letadla	
autobus	40 minut
nástupní most	30minut
Ukončení odbavení	20-30 minut
Ukončení nástupu PAX	10 minut

Zdroj: Interní materiál Letiště Praha a.s

2.2.1. Check-in

Odbavovací proces začíná na check-inu, kdy do odbavovacího systému jsou pro konkrétní let nahrány seznamy cestujících, daný typ letadla a aktuální mapa sezení. Toto vše má na starosti load control, jenž dohlíží na bezpečné váhové rozložení letadla a jeho



naložení. Odbavovací přepážky se obvykle otvírají dvě hodiny před odletem letadla. Většinou se otvírají dvě přepážky, ale v případě že je na letu business třída, otvírá se i třetí přepážka sloužící pro pasažéry cestující business třídou. Třicet minut před odletem se zavírá na check-inu daný let. V případě že jsou odbaveny všechny cestující dříve, je možnost po svolení příslušné letecké společnosti zavřít tento let i dříve. Tuto skutečnost je vždy potřeba oznámit na load control, aby se mohl spočítat loadsheet.

2.2.2. Boarding

Padesát minut před odletem většinou zaměstnanci odbavení otvírají gate, kdy je potřeba připravit vše nutné k nástupu a zároveň tisknou potřebné dokumenty. Obvykle se tiskne loadsheet, seznam cestujících, seating mapa, případně seznam zvláštních cestujících, jako jsou děti do dvou let, neslyšící, cestující na vozíčku, apod. Seznam dalších dokumentů se liší dle požadavků konkrétní letecké společnosti. Přibližně třicet minut před odletem dostávají pracovníci odbavení pokyn k nástupu od ramp agenta a začíná nástup cestujících do letadla. Po nastoupení všech cestujících probíhá finální kontrola, zda-li je vše v pořádku a souhlasí počty.

2.2.3. Ground handling

Samotný proces odbavení není pouze činnost spojená s odbavením cestujících a jejich zavazadel, ale je to složitý proces, který zapojuje komplexně více složek, jenž jsou potřeba zajistit, aby let i odbavení proběhlo bez jakýchkoliv problémů. V době kdy začíná odbavení cestujících na přepážce, je letadlo přesouváno ze stojánky k příslušnému terminálu. V případě, kdy se jedná pouze o průlet a obrátku letadla, se letadlo dostavuje k určenému gatu v průběhu odbavování po přistání na daném letišti. Jiné časy na obrátku letadla mají nízkonákladové společnosti a klasické letecké společnosti. Po přistavení letadla k příslušnému nástupu je potřeba zajistit případný výstup cestujících, zkontrolovat technický stav, zajistit vyložení a naložení zavazadel, catering pro cestující, natankování paliva a úklidu letadla před letem. U nízkonákladových společností všeobecně platí, že v místě obratu nevyužívají služeb cateringových a úklidových společností (úklid zajišťuje letecký personál) a tím dochází ke zkrácení doby nutné k obrátce letadla. Zároveň



probíhá součinnost s odbavením cestujících a vše má svůj daný řád a posloupnost. Samotný proces odbavení končí až pohybem letadla ze stojánky a poježděním k příslušné RWY k odletu.

Schéma 4: Ground handling



Zdroj: [http://www.continental-specialty-](http://www.continental-specialty-tires.com/www/industry_de_en/themes/applications/airport/airport_general_en.htm)

[tires.com/www/industry_de_en/themes/applications/airport/airport_general_en.htm](http://www.continental-specialty-tires.com/www/industry_de_en/themes/applications/airport/airport_general_en.htm)

2.3. Odbavení příručních zavazadel

K odbavení příručních zavazadel dochází až v prostorách nástupní haly do letadla. Pokud dochází k odbavení příručního zavazadla, děje se to většinou na základě vyskytnutí se problému spojeným s tímto zavazadlem. Zvláště u nízkonákladových společností jsou nastaveny přísnější pravidla na přepravu příručních zavazadel.

Obvykle bývají povolené rozměry příručních zavazadel 50 x 40 x 20 cm, včetně držadel, koleček a bočních kapes. Váhové limity obvykle nesmí překročit 10 kg na zavazadlo.



U nízkonákladových společností je povoleno pouze jedno příruční zavazadlo. Jakákoli kabelka, aktovka, brašna na notebook, či fotoaparát v ochranném obalu se počítá jako samostatné zavazadlo a musí být přepraveno v rámci jednoho povoleného příručního zavazadla. Tyto limity jsou kontrolovány zaměstnanci odbavení před nástupem do letadla, kdy cestující vkládají svá kabinová zavazadla do kontrolního rámu. Cestujícím, kteří přepravují více než jeden kus kabinového zavazadla, případně jejich kabinové zavazadla nesplňují předepsané rozměrové a váhové kritéria, nebudou připuštěny k nástupu do letadla. Tyto cestující si musí svá zavazadla přebalit, nebo si nechat odbavit své příruční zavazadlo v gatu. U nízkonákladových společností je tato služba placena a tento problém vyvolává neřídka problém na letišti mezi cestujícím a personálem odbavovacích společností. Díky problémům s příručními zavazadly dochází i k narušení plynulosti odbavení. Tento problém může vyústit i k potřebě zavolat bezpečnostní složky do gatu k uklidnění situace, v krajních případech i k vyloučení pasažerů z přepravy, případně ke zpoždění letu.

Tabulka 3: Pravidla na kabinová zavazadla dle letecké spol.

společnost	rozměry	hmotnost	společnost	rozměry	hmotnost
Czech Airlines	v+š+d=max. 115 cm	8 kg	Air France	55x35x25 cm	12 kg
Smart Wings	56x45x25 cm	5 kg	British Airways	56x45x25 cm	Podmínkou je, že ho sami uzvednete do prostoru nad sedadly
Wizz Air	55x40x20 cm	10 kg	Delta Air Lines	56x36x23 cm	-
Lufthansa	55x40x20 cm	8 kg	Ryanair	55x40x20 cm	10 kg
easyJet	56x45x25 cm	-	Air Italy	55x40x20 cm	8 kg
KLM	55x25x35 cm	12 kg	Aeroflot	v+š+d=max. 115 cm	10 kg

Zdroj: <http://www.studentpoint.cz/files/penize/tab-zavazadla1.jpg>



3. Case study

K vytvoření návrhu inovace v procesu odbavení příručních zavazadel na letišti Václava Havla je potřeba zpracovat případovou studii (case study), která by se zabývala problémem na dané téma a pomohla by při začlenění všech problémových aspektů a následném zpracování rizik při vytváření inovace.

Případová studie je jedním z přístupů kvalitativního výzkumu. Je charakterizována obecně jako „*detailní studium jednoho případu, nebo několika málo případů.*“ Pedagogický slovník uvádí definici: „*Výzkumná metoda v empirickém pedagogickém výzkumu, při níž je zkoumání podroben jednotlivý případ (např. žák, malá skupina žáků, jednotlivá třída, škola apod.), detailně popsán a vysvětlován, takže se dochází k takovému typu objasnění, jehož při zkoumání týchž objektů v hromadném souboru nelze dosáhnout. Výhodou metody je možnost hlubokého poznání podstaty případu, nevýhodou omezenost zobecnitelnosti výsledků* [1].“ Je jasné, že v tomto případě se nejedná o pedagogické zkoumání, ale tato definice je použita k pochopení problému a jeho následnému zkoumání.

Co je podstatné a pro případovou studii příznačné je fakt, že případová studie na rozdíl od laboratorního, a tedy izolovaného výzkumu, využívá informace přímo z terénu.

„Případová studie vychází z předpokladu, že důkladné prozkoumání jednoho případu napomůže porozumění případům podobným“ [2].

Cílem případové studie není učinit závěr a nápravná opatření ve zkoumaném případě, ale obeznámit čtenáře s bližšími důsledky a hlubším porozuměním daného problému a zachycení složitosti případu a jeho komplexnosti. Samotná case study vychází ze získávání informací přímo v terénu, což znamená, že využívá všech dostupných zdrojů k hlubšímu prozkoumání sledovaného problému. Zpracování je založeno spíše na zkušenosti než analýze či aplikaci nějaké teorie. Většinou se jedná o získávání poznatků z praxe. Nejedná se tedy o získávání informací na bázi jednotlivých měření, či studování dokumentů. Tyto informace mohou být získávány na základě osobních poznatků a zkušeností jednotlivých pracovníků provozu, názorů účastníků případné a sledované problematiky, dotazníkem, či



sběrem dat na dané téma, případně dlouhodobým sledováním problému a získáváním potřebných informací a nových poznatků přímo v praxi.

3.1. Případová studie-problematika příručních zavazadel

Vzhledem k vytvoření inovace v odbavení příručních zavazadel na letišti Václava Havla v Praze je potřeba se nejprve zabývat dotyčným problémem, získat potřebné informace a hlouběji poznat problematiku tohoto tématu. Na základě toho je potřeba vytvořit případovou studii, která by více vysvětlila stávající situaci. Následně na základě podkladů z případové studie postavit a navrhnout řešení, která by pomohla negativní situaci s příručními zavazadly do značné míry eliminovat a zároveň by tento návrh pomohl zlepšit proces odbavení, aby nedocházelo k nekomfortním situacím jak ze strany cestujících, tak i zaměstnanců.

V následující případové studii se vychází z osobních zkušeností získaných při několikaletém pracovním poměru na letišti na pracovní pozici agent odbavení cestujících. Během praxe bylo nasbíráno spousta osobních poznatků a konfrontace s daným problémem přímo na pracovišti, kdy docházelo ke spoustě rozličných problémů spojených s příručním zavazadlem cestujících. Dále byl pro potřeby případové studie vytvořen dotazník na toto téma, který měl za úkol nasbírat osobní zkušenosti a informace z řad cestujících. Díky spojení těchto dvou pohledů na daný problém, jak z řad zaměstnanců, tak i cestujících lze vytvořit ucelený, objektivní a nezávislý pohled na situaci, která je předmětem zkoumání případové studie.

Samotný problém s příručními zavazadly se ve většině případech odehrává během letů nízkonákladových společností. Při těchto letech je na rozdíl od letů klasických leteckých přepravců příruční zavazadlo důsledně kontrolováno. U nízkonákladových společností jsou nastavena striktní pravidla na tyto zavazadla (viz. Kapitola 2.). Průběh kontroly a proces odbavení příručních zavazadel bude podrobně popsán na začátku další kapitoly. Následně bude vytvořena case study a pokus o hlubší obeznámení problematiky a situací, které mohou na letišti nastat v důsledku nedodržení pravidel, která jsou dané na přepravu příručních zavazadel.



3.1.1. Kontrola příručních zavazadel

V současné době jsou příruční zavazadla kontrolována pracovníky handlingu v průběhu odbavení až těsně před nástupem do letadla. Ve většině případů kontrola probíhá pouze u letů nízkonákladových společností, která mají předepsaná přísná pravidla na zavazadla. Povinností pracovníku odbavení je dodržení těchto pravidel kontrolovat. Jedná se hlavně o dodržení předepsaných rozměrů, váhy a počtu zavazadel. K tomuto účelu jsou v gate k dispozici kontrolní rámy dané společností, které slouží ke kontrole příručních zavazadel. V případě nedodržení těchto pravidel a zjištění problému lze tyto zavazadla doodbavit přímo v gate za příslušný poplatek. Bohužel pro cestujícího, u nízkonákladových společností tento poplatek převyšuje částku, kterou by za odbavení zavazadla cestující zaplatil, pokud by využil možnost odbavit své příruční zavazadlo přímo na přepážce odbavení cestujících. Jelikož low-coast přepravci vydělávají převážně na těchto a podobných službách, není před nástupem tolerováno žádné nedodržení těchto pravidel, ikdyž se může jednat na první pohled o banální věc (např. druhá aktovka na fotoaparát, kolečka zavazadla překračující předepsaný rozměr).

Tyto kontrolní rámy jsou zároveň pro potřeby cestujících instalovány v blízkosti odbavovacích přepážek v průběhu odbavení. Cestující si mohou zkontrolovat své příruční zavazadel přímo na C/I, zda-li jejich zavazadla splňují předepsaná pravidla a případně si nechat zavazadlo odbavit přímo na přepážce. Povinností agenta odbavení je požádat cestující o kontrolu svých zavazadel přímo na přepážce, ještě než se cestující vydají za bezpečnostní kontrolu. V průběhu odbavení ovšem dochází nečíska k časovému tlaku na zaměstnance odbavení a tyto kontroly jsou vynechávány. Zvláště, pokud jsou kontrolovány tyto zavazadla před nástupem do letadla, je tento kontrolní rám na přepážce odbavení určen převážně pro potřeby cestujících.

Stávají se situace, kdy si cestující je vědom nedodržení těchto pravidel, ale nevyužije možnost kontroly svého zavazadla na check-inu, případně možnosti odbavení tohoto zavazadla. Cestující doufá, že mu zavazadlo projde bez kontroly a následně se vyskytnou problémy s tímto zavazadlem přímo v gate. Toto vše narušuje kontinuální proces odbavení a mohou s ním být spojeny i další problémy v procesu odbavení cestujících. Jiný případ je nedodržení pravidel na obsah povolených a nepovolených látek a věcí



v příručním zavazadle. Při výskytu těchto problémů jsou cestující nuceni vyhodit tyto nepovolené látky během bezpečnostní kontroly, případně jsou striktně vráceny k přepážce odbavení a musejí si své zavazadla nechat odbavit. Rozměry příručních zavazadel bohužel během bezpečnostní kontroly nejsou kontrolována a tyto problémy se projeví až přímo před nástupem do letadla, kdy jsou cestující již v neveřejné části letiště a nemohou využít možnosti odbavení zavazadla za nižší cenu. V případě že se jedná o cestující, kteří jsou již odbaveni přes internet nemusí pro palubní vstupenku přímo na check/in a jdou přes bezpečnostní kontrolu rovnou do gate. Tyto cestující také většinou nevyužívají možnost kontroly svých příručních zavazadel ještě před vstupem do neveřejné části letiště.

3.2. Výsledky studie

Výsledky a různé situace ohledně kabinových zavazadel které mohou vzniknout na letišti, vychází ze sběru dat, osobních zkušeností a v neposlední řadě z dotazníků z řad veřejnosti a cestujících. Výsledky dotazníku a souhrnný report je uveden v příloze diplomové práce. V následujících kapitolách budou použity výsledky dotazníku a každá otázka bude doplněna o postřehy a zkušenosti z praxe. Výsledky studie nejsou v této diplomové práci vyhodnoceny jako závěrečný celek, ale jsou rozepsány do více kapitol. Volba tohoto vyhodnocení si klade za cíl zaměřením se na více aspektu problému a neeliminovat se pouze jedním směrem.

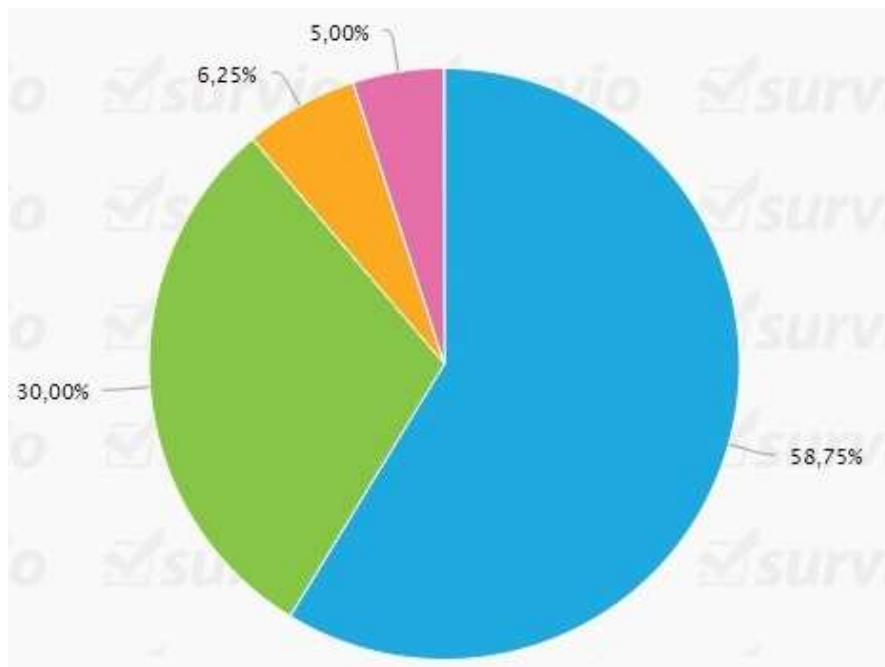
3.2.1. Cestující

Z výsledku studie je zřejmé, že většina dotázaných respondentů využívá možnost letecké přepravy v omezené míře.

- **Jak často létáte jako cestující?**



Na tuto otázku odpovědělo 59% dotázaných lidí, že leteckou přepravu využívá 1 krát do roka, 30% dotázaných využívá možnost letecké dopravy dvakrát až třikrát do roka, bezmála 6% cestujících léta čtyřikrát až pětkrát ročně a zbylých 5% léta ještě častěji.



Graf1: Četnost přepravy

● 1krát ročně ● 2-3krát ročně ● 4-5krát ročně ● Více

Z praxe je známo, že největší výskyt problémů s příručním zavazadlem z řad cestujících bývá právě u cestujících, kteří využívají leteckou přepravu jednou za určitý čas. Jedná se většinou o cestující, kteří létají na dovolenou, případně na prodloužený či poznávací výlet do některé z evropských aglomerací. Na rozdíl od lidí, kteří létají poměrně často, nemají tyto cestující s létáním takovou praxi a vše je pro ně nové. Nezřídka se stává, že tito cestující si ani nepřečtou přepravní pravidla dané společností a tím pádem ani nesplňují pravidla daná na jejich zavazadla. Ve velké většině pak cestující přebalují svá zavazadla přímo na letišti, případně vyhadzují nadbytečné věci ze svých zavazadel. Toto vše narušuje plynulý proces odbavení a odvádí pozornost personálu na výkon své práce. Pokud se vyskytne problém se zavazadlem, dochází často i ke konfrontaci mezi zaměstnancem odbavení a cestujícím. Cestující se odmítají vzdát i nadbytečných kil navíc a nehodlají za nadváhu zaplatit. Následně nadbytečné věci dávají do svých příručních zavazadel, kdy



problém o nedodržení pravidel ohledně příručních zavazadel přesouvají do času nástupu do letadla.

Při vytváření studie byl i zaznamenán následující případ. Cestující letící na 14 dní na Kanárské ostrovy si ve svém zavazadle vezla velké množství potravin, aby ušetřila na místě za jídlo. Váha zavazadla k odbavení se díky potravinám dostala na 40kg. Jelikož předepsaná maximální váha jednoho zavazadla nesmí překročit 32kg, byla tato paní požádána, aby snížila váhu svého zavazadla. Následně tato cestující začala na přepážku odbavení vyskládat ze svého zavazadla mouku, mléka, vajíčka, rýži, brambory a jiné potraviny s omluvou, že nelétá tak často a nevěděla, že nesmí mít tak vysokou nadváhu. Při zjištění ceny, jakou by nakonec musela za nadváhu zaplatit, cestující raději své potraviny zanechala na letišti. Tento problém s cestující, která neměla s létáním praxi a nepřečetla si přepravní povinnosti, zdržel pracovníka odbavení od výkonu práce. Jelikož se jednalo o plně obsazený let, došlo i k vytvoření fronty u odbavovacích přepážek. V tomto případě se jednalo o odbavení letadla Boeing 737-800. Konfigurace sedadel v letadle byla nastavena na 188PAX. Z toho plyne, že pracovník odbavení má na jednoho pracovníka cca 30 vteřin a odbavení této paní trvalo bezmála 5 minut. Na odbavení seděli dva méně zkušený pracovníci a k eliminaci vytvořené fronty musel být poslán další pracovník, který otevřel další přepážku k odbavení navíc.

3.2.2. Nízkonákladové společnosti vs. klasické aerolinky

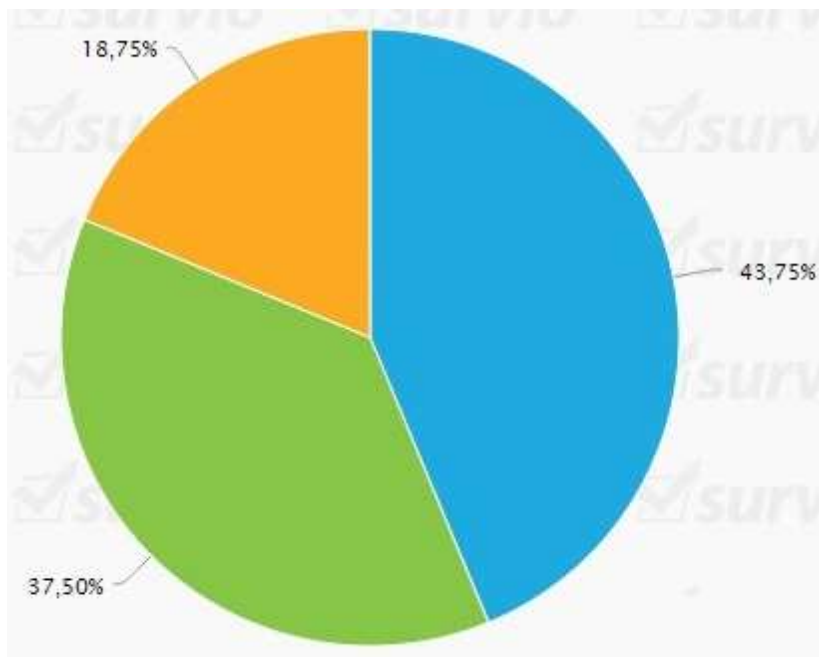
Během studie bylo potřeba zjistit povahu cestujících. Jiná pravidla na přepravu zavazadel kladou nízkonákladové letecké společnosti a jiná klasický letecký přepravci.

- **Využíváte více služeb nízkonákladových leteckých společností, nebo klasické letecké přepravce?**

Z výsledků ankety vyplývá, že většina oslovených cestujících upřednostňuje nízkonákladové přepravce před klasickými aerolinkami. Více než 43 % dotázaných



cestuje radši s nízkonákladovými leteckými přepravci. Využívají tak možnosti nižších cen za letenky. Zároveň musejí cestující počítat s přísnějšími pravidly na jejich zavazadla a nutnost za každou službu navíc platit. Možnost cestovat s klasickým leteckým přepravcem využívá 37,5 % dotázaných. Zbývajících 19 procent cestujících ani možnost výběru si povahy přepravce nevyužívají. Jedná se o cestující, kteří cestují na dovolenou a letecký přepravce jim byl přidělen cestovní agenturou.



Graf2: volba leteckých přepravců

- Nízkonákladové letecké společnosti
- Klasické letecké společnosti
- Charterové lety

Při výběru klasického leteckého přepravce nebývá v praxi s příručním zavazadlem cestujících problém. Kontrola a dodržování rozměrových pravidel příručních zavazadel bývá u těchto přepravců benevolentnější, než u letů nízkonákladových společností. U těchto přepravců bývá kontrolováno zavazadlo k odbavení. Počet, či dodržení přesných rozměrů kabinového zavazadla již není tak přísně požadováno. Na rozdíl od klasických přepravců, u nízkonákladových společností je dodržení těchto pravidel důsledně kontrolováno. Pokud se jedná o cestující letící na dovolenou, jedná se především o charterové lety. „Charterový let je nepravidelný letecký spoj, který se objednává pro velké skupiny cestujících. Typickým příkladem charterových je pronájem kapacity letadla



cestovní kanceláři, která je realizuje pro své klienty. Stává se, že v charterovém letu zůstane volný určitý počet letenek, které následně cestovní kanceláře uvolní do volného prodeje“ [3]. Až do nedávna byla možnost charterových letů výsadou klasických leteckých přepravců. V poslední době tuto možnost začínají využívat i nízkonákladové společnosti. Například na letišti Václava Havla v Praze tuto možnost nabízí nízkonákladová letecká společnost Wizz air. Jedná se o lety do bulharského Burgasu. Vzhledem k tomu, že se jedná o low-coast přepravce, je na tomto letu vyžadováno dodržení pravidel ohledně kabinových zavazadel. V praxi je odbavení těchto letů spojeno výskytem komplikací a tyto lety nejsou mezi pracovníky odbavení zrovna populární. Tyto lety do bulharského Burgasu jsou nabízeny společností Billa, za velmi lákavé ceny. Povaha a charakter cestujících pak odpovídá této nabídce. Ve většině případů se jedná o cestující, kteří chtějí ušetřit a jakákoliv platba za služby navíc není cestujícími akceptována.

3.2.3. Volba zavazadel

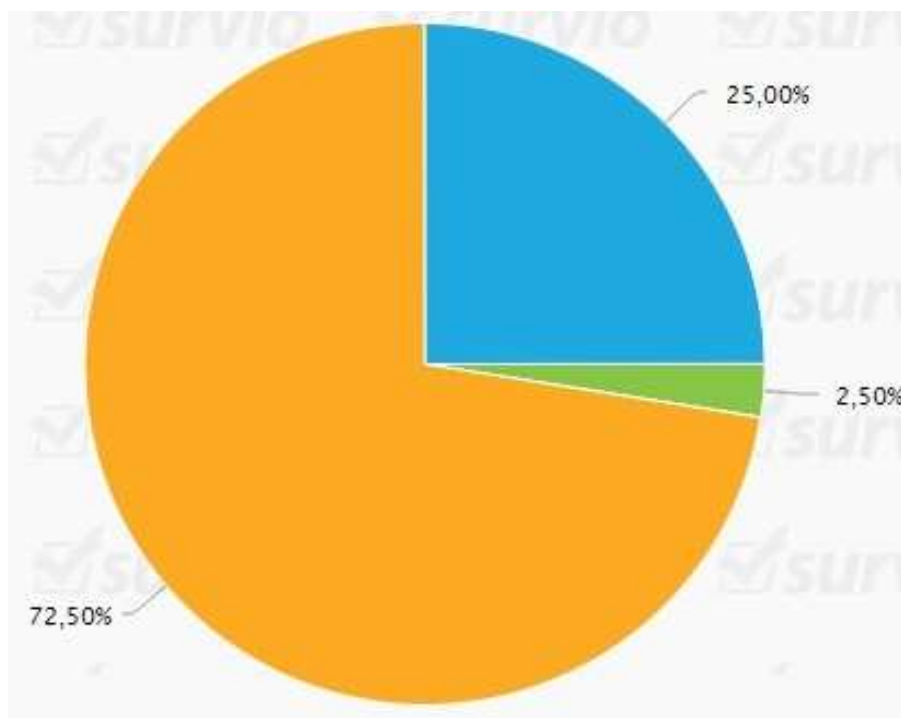
Další otázkou, kterou se je potřeba zaobírat, je volba zavazadla. Cestující si s sebou mohou vzít zavazadlo k odbavení a příruční zavazadlo. Pokud cestující letí s klasickým přepravcem, mají automaticky právo na přepravu obou zavazadel. U nízkonákladových leteckých přepravců cestující toto právo nemají. V případě že si chce cestující nechat své zavazadlo na letišti odbavit, musí zaplatit příslušnou částku na letišti. Je zřejmé, že pokud cestující letí na dovolenou, toto zavazadlo k odbavení si připlatí. Pokud cestující letí pouze na malou chvíli do dané destinace, využívá pouze možnost příručního zavazadla.

- **Cestujete převážně jen s kabinovým zavazadlem, nebo máte i zavazadlo k odbavení?**

Z grafického znázornění výsledků ankety na tuto otázku plyne, že 72,5% respondentů využívá možnosti nechat si své zavazadlo odbavit a zároveň si s sebou bere i zavazadlo na palubu letadla. Dále bylo zjištěno, že až ¼ všech cestujících, tedy 25%, cestuje pouze



s příručním zavazadlem. Zbýlých 2,5% cestuje pouze se zavazadlem k odbavení a možnost vzít si s sebou malé příruční zavazadlo na palubu letadla nevyužívá.



Graf3: zavazadla cestujících

● Kabinové zavazadlo ● zavazadlo k odbavení ● Obě zavazadla

Pokud cestující letí jen se zavazadlem k odbavení, většinou hrozí pouze nedodržení váhových limitů zavazadla. V praxi se ale bohužel jedná o zanedbatelné množství těchto cestujících. Pokud se jedná o cestující s oběma druhy zavazadel, až 50% cestujících případnou nadváhu řeší předáním nadbytečných kil do příručního zavazadla, před platbou za nadváhu. Toto řešení má za následek nedodržení rozměrových a váhových pravidel na příručních zavazadel. I přes upozornění pracovníky odbavení na nesrovnalosti s příručním zavazadlem cestující odchází k letadlu s nepřípustným kabinovým zavazadlem a tento problém se řeší až v gate. Viz. Následující podkapitoly.



3.2.4. Dodržování limitů

Většina cestujících si je vědoma, že na zavazadla se vztahují určitá pravidla a snaží se tyto pravidla dodržovat. V případové studii bylo zjištěno, že převážné množství cestujících se tyto limity snaží dodržet.

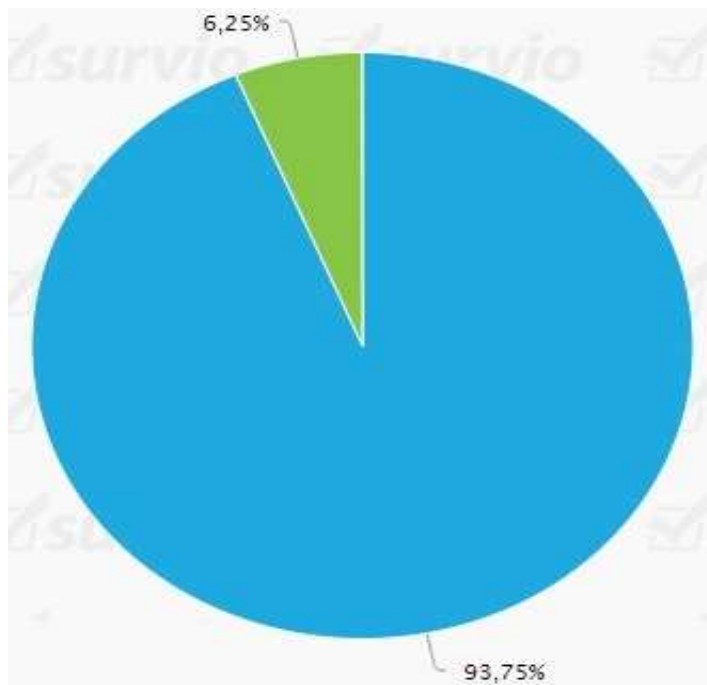
- **Snažíte se dodržovat dané požadavky na Vaše příruční zavazadlo (váha, rozměr) ?**

Na tuto otázku odpovědělo 94 % všech zúčastněných, že se snaží rozměrové a váhové limity dodržovat. Zbýlých 6 procent odpovědělo, že na tyto limity nehledí a případný problém se snaží vyřešit až na letišti. Pokud by šlo odbavení plného letadla 737-800, jednalo by se o 11 lidí, kteří neřeší rozměry a váhu svých zavazadel.

V praxi to vypadá tak, že většina cestujících se snaží své zavazadla ohlídat. Může se ale stát, že i tak dojde k nesrovnalostem se zavazadly. Většina leteckých společností má své vlastní váhové limity, které nekorespondují s váhovými limity jiných společností. Stává se, že cestující přiletěl do Prahy se společností, při které je povoleno mít v zavazadle k odbavení 23kg. Pokud tento cestující letí zpátky s jinou společností, může mít například v zavazadle jen 15kg. Tím že si cestující nepřčetl pravidla přepravy obou společností, má to za následek spousta dohadů při odbavení zavazadla. Většinou jsou tyto cestující silně arogantní a požadavek na zaplacení berou jako šikanu ze stran zaměstnanců handlingových společností. Skoro všichni tyto cestující používají argument, že do Prahy letěli s 23kg ve svém zavazadle a nechápou, proč najednou mohou mít o 7kg méně. Tento problém byl markantní u odbavení společnosti Travel Service do Tel-Avivu. Na těchto letech bývá veliká nadváha zavazadel zvykem. Stejně tak tomu bývá u příručních zavazadel. Většina cestujících na této lince má více příručních zavazadel a nezdá se, že by tyto kabinové zavazadla dosahují rozměrů zavazadel k odbavení. Po snížení váhových limitů společnosti z 20kg na 15kg nastal s touto linkou veliký problém, jelikož cestující odmítali za nadváhu platit. Na tomto letu se většinou musela vyžádat policejní asistence k uklidnění situace na přepážce odbavení. Po určitém čase musela společnost TVS udělit



vyjímkou na tento let a bylo povoleno mít 5kg nadváhy, to znamená, že se opět vrátil váhový limit na 20kg. I přesto stále dochází k nedodržování limitů na kabinových zavazadel i zavazadel k odbavení.



Graf4: Dodržování limitů na zavazadla

- dodržení limitů
- nedodržení limitů

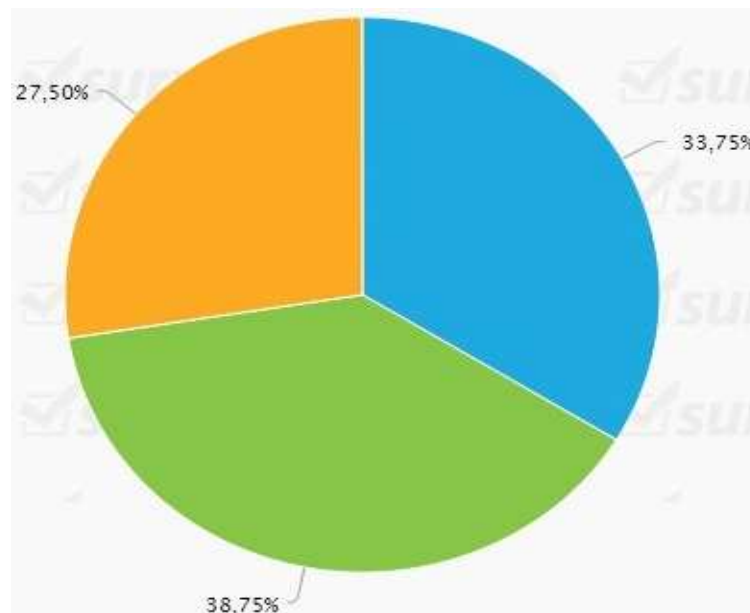
3.2.5. Ověření rozměrů

I přesto, že 94% všech cestujících se snaží dodržovat požadavky na jejich zavazadla, jen malá většina z nich si následně dodržení těchto pravidel kontroluje přímo na letišti. Díky tomu, že si většina cestujících nekontroluje svá příruční zavazadla, může z tohoto důvodu dojít k nepříjemnostem přímo před nástupem do letadla. Odbavení cestujících je kontinuální proces a pokud cestující řeší problém s příručním zavazadlem (u leteckých nízkonákladových společností) až na poslední chvíli, bývá již většinou pozdě.



- **Zkoušíte si před vstupem do bezpečnostní zóny letiště (za pasovou, případně bezpečnostní kontrolu) zda-li Vaše kabinové zavazadlo odpovídá předepsaným rozměrům?**

Z celkového počtu dotázaných respondentů lze dojít k závěru, že skoro dvě třetiny cestujících si nekontroluje své příruční zavazadlo, případně by si jej nezkontrolovali, pokud by je o to někdo z personálu letiště nepožádal. Na otázku, zda-li si cestující zkontrolují rozměry svého kabinového zavazadla před vstupem do bezpečnostní zóny odpovědělo 34% dotázaných kladně. Více než 38% respondentů si své kabinové zavazadlo v kontrolním rámu na check-inu vůbec nekontroluje. Vzhledem k tomu, že 43% zúčastněných lidí ankety cestuje převážně s nízkonákladovými leteckými přepravci, může to znamenat následný problém s příručním zavazadlem, kterému by šlo lze předcházet kontrolou svých příručních zavazadel. Zbývajících 28% všech z dotázaných odpovědělo, že si své příruční zavazadlo kontroluje až v případě, že je o to někdo z personálu letiště požádá. Z toho vyplývá, že tyto cestující by si své zavazadlo také sami od sebe nezkontrolovali. Celkově se lze tedy dostat až na 66% dotázaných cestujících, kteří si své kabinové zavazadlo dobrovolně a svévolně nekontrolují před vstupem do veřejné části letiště.



Graf5: Kontrola příručních zavazadel

- Kontroluje
- Nekontroluje
- Kontrola na požádání



Ve většině případů se stává, že jakmile se otevře odbavení na daný let, vytvoří se na začátku odbavení fronta před přepážkou C/I. Toto je způsobeno tím, že většina cestujících je na letišti již delší dobu před otevřením letu. Pracovníkům odbavení pak trvá delší chvíli, než tuto frontu dokáží zmenšit. V praxi to vypadá tak, že hned po otevření odbavení se většina cestujících nahrne přímo k odbavovací přepážce a nedodrží diskretní zónu před přepážkou odbavení. Diskretní zóna na letišti slouží k dodržování odstupů od odbavovací přepážky, aby si pracovník mohl prohlédnout příchozího cestující. Jednak z důvodu bezpečnosti a také aby si pracovník odbavení prohlédl všechny zavazadla, které má cestující s sebou. Pokud tedy cestující stojí v těsné řadě hned za sebou, nemá odbavující člověk možnost si toto zkontrolovat. Většinou se proto pracovníci ptají, zda-li cestující má pouze zavazadlo k odbavení, nebo i příruční zavazadlo. Případně pouze příruční zavazadlo. Pokud se rozměry nezdají být v pořádku, je cestující požádán o kontrolu zavazadla v kontrolním rámu. Pakliže je ale vytvořena fronta, většinou se jí snaží pracovníci eliminovat a na kontrolu zavazadel není čas. Pokud si tedy cestující nekontrolují svá zavazadla sami, mohou mít se svým zavazadlem problém před nástupem do letadla. Dokonce se i často vyskytují případy, kdy cestující zatají své příruční zavazadlo a myslí si, že kontrola rozměrů probíhá pouze na check-inu. Tyto cestující následně odchází za bezpečnostní, či pasovou kontrolu s vědomím, že se jim podařilo pronést kabinové zavazadlo bez řádné kontroly. Z tohoto omylu je následně vyvede kontrola před nástupem na palubu letadla, kdy si své zavazadlo musí beztak nechat zkontrolovat.

V provozu je také běžné, že cestující s odbavením přes internet nemusí již k přepážce odbavení. V takovém případě cestující chodí rovnou k nástupu do letadla a svá příruční zavazadla si nekontrolují. Během vytváření studie se dokonce stalo, že na let společnosti Wizz Air do Londýna se dostavil do gatů mladý pár na poslední chvíli. Tzv. Last Call cestující. Tento pár měl po dvou velikých krosnách, které nesplňovali ani zdaleka rozměry příručních zavazadel. Ani jeden z cestujících přitom neměl zaplacené zavazadlo k odbavení. K odletu letadla zbývalo necelých pět minut a tento problém znamenal značné komplikace pro pracovníky odbavení v gate, jelikož se zavazadla musela odbavit a naložit do nákladového prostoru letadla. Kdyby si tyto cestující zkontrolovali svá zavazadla již při příchodu na letiště, nemuselo k těmto problémům vůbec dojít.

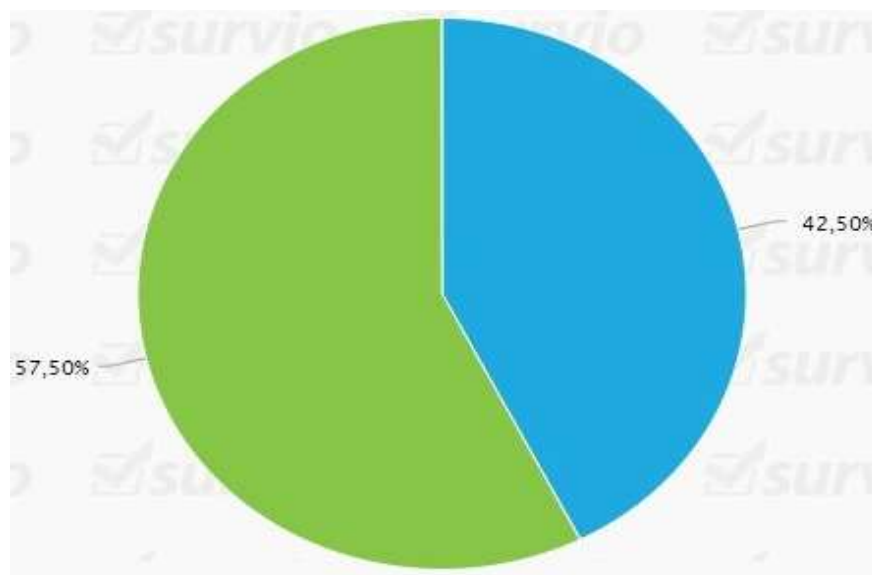


3.2.6. Přísnost předpisů

Přesto, že se většina cestujících snaží dodržovat limity dané na příruční zavazadlo (viz kapitola 3.2.4), až polovině dotázaných lidí v anketě se zdají tyto limity příliš přísná. Při výkonu práce se zaměstnanci odbavení setkávají denně s výtkami cestujících na přehnaná pravidla na zavazadla. Většinou se jedná o problémy na letech nízkonákladových leteckých společností. Jelikož jsou na tyto lety občas nasazeni kontroloři přímo od letecké společnosti, je potřeba dodržení těchto limitů kontrolovat a nelze nic odpustit.

- **Zdají se Vám předpisy na kabinová zavazadla příliš přísná?**

Na tuto otázku mezi cestujícími neexistuje jednoznačná odpověď. Z ankety vyplynulo, že pro 57,5 % dotázaných nejsou pravidla na kabinová zavazadla příliš přísná. Pro zbylých 42,5 procenta lidí se naopak tyto předpisy zdají přísná. Z toho plyne, že v tomto případě jsou cestující rozděleny na polovinu.



Graf 6: Názor na přísnost pravidel příručních zavazadla

● Ano

● Ne

Většina cestujících si bohužel neuvědomuje, že váhové limity na zavazadla jsou nastavena z nějakého důvodu. Pokud by se tyto váhové pravidla nedodržovala, mohlo by



dojít k překročení maximální vzletové hmotnosti, případně by se zvýšila spotřeba letadla. V případě nadváhy je cestující povinen tuto nadváhu zaplatit a tím dochází ke kompenzaci pro leteckou společnost. Stejně tak i rozměrové pravidla na kabinová zavazadla mají své opodstatnění. Pokud by si cestující mohl vzít zavazadlo velkých rozměrů na palubu letadla, hrozí že by se toto zavazadlo nevešlo do úložných prostorů pro zavazadla cestujících v letadle. Občas se v provozu stane, že si cestující vezmou na palubu větší příruční zavazadlo. Při letech klasických leteckých přepravců nejsou rozměry tak důsledně kontrolovány a stane se, že některý cestující s větším zavazadlem projde až na palubu letadla. Na palubě jsou požádány o vložení zavazadla do schránky nad hlavou cestujících. Pokud je toto zavazadlo příliš veliké, hrozí že tato schránka nepůjde zavřít a zavazadla můžou v průběhu letu z těchto zavazadlových schránek vypadnout.



Obrázek 9: Úložný prostor příručních zavazadel spol. WizzAir

3.2.7. Počet příručních zavazadel

Cestující, kteří letí do cílové destinace na víkend nebo na pracovní cestu, létají převážně jen s příručním zavazadlem. U nízkonákladových společností může mít cestující pouze



jedno příruční zavazadlo a v případě, že si s sebou bere další zavazadlo (laptop, kabelka, taška na doklady), jedná se o nedodržení těchto předpisů. (viz kapitola 2.3) Pro cestující, kteří cestují jednou za určitý čas je toto nařízení potom překvapením. Může se jednat například o lidi, kteří létají celý život na dovolenou s cestovní agenturou a následně si koupili letenky u nízkonákladových společností. Případně o cestující, kteří využívají služeb klasických leteckých přepravců a na poslední chvíli sehnali letenky pouze u low-cost aerolinek. Tyto cestující jsou zvyklí na určitý komfort a servis, který bohužel nízkonákladové společnosti nenabízí. Tento problém se na letišti vyskytuje docela často, proto je potřeba zahrnout i tuto problematiku do případové studie. V případě příručních zavazadel neexistují žádná jednotná pravidla, která by platila pro všechny letecké společnosti. U jednotlivých leteckých společností se proto přepravní podmínky stanovené na příruční zavazadla značně liší. Je proto nezbytné, aby si cestující přečetli pravidla na přepravu příručních zavazadel ještě před odjezdem na letiště, případně v době rezervace letu. Tato skutečnost je bohužel v praxi málo běžná, proto jsou cestující následně na letišti nemile překvapeni, pokud nesplňují jejich zavazadla tyto pravidla a nařízení.

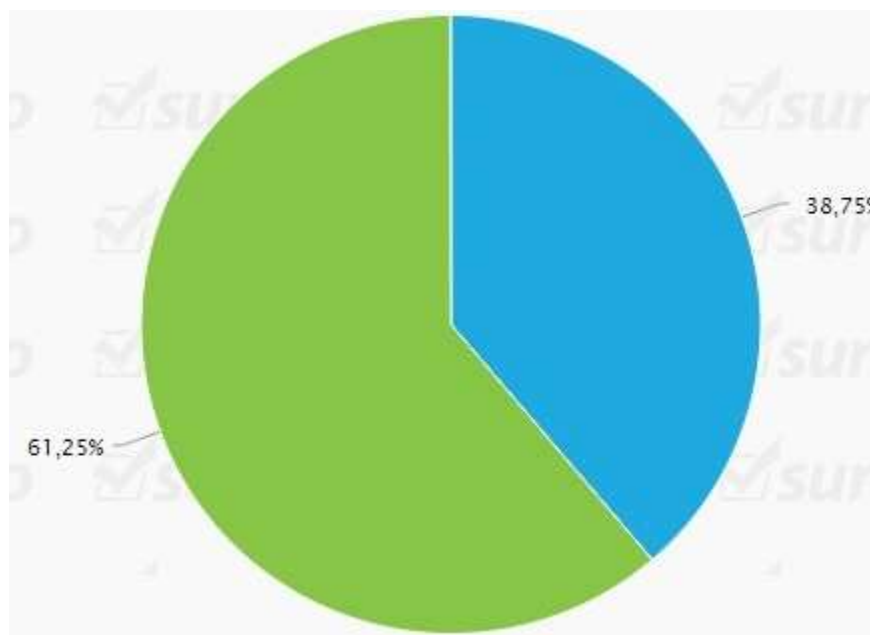
- **Věděli jste, že u nízkonákladových společností můžete mít jen jedno příruční zavazadlo a například fotoaparát či kabelka se počítá jako další příruční zavazadlo?**

Z výsledků ankety vyplynulo, že 43% dotázaných lidí využívá k přepravě nízkonákladové letecké přepravce (viz kap.3.2.2). U nízkonákladových přepravců se většinou otevírá tzv. pre-boarding. V praxi to vypadá tak, že je otevřen uzavřený gate a cestujícím jsou kontrolovány doklady, palubní vstupenky a příruční zavazadla již při vstupu do této nástupní haly. Pokud si chce cestující zajít do prostoru letiště nakoupit pití, případně se projít, musí znovu absolvovat tuto kontrolu při vstupu do tohoto prostoru. Teprve po této kontrole může nastoupit do letadla, případně autobusu. Nástup do letadla u nízkonákladových společností se většinou na letišti Václava Havla v Praze zajišťuje pomocí autobusu, kdy jsou cestující odvezeni k letadlu z odletové haly.



Jak už bylo řečeno, před vstupem do této haly jsou cestujícím kontrolovány kabinová zavazadla. U nízkonákladových přepravců mohou mít cestující pouze jeden kus příručního zavazadla a jakékoliv menší zavazadlo je považováno za další kus kabinového zavazadla. Za příruční zavazadlo není počítána taška se sortimentem, který byl zakoupen přímo na letišti v duty free shopu a je řádně označen. Také se mezi příruční zavazadla nepočítá kabát, dětský kočárek, případně berle pro tělesně postiženého cestujícího. Na ostatní věci, které si cestující berou na palubu letadla, je striktně vyžadováno dodržení pravidel jednoho kusu zavazadla.

Z ankety vyplynulo, že 61% dotazovaných nevědělo o pravidlu jednoho zavazadla. Tato věc je během kontroly příručních zavazadel velice běžná a dotazník odpovídá i výsledkům z praxe.



Graf 7: Znalost pravidla jednoho zavazadla

● Ano

● Ne

Díky tomuto pravidlu také vzniká spousta nepříjemností na letišti, před vstupem do odletové haly. Když nebudeme v tomto případě počítat problémy s rozměrem kabinového zavazadla, je toto druhá nejčastější příčina problémů s příručním zavazadlem. Cestující jsou často velice překvapeni, že nemohou mít příruční zavazadlo a zároveň kabelku, či jinou malou brašnu. Pokud se tak stane, jsou cestující požádáni o vložení dalších menších



aktovek do svého příručního zavazadla. Důležité je, aby i po vložení těchto menších kusů do jednoho zavazadla toto zavazadlo odpovídalo předepsaným rozměrům a vešlo se do kontrolního rámu. Většinou však po vložení dalších tašek do kufru více než polovina zavazadel neodpovídá těmto rozměrům.

Cestujících toto bere jako přehnanou diskriminaci a dávají to poměrně hlasitě najevo. Ani pro personál letiště toto není příjemná situace a dochází občas ke konfliktním stavům. Nejvíce se stává, že v řadě stojí cestující, který si nese jednu až dvě tašky z duty free shopu. Jak už bylo napsáno, toto není počítáno jako kus zavazadla navíc. Pokud i cestující za touto osobou mají více zavazadel, či kabel, může to znamenat v očích cestujících nejednotný přístup zaměstnanců letiště. V takovém případě padají nejvíce argumenty na nadpočet příručních zavazadel, že cestující v letadle měl také více tašek. Bohužel je těmto cestujícím těžké vysvětlit, že na tašku s nákupem v duty free shopu je udělena výjimka z přepravních pravidel.

Při letu společnosti Wizz Air z Prahy do destinace Řím/Fiumicino přišla k nástupu do letadla slečna italské národnosti. Tato slečna měla plně zabalené příruční zavazadlo a k tomu další tři malé aktovky. Před kontrolou rozměrů příručního zavazadla byla tato slečna požádána, aby si dala menší aktovky do největšího zavazadla, jinak jí nebude umožněn nástup na palubu letadla. Svě zde také sehrála jazyková bariéra, jelikož tato cestující neuměla anglicky ani česky. Nakonec za pomoci tlumočení jiné cestující bylo této ženě vysvětleno o co se jí žádá. Jelikož její příruční zavazadlo bylo plné, nebyla schopná tento požadavek splnit. V této situaci byla cestující nabídnuta možnost nechat si toto zavazadlo odbavit přímo v gate. Ani tato žádost nebyla ze strany cestující akceptována s opodstatněním, že nemá žádné peníze. Jelikož kontroly příručních zavazadel probíhají velice striktně, nelze udělovat žádné výjimky. Pro zaměstnance letiště by taková výjimka mohla znamenat finanční postih na mzdě za gate error a nedůsledné plnění své práce. Cestující bylo oznámeno, že zanechá zavazadla na letišti, jinak nebude moc odletět zpět domů. Na základě toho začala cestující vulgárně nadávat personálu a následně došlo i k fyzickému napadení personálu letiště. Ke zklidnění situace byla povolána policie ČR a slečna byla vyloučena z přepravy. Nutno podotknout, že k verbálnímu napadení pracovníku odbavení z důvodu kontrol příručních zavazadel před nástupem do letadla



dochází poměrně často. V poslední době se zároveň množí případy, kdy dochází i k fyzickému napadení ze strany cestujících. Tato skutečnost není pouze vyskytující se problémem na letišti Václava Havla v Praze, ale lze zaznamenat i případy na jiných letištích na světě.

3.2.7.1. Jaktogo

Jak již bylo napsáno, za příruční zavazadlo nelze počítat kabát. Právě na tomto principu postavil designer John Power svůj business plán. Tento designer vyrobil zavazadlo zvané Jaktogo, které může nositeli ušetřit značné výdaje za poplatky na kabinových zavazadlech. „Jaktogo je praktické řešení all-in-one pro lidi, kteří jsou stále na cestách. Je vyroben z lehkého a odolného materiálu štíhlého střihu.“ [4].

V praxi se jedná o materiál, který je ušitý z lehkého a pevného polyesteru. Kabát obsahuje 14 kapes různých velikostí a může unést až 15 kilogramů. Do jeho kapes se vejde několik složených triček, knih, či dokonce tablet. Kabát Jaktogo se také nechá jednoduše sbalit a lze ho použít také jako tašku přes rameno. Z toho vyplývá, že pro cestující je pravidlo jednoho zavazadla nepříjemná věc a hledají cesty, jak by se tomuto pravidlu mohli vyhnout a co nejvíce ušetřit na přepravě svých věcí.



Obrázek 10: Kabát Jaktogo

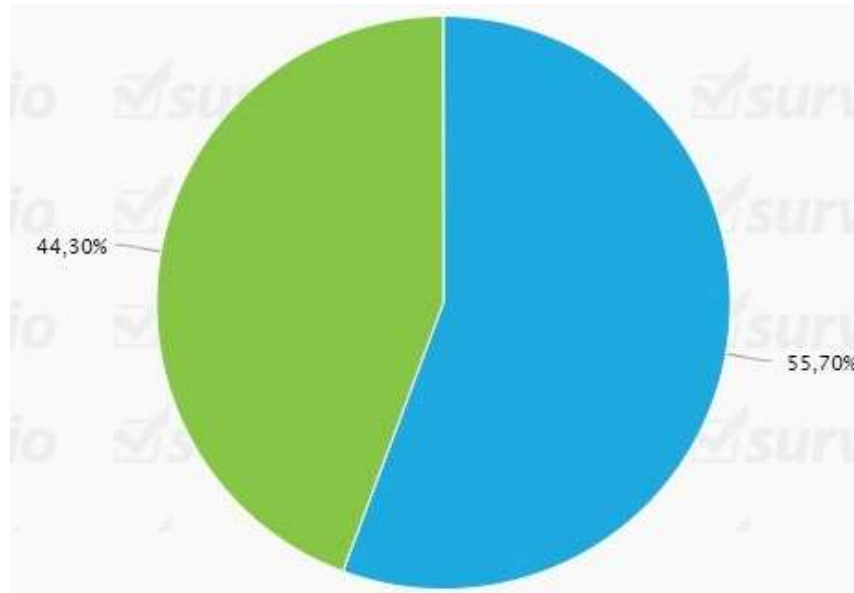


3.2.8. Ekonomické podmínky

Cena za odbavení zavazadla se liší dle jednotlivých přepravců, stejně tak jako se liší povolené rozměry příručních zavazadel. Cena za odbavení zavazadla u jedné a té samé nízkonákladové letecké společnosti se může lišit. Záleží, kdy v průběhu odbavení si cestující nechá odbavit své zavazadlo.

- **Víte o tom, že pokud si přejete u nízkonákladových leteckých společností odbavit zavazadlo dodatečně až na letišti, stojí Vás to více peněz než při rezervaci?**

Skutečnost, že v průběhu odbavení se cena za zavazadlo mění, je známa věc pro polovinu lidí. Na tuto otázku odpovědělo kladně 55% dotazovaných lidí. Pro zbylou část lidí je toto neznámá skutečnost. Díky tomu také dochází ke spoustě rozčilování a konfliktních situací. Jak už bylo napsáno v kapitole 3.2.5, pouhá třetina cestujících si kontroluje své zavazadla a další třetina cestujících jen v případě, že je o to někdo požádá. Pokud by cestující měli své příruční zavazadlo větších rozměrů nebo váhy, na tento fakt se ve většině případů na letišti přijde a zavazadlo se musí nechat odbavit do nákladového prostoru letadla. Většina přepravců nabízí nejlevnější možnost odbavení zavazadla při vytváření rezervace. Pokud si cestující připlatí zavazadlo k odbavení, neměl by být na letišti se zavazadlem žádný problém (pokud vyloučíme nadváhu). Rezervace zavazadla k odbavení cestujícím ušetří i značný obnos peněz. V případě, že cestující zjistí pochybení se zavazadlem na přepážce odbavení, lze si zaplatit možnost odbavení přímo na letišti. Bohužel tato možnost je dražší, než kdyby si cestující objednal odbavení svého zavazadla již při rezervaci letenky. Nejdražší možnost je odbavení zavazadla v gatě před nástupem do letadla. Některé nízkonákladové společnosti již tuto cenu sjednotili s cenou odbavení zavazadla na přepážce odbavení. Některé aerolinky ale stále mají tuto cenu podstatně vyšší, než o pár metrů dál na přepážkách C/I. Jelikož z dotazníku vyplynulo, že pro polovinu lidí je toto novinka, je běžnou praxí, že cestující odmítají tuto vyšší cenu za dodatečné odbavení zavazadla akceptovat.



Graf 8 : Znalost rozdílnosti plateb

● Ano

● Ne

Rozdílnost a výše cen za odbavení zavazadla až na letišti se u jednotlivých aerolinek liší. Každá letecká společnost má svůj vlastní sazebník a neexistuje tedy jednotná cena pro všechny letecké přepravce. Z toho důvodu jsou cestující většinou překvapeni finální cenou, kterou jsou nuceni zaplatit za své zavazadlo. Pokud cestující letí pokaždé s jiným leteckým přepravcem, je pro něj rozdílnost cen překvapením.

společnost	Rozměry	Platba		
		rezervace	check-in	Gate
Wizz Air	56 x 45 x 25 cm	675 Kč / 25 €	945 Kč / 35 €	1620 Kč / 60 €
EasyJet	50 x 40 x 20 cm	330-660 Kč / 13-25 €	900 Kč / 30 €	1350 Kč / 50 €
Ryan Air	55 x 40 x 20 cm	840 Kč / 30 €	1400 / 50 €	1540 / 55 €

Tabulka 4: Ceny za zavazadlo vybraných leteckých přepravců

V praxi je běžná věc, že již na přepážce odbavení je zjištěno zavazadlo, které nespĺňuje předepsaná pravidla na příruční zavazadla. Cestující je upozorněn, že s tímto zavazadlem nebude vpuštěn na palubu letadla a musí si nechat zavazadlo odbavit. Pokud se je letadlo plně obsazené a na přepážce odbavení se tvoří fronty, nelze cestujícím věnovat více času než je nezbytné k odbavení. V takovém případě jsou cestující pouze upozorněni a je na



nich, zda-li si nechají cestující zavazadlo odbavit. Stává se, že cestující tuto výzvu ignorují a odejdou do neveřejné části letiště za bezpečnostní kontrolu i se zavazadlem. V případě že má cestující internetové odbavení a vytisknutou palubní letenku, může jít pasažér přímo do neveřejné části a nevyhovující zavazadla se detekují až přímo v gate před nástupem do letadla. Cestující měli možnost si nechat zavazadlo odbavit přímo na přepážce, což využívá pouze malé množství cestujících. V případě platby přímo v gate už je částka za dodatečné odbavení příručního zavazadla o něco vyšší (viz. tabulka). Je potřeba podotknout, že počet zabavených zavazadel v gate není zanedbatelné množství a jedná se o 1/3 všech příručních zavazadel-

V mnohá případech cestujících přichází k nástupu do letadla a jsou požádáni o ověření zavazadla v kontrolním rámu. I přesto že byli cestující na tyto nesrovnalosti upozorněni při odbavení, diví se, že se po nich najednou chce další kontrola. Cestující jsou tedy nuceni zaplatit si za zavazadlo k odbavení přímo v gate. Když zjistí, že cena je rozdílná s cenou na přepážce odbavení, začnou se rozčilovat a odmítají cokoli platit. Díky tomu dochází ke konfliktním a nepříjemným situacím přímo před nástupem do letadla. Stalo se, že pro cestujícího společnosti WizzAir do Benátek byl rozdíl 25euro takový problém, že si nechal zavolat supervisory handlingové společnosti a nakonec celou situaci musela řešit policie ČR.



Obrázek 11: Zabavená kabinová zavazadla v odletové hale



3.2.9. Problémy s příručním zavazadlem

Ve vytváření case study bylo potřeba počítat a vyhodnotit veškerá možná rizika, která mohou cestující s příručním zavazadlem na letišti potkat.

Mezi nejčastější problémy spojené s příručním zavazadlem se řadí příliš velký rozměr nebo váha zavazadla. Každý letecký přepravce má stanovenou vlastní váhu na příruční zavazadla a pro cestující je potom těžké se ve váhovém systému orientovat. Zvláště, pokud nelétá stále se stejnou leteckou společností. Stejně tak tomu je u rozměru příručních zavazadel. Pro spousta lidí je dodržení rozměru veliký problém. V dnešní době navíc převážná část lidí nakupuje příruční zavazadla přes internet. Obchodníci na svých internetových portálech u zavazadel uvádějí, že se jedná o ověřený rozměr pro příruční zavazadla pro leteckou dopravu. Bohužel se jedná pouze o marketingový trik za účelem výdělku a opak je pravdou. Více než polovina těchto zavazadel má větší rozměry a nelicují s rozměry kontrolních rámu na letišti.

Další problémy jsou spíše bezpečnostního rázu, kdy cestující v nevědomí s bezpečnostními pravidly cestují se zakázanými látkami a předměty. Většinou se jedná o přepravu tekutin (pití, sprchové gely, oleje na opalování, aj.). Případně jde o předměty, s kterými se nesmí na palubu letadel (deštník s ostrým hrotem, kapesní nože, benzínové zapalovače). V tomto případě se většinou vše vyřeší rovnou na bezpečnostní kontrole.

V praxi se vyskytl i případ, kdy dovolená pro cestujícího skončila již na bezpečnostní kontrole. Mladý pár měl zaplacenou dovolenou do Egypta. Před odletem si byl muž zastřílet na střelnici a ponechal si v kapse několik nábojnic. Ze střelnice jel domu, vzal sbalené kufry a odjel i s přítelkyní rovnou na letiště. Jelikož se s nábojnicemi pokusil projít na palubu letadla, nebylo mu nakonec umožněno odletět. V tomto případě se jedná o veliké narušení bezpečnosti a v krajním případě by se mohlo jednat i o teroristu. Po 11.září jsou v tomto bezpečnostní pravidla velice striktní. I přesto že tento muž jednal nevědomky, z hlediska bezpečnosti byl odveden policií ČR k podání vysvětlení.



3.3. Zpoždění

Z výše uvedených důvodů, je zřejmé, že při nástupu na palubu letadla při odletu nízkonákladových společností dochází k nepřehledným situacím v odletové hale. Politikou low-cost přepravců je neustálé vytížení svých letadel mezi jednotlivými letišti. Tím se zvyšuje intenzita využití jednoho letadla pro potřeby společnosti a letadlo může provést více letů. Z tohoto důvodu tráví letadla na zemi co nejmenší požadovanou dobu a obrátová doba letadla na zemi je zkrácena minimum. V praxi to zjednodušeně vypadá tak, že letadlo přistane, doroluje na stojánku, lidi si vystoupí do připravených autobusů, dojde k vyložení zavazadel, k úklidu, případně natankování a dochází opět k nástupu, naložení zavazadel a odletu. Na toto vše může být stanovena obrátová doba i pouhých 25 minut.

V odletové hale to vypadá tak, že nástup pasažeru na palubu letadla probíhá transportem autobusů po letištní ploše přímo k letadlu. Publikovaný nástup pomocí autobusů je 40 minut, i přesto se lze běžně v praxi setkat se zahájením nástupu do autobusu 15 minut před odletem letadla. Tato doba je velmi hraniční a pokud dojde při nástupu k jakékoliv mimořádné události, může dojít ke zpoždění letu. Pokud se nejedná o gate kde je tzv. preboarding (kontrola cestujících rovnou při vstupu do odletové haly) , jsou cestující kontrolováni až při nástupu do letadla.

Pokud dojde ke zpoždění odletu letadla, může dopravce žádat finanční škodu po viníkovi zpoždění. V důsledku problému s kabinovým zavazadlem jsou zaznamenány případy, kdy skutečně ke zpoždění letadla došlo. Cestující na letu společnosti Wizz Air do destinace Londýn-Luton odmítl zaplatit za své nadrozměrné kabinové zavazadlo a musel být vyloučen z přepravy. Do poslední chvíle se situace snažila vyřešit a finální rozhodnutí o vyloučení z přepravy bylo stanoveno pět minut před odletem letadla. Jelikož se jednalo o cestujícího, který měl zároveň odbavené zavazadlo, muselo se jeho zavazadlo dohledat v zavazadlovém prostoru a vyložit z daného letu. Tato vykládka zavazadla zabrala více jak pět minut a došlo ke zpoždění odletu. Jelikož se jednalo o zpoždění letu ze strany letiště, byla zaměstnancům udělena dopravcem vysoká pokuta za zpoždění. Výše pokud se liší od jednotlivých přepravců, řádově však může jít o částky až 2000€.



3.4. Bezpečnost

Jak vyplynulo z výsledku studie, příruční zavazadla a jejich případné odbavení klade vysoké požadavky na pracovníky odbavení cestujících. Zaměstnanci handlingových společností musejí po celou dobu sledovat a kontrolovat zavazadla cestujících. Ve většině případech i pouhým zrakem v průběhu odbavování. K tomu musí ještě pracovníci dávat pozor, aby neudělali chybu v odbavovacím systému a vše proběhlo v pořádku. Přímo v gate před nástupem do letadla musí kontrolovat palubní vstupenky, pasy, vzhled a chování cestujících. Pokud dojde ke konfliktní situaci s příručním zavazadlem před nástupem do letadla, je to vždy nepříjemná věc, která odvádí pozornost všech pracovníků. Může se stát a jsou i případy z praxe, že se pracovníci snaží vyřešit nastalou situaci společně a do letadla projde cestující bez kontroly pasu a palubní vstupenky. V takovém případě potom nesedí počet cestujících na palubě letadla s počtem palubních vstupenek na pracovišti zaměstnanců handlingových společností. Ve většině případů se podaří v koordinaci s posádkou letadla dohledat o jakého PAX se jedná. Pokud by však takto nastalé situace využil někdo, kdo chce ohrozit bezpečnost letového provozu, může to být veliký problém a mít nedozírné následky pro leteckou dopravu. Pracovníci odbavení v gate jsou poslední kontrolou cestujících před vstupem na palubu a proto i na tomto místě musí být důslední ve své práci. Bohužel problémy které nastávají v nástupní hale díky příručním zavazadlům často odvádějí jejich pozornost od plného soustředění. Pracovníci jsou odpovědní za nástup a odlet letadla v čas. V případě zpoždění ze strany odbavení jsou udělovány leteckými společnostmi vysoké pokuty, které zaměstnavatel nechá uhradit právě těmito zaměstnanci. Na pracovníky odbavení je tedy vyvíjen vysoký tlak na odlet letadla a při potížích, případně ve stresujících situacích mohou přehlednout důležitý fakt. Přitom v letectví se používá výraz „*Safety first*“ a toto heslo neplatí pouze pro piloty, ale pro celé letecké odvětví všeobecně.



3.5. Výstup případové studie

Výsledky studie sice nejsou v této diplomové práci hodnoceny jako závěrečný celek, ale spíše jako celkový pohled na zkoumaný problém. Touto volbou je zaměřeno se na více aspektů daného problému.

- **Kabinové zavazadlo:**

- **Rozměry:** Správný rozměr
Nesprávný rozměr → nutnost řešení
- **Váha:** Splnění limitu
Nadváha → nutnost řešení
- **Počet:** Správný počet zavazadel
Nadlimitní počet zavazadel → nutnost řešení
- **Zakázané látky a předměty:** ne
ano → nutnost řešení

- **Bezpečnost:**

Situace, které vedou k narušení plynulosti toku odbavení a narušení bezpečnosti v důsledku nastalé situace v odletové hale.

- **Zpoždění letu:**

Zpoždění letu v důsledku řešení mimořádné situace spojené s příručním zavazadlem cestujících.

- **Ekonomika:**

- **Cestující:** rozdílná cena poplatku za dodatečné odbavení zavazadla (C/I, GATE)
- **Letiště:** pokuta handlingovým společnostem a jejich zaměstnancům za případné zpoždění odletu letadla



4. Návrh inovace v postupu při kontrole kabinových zavazadel

S problémy spojené s příručním zavazadlem se cestující setkávají na letišti celkem běžně. Pokud se problém vyskytne v průběhu odbavování, je většinou dost času tento problém řešit. V případě že se problém vyskytne během bezpečnostní kontroly, před vstupem do SRA zóny, cestující pouze zanechají zakázané látky v koších u bezpečnostní kontroly. V druhém případě mají cestující možnost vrátit se zpět k přepážce odbavení a nechat si své příruční zavazadlo odbavit. Většinou jsou ale nevyhovující příruční zavazadla detekovány až před nástupem do letadla. Z předchozí kapitoly vyplývá, že díky tomu nastává spousta nekomfortních situací jak pro cestující, tak pro zaměstnance letiště. Cílem této diplomové práce je navrhnout řešení, které by bylo pro obě strany komfortnější a nedocházelo tak ke zbytečným problémům.

4.1. Stávající situace

Jak již bylo nespočetněkrát napsáno, v současné době dochází ke kontrole příručních zavazadel až před nástupem do letadla. Cestující přijde na letiště, dostaví se k přepážce odbavení cestujících a po vydání palubní vstupenky jde k bezpečnostní kontrole. Po bezpečnostní kontrole se cestující pohybují pouze v části letiště určené pro cestující až do doby, než dojde tzv. boarding na palubu letadla. Teprve v této chvíli dochází ke kontrole příručních zavazadel.



Obrázek 12: Kontrolní rám společnosti Wizz Air



Na přepážce odbavení nedochází k tak striktní kontrole příručních zavazadel a cestující bez kontroly odchází na bezpečnostní kontrolu. V případě že má cestující jen příruční zavazadlo a vytisknutou internetovou palubní vstupenky, jde na bezpečnostní kontrolu bez dostavení se na přepážku odbavení. V tomto případě nikdo nekontroluje jeho příruční zavazadlo. Na bezpečnostní kontrole se kontroluje již pouze obsah, ale ne váha nebo rozměr zavazadel. Cestující tedy prošel již dvěma body na letišti, na kterých se mohlo detekovat porušení pravidel daná na kabinová zavazadla. Nakonec se tento problém začne řešit až přímo v gate, kde je v současné situaci kontrolní rám a zaměstnanec handlingové společnosti určen ke kontrole příručních zavazadel. Takto tomu je u většiny odletů nízkonákladových leteckých společností na letišti Václava Havla v Praze. Kontrola příručních zavazadel v gate se provádí pouze u letů low-cost přepravců a je nastaven jednotný systém kontroly.

4.1.1. Terminál 1

„Terminál je víceúčelová stavba, určená pro realizaci mnoha specifických požadavků různých typů uživatelů. Z hlediska potřeb cestujících umožňuje provádění činností spojených s jejich přípravou k letu nebo jeho zakončení. V terminálu dochází k odbavení cestujících, bezpečnostním kontrolám, celním prohlídkám, k odbavení zavazadel nebo jejich vydání cestujícím. V terminálu jsou vedle vstupního areálu místa pro čekání a transfér na příslušný let, různé obchody, služby, restaurace a jiné prostory, které slouží cestujícím k vytvoření příznivých podmínek při čekání na let.“ [5]

Terminál 1 na letišti Václava Havla v Praze je určen pro lety mimo schengenský prostor a mezikontinentální lety. Díky tomu, že vyhrazená bezpečnostní zóna letiště v prostoru terminálu 1 je určena pro non-schengenské lety, je před vstupem do této části letiště nutná kontrola cestovních dokladů. Neveřejnou část letiště v prostoru terminálu 1 lze také nazvat tranzitním prostorem. Letiště Václava Havla bývá často pouze přestupním letišťem pro cestující, kteří nemají vstupní víza na území České republiky. Proto pouhý



pohyb osob v tranzitním prostoru letiště třetí země není považován za případ, kdy osoba vstoupila na území jiné země.

Celkový proces, který musejí cestující od příchodu na letiště až po nástup do letadla podstoupit, je tedy o něco rozdílný, než je tomu na terminálu 2. Největší rozdíl mezi terminálem 1 a terminálem 2 je vymezení prostoru SRA (Security Restricted Area). Po odbavení ve veřejné části terminálu 1 musí cestující projít pasovou kontrolou. Po absolvování pasové kontroly se cestující dostávají do tranzitního prostoru letiště terminálu 1. Zde se mohou pohybovat před nástupem do letadla a využít gastronomických služeb, případně si zakoupit sortiment v duty-free-shopu. Před vstupem do odletové haly následuje teprve bezpečnostní kontrola a cestující se dostávají do Security Restricted Area. V terminálu 1 se tedy zóna SRA nachází pouze v odletových halách, která je určena jen pro cestující daného letu z tohoto odletového východu.



Obrázek 13: Terminál 1

Jak bylo řečeno, na rozdíl od terminálu 2 kde probíhají lety do zemí EU, z terminálu 1 probíhají lety mimo schengenský prostor. Proto hned za pasovou kontrolou nenásleduje SRA zóna, ale tranzitní prostor pro pohyb osob třetí země. Bezpečnostní kontrola osob a



zavazadel probíhá těsně před vstupem do odletové haly. Bezpečnostní zóny na terminálu 1 tvoří pouze prostory odletových hal.



Obrázek 14: Bezpečnostní kontrola a vstup do SRA zóny, terminál 1

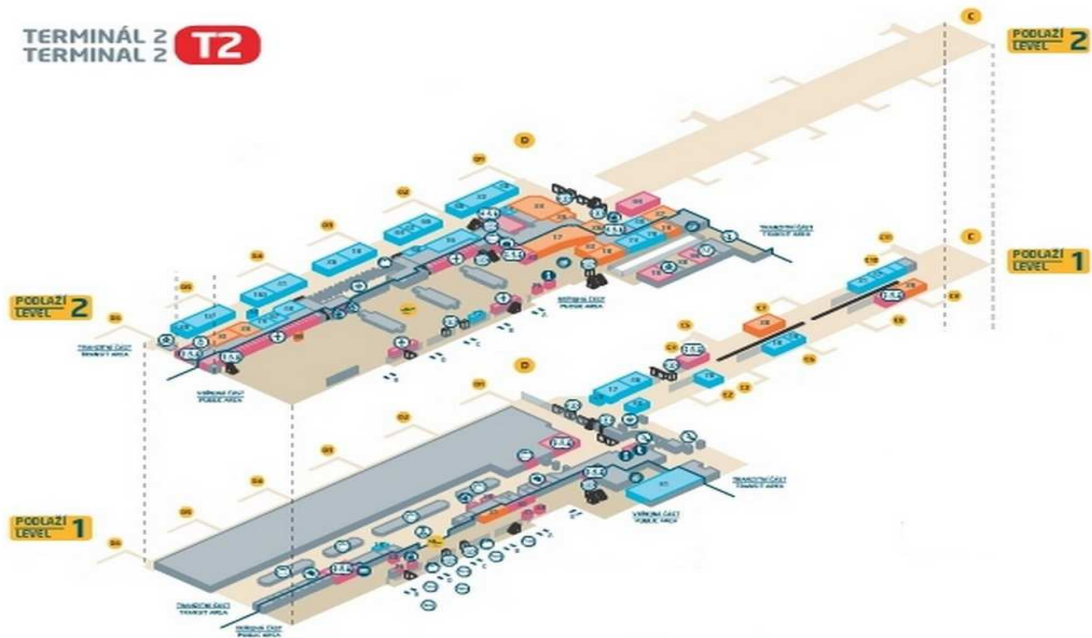
4.1.2. Terminál 2

Z terminálu 2 probíhají lety pouze v rámci schengenského prostoru, tedy v rámci zemí Evropské unie. „Schengenské dohody zaručují volný pohyb osob v rámci všech členských států bez kontrol cestovních dokladů na státních hranicích. Implementace tohoto pravidla na letištích s non schengenským provozem vyžaduje fyzické oddělení toku cestujících na non schengenských a schengenských letech.“ [6]. Jelikož letiště lze považovat jako vnější hranici státu, není na terminálu 2 prováděna pasová kontrola před vstupem vyhrazené bezpečnostní části letiště. „Na základě Schengenských dohod se vnější hranicí rozumí hranice smluvních stran na zemi a moři, jakož i letiště a námořní přístavy, pokud nejsou vnitřními hranicemi.“ [7]

Po odbavení zavazadel cestující pokračují k bezpečnostní kontrole a po absolvování této kontroly se nachází ve vyhrazeném bezpečnostním prostoru letiště terminálu 2. Díky



tomu již cestující neabsolvují žádnou prohlídku a odebírají se do odletového východu, kde jim je zkontrolována palubní vstupenka a u letů nízkonákladových leteckých společností také rozměry kabinových zavazadel.



Obrázek 15: Terminál 2

4.2. Inovace

Návrhem práce je změna současného postupu kontroly kabinových zavazadel při letech nízkonákladových leteckých přepravců. Hlavní změna oproti současnému stavu je

PŘEMÍSTĚNÍ STANOVIŠTĚ KONTROLY PŘÍRUČNÍCH ZAVAZADEL.

Kontrola příručních zavazadel již nebude probíhat v odletových halách, ale cestujícím bude zavazadlo kontrolováno před vstupem do tranzitního prostoru letiště na terminálu 1.

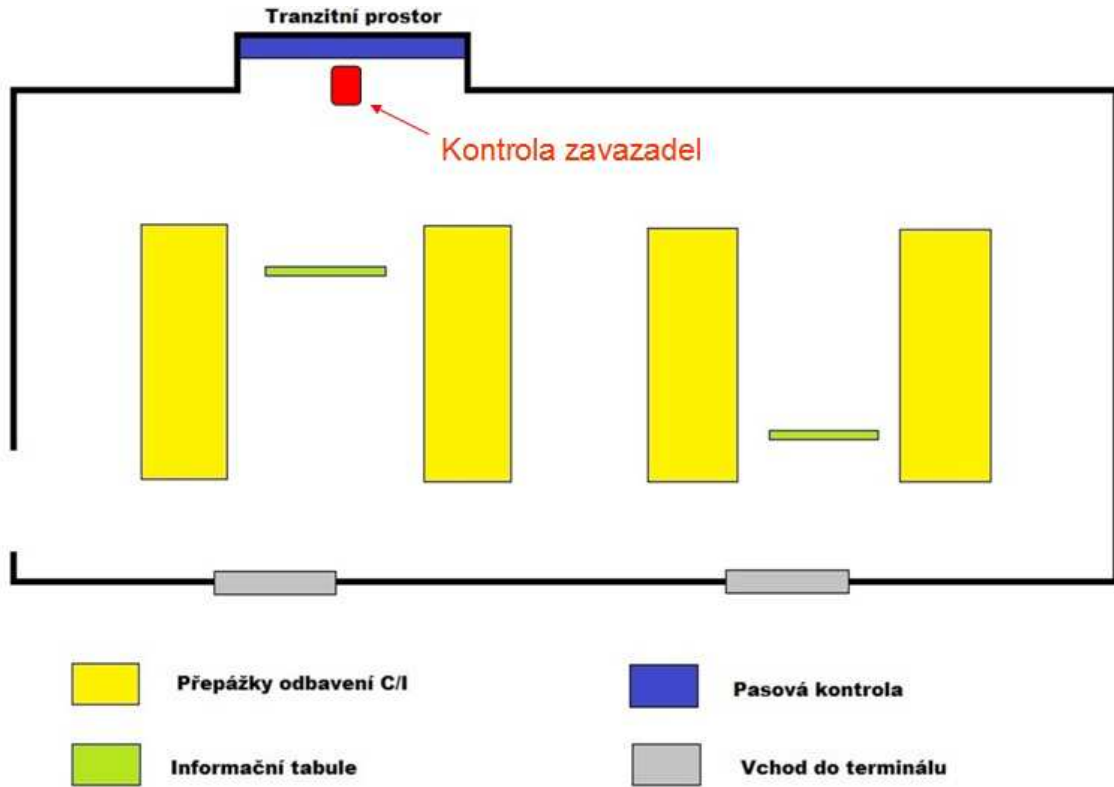


Schéma 5 : Návrh na stanoviště kontroly příručních zavazadel, Terminál 1

Na terminálu 2 se počítá s vytvořením kontrolního stanoviště před vchodem k bezpečnostním kontrolám letiště a vstupem do vyhrazeného bezpečnostního prostoru, tzv. S.R.A zóny.

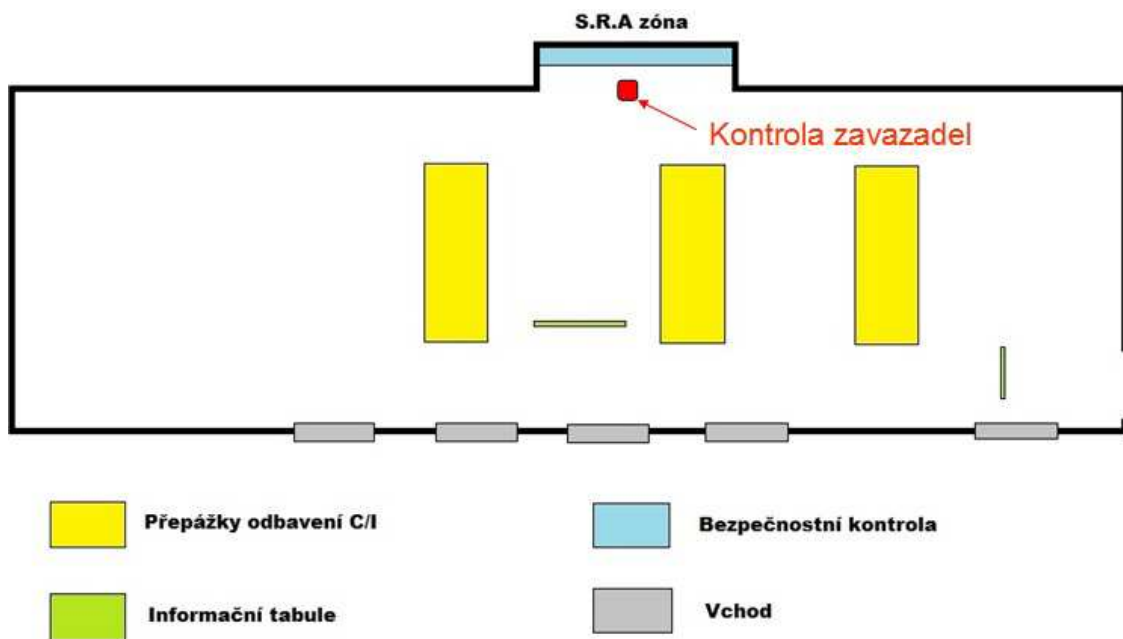


Schéma 6 : Návrh na stanoviště kontroly příručních zavazadel, Terminál 2



Při letech nízkonákladových společnosti bude před pasovou kontrolou na terminálu 1 vytvořeno pásmo pro cestující letících právě s nízkonákladovými společnostmi. Na konci pásma bude pracovník kontroly zavazadel s kontrolním rámem a všem cestujícím bude kontrolováno kabinové zavazadlo před vstupem do tranzitní zóny. Pokud pracovník kontroly zjistí pochybení u cestujících, bude cestujícím zamítnut přístup k pasové kontrole a své zavazadlo si budou muset nechat odbavit na stanovišti C/I. Teprve poté budou moci přistoupit k pasové kontrole a vpuštění do tranzitní části na terminálu 1.

Na obrázku je vidět vytvořen koridor pro cestující první třídy. S vytvořením dalšího pásma pro cestující s low-coast přepravců je počítáno i v implementaci návrhu. V tomto případě bude postaven koridor pomocí mobilních stojanů. Díky tomu lze pásmo vytvářet pouze v době odletů kontrolovaných letů a po odletu všech linek koridor opět rozebrat.

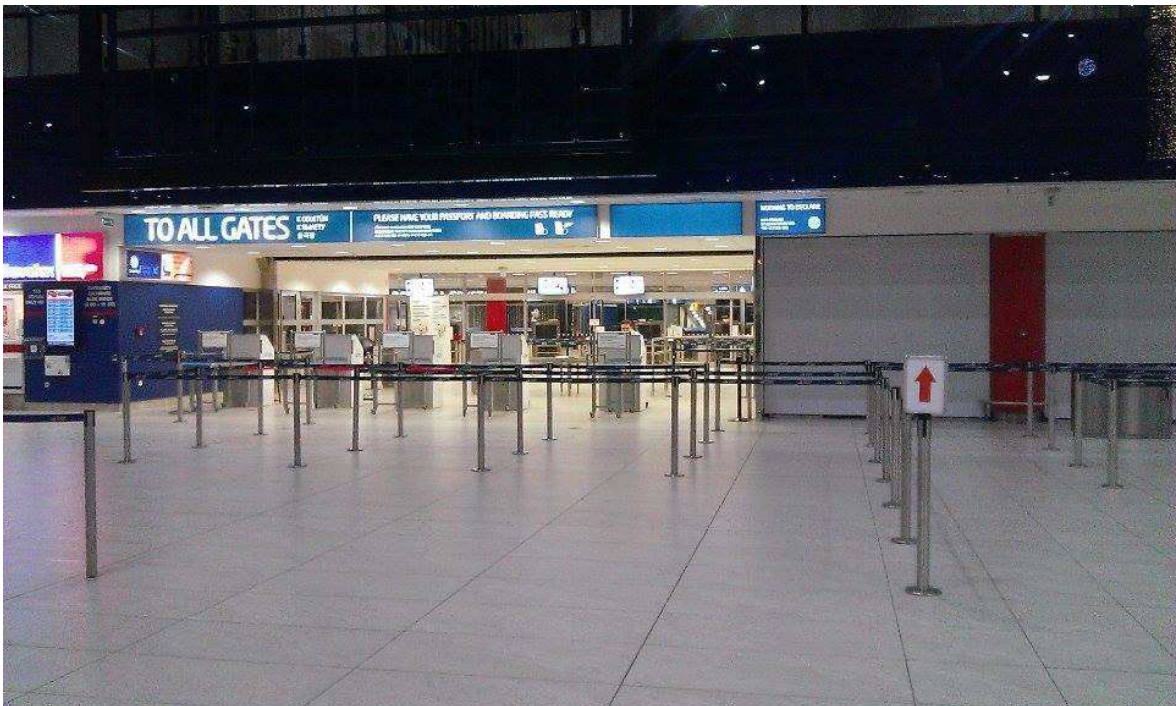


Obrázek 16: Přístup k pasové kontrole, Terminál 1



Na terminálu 2 bude pásmo pro cestující low-coast přepravců vytvořeno před vstupem k bezpečnostním kontrolám. Stejně jako na terminálu 1 bude na konci koridoru kontrolor zavazadel s kontrolním rámem a cestujícím s nevyhovujícím kabinovým zavazadlem bude zamítnut přístup k bezpečnostní kontrole. Své zavazadlo si budou muset nechat odbavit na stanovišti C/I a teprve poté jim bude umožněn přístup k bezpečnostní kontrole a vstup do SRA zóny.

Na obrázku je vstup k bezpečnostním kontrolám na terminálu 2. Na obrázku je již vidět vytvořený koridor pomocí mobilních pásem, který je nezbytnou součástí k fungování a implementaci návrhu.



Obrázek 17: Přístup k bezpečnostní kontrole, T2

4.2.1. Srovnání se současným stavem

Na schématu je znázorněna grafická podoba plynulosti toku při současném systému kontroly příručních zavazadel. Na následujícím schématu je možnost srovnání plynulosti toku a přínos návrhu na proces kontroly při odbavení cestujících na letišti Václava Havla.



Problém s příručním zavazadlem (současný tok odbavení)

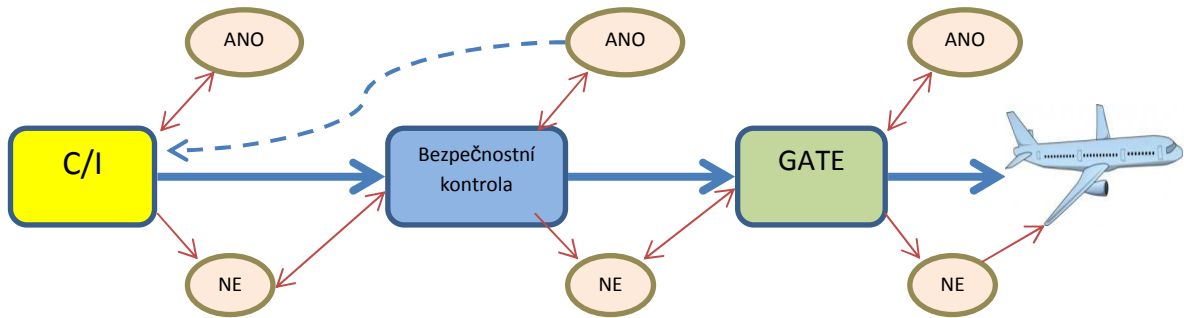


Schéma 7: Současný proces kontroly zavazadel

V současné době jsou kabinová zavazadla kontrolována na stanovišti odbavení. Zde nedochází k důsledné kontrole. Další kontrola probíhá na bezpečnostní kontrole, kde je pohlíženo na obsah příručních zavazadel. Pokud je detekován problém, musí se cestující vrátit na přepážku odbavení a nechat si zavazadlo odbavit, případně nechat zakázané látky a věci na bezpečnostní kontrole. Poslední kontrola probíhá před nástupem do letadla. Zde dochází k narušení plynulosti toku odbavení a vytváření značné části problémů spojených s příručním zavazadlem (viz.kap.3). Pokud zavazadlo nespĺňuje rozměry, případně stanovený počet, musí si cestující nechat odbavit zavazadlo před nástupem do letadla. Rozdílné ekonomické podmínky jsou uvedeny v kapitole 3.2.8.

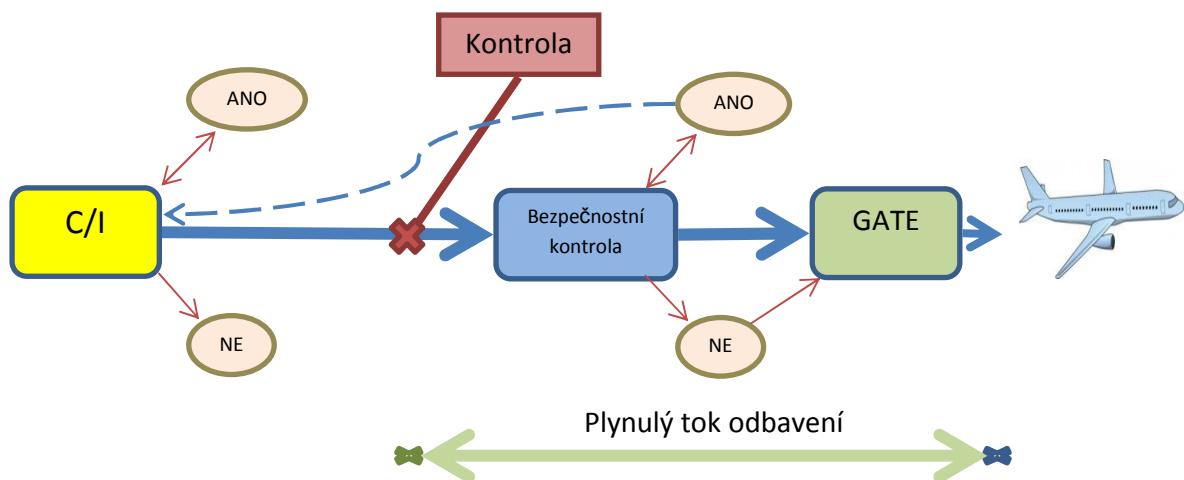


Schéma 8: Implementace návrhu



Návrhem práce je přemístění kontroly před bezpečnostní/ pasovou kontrolu. Tím dojde k plynulejšímu toku odbavení a k eliminaci problémů v gate. Začátek odbavení začíná 120 minut před odletem letadla a je tedy více času na vyřešení problému, než je tomu přímo v odletové hale, kdy se kontrola provádí pouze v čase nástupu cestujících na palubu letadla.

V tomto případě bude stanoven jeden pracovník na veškerou kontrolu příručních zavazadel. Díky vytvořenému koridoru již nebude potřeba větší množství pracovníků kontroly na více místech letiště ve stejnou dobu. Cestující s nepřípustným zavazadlem budou vráceny na přepážku odbavení a tím již nenastane problém se zavazadlem před nástupem do letadla. Z případové studie vyplývá, že přínos na zlepšení procesu odbavení této diplomové práce je značný a opodstatněný.

Na následující stránce jsou zdůrazněny hlavní body přínosu, kterým se zabývá obsah a návrh této diplomové práce.



Hlavní body přínosu návrhu

- **Plynulost toku odbavení** – Návrh přinese zlepšení plynulosti toku odbavení. Díky kontrole zavazadel před vstupem do SRA zóny / tranzitního prostoru letiště dojde k eliminaci problémů v odletové hale. Cestující mohou nastupovat rovnou na palubu letadla a vyloučení kontroly v gate přinese plynulejší tok finální části odbavení cestujících.
- **Eliminace nestandardních situací** – Díky plynulosti toku odbavení bude nástup a situace v odletové hale přehlednější. Nebude již docházet ke konfliktním situacím a pracovníci se budou moci více soustředit na dané úkoly spojené s nástupem cestujících na palubu letadla. Jedná se především o kontrolu palubních vstupenek, cestovních dokladů a podezřelého chování cestujících. Z toho vyplývá vyšší kontrola potenciálních narušitelů bezpečnosti letecké dopravy na palubě letadla.
- **Ekonomika** - Cestující: Cestující již nemusí platit rozdílnou platbu za své příruční zavazadlo, která se při odbavení v GATE řídí dle sazebníku vyšší sazbou.
Letiště: - Zaměstnanci ani handlingové společnosti nebudou muset platit vysoké pokuty za zpoždění letadla spojené s problémem v odletové hale. Pro zaměstnance bude také více času zkontrolovat naposledy případná víza cestujících před nástupem do letadla. Tím se sníží riziko vrácení cestujícího a finanční postih pro agenta odbavení cestujících.
- Handlingové společnosti nebudou muset ve stejný čas posílat více zaměstnanců do odletových hal ke kontrole zavazadel. Pokud bude odlet více nízkonákladových společností ve stejný čas, zvládne kontrolu pouze jeden pracovník na terminálu 1 a jeden pracovník na terminálu 2. Tím dojde ke snížení nákladů na mzdy pracovníků.



5. Závěr

Závěrem mi nezbývá, než se pozastavit nad užitečností a vlastním poznáním při vytváření předešlých stran. Ve své práci jsem vycházel z osobních zkušeností, které jsem získal během praxe na letišti Václava Havla v Praze. Práce se snaží o návrh nového postupu kontrol kabinových zavazadel při odbavení cestujících.

Nedílnou součástí práce je vypracování případové studie, která má za úkol doložit fakta o potřebě vytvořeného návrhu. Samotný návrh se snaží svou implementací v praxi dosáhnout plynulejšího toku odbavení a eliminaci problémů spojených s kabinovými zavazadly cestujících. Tato práce by měla mít přínos ve více směrech letecké dopravy. Jedná se nejen o plynulejší tok odbavení, ale pohlíží také na bezpečnost a ekonomickou stránku návrhu.

Plně doufám, že se mi snad touto prací podaří přispět k vytvoření nového postupu při kontrole zavazadel a pomoci k eliminaci problémů. Přeji si, aby toto nebyl pouze můj subjektivní pocit, ale tato práce měla i přínos pro společnost a leteckou dopravu. Zároveň sám cítím obohacení při hlubším studování jednotlivých popsanych oblastí. Bylo by krásné, kdyby podobný pocit byl zanechám i ve čtenářích a každém, kdo vezme tuto diplomovou práci do ruky a věnuje jí pár chvil k prostudování.



Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

- [1] ZWAN, J van der. Low-Cost Carriers, Universiteit Utrecht, 2006.
- [2] Příručka kvality Handlingu. Vydalo Letiště Praha, a.s., tisk: Praha 2008.
- [3] ISAGO Standards Manual, IATA 2010
- [4] Vnitřní sdělení Menzies Aviation (CZECH) s.r.o.,č.:VS-ADGPT-928-2012
- [5] CIVIL AVIATION AUTHORITY. No-frills carriers, revolution or evolution? Norwich, 2006.
- [6] PRUŠA, Jirí, Svet letecké dopravy. 1. vyd. Praha: Galileo CEE Service CR s.r.o., 2007
- [7] O'CONNOR, William E.: An Introduction to Airline Economics. ISBN 0-275-96911-8
- [8] TACKER, Thomas - FLEMING, Ken: Introduction to Air Transport Economics: from Theory to Applications. ISBN 0754670813

Internetové stránky

www.lowcosty.cz
www.wizzair.com
www.easyjet.com
www.ryanair.com
www.pragueairport.co.uk
www.csa.cz
www.jaktogo.com
www.prg.aero



Seznam citací

- [1] PRŮCHA, Jan.; WALTEROVÁ, Eliška.; MAREŠ, Jiří. *Pedagogický slovník*. Portál, 2001
- [2] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha : Portál, 2005.
- [3] http://cs.wikipedia.org/wiki/Charterov%C3%BD_let
- [4] www.jaktogo.com
- [5] *Provozování podniků letecké dopravy a letišť*. Zděnek Žihla a kolektiv. Akademické vydavatelství CERM, 2010
- [6] <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/schengensky-rezim/>
- [7] <http://www.mvcr.cz/>



Seznam obrázků

Obrázek 1: Vybrané nízkonákladové společnosti

Obrázek 2: Jednotná flotila letadel společnosti Ryan Air

Obrázek 3: Kabinová zavazadla

Obrázek 4: Kiosek Self Check-in

Obrázek 5: Cestovní pas České republiky

Obrázek 6: Bezpečnostní kontrola

Obrázek 7: Přeprava tekutin

Obrázek 8: Pracoviště C/I agentů v odletové hale

Obrázek 9: Úložný prostor příručních zavazadel spol. WizzAir

Obrázek 10: Kabát Jagtogo

Obrázek 11: Zabavená kabinová zavazadla v odletové hale

Obrázek 12: Kontrolní rám společnosti Wizz Air

Obrázek 13: Terminál 1

Obrázek 14: Bezpečnostní kontrola a vstup do SRA zóny, terminál 1

Obrázek 15: Terminál 2

Obrázek 16: Přístup k pasové kontrole, Terminál 1

Obrázek 17: Přístup k bezpečnostní kontrole, T2



Seznam tabulek, schémat a grafů

Tabulky

Tabulka 1: Pravidla jednotlivých let. společností na zavazadla

Tabulka 2: Časový harmonogram

Tabulka 3: Pravidla na kabinová zavazadla dle letecké spol.

Tabulka 4: Ceny za zavazadlo vybraných leteckých přepravců

Schéma

Schéma 1: Abstraktní modely sítí Hub-and-Spoke a Point-to-Point

Schéma 2: Hub-and-Spoke - KLM, Point-to-Point - Ryanair.

Schéma 3: Odbavovací proces

Schéma 4: Ground handling

Schéma 5 : Návrh na stanoviště kontroly příručních zavazadel, Terminál 1

Schéma 6 : Návrh na stanoviště kontroly příručních zavazadel, Terminál 2

Schéma 7: Současný proces kontroly zavazadel

Schéma 8: Implementace návrhu

Grafy

Graf1: Četnost přepravy

Graf2: volba leteckých přepravců

Graf3: zavazadla cestujících



Graf4: Dodržování limitů na zavazadla

Graf5: Kontrola příručních zavazade

Graf 6: Názor na přísnost pravidel příručních zavazadle

Graf 7: Znalost pravidla jednoho zavazadla

Graf 8 : Znalost rozdílnosti plateb



Přílohy
