



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

FAKULTA DOPRAVNÍ

Frederika Sekel'ová

**Analýza vlivu check-in odbavení cestujících na
odbavovací proces**

Bakalárska práca

2017

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

d ě k a n

Konviktská 20, 110 00 Praha 1



K621..... **Ústav letecké dopravy**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Frederika Sekel'ová

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

B 3710 – LED – Letecká doprava

Název tématu (česky): **Analýza vlivu check-in odbavení cestujících na odbavovací proces**

Název tématu (anglicky): Analysis of the Impact of Passengers Check-in at Commercial Handling

Zásady pro vypracování

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

- Odbavovací proces cestujících
- Aviation security
- Porovnání jednotlivých druhů check-in odbavení
- Analýza vazby mezi check-in a aviation security
- Shrnutí



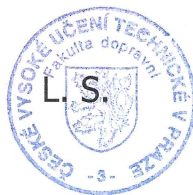
- Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího bakalářské práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: Wong S., Brooks N.:Evolving risk-based security: A review of current issues and emerging trends impacting security screening in the aviation industry
ACRP Report 25: Airport Passenger Terminal Planning and Design
ICAO Doc 8973 Volume V

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman Vokáč**
Ing. Jakub Kraus, Ph.D.

Datum zadání bakalářské práce: **28. října 2016**
(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 bakalářské práce: **28. srpna 2017**
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. Stanislav Szabo, PhD. MBA
vedoucí
Ústavu letecké dopravy



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek, dr. h. c.
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.

Frederika Sekel'ová
jméno a podpis studenta

V Praze dne 28. října 2016

Prehlásenie

„Nemám závažný dôvod proti užívaniu tohoto školského diela v zmysle § 60 Zákona č. 121/2000 Sb., o práve autorskom, o právach súvisiacich s právom autorským a o zmene niektorých zákonov (autorský zákon).“

„Prehlasujem, že som predloženú prácu vypracovala samostatne a že som uviedla všetky použité informačné zdroje v súlade s Metodickým pokynom o dodržovaní etických princípov pri príprave vysokoškolských záverečných prác.“

V Prahe dňa 14. júna 2017


.....
Frederika Sekeřová

Pod'akovanie

Rada by som poďakovala všetkým, ktorý mi poskytli odbornú pomoc pri príprave tejto práce. Hlavne patrí moja vďaka pánovi Ing. Romanovi Vokáčovi, za jeho spoluprácu, cenné rady, pripomienky a za vedenie. Ďalej by som chcela poďakovať kolegom v práci, ktorí sa zúčastnili môjho merania a v neposlednej rade by som rada poďakovala mojej rodine za podporu a silu, ktorú mi dodávali počas celého štúdia.

Názov práce: Analýza vlivu check-in odbavení cestujících na odbavovací proces

Autor: Frederika Sekel'ová

Študijný program: Technika a technologie v dopravě a spojiích

Študijný obor: Letecká doprava

Druh práce: Bakalárska práca

Vedúci práce: Ing. Roman Vokáč

Ing. Jakub Kraus, Ph.D.

Rok vydania: 2017

Abstrakt

Cieľom predloženej práce je analýza vplyvu check-in odbavenia na bezpečnostné odbavenie, pričom sa skúma možnosť prepojenia vzniku čakacích front pred bezpečnostným odbavením s check-in odbavením. Popísané sú jednotlivé typy odbavenia cestujúcich a ich vplyv na problematiku.

Kľúčové slova

odbavenie cestujúcich, letecká bezpečnosť, samoobslužné odbavenie, bezpečnostné odbavenie

Title: Analysis of the impact of passengers check-in at commercial handling

Author: Frederika Sekel'ová

Study Programme: Technology in Transportation and Telecommunications

Field of study: Air Transport

Document type: Bachelor thesis

Thesis advisors: Ing. Roman Vokáč

Ing. Jakub Kraus, Ph.D.

Year of publishing: 2017

Abstract

The aim of this thesis is to analyze the impact of passenger check-in on security acceptance, examining the possibility of linking waiting queues before security acceptance with passenger check-in. Individual types of passenger check-in and their impact on the issue are described.

Key words

passenger check-in, aviation security, self-service check-in, security acceptance

Obsah

Zoznam použitých skratiek.....	8
1 Úvod	9
2 Odbavovací proces cestujúcich	10
2.1. Príjazd na letisko.....	11
2.1.1. Príjazd individuálnou dopravou	11
2.1.1. Príjazd hromadnou dopravou	12
2.2. Odletová hala.....	14
2.3. Check-in prepážky	14
2.4. Kontrola palubných vstupeniek	15
2.5. Bezpečnostné odbavenie.....	16
2.6. Retail zóna.....	17
2.7. Odletová čakáreň – „gate“.....	19
3. Aviation security.....	20
4. Porovnanie jednotlivých druhov check-in odbavenia	22
4.1. Flight check-in.....	27
4.2. Common check-in	28
4.3. Web check-in	29
4.4. Mobile check-in.....	31
4.5. Iné druhy odbavenia	32
4.5.1. Samoobslužné kiosky	32
4.5.2. Samoobslužné Drop-off kiosk	34
4.5.3. Lounge check-in.....	34
4.5.4. Gate check-in.....	34
4.5.5. Automatický check-in	35
5. Analýza väzby medzi check-in a aviation security	36
5.1. Informačné toky	36
5.2. Priemerný čas odbavenia.....	37
6. Záver	44
7. Použité zdroje	45

Zoznam použitých skratiek

SRA	Security Restricted Area
ICAO	International Civil Aviation Organization
DAA	Delivery at the Aircraft
API	Advance Passenger Information
CUSS	Common Use Self Service
PAX	Passengers

1 Úvod

Táto práca sa zameriava na analýzu vplyvu dvoch najpodstatnejších úkonov, ktoré cestujúci na letisku podstupujú. Jedným je samotné odbavenie cestujúceho, ktoré v dnešnej dobe môže pasažier vykonať aj v pohodlí domova, alebo prostredníctvom mobilného zariadenia napríklad cestou na letisko. Tým pádom obíde celý proces odbavenia sa na let na letisku. V práci je podrobne popísaný postup odbavenia cestujúceho a rôzne typy, ktoré môže využiť. Druhým úkonom je bezpečnostné odbavenie, ktoré musí podstúpiť každý jeden pasažier bez výnimky. Napríklad na letisku Václava Havla v Prahe týmto odbavením prechádza aj každý pracovník letiska, pokiaľ sa pozícia jeho práce nachádza vo vyhradenom bezpečnostnom priestore „SRA“ verejnej časti letiska [1]. Bezpečnostná kontrola zaisťuje ochranu civilného letectva a pasažierov samotných pred protiprávnymi činmi.

Dobrá spolupráca medzi cestujúcimi a pracovníkmi odbavenia vyústi do rýchleho a bezproblémového odbavenia. Avšak pokiaľ sa cestujúci stretávajú s určitými problémami, alebo nejasnosťami, môžu časový interval odbavenia značne predĺžiť. Preto je základným kameňom dynamického odbavenia informácia. Cestujúci dostávajú mnoho informácií o odbavení dávno pred príchodom na letisko. Dobrá informovanosť pasažierov je potrebná, ak chceme doceliť minimalizáciu tvorby front pred odbavovacími prepážkami, alebo pred bezpečnostnou kontrolou. Fronty značne ovplyvňujú efektivitu procesu odbavenia a preto je cieľom každého prevádzkovateľa letísk, znižovať čakacie doby cestujúcich za účelom väčšieho zisku.

V úvode práce sa zameriavam na odbavovací proces samotný. Odbavenie neznamena len vytlačenie palubnej vstupenky a nástup do lietadla, ale sú s ním spojené rôzne ďalšie procesy, ktoré je nutné vykonať k úspešnému odletu lietadla.

V ďalšej kapitole je popísaný postup bezpečnostnej kontroly na základe verejne prístupných informácií, čo je pre potreby práce dostačujúce. Bližšie priblíženie by mohlo ohroziť bezpečnosť civilného letectva.

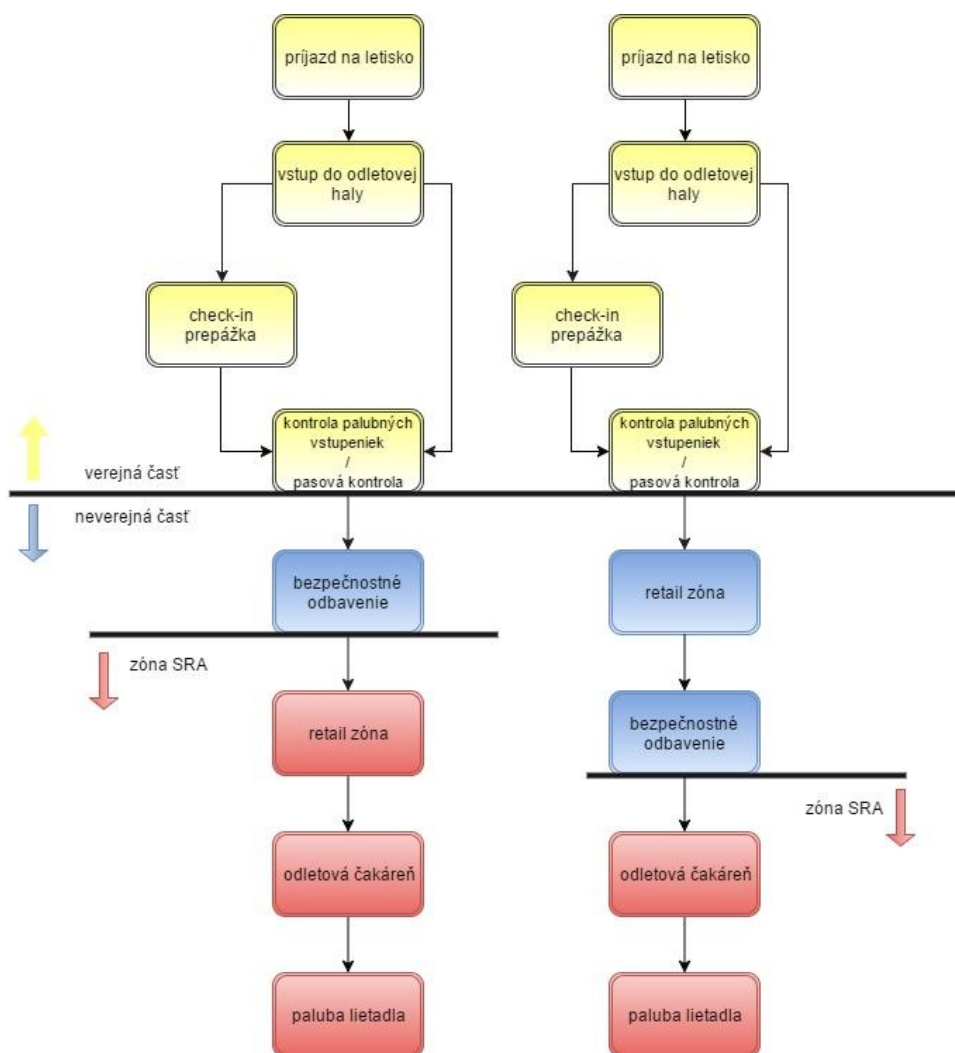
V kapitole Porovnanie jednotlivých druhov check-in odbavenia rozoberám jednotlivé typy a ich klady a zápory a opisujem celý postup odbavenia sa na let.

V poslednej kapitole skúmam, či má príchodom cestujúcich k odbaveniu na prepážke vplyv na vznik front pred bezpečnostným odbavením.

Tému práce som si zvolila na základe mojej odbornej praxe, ktorú som využívala pri písaní. Vlastné skúsenosti a poznatky z prevádzky mi pomohli doplniť informácie o jednotlivých procesoch.

2 Odbavovací proces cestujúcich

Odbavovacím procesom rozumieme všetky procesy spojené s príchodom pasažiera na letisko, až po jeho vstup na palubu lietadla. V tejto kapitole sa budeme postupne venovať jednotlivým procesom, ktoré odbavenie zahŕňajú. Ako sa dá zo schémy pozorovať (Obr.: 1), budova letiska sa rozdeľuje na verejnú a neverejnú časť. Vo verejnej časti je umožnený pohyb všetkým osobám, aj tým ktoré sa v budove nenachádzajú, za účelom odletu do inej destinácie. Do neverejnej časti je prístup obmedzený. Oprávnenie k vstupu majú pasažieri s platnou palubnou vstupenkou a zamestnanci po preukázaní sa identifikačnou kartou. Existujú rôzne modely usporiadania terminálu, ako príklad uvedieme centralizované rozloženie bezpečnostnej kontroly na letisku Václava Havla v Prahe na Terminále 2 a decentralizované rozloženie na letisku Václava Havla v Prahe na Terminále 1. Vyhradený bezpečnostný priestor je priestor, kde sa môžu pohybovať cestujúci výhradne po prevedení bezpečnostnej kontroly a zamestnanci, ktorí sa preukážu identifikačnou kartou a prejdú bezpečnostnou kontrolou.



Obr.: 1 Odbavovací proces cestujúcich na Terminále 1 (vpravo) a na Terminále 2 (vľavo) na letisku Václava Havla

2.1. Príjazd na letisko

Pasažieri majú k dispozícii viaceré foriem dopravy na letisko. Využiť môžu individuálnu, alebo hromadnú dopravu. Z hľadiska šetrnosti k životnému prostrediu je lepšie využiť hromadnú dopravu. K individuálnej doprave môžeme zahrnúť prepravu automobilom, alebo motocyklom. K hromadnej doprave zahrňujeme autobusy, vlaky, metro, alebo električky.

2.1.1. Príjazd individuálnou dopravou

Cestujúci, ktorí volia prepravu automobilom alebo motocyklom, môžu využiť služby taxislužieb, požičovní áut, môžu prísť vlastným vozidlom a využiť parkovacie služby na letisku, alebo ich môže napríklad niekto priviesť. Preprava vozidlom individuálnej dopravy je obľúbená u mnohých pasažierov. Najmä kvôli komfortu, ktorý im poskytuje, ale taktiež kvôli flexibilita, pretože cestujúci nie sú viazaní na žiadny fixný čas odjazdu dopravného prostriedku tak, ako je to u hromadnej dopravy. Na kratšie vzdialenosti nám automobilová doprava ušetrí čas a náklady. Avšak keď sa pozrieme na individuálnu dopravu z hľadiska ochrany k životnému prostrediu, táto alternatíva nám príde ako najmenej šetrná. Je to spôsobené tým, že na kapacitu „x“ nejakého vozidla, je spotrebované veľké množstvo paliva v porovnaní s ostatnými dopravnými prostriedkami. To, že sa spotrebuje viac paliva má priamu závislosť s tvorbou škodlivých látok v ovzduší.

Problémom však býva parkovanie na letisku. Podľa p. Ing. Michala Červinky, Ph.D. (výrok z prednášky Design a provoz letiště, Fakulta dopravní, České vysoké učení technické v Praze) „Na každý 1 000 000 cestujúcich odbavených na letisku je potrebných 1 000 parkovacích miest“. Niektoré väčšie letiská umiestňujú veľké parkovacie miesta odľahlejšie od letiska, napríklad kvôli kapacitnému obmedzeniu priestorov v bezprostrednej blízkosti letiska. Je tomu tak aj na obrázku (Obr.:2), kde prepravu k letisku Schiphol v Amsterdame zabezpečuje bezplatná kyvadlová doprava [2].



Obr.: 2 Parkovacia plocha blízko letiska Schiphol v Amsterdame

(Zdroj: [3])

Pre krátkodobé zastavenie slúži priestor prednádražia budovy letiska, kde je zvykom, že po prekročení určitého časového intervalu je státie na parkovisku spoplatnené. Najvýhodnejšiu pozíciu z hľadiska parkovacích možností majú vozidlá taxislužieb, ako je to napríklad na letisku Václava Havla v Prahe, ktorého obrázok nájdeme pod textom (Obr.:3).



Obr.: 3 Státie taxislužieb pred Terminálom 1 na letisku Václava Havla v Prahe

2.1.1. Príjazd hromadnou dopravou

Táto forma dopravy je z hľadiska šetrnosti k životnému prostrediu najvýhodnejšia. K autobusovej doprave môžeme zahrnúť napríklad mestskú hromadnú dopravu. Na letisko v Košiciach jazdí pravidelná autobusová linka č. 23, ktorej doba jazdy trvá z počiatkovej po cieľovú stanicu 23 minút [4]. Hromadnú dopravu môžu využiť aj väčšie skupiny cestujúcich, ako napríklad zájazdy.



Obr.: 4 Príklady jednotlivých foriem príjazdu hromadnou dopravou

(Zdroj: [5], [6], [7], [8])

Vlakom sa dá dostať na letisko El Prat v Barcelone z Terminálu 2, ktorý je umiestnený len 14 kilometrov od centra mesta. Poskytuje služby každých 30 minút, v rušných hodinách je interval menší [9].

Metro je najspoľahlivejšou formou hromadnej prepravy. Nakoľko sa prevádzkuje pod zemou, je úplne nezávislé od ostatnej dopravy. Ako príklad môžeme uviesť spojenie letiska v Aténach s centrom mesta. Na obsluhu tejto trate sa využíva linka č. 3 zo stanice Aghia Marina, po stanicu Atény medzinárodné letisko [10].

Ako ďalší spôsob využitia hromadnej dopravy k ceste na letisko môžeme uviesť prepravu električkami. Sú výhodnejšie ako autobusy alebo trolejbusy, pretože majú väčšiu prepravnú kapacitu. Letisko v Zürichu je spojené s hlavnou železničnou stanicou a stanicou Stettbach električkami č. 12 a 10, ktoré jazdia v intervaloch 7,5 až 15 minút [11].

2.2. Odletová hala

Letisko je komplex budov a príľahlých plôch a medzi nich patrí aj odletová hala, ako jeden z hlavných prvkov. Je to prvok verejnej časti letiska, kde sa môžu pohybovať aj osoby, ktoré sa priamo nezúčastňujú leteckej prevádzky. Každá odletová hala musí zabezpečovať základné letecké funkcie - činnosti, ktoré priamo súvisia so zabezpečením odbavovacieho procesu. Hala musí umožňovať rýchly a čo najkratší prechod cestujúcich z prostriedkov pozemnej dopravy odbavovacím procesom, až po ich nástup do lietadiel pri odlete a opačným smerom je možné ju využiť aj pri prilete. Mali by byť zabezpečené čo najkratšie pešie vzdialenosti cestujúcich pri odlete, alebo napríklad nadväznosť terminálu na komunikačný systém pozemnej dopravy. Taktiež netreba zabudnúť na dostatočné dimenzovanie všetkých priestorov. V hale sa nachádzajú odbavovacie prepážky, obchody, kaviarne, sociálne zariadenia, lekárne, úschovne batožiny, reštaurácie, prepážky leteckých spoločností kde je možné zakúpiť si letenky, automaty na rôzne platby, zmenárne, samoobslužné kiosky, atď. Cestujúci ktorí majú nárok pokračovať do neverejnej časti letiska, môžu cez odletovú halu pokračovať priamo do nej. Avšak cestujúci, ktorí ešte nie sú akceptovaní na let alebo tí, ktorí potrebujú odovzdať svoju batožinu k odbaveniu, musia pristúpiť k odbavovacej prepážke.



Obr.: 5 Odletový terminál Chhatrapati Shivaji International Airport Mumbai

(Zdroj: [12])

2.3. Check-in prepážky

Tieto odbavovacie prepážky sa nachádzajú v odletovej hale letiska. Sú nevyhnutnou súčasťou odbavovacieho procesu pre pasažierov, ktorí ešte nemajú palubnú vstupenku, potrebnú k úspešnému odletu. Odbavovacie prepážky slúžia aj k odovzdaniu zapísanej batožiny. Bližšie sa budem procesom check-in odbavenia, ktorý súvisí s týmito prepážkami, venovať v samostatnej kapitole 4. Porovnanie jednotlivých druhov check-in odbavenia.

2.4. Kontrola palubných vstupeniek

Ako je vidieť na obrázku (Obr.: 6), po vykonaní kontroly palubných vstupeniek na letisku Václava Havla v Prahe, pasažier vstupuje do neverejnej časti letiska. Bez platnej palubnej vstupenky nemá pasažier oprávnenie k tomuto vstupu. Kontrolu palubných vstupeniek vykonávajú zamestnanci letiska, alebo túto službu nahrádzajú miesta s elektronickou kontrolou palubných vstupeniek, kde je avšak stále k dispozícii zamestnanec, ktorý pomáha pri prípadných problémoch so vstupom.



Obr.: 6 Automatická kontrola palubných vstupeniek na letisku Václava Havla v Prahe

Na obrázku (Obr.: 6) sa uvádza príklad automatickej kontroly palubných vstupeniek na letisku Václava Havla v Prahe. Automatická kontrola pomáha zlepšovať bezpečnosť prevádzky letísk, nakoľko sa vďaka nej dostatočne eliminuje možnosť vstupu viacerých osôb na jednu palubnú vstupenku do neverejnej časti letiska [13]. Pasažierom pomáha pracovník bezpečnostnej kontroly, alebo asistent informačných služieb. Cestujúci pristúpi k čítačke palubných lístkov a priloží palubnú vstupenku vystavenú na jeho meno. Táto automatická čítačka palubných lístkov na základe jedinečného čiarového kódu identifikuje zakódovanú informáciu na palubnej vstupenke, vyhodnotí o aký let sa jedná, a či má pasažier nárok na vstup. Tieto prístroje sú vybavené aj farebnou indikáciou. Pokiaľ je pasažierovi vstup udelený, rozsvieti sa zelená farba. Pokiaľ je vstup zamietnutý, rozsvieti sa červená farba. Pri zamietnutí vstupu sa môže pasažier obrátiť na pracovníka za odbavovacou prepážkou a požiadať ho o nové vytlačenie palubnej vstupenky. Po úspešnom skontrolovaní palubnej vstupenky sa pasažier nachádza

v neverejnej časti letiska. Pokiaľ je to vyžadované, hneď po kontrole oprávnenosti vstupu skrz kontrolu platnej palubnej vstupenky, pristupuje cestujúci k pasovej kontrole.

Napríklad na letisku Václava Havla v Prahe na Terminále 2, pasažier nemusí pristupovať k pasovej kontrole, nakoľko sa pohybuje v časti letiska, ktorá je navrhnutá k odletom do Schengenského priestoru. Tým, že cestujúci odlieta z Prahy a Česká Republika patrí k štátom Schengenského priestoru, pasažier nemusí podstupovať pasovú kontrolu na základe Schengenskej dohody o voľnom pohybe osôb. Opakom je Terminál 1, kde je nutné kontrolu vykonať, nakoľko cestujúci odlieta do zeme mimo Schengenský priestor.

2.5. Bezpečnostné odbavenie

Potrebu tejto služby pocítilo letectvo už vo svojich začiatkoch. Čím viac sa technológia vyvíja, tým dokonalejšie prostriedky ku kontrole nám poskytuje. Bezpečnostné odbavenie na letisku zahŕňa kontrolu či už osôb, batožiny, alebo tovaru prepravujúceho sa v letectve. Zabezpečuje aby sa na palubu lietadla nedostal žiaden zo zakázaných predmetov, ktoré by mohli byť použité k spáchaniu protiprávneho činu a ktorý by ohrozil bezpečnosť civilného letectva. Rovnako ako pasažieri, každý pracovník letiska, ktorý chce vstúpiť do „SRA“ zóny, to znamená do vyhradeného bezpečnostného priestoru, musí prejsť bezpečnostnou kontrolou. Bezpečnostné odbavenie prebieha aj za pomoci detekčnej kontroly, ktorá zaisťuje aby nebolo prepravené žiadne zavazadlo, ktoré obsahuje nebezpečný, zakázaný predmet. Bezpečnostná kontrola je pre túto prácu dôležitá z viacerých ohľadov a preto sa jej budem venovať ďalej v kapitole 3. Aviation security.

2.6. Retail zóna

Mnoho pasažierov je pod nátlakom stresu s blížiacim sa časom nástupu na palubu lietadla. Strach ich emotívne ovplyvňuje a preto je potrebné vytvoriť cestujúcim prostredie im známe a príjemné, kde by mohli relaxovať a stráviť čas pred odletom. Retail zóny patria k neverejným častiam letiska a v dnešnej dobe ponúkajú rozmanitú ponuku reštaurácii a obchodov, ktoré vylepšujú pasažierovi trávenie času na letisku, kým sa nedostaví k odletovému východu. Moderným trendom rozvoja letiskových hál je, aby každý pasažier po prejení z verejnej do neverejnej časti letiska, prešiel najprv Duty free obchodom. Duty free obchody sú populárne u pasažierov vďaka možnosti zakúpenia rôznorodého sortimentu tovarov, ako sú parfums, kozmetika, alkoholické nápoje, cigarety a tabak, sladkosti, módne doplnky alebo elektronika a to aj bez cla [14]. Všetky zakúpené predmety by mali byť zabalené do priehľadných tašiek spolu s účtenkou. Pokiaľ pasažier neprešiel bezpečnostnou kontrolou a zakúpil si tovar, predajca má povinnosť tento tovar zabaliť do zabezpečenej tašky, ktorú pracovník bezpečnostnej kontroly môže, ale nemusí akceptovať na palubu lietadla, ak sa nachádza v nepoškodenom uzavretom obale.

Letiská ponúkajú pasažierom služby ako napríklad zmenárne, bankomaty, colné odbavenie, dobíjacie stanice pre mobilné zariadenia, rôzne oddychové zóny, ako je tomu napríklad na Letisku Václava Havla v Prahe, kde sa na Terminále 2, medzi prstami C a D v neverejnej časti letiska, nachádza relaxačná zóna Kooperativa s bezplatným prístupom na internet a je otvorená 24 hodín denne [15]. Atraktívnym spôsobom ako zlepšiť pasažierom prenocovanie na letisku, je ponuka ubytovania priamo na letisku v hoteli. Je tomu tak napríklad na medzinárodnom letisku v Orlande, kde je hotel Hyatt Regency Orlando umiestnený vnútri hlavného terminálu [16].

Letiskové salóniky ponúkajú pasažierom výhodné bezplatné služby, pri ktorých môžu užívať alkoholické a nealkoholické nápoje, Wi-Fi pripojenie k internetu zdarma, medzinárodnú dennú tlač a časopisy, studené a teplé bufetové stoly, pracovné kúty s častou možnosťou vytlačenia dokumentov, televízne obrazovky, alebo bezplatné zapožičanie tabletov, kabíny pre fajčiarov a mnoho ďalšieho. Súčasťou ponuky bývajú rôzne možnosti využitia spŕch, detských kútikov, prebaľovacích kútov, panoramatického výhľadu na letiskovú plochu, alebo dokonca nadštandardné kompletne odbavenie pasažierov priamo zo salóniku. Vstup do týchto letiskových salónikov je však limitovaný. Bezplatný vstup majú zaručení cestujúci, ktorí si zakúpili letenku v business triede, alebo v prvej triede, potom sú to pasažieri, ktorí vlastnia rôzne členské karty leteckých spoločností, alebo kreditné karty vybraných bánk. Vstup si je možné aj zakúpiť, alebo vymeniť za nazbierané míle vo vernostnom programe leteckej spoločnosti. Napríklad do salóniku Air Lounge na medzinárodnom letisku vo Viedni,

jednorazový poplatok za vstup, ktorý je možný zaplatiť na mieste kreditnou, alebo debetnou platobnou kartou je 29,50 eur [17].



Obr.: 7 Menzies Lounge na letisku Václava Havla v Prahe

Informačné tabule sú neodbytnou súčasťou priestorov nielen v retail zónach, ale taktiež na každom mieste, kadiaľ sa cestujúci v rámci celého procesu odbavenia pohybuje. Informovanosť cestujúcich počas celého odbavovacieho procesu je nevyhnutá k plynulosti procesu, o ktorú sa každé letisko snaží doceliť. Rozlišujeme dva druhy informácií. Stále a premenlivé v čase. Stále informácie môžeme k cestujúcemu dostať za pomoci rôznych nápisov, piktogramov, stálych informačných tabúľ, a pomocou iných zobrazovacích prostriedkov. Touto formou prenášame informácie, ktoré nemajú tendenciu meniť sa v čase. Sú to napríklad informácie o polohách toaliet, smerov k odletovým bránam, navigácie k rôznym konkrétnym miestam. Informácie, ktoré sú premenlivé v čase, sa väčšinou zobrazujú na monitoroch, alebo napríklad na digitálnej informačnej ceduli. Ako konkrétny príklad môžeme uviesť obrazovku nad odbavovacou prepážkou. V závislosti na čase sú na nej zobrazované rôzne informácie, nakoľko sa pri jednom odbavovacom pulte v priebehu dňa môže vystriedať odbavenie niekoľkých leteckých spoločností.

2.7. Odletová čakáreň – „gate“

Odletová brána je posledným miestom, kde sa pasažier v celom procese odbavenia na letisku nachádza. Väčšina odletových brán pozostáva z miest na sedenie pre pasažierov, kde čakajú na povolenie k nástupu do lietadla, z pultu pre zamestnancov a z nástupného priestoru, ktorý môže byť spojený s lietadlom cez most. Veľkosť musí byť dostačujúca na kapacitu pristávajúcich lietadiel. Nachádzajú sa tu aj obrazovky s informáciami o lete, napríklad čas odletu, stav odletu – gate otvorený, nástup, posledná výzva, alebo bližšie informácie o leteckej spoločnosti, ktorá let poskytuje.

Odletová čakáreň je posledným miestom, kde je cestujúci skontrolovaný. Pred umožnením vstupu na palubu je potrebné posledný krát overiť, či pasažier cestuje na jeho vlastný cestovný doklad a má palubnú vstupenku vystavenú na svoje meno. Je povinnosťou leteckej spoločnosti zabrániť vstupu na palubu lietadla osobe, ktorá nespĺňa platné prepravné podmienky, alebo nespĺňa akýkoľvek bezpečnostný prvok celého procesu. Cestujúci je povinný predložiť platný cestovný doklad pracovníkovi spolu s platnou palubnou vstupenkou. Následne na to pracovník handlingovej spoločnosti, alebo leteckej spoločnosti skontroluje, či daná osoba na fotografii z cestovného dokladu sa nachádza pred ním, a či cestujúci nastupuje na správny let. Na väčšine letísk pracovník naskenuje čiarový kód na palubnej vstupenke a systém mu potvrdí nastúpenie cestujúceho na palubu. Avšak už existujú aj modernejšie formy, kedy je táto finálna kontrola vykonaná automaticky za pomoci čítačky, ktorá rozpoznáva aj tvár osoby prechádzajúcej skrz ňu.

3. Aviation security

Podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 300/2008 sa „aviation security“ definuje ako kombinácia opatrení a ľudských a materiálnych zdrojov určených na ochranu civilného letectva pred činmi protiprávneho zasahovania, ktoré ohrozujú bezpečnosť civilného letectva. Bezpečnostnou kontrolou sa rozumie uplatňovanie prostriedkov, ktorými sa môže zabrániť vneseniu zakázaných predmetov [18]. Táto kontrola je z hľadiska bezpečnosti najdôležitejším a najcitlivejším procesom celého odbavenia.

Negatívnym prínosom leteckej dopravy do spoločnosti je hrozba terorizmu, nakoľko takouto formou vzniknuté protiprávne akty, majú veľký psychologický vplyv na obyvateľstvo. Charakteristické sú vysoké počty obetí, či značná miera publicity. Preto v priebehu rokov, prechádzali bezpečnostné opatrenia pri odbavení cestujúcich a ich batožiny zmenami. Každý protiprávny čin, priniesol nový pohľad na bezpečnosť a s tým súvisiace opatrenia. Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo ICAO si vzala na starosť vývoj opatrení v oblasti bezpečnosti civilného letectva na medzinárodnej úrovni. Bezpečnostná politika letiska by sa mala zamerať na čo najdôkladnejšiu a najpresnejšiu kontrolu, aby sa predišlo ku kontaminácii vyhradených častí letiska.

Každý cestujúci, ktorý chce odletieť z letiska, musí podstúpiť bezpečnostnú kontrolu. Úlohou navrhovateľa letiska je nadimenzovať priestor bezpečnostnej kontroly tak, aby bola zachovaná plynulosť celého procesu a vznikali čo najmenšie fronty cestujúcich, a to aj v najrušnejších hodinách. Rozdelenie priestoru vyčkávacích miest by malo viesť k minimalizovaniu čakacích dôb pred vykonaním bezpečnostnej kontroly. Je potrebné dbať aj na vytvorenie miest, ktoré budú oddelené od priestoru, kde sa kontrola vykonáva, pre potreby časovo náročnejšej kontroly s problémovými cestujúcimi. Podrobnejšia kontrola cestujúcich by mala prebiehať bez ovplyvňovania plynulosti procesu bezpečnostného odbavenia. Na stanovišti bezpečnostnej kontroly sa najviac prejavuje nedostatočná informovanosť cestujúcich a s tým priamo súvisí vznik čakacích front.

Bezpečnostná kontrola môže byť umiestnená na rôznych miestach. Ako príklad uvedieme umiestnenie bezpečnostnej kontroly na letisku Václava Havla v Prahe, kde je umiestnená buď priamo pri vstupe do verejnej časti letiska, alebo pred vstupom do odletovej čakárne, ako je to vidieť na schéme v kapitole 2. Odbavovací proces cestujúcich (Obr.: č.1). Kontrola môže byť umiestnená v ktorejkoľvek časti letiska, kde vymedzuje vstup do vyhradeného bezpečnostného priestoru.

Stanovište kontroly sa skladá spravidla z bezpečnostného rámu na detekciu kovov, rentgenového zariadenia na kontrolu príručnej batožiny a detekčného nástroja, ktorý pri

detailnejšej osobnej kontrole preveruje miesto výskytu nebezpečného predmetu. Ďalej môže byť kontrola rozšírená napríklad o detektory tekutín, výbušnín, zbraní, drog alebo par. Napríklad moderný rentgenový prístroj slúži pre vyhľadávanie všetkých záujmových položiek, alebo prístroj patriaci k detektorom kovov zároveň vyhľadáva batérie improvizovaných výbušných systémov apod. [19]. Tekutiny prepravované v príručnej batožine podliehajú prísny európskym nariadeniam. Na palubu lietadla si môže so sebou pasažier vziať len obmedzené množstvo tekutín. Musia byť v malom balení do maximálneho objemu 100 ml a všetky balenia musia byť umiestnené v jednom priehľadnom znovu uzatvárateľnom plastovom vrecku o maximálnom obsahu 1 l [20].

Každý cestujúci musí pripraviť svoje príručné zavazadlo ku kontrole rentgenovým prístrojom. Plynulosť a rýchlosť tejto časti procesu závisí na dobrej pripravenosti a informovanosti cestujúcich. Pokiaľ sa k cestujúcemu nedostanú dostatočné informácie o úkonoch, ktoré musí pred prechodom bezpečnostným rámom vykonať, tak táto nepripravenosť cestujúcich môže vyústiť k chvíľkovému pozastaveniu celého procesu bezpečnostného odbavenia. Cestujúci samozrejme nie sú spokojný, pretože sa predlžuje celkový čas odbavenia a musia tráviť nadbytočný čas v čakacích radách, ktoré vznikajú v priestoroch vyčkávacích miest. Informácie, ktoré sú cestujúcemu podávané v celom procese odbavenia, môžu mať kľúčový podiel na trvaní bezpečnostného odbavenia.

Pasažier musí pred kontrolou vybrať zo svojej príručnej batožiny všetky elektronické zariadenia, tekutiny, kovy, vrátane opaskov a hodínok a oddeliť ich do osobitnej plastovej misky určenej k prechodu rentgenovým zariadením. Taktiež musí odložiť aj vrchné diely oblečenia, ako sú bundy, kabáty alebo pokrývky hlavy. Rentgenovým zariadením musí prejsť aj kočiar pre deti. Cestujúci prejde detekčným rámom. Pokiaľ bol správne poučený a dostal dostatočné informácie o kontrole, dôjde k bezproblémovému prechodu rámom a môže vyčkať na svoju príručnú batožinu. Avšak, pokiaľ nedeclaroval predmety, ktoré sú požadované, detekčný rám takýto predmet odhalí a zalarmuje pracovníka bezpečnostnej kontroly o nepovolenom predmete. Vtedy sa podrobuje pasažier úkonom, ktoré zaberajú dlhší časový úsek.

Je nutné spomenúť, že ani po prechode pasovej kontroly, oprávnenosti vstupu do neverejného priestoru letiska a ani po prechode cestujúcich bezpečnostnou kontrolou, sa nedostane žiadna informácia o prítomnosti cestujúceho na letisku k leteckej spoločnosti.

4. Porovnanie jednotlivých druhov check-in odbavenia

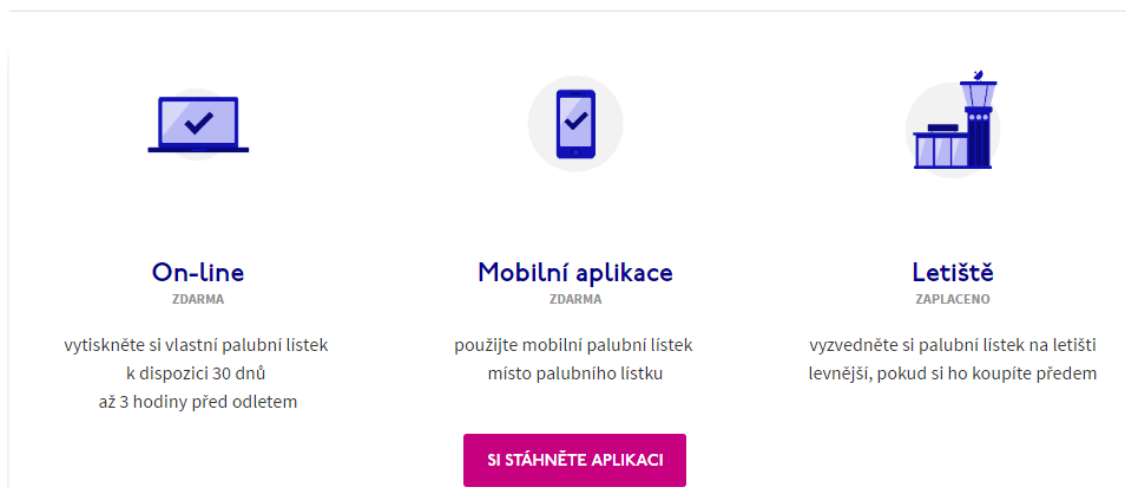
Check-in odbavenie je procedúra, podľa ktorej letecká spoločnosť (alebo hotel) formálne zapíše príchod cestujúceho (alebo hosťa) na let (na pobyt) [21]. Zoznam pasažierov, ktorí stihli včas a správne vykonať check-in odbavenie, je jediným platným manifestom, podľa ktorého majú letecké spoločnosti prehľad o cestujúcich na jednotlivých letoch. K tomu, aby bol pasažier akceptovaný na let, musí spĺňať prepravné podmienky. Tie sa líšia s každou leteckou spoločnosťou, ale informácie o potrebných úkonoch je možné nájsť napríklad na internetových stránkach leteckých spoločností. Cestujúci musí zabezpečiť že bude cestovať na platný cestovný dokument, ktorý spĺňa vizovú povinnosť, ak je za potreby.

Check-in odbavenie je proces, ktorý môže trvať neprimerane dlho, pokiaľ cestujúci nie sú dostatočne informovaní o náležitostiach, ktoré musia pred týmto úkonom vykonať. Existuje niekoľko foriem, ktoré sa poskytujú a každá letecká spoločnosť má inú marketingovú politiku týkajúcu sa check-in odbavenia.

Typické pre nízkonákladové spoločnosti je, že check-in odbavenie smerujú na internetové odbavenie, alebo mobilné aplikácie, nakoľko sa snažia ušetriť náklady spojené s prevádzkou odbavovacích prepážok na letisku. Ak cestujúci nevykoná online check-in, alebo check-in pomocou mobilnej aplikácie, napríklad nízkonákladová spoločnosť Wizz Air spoplatňuje odbavenie na letisku sumou 30 eur [22].

Odbavení a nástup do letadla

[NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY](#) ▶



The screenshot displays three check-in options for Wizz Air:

- On-line** (ZDARMA): Vytisknete si vlastní palubní lístek k dispozici 30 dnů až 3 hodiny před odletem.
- Mobilní aplikace** (ZDARMA): Použijte mobilní palubní lístek místo palubního lístku.
- Letiště** (ZAPLACENO): Vyzvedněte si palubní lístek na letišti levnější, pokud si ho koupíte předem.

A pink button at the bottom reads: **SI STÁHNĚTE APLIKACI**

Obr.: 8 Spôsoby odbavenia leteckej spoločnosti Wizz Air [23]

Cestujúcim najčastejšie robí problém dlhé státie pred odbavovacou prepážkou, kde nepocitujú pohodlie a cítia sa v časovej tiesni s blížiacim sa časom odletu. Preto sa letecký dopravcovia snažia ponúknuť svojim pasažierom viac možností ako samotné odbavenie vykonať.

V ďalších podkapitolách tejto práce sa rozoberajú jednotlivé možnosti akceptovania pasažierov na let.

Samotné odbavenie pasažiera prebieha nasledujúco: v odbavovacom systéme sú nahrané mená pasažierov s ich identifikačným PNR kódom, kde v závislosti na type odbavovacieho systému, je možné zobrazenie celého itineráru cestujúceho so všetkými rezerváciami, ktoré vykonal. Cestujúci predkladajú cestovné doklady k skontrolovaniu agentovi, ktorý musí dať veľký dôraz na kontrolu, či pasažier vyhovuje podmienkam vstupu do daného miesta odletu. Nakoľko bol zavedený voľný pohyb po schengenských priestoroch, boli zrušené pasové kontroly na hraniciach členských štátov. Preto je zásadnou úlohou agenta skontrolovať platnosť a pravosť cestovného dokladu, pretože môže byť jediný, ktorý príde do kontaktu s cestovným dokladom pasažiera pri odlete do inej krajiny.

Následne na to akceptuje cestujúceho na let, udelí mu sedadlo, skontroluje cestovnú triedu, doplní chýbajúce informácie do systému, ako najbežnejší príklad môžeme uviesť potrebu asistencie a vytlačí palubnú vstupenku. Vo väčšine prípadov nie je potrebné preukázanie sa cestujúceho letenkou, alebo rezerváciou o lete, pretože počas prípravy odbavenia sa z rezervačného systému nahrajú informácie o cestujúcich do odbavovacieho systému a agent má k dispozícii všetky potrebné údaje, ktoré skontroluje s údajmi v cestovnom dokumente pasažiera. V palubnej vstupenke sú zakódované napríklad informácie o pasažierovi, destinácia, čas odletu, odletová brána, čas nástupu do lietadla, alebo miesto na sedenie, atď. Palubná vstupenka má dve základné časti – malý ústrižok pre pasažiera na preukázanie sa posádke pri vstupe do lietadla a väčšia časť pre pozemný personál leteckej, alebo handlingovej spoločnosti a slúži na kontrolu počtu pasažierov, ktorí prešli na palubu lietadla.

Ak má cestujúci aj nadväzujúce lety, je potrebné akceptovať pasažiera aj na tie. Pokiaľ to nie je v právomoci agenta, pošle cestujúceho na transferovú prepážku, alebo v prípade malého intervalu na prestup priamo do odletového východu v mieste medzipristátia, kde pasažiera pracovníci leteckej, alebo handlingovej spoločnosti odbavia. Cestujúci, ktorý má akékoľvek ďalšie potreby súvisiace s letom, by sa mal obrátiť na odbavovacieho agenta, ktorý by mu mal byť schopný ponúknuť adekvátnu pomoc. Pokiaľ cestujúci potrebuje asistenciu, alebo chce vykonať nejaké zmeny v rezervácii, napríklad presadenie do vyššej cestovnej triedy, alebo potrebuje zaplatiť za ďalšie kusy batožiny, prípadne vykonať platbu za nadváhu, je nutné aby sa dostavil k odbavovacej prepážke [24].

Ak má cestujúci so sebou aj batožinu k odbaveniu, odovzdá ju agentovi a ten spojí v systéme batožinu s pasažierom. Vtedy preberie dopravca zodpovednosť za batožinu a zaväzuje sa doručiť ju do finálnej destinácie pasažiera. Potrebne je skontrolovanie správnych rozmerov batožiny, zadanie váhy, počet kusov a priloženie komentáru, ak sa jedná o špeciálny typ batožiny, napríklad športové vybavenie. Vytlačí sa zavazadlový štítok, ktorým je potrebné batožinu označiť. Zavazadlový štítok sa skladá z troch hlavných častí. Štítok s destináciou prilepený na zavazadlo, útržok pre pasažiera, ktorý je potrebný pri prípadnej strate zavazadla a jeden, alebo viacero odlepovacích štítkov, z ktorých minimálne jeden je potrebné prilepiť na zavazadlo a ďalšie slúžia pre potreby osôb, ktoré ďalej zavazadlo spracúvajú.

Pri niektorých letoch musí agent overiť, či je možné zaslať batožinu cestujúceho až do cieľovej destinácie, alebo je potrebné preclenie batožiny v mieste medzipristátia cestujúceho. Napríklad existujú letiská v Turecku, kde nie je možné zaslať zavazadlo až do finálnej destinácie, pretože na letisku neexistuje colná kontrola.

Ak váha zavazadla presahuje 23 kg, je potrebné označiť batožinu „heavy“ štítkom [25], aby boli pracovníci triediarne informovaní o tom, že majú s batožinou zachádzať opatrnejšie a dbať pri práci na zvýšenú ochranu svojho zdravia. Vždy je potrebné vyplniť aj váhu zavazadla a uviesť ju na „heavy“ štítok. Nie je možné akceptovať osobné zavazadlo, ktorého váha presahuje 32 kg, zo zdravotných a bezpečnostných dôvodov. Špeciálne typy zavazadiel, ako sú športové vybavenie, elektrické vozíky, zbrane, munícia, slnečné dáždniky, atď., musia byť odovzdané na prepážke s nadrozmerným nákladom.

Existujú 2 koncepty zapísaných zavazadiel. Kusový koncept, kde sa berie na zreteľ počet zavazadiel a nie ich konkrétna váha. Tento systém je využívaný v USA, Karibiku, Severnej a Južnej Amerike. Váhový koncept používa váhu, na rozdiel od množstva zavazadiel, pokiaľ si to letecká spoločnosť neurčí inak. Využíva sa všade vo svete okrem miest, špecifikovaných v kusovom koncepte. Pri prijatí batožiny je potrebné dbať na správne odpovede pasažierov na bezpečnostné otázky.

Pri odbavovacej prepážke môže dôjsť aj k skontrolovaniu rozmerov a prevážaniu kabínových zavazadiel. Sú to nezapísané zavazadla a preto neprechádzajú odbavením na prepážke. Tento proces však priamo ovplyvňuje odbavenie, pretože zvyšuje časový interval odbavenia jednotlivých cestujúcich. Každá letecká spoločnosť má iné podmienky pri prepravovaní kabínových zavazadiel, a preto ak zavazadlo splňuje podmienky danej spoločnosti, môže byť označené štítkom, tzv. „approved cabin bag“, „carry on baggage“, a podobne, ktorý potvrdzuje, že zavazadlo bolo skontrolované a je vhodné k preprave podľa podmienok leteckej spoločnosti. Táto batožina má prísne prepravné bezpečnostné podmienky a jej obsah je obmedzený.

Existuje viacero dodatočných štítkov, ktorými môže odbavovací agent batožinu označiť. Okrem spomínaných štítkov „heavy“ a „approved cabin bag“, je možné batožinu označiť „priority“ štítkom, ktorý sa používa na zavazadla pasažierov cestujúcich v prvej, alebo business triede. Takto označené zavazadlo zabezpečí, aby nakladací tím pri lietadle umiestnil batožinu do správnej časti nákladového priestoru lietadla a cestujúci dostali svoje zavazadla v mieste destinácie ako prví.

„Transfer“ štítok označuje batožinu, ktorá bude premiestňovaná na ďalší pokračujúci let do finálnej destinácie. Uľahčí to pasažierovi cestovanie, nakoľko v mieste medzipristátia nemusí opäť prechádzať odbavovacou procedúrou, a zavazadlo si prevezme, až v mieste konečného priletu.

„Fragile“ štítok označuje batožinu ktorá je krehká a dáva informáciu o tom, aby sa pri preprave zaobchádzalo s batožinou opatrnejšie.

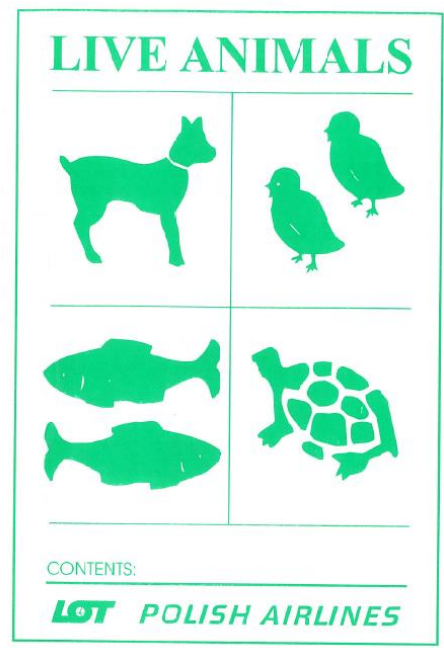
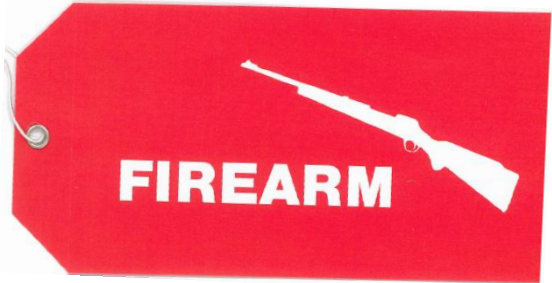
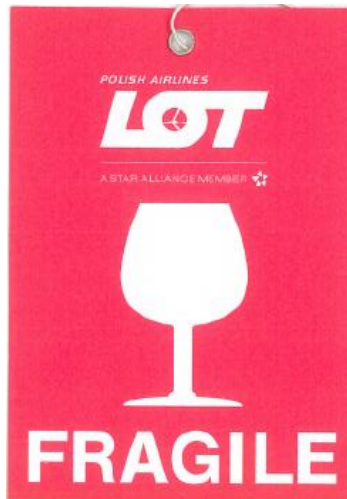
„Limited release“ štítok je používaný na veci, ktoré nie sú vhodné k leteckej preprave, sú poškodené už pri odovzdaní k odbaveniu, alebo sú nedostatočne zabalené. Odbavovací agent musí vyplniť dôvod prečo na zavazadlo prikladá tento štítok, napríklad že je zavazadlo poškodené, krehké, má nedostačujúce zabalenie a cestujúci musí podpísať, že na tento dôvod obmedzujú svoje právo náhrady za vzniknutú škodu pri preprave od aerolínie.

„Standby“ štítok sa dáva na batožinu cestujúcemu, ktorý ešte nebol akceptovaný na let a nemá pridelené miesto v lietadle, ale počíta sa s možnosťou, že cestujúci poletí. Vtedy sa mu vytlačí špeciálna palubná vstupenka, ktorá umožní cestujúcemu, aby prešiel do odletového východu a tam sa dozvie finálne rozhodnutie, či poletí daným letom, alebo nie. Nakladací tím čaká, pokiaľ nie je pasažier skutočne akceptovaný, a až vtedy môže naložiť do lietadla batožinu označenú týmto štítkom.

Niektoré krajiny a letecké spoločnosti vyžadujú, aby bol umiestnený „firearm“ štítok na akúkoľvek prepravovanú zbraň a muníciu.

„Delivery at the aircraft – DAA“ je štítok používaný na predmety, ktoré si cestujúci berie so sebou do odletového východu a pri dverách lietadla ho odovzdá k naloženiu do nákladového priestoru. Jedná sa prevažne o detské kočiare, alebo manuálne vozíky. Táto služba zabezpečuje, že pri prilete do destinácie pasažier dostane tieto predmety opäť pri dverách lietadla.

„Live animal“ štítok musí byť použitý na cestovné prepravky, v ktorých sa nachádza živé zviera. Spolu s týmto štítkom musí byť na prepravku umiestnený aj štítok „this way up“, ktorý naznačuje ktorým smerom sa má prepravka pokladať. Letecké spoločnosti môžu mať okrem spomínaných, mnoho ďalších špeciálnych štítkov, ktoré používajú k označovaniu batožiny.



Obr.: 9 Ukážka vybraných typov štítkov, používané rôznymi leteckými dopravcami na označenie batožiny

4.1. Flight check-in

Jedná sa o odbavenie na prepážke na letisku, kde sa na vybranom počte odbavovacích prepážok odbavuje len jeden konkrétny let. Každá odbavovacia prepážka by mala byť označená číslom letu, stanoveným časom odletu a názvom leteckého dopravcu. Počet prepážok si určuje každá letecká spoločnosť, podľa vlastných potrieb. Rozdelenie jednotlivých odbavovacích prepážok, môže byť závislé na rozdelení pasažierov podľa ich tarifných tried, kde letecká spoločnosť dáva možnosť rýchlejšieho odbavenia cestujúcim, ktorí si zakúpili letenky vo vyšších triedach ako je ekonomická, alebo majú členské karty spoločností. Súčasným trendom je vyhradenie jednej odbavovacej prepážky pre takzvaný „Drop-off“, ktorý umožňuje cestujúcim, ktorí sa už odbavili inou formou, zapísanie batožiny bez čakania, na odbavenie ostatných pasažierov. Letecké spoločnosti sa touto formou snažia uspokojiť potreby časovej flexibility pasažiera. Otvorenie odbavovacích prepážok pre flight check-in sa líši u každého dopravcu, ale zväčša sú to 2 hodiny až 35 minút do odletu. Potrebu tohto typu odbavenia majú väčšie skupiny pasažierov, alebo ak cestujúci s dieťaťom vykoná separátne rezervácie [26]. Rovnako sa jedná o cestujúcich, ktorí potrebujú špeciálnu asistenciu, alebo ide o nesprevádzané deti, cestujúci prepravujúci zbrane, živé zvieratá, atď.

Výhodou tohto typu odbavenia je, že cestujúci sa odbavujú na let len jednej spoločnosti, čo znižuje riziko chýb odbavovacích agentov leteckej, alebo handlingovej spoločnosti, pri ktorom by mohlo dôjsť k situácii že agent odbaví pasažiera na iný let.

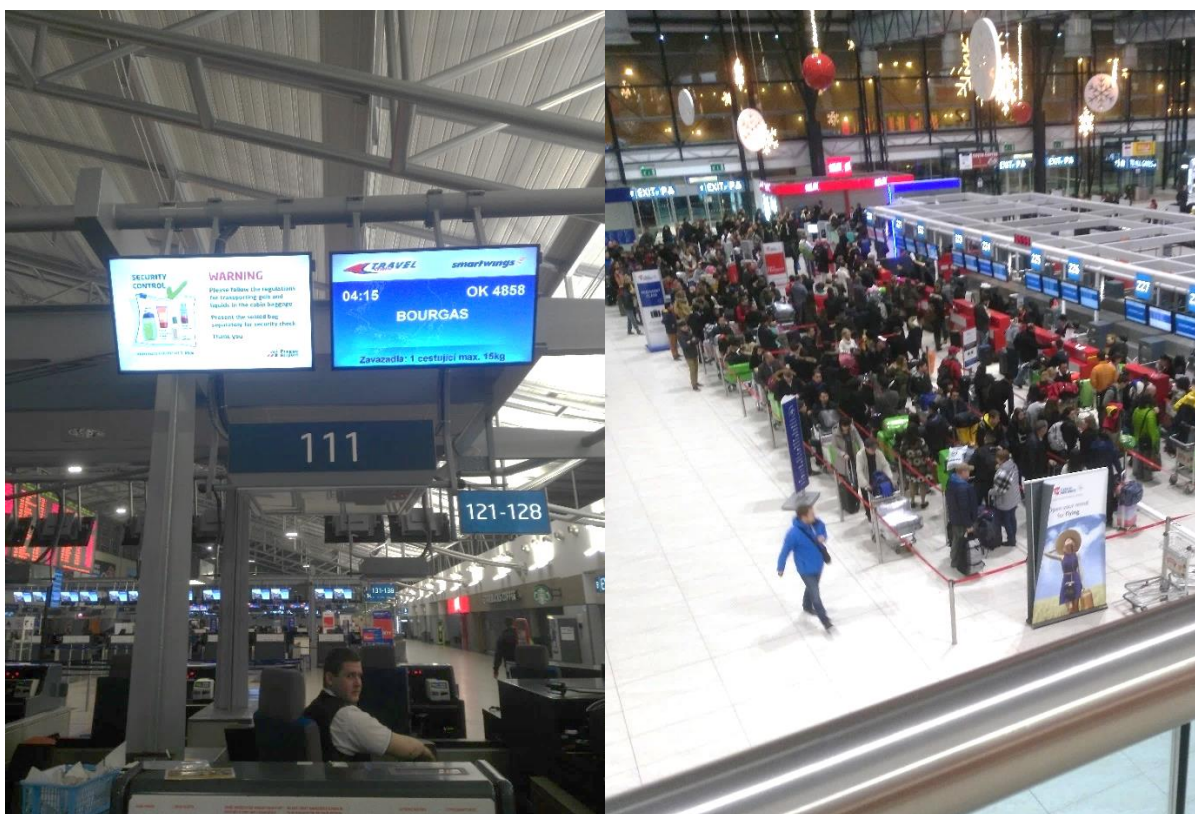
Nevýhodou tohto typu odbavenia je vznik dlhých čakacích front, čo spôsobuje nepohodlie pasažierov. Cestujúci väčšinou potrebujú viac informácií ohľadom celého odbavenia, najmä ak sa stretávajú s nejakým problémom, ako je napríklad dodatočná platba za služby na letisku, alebo problematika prestupných leteniek, takže odbavovací čas na jedného pasažiera vzrastá. Veľké návaly cestujúcich pôsobia nepriaznivo aj na bezpečnostné odbavenie, nakoľko všetci cestujúci, ktorí sa premiestňujú od odbavovacích prepážok musia následne na to prejsť bezpečnostnou kontrolou.

4.2. Common check-in

Pri tomto spôsobe sa odbavuje viacero letov naraz, na viacerých prepážkach. Podmienkou však je, aby lety mali stanovený čas odletu podobný. K dispozícii je viac odbavovacích prepážok oproti flight check-in odbaveniu, avšak to neeliminuje vznik čakacích front pred prepážkami. Výhodou je, že tieto fronty sa znižujú rýchlejšie, ale treba rátať aj s väčším náporom cestujúcich. Prepážky bývajú taktiež rozdelené podľa tried, ako je tomu u flight check-in odbavenia, a podľa požiadaviek leteckej spoločnosti môžu byť zavedené aj „drop-off“ prepážky.

Najčastejšie sa jedná o lety jedného leteckého dopravcu, alebo o lety v rámci viacerých spoločností združených do skupiny, alebo aliancie za podmienky, že zúčastnené letecké spoločnosti využívajú rovnaký odbavovací systém.

Medzi hlavné výhody patrí efektívnejšia využiteľnosť prepážok a najmä menej potrebných agentov k odbavovaniu letu, nakoľko odbavia viacero letov za podobný čas, oproti typu odbavenia flight check-in.



Obr.: 10 Ukážka odbavovania Flight check-in (vľavo) a Common check-in (vpravo)

4.3. Web check-in

Letecká doprava sa neustále vyvíja a preto moderné technológie neobchádzajú ani odbavenie pasažierov. Web check-in, teda odbavenie cez internet prostredníctvom webových stránok leteckej spoločnosti, ponúka cestujúcim pohodlné riešenie v prípade, ak nechcú tráviť čas pred odletom vo fronte s cestujúcimi, čakajúcimi na odbavenie. Doba kedy je možné check-in cez internet urobiť je rozdielna u každej leteckej spoločnosti. Napríklad spoločnosť České aerolinie ponúka odbavenie sa cez internet na ich webových stránkach 36 hodín až 1 hodinu do odletu [27].

Cestujúci musí zadať rezervačné číslo letu, svoje priezvisko, alebo číslo elektronickej letenky, môže sa prihlásiť aj pomocou vernostného programu, číslom vernostnej karty, alebo e-mailovou adresou. Vyhľadávanie rezervácie ponúkajú letecké spoločnosti v rôznych formách, všetko závisí na type odbavovacieho systému, ktorý používajú.

Následne na to musí zadať cestujúci informácie o sebe. Väčšina krajín mimo tie, v schengenskom priestore, požaduje vyplnenie „API“ dodatočných informácií o pasažierovi, ktoré musia obsahovať: celé meno cestujúceho, pohlavie, dátum narodenia, národnosť, krajinu pobytu, typ cestovného dokladu, číslo cestovného dokladu, a pasažieri, ktorí cestujú do Spojených štátov amerických a nemajú trvalý pobyt, alebo povolenie k prechodnému pobytu, musia vyplniť aj adresu, kde sa budú na území Spojených štátov nachádzať.

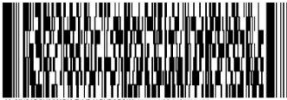
Ďalším krokom je, že cestujúci zadá počet zavazadiel k odbaveniu a zvyčajne musí potvrdiť, že si prečítal a pochopil informácie o zakázaných predmetoch prepravujúcich sa v batožine.

Potom si cestujúci vyberie sedadlo, alebo zvolí možnosť náhodného pridelenia miesta, pričom táto služba býva väčšinou bezplatná. Pokiaľ si cestujúci priplatil za výber miesta a z nejakých operačných dôvodov mu bolo miesto zmenené, má právo žiadať o plnú náhradu za túto zmenu.

V ďalšom kroku môže byť poskytnutá možnosť objednania si doplnkových služieb, zmeny cestovnej triedy, pripistenie sa, objednať si dopravu na letisko, využitie letiskového salóniku, alebo ďalšie iné výhody, poskytované leteckou spoločnosťou.

Pri poslednom kroku cestujúci potvrdí, že bol vyrozumený s pravidlami a podmienkami leteckého dopravcu. Postup týchto jednotlivých krokov sa môže meniť v závislosti na leteckej spoločnosti, ale výsledok je jednotný – vyhotovenie palubnej vstupenky. Pasažier si ju môže stiahnuť, zaslať faxom, vytlačiť, alebo poslať na e-mail. Taktiež môže palubnú vstupenku vytlačiť na letisku v samoobslužnom kiosku, alebo požiadať pracovníka odbavovacej prepážky o opätovné vytlačenie palubnej vstupenky. Táto služba však môže byť spoplatnená.

Pokiaľ pasažier necestuje s batožinou k odbaveniu, ale má iba kabínové zavazadlo, po príchode na letisko môže prejsť priamo k bezpečnostnému odbaveniu a vyhnúť sa radám čakajúcich na odbavenie za prepážkou. Ak má zavazadlo k odbaveniu, mal by pristúpiť k prepážke označenej ako „Drop-off“, ktorá by mu mala zabezpečiť rýchlejšie odovzdanie batožiny.



MS Maria Cincarova (ADT)
C / I BAGS 23kg: 1 Small cabin Bag
Online check-in

To: Porto Airport (OPO)
T9UBJJ
NO PRIORITY



Flight number: **W6 2395** Flight date: **12 OCT 2016 (12/10/2016)**

From: **BUD Budapest - Terminal 2B** To: **OP Porto Airport**

Gate closes: **06:30**


Departure time: **07:00**

Seat: **20A**

Seat 20A Use back door



BAGGAGE CHARGES APPLY. Avoid penalties at the airport!
Check your current allowance

<p>Small cabin Bag</p> <p>42x32x25cm</p> 	<p>Large cabin bag</p> <p>56x45x25cm max. 15 kg</p> 	<p>Checked-in baggage</p> <p>1 x max. 23 kg / piece</p> 	 <p>Purchase more baggage online or via our App</p>
---	--	--	--

Baggage Policy: One Cabin Bag only. Baggage will be screened at the airport. If your bag does not fit into the size you must pay an extra fee.

YOUR ANNUAL PASS TO HASSLE FREE TRAVEL!



Wizz PRIVILEGE PASS

FLIGHT + HOTEL = SAVINGS



Wizz Tours


ENJOY A GREAT SELECTION OF FOOD AND DRINKS ON BOARD



Wizz CAFÉ & BOUTIQUE

Boarding card You must print this boarding pass and take it with you to the airport. If you do not have a boarding pass, you will be charged the applicable airport check-in fee.
Pre-booked assistance Passengers with assistance must arrive at the airport 2 hours before departure.
Documents Each passenger must present their valid travel documents. Driving licenses are not accepted.

MS Maria Cincarova



MS INCAROVAMARIA T9UBJJ BUDOPORW 2395 2887020A088 100
DLCLONE BMB3

Destination: **OPO**

Services: **NO PRIORITY**

Flight number: **W6 2395**

Departure time: **07:00**

Date: **12 OCT 2016 (12/10/2016)**

Seq. no: **0088** | Seat: **20A**

AIRPORT COPY

Obr.: 11 Palubná vstupenka vytvorená prostredníctvom Web check-in spoločnosti Wizz Air

4.4. Mobile check-in

Ďalším zo spôsobov samoobslužného odbavenia je odbavenie pomocou mobilnej aplikácie. Aplikácie bývajú zdarma k stiahnutiu pre rôzne operačné systémy telefónov, tabletov alebo na zariadenie Apple Watch. K vykonaniu odbavenia je potrebné mať pripojenie k internetu.

Princíp odbavenia je podobný tomu, ktorý sa využíva pri web check-in odbavení, ale je navýšený o ďalšie služby. Napríklad ide o sledovanie aktuálneho statusu letu cestujúceho, stiahnutie viacerých palubných vstupeniek na jedno mobilné zariadenie, zobrazenie správ o statuse odletového východu a mnoho iného. Palubnú vstupenku majú cestujúci priamo v mobilnom telefóne s nasledujúcimi údajmi: meno cestujúceho, číslo rezervácie, číslo letu, čas a dátum odletu, číslo sedadla, zóna nástupu a barcode potrebný k naskenovaniu agentom pri nástupe do lietadla.

Rovnako ako u web check-in odbavenia, výhodou odbavenia pomocou mobilnej aplikácie je, že cestujúci nemusí čakať dlhé fronty pred odbavovacou prepážkou a pokiaľ cestuje s batožinou k odbaveniu, môže ísť priamo k prepážke označenej „Drop-off“.

Letecké spoločnosti sa snažia cestujúcim uľahčiť cestovanie a preto aplikácie neustále vyvíjajú a pracujú na tom, aby čo najviac uľahčili procesy spojené s odbavením pasažiera.



Obr.: 12 Palubná vstupenka vytvorená cez mobilnú aplikáciu spoločnosti Ryanair

Dôležité je však spomenúť, že pri súčasnom rýchlom trende vývoja „self check-in“, teda vďaka tomu, že majú pasažieri možnosť vyhnúť sa odbavovaciemu procesu za prepážkou na letisku, sa zvyšuje riziko vniknutia teroristov do priestorov verejnej časti letiska, dokonca odletu do inej destinácie. Pri odbavovaní pasažierov za prepážkou, dochádza k prvej selekcii cestujúcich, a odbavovací agenti sú špeciálne školení na rozpoznanie falošných dokladov, či

rozpoznanie podozrivého správania sa cestujúcich a už pred odbavením, sú agenti schopní zakročiť a podniknúť kroky k neakceptovaniu pasažiera na let. Niektoré letecké spoločnosti, napríklad Brussels airlines, či Lot airlines zaviedli pravidlo, že agenti majú zakázané kontrolovať cestovné dokumenty cestujúcim, pri nastupovaní do lietadla. Tým pádom môže nastať situácia, že pasažierovi nebude nijako skontrolovaná platnosť a pravosť cestovných dokladov. Keďže sa cestujúci odbaví sám, prostredníctvom jednej zo „self check-in“ metód, nastúpi do lietadla a palubný personál letiska nemá žiadnu informáciu o pravosti údajov, ktoré cestujúci zadal do systému pri odbavení sa.

4.5. Iné druhy odbavenia

Okrem vyššie spomenutých typov odbavení existuje ešte niekoľko ďalších, ktoré sú poskytované cestujúcim, či už z hľadiska vylepšenia služieb leteckých spoločností, alebo kvôli nutnosti rozširovať služby dopravcov, pretože dopyt a ponuka nie sú vyrovnané.

Ďalšie podkapitoly sú venované typom odbavení, ktoré sa nedajú zahrnúť medzi typické formy odbavenia.

4.5.1. Samoobslužné kiosky

Možnosť odbavenia na samoobslužnom kiosku poskytuje cestujúcemu zvládnuť celý proces odbavenia bez pomoci odbavovacieho agenta. Avšak väčšina leteckých a handlingových spoločností ponúkajú pozície zamerané na asistenciu cestujúcim pri samoobslužných kioskoch, ak by nevedeli ako postupovať pri tomto type odbavení. Niektoré letecké spoločnosti vyžadujú aby cestujúci, ktorý príde k odbavovacej prepážke, bol predom odbavený na samoobslužnom kiosku.

Pasažier pristúpi k samoobslužnému kiosku a vyberie si jazyk, v ktorom sa mu nasledujúce informácie budú zobrazovať. Vyberie si metódu nájdenia rezervácie. Napríklad môže načítať biometrické údaje z cestovného dokumentu, kreditnú kartu, ktorou zaplatil rezerváciu, alebo vernostnú kartu leteckej spoločnosti. Ďalšími možnosťami sú naskenovanie čiarového kódu z elektronickej letenky, alebo priamo z vytlačenej palubnej vstupenky a taktiež palubnej vstupenky uloženej v mobilnom zariadení, alebo ide o vloženie rezervačného čísla letenky, čísla vernostnej karty, alebo čísla elektronickej letenky.

Následne na to, si cestujúci vyberie miesto na sedenie, alebo potvrdí miesto pridelené kioskom. Je možné odbavenie viacerých cestujúcich, ak si zakúpili letenky v jednej rezervácii. K dispozícii sú aj dodatočné služby, ako vloženie čísla vernostnej karty, alebo napríklad vloženie dodatočných informácií o pasažierovi „API“. Niekde v procese (každý výrobca

samoobslužných kioskov radí jednotlivé kroky inde) pasažier potvrdí, že porozumel o prečítal si informácie o zakázaných látkach a predmetoch prepravovaných v leectve.

Konečným krokom je vytlačenie palubnej vstupenky.

Rozpoznávame dva typy samoobslužných kioskov a to dedikovaný a CUSS „Common Use Self Service“. Základným rozdielom je, že CUSS kiosky sú navrhnuté tak, aby poskytovali odbavenie viacerých leteckých spoločností. Dedikované kiosky stáli na počiatkoch vývoja samoobslužných odbavovacích prepážok a boli vyvinuté pre jednu konkrétnu leteckú spoločnosť podľa jej požiadavkou a prepravných podmienok.

Výhodou tohto typu odbavenia je ušetrnie času cestujúcim. V prípade výskytu CUSS kioskov na letisku, cestujúci nemusia hľadať prepážky na ktorých sa odbavuje letecká spoločnosť, s ktorou pocestujú, ale jednoducho pristúpia ku kiosku a vyberú si svoju leteckú spoločnosť. Taktiež majú možnosť priameho zobrazenia rozvrhnutia sedadiel v lietadle, takže majú k dispozícii výber sedadla presne podľa ich predstáv.

Nevýhodou je nutnosť navštívenia odbavovacej prepážky v prípade, ak má cestujúci batožinu k odbaveniu.



Obr.: 13 Samoobslužný kiosk CUSS na letisku Václava Havla v Prahe

4.5.2. Samoobslužný Drop-off kiosk

Jedná sa o formu zjednodušenia odbavenia batožiny pre cestujúcich, ktorý sú už odbavení, a nepotrebujú pristúpiť k odbavovacej prepážke. Jedná sa o interaktívny kiosk na „samoolepenie“ batožiny.

Tieto kiosky sa nachádzajú v priestoroch letiska. Cestujúci pristúpi k čítačke na kiosku a naskenuje svoj palubný lístok. Kiosk zváži zavazadlo, vytlačí zavazadlový štítok a následne na to ho cestujúci sám nalepí na svoju batožinu podľa inštrukcií [28]. Potom kiosk odošle zavazadlo do triediarne a poskytne cestujúcemu možnosť odbaviť ďalšie zavazadlo. Kiosk následne na to vytlačí separátne zavazadlový lístok pre cestujúceho, ktorý je potrebný pri prípadnej strate batožiny alebo reklamácií.

Kiosk nie je možné využiť pri niektorých špecifických podmienkach. Každá spoločnosť ich má iné, ale napríklad dopravca KLM požadujú po cestujúcich prepravujúcich zvieratá, alebo rastliny, aby sa dostavili na odbavovaciu prepážku [29].

Tieto kiosky na batožinu ale slúžia aj ako samoobslužné kiosky, takže pokiaľ cestujúci nie je odbavený, môže tak vykonať aj pri tomto kiosku. Princíp činnosti je popísaný v sekcii 4.5.1. Samoobslužné kiosky.

4.5.3. Lounge check-in

Jedná sa o privátnu službu odbavenia prostredníctvom letiskového salóniku („lounge“). Cestujúci príde po príchode na letisko do salóniku a pracovníci zaňho vybaví odbavenie so všetkými náležitosťami, čo zahŕňa aj odbavenie batožiny. Na letisku Václava Havla v Prahe je ponúkaná táto služba len pre odlety z Terminálu 2 – lety do schengenského priestoru a to denne 05:00 – 21:00 hod [30].

4.5.4. Gate check-in

Odbavenie cestujúceho prebieha v odletovom východe. Jedná sa prevažne o odbavenie transferových cestujúcich, ktorých nebolo možné odbaviť na let v predchádzajúcej destinácii. Odbavenie sa využíva aj pre „standby“ cestujúcich, ktorý neboli doposiaľ akceptovaný na let. Cestujúci môže mať zo sebou príručné zavazadlo, alebo útržok o odbavení zavazadiel pri prvom odbavení. Ten musí predať pracovníkovi leteckej, či handlingovej spoločnosti, spolu s cestovným dokladom.

4.5.5. Automatický check-in

Služba poskytovaná cestujúcim pre kompletne uľahčenie procesu odbavenia a ušetrenie času. Ide o najideálnejší spôsob odbavenia pre cestujúcich iba s kabínovým zavazadlom. Väčšina leteckých spoločností poskytuje túto službu 24 hodín pred plánovaným odletom.

Počas rezervácie letu, cestujúci zvolí možnosť automatického odbavenia. Pokiaľ si cestujúci zvolí sedadlo v lietadle počas rezervácie, tak mu bude pridelené a ak nie, rezervačný systém mu miesto vyberie. Letecká spoločnosť Brussels airlines ponúka možnosť zmeny systémom vybraného miesta jednoduchým kliknutím na číslo sedadla v palubnej vstupenke a cestujúci ma možnosť zmeny online alebo prostredníctvom mobilného zariadenia [31]. Palubná vstupenka je cestujúcemu zaslaná maximálne 30 hodín pred odletom prostredníctvom e-mailu, alebo SMS. Taktiež si cestujúci môže palubnú vstupenku vytlačiť pomocou samoobslužného kiosku.

Výhodou odbavenia je úspora času cestujúcich a nákladov leteckých spoločností na odbavenie pasažierov.

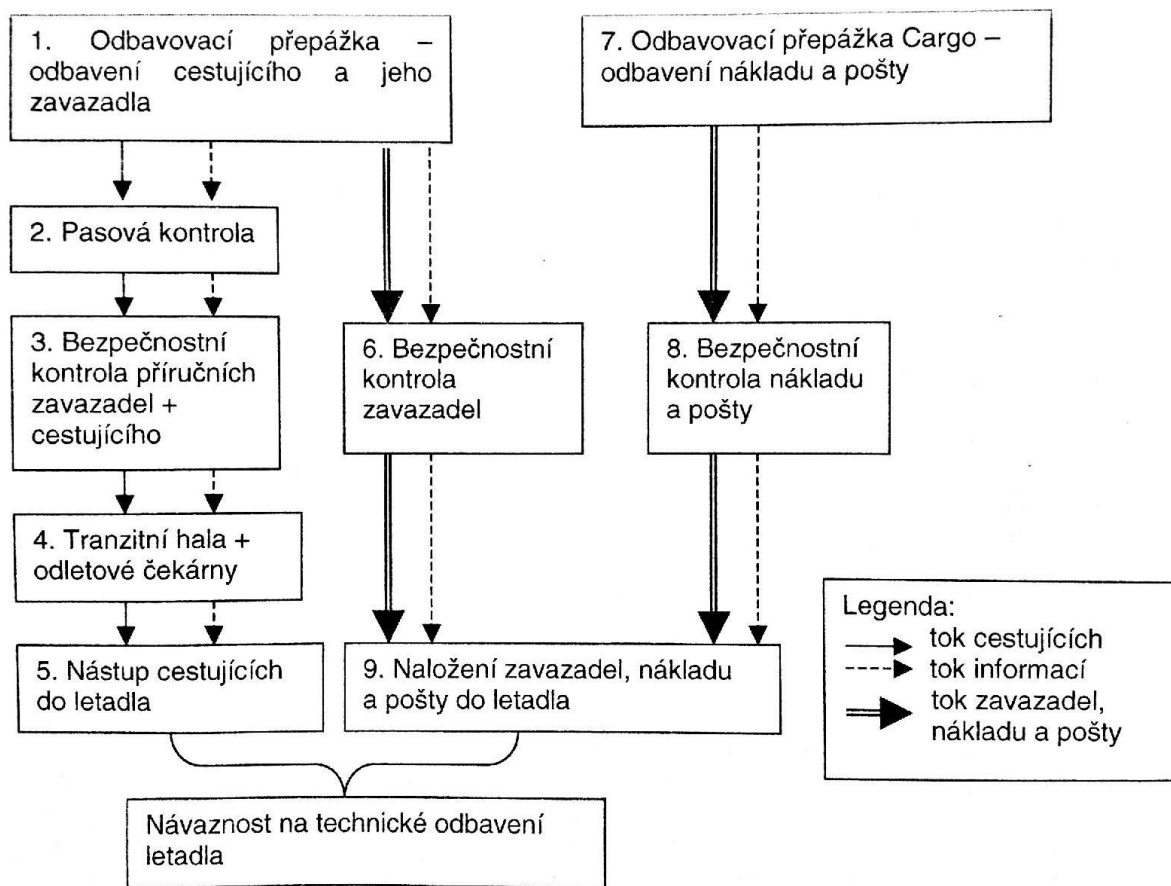
Nevýhodou je problém s nedoručením palubnej vstupenky a s tým spojené komplikácie iných metód odbavenia pasažiera na letisku.

5. Analýza väzby medzi check-in a aviation security

Táto kapitola pojednáva o výsledkoch spracovania dát nameraných na letisku Václava Havla v Prahe v mesiaci máj. Merali sa časy odbavenia cestujúcich rôznych typov leteckých spoločností. Jednalo sa o charterovú spoločnosť, nízkonákladovú spoločnosť, tzv. „low-cost“ dopravcu. Ďalej to bol vlajkový dopravca tzv. „flag carrier“, ktorý reprezentuje klasického dopravcu. Bola meraná taktiež rýchlosť odbavenia cestujúcich pri samoobslužnom kiosku CUSS rôznych leteckých spoločností.

5.1. Informačné toky

Cestujúci prechádzajú rôznymi bodmi pri odbavovacom procese. Niektoré môžu vynechať, iné sú naopak povinné. Autori skript Provozní aspekty letišť preniesli toky cestujúcich do schémy zobrazenej pod textom (Obr.: 14). Nutné je uvedomiť si, že cestujúci majú k dispozícii rôzne typy informácií ešte pred príchodom na letisko. Informačné toky od odbavovacej prepážky po bezpečnostnú kontrolu majú prepojenie vo vysokej miere. Ak prejde odbavovacou prepážkou správne poučený pasažier, rýchlosť bezpečnostného odbavenia sa môže viditeľne zlepšiť. Odbavovací agent má povinnosť upozorniť cestujúceho na nebezpečné predmety, ktoré nesmie prepravovať vo svojej batožine. Avšak prax častokrát ukazuje, že tomu tak nie je. S cieľom znižovania nákladov si letecké spoločnosti prenajímajú od letiska menej odbavovacích prepážok. Agenti sú častokrát v časovej tiesni a nestíhajú odbaviť všetkých pasažierov pred plánovaným zavretím letu a preto sa môže stať, že nepodajú cestujúcim informácie o bezpečnostných pravidlách pri preprave a ak áno, tak len na konkrétny dotaz od cestujúceho. To môže výrazne spomaliť proces bezpečnostného odbavenia a tým pádom vznikajú vo vyčkávacích priestoroch nežiadúce fronty cestujúcich. Vhodné by bolo zaradiť medzi informácie predávané odbavovacími agentmi upozornenie cestujúceho o postupoch pri prechode bezpečnostnou kontrolou. Napríklad zdôrazniť, že cestujúci by si mal z vreciek vybrať všetky predmety, aby sa predišlo chybnému prechodu bezpečnostným rámom, kde je následne na to potrebné vykonať ďalšie úkony.



Obr.: 14 Odbavovací proces – traffic handling

(Zdroj: [32])

5.2. Priemerný čas odbavenia

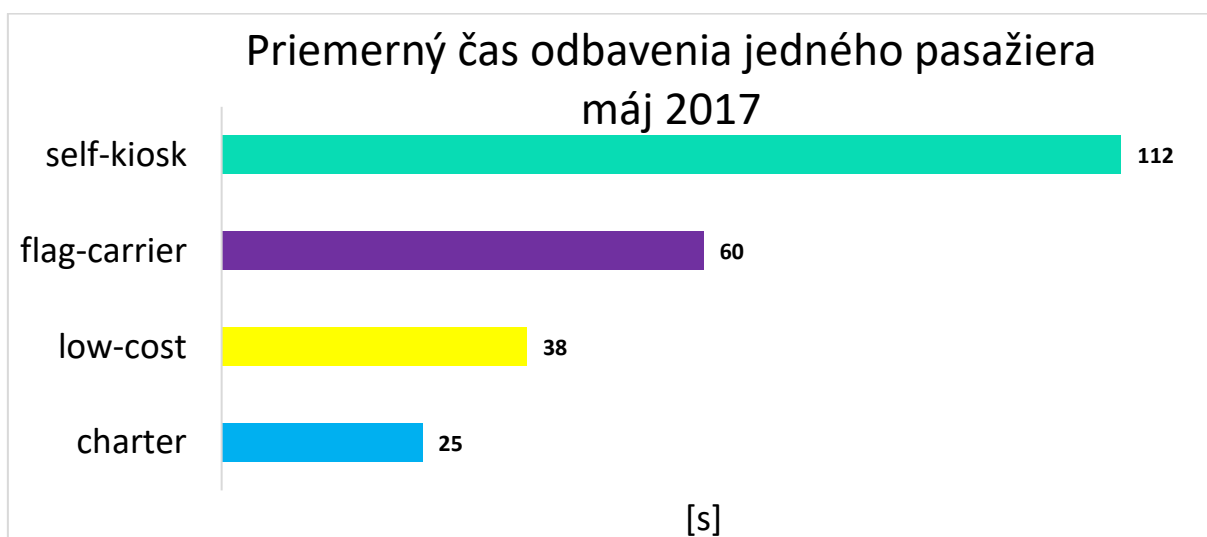
Pri meraní sa zisťoval čas potrebný k odbaveniu jedného cestujúceho. Z grafu pod textom (Obr.: 15) je badať, že najkratší čas odbavenia jedného pasažiera prislúcha na charterovú spoločnosť a to 25 s. Meraniu sa podrobila vzorka 141 pasažierov (ďalej iba PAX). Charakteristické pre odbavenie charterovej spoločnosti je, že cestujúci prichádzajú k odbavovacej prepážke po dvojiciach s jedným, alebo dvomi kusmi batožiny. Pri meraní pasažieri odbavili 120 kusov batožiny do podpalubia lietadla.

Druhý najkratší čas odbavenia 38 s, som zaznamenala u low-costových dopravcov. Celkový počet PAX bol 149 so 75 kusmi batožiny. Pre takéhoto dopravcu je typické online odbavenie, takže cestujúci prichádzajú k prepážke najmä kvôli odovzdaniu batožiny. Low-cost dopravcovia sa snažia ponúkať nižšie ceny leteniek, vďaka príplatkom za iné ponúkané služby. Jednou z nich je aj priplatenie si za odbavenie zavazadla. Typický je príchod cestujúcich po

jednom, takže sa pred odbavovacou prepážkou netvorí tak často fronty, s výnimkou otvorenia prepážky. To má dobrý vplyv aj na bezpečnostné odbavenie. Aj keď cestujúci prichádzajú nepravidelne, tak v malom počte a nemá to veľký vplyv na tvorbu front.

Priemerný čas odbavenia 60 s vyšlo z merania vlajkového dopravcu. Meraná vzorka bola 112 PAX so 104 kusmi zavazadiel. U klasických dopravcov je najväčšou zmenou oproti doterajším dopravcom rozdelenie kabíny na ekonomickú a business triedu, čo značne zvyšuje nároky na odbavenie pasažierov, ktorí si priplatili za vyššiu cestovnú triedu. Vyšší čas odbavenia môže byť spôsobený aj tým, že na lete z celkových 163 PAX bolo 109 takých, ktorí mali pokračovacie lety z miesta kde priletia do ďalších destinácií. Väčšina týchto pasažierov prišla na odbavovaciu prepážku a agenti museli dbať vyššej pozornosti tomu, kam zasielajú ich batožinu.

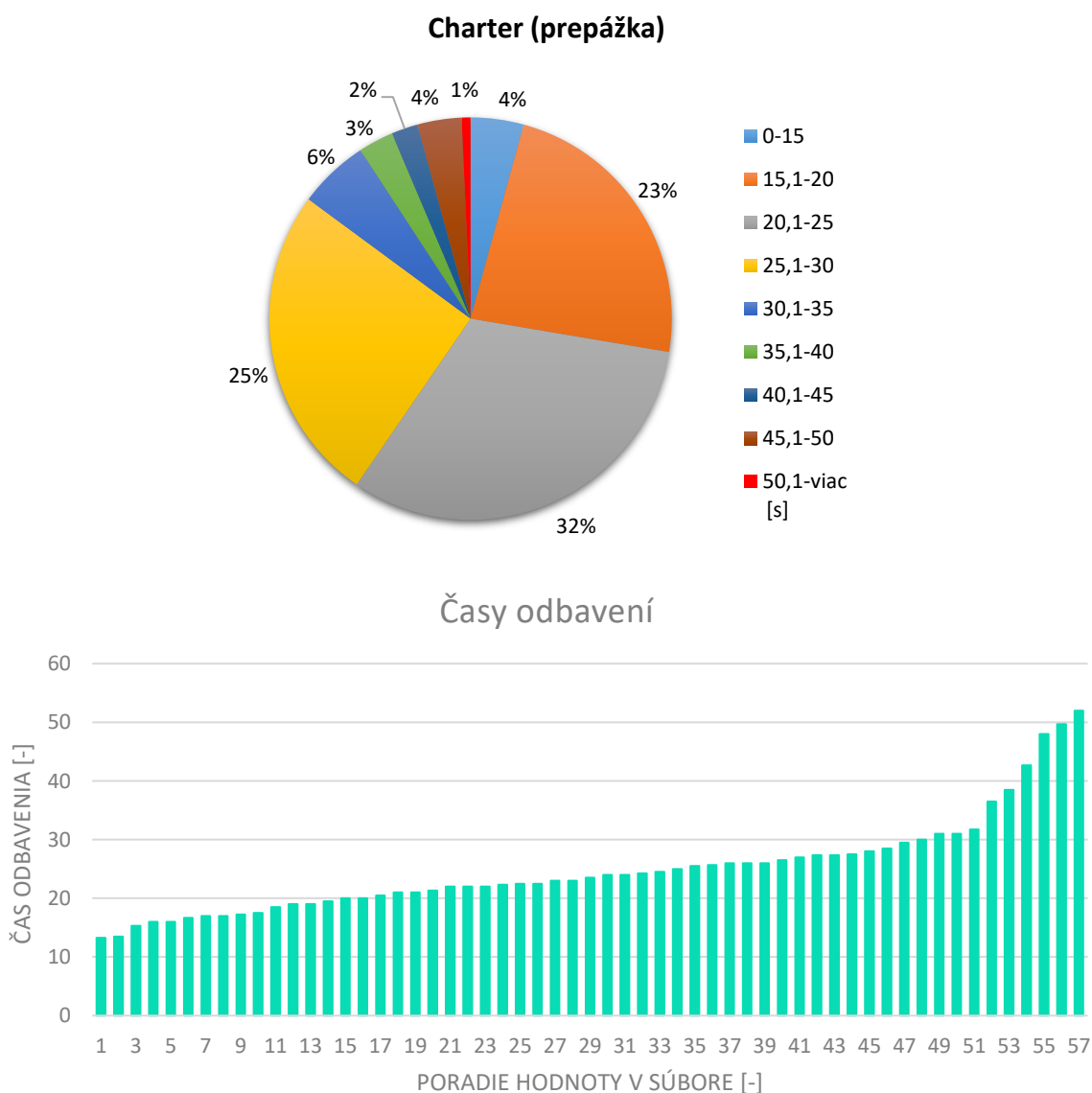
Najvyšší čas 112 s na odbavenie jedného pasažiera prislúcha samoobslužnému kiosku. Celkový počet nameraných PAX bol 102. Tento vysoký čas si môžeme vysvetliť rôznymi spôsobmi. Na základe dopytovania cestujúcich, prečo im trvalo odbavenie pomerne dlhú dobu som vyhodnotila najčastejšiu odpoveď, že s týmto kioskom pracujú po prvýkrát. Pár pasažierov sa stretlo s jazykovou bariérou, nakoľko samoobslužný kiosk pri odbavení neponúkal na výber český jazyk.



Obr.: 15 Graf priemerného času odbavenia jedného pasažiera pre samoobslužný kiosk a odbavenie pri prepážke pre 3 rôzne typy dopravcov

Grafy relatívneho počtu odbavených pasažierov nám ukazujú koľko percent meraných pasažierov bolo odbavených vo vybraných časových inervalochoch. Intervaly sú odtupňované po 5 sekunách a je ich 9.

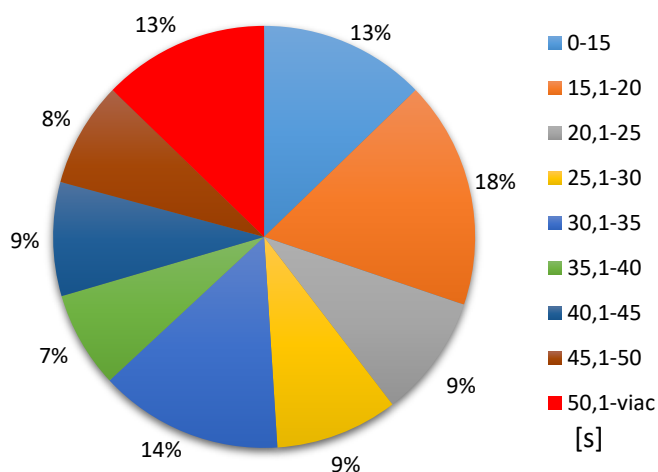
Pri meraní charterovej spoločnosti bolo najviac PAX (32%) odbavených v časovom intervale 20,1 - 25 s. Väčšina cestujúcich sa odbavila v intervale 15 - 30 s. To poukazuje na fakt, že pri odbavovaní charterovej spoločnosti dochádza k čo najmenším komplikáciám, ako napríklad platenie za nadváhu batožiny. Keďže je väčšinou kapacita lietadla maximálne obsadená, tak sa vďaka rýchlosti odbavenia jedného pasažiera presúva väčší počet cestujúcich od odbavovacích prepážok k bezpečnostnej kontrole. To má za následok vznik nežiadúcich front pred bezpečnostnou kontrolou, keďže sa fronty od prepážky presunú pred kontrolu.



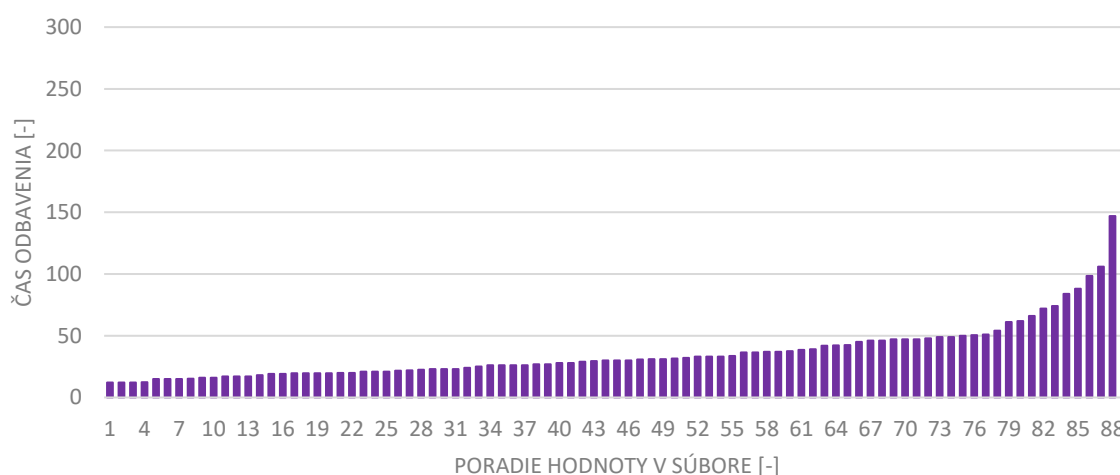
Obr.: 16 Graf relatívneho počtu odbavených pasažierov charterovej spoločnosti, podľa rýchlosti odbavenia (hore) a graf nameraných časov zoradených vzostupne (dole)

Najviac PAX (18%) sa pri meraní low-cost spoločnosti odbavilo v časovom intervale 15,1 - 20 s. Mierny pokles intervalu oproti charter dopravcu, môže byť spôsobený tým, že väčšina cestujúcich low-cost spoločnosti sú už odbavený a preto potrebujú na prepážke odbaviť len batožinu. Agent pomocou skenovacieho zariadenia naskenuje dvojrozmerný kód z palubnej vstupenky pasažiera a spojí batožinu s danou osobou. Avšak relatívne rozloženie cestujúcich je pomerne rovnaké. Odpovedá to možným problémom pri odbavovaní low-cost spoločností, pretože sa musia riešiť situácie ako spoplatnené znovu vytlačenie palubnej vstupenky, zabavovanie príručných zavazdiel už na check-in prepážke, výber poplatkov za nevhodné rozmery zavazadiel, atď.

Low-cost (prepážka)



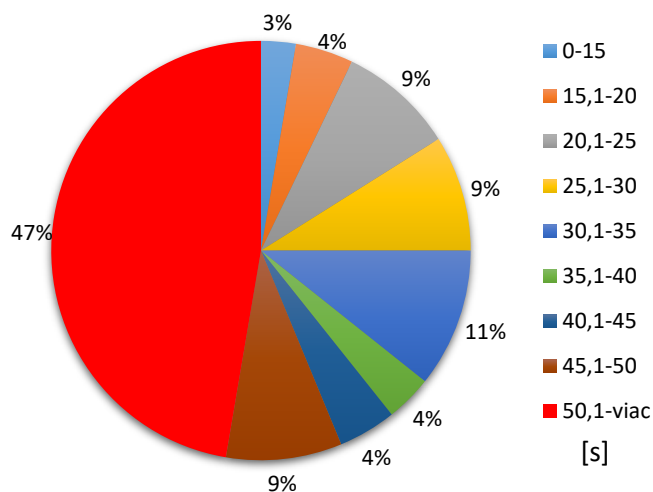
Časy odbavení



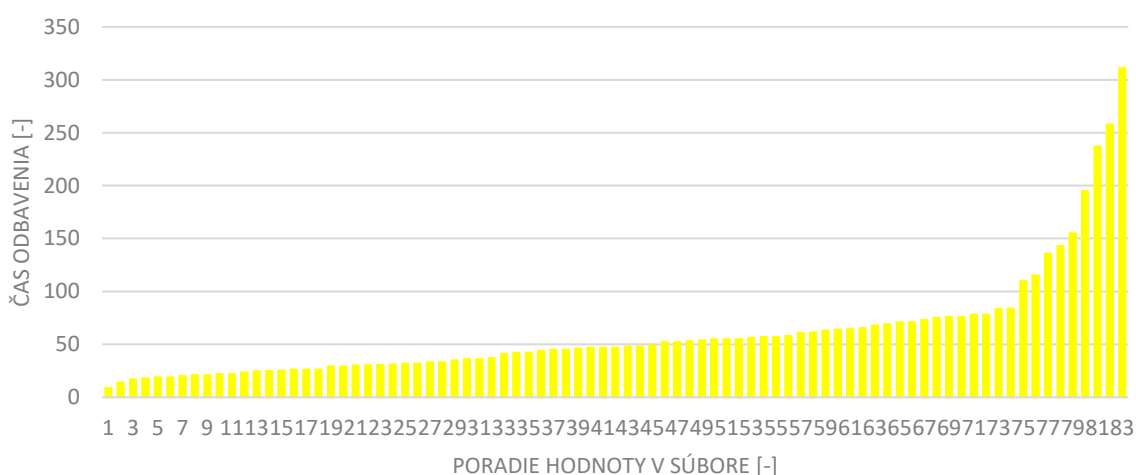
Obr.: 17 Graf relatívneho počtu odbavených pasažierov low-cost spoločnosti, podľa rýchlosti odbavenia (hore) a graf nameraných časov zoradených vzostupne (dole)

Náročnosť odbavenia flag carrier dopravcu je značne jasná z grafu. Najviac odbavených PAX (47%) bolo v časovom intervale 50,1 – viac sekúnd. Na agentov sa kladú vyššie nároky na profesionalitu a úroveň odbavenia a s tým súvisí aj servis, ktorý sa má cestujúcim ponúkať. Prácou agenta je vyriešiť požiadavky cestujúcich a u tohto typu dopravcu sa hodnotí maximálna ochota a nápomocnosť zo strany agenta. Špeciálna starostlivosť sa vyžaduje pri odbavovaní cestujúcich v business triede a o držiteľov špeciálnych vernostných kariet. Takmer polovica pasažierov bola odbavená za dlhší časový úsek kvôli náročnosti súvisiacej s pokračujúcimi letmi. Pre fronty vznikajúce pred bezpečnostným odbavením to má taktiež negatívny prínos, nakoľko vznikajú dlhé fronty pred check-in prepážkou a následne sa presúvajú k bezpečnostnej kontrole.

Flag-carrier (prepážka)



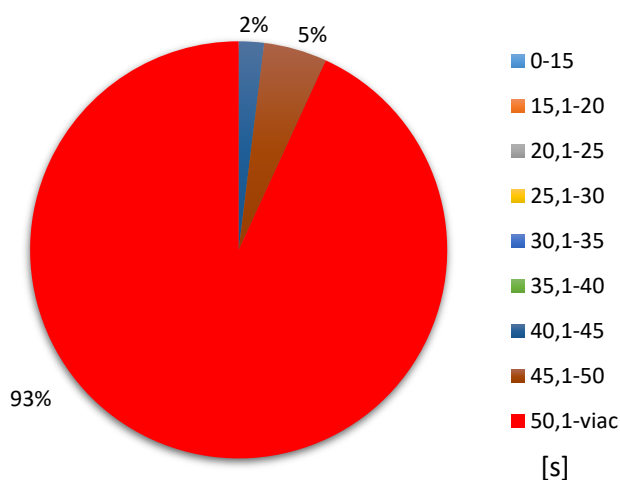
Časy odbavení



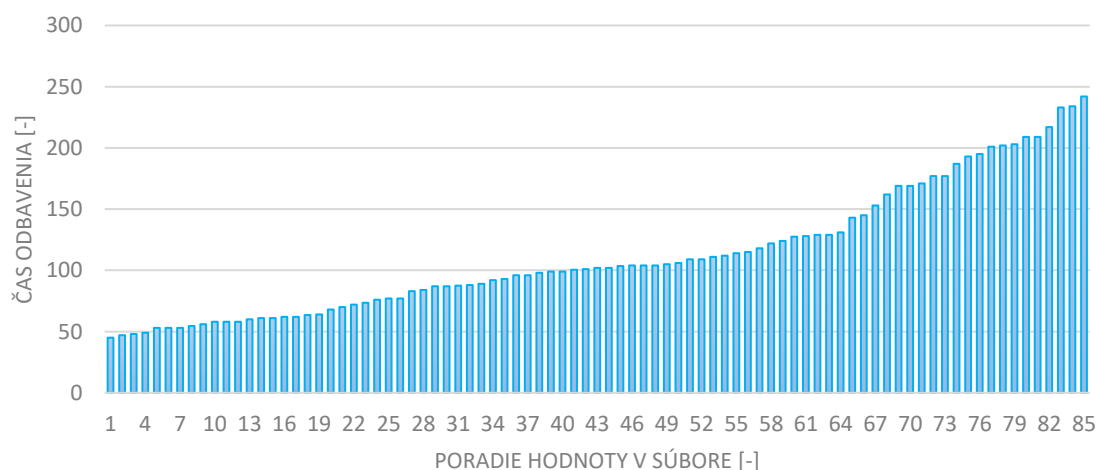
Obr.: 18 Graf relatívneho počtu odbavených pasažierov flag carrier spoločnosti, podľa rýchlosti odbavenia (hore) a graf nameraných časov zoradených vzostupne (dole)

Napriek tomu, že na samoobslužnom kiosku sa dokážu odbaviť pasažieri viacerých typov dopravcov, nie len flag carrier, najväčší počet odbavených PAX (93%) bolo zaznamenaných v intervale 50,1 – viac sekúnd. Aj keď dopravcovia smerujú odbavenie pasažierov na samoobslužné kiosky, čas strávený samotným odbavením je dlhší (pozorovateľné z Obr.: 19), ako pri klasickom odbavení na prepážke. Na druhú stranu, pokiaľ cestujúci nemá batožinu k odovzdaniu a cestuje len s príručnou batožinou, čas strávený pri samoobslužnom kiosku sa zdá byť stále kratší ako ten, ktorý by cestujúci vystál vo fronte pred odbavovacou prepážkou. Pasažieri sa presúvajú rýchlo k bezpečnostnej kontrole. Napriek tomu že ich je objemovo väčší počet, prichádzajú nepravidelne a preto zásadne neovplyvňujú plynulosť bezpečnostného odbavenia.

Self-kiosk (rôzne spoločnosti)



Časy odbavení



Obr.: 19 Graf relatívneho počtu odbavených pasažierov pri samoobslužnom kiosku, podľa rýchlosti odbavenia (hore) a graf nameraných časov zoradených vzostupne (dole)

Existujú faktory, ktorými je rýchlosť odbavenia limitovaná. Bolo by vhodné zohľadniť napríklad rýchlosť odbavovacieho systému (doba po ktorú systém spracuje požadovaný dotaz), rýchlosť tlače palubných vstupeniek a zavazadlových štítkov (technické obmedzenia prístrojov), alebo výmenu materiálu počas odbavovania (ovplyvnená aj schopnosťami agenta). Rovnako netreba opomenúť ani ľudský faktor ovplyvňujúci proces a to napríklad rýchlosť a zdatnosť samotného odbavovacieho agenta.

Z hľadiska vzniku nežiadúcich front pred bezpečnostným odbavením by sa mohlo zdať, že je najviac vyhovujúce samoobslužné odbavenie, keďže cestujúci prichádzajú postupne a v náhodných intervaloch. Vyplývalo by teda, že z pohľadu vzniku front je odbavenie flag carrier a charterového dopravcu najhoršie. Aj keď je odbavenie na jedného pasažiera u charterovej spoločnosti pomerne rýchle, celkový počet cestujúcich spôsobuje pravidelný príchod početných skupín k vyčkávacím miestam pred bezpečnostnou kontrolou. Rovnaký model pozorujeme aj u odbavenia flag carrier dopravcu. Pravidelnosť príchodu môže vytvárať nežiadúce fronty, pretože niektoré stanoviská bezpečnostnej kontroly nemusia dostatočne pokrývať kapacitou prichádzajúcich pasažierov a vtedy sa dopyt po službe stáva vyšším ako je ponuka. Najčastejším dôvodom vzniku nežiadúcich front pred bezpečnostným odbavením je pravidelnosť príchodu pasažierov od odbavovacích prepážok k bezpečnostnej kontrole. Pravidelnosť je chápaná v zmysle určitej krivkovej charakteristiky, ktorá je pri odbavovaní letov podobná. V určitej oblasti krivky sa koncentruje najväčší počet cestujúcich a práve táto skupina pasažierov je hlavným faktorom vzniku nežiadúcich front. Títo pasažieri sa v rovnakom časovom úseku dostávajú k bezpečnostnej kontrole naraz.

6. Záver

V bakalárskej práci je popísané obchodné odbavenie cestujúcich. Cieľom bolo postupne popísať jednotlivé úkony spojené s procesom a preskúmať vplyv check-in odbavenia na odbavovací proces.

Samoobslužné odbavenie prinieslo cestujúcim mnoho výhod. Dlhoročným cieľom leteckých spoločností bolo v minulosti zvyšovať spokojnosť a rýchlosť odbavenia, pretože pasažieri neboli spokojný s dlhým čakaním, ktoré museli na letisku podstupovať. Samoobslužné odbavenie dáva pasažierovi možnosť voľby akou formou sa odbaví, kedy a ako chce získať palubnú vstupenku. Z tohto typu odbavenia profitujú aj letecký dopravcovia a letiská, pretože priniesol zníženie finančných nákladov na odbavenie.

V práci je ukázané, že rýchlosť a informovanosť sú základným predpokladom úspešného toku cestujúcich, bez vznikajúcich nežiadúcich front. Cestujúci majú moc ovplyvniť celý proces odbavenia. To, akým smerom, závisí na ich príprave pred odletom alebo skúsenosťami, ktoré doposiaľ z letísk získali. Nedostatočná informovanosť pasažierov môže negatívne vplyvať na rýchlosť a plynulosť odbavenia.

Po prečítaní práce sa nedá poprieť, že check-in odbavenie vplyva na proces odbavenia. To, ako rýchlo sa pasažieri na letisku odbavia a ako dlho trávajú cestujúci svoj čas v retail zónach letiska, vplyva aj na finančné zisky neleteckých spoločností na letisku. Priame prepojenie check-in odbavenia je s bezpečnostným odbavením. Frontu, ktorú si cestujúci vystoja pred odbavovacou prepážkou, zažijú aj pred bezpečnostným odbavením. Cieľom prevádzkovateľov letísk je odstrániť tieto fronty a prispieť k efektívnemu procesu odbavenia.

Letecká doprava má od svojich počiatkov vzrastajúci trend a mnoho expertov predurčuje ďalšie expandovanie tohto odvetvia dopravy. Preto je nevyhnutné zrýchľovať a zjednodušovať cestujúcim prechod celým odbavením na letisku. Automatizácia procesu je nevyhnutná, pre dosiahnutie maximálnej plynulosti. Už dnes zasahuje nielen check-in odbavenie, ale aj bezpečnostnú kontrolu, pasovú kontrolu, kontrolu oprávnenia vstupu do neverejných častí letiska a v neposlednom rade nástup na palubu lietadla. Vzájomná spolupráca všetkých zložiek je potrebná k optimálnemu toku cestujúcich.

Práca obsahuje dostatočné informácie k pochopeniu rozdielov medzi jednotlivými druhmi check-in odbavenia a môže slúžiť k najvhodnejšiemu výberu odbavenia pre jednotlivých cestujúcich.

7. Použité zdroje

- [1] Pravidla vstupu osob. Prague Airport: Vstupní řád [online]. [cit. 2017-06-13]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/zasady-a-pravidla-bezpecnostniho-odbaveni/vstupni-rad/>
- [2] Schiphol Smart Parking. Schiphol International Airport [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: https://www.schiphol.nl/en/parking/product/smart-parking/?%2C71700000012633474%2C58700000815523979%2C%2Bschiphol_%2Bparking_Algemeen_%2Bparking=&gclid=aw.ds
- [3] Schiphol Smart Parking. In: Schiphol International Airport [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: https://www.schiphol.nl/en/parking/product/smart-parking/?%2C71700000012633474%2C58700000815523979%2C%2Bschiphol_%2Bparking_Algemeen_%2Bparking=&gclid=aw.ds
- [4] Cestovný poriadok linky 23. IMHD [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <http://imhd.sk/ke/cestovny-poriadok/linka/23/smer/Faurecia-Letisko/zastavka/Stanice-nam/943718634512>
- [5] Posilnenie linky 23. In: IMHD [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <https://imhd.sk/ke/doc/sk/12083/Posilnenie-linky-23-pocas-Noci-muzei-a-galerii-18-19-5-2013>
- [6] Tren. In: Accesos aeropuerto [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <http://www.aeropuertobarcelona-elprat.com/cast/accesos-aeropuerto-tren-4010.htm>
- [7] Athens airport metro. In: Athens airport taxi: Metro [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <http://www.athensairporttaxi.com/metro/athens-airport-metro>
- [8] Regional transport. In: Passengers and visitors: Access and parking [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <https://www.zurich-airport.com/passengers-and-visitors/access-and-parking/regional-transport>
- [9] TREN EN EL AEROPUERTO DE BARCELONA. Aeropuerto Barcelona El Prat [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <http://www.aeropuertobarcelona-elprat.com/cast/accesos-aeropuerto-tren-4010.htm>
- [10] Public Transportation. Athens International Airport [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <https://www.aia.gr/traveler/access-and-transportation/transportation/public-transportation/>
- [11] Regional Transport. Zurich Airport [online]. [cit. 2017-03-27]. Dostupné z: <https://www.zurich-airport.com/passengers-and-visitors/access-and-parking/regional-transport>
- [12] T2 Gallery. Chhatrapati Shivaji International Airport Mumbai [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.csia.in/atcsia/t2-gallery.aspx>
- [13] Zajištění zvýšení bezpečnosti na letišti Václava Havla Praha: Navrhované řešení a opatření ke zvýšení bezpečnosti letiště [online]. [cit. 2017-04-24]. Dostupné z:

https://www.vlada.cz/assets/urad-vlady/poskytovani-informaci/poskytnute-informace-na-zadost/Priloha_6_Material_2.pdf

- [14] Sortiment. Lagardere Travel Retail [online]. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <http://aelia.cz/aelia/sortiment>
- [15] Relaxační zóna Kooperativa [online]. [cit. 2017-05-03]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/aktuality/aktuality/relaxacni-zona-kooperativa/>
- [16] HYATT REGENCY ORLANDO INTERNATIONAL AIRPORT. HYATT REGENCY ORLANDO INTERNATIONAL AIRPORT [online]. [cit. 2017-04-25]. Dostupné z: <https://orlandoairport.regency.hyatt.com/en/hotel/home.html>
- [17] AIR LOUNGE. Vienna International Airport [online]. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: http://www.viennaairport.com/en/passengers/airport/lounges/air_lounge
- [18] Vymedzenie pojmov. NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 300/2008 [online]. [cit. 2017-05-30]. Dostupné z: <http://leectvo.nsat.sk/wp-content/uploads/sites/2/2014/08/Nariadenie-EPaR-ES-300-2008-konsolidovan%C3%A9-znenie.pdf>
- [19] ŠČUREK, Radomír a Daniel MARŠÁLEK. Technologie fyzické ochrany civilního letiště. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, 144 s. ISBN 978-80-7204-862-5.
- [20] Bezpečnostní pravidla Evropské unie, Norska, Islandu, Švýcarska, USA a Kanady. České aerolinie: Bezpečnostní pravidla [online]. [cit. 2017-06-02]. Dostupné z: <http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/security-regulations.htm>
- [21] Definition: Check-in. Business Dictionary [online]. [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <http://www.businessdictionary.com/definition/check-in.html>
- [22] POPLATKY ZA REZERVACI: Odbavení (check-in) na letišti. INFORMACE A SLUŽBY: Všechny služby a poplatky [online]. [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <https://wizzair.com/cs-cz/informace-a-slu%C5%BEby/ceny-a-slevy/v%C5%A1echny-servisn%C3%AD-poplatky#/>
- [23] Odbavení a nástup do letadla. INFORMACE A SLUŽBY: INFORMACE O REZERVACI [online]. [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <https://wizzair.com/cs-cz/informace-a-slu%C5%BEby/informace-o-rezervaci/odbaven%C3%AD-a-n%C3%A1stup-na-palubu#/>
- [24] Terms & Conditions for airport check-in. Flybe: Airport Check-in desks [online]. [cit. 2017-06-13]. Dostupné z: http://www.flybe.com/checkin/airport_checkin.htm
- [25] Identification of Heavy Baggage. AAGSC RECOMMENDED INDUSTRY PRACTICE: INDIVIDUAL CHECKED BAGGAGE WEIGHT LIMITATIONS AND HANDLING [online]. [cit. 2017-06-13]. Dostupné z: https://www.aagsc.org/members/aagsc_adm/UploadFiles/RIP11-CheckedBaggageWeightLimitationsandHandling2009.pdf
- [26] When you need to check in at the airport. British Airways: Checking in [online]. [cit. 2017-05-15]. Dostupné z: <https://www.britishairways.com/en-gb/information/checking-in>

- [27] Odbavení. Czech Airlines: Cestovní informace [online]. [cit. 2017-05-17]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/services-csa/odbaveni_sub/form-amadeus-altea-dc.htm
- [28] SAVE TIME WITH EXPRESS DROP-OFF. Air France: AIRPORT CHECK-IN [online]. [cit. 2017-05-17]. Dostupné z: http://www.airfrance.fr/FR/en/common/guidevoyageur/aeroport/aeroport_enregistrement.htm
- [29] Precautions. KLM Royal Dutch Airlines: SELF BAG DROP SERVICE AT ICN AIRPORT [online]. [cit. 2017-05-17]. Dostupné z: https://www.klm.com/travel/kr_en/plan_and_book/special_offers/local/self_bag_drop.htm7
- [30] Raiffeisenbank Lounge. Vaclav Havel airport Prague: Letištní salonky [online]. [cit. 2017-05-18]. Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/sluzby-cestujicim/vip-service/prehled-sluzeb-salonky/raiffeisenbank-lounge/>
- [31] Automated check-in. Brussels airlines [online]. [cit. 2017-05-18]. Dostupné z: <https://www.brusselsairlines.com/en-us/misc/automated-check-in.aspx>
- [32] KERNER, Libor, KULČÁK Ludvík a SÝKORA Viktor. Provozní aspekty letišť. Vyd. 1. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2003, 270 s. ISBN 80-01-02841-0.