



**ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE**  
**FAKULTA DOPRAVNÍ**

Bc. Helena Kejmarová

**Lidský faktor a moderní trendy v odbavovacím  
procesu**

Diplomová práce

**2015**



## **Poděkování**

Chtěla bych tímto poděkovat svému příteli a svým prarodičům za podporu během celé doby svého studia. A rovněž Ing. Jakubu Chmelíkovi Ph.D. za pomoc a směrování při tvorbě mé práce.

## **Prohlášení**

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě diplomovou práci, zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze Fakultě dopravní.

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

Nemám závažný důvod proti užívání 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 31. května 2015

.....  
podpis



## **LIDSKÝ FAKTOR A MODERNÍ TRENDY V ODBAVOVACÍM PROCESU**

Diplomová práce

Květen 2015

Helena Kejmarová

### **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce pojednává o odbavovacím procesu, srovnání odbavení na odbavovacích přepážkách s moderními způsoby samoodbavení a budoucích trendech v odbavení. Popisuje lidský faktor v odbavovacím procesu a ekonomiku odbavení. Dále jsou její součástí průzkumy mezi cestujícími a check-in agenty a porovnání časů potřebných pro odbavení na odbavovací přepážce a na samoodbavovacím kiosku.

### **ABSTRACT**

This diploma thesis is dealing with the check-in process, a comparison of check-in on the check-in desk with modern methods of self check-in and future trends in passenger check-in. It describes the human factor in the check-in process and its economy. This is followed by passengers and check-in agents surveys and comparison of the times required for check-in at the check-in counter and on the self check-in kiosk.



## Obsah

Úvod .....	4
1. Odbavovací proces.....	6
1.1. Popis obchodního odbavení.....	6
1.2. Druhy obchodního odbavení.....	8
1.2.1. Manuální odbavení .....	8
1.2.2. Poloautomatické odbavení .....	9
1.2.3. Automatizované odbavení.....	10
1.3. Způsoby odbavení .....	12
1.3.1. Flight check-in .....	12
1.3.2. Common check-in.....	13
1.3.3. Drop off.....	14
1.3.4. Samoodbavovací kiosky .....	16
1.3.5. Online odbavení.....	20
1.3.6. Mobilní odbavení.....	22
1.3.7. Automatické odbavení.....	23
1.4. Budoucnost odbavení .....	24
2. Výsledky preference jednotlivých druhů odbavení mezi cestujícími.....	30
3. Porovnání časové náročnosti odbavení na samoodbavovacím kiosku a na odbavovací přepážce.....	38
4. Ekonomika odbavení.....	40
5. Lidský faktor v procesu odbavení.....	40
5.1. Negativní vlivy lidského faktoru .....	41
5.1.1. Stres.....	41
5.1.2. Sezónnost práce .....	45
5.1.3. Práce v nepřetržitém směnném provozu .....	46
5.2. Pozitivní vlivy lidského faktoru .....	48
6. Výcvik check-in agentů .....	49
7. Budoucnost check-in agentů.....	53
8. Závěr.....	59
9. Použité zdroje.....	62
10. Další zdroje.....	64
11. Seznam obrázků, grafů a tabulek .....	65
12. Seznam zkratk .....	66



## Úvod

Moderní technologie se v posledních letech stávají nedílnou součástí našich životů. Vývojáři a vynálezci se snaží vymýšlet stále sofistikovanější přístroje a programy pro usnadnění i těch nejjednodušších denních úkonů. A tak není divu, že se tento trend promítá i do dalších oblastí, ne jen pro denní potřebu, ale pochopitelně i do automatizace v průmyslu a ve službách. Jedním z oborů, kde se tyto moderní technologie v posledních letech čím dál častěji uplatňují je pak mimo jiné i proces odbavení.

Obchodní odbavení je nedílnou součástí obchodní letecké dopravy od jejího vzniku – vždy bylo potřeba tvořit seznamy cestujících, kontrolovat, kdo se dostavil k letu, vážit a značit zavazadla apod. Samozřejmě, s kapacitou tehdejších letadel, kdy na jednom letu letělo kupříkladu maximálně deset cestujících, byl dostatek času na to dělat vše manuálně. V tu dobu navíc ani ještě nebyly potřebné přístroje, které by jakoukoli automatizaci umožňovaly.

Větší rozvoj pak přišel s rozvojem letecké dopravy a navyšováním kapacity letadel a největším spouštěčem této automatizace byl pochopitelně vynález stolního počítače. V ten okamžik již nic nebránilo tomu převést manuální odbavení do automatizované formy, což nejen usnadnilo a urychlilo práci pracovníkům odbavení, ale i samozřejmě zpřesnilo veškeré postupy a procedury. Proces automatizace samozřejmě neprobíhal všude po světě stejnou rychlostí a dodnes jsou letiště, kde se odbavuje manuálně. Bývá však pravidlem, že v dnešní době již všechna větší letiště využívají plně automatizovaných odbavovacích systémů.

Po zavedení automatizace v odbavení se však relativně dlouhou dobu nic nedělo. Jediné aktualizace, které přicházely, byly v odbavovacích systémech, které jednak měnily svou grafickou podobu a způsob zadávání příkazů, ale také postupně umožňovaly čím dál více transakcí. Stále ale pracovaly na tom stejném principu jako dříve a odbavení probíhalo vždy na odbavovacích přepážkách.

Rozmach automatizace v odbavení pak nastal na přelomu tisíciletí, kdy byly nejprve představeny a do provozu uvedeny samoodbavovací kiosky. Cestující se sice stále odbavovali na letišti, ale odpadla jim povinnost kontaktovat odbavovací přepážku, pokud neměli zavazadla k odbavení. Tento proces se v počátcích setkal s velmi pozitivním ohlasem a vývojáři měli pro kiosky do budoucna velké plány, avšak v posledních letech jejich oblíbenost i přes veškerou snahu stále více opadá.



Výraznějším převratem v odbavení než samoodbavovací kiosky pak byla možnost odbavení přes internet. S postupem rozvoje užívání a stoupající oblíbenosti internetu to bylo takřka samozřejmým a očekávaným krokem ze strany leteckých společností, které chtěly nabídnout svým cestujícím něco nového. Cestující tak mají jedinečnou možnost se odbavit sami v pohodlí domova a beze spěchu. Sami si vytisknou palubní vstupenky, a pokud nemají zavazadlo k odbavení, mohou po příjezdu na letiště jít rovnou do odletového východu. Dává jim to tak mnohem větší prostor pro příjemnější strávení času na letišti než při čekání ve frontách.

Dalším vývojovým stupněm v samoodbavení bylo odbavení pomocí mobilního telefonu. To bylo opět dáno rozšířením používání chytrých telefonů a jejich stoupající oblíbeností a snahou leteckých společností si tímto naklonit cestující z řad příznivců mobilních aplikací.

Tím posledním s čím letecké společnosti přišly, je pak automatické odbavení, kdy je cestující systémem vždy automaticky odbaven a nemusí pro to udělat vůbec nic, a následně je mu pak poslána palubní vstupenka pomocí emailu či do speciální aplikace.

Všechny tyto moderní způsoby odbavení jsou zaměřeny především na cestující. Samozřejmě, leteckým společnostem šetří tyto nemalé sumy peněz, ale jsou to právě cestující, kterým šetří čas, nabízí více pohodlí a pocit volnosti, protože vše si vybírají a provádí sami.

Poslední ze zmiňovaných druhů odbavení se u cestujících na rozdíl od odbavení na kiosku těší čím dál větší oblibě. Do budoucna by pak odbavení mělo probíhat za ještě větší podpory technologií a ještě více automatizovaně, bez jakéhokoli zásahu člověka. Ale je tohle opravdu to, co si cestující přejí? Opravdu nechtějí s nikým komunikovat, jen se nechat odbavit strojem bez vyvinutí sebemenší námahy? Vážně již všichni zavrhli klasické odbavení na přepážce? A doopravdy jsou moderní způsoby odbavení natolik bezchybné a soběstačné a šetří tak význačné množství času, že do budoucna zcela nahradí lidský prvek v odbavovacím procesu?

Na toto všechno jsem se zaměřila ve své diplomové práci. Vycházela jsem především z vlastní praxe, ale také z průzkumů a měření. Snažila jsem se porovnat práci check-in agentů a práci automatizovaných systémů a moderních technologií, které by je měly do budoucna nahradit a chtěla jsem tím poukázat na to, že ne vždy moderní technologie přináší ve skutečnosti takové výhody, jak je propagováno pro získání co největšího počtu příznivců.



## **1. Odbavovací proces**

Odbavovacím procesem nazýváme sled činností, bez kterých se obchodní letecká doprava takřka neobejde. Patří sem de facto všechny činnosti nezbytné pro včasný a bezpečný odlet letadla, ať už se jedná o technickou část odbavení jako nakládání a vykládání zavazadel či carga, plnění paliva apod. (technické odbavení), anebo obchodní část odbavení, do které spadá prodej letenek, odbavení cestujících a jejich zavazadel, kontrola cestovních dokladů, apod.

Ve své diplomové práci se budu zabývat především zmíněným obchodním odbavením, přičemž abychom tento proces přesně specifikovali, nazýváme takto proces odbavení cestujících, jejich zavazadel, zboží, pošty, zvířat a rostlinolékařských produktů. Tento se dále ještě dělí podle druhu odbavované komodity na dvě základní části a to odbavení pouze cestujících a jejich zavazadel a odbavení zboží a pošty, které často cestuje letadly jako dokládka a na rozdíl od cestujících bývá většinou odbaveno přes zvláštní cargo terminál.

### **1.1. Popis obchodního odbavení**

Nejdůležitější částí obchodního odbavení je kontrola toho, zda vůbec cestující smí být na daném letu akceptován, tzn., zda má platnou, řádně zaplacenou letenku, na správný let, se správným datem odletu, apod. Toto všechno se dnes již děje většinou pomocí automatizovaných odbavovacích systémů, pouze na malých letištích, nebo při jejich výpadku dochází k této verifikaci manuálně pomocí seznamů PNL z knihovnicího a prodejního systému letenek.

Po kontrole letenky přijde na řadu kontrola cestovního dokladu. Cestující musí mít platný pas, či pokud to pravidla země kam letí umožňuje, tak stačí občanský průkaz. Stejně tak pro vstup do některých zemí je požadovaná minimální platnost cestovního dokladu, například alespoň půl roku ode dne příletu, či popřípadě víza. Pokud cestující nesplňuje některý z vízových požadavků země, do které cestuje, nemůže být přijat k přepravě. A samozřejmě kromě cestujících, kteří nesplňují tyto podmínky, jsou tu i cestující, kteří zneužívají falešné či kradené doklady. I toto je třeba kontrolovat a nepřijmout tyto cestující k přepravě a nahlásit je příslušným orgánům.

Pokud má cestující všechny tyto náležitosti v pořádku, může být přijat k přepravě. Je mu přiděleno místo na palubě a vydána palubní vstupenka, případně více, pokud má navazující let a pokud mají dopravci mezi sebou dohodu umožňující ho odbavit na všechny úseky již v prvním místě odletu. Když má cestující zavazadlo k odbavení, je mu toto zváženo a jestliže splňuje příslušné váhové limity, které si nastavuje každá



společnost sama, je mu toto označeno (opět buď do první či v případě navazujícího letu a existence dohody mezi dopravci a splnění celních předpisů, do finální destinace) a odesláno do třídírny zavazadel. Tam je zavazadlo zkontrolováno a roztříděno k naložení do příslušného letadla. Zavazadlo musí vždy cestovat stejným letadlem, jako jeho majitel – pokud se cestující, kterému zavazadlo patří, nedostaví k odletu, musí být toto zavazadlo z letadla vyloženo. Výjimkou jsou pouze takzvaná „nedoprovázená zavazadla“, která jsou přepravována dle zvláštních bezpečnostních předpisů.

Když má cestující již vydanou svou palubní vstupenku a odbavené zavazadlo, je mu zkontrolováno a označeno ještě příruční zavazadlo, zda splňuje dané limity. Cestujícímu je na palubní vstupence označen odletový východ a čas nástupu a pokračuje dále k bezpečnostní kontrole, kde je zkontrolován jak on, tak jeho příruční zavazadlo, zda u sebe nemá žádné zakázané či nebezpečné předměty.

Po uzavření odbavení dochází na oddělení zvaném loadcontrol k tvorbě loadsheetu a nakládacích instrukcí. Toto jsou dva velmi důležité dokumenty nezbytné pro správné naložení a vyvážení letadla. Žádný let nesmí odletět bez aktuálního loadsheetu na palubě, podepsaného a tím tak schváleného kapitánem. Tento dokument obsahuje všechny nezbytné informace o cestujících, jejich rozmístění v letadle a váze, stejně tak jako o počtu zavazadel či případném nákladu, váze a naložení do jednotlivých kompartmentů a samozřejmě údaje o množství paliva.

V odletovém východu, neboli gate, dochází pak k tisku dokumentů pro posádku – především seznamu cestujících a loadsheetu, a samozřejmě k samotnému nástupu cestujících. Zde opět dochází ke kontrole palubních vstupenek a cestovních dokladů, aby se k nástupu dostavili opravdu pouze cestující, kteří patří na daný let, protože cestující, kteří se snaží být neúmyslně nastoupit do jiného letadla, představují bezpečnostní riziko. Druhou skupinou jsou pak cestující, kteří sice chtějí nastoupit do správného letadla, ale buď ztratili, zničili či nějakým způsobem znehodnotili svůj cestovní doklad. V tomto případě cestující nesmí být přijat k přepravě, protože opět nesplňuje vstupní podmínky do země a byl by obratem poslán zpět a letecká společnost by za jeho přepravu dostala pokutu, která například při přepravě takového cestujícího do Velké Británie vyjde na 2000£. Někdy cestující doklad ztratí či zničí omylem, druhou skupinou jsou však cestující, kteří tak činí schválně, aby mohli hned po přeletu požádat o azyl.

Pokud se blíží čas odletu a stále se někteří cestující nedostavili k odletu, je potřeba zjistit, zda mají nějaká odbavená zavazadla a dát je co nejrychleji hledat, aby se mohla vyložit, protože jak jsem se již zmínila, zavazadlo nesmí letět bez svého majitele na palubě. Pokud se cestující nestihne dostavit do doby odletu ani do doby než je nalezeno jeho





zavazadlo, je z letu zrušen a zavazadlo si poté vyzvedne většinou na přepážce reklamací dané společnosti. Stejně tak jsou z letu zrušeni i cestující bez odbavených zavazadel, kteří se nestihnou do doby odletu dostavit k nástupu do letadla.

Po zavření dveří, vytlačení letadla ze stojánky a jeho odletu jsou odesílány do cílové destinace letu tzv. provozní zprávy, což jsou zprávy obsahující právě např. časy odletu, počty lidí na palubě, počty transferových cestujících, či cestujících vyžadujících po přeletu speciální asistenci apod.

## **1.2. Druhy obchodního odbavení**

Odbavení cestujících a jejich zavazadel dělíme podle rozsahu využití automatizace na:

- Manuální
- Poloautomatické
- Automatické

### **1.2.1. Manuální odbavení**

Jak již název napovídá, toto odbavení probíhá zcela bez podpory jakéhokoli automatizovaného systému. To, zda cestující opravdu patří na ten který konkrétní let, bylo ověřeno pomocí sběru příslušného kuponu papírové letenky, ale vzhledem k tomu, že dnes již papírové letenky téměř vymizely, dochází k tomuto ověření jednoduchým porovnáním se seznamem cestujících z knihovnicího a prodejního systému. Toto manuální odbavení se dnes skoro nepoužívá, jen občas na malých letištích, či při výpadku automatizovaného systému. Anebo občas ho některé společnosti jednou za čas vyžadují, aby byli pracovníci odbavení připraveni, právě kdyby k nějakému takovému výpadku došlo.

Když je cestujícímu zkontrolována letenka i cestovní doklad, dochází k samotnému odbavení – cestujícímu je manuálně vypsána palubní vstupenka, na které může mít, ale i nemusí mít přiřazené konkrétní sedadlo v letadle. Pokud sedadlo přiřazené nemá, jedná se o tzv. „freeseating“, kde si cestující vybírá místo přímo až na palubě letadla a posadí se, kam on sám bude chtít. Při manuálním odbavení je toto ta jednodušší varianta. Pokud se cestujícímu při manuálním odbavení přiřazuje sedadlo již už odbavení, je potřeba mít u sebe vytištěný plánec sedadel v letadle, tzv. „seatmapu“. Na té se pak ručně odškrťává, která místa jsou již obsazena, aby nebylo stejné místo přiřazeno více cestujícím. Toto je relativně jednoduché, pokud odbavení provádí jeden pracovník, avšak pokud odbavení probíhá současně na více přepážkách, je potřeba dávat si velký pozor na to, aby si check-in agenti místa vzájemně nebrali a neposazovali cestující na již obsazená místa.



Pokud má cestující zavazadlo k odbavení, je mu toto označeno manuální zavazadlovou přívěskou, na kterou se ručně vypisuje jméno majitele zavazadla, destinace, číslo letu a datum. Pokud má cestující navazující let, jsou mu na zavazadlovou přívěsku vypsány všechny lety a destinace tak, aby ta poslední byla odshora jako první.

Všechny tyto informace, jak o cestujícím, tak o zavazadle, se vyplňují do speciálního formuláře, který se nazývá Passenger Manifest. Do tohoto formuláře se napíše jméno a příjmení cestujícího, zda se jedná o muže, ženu, dítě či infanta (kvůli váze), číslo sedadla, pokud je mu přiděleno, kolik má odbavených zavazadel, jejich váha a čísla manuálních zavazadlových přívěsek, které byly na jeho zavazadla použity. Řádky v tomto manifestu jsou očíslovány a podle toho, který řádek na daného cestujícího vyjde, je mu přiřazeno tzv. Boarding Number, nebo též Security Number, což je odteď takové identifikační číslo cestujícího. Opět pokud odbavení probíhá na jedné přepážce, nevzniká žádný problém, že by několika cestujícím bylo přiřazeno stejné číslo. Pokud ovšem odbavení probíhá na více přepážkách současně, je třeba tato čísla rozdělit (na každém manifestu jsou pouze čísla 1 až po maximálně 50, podle různých druhů manifestů). Proto je třeba se dohodnout, že každý pracovník odbavení bude svou číselnou řadu začínat jiným přidáním číslem a tak svou číselnou řadu odlišit od ostatních – tzn., pracovník na první přepážce bude mít základní číselnou řadu 1-50, pracovník na druhé přepážce si před tato čísla přidá jedničku a bude tak používat čísla 101-150, pracovník na třetí přepážce bude mít čísla 201-250 atd. Passenger Manifest je samozřejmě vyroben z propisovacího papíru, takže tyto informace se automaticky vytváří ve dvou až třech kopiích, takže minimálně jedna kopie může zůstat na letišti odbavení a jedna kopie je pro posádku.

Informace z tohoto dokumentu také samozřejmě dostává oddělení loadcontrol, které manuálně vypracuje loadsheet a provozní dispečink, který pak odesílá provozní zprávy do cílových destinací.

Při nástupu do letadla se kromě kontroly palubních vstupenek a cestovních dokladů pro kontrolu odškrtačují čísla cestujících, jak postupně prochází odletovým východem a tak mají pracovníci odbavení vždy přehled kolik a jací cestující chybí. Pokud je cestujících málo a je dostatek času, dají se cestující odškrtačovat i dle jmenného seznamu.

### **1.2.2. Poloautomatické odbavení**

Poloautomatický proces odbavení spočívá v tom, že alespoň jedna z částí procesu je automatizována – například tisk palubních vstupenek, nebo tisk zavazadlových přívěsek. Je to přechod mezi manuálním a automatizovaným odbavením.



### 1.2.3. Automatizované odbavení

Tento druh odbavení je již plně automatizovaný a v současnosti se používá téměř na všech letištích. V dnešní době, kdy se používají téměř pouze elektronické letenky tak odpadá kontrola jak těch papírových, které se již téměř nepoužívají, tak těch elektronických, protože ty jsou automaticky kontrolovány odbavovacími systémy a cestujícího, který nemá vloženou letenku, nebo s ní má něco v nepořádku nepovolí odbavit.

Samotný proces odbavení probíhá tak, jak bylo vysvětleno ve všeobecném popisu a velmi podobně jako při manuálním odbavení, s tím rozdílem, že vše probíhá za podpory automatizovaných systémů.

24 hodin před začátkem odbavení se začnou do odbavovacího systému nahrávat seznamy cestujících z rezervačních a prodejních systémů. Toto nahrávání končí většinou hodinu před začátkem odbavení. V odbavovacím systému jsou již většinou nahrány všechny potřebné informace. Nalezneme zde jméno a příjmení cestujícího, zda se jedná o muže, ženu, dítě či infanta, kvůli váze pro výpočet vyvážení letadla, rezervační kód cestujícího, který slouží pro jeho identifikaci, pokud je potřeba dohledat informace o něm v rezervačním systému. Dále zde nalezneme informace o navazujících letech, pokud cestující nějaké má. A samozřejmě zde vidíme číslo letenky, kterou si v některých systémech můžeme otevřít a kde můžeme například vidět, kolik má cestující povolený váhový limit na odbavená zavazadla (zda si například dopředu předplatil vyšší limit), nebo zda má cestující zakoupený i zpáteční let (nutnost pro bezvízový styk s některými státy).

Když se cestující dostaví k odbavení, nejprve ho nalezneme v seznamu cestujících, kteří jsou knihováni na daném letu. Pokud cestujícího nalezneme, ověříme si, kam až cestující letí a pokud to smlouvy mezi společnostmi či celní předpisy umožňují, odbavíme ho, či alespoň jeho zavazadla do finální destinace. Pochopitelně je potřeba mu také zkontrolovat doklady či víza, zda splňuje všechny podmínky pro vstup do své cílové destinace.

Během odbavení ještě cestujícímu přiřadíme sedadlo (případně je mu přiděleno automaticky). V tomto bodě je také cestujícímu opět přiřazeno Boarding Number, které od této chvíle slouží opět pro snazší identifikaci cestujícího. Poté je mu vytištěna palubní vstupenka.

Pokud má cestující zavazadla k odbavení, jsou mu tato pracovníkem odbavení zvážena a do odbavovacího systému je vložena informace o tom, kolik kusů zavazadel cestující má a kolik tato zavazadla váží. Po zadání těchto informací dochází k automatickému tisku zavazadlových přívěsek, které jsou označeny automaticky generovanými čísly, které se ukládají do odbavovacího systému. Na automatické zavazadlové přívěsce nalezneme



stejně údaje jako na té manuálně vypisované, plus navíc se na zavazadlovou přívěšku automaticky tiskne Boarding/Security Number cestujícího, letiště odbavení a většinou také počet kusů a váha zavazadel.

Cestujícímu je také zkontrolováno, případně označeno, příruční zavazadlo a následně je mu vydána palubní vstupenka s kontrolním útržkem od zavazadla.

V případě automatizovaného odbavení jsou i veškeré dokumenty spojené s naložením a vyvážením letadla zpracovávány ve speciálním programu, což samozřejmě šetří čas, práci a eliminuje možnost vzniku chyby při výpočtech. Navíc tyto programy dokážou získávat data z odbavovacích systémů v reálném čase, takže v každém okamžiku se dají tyto výpočty upravit na aktuální počet cestujících a zavazadel. Stejně tak se všechny tyto dokumenty ukládají do počítače a je tak mnohem snazší jejich uchování, zálohování, odesílání, či znovu vytištění.

V odletovém východu se před nástupem vytisknou z odbavovacího systému všechny dokumenty potřebné pro posádku či handling agenta, jako seznamy cestujících, zavazadel, loadsheet apod. Pro nástup cestujících se pak v odbavovacím systému zapíše speciální boardovací mód, který je propojený se čtečkami palubních vstupenek, které jsou vybaveny skenery bar kódů. Jak cestující prochází do letadla, jsou jim jejich palubní vstupenky skenovány, společně s kontrolou cestovních dokladů a tímto skenováním jsou cestující v odbavovacím systému postupně označováni jako „boarded“ – nastoupení. Pracovníci odbavení tak mají v každém okamžiku přehled, kolik cestujících ještě zbývá nastoupit, kolik už jich je na palubě, jména těch chybějících a většinou vidí i zda mají tyto cestující odbavené zavazadlo, aby jej mohli dát včas nechat hledat.

Samozřejmě i tyto systémy nejsou neomylné a proto jsou vybaveny i funkcí manuálního boardingu, kdy jsou cestující boardováni pomocí manuálního zadávání jejich Boarding/Security Numbers nebo čísel sedadel.

Pokud nějaký cestující chybí jen malou chvíli do doletu, provádí se opět již zmíněná procedura s hledáním zavazadel a pokud se ani do doby než se zavazadlo najde, nedostaví k odletu, jsou zrušeni z letu a stejně tak zrušeni v odbavovacím systému. Po odletu letadla je let v odbavovacím systému uzavřen a jsou odesílány provozní zprávy do finální destinace.



### 1.3. Způsoby odbavení

#### 1.3.1. Flight check-in

Flight check-in je nejstarším a neklasičtějším ze způsobů odbavení a spočívá v klasickém odbavení na odbavovacích přepážkách, za kterými sedí pracovníci odbavení, na kterém je veškerá práce a zodpovědnost. Na daných přepážkách se odbavuje pouze jeden jediný let. Přepážky se otevírají většinou dvě, jedna prioritní (například pro business class, rodiny s dětmi a cestující vyžadující speciální asistenci) a druhá pro všechny ostatní cestující, i když každá společnost si může samozřejmě vyžádat a zaplatit jakýkoli počet přepážek bude chtít – velké společnosti s více cestovními třídami a velkým počtem cestujících otevírají třeba i osm přepážek, jiným společnostem stačí naopak jen jedna přepážka. Odbavení začíná většinou dvě hodiny do odletu, i když opět se toto může lišit a zavírá se hodinu až třicet minut do odletu, opět podle požadavků společnosti, kde však těch třicet minut je již opravdu relativně mezní čas, vzhledem k tomu, že až po uzavření odbavení se mohou začít vypracovávat všechny potřebné dokumenty. Tato doba je také většinou delší u společností, které přepravují zavazadla v kontejnerech a ne volně ložená v zavazadlovém prostoru, protože je potřeba více času na vytřídění a správné naložení těchto zavazadel do jednotlivých kontejnerů.

Tento způsob odbavení je asi ze všech nejvíce závislý na výkonu pracovníka odbavení a tedy na lidském činiteli, který může kdykoli selhat. Samozřejmě nejvíce problémů nastává na začátku letní sezóny, kdy handlingové společnosti nabírají mnoho nových sezónních pracovníků, kteří nemají dostatek zkušeností a ani nejsou dostatečně rychlí. Na druhou stranu je toto snad nejlepší způsob odbavení, protože pracovníci odbavení hned na check-inu vidí všechny cestující, mohou jim zkontrolovat všechna příruční zavazadla, pokud je nějaký problém se seatingem (například malé děti nesedí se svými rodiči), mohou toto v klidu a v čas vyřešit, pokud například přijde cestující s nohou v sádře, mají čas ověřit, že má všechna potřebná lékařská potvrzení, či stejně tak mají čas řešit jakékoliv problémy s cestovními doklady, s vízy či letenkami. Samozřejmě, toho času není nekonečně mnoho, ale je ho mnohem víc, než kdyby toto všechno museli řešit až při samotném nástupu, který trvá zhruba patnáct minut (průměrný čas pro plný Boeing 737 či Airbus 319/320) a který se snaží stihnout co nejrychleji, aby se předešlo případným zpožděním.

Také pro cestující je toto jeden z nejsnazších způsobů odbavení. Pokud nepreferují online odbavení, je tento způsob odbavení mnohem snazší než odbavení na samoodbavovacím kiosku a k odbavení jim v dnešní době stačí pouze cestovní doklad. Samozřejmě, pokud



cestující narazí na pomalého či nešikovného check-in agenta, nebo pokud se zrovna na přepážce před kterou čeká, řeší nějaký problém, může toto odbavení trvat dlouho a někteří netrpělivější cestující to nemusí brát jako pro ně nepříznivější variantu, ale fronty před common check-inem bývají mnohem delší a navíc před nimi může stát ve frontě mnoho lidí, kteří mají let až mnohem později než oni a zbytečně je tím zdržují. Stejně tak pokud se cestující rozhodne pro odbavení na samoodbavovacím kiosku, tak si nejdříve musí vystát jednu frontu ke kiosku a pokud má zavazadlo k odbavení, musí si vystát druhou frontu na odbavení zavazadel. Nehledě na to, že odbavení na kiosku bývá mnohdy zbytečně zdlouhavé či složitě.

### **1.3.2. Common check-in**

Common check-in je obdoba flight check-inu s tím rozdílem, že odbavení probíhá na více přepážkách a na více letů současně. Výhoda pro cestující spočívá v tom, že toto odbavení bývá otevřeno většinou delší dobu před odletem než výše zmiňované dvě hodiny, takže cestující, který přijede například na letiště dříve, se může hned odbavit a nemusí zbytečně čekat, než se otevře jeho konkrétní odbavení. Na druhou stranu před těmito přepážkami bývají dlouhé fronty, protože před nimi čekají cestující ze všech zrovna odbavovaných letů. Ti samozřejmě přicházejí postupně, ale stejně je to stále větší množství, než které by čekalo ve frontě na jeden konkrétní let. Navíc při common check-inu jsou různé lety postupně otevírány a zavírány a tak se cestujícímu může stát, že před ním stojí celá fronta sestávající se z cestujících, kteří mají odlet až po něm a zbytečně ho tak zdržují. Sice před každým uzavřením letu se tato informace vyhlašuje a hledají se, zda ve frontě ještě nečekají někteří cestující na právě uzavíraný let, ale stačí chvíle nepozornosti či neprůbojnosti a cestující tak svůj let může snadno zmeškat.

Ani pro check-in agenty není common check-in nejjednodušší. Hlavním problémem je, že se neustále musí přepisovat mezi jednotlivými lety anebo jim při vyhledávání cestujícího odbavovací systém nabízí všechny výsledky na všechny otevřené lety, takže může snadno dojít k chybě jednoduchým přehlédnutím se. Navíc tím, že let odbavuje několik check-in agentů nemusí mezi nimi v tom všem ruchu dojít k předávání všech potřebných informací a tak pak mohou být pracovníci v gatu překvapeni, když se jim tam najednou objeví například cestující na vozíčku, o kterém jim nikdo neřekl, a kterému nikdo nedovoložil poznámku do systému. Problém může být také na letech společností, kde se musí za odbavená zavazadla platit, a proto jich tam bývá standardně málo a cestující se musí přemlouvát, zda by nechtěli zdarma odbavit svá příruční zavazadla. Typicky je toto problémem především nízkonákladových společností. Pokud pak například nastane situace, že na dvou letech je předplaceno hodně zavazadel a na dvou málo, je pak



relativně obtížné neustále sledovat, jestli destinace kam zrovna odbavovaný cestující letí je ta, kde jsou třeba kufry zabírat nebo ne a zda se aktuálně počet odbavených kufrů zvyšuje či nikoli.

Největší výhodou tak má tento způsob odbavení pro samotné letecké společnosti, protože při tomto modelu odbavení jim stačí menší počet přepážek i pracovníků odbavení než při tom standardním. Tím ušetří samozřejmě jak peníze za pronájem přepážek, tak lidské zdroje.

### 1.3.3. Drop off

Drop off přepážky jsou odbavovací přepážky určené speciálně pouze pro odbavení zavazadel. Tzn., že cestující, který k těmto přepážkám přijde své zavazadlo odbavit, musí mít již palubní vstupenku. Tu může získat buď na samoodbavovacím kiosku, nebo pomocí online odbavení pomocí počítače či mobilního telefonu.

V současné době jsou již společnosti, které od svých cestujících vyžadují, aby se vždy dopředu takto odbavili a poté se již dostavili k odbavení pouze pokud potřebují odbavit zavazadlo, jelikož se domnívají, že je to pro ně výrazná úspora času potřebného k odbavení daného letu. Klasické velké společnosti využívají této možnosti naopak jako benefitu pro cestující, který jim šetří čas a kde vedle klasických přepážek odbavení mají právě vždy jednu drop off přepážku pro takto odbavené cestující, jako například společnost Aegean na obrázku 2.

Na následujícím obrázku 1 je však vidět, že ne vždy jsou tyto fronty kratší než u klasického flight check-inu.

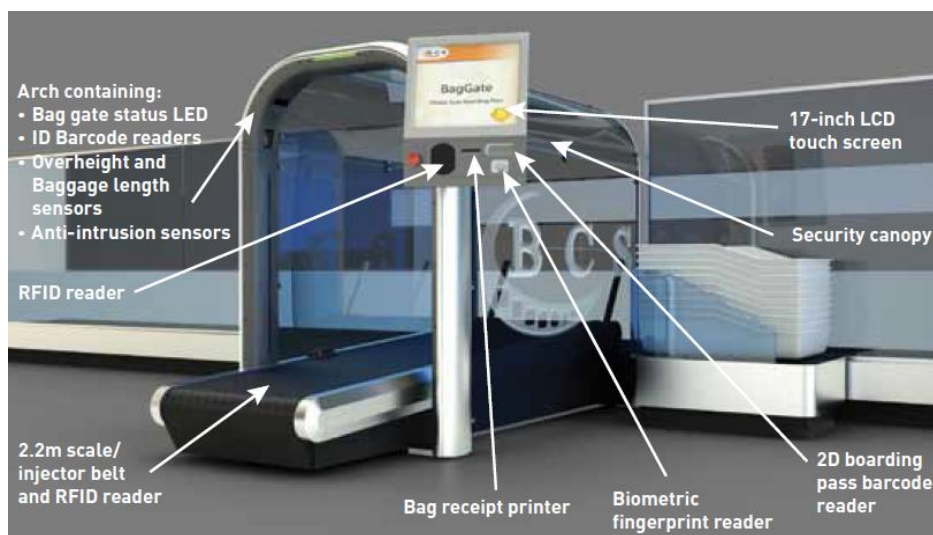


**Obrázek 1:** Common bag drop přepážky ČSA [1]



Obrázek 2: Příklad označení drop off přepážky[2]

Moderním trendem jsou pak samoodbavovací přepážky na zavazadla, viz obrázek 3, kde si cestující zavazadlo sám zváží a označí a poté buď odnese na speciální přepážku, kde pracovník odbavení naskenuje zavazadlovou přívěsku a tím tak aktivuje její čárový kód, který se tak zobrazí v systému jako aktivní (pojistka pro případ, že by cestující zavazadlovou přívěsku vytiskl třeba víckrát, nebo zničil při nesprávné manipulaci) nebo zavazadlo již přímo sám odešle speciálním tubusem do třídírny zavazadel. Současně by tyto terminály měly být vybaveny také terminálem na kreditní karty pro vybírání případné nadváhy. Pro aktivaci odbavení zavazadla je opět potřebné mít již vytištěnou palubní vstupenku a pro začátek procesu odbavení naskenovat její bar kód.



Obrázek 3: Popis samoodbavovací přepážky na zavazadla [3]





Obrázek 4: Různé designy samoodbavovacích přepážek na zavazadla[4]

Samoodbavovací kiosky na zavazadla pak mohou mít nejrůznější podobu, jak je vidět na obrázku 4.

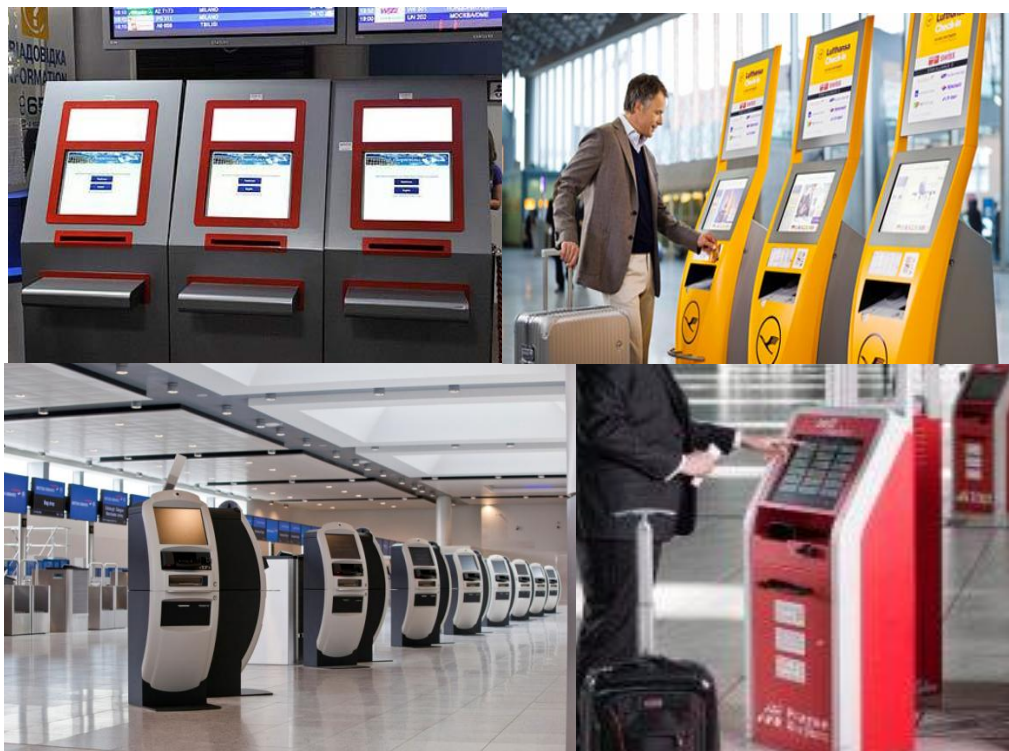
#### 1.3.4. Samoodbavovací kiosky

Samoodbavovací kiosky byly první z průkopníků samoodbavení, tzv. self check-inu. Průkopníkem všech těchto v dnešní době používaných kiosků, kde se člověk odbaví sám, byl klasický bankomat, který byl poprvé instalován již v roce 1967 a z jehož koncepce se všechna tato zařízení odvíjejí. První samoodbavovací kiosek CUSS – Common Use Self-service Kiosk – pak byl poprvé představen společností Continental Airlines v roce 1995.[5] Například na pražském Letišti Václava Havla pak byly tyto kiosky instalovány v roce 2009. [6]

Samoodbavovací kiosky mohou být buď volně stojící anebo umístěné ve zdi, jako již zmíněný bankomat. Skládají se z počítače, který může cestující ovládat pomocí dotykové obrazovky, čtečky dokladů, čtečky karet (ať už kreditních nebo karet věrnostních programů) a samozřejmě tiskárny palubních vstupenek. Monitory kiosků by se měly nacházet pouze v takové výši, aby k nim měli dobrý přístup i cestující na invalidním vozíku. Kiosky jsou většinou umístěné po skupinkách o počtu cca pěti až deseti kusů a měly by být umístěné tak, aby byly dobře viditelné (cestující je v hale snadno našel), snadno přístupné, nebránili plynulému proudu cestujících a aby odbavování cestujících mělo stále pocit soukromí. Mohou být určeny buď pro jednu konkrétní leteckou společnost



anebo se na jednom kiosku může odbavovat více společností. Různé typy kiosků ukazuje obrázek 5



**Obrázek 5:** Ukázky samoodbavovacích kiosků [7]

Pro odbavení na samoodbavovacím kiosku potřebuje cestující pouze zadat své jméno a další doplňující (identifikační) údaj jako například rezervační kód, číslo letenky, nebo může oskenovat svůj cestovní doklad nebo kartu věrnostního programu. Poté je jednoduchým grafickým programem proveden přes celý proces odbavení. Vše na sebe logicky navazuje, cestující by měl vždy vědět a chápat co po něm kiosek chce. Je vyzván k ujištění se, že u sebe nemá žádné zakázané či nebezpečné předměty, vybere si let, na který chce odbavit či osoby, které chce odbavit (v případě více návazných letů, resp. v případě že má skupinovou rezervaci s dalšími cestujícími), vloží číslo věrnostního programu (pokud má), vybere si místa v letadle a na konci je mu vytištěna palubní vstupenka. Vypadá to celkem jednoduše, ale ne vždy je tento proces tak snadný – dotykové obrazovky nebývají vždy zrovna přívětivé, a když se cestující marně snaží pět minut „zmáčknout enter“ a obrazovka stále nereaguje, má spíš chuť tento proces vzdát. Stejně tak ne každý cestující ví, co to je rezervační kód a kde ho hledat, stejně tak jako číslo letenky, anebo ne vždy mají letenku vytištěnou s sebou. Záchranou by mohlo být vyhledání letu pomocí skenování dokladu, ale ani toto bohužel vždy nefunguje. Pokud



cestující není tedy v tomto procesu zběhlý a například nelétá pravidelně, zabere mu toto odbavení více času než to klasické na odbavovací přepážce a stejně mu většinou musí ještě pomoci pracovník odbavení. Pokud má cestující zavazadlo k odbavení, odchází s vytištěnou palubní vstupenkou na přepážku drop off, kde si musí vystát další frontu. Pokud zavazadlo k odbavení nemá, může jít s vytištěnou palubní vstupenkou přímo do gatu.

Samoodbavovací kiosky jsou v současné době velmi moderní, populární a čím dál rozšířenější. Hlavní výhodou je samozřejmě úspora nákladů na odbavení cestujících – zatímco náklady na jednoho cestujícího při klasickém odbavení na přepážce jsou 3,68\$, náklady na odbavení na kiosku činí pouze 0,16\$.[8] A peníze jsou dnes pro letecké společnosti vždy hned na prvním místě. Tato úspora přichází zejména z úspory pracovních sil, kdy namísto několika pracovníků na přepážce, kteří by daný let odbavovali, stojí například jen jeden pracovník u kiosku, kde je ale potřeba jen v případě, že někdo potřebuje pomoci, takže se zvládá postarat o několik letů najednou. Další výhodou by měla být právě úspora času, ale jak jsem již zmínila – pokud cestující nemá v tomto procesu praxi, je to pro něj spíše překážka, která ho jen zdrží (v tomto případě se jedná zejména o cestující, kteří cestují maximálně jednou ročně na dovolenou, vše jim zařizuje cestovní kancelář a veškeré záležitosti kolem letenek a odbavení jsou pro ně velkou neznámou). Co se časové výhody týče, je v mnoha nejrůznějších studiích o oblíbenosti jednotlivých druhů odbavení často zmiňováno, že před odbavovacími kiosky se netvoří fronty. Ano, toto je pravda, pokud se například cestující přijdou odbavit s předstihem, nebo let, na který se odbavují je mimo hlavní provozní špičku a u odbavení tak skoro nikdo není. Například na pražském letišti se odbavovací hala terminálu dva mění každé ráno v jednoho dlouhého hada, dělícího se na cestující, kteří čekají na odbavovací kiosky a již odbavené cestující, kteří čekají na odbavení zavazadla. Samozřejmě záleží také na tom, kolik odbavovacích kiosků se na daném letišti nachází a zda má každá letecká společnost své, nebo zda je na všech kioscích možné se odbavit na všechny společnosti.

Fakt, že na jednom kiosku je sdílen odbavovací systém více společností přes společné rozhraní, je však další nepopiratelnou výhodou odbavovacích kiosků. Zatímco na odbavovací přepážce se pracovník odbavení zapisuje u každé společnosti do jiného odbavovacího systému (konkrétního systému, který ta která společnost používá – různé společnosti mohou používat i stejné odbavovací systémy), na kiosku jsou tyto systémy převedeny přes společné rozhraní tak, že ve finální podobě vypadají pro cestujícího vždy stejně, ať se odbavuje na jakoukoli společnost, což mu odbavení značně ulehčuje (zatímco pracovník odbavení musí umět ovládat několik různých systémů). Stejně tak tato



vlastnost umožňuje jakékoli společnosti rozšířit svoje služby cestujícím o tuto možnost samoodbavení.

Další výhody odbavovacích kiosků jsou podle průzkumů spíše psychologického rázu – cestující oceňují volnost a spontánnost. Moderní technologie kde se člověk, ať už je to cestující či zákazník v obchodě, odbavuje sám, bez jakéhokoli zásahu obsluhy jsou v dnešní době velmi moderní a oblíbené. Cestující mají pocit, že mohou více ovlivnit odbavovací proces, mohou si sami vybrat sedadlo, připadají si soběstačnější. Nebo některým je jednoduše příjemnější kontakt s automatem než s pracovníkem na přepážce. Toto je opravdu spíš jen věc názorů či psychiky. Pokud cestující není vysloveně zaujatý proti kontaktu s jinými lidmi, není problém se s pracovníkem odbavení domluvit na čemkoli. Pracovník odbavení vybírá sedadla ze stejné seatmapy jako je ta, která je obrazována cestujícím na kiosku, a pokud cestující například požádá o místo u okna a takové místo je v letadle ještě volné, není jediný důvod proč ho cestujícímu nedat.

Hlavní nevýhodou odbavovacích kiosků (pomineme-li to, že nešetří až tak moc času jak se říká a ne každý s nimi umí zacházet) je to, že cestující úplně míjí odbavovací přepážku a všechny případné problémy si s sebou bere až do gatu. Odbavovací kiosek totiž například neumí zkontrolovat víza, nepotřebuje vidět cestovní doklad, nekontroluje limity příručního zavazadla, umožní cestujícímu vzít si poslední místo u okénka a zabrat tak místo na poslední volné trojsedačce, takže pro maminku s dvěma dětmi, která přijde chvíli později po něm, už nezbude místo, aby seděla se svými dětmi pohromadě, cestující celý v obvazech si vybere místo u nouzového východu, protože chce sedět tam, kde je přeci nejvíce místa a mnoho dalšího. Kiosek jednoduše není člověk. Kiosek je jen stroj, automat. Všechny tyto problémy se pak musí řešit před nástupem anebo během nástupu, kdy už na ně většinou není příliš času. Pokud by se měly řešit ještě před nástupem, je potřeba aby jeden z pracovníků odešel do gatu z check-inu dříve, což není bohužel vždy možné. A nebo gate otevírá další pracovník, čímž se zmíněná úspora pracovní síly opět jaksi vytrácí.

Podle průzkumů společnosti SITA počet samoodbavovacích kiosků neustále vzrůstá a dle výsledků podávaných jednotlivými letišti již na více než 17% světových letišť využívá tohoto odbavení přes 50% z celkového počtu odbavených cestujících. Do roku 2017 se pak očekává nárůst počtu letišť s takovýmto počtem cestujících využívajícím kiosky na 72% letišť.[9] Dle mého názoru myslím, že toto číslo je možná trochu zavádějící a to obzvlášť z toho důvodu, že některé společnosti přímo vyžadují po svých cestujících, aby se odbavili na kiosku a až poté došli na odbavovací přepážku odbavit svá zavazadla. Ti tak vlastně nemají na výběr. Z vlastní zkušenosti také vím, že pokud některá ze



společností chce, aby bylo dosaženo očekávaných tabulkových hodnot cestujících, kteří se odbavili na kiosku, je pro pracovníky odbavení jednodušší vzít si doklad cestujícího a sám ho odbavit na kiosku, než ho tam nutit se odbavit pokud se cestujícímu nechce anebo mu složitě vysvětlovat, jak má kiosek použít. Avšak pro uspokojivé výsledky je i toto dostačující. Z tohoto důvodu hledá společnost SITA společně s provozovateli letišť i další využití pro odbavovací kiosky, které by dále a více motivovalo cestující k jejich používání. Do roku 2016 se pak předpokládá, že budou samoodbavovací kiosky používány na 98% letišť na světě.[9] Stejně tak se v současné době zaměřuje vývoj na zdokonalení samoodbavovacích kiosků pro zavazadla, aby mohly být tyto již plně uvedeny do provozu s minimální podporou lidského faktoru a byl tak kompletně dokončen celý proces samoodbavení.

### **1.3.5. Online odbavení**

Online odbavení, neboli odbavení přes internet, je v současné době nejrozšířenější ze způsobů samoodbavení. Cestující se jednoduše přes internet přihlásí na stránkách letecké společnosti pomocí svého rezervačního kódu a opět pomocí několika jednoduchých kroků, během kterých si mimo jiné vybere i své sedadlo, se prokliká až na konec odbavení, po jehož dokončení si doma vytiskne svou palubní vstupenku. Tento proces lze dělat na jakémkoliv počítači kdekoli na celém světě s jedinou podmínkou – musíte mít připojení k internetu a tiskárnu.

Hlavní výhodou pro letecké společnosti je opět finanční úspora. Jak v nákladech na pracovníky odbavení, tak odbavovací přepážky a pokud chceme být opravdu důslední, tak i v nákladech na materiál (palubní vstupenky). I to je důvod, proč v současné době některé (především nízkonákladové) společnosti vyžadují po svých cestujících, aby se vždy dopředu odbavili přes internet. Pokud tak neudělají a dostaví se k odbavení až na letišti, musí za toto platit ještě zvláštní příplatek, který se může u některých, především nízkonákladových, společností vyšplhat až například ke dvěma tisícům korun, což už u některých společností může být například stejné, jako ceny letenek, které v tento okamžik přestávají tak být už výhodné oproti cenám klasických společností.

Pro cestující je hlavní výhodou opět úspora času – nemusí čekat ve frontě u odbavení, pokud nemají zavazadla k odbavení, mohou jít přímo k odletovému východu a tím, že již mají vytištěnou palubní vstupenku, tak ani nemusí být na letišti v tak velkém časovém předstihu. Ačkoli na druhou stranu mají na palubní vstupence vždy uvedený čas, kdy musí být v gatě nejpozději a pokud se tam do této doby nedostaví, tak mohou být zrušeni a to spíše než cestující, o kterých se ví, že se odbavili až na letišti (a tudíž zde logicky jistě někde jsou) a většinou se na ně při odletu čeká déle.



Znovu pak zejména u nízkonákladových společností je po cestujících vyžadováno, aby měli palubní vstupenku z internetu vytištěnou, nebo za její vytištění na letišti musí platit extra poplatek.

Dále cestující s vytištěnou palubní vstupenkou získává od společnosti většinou i spoustu slev, ať už například na občerstvení na palubě nebo od partnerů po přeletu, jako jsou autopůjčovny nebo hotely.

Pro pracovníky odbavení je pak hlavní nevýhodou znovu to, že většinu svých cestujících vidí poprvé až v gatu a všechny případné problémy musí řešit až tam.

Hlavním problémem, se kterým se u internetového odbavení setkáváme, je pak v komunikaci mezi internetovým odbavením a platebním portálem. Proto, aby se cestující mohl odbavit přes internet, musí si přes internet nejprve koupit letenku, což je dnes již celkem běžný proces. Cestující letenku kartou ihned zaplatí a v ten okamžik se již může přes internet odbavit, protože systém vidí letenku jako uhrazenou. Cestující se tedy hned odbaví a vytiskne si palubní vstupenku. Může však trvat několik dní než platba skutečně proběhne a během této doby je ověřována i platnost karty, zda se nejedná o kradenou kartu apod. Pokud se během tohoto procesu platebnímu systému však na kartě něco nelíbí (shledá ji neplatnou, kradenou, nejsou na ní dostatečné prostředky apod.), pošle peníze zpět a rezervaci automaticky zruší. Ne vždy je však cestující o tom informován, a když si například nevšimne, že se mu peníze vrátily na účet, přijde s palubní vstupenkou přímo do gatu a tam až během nástupu zjistí, že má letenku zrušenou a nikam letět nemůže. V tu chvíli je však na všechno už pozdě. I kdyby si byl cestující ochoten koupit novou letenku, není na to už v tomto okamžiku čas. Kdyby se však cestující přišel včas odbavit na přepážku, dalo by se ještě vše vyřešit.

Další komplikace spojená s odbavením přes internet přichází v okamžiku, kdy dojde ke zrušení letu. Tím, že cestující již má palubní vstupenku a jde přímo do gatu, je obtížné ho pak na letišti sehnat, tuto informaci mu oznámit a domluvit se s ním na dalším postupu. Cestujícím je pak tato informace oznamována většinou rozhlasem společně s informací o tom, kam se mají dostavit, avšak ne všichni cestující slyší tato hlášení hned napoprvé, ne všichni jim rozumí a i pokud ano, vždy jim nějakou dobu trvá, než se na dané místo dostaví. Pokud je zrušen let, který se odbavuje na klasické přepážce, je každému cestujícímu tato informace oznámena jakmile se dostaví k odbavení a hlavně je zde jistota, že se tato informace dostala opravdu ke všem cestujícím, kteří na letišti dorazili a se všemi se projednal další postup, jako změna letu, ubytování apod.

I přes tyto nedostatky je internetové odbavení u cestujících velmi oblíbené a rozšířené a je nabízeno čím dál větším počtem společností.



### 1.3.6. Mobilní odbavení

Odbavení pomocí mobilního telefonu je nejmladším ze způsobů samoodbavení, se kterým přišly společnosti v roce 2010 a ve kterém vidí velký potenciál vzhledem k tomu, že v současné době s sebou až 97% cestujících [10] nosí některé z mobilních zařízení, ať už se jedná o chytrý telefon, tablet či notebook, ať už pro zajištění zábavy během letu, vyřízení pracovních záležitostí, tak ale především i proto, aby zůstali neustále informováni o aktuálním dění. Do mobilních aplikací tak investují nejen letecké společnosti, ale i samotná letiště, i když ne všude probíhá vývoj stejně rychle. Ačkoli je tento způsob odbavení u cestujících velmi oblíben, využívá ho v současné době pouze asi 11% cestujících, což není tak velký objem, jak se původně očekávalo. [10]

Výhodou pro cestující je opět úspora času – cestující se může odbavit kdekoli, nemusí si nic tisknout, protože palubní vstupenku má ve svém telefonu, a pokud nemá zavazadlo k odbavení, může jít rovnou k odletovému východu. Klasický čárový kód z palubní vstupenky je v té mobilní nahrazen QR kódem. Typickou ukázkou mobilní palubní vstupenky je pak obrázek 6. Pro letecké společnosti je pak znovu největší výhodou úspora financí.



**Obrázek 6:** Mobilní palubní vstupenka – klasický 2D čárový kód je nahrazen QR kódem[11]



Nevýhodou je pak nutnost připojení k internetu a samozřejmě dostatečně nabitá baterie telefonu. Některé cestující pak může odrazovat, že každá společnost má vlastní mobilní aplikaci a pokud nevyužívá stále služeb pouze jednoho dopravce, musí mít v telefonu staženo několik aplikací. Ukázka takovéto aplikace je na obrázku 7.

Letecké společnosti i letiště však chtějí do těchto aplikací do budoucna velmi investovat. Kromě dnes již snad samozřejmých informací o letech a možnosti odbavení se, chtějí pomocí těchto aplikací především informovat cestující o případných nepravidelnostech v provozu, aby byli cestující vždy aktuálně informováni, což mimo jiné i zlepšuje jejich názor na společnost, než když jsou cestující drženi v nevědomosti. Zájem leteckých společností se také ubírá směrem k automatickému překnihování letů v případě těchto nepravidelností, což by také cestující velmi ocenili.



**Obrázek 7:** Ukázka mobilní aplikace sloužící mj. i pro odbavení cestujícího[12]

### 1.3.7. Automatické odbavení

Jak již název napovídá, toto odbavení probíhá zcela automaticky, bez toho, aby cestující vyvinul jakoukoliv snahu. Cestující je automaticky odbaven přes internet a pak je mu pouze v e-mailu či mms zprávě zaslána palubní vstupenka. Tento způsob odbavení nabízí pouze několik společností, většinou pouze pro prémiové zákazníky, typicky držitele věrnostních karet. Podle průzkumu oblíbenosti jednotlivých druhů odbavení prováděným





agenturou IATA vyhrál tento způsob odbavení jako ten nejoblíbenější [13], což je pochopitelné, protože nevyžaduje ze strany cestujícího vůbec žádnou aktivitu. Navzdory kladným ohlasům přeci jen ještě nepatří mezi ty nejrozšířenější a většina takto automaticky odbavených cestujících často ani neví, že již odbavení jsou a stejně se dostaví na letišti k odbavovací přepážce anebo si vytisknou palubní vstupenku až na kiosku.

Nevýhodou tohoto odbavení je to, že systém odbavuje i cestující, kteří se na letišti nakonec nedostaví (což je však stejné i u odbavení online či pomocí mobilního telefonu) a na tyto cestující se musí čekat určitou dobu do odletu, než se mohou ze systému zrušit, ačkoli je jinak třeba let už celý nastoupen. Jinak je toto odbavení samozřejmě pro cestující to nejrychlejší a nejpohodlnější.

#### **1.4. Budoucnost odbavení**

Společně s vývojem stále modernějších technologií se snaží letišti, letečtí dopravci i handlingové společnosti využívat tyto ke stále většímu zkvalitnění poskytovaných služeb. Trend v této oblasti je poměrně jasný – IT technologie, jejich vzájemná konektivita, přehlednost a personalizace služeb. Zatímco v současné době se poskytovatelé těchto technologií zaměřují především na uživatele chytrých telefonů, tabletů a notebooků, do budoucna se chystají zajít ještě dál.

Jak jsem zmínila již v předchozím odstavci, 97% cestujících s sebou nosí v dnešní době některé z těchto elektronických zařízení. 18% dokonce všechny tři. 76% cestujících využívá aplikace leteckých společností a podle 43% z nich používání těchto aplikací výrazně zlepšilo či zjednodušilo jejich cestování.[10] Podle každoročního průzkumu společnosti SITA, která je předním světovým dodavatelem těchto IT technologií, by cestující do budoucna nechtěli využívat své chytré telefony a další zařízení pouze pro odbavení, ale také pro informace o odletech, lepší orientaci na letišti, pro verifikaci přístupu do letištních salonků, jako elektronickou peněženku pro nákupy v duty-free odchodech, či dokonce pro ověření jejich identity místo klasických občanských průkazů. Na palubě by pak nejvíce cestující ocenili použití vlastních zařízení místo klasického palubního zábavního systému, což je ovšem podmíněno tím, že letečtí dopravci musí investovat do instalace palubního Wi-Fi systému.

Po využití elektronických zařízení pro samoodbavení jsou druhou nejžádanější vlastností personalizace informací a zasílání upozornění týkajících se přímo cestujícího a jeho konkrétního letu. Především se pak jedná o informace o zpoždění a možnosti si let v případě zájmu okamžitě přes elektronické zařízení online podle potřeby změnit a znovu



se na nový let odbavit. Kromě tohoto by cestující rádi dostávali i aktuální informace týkající se dění na letišti – počínaje statusem jejich letu (zda nemá právě zmíněné zpoždění, zda už začal nástup do letadla, zda se nezměnil odletový východ), navigací do odletového východu s vyznačením jejich aktuální polohy až po akční nabídky duty-free obchodů a denních menu restaurací. Právě toto všechno má cestujícím nabídnout nové zařízení od společnosti SITA – iBeacon.

Tyto malé „majáčky“, viz obrázek 8, by měly být rozmístěny po různých místech na letišti. Každý z nich by měl mít dosah cca 70 metrů a informace jím přenášené by se měly lišit právě podle toho, ve které části letiště se budou nacházet. Vysílat informace by měly signálem BLE, kterým SITA označuje zkratku Bluetooth Low Energy. Je to ultra nízkoenergetická část spektra signálu Bluetooth sloužící pro přenos menšího množství dat. Je volně přístupná a pro přenos využívá jen minimální množství energie, takže výrobce těchto majáčků uvádí, že standardní baterie velikosti mince vydrží v jednom majáčku až tři roky bez jakéhokoli externího dobíjení.

Majáčky rozmístěné po letišti se dokáží spojit s jakýmkoliv chytrým telefonem podporujícím funkci Bluetooth 4.0, což je většina dnešních moderních telefonů. Dokážou tak lokalizovat cestujícího, identifikovat ho a poslat mu informace týkající se jeho letu – k jaké odletové bráně se má dostavit, navigovat ho tam, informovat ho o tom, zda již začal nástup, nebo zda je již poslední výzva. Naopak právě podle této lokalizace si mohou i zaměstnanci chybějícího cestujícího najít, zjistit ve které části letiště se nachází a zda se třeba už pohybuje směrem k nim. Po příletu by pak cestujícího automaticky informovaly o tom, na jakém pásu a za jak dlouho bude mít připravena svá zavazadla k vyzvednutí.

Dle mého názoru je to užitečná pomůcka například pro zobrazení statusu letu či pro navigaci po letišti, avšak úplná identifikace cestujícího a vlastně jeho sledování je pro mě zásahem do soukromí, jehož ztráta ve prospěch personalizace poskytovaných služeb je spíše zbytečná nežli nechtěná. Toto je pouze ale jen začátek.

Do budoucna si společnost SITA představuje, že by tato zařízení komunikovala i s odbavovacími přepážkami, elektronickými gaty či bezpečnostní kontrolou. Už v okamžiku, kdy by cestující vstoupil do terminálu a byl identifikován některým z těchto zařízení, měl by být poslán požadavek na jeho odbavení na přepážku a následně by mu měla být obratem zaslána palubní vstupenka na jeho telefon. Pokud by neměl žádné zavazadlo k odbavení, mohl by jít rovnou do gatu, kde by se všude prokazoval touto vstupenkou, která by se však automaticky odesílala do všech zařízení po cestě, takže by vlastně telefon jako takový ani nemusel používat a přesto by byl všude identifikován, ale všude i cestou sledován.



Tento způsob odbavení mi přijde jako naprosto absurdní v tom, že není nic snazšího jak tuto technologii zneužít, než to, že si prostě půjčíte chytrý telefon někoho jiného. Pokud bereme v potaz, že je cestující opravdu identifikován jen na základě jakéhosi elektronického profilu, který je uložen v jeho telefonu, je toto dle mého názoru posun především v bezpečnosti civilního letectví o několik kroků vzad. Ačkoli věřím, že pro některé cestující, které vysloveně obtěžuje se prokazovat cestovním dokladem anebo pro milovníky moderních aplikací je toto velkým přínosem. Opět je to však taktéž obrovským zásahem do soukromí cestujících.

Poslední funkcí, na co by se měly tyto majáčky využívat, je zaslání akčních nabídek obchodů či menu restaurací a to právě podle aktuální polohy cestujícího, podle toho v dosahu jakého majáčku se nachází a rovněž v okolí jakých obchodů a restaurací. Do budoucna by pak dokonce chtěl platební portál PayPal využívat tyto majáčky pro přímé platby pomocí mobilního telefonu přes jejich bránu. Cestující by byl při vstupu do obchodu či restaurace opět identifikován pomocí svého mobilního telefonu, a pokud by měl založen platební účet na portálu PayPal, byly by mu peníze za zboží/služby/jídlo strženy automaticky při odchodu z obchodu/restaurace, bez toho aniž by musel fyzicky opravdu platit, či alespoň čekat na předložení účtenky. [14]

Toto je zatím opravdu jen hudba budoucnosti, protože zatím není vyřešeno především zabezpečení průběhu plateb z platební brány přes Bluetooth do systému obchodů a restaurací. Navíc by též musel být předpoklad pro bezchybnou identifikaci cestujících pomocí telefonů, aby nebyly peníze nedopatřením strženy někomu jinému. Podle mě se zde opět otevírá jen obrovský prostor pro zneužití tohoto procesu anebo pro maximální přesnost transakcí se opět jedná o zásah do soukromí cestujících.



**Obrázek 8:** *Ibeacon společnosti SITA[14]*



Použití těchto majáčků by nicméně mělo být přístupné všem subjektům na letišti, které o toto požádají zapsáním do speciálního registru. Pokud by každá společnost či obchod apod. měly svůj majáček, docházelo by k jejich vzájemnému rušení, jakožto i k rušení například signálu wi-fi. SITA předpokládá, že se tyto majáčky budou těšit velkému zájmu ze strany uživatelů (leteckých a handlingových společností, obchodů apod.), především pro nízkou pořizovací cenu a nízké provozní náklady, stejně tak jako u samotných cestujících pro zjednodušení jejich cestování. V současné době se již tato technologie testuje na letišti v Miami.

Kromě technologie iBeacon vkládá společnost SITA velké naděje do technologií, které uživatel nosí přímo na sobě. Jedná se o tzv. „Smart Watches“, neboli „chytré hodinky“ a „Google Glass“, což jsou speciální brýle od společnosti Google, jež jsou vybaveny malou kamerkou, mikrofonom a speciálním headup displejem a které jsou připojeny na internet.

Těmito technickými pomůckami by měli být vybaveni pracovníci odbavení jak na check-inu, tak v gatu, ale také například pracovníci v letištním salonku. Podle průzkumu, který společnost SITA provedla mezi cestujícími, 77% procentům cestujících z 6277 dotazovaných by nevadilo, pokud by zaměstnanci používali tato zařízení pro zlepšení jejich práce.[15] Nakolik by toto nevadilo samotným zaměstnancům se však již nikde neuvádí.

V prvotní myšlence se tato zařízení měla používat důslednou pro kontrolu shodnosti dokladu cestujícího s jeho palubní vstupenkou (což je pro zajímavost mimo jiné úplně jiná idea než v předchozím případě použití technologie iBeacon). Výsledek porovnání tak jak by byl zobrazen pracovníkovi odbavení je vidět na obrázku 9.



**Obrázek 9:** Ukázka použití Google Glass – verifikace dokladu a palubní vstupenky[15]



Po několika testováních se však došlo k tomu, že tento proces je za použití těchto speciálních brýlí mnohonásobně delší, než pokud k němu dochází současným způsobem za použití klasických čteček kódů z palubní vstupenky a vizuální kontroly dokladu. Navíc brýle k tomu určené měly často potíže s dostatečným osvětlením pro získání kvalitního obrazu a s malou výdrží baterie (cca 30 minut).

V současné době se však již Smart Watches i Google Glass testují v procesu odbavení u společnosti Virgin Atlantic na londýnském letišti Heathrow. Používá se jich při odbavení cestujících z vyšších tříd, kdy slouží především k předávání si informací o daných cestujících a to již od doby, kdy cestující usedne do auta, které ho odveze na letiště (pokud má u společnosti tento odvoz objednaný). V tento okamžik se pomocí těchto zařízení odesílají okamžitě informace o tom, že cestující je již na cestě, že má být odbaven, jaké jsou jeho preference sedadla v letadle, stejně tak jaký catering si přeje na palubě dostat, či jaké pití by si před odletem rád dal v letištním salonku. To vše má vést k pocitu maximální personalizace služeb společnosti a k tomu, aby se cestující cítil co nejpohodlněji.

Pomineme-li fakt, že většina výše uvedených informací, jako jsou požadovaný catering či preferované sedadlo, přechází do odbavovacího systému automaticky z toho rezervačního, nevidím jediný důvod, proč by se tyto informace museli nutně předávat pouze pomocí těchto moderních a relativně nákladných technologií. Nejdůležitější informací v tomto případě je dle mého názoru to, že cestující je již na cestě na letiště a má být odbaven, aby se nemusel zbytečně zdržovat u odbavovací přepážky, a tato informace se podle mě dá stejně dobře sdělit i pomocí obyčejného telefonátu, či pokud musíme již využívat moderní technologie, tak pomocí jednoduchých aplikací, které fungují na principu, jaký například využívají řidiči taxi, když informují o své obsazenosti.

Výhodou těchto brýlí může být jejich využití ve zmíněných saloncích, kde mohou sloužit pro rychlejší identifikaci cestujícího ať už podle jeho palubní vstupenky, či podle jeho věrnostní karty a tomu je pak rychleji umožněn vstup do daného salonku. Opět ovšem nevidím nějaký zásadní důvod, proč touto technologií nahrazovat ty dosud fungující, jako jsou čtečky čárových kódů či karet, když výsledek je naprosto stejný.

Nejvýznamnější funkcí těchto brýlí, která by se podle společnosti SITA měla při odbavení nejvíce využívat, je pak online překladač. Ten umožní cestujícímu mluvit na pracovníka odbavení ve svém mateřském jazyce a tomu je co cestující říká okamžitě překládáno ve formě textového výstupu, který si přečte v těchto brýlích. Stejně tak může pracovník odbavení zpětně překládat, co říká on cestujícímu.



Tato myšlenka je nejspíš nejužitečnější ve využití těchto speciálních brýlí, avšak pro její uvedení do provozu by bylo ještě potřeba, aby se online překladače ještě natolik zdokonalily, aby byly vůbec schopné takto simultánně překládat, protože s některými jazyky (mimo jiné například i češtinou) mají občas ještě velké problémy. Na této stránce použití by se však dalo ještě jistě zapracovat a vylepšit jí do takové míry, aby mohla být uvedena do provozu.

Použití chytrých hodinek se pak ve větší míře předpokládá u samotných cestujících a to především jako prostředku pro obdržení nejrůznějších upozornění či pro skenování kódů palubních vstupenek, který by se opět zobrazoval jako QR kód, stejně jako na mobilních palubních vstupenkách, viz obrázek 10.



**Obrázek 10:** Zobrazení aplikace společnosti Vueling pro chytré hodinky [16]

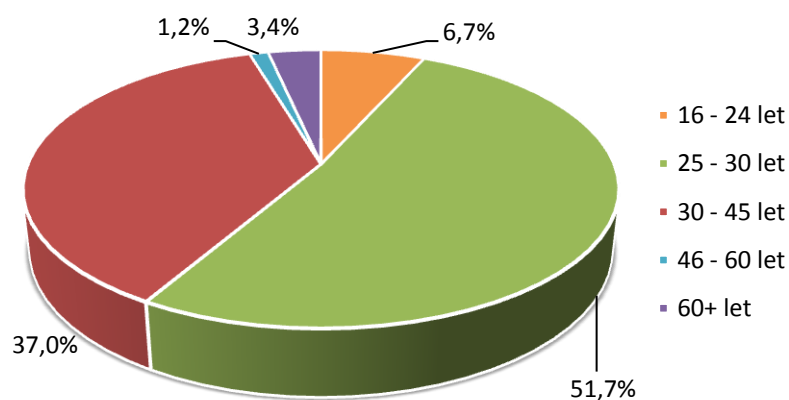
Posledním z těch nejmodernějších způsobů odbavení je pak identifikace cestujících pomocí náramku, který si cestující nasadí, přiloží na něj prsty, čímž vytvoří uzavřený okruh a podle jeho kardiorytmu je cestující identifikován a do náramku se nahrají informace o něm. Tyto informace by se v něm měly uchovávat zhruba 24 hodin, což umožňuje využití jednoho náramku postupně více cestujícími, na rozdíl od chytrých telefonů, kde je každý jeden telefon spojen s jedním konkrétním profilem uživatele. Tyto informace o cestujícím jsou pak odesílány buď na odbavovací přepážku anebo ještě častěji na samoodbavovací kiosek, kde je již při příchodu cestujícího načten jeho profil a jeho cestovní informace a on jen potvrdí odbavení a dostane palubní vstupenku. Tyto náramky jsou stále zatím ve vývoji a prozatím se jedná jen o vizi do budoucna, které by opět měla jak urychlit odbavení, tak především umožnit maximální personalizaci tohoto procesu, čímž se očekává zkvalitnění služeb cestujícím.



## 2. Výsledky preference jednotlivých druhů odbavení mezi cestujícími

Do své diplomové práce jsem se rozhodla zařadit dotazník, který by alespoň částečně reflektoval názory cestujících na jednotlivé druhy odbavení. Dotazník mi vyplnilo 89 respondentů z České republiky, takže výsledky vystihují názory s ohledem na místní poměry – na rozdíl od větších zemí u nás automatizace není tak samozřejmá, cestující jsou stále spíše zvyklí chodit k odbavení na odbavovací přepážky a také u nás máme velmi zanedbatelný počet vnitrostátních letů, takže například různí obchodní cestující, pro které má samoodbavení reálný smysl, volí raději cestu například vlakem.

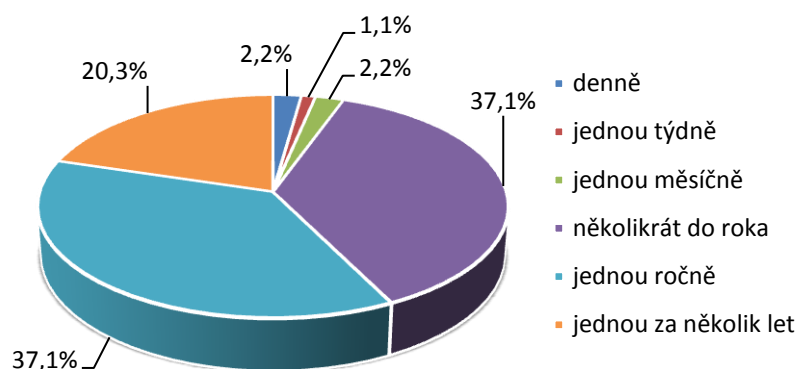
Dotazník mi vyplnilo 46 mužů a 43 žen (vyjádřeno procenty 51,7% mužů a 48,3% žen) ve věku od šestnácti let. Nejčastěji pak odpovídali respondenti ve věkovém rozmezí 25 – 30 let. Věkové rozložení respondentů je vidět na grafu 1.



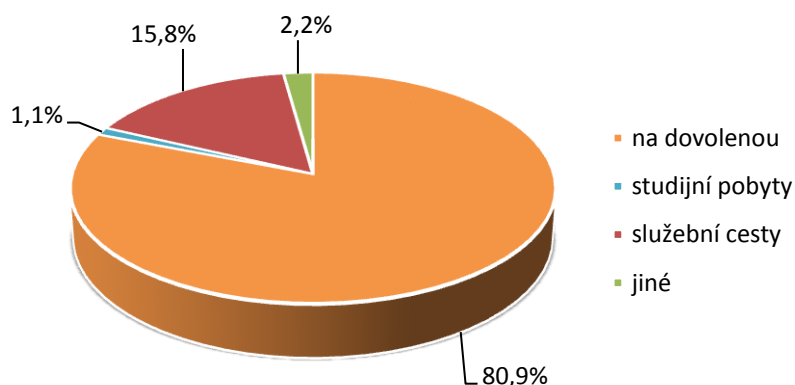
Graf 1: Věkové rozdělení respondentů

Cestující byli dotazováni na to, jak často cestují, za jakým účelem a s kým, podle čeho vybírají nákup letenek a dále pak na preference jednotlivých způsobů odbavení.

Z výsledků vyplynulo, že cestující nejčastěji létají jednou a vícekrát ročně (obojí 37,1%), v drtivé většině případů se jedná o lety na dovolenou (80,9%) a ty jsou pak následovány služebními cestami (15,8%). Procentuální rozložení počtu čest vykonaných respondenty je na grafu číslo 2 a důvody cest respondentů pak na grafu číslo 3.



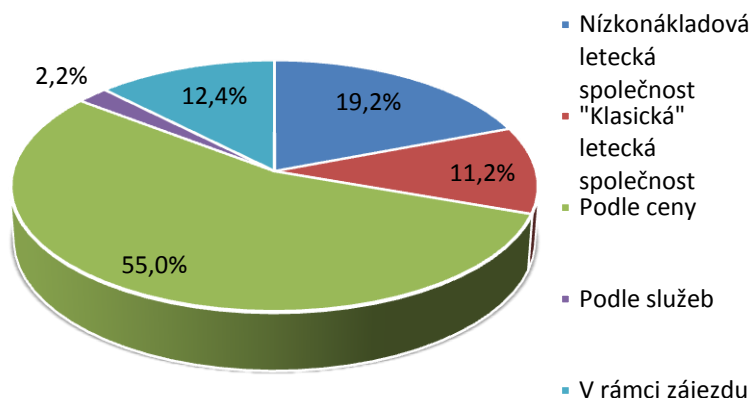
Graf 2: Počet letů uskutečněných respondenty



Graf 3: Důvody cest respondentů

Dále z průzkumu vyplynulo, že 55,0% všech dotazovaných vybírá letenky pouze podle jejich ceny a pouze 30,4% preferuje buď čistě nízkonákladové společnosti anebo klasické letecké společnosti. Podle kvality nabízených služeb a ne podle ceny se pak nejčastěji rozhodují pouze 2,2% dotázaných. Bez preferencí pak nezůstal žádný z dotázaných. Výsledky preferencí cestujících jsou zobrazeny na grafu 4.



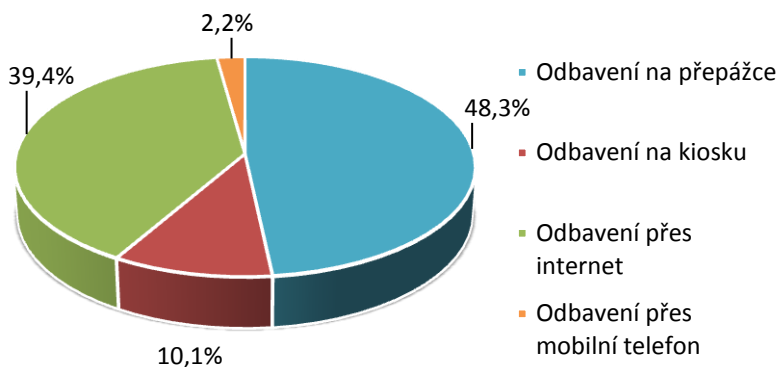


Graf 4: Preference výběru letenek cestujícími

Na cesty se pak cestující vydávají nejčastěji v páru (44,9%), nebo sami (22,5%). Na dalším místě jsou přátelé (19,1%) a až na posledním místě jsou cesty s rodinou (13,5%).

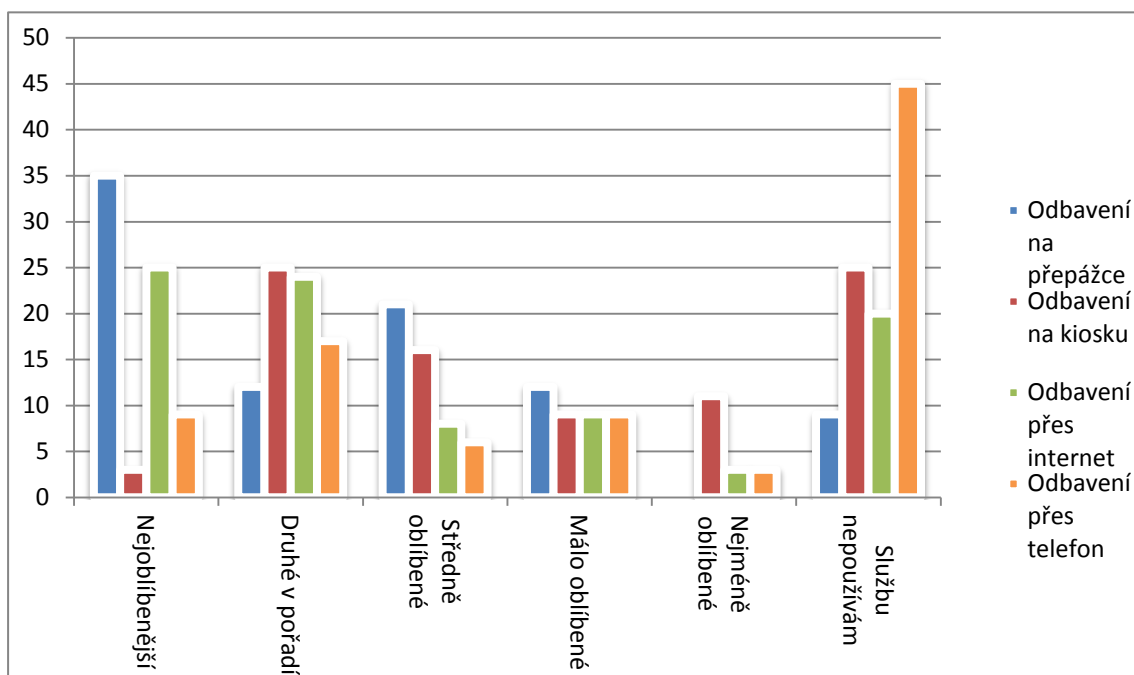
Na tyto cesty si s sebou téměř vždy berou zavazadlo k odbavení, takže téměř v 81% kdy dotázaní odpověděli na tuto otázku „ano“ nebo „spíše ano“ se musí tak jako tak dostavit na letišti k přepážce odbavení, protože musí odbavit své zavazadlo. Ani jeden z dotázaných nevedl, že by nikdy necestoval bez odbaveného zavazadla, pouze 19,1% dotázaných uvedlo, že si ho spíše s sebou neberou.

Dále byli cestující dotazováni na to, jaký druh odbavení nejčastěji využívají. Výsledky jsou pak zobrazeny na grafu 5. Zvítězilo u nás stále nejpoužívanější odbavení na odbavovací přepážce (48,3%), avšak v těsném závěsu za ním se již umístilo odbavení přes internet (39,4%), které je mezi cestujícími velmi oblíbené a to nejen u nízkonákladových společností, ale poslední dobou čím dál častěji i u těch „klasických“. Na dalším místě se umístilo odbavení na samoodbavovacích kioscích (10,1%), což jasně dokazuje (nebo alespoň tedy v rámci vybraného vzorku respondentů), že když už se cestující v České republice musí odbavit na letišti, volí raději odbavení na přepážce než u kiosku. Na posledním místě skončilo odbavení přes mobilní telefon s pouhými 2,2%. Tato služba u nás ještě není mnoho rozšířená a využívaná, ačkoli aplikace do mobilních telefonů má stále více společností a pro cestujícího je to jednodušší v tom, že si nemusí nikde nic tisknout. Mnoho cestujících si myslí, že pokud mají staženou palubní vstupenku ve formátu „.pdf“ v mobilním telefonu, jsou takto pomocí něho odbaveni, ale většina společností akceptuje v mobilním telefonu pouze palubní vstupenky právě v jejich speciálních aplikacích a s takovou staženou palubní vstupenkou může být cestujícímu v krajním případě klidně i odmítnut nástup na palubu.



Graf 5: Nejčastější způsoby odbavení využívané cestujícími

Dále byli cestující požádáni, aby ohodnotili jednotlivé druhy odbavení podle jejich oblíbenosti.



Graf 6: Ohodnocení způsobů odbavení dle jejich oblíbenosti

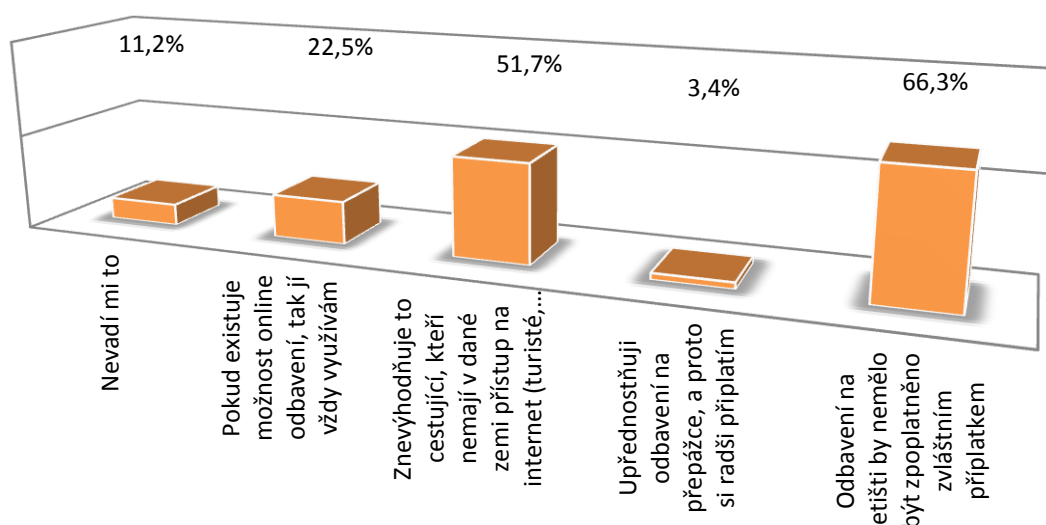
Graf číslo 6 zobrazuje oblíbenost jednotlivých druhů odbavení, která v tomto případě reflektuje již výše uvedené nejčastěji používané způsoby odbavení. Nejoblíbenějším způsobem stále zůstává odbavení na odbavovací přepážce, následované odbavením přes internet. Tabulku oblíbenosti pak uzavírá odbavení na samoobdavovacím kiosku. O možnosti odbavit se pomocí aplikace na mobilním telefonu nejvíce z dotázaných odpovídá, že službu nevyužívá.



Dále měli cestující ohodnotit jednotlivé druhy odbavení podle toho, jak časově náročné jim přijdou. V této kategorii jasně volili odbavení přes internet, dále následovalo odbavení na odbavovací přepážce a zhruba stejně hlasů dostalo odbavení na kiosku a odbavení pomocí mobilního telefonu, avšak i v tomto případě cestující odbavení přes mobilní telefon zařazovali nejčastěji do kategorie nepoužívaných způsobů.

V další otázce byli cestující dotázáni, aby ohodnotili jednotlivé způsoby odbavení podle náročnosti, jakou jim odbavení za jejich využití přináší. Jednalo se jak o jednoduchost odbavení, tak například srozumitelnost a ovladatelnost aplikací při online odbavení apod. V této kategorii opět téměř s 80% zvítězilo odbavení na odbavovací přepážce, následované odbavením přes internet a až za nimi v závěsu se umístilo odbavení na kioscích či pomocí mobilního telefonu.

Další otázky byly zaměřeny na automatizaci odbavovacího procesu. V současné době se mnoho leteckých společností snaží o dosažení co největšího procenta cestujících, kteří jsou již odbavení přes internet, a proto k odbavovací přepážce již vůbec nepřijdou anebo přijdou jen se zavazadlem k odbavení, což bývá většinou maximálně kolem šedesáti procent cestujících. Mohou tak snížit své náklady na provoz odbavovacích přepážek například tím, že sníží jejich počet ze dvou na jednu. Také se snaží motivovat cestující k tomu, aby využívali online odbavení tím, že pokud si cestující při koupi letenky vybere tento způsob odbavení, má letenku levnější o poplatek za odbavení na letišti. Pokud se však cestující neodbaví sám online, musí tento poplatek na letišti doplatit, avšak to už se může jednat i o několikanásobně vyšší částku, než pokud by jí cestující platil hned při koupi letenky.



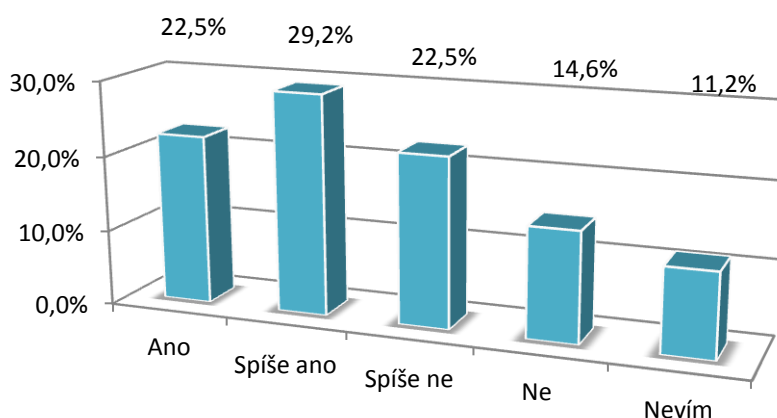
**Graf 7:** Hodnocení snahy společností o online check-in zavedením zvláštních poplatků za odbavení na letišti



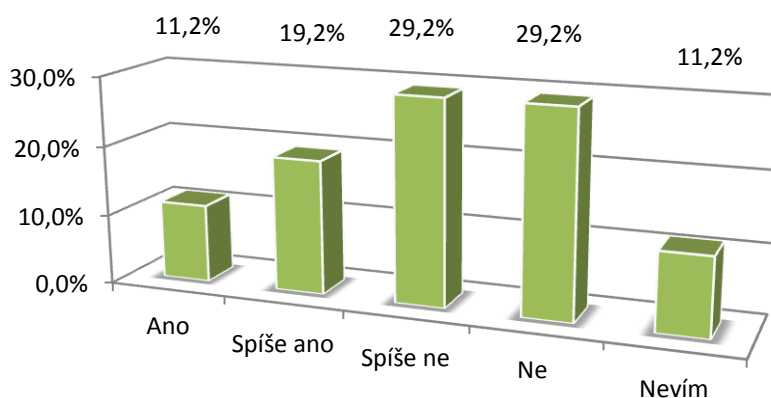
Ptala jsem se proto cestujících, jak vnímají tuto snahu leteckých společností o 100% online odbavení a speciálně pak jejich poplatkovou politiku za odbavení na letišti. Na grafu číslo 7 jsou pak zobrazeny výsledky.

Největší procento cestujících zastává názor, že by odbavení na letišti nemělo být vůbec zpoplatněno. Druhým nejčastějším názorem je pak to, že nutnost online odbavení znevýhodňuje cestující, kteří nemají v dané zemi přístup na internet a to ať už se jedná například o starší spoluobčany anebo turisty. Pouze zanedbatelné procento cestujících si za odbavení na letišti raději klidně dopředu zaplatí. Zbytek respondentů preferuje odbavení přes internet, a proto tuto možnost preferuje anebo jim jednoduše jen nevádí.

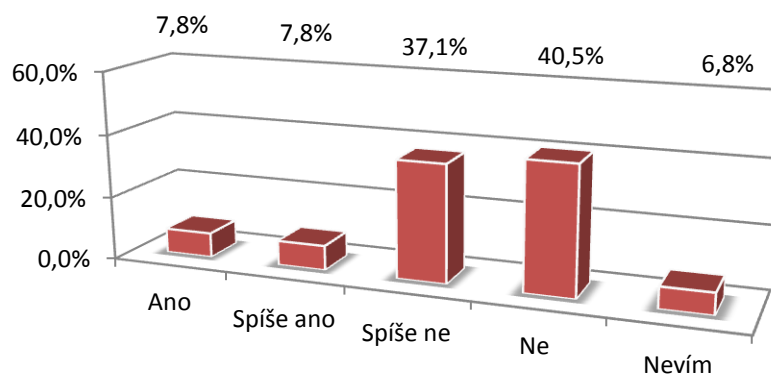
Dále byli cestující dotázáni, zda by uvítali na letišti Václava Havla v Praze samoodbavovací terminály na zavazadla. V tomto případě cestující překvapivě nejčastěji odpovídali, že ano, nebo spíše ano (graf 8). Překvapivě proto, že tyto terminály mají smysl, jen pokud se cestující sami odbaví buď přes internet anebo na kioscích, což jako způsoby odbavení dotazovaní cestující nepreferovali. Z těchto odpovědí je však vidět, že se cestující automatizaci nebrání, přestože v dalších otázkách se nejčastěji přiklání k názoru, že lidský prvek není v odbavovacím procesu plně nahraditelný a ani by nechtěli, aby celé odbavení probíhalo plně automatizovaně, bez jakéhokoli kontaktu s lidským faktorem – pozemním personálem (grafy 9 a 10). I přes tyto jejich domněnky a přání však v poslední otázce většina cestujících přiznává, že si myslí, že do budoucna může takovéto odbavení bez jakéhokoli kontaktu s lidským faktorem fungovat a lidský faktor může být z odbavovacího procesu vytěsněn (graf 11).



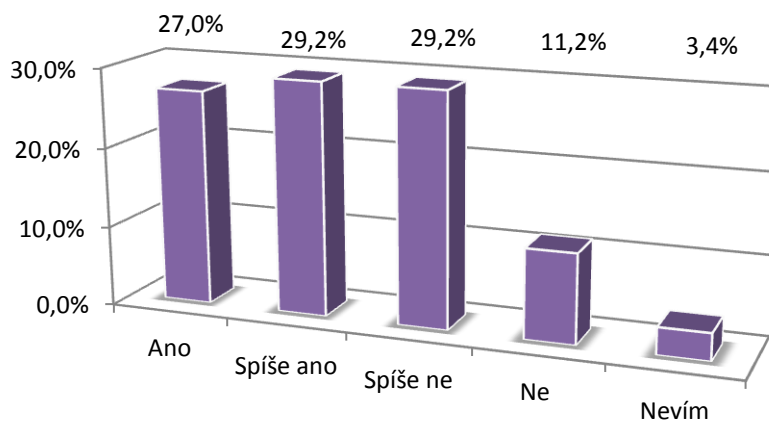
**Graf 8:** *Zájem cestujících o samoodbavovací terminály na zavazadla na letišti Václava Havla*



**Graf 9:** *Názor cestujících na nahraditelnost lidského faktoru v odbavovacím procesu*



**Graf 10:** *Zájem cestujících o to, aby odbavení probíhalo kompletně bez kontaktu s lidským faktorem*

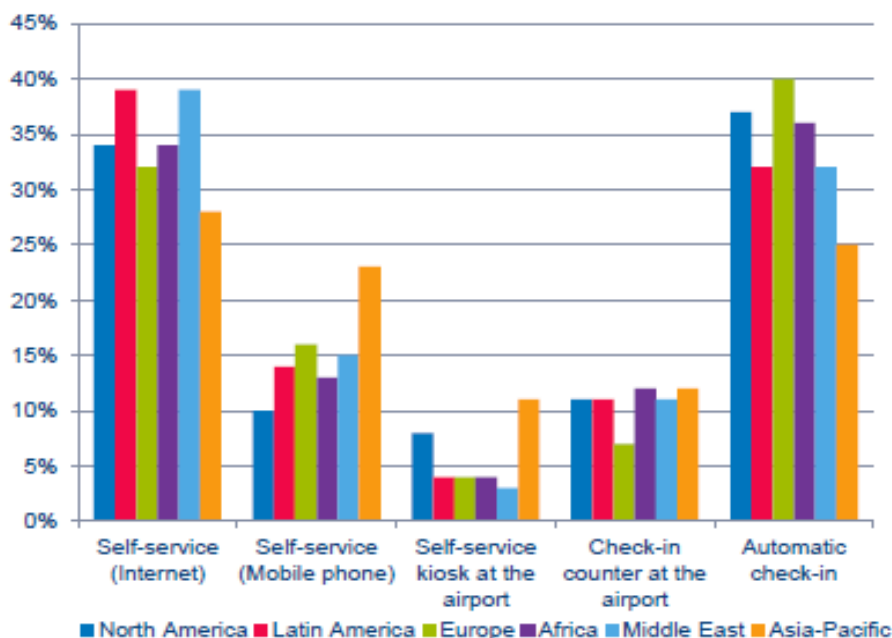


**Graf 11:** *Názor cestujících na to, zda může být do budoucna plně nahrazen lidský prvek v odbavovacím procesu automatizací*



Z výše uvedených výsledků vyplývá, že cestující v České republice by na jednu stranu byli ochotni přijmout moderní trendy v odbavování a s tím související automatizaci, ale na stranu druhou stále preferují klasické odbavení na odbavovacích přepážkách, jakožto nejjednodušší způsob odbavení (přeci jen jim stačí jen předložit doklad a jinak nemusí vůbec nic) a také jako způsob, který pro ně ještě stále nepředstavuje až přílišnou časovou ztrátu a navíc sváteční prázdninová cestující jsou na něj zvyklí, protože například charterové lety do dovolenkových destinací ani jiné odbavení nenabízí. Navíc s automatizací by nechtěli úplně odstranit kontakt s lidským faktorem v odbavovacím procesu, protože přeci jen čeští cestující ještě stále například v případě různých problémů raději řeší tyto přímo s pozemním personálem, než pomocí různých automatů či call-center.

Ve srovnání s tím podle celosvětového průzkumu, který provedla Mezinárodní organizace pro civilní letectví IATA [13], je na grafu číslo 12 vidět, že nejoblíbenějším způsobem samoodbavení automatický check-in, který bohužel u nás v České republice není natolik rozšířen, nicméně pouze s malým rozdílem je následován odbavením přes internet a následně odbavením pomocí mobilního telefonu. Odbavení na přepážce se v celosvětovém měřítku umístilo na předposledním místě, a oproti všem předchozím očekáváním především z řad vývojářů a výrobců se odbavení na kiosku umístilo až na posledním místě.



**Graf 12:** Oblíbenost jednotlivých druhů odbavení mezi cestujícími dle průzkumu IATA [13]



### **3. Porovnání časové náročnosti odbavení na samoodbavovacím kiosku a na odbavovací přepážce**

Současně s preferencí cestujících jsem se zaměřila i na porovnání časové náročnosti odbavení na kiosku a odbavovací přepážce. Odbavení přes internet anebo mobilní telefon jsem do tohoto měření nezahrnula, protože toto se může společnost od společnosti lišit – záleží jak má nastavené webové stránky resp. vlastní aplikaci sloužící pro odbavení. Navíc cestující se odbavuje v klidu, v pohodlí domova, takže ani není příliš předpoklad k tomu, že by někam spěchal a snažil se tedy ušetřit čas. Oproti tomu kiosky a odbavení na přepážce jakožto jediné dva druhy odbavení, které se provádí až přímo na letišti, stále bojují o své příznivce. Mnoho lidí má odbavení na kiosku radši, protože nemusí být vůbec konfrontováni s odbavovacím personálem a navíc pokud tento proces odbavování provádí častěji a vědí, co mají dělat, jsou při odbavení limitováni jen rychlostí kiosku – jak rychle reaguje na jimi zadané příkazy a jak rychle tiskne palubní vstupenky.

Na druhou stranu jsou cestující, kteří tak často nelétají, nevědí jak se na kiosku odbavit, netuší co je například rezervační kód nebo kde najdou číslo letenky a odbavení na kiosku je tak pro ně velmi zdlouhavé a náročné. Stejně tak jsou na tom cestující, kteří mají zavazadlo k odbavení. I když se sami odbaví na kiosku (což už jim nějaký ten čas zabere) musí stejně do dlouhé fronty pro odbavení zavazadla. Navíc málokdo si uvědomuje, že časový rozdíl mezi odbavením cestujícího se zavazadlem a odbavením pouhého zavazadla je minimální (jedná se pouze o několik vteřin navíc, kdy se tiskne palubní vstupenka). V tomto případě tedy kiosky mnoho příznivců nezískává a i já jsem se během samotného měření setkala především s negativními ohlasy cestujících, kteří nechápali, proč se musí nejdřív sami odbavit, když stejně pak na odbavovací přepážku se zavazadlem musí tak jako tak.

Samotné výsledky měření pak potvrzují to, co jsem napsala výše. Při měření rychlosti odbavení na kiosku se našlo několik málo cestujících, kteří přišli již připraveni s rezervačním kódem, zadali v rychlosti vše potřebné a byli za chvíli odbaveni. Víc ale bylo těch cestujících, kteří marně hledali svůj rezervační kód (funkce vyhledání cestujícího naskenováním pasu funguje pouze tak v 60% v závislosti na typu pasu), poté pozorně a dlouho studovali seznam zakázaných předmětů, marně se snažili změnit si sedadlo a až poté nakonec vytiskli svou palubní vstupenku. Oproti tomu odbavení na přepážce vykazovalo relativně stejné výsledky u všech měření. Tam musím pouze zdůraznit, že jsem měřila čas u zkušených kolegyní, které pracující na letišti již druhým rokem a mají



tedy potřebné znalosti, zkušenosti a hlavně odbavují již v potřebném tempu. Samozřejmě pokud cestující narazí na odbavovací přepážce na nového zaměstnance v zácvičku, bude doba odbavení o něco delší. Na druhou stranu jsem měřila rychlost odbavení při použití odbavovacího systému SITA DCS, který funguje na principu vypisování příkazových řádků a odbavení v něm tak trvá déle než při použití modernějších grafických systémů.

Měření jsem rozdělila do tří kategorií – jednotlivci, páry a rodiny či skupiny. U každé kategorie jsem pak provedla deset měření. U odbavení na přepážce odbavovali cestující zavazadla vždy, takže to ho trochu znevýhodňuje oproti odbavení na kiosku, kdy cestující odbavovali zavazadla pouze asi ve 40-ti % případů, takže k tomuto samotnému odbavení by se pak správně měl ještě přičíst čas strávený odbavením zavazadla. Chtěla jsem však zdůraznit především rozdíly v rychlosti odbavení check-in agentem, který je v tomto směru profesionál a ví, co má dělat a cestujícím, který klidně může vidět a používat kiosky poprvé.

Tabulka 1: Výsledky rychlosti odbavení

Odbavení na kiosku	Jednotlivci	Dvojice	Rodiny a skupiny
	0:40	2:28	1:57
	1:26	2:34	4:15
	1:37	0:42	2:35
	0:46	2:10	3:10
	1:55	2:05	1:59
	1:04	2:11	2:52
	1:32	2:03	2:49
	1:49	2:26	3:00
	1:23	2:44	2:48
	0:59	1:58	2:11
<b>Průměr</b>	<b>1:19</b>	<b>2:08</b>	<b>2:45</b>

Odbavení na check-inu	Jednotlivci	Dvojice	Rodiny a skupiny
	0:39	1:45	1:58
	0:26	1:09	1:04
	0:35	1:07	1:15
	0:33	1:04	1:10
	0:39	1:21	1:40
	0:42	1:04	1:22
	0:36	1:05	1:34
	0:38	1:11	1:25
	0:35	1:06	1:02
	0:40	1:12	1:14
<b>Průměr</b>	<b>0:36</b>	<b>1:12</b>	<b>1:22</b>





V tabulce 1 jsou v jednotlivých kategoriích zvýrazněny nejrychlejší a nejpomalejší časy odbavení a u každé kategorie je pak uvedena průměrná délka odbavení. Již na první pohled je však jasné, že až na pár výjimek bylo odbavení na odbavovací přepážce vždy rychlejší, což potvrzuje i porovnání průměrných hodnot. U jednotlivců a dvojic jsou rozdíly v průměru zhruba 45-50 sekund, u větších skupin a rodin je tento rozdíl markantnější.

#### **4. Ekonomika odbavení**

Co se nákladů na jednotlivé druhy odbavení týče, není bohužel možné udělat přesné srovnání, protože se tyto náklady se liší společnost od společnosti či letiště od letiště a to podle poplatků na pronájem odbavovacích přepážek či použití kiosků, podle platů zaměstnanců, podle toho kolik zaměstnanců daná letecká společnost pro odbavení potřebuje, apod.

Při odbavení na odbavovacích přepážkách společnosti platí za pronájem těchto přepážek, za odbavující personál, za materiál potřebný k odbavení a za licence odbavovacích systémů.

Při užití odbavovacích kiosků, platí společnosti za pronájem těchto kiosků, resp. možnost odbavovat danou společnost na kiosku, a za materiál – palubní vstupenky.

Při odbavení přes internet či pomocí mobilního telefonu pak společnosti platí za vývoj aplikací potřebných pro odbavení a za jejich správu. Náklady na palubní vstupenky se v těchto případech předpokládají jako nulové. Avšak ve všech případech samoodbavení bývá zřízena na letišti alespoň drop off přepážka, takže k těmto nákladům se opět připočítávají náklady na pronájem přepážky, zaměstnance, materiál a licence. Často však může být počet těchto přepážek oproti těm klasickým snížen, což s sebou přináší jisté úspory.

Dle dostupných informací ušetří odbavení na kiosku letecké společnosti 2,50\$ oproti klasickému odbavení na přepážce.[17] Stejně tak úspory na cestujícího odbaveného přes internet či mobilní aplikaci jsou v rozmezí 1,25\$ - 2,50\$ [18], přestože očekávané úspory byly původně ještě vyšší. Cena za klasické odbavení cestujícího na přepážce se pak počítá zhruba 3,70\$ [8]

#### **5. Lidský faktor v procesu odbavení**

Lidský faktor je přes veškerou modernizaci a automatizaci ještě stále nezbytným a nenahraditelným článkem v odbavovacím procesu, který může buď zajišťovat chod celého procesu, či dohlížet na automatizované systémy.



## **5.1. Negativní vlivy lidského faktoru**

Na pracovnících odbavení stojí velká zodpovědnost za bezchybnost provedení odbavení a za včasnost odbavení a to vše musí být prováděno současně s poskytováním určitého standardu zákaznického servisu a plněním konkrétních požadavků té které letecké společnosti, které musí pracovník velmi dobře znát a umět a které však mohou být u jednotlivých společností velmi odlišné. Jinými slovy, pracovníci odbavení pracují pod neustálým stresem a to jak psychickým, tak časovým a především z tohoto důvodu jsou tito zaměstnanci článkem v procesu, který může způsobit velké procento chyb a zpoždění z těchto chyb pramenících.

Dalším prvkem, který může mít negativní vliv na proces odbavení, je relativní sezónnost této práce. Především v letní sezóně, kdy dochází k navýšení počtu charterových letů pro cestovní kanceláře do oblíbených dovolenkových destinací, nabírají často handlingové společnosti sezónní pracovníky na výpomoc s odbavením. Často se jedná například i o studenty hledající brigádu na léto.

A posledním neméně důležitým prvkem působícím na lidský faktor je fakt, že tato práce se provozuje v nepřetržitém směnném provozu, kdy se směny střídají většinou dle provozu – jednou brzy ráno, jednou v noci, jednou odpoledne – což přináší velkou zátěž jak na lidský organismus celkově, tak i na psychiku člověka.

Všechny tyto zmíněné faktory hrají nejvýznamnější úlohu ve způsobování chyb lidským faktorem, což je dáno především tím, že člověk prostě není stroj a stres, únava a nezkušenost se u něj mohou kdykoli a především bez varování projevit.

### **5.1.1. Stres**

Stres působí na zaměstnance odbavení téměř neustále. Jeho hlavním spouštěčem je především nedostatek času – ať už se jedná o čas potřebný k odbavení letu, čas mezi jednotlivými lety, které musí zaměstnanec odbavit, či čas různých zpoždění, která mu jen komplikují jeho práci.

Jak již bylo řečeno, většina odbavení začíná dvě hodiny před odletem a končí cca 45 až 30 minut do odletu. Jinými slovy pracovníci odbavení mají hodinu a čtvrt až hodinu a půl na to, aby zvládli odbavit všechny cestující. Na check-in se chodí nejčastěji ve dvou, pokud si letecká společnost neplatí další přepážky. Současně také pracovníci odbavení chodí většinou rovnou z check-inu otevírat příslušný odletový východ, takže jedna odbavovací přepážka se zavírá vždy o něco dříve (v případě přednástupních gatů i například o půl hodiny, protože tyto je potřeba otevřít hodinu do odletu). Pokud tedy



bereme čas na odbavení 90 minut a počet cestujících 189 (kapacita boeingu 737-800, nejčastější typ letadla, který do Prahy létá), vyjde nám čas, který můžeme cestujícímu věnovat na méně než minutu. Na první pohled může někomu jedna minuta přijít jako relativně dlouhá doba, ale tento čas zkracuje spoustu dalších faktorů, které si mnozí ani neuvědomují a které pracovník odbavení bohužel nijak neovlivní – cestující sice čekají ve frontě, ale až když přijdou k přepážce, tak začínají hledat pasy. Pro spoustu cestujících je také docela problémem, ne-li testem inteligence, jak správně položit kufr na pás, který je současně váhou a jelikož ho vždy desetkrát překlopí, než ho nakonec nechají ležet, nemůže ho pracovník odbavení do té doby zvážít. A poté si ho stejně většinou musí ještě jednou sám znovu otočit k sobě uchem, na které může nalepit zavazadlovou přívěsku, protože to cestující většinou zcela nelogicky dávají na tu nejdvrácenější stranu. Pokud má cestující příliš těžké zavazadlo, musí se poslat platit za nadváhu, což se samozřejmě většinou z nich nelíbí a začnou o tomto velmi usilovně diskutovat. Když cestující letí s dítětem, které je v kočárku, je potřeba i tento kočárek označit přívěskou, jenže v průběhu odbavení s ním relativně často další členové rodiny aktivně odjíždějí, takže pak se musí čekat, než se s ním opět vrátí. Než se vytisknou palubní vstupenky a zavazadlové přívěsky také chvíli trvá. Každý cestující se musí pozdravit a rozloučit se s ním a spousta z nich se ještě zeptá na cestu do gatů a mnoho a mnoho dalšího. Tohle všechno když se odečte od té původní minuty, tak už na samotné odbavení skoro nic nezbyvá. Pokud pak pracovník odbavení musí řešit nějaký závažnější problém a výrazně se s nějakým cestujícím zdrží, nebo pokud se třeba na check-inu sejdou dva noví zaměstnanci, může se jednoduše stát, že se daný let nestihne odbavit včas, včas se nezavře odbavení a tak se nestihne připravit potřebná předletová dokumentace (seznamy cestujících, zavazadel, loadsheet apod.) nebo že si nestihnou včas otevřít gate a začít včas nastupovat a dojde tak ke zpoždění letu. To se pak samozřejmě musí daným leteckým společností vysvětlovat, proč k němu došlo a pro handlingovou společnost to přináší jen spoustu nepříjemností a případně i penalizací.

Samozřejmě, většina zkušených zaměstnanců zvládá již odbavovat i plné lety v relativně krátkém čase, ale jak jsem již zmínila, pro nové zaměstnance jsou tyto linky doslova křesťanským ohněm – většinou se jedná o charterové lety v letní sezóně. Ale na druhou stranu ani zkušeným zaměstnancům se nemusí vyhýbat nepříjemnosti typu nefungujících tiskáren či rovnou celých odbavovacích systémů, situací kdy se do odbavovacího systému nenahrají seznamy cestujících a vše se musí vkládat manuálně apod. Do toho většinou jak naschvál přistává letadlo vždy ještě o něco dříve a v tu chvíli čas běží opravdu rychle a agenti si opravdu oddychnou, když se jim takovýto let podaří (nejlépe přes všechny komplikace načas) odbavit.



Tyto problémy alespoň v malé míře zmenšuje odbavení přes internet či na samoodbavovacích kioscích, kdy se množství lidí, které pak dorazí na check-in zmenšuje – většinou přijdou jen ti, kteří mají zavazadlo k odbavení, nebo chtějí například změnit sedadlo, či se jen na něco zeptat. Ale opět ani toto nezaručuje, že nedojde k nějaké komplikaci, například již ke zmíněnému výpadku systému.

Dalším faktorem působícím na zaměstnance je, že často nemají mezi jednotlivými lety dostatečnou pauzu na odpočinek, musí přebíhat mezi gaty, přepážkami či terminály a často se nezastaví skoro celý den. Do toho se mohou přidat různá zpoždění, takže v době jediné pauzy mohou dostat další práci navíc. To pak často musí jednat také s našťvanými cestujícími, kteří čekají na svůj zpožděný odlet a samozřejmě veškerou vinu za zpoždění připisují jim a častují je nejrůznějšími urážkami, ne-li nadávkami.

A právě cestující jsou dalším stresovým faktorem, který na zaměstnance odbavení působí. Práce na odbavení je jako každá práce s lidmi velmi náročná na psychiku. Obzvláště v posledních letech, kdy ceny letenek stále klesají a létání se stává dostupné opravdu téměř pro každého. Většina lidí si navíc bohužel myslí, že když mají kouponou letenku, tak přeci mohou už všechno a takové věci jako přepravní podmínky už je nijak zvláště nezajímají. O slušném chování bohužel ani nemluvě.

Ovšem, jsou cestující, kteří jednoduše letí poprvé v životě a tak mají potřebu se na všechno zaměstnanců odbavení desetkrát zeptat – to sice zdržuje od práce, ale těmto lidem se nedá nic vyčítat. Pak jsou ale lidé, kteří jednoduše mají potřebu se hádat vždy a o všechno a to nejen, že zdržuje od práce, ale ovlivňuje to i psychický stav zaměstnanců. Často to bývají například držitelé zlatých a platinových karet věrnostních programů. Samozřejmě ne všichni, ale spousta z nich se chová k pracovníkům odbavení velmi nadřazeně a povýšenecky a často se dožadují výhod a služeb, na které nemají nárok a pak jsou velmi dotčení, když se jim těchto nedostane.

Dalším typem jsou pak cestující, kteří jednoduše řečeno nesplňují přepravní podmínky a z těchto pak nejčastěji cestující nízkonákladových společností, kde se za tyto prohřešky musí platit – za nadváhu zavazadla, za zavazadlo k odbavení, které většinou není zahrnuto v ceně letenky, za příliš velké či těžké příruční zavazadlo, za odbavení na letišti apod. Tyto částky většinou nebývají úplně zanedbatelné, takže je pochopitelné, že cestující často platit nechtějí, jelikož tím se cena letenky za pár set korun může naráz i zněkolikanásobit. Tito lidé jsou pak schopní se ať už u odbavení či při nástupu hádat dlouhé minuty, až klidně může dojít k jejich vyloučení z letu. Často bývají i agresivní, takže se na ně musí volat policie. A pracovník odbavení se při jednání s takovými cestujícími opět nachází pod velkým tlakem – na jednu stranu by takového cestujícího



nejraději poslal pryč, ale ví, že musí zastupovat zájmy a procedury té které letecké společnosti, takže musí od takovýchto cestujících vybrat například platbu za nadváhu i se snůškou nadávek, na které nemůže nijak oponovat. Jeho jedinou obranou je, jak jsem již zmínila, že agresivní cestující je možné zrušit z letu, avšak tím se někdy nadělá ještě více práce, takže k tomuto dochází většinou jen až v opravdu vážných případech.

Zvláštní kapitolou jsou pak opilí cestující, či cestující pod vlivem návykových látek. Buďto se cestující na let tak těší, že to dopředu patřičně oslavují, nebo se naopak jedná o cestující, kteří se letu bojí a takto svůj strach zahání. I s těmito lidmi jedná jen a pouze zaměstnanci odbavení, oni musí vyhodnotit v jakém je cestující stavu a zda ho lze nebo nelze přijmout k přepravě. Někdy se tato rozhodnutí mohou nechat až na posádce, ale ty to většinou chtějí mít už do nástupu vyřešené. Jsou společnosti, které opilé cestující striktně odmítají, ale jsou i společnosti, kde jsou na to již bohužel zvyklí a tyto cestující přijímají, pokud nejsou v nějakém opravdu hodně špatném stavu. Pokud dojde k vylučování těchto cestujících z letu, opět velmi často u nich dochází k agresi a musí zasahovat policie.

Posledním a snad nejstresovějším faktorem, který nechce žádný zaměstnanec odbavení zažít je, že jsou určeni k pomoci v případě letecké nehody na letišti. Toto si nejspíš určuje každé letiště samo, ale například na pražském letišti Václava Havla tomu tak je a je to naprosto logické, protože pracovníci odbavení jsou ihned připraveni pomáhat, jelikož jsou na letišti již v moment havárie a nemusí odnikud jezdit jako například záchranné složky.

V tomto případě jsou zaměstnanci odbavení určeni především ke sbírání informací a to buď od zraněných či přeživších – kdo jsou, kdo se má kontaktovat, jestli s nimi někdo letěl apod. – nebo od čekajících příbuzných. Tito čekající příbuzní se pak rozdělují do skupin podle toho, zda ti, na které čekají, nehodu přežili, jsou zranění, či mrtví a tyto informace se jim pak postupně sdělují. Tato oznámení jsou pak samozřejmě již na profesionálním týmu záchranářů a psychologů, ale stejně jsou i pracovníci odbavení součástí toho všeho. A myslím si, že toto je událost, přes kterou se ne každý umí zvládnout přenést.

Tyto všechny výše zmíněné faktory velice ovlivňují psychiku a chování pracovníků odbavení, jako ostatně každého jiného člověka a ne každý je schopný takovouto zátěž dlouhodobě snášet. Samozřejmě netvrdím, že jsou check-in agenti vystavováni takovému enormnímu stresu každý den, pochopitelně se najdou i dny klidnější, ale obzvlášť například letní sezóna, kdy se objem letů oproti zimě až ztrojnásobuje, bývá pro tyto pracovníky velmi náročným obdobím. Dlouhodobá stresová zátěž se pak může na každém projevat jinak – od ztráty pozornosti, zvýšení krevního tlaku, nespavosti, bolesti hlavy, až po mnohem vážnější následky, jako jsou nemoci kardiovaskulárního systému.



Pokud je člověk ve stresu, jeho tělo se maximálně soustředí na obranu reakci a nedokáže se tak soustředit na práci, kterou do té doby vykonávalo. Všechna krev se nahrne do mozku, pro jeho maximální okysličení a soustředění se na obranu reakci až se člověk může začít celý třást, protože se mu končetiny dostatečně neprokrvují. Tento třes spolu se ztrátou pozornosti tak zcela znemožňuje check-in agentovi zvládat jeho dosavadní práci. A právě ze ztráty pozornosti pramení nejvíce chyb způsobených lidským faktorem – člověk se přehlédne a odbaví jiného cestujícího, do jiné destinace, odbaví zavazadlo na jméno někoho jiného, rozsadí malé dítě od jeho rodičů, odbaví cestujícího na prošlý doklad atd. Bohužel ještě nikdo nepřišel na to, jak se těmto stresovým faktorům vyhnout, a tak check-in agentům nezbyvá nic jiného než jen trénovat svoji psychickou odolnost. A je také pravda, že po několika letech práce na letišti člověka už jen tak něco z míry nevyvede.

### **5.1.2. Sezónnost práce**

Jak již bylo zmíněno, na letní sezónu jsou často nabíráni noví, sezónní pracovní, jakožto pomocná síla ke stálému personálu. Tito zaměstnanci většinou pracují na letišti pouze zhruba čtyři až sedm měsíců, podle objemu provozu. Často se jedná například i o studenty bez praxe hledající brigádu na léto bez jakýchkoli předchozích zkušeností anebo se může jednat třeba i o zaměstnance, kteří již na letišti v odbavení pracovali, ale nesehnali si jinou práci a tak se znovu na sezónu vrací na letiště.

Pokud se jedná o první zmíněnou skupinu – nové zaměstnance bez jakýchkoli zkušeností – je pro ně začátek na letišti velmi náročný. Nejprve musí absolvovat řadu školení, především bezpečnostních, které vyžaduje letiště pro vydání letištní ID karty, aby se vůbec mohli po letišti pohybovat. Poté následují školení na odbavovací systém. Tato trvají různě dlouho v závislosti na složitosti systémů, avšak maximálně v délce jednoho týdne. Sezónní zaměstnanci se většinou školí pouze na jeden systém, avšak určité procento z nich může i po skončení sezóny nalézt na letišti stálé místo a tak mohou být průběžně na další odbavovací systémy doškolení.

Poté co jsou noví zaměstnanci proškoleni, jsou posláni do provozu na zácvik. Doba zacvičování se opět různí od zhruba čtrnácti dnů do jednoho měsíce. Opět záleží na intenzitě provozu – zda je potřeba aby se zaměstnanec co nejrychleji aktivně sám zapojil do procesu odbavení – anebo zda je vidět, že je zaměstnanec schopný, šikovný a soběstačný a další zácvik je pro něj jednoduše zbytečný. Je však potřeba zdůraznit, že v samotném provozu se noví zaměstnanci musí naučit další spoustu nových věcí, které jim do té doby nikdo neřekl ani neukázal, ať už je to zacházení s vysílačkou či hlášení v gatu až po to nejdůležitější – komunikace s cestujícím, protože spousta mladých nových



zaměstnanců bývá často tak vystrašená, že jim dělá problém říct i jednoduché „Dobrý den“.

Ale i když se toto vše naučí, ještě nemají vyhráno, protože v letecké dopravě a v samotném odbavení může vzniknout tolik různých nepravidelností, že jednoduše dříve či později jisto jistě přijde situace, s níž si nebudou umět poradit a pokud nebude po ruce někdo zkušenější, chyba je na světě. Ačkoli pokud to nebude chyba selhání prostého rozumu, nedá se jim to příliš vyčítat, protože žádné školení, které absolvovali, není a ani nemůže být tak rozsáhlé, aby je mohlo připravit na všechny situace, které mohou v provozu nastat. Druhou stranou mince však je, že tato práce opravdu není pro každého a jednoduše ne každý je schopný dát si všechny nově získané informace dohromady, naučit se s odbavovacím systémem i si zažít všechny procesy v odbavení a tak většinou ještě během zácviků společnost opouští, protože tyto lidé pak opravdu přinášejí více škody než užítku.

Poslední věcí, se kterou se musí noví zaměstnanci vypořádat, je již zmíněná komunikace s cestujícími. Jelikož v posledních letech je letecká doprava opravdu dostupná každému, setkáváme se na letišti při odbavení s různými druhy cestujících a bohužel ne všichni bývají zrovna milí. Pominu-li cestující pod vlivem alkoholu či omamných látek, se kterými se bohužel personál musí taktéž potýkat, bývají to nejčastěji protivní cestující, kteří si chtějí neustále na všechno stěžovat – u zacvičujících se nových zaměstnanců je to zejména to, že odbavení trvá příliš dlouho a že tak na ně nezbylo žádné okénko nebo že tak nemají dost času na nákupy v bezcelní zóně, či další nejrůznější malichernosti, které však vždy pronášejí s nejvyšší vážností a důležitostí doplněné o nezbytnou žádost o jméno zaměstnance a dotaz, kde si mohou stěžovat. A nejhorším stupněm jejich hněvu je pak situace, kdy dojde ke zpoždění jejich letu (natož pak jeho zrušení). Jelikož zaměstnanec odbavení je první a často jediný zaměstnanec, kterého v těchto situacích potkají, je samozřejmě cílem veškerého jejich hněvu a stížností a to je věc, se kterou se taky ne každý umí vypořádat a křehčí povahy tak raději pracovní poměr ukončují sami.

### **5.1.3. Práce v nepřetržitém směnném provozu**

Posledním avšak snad nejvýznamnějším faktorem působícím na zaměstnance odbavení je to, že jejich služby jsou (alespoň na všech větších letištích) potřebné neustále, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Aby byl provoz pokryt, jsou služby těchto zaměstnanců plánovány na směny, které jsou v tzv. nepřetržitém pracovním režimu. Jednotlivé směny zaměstnanců tak na sebe navazují, aby v provozu vždy byli nějakí zaměstnanci.



Tyto směny jsou ve většině případů plánovány podle předpokládaného provozu, doplněné například o pohotovost na telefonu. Jelikož však provoz na letišti není často pravidelný, ať už se jedná o špičkové hodiny a sedla během dne, tak o jednotlivé dny v týdnu, nejsou ani směny pracovníků odbavení plánovány pravidelně.

Často se tak může stát, že dochází ke střídání směn – jeden den může směna začínat od pěti od rána, další den může jít o večerní směnu, další den o celodenní dvanáctihodinovou směnu a tato série může být zakončená klidně noční směnou – podle toho, jak je dle provozu zrovna potřeba. Kromě doby začátku směny jsou různé i délky směn, nejméně jsou však tyto plánovány na čtyři hodiny a nejdéle většinou na dvanáct hodin, avšak například kvůli různým zpožděním se i tato směna může prodloužit, pokud zaměstnanec musí zůstat v práci přesčas. Víkendy a svátky jsou pak v tomto nepřetržitém provozu téměř neznámým pojmem. Zaměstnanci se tak musí přizpůsobit absolutně nepravidelnému režimu, což jak mnoho vědeckých průzkumů dokázalo, má velmi negativní vliv na lidskou psychiku a celkové fungování lidského organismu.

Současně také mnoho zaměstnanců především v letním období začíná svou směnu například ve dvě nebo ve tři hodiny ráno, protože u nás v České republice je mezi čtvrtou a pátou hodinou první ranní špička, především charterových letů. Tito zaměstnanci tak musí do práce vstávat třeba v jednu hodinu ráno, což je pro lidský organismus též velmi zatěžující, protože zrovna v této době je tělo v největším útlumu a dochází k největší regeneraci organismu, které tělo a organismus potřebují pro svou správnou funkci.

Posledním zatěžujícím faktorem je práce v noci. Lidský organismus jednoduše není přizpůsobený v noci pracovat a aktivně něco vytvářet, protože lidské tělo je již z dob evoluce naprogramováno k tomu, aby v noci spalo, odpočívalo, regenerovalo se a sbíralo síly na další den. Takže i když je člověk fyzicky vzhůru, stejně u něj dochází k útlumu, což snižuje jeho výkonnost. Práce v noci je pak náročná obzvláště pro ženy. Opět kromě narušení biologických hodin lidského organismu dochází především ke zvýšení celkové únavy zaměstnanců.

Kromě zvýšení únavy způsobuje nepravidelný režim také poruchy v soustředění, poruchy spánku, bolesti hlavy a rychlejší opotřebování paměti. Může vést též ke kardiovaskulárním problémům a podle nejnovějších poznatků i ke vzniku rakoviny. Tělo člověka pracujícího v nepravidelných směnách v nepřetržitém provozu se opotřebovává několikanásobně rychleji, než tělo, které funguje v pravidelném režimu a napravení všech škod tímto způsobených může trvat až desítky let. Navíc nepravidelný režim příliš neprospívá ani zdravým stravovacím návykům – zaměstnanci často nemají příliš času na oběd, nebo mají pauzu na oběd třeba v deset odpoledne nebo až v pět večer, často se snaží hlad





zahnat něco rychlým a bohužel většinou nezdravým. Toto může vést k dalším zdravotním problémům, jako jsou střevní potíže, žaludeční vředy až například vznik cukrovky a obezity.

## **5.2. Pozitivní vlivy lidského faktoru**

Nejvýznamnějším pozitivním vlivem lidského faktoru v procesu odbavení je jeho schopnost samostatně a logicky uvažovat a reagovat na různé situace různě, podle daných okolností. Protože ať dokážeme vyvinout sebelepší stroje a naprogramovat je sebedokonalejšími programy, budou to stále jen stroje, řízené určitými algoritmy, které vycházejí z událostí, či zkušeností, které již nastaly, nebo které se předpokládají, že by mohly nastat. Avšak proces odbavení je tak nevyzpytatelný, že často dochází k situacím, které by ani ten nejlepší počítač neuměl vymyslet, natož si pak s nimi poradit. Řešení těchto situací vyžaduje například kooperaci různých složek, jako odbavení, ticketingu, vlastní letecké společnosti a na to tyto stroje nejsou ještě stále připravené.

Například pokud má cestující nějaký problém s letenkou, tak se mu při odbavení na kiosku zobrazí jen zpráva, že má kontaktovat odbavovací přepážku a dále je problém stejně přenesen na pracovníky odbavení. Další problémy mohou nastat, pokud se cestující odbaví přes internet (což je možné klidně ihned po koupi letenky, záleží, kolik zbývá času do odletu), a až poté při verifikaci platební karty dojde k nějakému problému (ochrana proti zneužívání platebních karet, avšak ne vždy se jedná jen o kradené platební karty), je cestující z letu automaticky zrušen, aniž by mu přišlo nějaké oznámení a jeho jedinou šancí je si všimnout, že mu přišly peníze zpět na účet. Stejně tak, pokud si cestující snaží přikoupit přes internet nějakou zpoplatněnou službu, jako například zavazadlo k odbavení, ale platbu nakonec neprovede, může být z letu zrušen, resp. jednoduše úplně zmizí, a to například i přes to, že už je odbavený přes internet a v ruce drží platnou palubní vstupenku.

Vlastní kapitolou je pak řešení nejrůznějších nepravidelností, ať už se jedná o zpoždění, či úplné zrušení letu. V těchto případech se pracovníci odbavení starají nejen o poskytování informací, ale i o vydávání poukázek na občerstvení, případné změny letů a v případě zrušení letu se starají i o ubytování cestujících a jejich případnou dopravu do hotelu. Některé systémy již sice umí měnit rezervace cestujících na jiné lety, ale je to jen několik málo z nich. Stejně tak se pracovníci odbavení starají o cestující například při divertovaném letu. Například pokud jsou do cílové destinace dopraveni autobusem, opět se starají o jejich transfer. Nebo zajišťují jejich ubytování a informují je o jejich novém termínu odletu, kdy se mají znovu dostavit k odbavení apod. A v neposlední řadě se starají o transferové cestující – nejen, že jim usnadňují jejich odbavení, tím že jsou pro ně



otevřeny tranzitní přepážky, ale pokud například jsou časy mezi navazujícími spoji příliš krátké (ať už to tak bylo naplánováno, nebo došlo ke zpoždění prvního letu), čekají na ně u letadla, většinou již s připravenými palubními vstupenkami a buď je alespoň správně nasměrují anebo je přímo odvedou k jejich dalšímu letu, protože člověk, který na letišti pracuje, dojde k danému cíli mnohem rychleji než cestující, který sem poprvé přiletěl.

A toto všechno je to, co sám počítač či kiosek jednoduše nemůže. Jsou to jen stroje, které se nemůžou zvednout a provést cestujícího po letišti, či ho dovést k autobusu. A i tímto je lidský faktor v procesu jistě unikátní a nenahraditelný.

## **6. Výcvik check-in agentů**

Samozřejmě tomu, aby mohl pracovník odbavení sám a v rámci možností bezchybně pracovat, předchází řada školení a pak náležitá praxe. Čím více a lépe si firma zaměstnance vyškolí, tím více se jí to poté vrátí v tom, že zaměstnanec nebude dělat zbytečné chyby a bude schopný efektivně a samostatně pracovat.

To vše pro firmu znamená však investice – čím déle se zaměstnanci školí, tím déle je firma platí, bez toho aniž by jí přinášeli nějaký užitek. Dále musí firma platit za školitele, které může zaměstnávat buď své vlastní anebo si najímat externí podle potřeby. Většinou je pravidlem, že větší firmy zaměstnávají svého vlastního školitele, který nejen že přímo provádí jednotlivá školení nebo alespoň jejich většinu, ale současně i dohlíží na to, aby měli všichni zaměstnanci všechna potřebná školení a především pak jejich aktualizace (mnoho školení má platnost pouze jeden až dva roky anebo dokud nedojde k nějaké významné změně) a také jim zasílá potřebné aktualizace ohledně provozních informací – přímo informuje zaměstnance, vytváří informační bulletiny, aktualizuje pomocníky pro odbavení jednotlivých společností apod. Školení, na které si zaměstnavatel většinou školitele pronajímá, jsou pak především všeobecná školení jako například bezpečnost práce anebo pak využívá veřejně vypisovaných školení prováděných třetí osobou, jako je například bezpečnostní školení nutné pro získání letištní ID karty, kterou zpravidla provádí školitelé ze strany provozovatele letiště.

První série školení, kterou musí každý nový zaměstnanec absolvovat, jsou bezpečnostní školení nutná pro vydání letištního ID. U nás na letišti Václava Havla v Praze je toto úvodní školení v trvání čtyř hodin a vydává se s platností na dva roky. Opakovací školení jsou pak už jen dvouhodinová.

Pokud se zaměstnanec už může pohybovat po letišti – bylo mu vydáno letištní ID – dochází většinou k seznámení se s novým pracovištěm. Nový zaměstnanec je proveden po letišti a jsou mu ukázána potřebná zázemí té které společnosti podle potřeby. Při této



příležitosti je také většinou seznámen s evakuačním plánem budovy a postupy v těchto situacích.

Dále následuje školení o bezpečnosti práce, také spojené s evakuačním plánem a hasičskými a záchranářskými postupy. Toto školení je opět v rozsahu několika hodin (na letišti Václava Havla v Praze je šestihodinové s roční platností).

Poté už následují vlastní školení společnosti. Nejprve je zaměstnanec seznámen se samotnou společností – organizační strukturou, čím se firma zabývá, historií společnosti, její vizi do budoucna apod. Poté je mu vysvětlena jeho vlastní náplň práce. Tato část je o to složitější, pokud nový zaměstnanec na letišti nikdy nepracoval, nebo na něm vůbec nikdy nebyl anebo nemá vůbec žádné povědomí, co jeho nová pozice bude obnášet (ano, i to se může stát). Před samotným školením na různé odbavovací systémy jsou zaměstnanci školeni na to, co samotné odbavení vůbec obnáší. Jaký se používá materiál k odbavování, jak se obsluhuje odbavovací přepážka, jak se odbavují zvláštní kategorie cestujících, jak se odbavují nadrozměrná zavazadla, jak probíhá nástup v gatu, jak probíhá komunikace s ostatními složkami, apod.

Dále jsou zaměstnanci samozřejmě školeni na nebezpečné a zakázané předměty v zavazadlech cestujících a to nejen na to, jaké jsou tyto předměty či látky, ale také na to, jak se tyto označují, zda mohou nebo nemohou být přijaty k přepravě, případně za jakých zvláštních podmínek mohou být přijaty a také na to, jak alespoň odhadem dokázat odhadnout, zda cestující nějaký takový zakázaný předmět má u sebe a snaží se ho přepravit anebo ne (například podle zápachu zavazadla, pokud ze zavazadla něco vytéká anebo pokud se například zavazadlo samo hýbe). Součástí tohoto školení je i základní první pomoc při zasažení těmito nebezpečnými látkami a poučení o tom, které bezpečnostní složky se mají v tom kterém případě informovat.

Následujícím neméně důležitým školením je školení na pasy a víza, kdy jsou zaměstnanci školeni na to, jak se vyznat v cestovních dokladech, ať už to je základní rozpoznání údajů, jako číslo dokladu, národnost cestujícího, datum vydání a platnosti dokladu apod., ale také na to, na co se zaměřit, aby zaměstnanec poznal, zda není doklad padělaný či například odcizený a před ním nestojí někdo úplně jiný než pravý majitel dokladu. Dále jsou školeni na víza – opět, jak v nich dokázat číst, najít si platnost dokladu, na kolik vstupů víza platí apod. Samozřejmě však náplní tohoto školení není to, aby se zaměstnanec naučil, kam které národnosti potřebují jaká víza, protože to by bylo zcela nemožné a navíc se tyto vízové povinnosti často mění. K tomuto slouží zaměstnancům program zvaný TIMATIC, ve kterém si mohou najít všechny potřebné informace o vízových povinnostech a který je pravidelně aktualizován. Stačí do něj zadat jen



národnost cestujícího a jeho destinaci, případně tranzitní destinaci, pokud se jedná o tranzitní víza anebo ještě lze do vyhledávání zahrnout trvalý pobyt, pokud cestující nějaký má. Kromě toho jsou v TIMATICu zahrnuty i informace o posílání zavazadel do cílových destinací, resp. celních povinnostech cestujících (ne vždy se mohou zavazadla posílat až do cílové destinace). A dále jsou zde uvedeny informace o přepravování zvířat, avšak to si většinou každá letecká společnost hlídá a upravuje sama podle svého – například do Anglie se nesmí přepravovat psi, protože po příletu musí zůstat v půlroční karanténě, s výjimkou asistenčních a služebních psů, stejně tak se nesmí vozit malí psi do UAE, protože zde hrozí riziko, že by se při čekání na naložení či vyložení na letištní ploše nedokázali sami dostatečně chladit a mohlo by dojít k jejich přehřátí a případnému úhynu. Naneštěstí ne vždy jsou formulace v TIMATICu zcela jasné a proto pokud si pracovník odbavení není zcela jistý ať už s platnostmi pasu či s vízy, či pokud má cestující třeba různě poškozený cestovní doklad, apod., může vždy požádat o pomoc speciální pracoviště, které se zabývá pouze tímto a je školené nejen na vízovou povinnost jako takovou, ale i právě na odhalování falešných dokladů a platnost poškozených dokladů.

Dříve probíhala ještě školení na letenky a další doklady, které sloužily jako náhrada či doplněk letenky jako FIM či MCO. Dnes je však výskyt papírových letenek a i těchto dalších dokladů natolik minimální, že se tato školení již neprovádí anebo se pouze novým zaměstnancům zmíní, že něco takového existuje, ale dále se to nijak nerozvádí.

Dalším neméně důležitým školením je školení AAA (někdy označováno jako Triple „A“), v České republice podle nové legislativy označováno jako C5. Je také v rozsahu několika hodin a vydává se s platností na jeden rok. Toto školení se zabývá rekongiliací zapsaných zavazadel a jedná se o to, že nikdy nesmí letět zapsané zavazadlo bez svého majitele na palubě letadla (kromě zvláštních výjimek podléhajících zpřísněným bezpečnostním kontrolám). Toto nařízení vešlo v platnost po teroristickém útoku na let číslo 103 společnosti Pan Am směřujícího z Londýna do New Yorku v prosinci roku 1988. V tomto případě došlo k výbuchu výbušniny umístěné právě v nedoprovázeném zavazadle. Terorista tak zůstal naživu, ale na palubě letadla a následně i při dopadu na zem zahynulo 270 obětí. V současné době nikdy nesmí být naloženo zavazadlo, pokud jeho majitel není na palubě letadla. Pokud se cestující nedostaví k nástupu, jeho zavazadlo se musí najít a vždy vyložit. Pokud by odletělo zavazadlo bez cestujícího, jednalo by se o velmi hrubé porušení bezpečnostních předpisů. V dnešní době se již rekongiliace provádí na většině letišť automaticky pomocí systému BRS, který automaticky skenováním čárových kódů porovnává čísla zavazadel, která jsou fyzicky v třídiřně zavazadel s čísly, pod kterými jsou tato odbavena do odbavovacího systému. Pokud některé ze zavazadel nejde naskenovat, musí dojít k ověření toho, zda je toto



zavazadlo v pořádku k naložení – například cestující se zrušil z letu, takže zavazadlo nesmí být naloženo, nebo se může jednat o transferová zavazadla, která jsou sice v pořádku k naložení, ale ještě nebyla vložena do systému, takže se musí nejdříve ověřit s cestujícím, zda nějaká zavazadla doopravdy odbavil a až pak se mohou doobavit a naložit do letadla apod. Pokud by například došlo k nějaké chybě v systému, nebo by byly pochyby o správném naložení zavazadel, nebo by se například vykládalo zavazadlo cestujícího, který se nedostavil, a byly by pochyby, že je opravdu jeho anebo pokud by například cestou do třídiřny zavazadel došlo k utržení zavazadlové přívěšky ze zavazadla, musí se vždy dělat rekongiliace zavazadla přímo s cestujícím, kterému by dané zavazadlo mělo patřit. V případě spadlé zavazadlové přívěšky by se jednalo o jednotlivce (pokud by například na zavazadle byla ještě byla jmenovka se jménem, které by bylo na seznamu cestujících), pokud by došlo k výpadku celého systému, musel by každý cestující ukázat na své zavazadlo a potvrdit že je opravdu jeho a až po tomto odsouhlasení by se zavazadla mohla naložit. Tato rekongiliace všech zavazadel se naštěstí provádí jen velmi výjimečně, ale i na tyto případy musí být zaměstnanci proškoleni. A především tedy musí být proškoleni na to, že pokud se k odletu nedostaví některý z cestujících, vždy se musí hned podívat, zda nemá tento cestující odbavené zavazadlo a pokud ano, hned musí nadiktovat jeho číslo ramp agentovi a zavazadlo se musí hned najít a vyložit. Stejně tak by nemělo docházet k tomu, že cestující odbaví na své jméno zavazadlo jiného cestujícího. Proto jsou cestujícím při odbavení pokládány bezpečnostní otázky, z nichž hned první je, zda je odbavované zavazadlo jeho. Bohužel cestující ne vždy říkají pravdu a pracovníci odbavení se s nimi nemohou hádat a tak bohužel často dochází k tomu, že například v rámci větší skupiny si cestující mezi sebou různě překládají zavazadla, aby se například vešli do váhového limitu.

Samozřejmě po všech těchto všeobecných školení následuje školení na konkrétní odbavovací systém. Tato školení bývají v rozsahu několika dní dle náročnosti systému a kromě vlastního odbavovacího systému zahrnují různá specifika konkrétní společnosti, které se v tom daném systému odbavuje, jako různé placené služby, na co mají cestující nárok, služby prémiovým cestujícím apod.

Všechna školení, ať už všeobecná, či na odbavovací systémy, jsou zakončena písemným testem, na který má zaměstnanec tři pokusy, a ve kterých musí vždy získat určité procento bodů (většinou alespoň 80%). S výsledky testů musí být zaměstnanec vždy seznámen a musí podepsat formulář, na kterém je informován o svém úspěchu či neúspěchu. Tyto výsledkové formuláře jsou pak archivovány, aby bylo vždy dohledatelné, zda má zaměstnanec splněna všechna potřebná školení.



A jelikož se firmy snaží ušetřit i na těchto všech potřebných školeních anebo se jednoduše snaží jít s dobou, jsou i tato školení v posledních letech čím dál častěji prováděna pomocí e-learningů. Na internetových stránkách se zaměstnanec přihlásí pod svým přihlašovacím jménem a heslem, vybere si modul, který má udělat, nejprve si přečte školící materiály k tomuto tématu a nakonec napíše závěrečný test, který opět musí udělat na určitý počet procent a má na něj tři pokusy. Po úspěšném absolvování tohoto testu mu je vygenerován certifikát, který potvrzuje, že má tento modul úspěšně zvládnutý a platnost tohoto certifikátu. Všechny tyto certifikáty se uchovávají přímo na e-learningových stránkách a zaměstnanec si je může kdykoliv znovu vygenerovat anebo je také může vytisknout a odevzdat svému školiteli, který je opět založí do složek s ostatními splněnými školeními. Výhodou těchto e-learningových školení je bezesporu to, že je zaměstnanec může dělat odkudkoliv (nemusí tedy například jezdit do práce jen kvůli dvěma hodinám školení) a dále také to, že každý může pracovat svým tempem – kdo si potřebuje číst vše pomalu a dvakrát, má na to času kolik jen bude chtít, naopak rychlejší jedinci nejsou nikým zdržováni. Nevýhodou naopak je, že se v těchto testech dá mnohem snadněji podvádět tak, že spousta lidí si otevře školení a test zároveň a hledají si jen otázky z testu a o zbytek školení se vůbec nezajímají, nebo si jednoduše nechají celý test nadiktovat od někoho, kdo už jej úspěšně absolvoval.

## **7. Budoucnost check-in agentů**

Na budoucnost check-in agentů jsem se zeptala přímo jich – jestli mají obavy z automatizace, či jestli si vůbec připouští, že by je stroje mohly někdy plně nahradit. Dotazníkem, který jsem vytvořila a rozeslala, jsem také zjišťovala, co pro ně jejich zaměstnání znamená a jaké mají znalosti potřebné v oboru, tudíž jak moc jsou pro moderní způsoby odbavení konkurenceschopní. Samozřejmě dotazník byl určen pouze pro zaměstnance letiště Václava Havla v Praze, takže možná pochopitelně ve světě se tyto názory budou lišit.

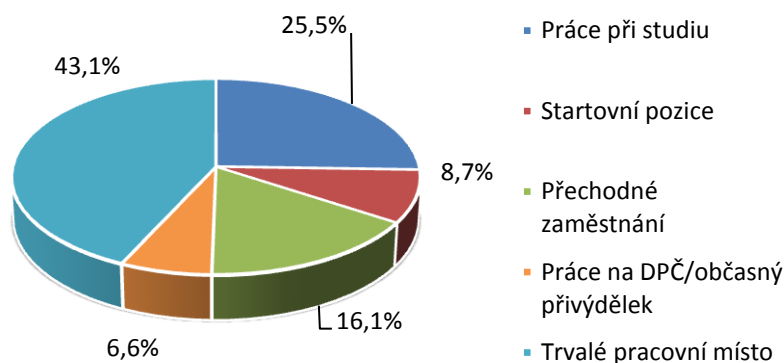
Na dotazník mi odpovědělo 137 check-in agentů, z toho 28 mužů a 109 žen, což zhruba reflektuje podíl mužů a žen pracujících v odbavení. Žen zde pracuje mnohonásobně více, protože přeci jen je to práce ve službách, péče o zákazníka a ve společnosti je stále zakořeněno, že v tomto směru se jedná spíše o ženskou práci. Na druhou stranu mužů pracujících na check-inu rok od roku přibývá. Oproti ženám mají nespornou výhodu autority, obzvláště pak v případě konfrontace s problémovými cestujícími.

Dále jsem se zajímala o věkové rozložení zaměstnanců pracujících na check-inu. Z výsledků vyplynulo, že nejvíce zaměstnanců je ve věkovém rozmezí 18 – 25 let a to celých 72%, následování jsou zaměstnanci ve věkovém rozmezí 26 – 35 let (25,5%) a



skupinu uzavírá věkové rozmezí 36 -45 let (22%). Starší 45 let nikdo dotazník nevyplnil a ani si nejsem vědomá toho, že by na pozici check-in agenta někdo takový pracoval. Pokud je zaměstnanec na letišti dlouho a vypracuje, stává se z něj po čase supervizor odbavení anebo pokud ne, mění většinou svou pozici a to buď v rámci společnosti anebo úplně. Málokdo si to totiž uvědomuje, ale tato práce je opravdu náročná a to jak psychicky, tak i fyzicky a ne každý je zvládne vykonávat po celý život jako jiná zaměstnání, ačkoliv výjimky se samozřejmě najdou.

V další otázce jsem se zajímala o to, jak check-in agenti vnímají svou práci. Zda se pro ně jedná o stálé zaměstnání, práci při studiu či například přivýdělek. Jak je vidět na grafu 13 nejvíce respondentů odpovědělo, že se pro ně jedná o trvalou pracovní pozici (43,1%), na druhém místě se umístila práce při studiu (25,5%) a na třetím místě přechodné zaměstnání (16,1%). Jako startovní pozici bere tuto práci 8,7% pracovníků odbavení a to většinou za předpokladu, že mají vystudovaný obor, protože na jiné pracovní pozice na letišti, pokud se nejedná o umývání nádobí ve VIP salonku, je v posledních letech téměř nemožné se dostat. Jako občasný přivýdělek bere tuto práci zbývajících 6,6% pracovníků, kdy se jedná většinou také o práci při studiu, ale třeba jen na DPČ a tedy jen několik málo směn do měsíce, nebo ji mají agenti jako druhé zaměstnání a to většinou pouze z toho důvodu, že je ta práce baví a mají ji rádi.



**Graf 13:** Význam práce check-in agenta pro zaměstnance

V další otázce jsem se pracovníků odbavení ptala, jak dlouho na letišti pracují. Nejčastější odpovědi byly 1 – 2 roky (33,6%) a 3 – 5 let (27,8%), což koresponduje s tím, že mnoho check-in agentů bere tuto práci jako práci při studiu. 6 – 10 let pak na této pozici setrvává 18,9% z dotázaných a déle než 10 let 15,4%. Naopak méně než rok na této pozici pracuje pouze 4,3% dotázaných, resp. pracovalo v době, kdy jsem jim dotazníky



rozdávala, což bylo těsně na začátku letní sezóny, kdy byl podíl sezónních zaměstnanců ještě minimální. V létě se pak tento podíl mnohonásobně zvětšuje.

Dále jsem se zajímala o to, kolika jazyky se check-in agenti dokážou domluvit. Mnoho cestujících mluví pouze svým mateřským jazykem a tak je komunikace někdy velmi obtížná. Naopak práce na letišti vás často naučí alespoň základy mnoha jazyků. Paradoxně zde v České republice pokud je mi známo ani jeden ze zaměstnavatelů – provozovatelů handlingových služeb – nepřispívá svým zaměstnancům na žádné jazykové kurzy. Samozřejmostí pro práci na letišti je to, aby se check-in agent domluvil anglicky. Při přijímacím pohovoru jsou tyto znalosti testovány, ale i přesto se bohužel najdou tací, kterým dělá i tato základní komunikace v angličtině problémy. Další jazyk je pak jen výhodou. U nás v České republice se nejvíce hodí umět rusky, protože stále máme velké procento linek do Ruska a tito cestující, kromě několika málo výjimek z mladších generací, také anglicky nemluví anebo spíš jednoduše mluvit nechce. Kapitolou sama pro sebe jsou pak cestující z jižní Evropy, především pak Italové a Španělé, s nimiž je komunikace někdy velmi obtížná, i pokud umí check-in agent italsky či španělsky.

Podle výsledků mého dotazníku se nejvíc agentů odbavení domluví dvěma až třemi jazyky (63,5%), což nejčastěji bývají kombinace angličtiny, němčiny, ruštiny, francouzštiny, španělštiny a italštiny. Na druhém místě 33,6% check-in agentů se domluví pouze jedním jazykem a to právě zmiňovanou angličtinou. A pouze 2,9% agentů mluví 4 – 5 jazyky. Více jazyky se nedomluví nikdo z respondentů.

Právě jazyková bariéra často činí odbavení na odbavovací přepážce pro cestující komplikovaně tím, že mají problém se s pracovníkem odbavení domluvit. Při odbavení přes internet si cestující může zvolit nejen jazyk odbavení, ale i jazyk, ve kterém si vytiskne palubní vstupenku, na které má napsány všechny potřebné informace, jako například otevírání a uzavření odletové brány, rozměrová a váhová omezení příručních zavazadel, zavazadel k odbavení apod. Navíc při odbavení přes internet má cestující opět největší možnost výběru jazyků – opět tedy záleží společnost od společnosti a na dané aplikaci, ale třeba společnost EasyJet nabízí svým cestujícím možnost odbavit se v 21 jazycích a například včetně klasické španělštiny nabízí také možnost katalánštiny. Co se kiosků týče, nabízí vždy alespoň možnost angličtiny, jazyka země ve které se nachází a jazyka letecké společnosti, protože pokud se jedná o významnějšího dopravce ne-li národního významu, očekává se výrazné množství cestujících, právě z této země, resp. hovořících jazykem této země.





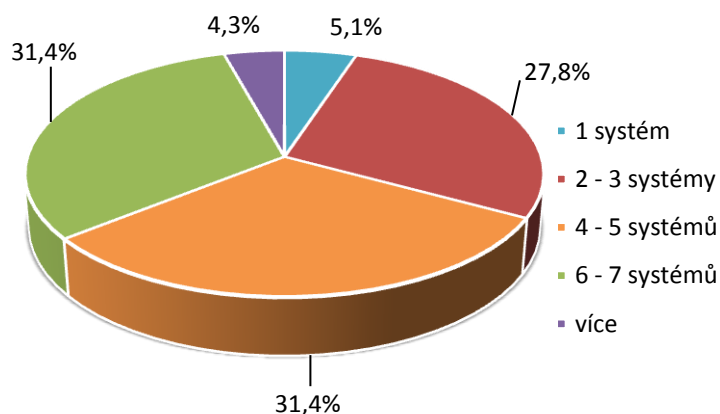
Má další otázka se pak zaměřila na to, kolik odbavovacích systémů jednotliví check-in agenti umí. To poukazuje na náročnost odbavení a to nejen pro check-in agenty, kteří se musí dané systémy naučit, tak i pro celou handlingovou společnost, která je nejprve musí agenty naučit. Musí si najmout školitele, nebo nechat vyškolit někoho, kdo bude jednotlivé systémy dále učit. Musí vyrobit manuály pro každý jednotlivý systém. A v neposlední řadě musí při plánování směn počítat s tím, že ne každý check-in agent umí každý systém a proto ne každou společnost můžou všichni odbavovat. To samozřejmě zvyšuje nároky na počet check-in agentů na jednotlivých směnách. Ti jsou většinou pro jednoduchost a přehlednost při plánování rozdělení do jednotlivých „týmů“, právě podle toho, jaké systémy mají a jaké společnosti odbavují. Zpravidla platí, že většina velkých společností má své vlastní odbavovací systémy, společnosti v aliancích se postupně snaží přejít pro zjednodušení na stejný odbavovací systém (systém ALTEA, který spolupracuje s rezervačním systémem a umožňuje tak check-in agentovi i vyhledávat letenky a rezervace cestujícího) a pak existují ještě další, většinou starší systémy, ve kterých se odbavují společnosti, které si nechtějí připlácet za žádný svůj systém a je jim v podstatě jedno, jaký odbavovací systém se k odbavení jejich společnosti na tom kterém letišti používá. Pro tento případ mají handlingové společnosti licenci na jakýsi „neutrální“ odbavovací systém, ve kterém se pak tyto společnosti odbavují.

Když jsem dělala průzkum mezi svými kolegy, tak nejvíce z nich ovládá buď 4 – 5 systémů, či 6 – 7 systémů (jak je vidět na grafu 14 shodně 31,4%). Pokud vezmeme v potaz, že každý odbavovací systém je úplně jiný, je toto pro check-in agenty velmi náročné jak na naučení, tak na osvojení si jednotlivých procesů a na zapamatování. Stejně tak čím více systémů check-in agent ovládá, tím více společností také odbavuje a tím více jednotlivých specifik, které ta která společnost má, se musí naučit. Často se pak ale také stává, že někdy může být check-in agent plánován prioritně pouze na určitý ze systémů, které ovládá a pokud pak jednou za čas musí jít odbavovat společnost, na které dlouho nebyl, je pro něj toto odbavení o to obtížnější a je také o to pravděpodobnější, že v něm udělá chybu.

Porovnání s odbavením na internetu je v tomto případě skoro bezvýznamné, protože tam se cestující odbavuje sám, podle jednoduchých instrukcí, které v jednotlivých krocích odbavení dostává. Uživatelské rozhraní si stanovuje každá společnost sama a po uzavření online odbavení jsou informace o odbavených cestujících odesílány na letiště do klasického odbavovacího systému. Přesto i s tímto odbavovacím procesem mají občas cestující problémy. Ty jsou dány buď neznalostí internetu, nebo používáním počítače všeobecně (starší lidé, lidé nepoužívající počítače) anebo technickými problémy jako jsou například přetížení sítě či nefunkčnost aplikací.

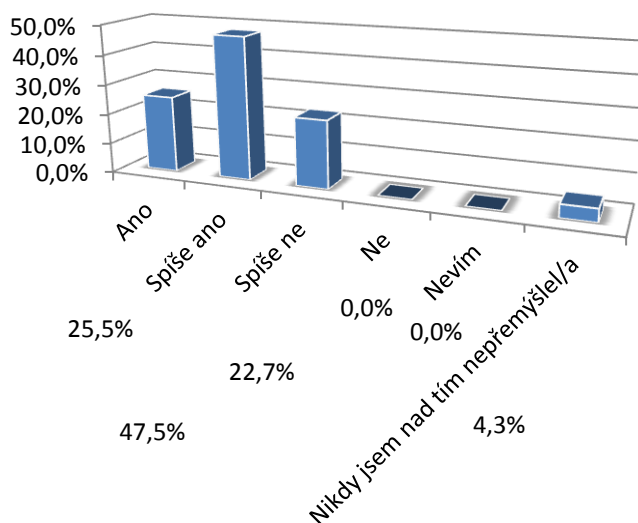


Zatímco uživatelské rozhraní pro odbavení na internetu si stanovuje každá společnost sama, odbavení na kiosku funguje přes společné rozhraní pro všechny společnosti stejně. Cestující se i v tomto případě odbavuje sám pomocí jednoduchých instrukcí a tyto informace jsou pak okamžitě přeposílány do konkrétního odbavovacího systému. Pokud by odbavení bylo plně automatizované – samoodbavení jak cestujících, tak i zavazadel a cestující by se sám naboardoval do letadla pomocí e-gatu, nemuseli by už být teoreticky zaměstnanci školeni na složité odbavovací systémy. Ale to opravdu jen hodně teoreticky, protože toto uživatelské rozhraní neumožňuje opravdu nic víc než odbavení se, případně změnu sedadla a to je v mnoha případech v procesu odbavení opravdu nedostatečné.



Graf 14: Počet odbavovacích systémů, které agenti ovládají

Dále jsem se check-in agentů ptala na názory na jejich budoucnost v oboru – zda považují svou pracovní pozici za stabilní a zda si oni sami myslí, že je může automatizace do budoucna nahradit.

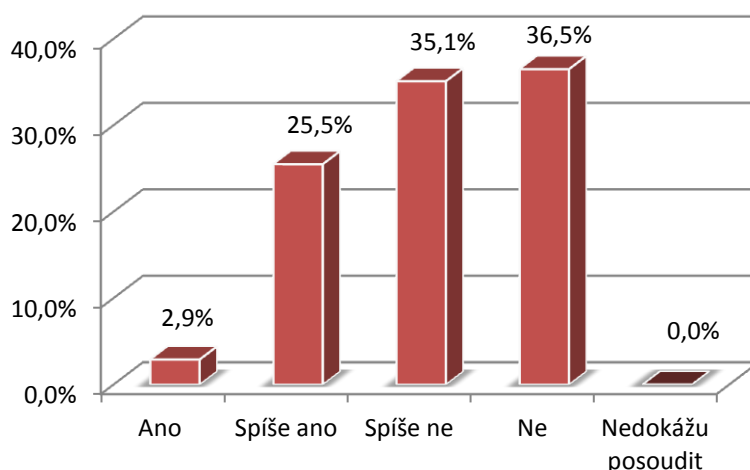


Graf 15: Názor check-in agentů na stabilitu jejich pozice



Většina check-in agentů svou pozici za stabilní považuje. „Ano“ nebo „Spíše ano“ odpovědělo celkem 73% všech dotazovaných (graf 15). Jejich domněnky vychází především z toho, že už mají určité znalosti a zkušenosti především toho rázu, které stroje nahradit nemohou, jak již bylo popisováno v kapitole o lidském faktoru v procesu odbavení a dále pak z toho, že i kdyby k automatizaci došlo, stále by zde musel být někdo, kdo by stroje ovládal, spravoval anebo alespoň pomáhal cestujícím, kteří by se nezvládali odbavit sami.

Stejně tak si sami check-in agenti jak je vidět na grafu 16 s jasnou převahou nemyslí, že by kdy automatizace mohla vytěsnit lidský prvek z odbavovacího procesu natolik, aby jejich pozice zcela zanikly.



**Graf 16:** *Názor check-in agentů na to, zda je automatizace může nahradit*

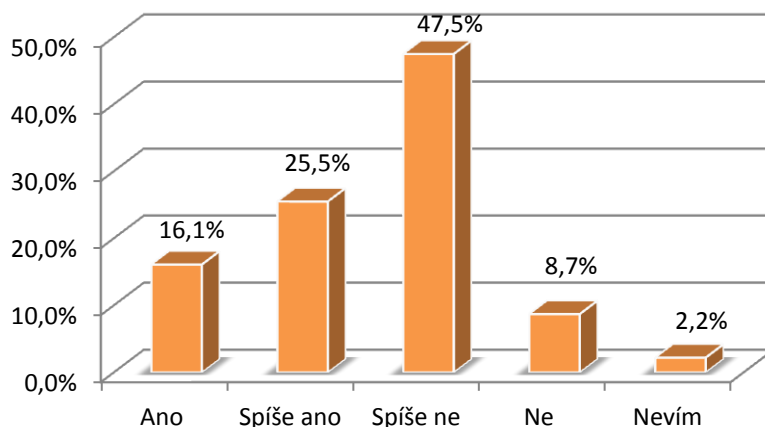
V poslední otázce pak byli check-in agenti dotazováni na samotné moderní způsoby odbavení a na to, zda jim přináší v jejich práci nějaké usnadnění. Zcela podle mého očekávání a i podle mé vlastní zkušenosti nejvíce check-in agentů odpovědělo na tuto otázku odpovědí „spíše ne“ (47,9%), jak je vidět z grafu 17.

Automatizace v odbavení přináší usnadnění především cestujícím, kterým alespoň některé jeho druhy šetří čas potřebný na odbavení. Naopak pro check-in agenty přináší někdy komplikace tím, že se většina problémů, které by se daly řešit už na check-inu přesouvá až do gatů.

Jako výhody pak check-in agenti uvádějí, že jsou občas rádi za to, že na přepážku přijde méně cestujících a to především v případech, kdy je potřeba na check-inu řešit něco závažnějšího, jako je třeba odbavení zbraní, cestujících na vozíku nebo pokud řeší nějaké problémy s letenkou. V těchto případech jsou rádi, že na řešení těchto případů mají více času, než kdyby se na check-in dostavili všichni cestující. A někdy v hodně nabitých dnech jsou za totéž rádi z důvodu toho, že si mohou aspoň na chvíli odpočinout. Druhou



nejčastější zmiňovanou výhodou pak bylo to, že si cestující sám vybírá sedadla v letadle. Cestující si může zobrazit plnou seatmapu letadla a tak vidí, že jsou případně všechna sedadla než ta prostřední obsazena a nehádá se na pak s agentem na přepážce, protože většina cestujících se běžně domnívá, že prostřední sedadla dostávají nejspíš jen tak naschvál, nebo že agenti jen tak ze zábavy rozsazují dvojice v letadle od sebe.



**Graf 17:** *Názor check-in agentů, zda jim automatizace usnadňuje jejich dosavadní práci*

## 8. Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na porovnání moderních způsobů odbavení a jejich budoucích trendů s klasickým odbavením check-in agentem na odbavovací přepážce. Zjišťovala jsem, jaké způsoby odbavení preferují samotní cestující i to, jak jsou check-in agenti oproti automatizaci konkurenceschopní.

Z výsledků, které jsem získala průzkumy a měřeními, jasně vyplynulo, že cestující se automatizaci nebrání, ale přeci jen není u nás v České republice ještě tak rozšířená jako ve světě a cestující by se klidně obešli i bez ní. Naopak odbavení na odbavovacích přepážkách se u nás ještě stále těší velké oblibě, zatímco dle nejmodernějších trendů pomalu ale jistě upadá v zapomnění. Cestující mají pak radši takové druhy odbavení, které opravdu šetří čas – odbavení pomocí mobilního telefonu nebo online, které mohou dělat prakticky kdekoliv, kdykoliv a odkudkoliv. Odbavení na kiosku je pak pro cestující nejméně oblíbená volba, protože je pro ně příliš náročné, nesrozumitelné a zdlouhavé a pokud se musí odbavovat na letišti, tak už raději využijí odbavení na přepážce. I z mého měření časů odbavení na samoodbavovacím kiosku a na odbavovací přepážce vychází vítězně odbavení na přepážce.



Oproti nejmodernějším trendům, kdy by celé odbavení mělo probíhat zcela automatizovaně, bez jakéhokoliv zásahu lidského faktoru, mají cestující v České republice přeci jen radši, když je ještě stále odbavuje spíše lidský personál než jen automaty. Avšak přesto, že většina z nich si plně automatizované odbavení nepřeje a nevěří mu, že by mohlo fungovat, většina z nich se domnívá, že již brzy přijde doma, kdy bude lidský faktor z odbavovacího procesu zcela vytěsněn.

Najímání si zaměstnanců pro odbavování letadel je oproti samoodbavení pro letecké společnosti finančně náročnější. Zaměstnance musí zdlouhavě školit na různé odbavovací systémy, oproti čemuž je samoodbavení ve výhodě, protože všechny jeho způsoby fungují přes společné přístupové rozhraní, takže by ho měl zvládnout ovládat každý. Navíc jednotlivé samoodbavovací aplikace se dají naprogramovat do nejrůznějších jazyků, takže jsou pro cestujícího lépe srozumitelné. Avšak tyto aplikace umí pouze odbavovat a neumí již řešit případné problémy. Ty ještě stále musí řešit pracovníci odbavení, protože samoodbavovací technologie fungují vždy jen podle určitého algoritmu a neumí si ještě poradit s případy, které do tohoto algoritmu nezapadají.

Co se úspory pro letecké společnosti týče, přichází v úvahu jako nejlepší řešení odbavení online nebo pomocí mobilní aplikace. Stejně tak jsou tyto druhy vítězi i pro největší úsporu času cestujících. Odbavení na přepážce sice může být zdlouhavější a nákladnější, avšak jeho přínosem je pak vyšší kvalita služeb, větší péče o cestujícího a dostatek času na řešení případných problémů. Odbavení na kiosku pak podle mého názoru nepřináší žádné výhody.

Při pohledu do budoucnosti odbavení pak vidíme, že se snaží jít cestou plné automatizace, avšak za předpokladu, že by tento proces zůstal stále ještě co nejvíce osobní. Je otázkou, jestli je to opravdu to, po čem cestující touží. Kupříkladu ve Spojených státech amerických přijímají tyto způsoby odbavení – odbavení na automatu, který vše udělá za cestujícího a ještě ho při tom pozdraví jeho jménem – velmi pozitivně. U nás v České republice jsou cestující k těmto procesům poněkud zdrženlivější. Je to dáno nespíš tím, že letecké společnosti létající do České republiky příliš těchto moderních způsobů odbavení nenabízí a ani na českých letištích kromě samoodbavovacích kiosků žádné moderní technologie nenajdeme. Navíc například charterové lety do dovolenkových destinací ani jiné odbavení než na přepážce nenabízí.

To zda v budoucnu nahradí moderní technologie zcela lidskou práci v procesu odbavení lze v tuto chvíli jen těžko odhadovat. Některé společnosti se sice již snaží úkony odbavovacího personálu nahrazovat stroji, avšak u těch zatím stále někdo stojí, aby je kontroloval či aby pomohl cestujícím, kteří si nevědí rady. Kromě toho, že by si cestující



museli v případě vymizení odbavení na odbavovací přepážce naučit zacházet s novými technologiemi a automaty, je před vývojáři podle mne mnohem větší výzva a to ta, jak zabránit tomu, aby tyto technologie nebyly bez kontroly lidmi zneužívány. Například pokud by měl být v budoucnu automaticky při vstupu na letiště cestující odbaven podle profilu ve svém mobilním telefonu, není přeci nic jednoduššího, než si vzít telefon někoho jiného. Otázka zneužitelnosti těchto technologií je tedy dle mého názoru to, čím by se mělo do budoucna zabírat nejvíce. Do té doby bude stále třeba, aby byly stroje kontrolovány lidmi a tudíž lidský prvek z odbavovacího procesu ještě stále nevyumizí.



## 9. Použité zdroje

[1] Archiv, Bc. Helena Kejmarová

[2] <http://flight-report.com/en/report-8435.html> [vid. 30.3.2015]

[3] SITA, *Self Bagdrop Technical Specifications*, 2014

[4] Shora zleva:

- <https://www.schiphol.nl/B2B/RouteDevelopment/NewsPublications1/RouteDevelopmentNews/SixNewSelfServiceBaggageDropOffUnitsNowInUse.htm> [vid. 30.3.2015]
- <http://www.flyertalk.com/forum/trip-reports/1434355-malmo-aviation-trip-report-january-2013-a.html> [vid. 30.3.2015]
- [http://www.airport-suppliers.com/supplier/ICM\\_Airport\\_Technics\\_GmbH/press\\_release/Automatic\\_Systems\\_for\\_Cargo\\_and\\_Baggage\\_Handling\\_and\\_Airline\\_Catering\\_11/](http://www.airport-suppliers.com/supplier/ICM_Airport_Technics_GmbH/press_release/Automatic_Systems_for_Cargo_and_Baggage_Handling_and_Airline_Catering_11/) [vid. 30.3.2015]
- <http://www.passengerterminaltoday.com/viewnews.php?NewsID=43560> [vid. 30.3.2015]

[5] Abdelaziz S. G., Hegazy A. A., Elabbassy A., *Study of Airport Self-service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques*, Cairo: Department of Computer Science, Elshourouk Academy, 2010. Case Study and Concept. College of Computing and Information Technology, Arab Academy for Science, Technology & Maritime Transport.

[6] <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/self-check-in-kiosky/> [vid. 2.1.2015]

[7] Shora zleva:

- <http://web100.com.ua/en/pressroom/company-news/passenger-self-check-in-system/> [vid. 30.3.2015]
- <http://www.futuretravelexperience.com/2011/12/lufthansa-presented-with-fast-travel-gold-award/> [vid. 23.3.2015]
- <http://www.airportsinternational.com/2011/12/gatwick-reaches-out/8257/2-gtw-north-010> [vid. 23.3.2015]
- [http://www.csa.cz/en/portal/info-and-services/services-csa/odbaveni\\_sub/samoodbav\\_kiosky.htm](http://www.csa.cz/en/portal/info-and-services/services-csa/odbaveni_sub/samoodbav_kiosky.htm) [vid. 23.3.2015]

[8] <http://www.airport-technology.com/features/feature1510/> [vid. 20.1.2015]



- [9] SITA, *The Airport IT Trends Survey 2013, 2014*
- [10] SITA, *The Passenger IT Trends Survey 2014, 2015*
- [11] <http://www.easyjet.com/en/mobile/mobile-boarding-passes> [vid. 2.5.2015]
- [12] <http://www.gulf-times.com/qatar/178/details/389955/qatar-airways-adds-new-function-to-mobile-app> [vid. 20.4.2015]
- [13] IATA, *2013 IATA Global Passenger Survey Highlights, 2014*
- [14] SITA, *Connecting to Passengers – Are Beacons The Breakthrough?, 2015*
- [15] SITA, *The Next Big Thing in Air Travel?, 2015*
- [16] <http://www.futuretravelexperience.com/2014/03/vueling-partners-sony-offer-first-smartwatch-boarding-pass/> [vid. 30.3.2015]
- [17] SITA, *Airportconnect Kiosk – Use Case, 2014*
- [18] SITA, *Passenger I-Check – Use Case, 2014*





## **10. Další zdroje**

- 1) <http://www.eufic.org/article/cs/artid/Shift-work-implications-for-health-and-nutrition/>  
[vid. 3.2.2015]
- 2) <http://www.sita.aero/pressroom/news-releases/airline-passengers-ready-for-wearable-tech> [vid. 6.4.2015]
- 3) <http://www.sita.aero/pressroom/news-releases/virgin-atlantic-first-in-world-to-use-wearable-technology-to-serve-passengers> [vid. 6.4.2015]
- 4) BMJ: *Human error: Models and management*, James Reason; 2000



## 11. Seznam obrázků, grafů a tabulek

<b>Obrázek 1:</b> <i>Common bag drop</i> přepážky ČSA	14
<b>Obrázek 2:</b> <i>Příklad označení drop off</i> přepážky	15
<b>Obrázek 3:</b> <i>Popis samoodbavovací přepážky na zavazadla</i>	15
<b>Obrázek 4:</b> <i>Různé designy samoodbavovacích přepážek na zavazadla</i>	16
<b>Obrázek 5:</b> <i>Ukázky samoodbavovacích kiosků</i>	17
<b>Obrázek 6:</b> <i>Mobilní palubní vstupenka – klasický 2D čárový kód je nahrazen QR kódem</i>	22
<b>Obrázek 7:</b> <i>Ukázka mobilní aplikace sloužící mj. i pro odbavení cestujícího</i>	23
<b>Obrázek 8:</b> <i>Ibeacon společnosti SITA</i>	26
<b>Obrázek 9:</b> <i>Ukázka použití Google Glass – verifikace dokladu a palubní vstupenky</i>	27
<b>Obrázek 10:</b> <i>Zobrazení aplikace společnosti Vueling pro chytré hodinky</i>	29
<b>Graf 1:</b> <i>Věkové rozdělení respondentů</i>	30
<b>Graf 2:</b> <i>Počet letů uskutečněných respondenty</i>	31
<b>Graf 3:</b> <i>Důvody cest respondentů</i>	31
<b>Graf 4:</b> <i>Preference výběru letenek cestujícími</i>	32
<b>Graf 5:</b> <i>Nejčastější způsoby odbavení využívané cestujícími</i>	33
<b>Graf 6:</b> <i>Ohodnocení způsobů odbavení dle jejich oblíbenosti</i>	33
<b>Graf 7:</b> <i>Hodnocení snahy společností o online check-in zavedením zvláštních poplatků za odbavení na letišti</i>	34
<b>Graf 8:</b> <i>Zájem cestujících o samoodbavovací terminály na zavazadla na letišti Václava Havla</i>	35
<b>Graf 9:</b> <i>Názor cestujících na nahraditelnost lidského faktoru v odbavovacím procesu</i>	36
<b>Graf 10:</b> <i>Zájem cestujících o to, aby odbavení probíhalo kompletně bez kontaktu s lidským faktorem</i>	36
<b>Graf 11:</b> <i>Názor cestujících na to, zda může být do budoucna plně nahrazen lidský prvek v odbavovacím procesu automatizací</i>	36
<b>Graf 12:</b> <i>Oblíbenost jednotlivých druhů odbavení mezi cestujícími dle průzkumu IATA</i>	37
<b>Graf 13:</b> <i>Význam práce check-in agenta pro zaměstnance</i>	54
<b>Graf 14:</b> <i>Počet odbavovacích systémů, které agenti ovládají</i>	57
<b>Graf 15:</b> <i>Názor check-in agentů na stabilitu jejich pozice</i>	57
<b>Graf 16:</b> <i>Názor check-in agentů na to, zda je automatizace může nahradit</i>	58
<b>Graf 17:</b> <i>Názor check-in agentů, zda jim automatizace usnadňuje jejich dosavadní práci</i>	59
<b>Tabulka 1:</b> <i>Výsledky rychlosti odbavení</i>	39



## **12. Seznam zkratk**

- PNL –Passenger Name List – Jmenný seznam cestujících
- FIM – Flight Interruption Manifest – Náhradní doklad místo letenky, která pozbyla platnosti z důvodu nepravidelnosti v letecké dopravě
- MCO – Miscellaneous Charges Order – Zúčtovatelný dokument sloužící pro platby v letecké dopravě (typicky například za nadváhu zavazadla)
- BRS – Baggage Reconciliation System – Automatický systém pro automatizovanou reconciliaci zavazadel
- TIMATIC – Travel Information Manual – Program pro kontrolu celních a vízových povinností