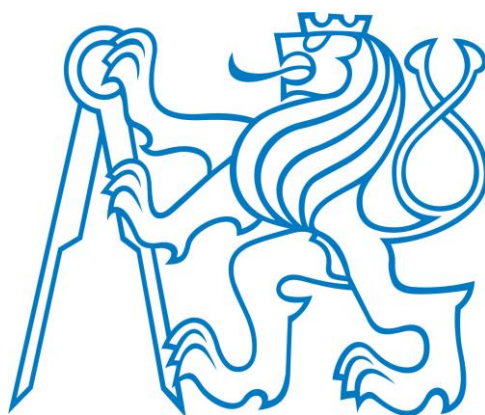


ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Inovace v procesu odbavení cestujících

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Vladimír Němec, Ph.D.

Barbora Zouzalová

2014



K621..... Ústav letecké dopravy

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

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Barbora Zouzalová

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

B 3710 – LED – Letecká doprava

Název tématu (česky): **Inovace v procesu odbavení cestujících**

Název tématu (anglicky): Innovation in Passengers Check-in Process

Zásady pro vypracování

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

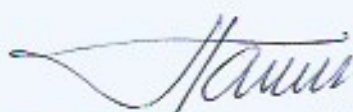
- Úvod
- Historie odbavování cestujících
- Požadavky na odbavení cestujících
- Současné řešení na Letišti Václava Havla
- Návrh možných inovací
- Vyhodnocení
- Závěr

- Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího bakalářské práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: Provozní aspekty letišť/Libor Kerner, Ludvík Kulčák, Viktor Sýkora
Zákon 49/1997 sb. o civilním letectví
Letecký předpis L14 - Letiště

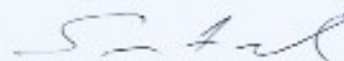
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Vladimír Němec, Ph.D.**

Datum zadání bakalářské práce: **3. června 2013**
(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání bakalářské práce: **30. listopadu 2014**
a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia



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



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.



Barbora Zouzalová
jméno a podpis studenta

V Praze dne..... 25. září 2014

Prohlášení

Já Barbora Zouzalová, studentka Fakulty dopravní ČVUT v Praze prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracovala samostatně a veškeré materiály, z nichž jsem čerpala pro svoji práci, jsou uvedeny v seznamu literatury.

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

V Praze dne 24. 11. 2014


Podpis

Poděkování

Chtěla bych především poděkovat Ing. Vladimíru Němcovi, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, poskytnutí potřebných konzultací a materiálů, které mi při mé práci velmi pomohly. Mé poděkování patří též mému velmi dobrému příteli Bc. Tomáši Volenovi za věcné připomínky a dobré rady.

ABSTRAKT

Autor práce: Barbora Zouzalová

Název bakalářské práce: Inovace v procesu odbavení cestujících

Druh práce: Bakalářská práce

Škola: České vysoké učení technické v Praze, Fakulta dopravní

Ústav: Ústav letecké dopravy

Vedoucí práce: Ing. Vladimír Němec, Ph.D.

Rok vydání: 2014

Počet stran: 60

Počet příloh: 0

Tato práce je zaměřena na proces odbavení cestujících a jejich zavazadel na letišti. První kapitola je věnována postupnému vzniku a rozvoji odbavení a také postupnému vývoji odbavovacích prostorů na Letišti Václava Havla Praha. V druhé kapitole jsou popsány jednotlivé kroky procesu obchodního a technického odbavení, jsou zde také představeny i všechny moderní technologie, které se v procesu odbavení využívají. Třetí kapitola je věnována současnému řešení odbavení na Letišti Václava Havla Praha. Ve čtvrté kapitole jsou popsána slabá místa, která se v tomto procesu vyskytují a následně jsou navržena možná řešení těchto problematických míst.

Klíčová slova: odbavení, proces, cestující, palubní vstupenka, inovace, odletová čekárna, historie, Letiště Václava Havla Praha, tekutiny, gely, aerosoly, otázky, bezpečnostní kontrola, pas, víza, terminál

ABSTRACT

Author: Barbora Zouzalová

Title: Innovation in Passengers Check-in Process

Type of publication: Bachelor thesis

School: Czech Technical University in Prague, Faculty of Transportation Sciences

Department: Department of Air Transport

Thesis director: Ing. Vladimír Němec, Ph.D.

Publication: 2014

Number of pages: 60

Number of appendices: 0

This Bachelor thesis is focused on the process of a check-in of passengers and their baggage at the airport. The first chapter deals with an origin and gradual development of a check-in and passengers services and also with a progressive development of the check-in premises at the Vaclav Havel Airport Prague. In the second chapter individual steps of the check-in process and ground handling are described. Moreover, modern tools of the check-in process are introduced, so is the technology used. The third chapter copes with the current arrangement of the check-in process at the Vaclav Havel Airport Prague. In the fourth chapter the weak parts of the current arrangement of the check-in process at the Vaclav Havel Airport Prague are analysed and subsequently a possible solution of these problems is proposed.

Key words: check – in, proces, passenger, boarding pass, innovation, gate, history, Václav Havel Airport Prague, liquids, gels, aerosols, questions, security control, passport, visa, terminal

Obsah

Seznam použitých zkratk.....	9
Úvod.....	10
1. Historie odbavování cestujících.....	12
1.1. Vznik Letiště Václava Havla.....	12
1.2. Rozvoj po válce.....	13
1.3. Terminál 1.....	15
1.4. Terminál 2.....	16
2. Platné požadavky na odbavení cestujících.....	17
2.1. Obchodní odbavení.....	17
2.1.1. Proces odbavení.....	17
2.1.2. Odbavovací systémy.....	23
2.1.3. Způsoby odbavení.....	23
2.1.4. Provozní zprávy.....	28
2.2. Technické odbavení.....	33
3. Současné řešení na Letišti Václava Havla Praha.....	36
3.1. Doprava cestujících na letiště.....	36
3.1.1. Městská hromadná doprava.....	36
3.1.2. Dálková autobusová doprava.....	37
3.1.3. Taxi služba.....	37
3.1.4. Osobní automobil.....	37
3.2. Odbavení cestujících.....	38
4. Návrh možných inovací.....	45
4.1. Tekutiny, gely a aerosoly v příručních zavazadlech.....	45
4.2. Bezpečnostní pohovory při letech do ohrožených destinací.....	47
4.3. Mobilní aplikace.....	51
Závěr.....	55
Seznam použité literatury.....	56
Seznam obrázků a tabulek.....	59

Seznam použitých zkratk

UM	Unaccompanied Minor	Nedoprovázné dítě
EU	The European Union	Evropská unie
VIP	Very Important Passenger	Velmi důležitý cestující
DPH		Daň z přidané hodnoty
DAA	Delivery At Aircraft	Označení pro zavazadla, která si může cestující vzít k letadlu
DAG	Delivery At Gate	Označení pro zavazadla, která se odbavují v GATE (např. kočárek)
FFP	Frequent Flyer Programme	Věrnostní program leteckých společností
WCHR	Wheelchair For Ramp	Cestující, kteří jsou špatně chodící
WCHS	Wheelchair Up and Down Steps	Cestující, potřebující vynést do schodů
BSCT	Baby Basket	Dětská sedačka
MEDA	Medical Case	Zdravotní postižení
SPML	Special meal	Speciální jídlo objednané cestujícím
DEPU	Deportee Passenger Unattended	Deportovaný cestující bez eskorty
DEPA	Deportee Passenger Attended	Deportovaný cestující s eskortou
CHD	Child	Dítě do 12 let
DEAF	Deaf	Neslyšící cestující
STCR	Stretcher Passenger	Cestující na nosítkách
INAD	Inadmissible Passenger	Nežádoucí cestující
MAAS	Meet And Assist	Cestující vyžadující zvláštní péči nebo asistenci
NOTOC	Notice To Captain	Zpráva podávána kapitánovi
BLND	Blind	Nevidomý cestující
ČSA	Czech Airlines	České aerolinie

Úvod

Ke své bakalářské práci jsem si zvolila téma inovace v procesu odbavení cestujících. Hlavní důvod mého výběru je můj zájem o provoz obchodního odbavení. Obchodní odbavení je jedním z klíčových procesů, které jsou na letištích provozovány. Mezi hlavní úkoly v procesu odbavení patří dodržování veškerých bezpečnostních a provozních pravidel. Neméně důležité je také zajištění veškerých odbavovacích procesů pro cestující, které jsou za potřebí. Obchodní odbavení neustále prochází změnami a inovacemi, které napomáhají k urychlení celého procesu. Urychlení je přínosem jak pro cestující, tak pro letecké dopravce, kterým napomáhá ke zvýšení efektivity jimi operovaných linek.

Na úvod své práce se zaměřím na okolnosti, za kterých proces odbavení vznikl a jak se změnil do dnešní doby. Dále se budu věnovat prvopočátkům odbavení na Letišti Václava Havla Praha, jak zde vznikaly odbavovací plochy pro cestující a jak se postupně toto letiště vyvíjelo.

Následně popíši, jaké jsou platné požadavky na odbavení cestujících, co je třeba provést a zařídit než letadlo vzlétne. Tímto bych ráda poukázala na skutečnost, že odbavení cestujících na letišti neznamena pouze vytištění palubní vstupenky, bezpečnostní kontrolu cestujících, nebo jejich nástup do letadla, ale že slovo odbavení cestujících znamená také náklad a kontrolu jejich zavazadel, jak zapsaných, tak i nezapsaných. V neposlední řadě s odbavením souvisí také veškeré technické úkony jako například odmrazování letadel, jejich vyvažování a mnoho dalšího. Zapomenout nesmíme ani na administrativní stránku odbavení, tedy vystavení či zapsání příslušné dokumentace před každým letem a její následné předání všem potřebným osobám či složkám.

Dovolím si nyní upozornit, že i přes doposud uvedené pojem slova odbavení cestujících znamená ve skutečnosti už cestu pasažéra z domova či hotelu na letiště. Proto bych se v příslušné kapitole ráda zaměřila na současné řešení i této otázky na Letišti Václava Havla Praha. Zmíním veškeré možnosti dopravy na, či z letiště a veškeré procesy, které na pražském letišti v této souvislosti probíhají.

Zároveň bych ráda uvedla problémy, se kterými se cestující denně setkávají a pokusila bych se najít vhodné řešení či inovace, které by těmto problémům mohly v budoucnosti zabránit. Jde například o bezpečnostní pohovory, které probíhají před odbavením cestujících

na linkách do Spojených států amerických či do Izraele. Častou komplikací v odbavení představují také kabinová zavazadla, pro která je předpisem stanoveno určité omezené množství tekutin, gelů a aerosolů, které mohou obsahovat. Jak ukazuje praxe, informovanost cestujících v této oblasti je nedostatečná. Zmíním také, co v procesu odbavení představuje zmeškání letu či pozdní příchod cestujícího do odletové čekárny.

1. Historie odbavování cestujících

V prvopočátcích probíhalo odbavení pouze přes standardní přepážky za pomoci zaměstnance letecké společnosti. K odbavování potřeboval cestující papírovou letenku, cestovní doklad, víza a případně další specifické doklady, vyžadované pro cestování do zvolené destinace.

Po několika desítkách let, u nás v roce 2008, přešly letecké společnosti na využití letenek elektronických. Za pomoci počítačů a odbavovacích systému je tak mnohem jednodušší cestujícího vyhledat, nejčastěji se tak děje pomocí jména a destinace. Výhoda elektronické letenky spočívá v tom, že nemůže dojít k jejímu ztracení např. cestujícím (k čemuž dříve často docházelo), protože je letenka vedena v databázovém systému. Další výhodou elektronických letenek je možnost využití služby komfortního odbavení přes internet, což cestujícímu výrazně ušetří čas strávený na letišti a sníží náklady na servisní poplatky. V případě, že cestující má i tak zájem o vytištění své letenky, stále má tuto možnost u své cestovní kanceláře, kde mu bude vytištěn doklad s údaji o jeho letu/letech.

S postupem doby vznikly i tzv. samoodbavovací kiosky, které mohou využít všichni cestující s elektronickou letenkou. Tento způsob odbavení je také mnohem rychlejší a výhodnější formou odbavení, než odbavení u standardní odbavovací přepážky.

1.1. Vznik Letiště Václava Havla

Když v roce 1936 vznikalo pražské letiště, mělo pouze jednu ústřední odbavovací halu, která byla centrem celého letištního areálu. Kromě prostoru, který byl určený pro cestující obsahovala centrální odbavovací hala také prostory pro administrativní správu letiště a řízení provozu. Budova odbavovací haly byla rozvržena na jednu střední část a dvě postranní křídla.

Střední část obsahovala vestibul, ve kterém byly umístěny tři výpravní pro odbavování cestujících, pasová kontrola, celní revize, čekárny pro cestující a jeden poštovní úřad. V jižním křídle byly umístěny kanceláře pro ředitelství letiště, sklady pro celní úřad a místnost pro meteorologický ústav. Nad jižním křídlem byla umístěna dvacetimetrová pozorovací věž sloužící řízení letového provozu na přistávací ploše a meteorologické službě. V severním křídle odbavovací haly se nacházela restaurace s letní terasou a byt

majitele restaurace. Odbavovací budova byla postavena ve funkcionalistickém stylu a její velikost činila 2280 m². Prostory určené cestujícím byly vyzdobené keramikou, sklem i mramorem, které vytvářely dojem lehkosti a elegance.

V dalších letech se letiště nadále rozšiřovalo, přistavěly se tři nové hangáry, budovy pro zaměstnance letiště, ve kterých bylo postaveno padesát nových bytů a dvanáct pokojů pro svobodné. Nechyběly ani prostory pro bezpečnostní službu, pro kterou byla postavena samostatná četnická stanice. I přesto, že stavba nebyla zcela hotová, oficiální otevření pražského letiště se uskutečnilo 5. dubna 1937.



Obr. 1 Pohled na historické letiště [2]

1.2. Rozvoj po válce

Po druhé světové válce byla zahájena stavba provizorní odbavovací haly pro zahraniční lety, která byla postavena v důsledku zvyšujícího se počtu cestujících a přepravovaného zboží. I přesto, že budova byla postavena za účelem provizoria na pět let, byla budova v polovině padesátých let rozšířena, a tak sloužila pro odbavování cestujících až do konce šedesátých let. Přízemní dřevěná stavba byla vystavěna v letech 1947 - 1948 na ploše o rozměrech 1800 m². Budova obsahovala čekárny pro cestující, odbavovací prostory, restaurace a kanceláře leteckých společností, které působily na pražském letišti. V druhé polovině roku 1948 zde byla zřízena i místnost pro příslušníky Státní bezpečnosti, která se v plánech objevila na příkaz ministerstva vnitra.

V důsledku politických změn, které se v tehdejší Československu odehrávaly byla postižena zahraniční doprava. Na ruzyňském letišti přistávalo méně zahraničních letadel, a tak

ČSA začalo ztrácet své linky do celého světa. ČSA přestalo létat do Paříže, Londýna, Říma, Amsterdamu a do dalších západních destinací. V druhé polovině padesátých let se politická atmosféra uvolnila a vztahy mezi Východem a Západem se podstatně zlepšily. Do Prahy se vrátily některé zahraniční linky. Na počátku šedesátých let 20. století se neustále navyšoval počet zahraničních cestujících, a tak bylo nutné zahájit výstavbu nového areálu, severně umístěného od dosavadního areálu letiště. Při plánování nové výstavby se původně doporučovalo rozdělit mezinárodní a vnitrostátní přepravu tím, že by se vnitrostátní lety odbavovaly ze starého letiště a mezinárodní lety ze severního letiště.

Výsledná podoba Terminálu Sever vzešla z návrhů skupiny architektů vedených významným architektem Karlem Fiskalkem.

Odbavovací hala severní části letiště byla postavena z železobetonového skeletu s užitkovou plochou 21 559 m². U hlavního vstupu od parkovišť byla společná příletová a odletová hala, která sloužila pro tuzemský i zahraniční provoz, odletové a celní haly a odletové čekárny spolu s bufetem. Dále se zde nacházely prostory pro výpravnu společnosti ČSA, banku, cestovní kancelář, první pomoc, kancelář policie a poštu. V odbavovací hale sloužil místní rozhlas a informační tabule, které informovaly cestující i zaměstnance letiště a leteckých společností.



Obr. 2 Odbavovací hala z roku 1968 [2]

Pod podlažím odbavovací plochy byly umístěny třídírny zavazadel, spolu se sklady pošty, leteckých kanceláří a prostory potřebné pro technické služby související s odbavováním letadel a cestujících. Dále se zde nacházely sanitární prostory, pokoje pro

nemocné a matky s dětmi, doplňující prostory a sprchy. Na odbavovací plochu směřovaly nástupní galerie, pomocí kterých se cestující mohli dostat ke stání letadel. Nástupní Galerie A, která se nacházela východním směrem poskytovala nástupní prostor pro zahraniční lety.

Oficiální otevření nové odbavovací budovy se uskutečnilo dne 15. června 1968. Slavnostního otevření se zúčastnil i tehdejší prezident republiky Ludvík Svoboda a předseda vlády Oldřich Černík.

1.3. Terminál 1

Druhá polovina osmdesátých let výrazně zaznamenala růst letecké dopravy, a tak bylo potřeba, aby se i ruzyňské letiště začalo rozrůstat. Protože nebylo dostatek finančních prostředků pro rozšíření letištního areálu, v roce 1988 vznikl projekt, pod názvem Prague International Air Terminal, tzv. PIAT. Projekt spočíval v pronájmu odbavovacího terminálu konsorciu zahraničních firem po dobu třiceti let, které zajistí přestavbu terminálu a tím navýšení jeho kapacity.

V roce 1994 vznikl návrh na rozdělení letiště do několika funkčních celků. Původní odbavovací budova z šedesátých let byla ponechána pouze pro přílety. V návrhu byla naplánována přístavba, sloužící pro cestovní, celní a pasové odbavování cestujících. K nástupům a výstupům z letadel byly určeny nové bloky vybíhající do prostoru letištní plochy z těla terminálu, pro které se zažil název „prsty“. Prst A je podstatně delší než Prst B a navazuje na odbavovací část, kdežto Prst B naopak vznikl přístavbou ke stávající Galerii B.

Výstavba nového terminálu vznikla položením základního kamene dne 26. června 1995. Původní terminál a jeho přístavovaná část tvoří dnešní Terminál 1. Starší budova je využívána pro přílety, jsou zde ale umístěny i kanceláře cestovních kanceláří, informace, bankomaty a další služby pro cestující. V novější odletové části je umístěno 62 odbavovacích přepážek, řada samoodbavovacích kiosků – tzv. self check-in, oddělení pro odbavování nadměrných zavazadel, přepážky leteckých a cestovních společností, informace, balení zavazadel a kavárny.

1.4. Terminál 2

Počátkem roku 2001 se ukázalo, že kapacita terminálu, která byla již výrazně navýšena je stále nedostačující. Vzhledem k blížícímu se vstupu České republiky do Evropské unie a schengenského prostoru se ukázalo, že rozvoj stávajícího terminálu je nezbytný. Rozhodlo se, že se postaví nový terminál, který bude sloužit pouze pro lety do schengenského prostoru nebo z něj.

Výstavba nového terminálu, nazývaného Terminál 2 probíhala v letech 2002 – 2005. Terminál 2 byl plně zprovozněn až v lednu roku 2006. Pod příletovou halou je umístěná třídírna zavazadel, ve které pracovníci letiště nebo leteckých společností třídí a rozdělují zavazadla ke správným letům. Odletová hala je vybavená 60 odbavovacími přepážkami, opět mnoha self check-iny, informacemi a kanceláři leteckých a cestovních společností. Stejně jako na Terminálu 1 je i zde prostor pro balení zavazadel anebo speciální přepážka pro odbavení nadměrných zavazadel. Součástí Terminálu 2 je i Prst C, obsahující 9 nástupních mostů. Přílety a odlety jsou na Terminálu 2 rozdělené do podlaží a sice tak, že odlety jsou umístěné v prvním patře a přílety jsou umístěné v přízemí.

2. Platné požadavky na odbavení cestujících

Letecká doprava je proslulá větou „letadlo vydělává jen tehdy, je-li ve vzduchu“. Z tohoto důvodu je důležité, aby procesy odbavení probíhaly co nejrychleji, nejefektivněji, ale aby zároveň dodržely určitou úroveň komfortu pro cestující. Platné požadavky na odbavení cestujících jsou přesně popsány v Letištním manuálu, který se v originále nazývá Airport Handling Manual (AHM). Ve zmíněném manuálu je možné nalézt všechny procesy a postupy, které se musí při odbavení provádět, kdo je zodpovědný za proces odbavení a jaké dokumenty se musí vyplňovat.

Odbavovací procesy se dělí na dva základní obory:

- Obchodní odbavení
- Technické odbavení

2.1. Obchodní odbavení

Do kategorie obchodního odbavení je možné zařadit vše, co souvisí s odbavením cestujících, jejich zavazadel, zboží a pošty. Do obchodního odbavení nespádají pouze samotné procesy odbavení, ale také vyúčtování poplatků, zasílání provozních zpráv, zpracování a příprava dokumentace potřebné pro let, jako například PNL - Passenger Name List, ADL - Additional and deletion list.

2.1.1 Proces odbavení

Proces odbavení se skládá z několika kroků, které jsou na sebe návazné. Vytvářejí tak plynulost odbavení a zajišťují požadovaný komfort pro cestující. Při procesu odbavení se zároveň zpracovávají údaje o počtu cestujících, jejich zavazadel, zboží a pošty. Tyto informace jsou potřebné ke správnému naložení a vyvážení letadla (LOADMESSAGE). K přípravě letadla na odlet se také zpracovávají provozní zprávy, které se předávají posádce letadla a posílají do cílových destinací.

Proces obchodního odbavení se dá také rozdělit na dvě základní části:

- 1)** Odbavení cestujících a jejich zavazadel
- 2)** Odbavení pošty a zboží

1) Odbavení cestujících a jejich zavazadel

Odbavení cestujících a jejich zavazadel probíhá v jedné ze 3. částí letiště a to v Odletové hale. Odletová hala je prostor, kde se provádí předletové odbavení cestujících. Nacházejí se zde odbavovací přepážky (pro Common Check-In, Self Check-In, Flight Check-In), odletové tabule s informacemi o odletech do daných destinací, letenková pokladna leteckých společností v případě, že cestující je povinen uhradit poplatek za překročení váhového nebo kusového limitu zavazadel, oddělení pro přijímání nadměrných zavazadel, odletová celní a pasová kontrola, stánky leteckých společností ale také bankomaty a směnárný. Součástí odletové haly je také hygienické zařízení pro cestující, případně také restaurace a odpočinkové místnosti.

a) Odbavovací přepážka (Check-in) – zde probíhá odbavení cestujících a jejich zavazadel.

Odbavovací přepážky jsou napojeny na centrální odbavovací systém pro automatizované odbavení cestujících. K vybavení pracoviště patří: tiskárna pro tisk palubních vstupenek a labelů na zavazadla, váha a ovládání pohyblivého pásu, telefony pro spojení se supervizory. Ke standardu vybavení odbavovací přepážky patří: náležitě označení, logo společnosti, číslo linky, destinaci a třídu, čas odletu. Každá odbavovací přepážka vždy musí být náležitě zásobena: piktogramem DG pro zapsaná i nezapsaná zavazadla, palubními vstupenkami, zavazadlovými přívěsky, přívěsky na kabinová zavazadla, přívěsky PRIORITY, UM, HEAVY, STAND – BY, SHO – CON, LIMITED RELEASE, vstupenkami do salónku, jmenovkami pro označení zavazadel, formuláři přihlášek FQTV, tiskopisem – Podrobné přepravní podmínky pro cestující, 4 druhy letáků pro odškodnění cestujících a platnými letovými řády.

Při procesu vlastního odbavení je cestující povinen předložit potřebné doklady k plánované cestě, jako je pas, itinerář cesty, letenka a vízum. Cestující zde předkládá své zavazadlo, které následně pracovník letecké společnosti zváží a přikládá k němu zavazadlový lístek, tzv. baggage tag. Cestujícímu je vydána palubní vstupenka s označením času nástupu do letadla a s číslem odletové čekárny, tzv. gate a menší část zavazadlového lístku. V případě, že cestující má navazující let, může se rozhodnout, zda ho pracovník odbaví až do konečné destinace tzv. through check-in nebo se spokojí s odbavením do první destinace. V případě, že požaduje být odbaven až do konečné destinace, je mu na přepážce vydána i palubní vstupenka na navazující let.



Obr. 3 Odbavovací přepážky na T2 [1]

- b) Pasová kontrola (Passport control)** - zde pracovníci cizinecké policie kontrolují správnost cestovních dokladů cestujících. U cestujících se kontroluje správnost údajů v dokladech, platnost a vízum. U odlétajících cizinců se na tomto pracovišti kontroluje, zda nepřekročili časový limit pobytu stanovený typem víza, nebo zda nepřekročili povolenou dobu k pobytu. Cestující, kteří cestují do Schengenského prostoru, nemusí absolvovat pasovou kontrolu na rozdíl od cestujících, kteří pasovou kontrolou projít musí.
- c) Bezpečnostní kontrola (Security control)** – důležitost tohoto pracoviště byla významně posílena po teroristických útocích ve Spojených státech amerických dne 11. září. 2001. Úkolem pracovníků tohoto pracoviště je zajistit bezpečnost letu tím, že zabrání vniknutí nebezpečných předmětů na palubu letadla. Pracoviště je vybaveno detekčními rámy, rentgenovými zařízeními a nově i zařízeními pro kontrolu tekutin. Pro zajištění stoprocentní bezpečnosti jsou i pracovníci letiště povinni procházet bezpečnostními rámy a předkládat své tašky k rentgenové kontrole.
- Při příchodu k bezpečnostní kontrole je cestující povinen předložit své příruční zavazadlo ke kontrole. Cestující musí ze zavazadla vyndat tekutiny a elektronické přístroje větší velikosti, jako například počítač, tablet a dát je ke kontrole zvlášť. Následně cestující musí odebrat všechny kovové předměty, které má na svém oblečení a projít rentgenovým rámem. Pracovník má právo pod dohledem cestujícího, otevřít příruční zavazadlo a zkontrolovat podezřelé předměty. Po absolvování bezpečnostní kontroly se může cestující odebrat do odletové čekárny (gate).



Obr. 4 Bezpečnostní kontrola na T2 [1]

- d) Tranzitní hala** – zde cestující vyčkávají na svůj let. Je to prostor, do kterého cestující vstoupí přes pasovou kontrolu, případně bezpečnostní kontrolu. Při vstupu do tranzitní haly cestující oficiálně opustí území daného státu. V tranzitní hale se musí nacházet transferová přepážka, která zajišťuje cestujícím doplňkové odbavení, v případě, že cestující odmítl odbavení v místě počátku své cesty, ale také v případě, že to nebylo možné. Dále se zde nachází obchody s bezcelním prodejem zboží, salonky leteckých společností, občerstvovací zařízení, hygienické zařízení, prostor pro proplacení DPH cestujícím mimo EU a směnárny. V tranzitní hale se mohou nacházet i modlitebny, kadeřnictví, dětský koutek a další doplňkové služby.
- e) Odletové čekárny (Gate) a nástup do letadla** - před nástupem do letadla se cestujícímu ještě jednou zkontroluje doklad totožnosti (cestovní pas nebo občanský průkaz) a palubní vstupenka. Při nástupu do letadla se mohou stanovit určité priority pro pořadí nástupu. Nejprve nastupují cestující, kteří potřebují speciální asistenci, například cestující imobilní, či nedoprovázené děti. Dále nastupují cestující s dětmi, cestující VIP a cestující Frequent Flyer Programu. Jako poslední nastupují ostatní cestující podle pracovníkem vyhlášených řad. V případě použití nástupního mostu nejprve nastupují cestující sedící v zadní části letadla a následně cestující do přední části kabiny. Při nastupování z budovy je postup shodný. Při nastupování z autobusu je také nutné dodržet určitý systém nastupování. Proto se mohou nechat přistavit autobusy speciálně pro VIP a C - class cestující. Při nástupu z plochy musí pracovník letecké společnosti dohlížet na bezpečnost cestujících. V odletových čekárnách jsou také cestujícím odebrány kočárky, deštníky a nadměrnější

příruční zavazadla, které se nevejdou na palubu letadla a musí tak být odbaveny do zavazadlového prostoru. Tyto předměty jsou následně označeny přívěškou DAA (Delivery At Aircraft) nebo DAG (Delivery At Gate) a do počítačového systému přiřazeny ke správnému cestujícímu.



Obr. 5 Odletová čekárna Gate C13 [1]

f) Bezpečnostní kontrola zavazadel – provádí se odděleně pro zapsaná a nezapsaná zavazadla.

- Nezapsaná zavazadla se kontrolují s cestujícím při bezpečnostní kontrole, s použitím rentgenového zařízení.
- Zapsaná zavazadla jsou zavazadla, která cestující podává při odbavení k přepravě. Jsou označena zavazadlovým lístkem a jsou zvážena. Tato zavazadla jsou následně poslána po jezdícím páse do třídírny zavazadel. V třídírně zavazadel se zavazadla kontrolují pomocí rentgenového zařízení a následně jsou skenováním čárových kódů (BAR code) tříděna na destinace a čísla linek, uvedená na zavazadlových lístcích. Čárový kód na zavazadlovém lístku slouží ke zkontrolování shody zavazadel. Shoda je založena na porovnání příslušných dat mezi odbavujícím systémem letecké společnosti a systémem TAGTRAK. Skener čárových kódů vyhledá stejné číslo v odbavovacím systému, při shodě může být zavazadlo bezpečně naloženo. V případě, že systém nemohl nalézt stejné číslo zavazadla, nesmí být naloženo do letadla.

- g) Odbavení nákladu a pošty (Cargo)** – probíhá na speciální odbavovací přepážce, kde se připravuje veškerá potřebná dokumentace sloužící ke správnému odbavení. Vystavuje se zde AirWayBill, ve kterém jsou veškeré informace o zásilce a dále dokumentace o proclení zboží.
- h) Bezpečnostní kontrola nákladu a pošty (Cargo)** – ke kontrole carga se využívají rentgenová zařízení pro přesnou identifikaci obsahu zásilky, případně se provádí fyzická kontrola zásilky.
- i) Nakládání zavazadel, pošty a nákladu do letadla** – dochází k naložení přepravovaného substrátu do letadla. Při nakládání musí být dodržovány bezpečnostní normy a provozní postupy. Zavazadla musí být naložena až po naložení zboží a pošty. Při nakládání zavazadel je nutné kontrolovat na zavazadlovém lístku číslo linky a první destinaci, aby se zabránilo chybnému naložení zavazadel. Při nakládání zavazadel do jiných destinací se musí zajistit správné umístění v zavazadlovém prostoru. Zavazadla do nejbližší destinace se nakládají do zadní části a zavazadla do první destinace se nakládají do přední části prostoru.

Vždy se nejdříve nakládají zavazadla cestujících ekonomické třídy, potom zavazadla C – class cestujících, nedoprovázených dětí a VIP cestujících. Jako poslední se nakládají zavazadla cestujícím, kteří mají krátký čas na přestup v další destinaci.

2) Odbavení pošty a nákladu

Pošta a náklad mají své postupy pro odbavení. Obchodní odbavení je složeno pouze z vystavování náležitých dokumentů k dopravě. Vystavuje se AirWayBill, ve kterém jsou veškeré informace o zásilce a dále dokumentace o proclení zboží. Náklad a pošta mohou být přepravovány na pravidelných linkách osobních letadel, ale následně je nutné uvést toto zboží v provozních zprávách, případně mohou být přepravovány ve speciálních nákladních letadlech.

2.1.2 Odbavovací systémy

Vlastní odbavení cestujících a jejich zavazadel je možné provádět několika způsoby. Cestující mohou být odbaveni manuálně, poloautomaticky, automatizovaně nebo se cestující s pomocí self check-in, online check-in, případně mobile check-in může odbavit zcela sám.

a) Manuální odbavení

Vypisování palubní vstupenky, zavazadlového lístku a vypisování potřebné dokumentace (loadsheet, jmenný seznam cestujících apod.) se provádí ručně pracovníkem letecké společnosti. Před nástupem do letadla se provádí manuální přepočítání počtu odebraných útržků palubních vstupenek. V dnešní době se tento způsob odbavení již nepoužívá, protože je časově velmi náročný.

b) Poloautomatické odbavení

Při tomto způsobu odbavení je jedna ze složek zautomatizovaná. Odbavovací agenti tak nemusí provádět všechny procedury ručně, ale mohou si pomoci určitým systémem, který jim řadu úkonů usnadní. Může to být vytištění palubní vstupenky, zavazadlového lístku, nebo automatické vypočítání loadsheetu.

c) Automatické odbavení

Všechny složky odbavovacího procesu jsou zcela zautomatizované. Složky jsou navzájem propojené jednotným systémem, který dokáže všechny potřebné procedury k odbavení provést sám. Systém zpracovává všechny informace o cestujících a jejich zavazadlech od počátku odbavení, až po nástup do letadla.

2.1.3 Způsoby odbavení

Ke stanovení odpovídajícího počtu potřebných odbavovacích přepážek slouží oddělení ŘAO (Řízení automatizovaného odbavení). Toto oddělení sleduje strukturu cestujících v počítačovém programu ROC, který eviduje veškeré počty cestujících v jednotlivých přepravních třídách. Při určování požadovaného počtu odbavovacích přepážek je nutno vycházet z minimalizace čekací doby, která by neměla přesáhnout 6 minut pro cestující business (první třídy), FFP a VIP a 15 minut pro cestující ekonomické třídy. Při odbavení

cestujících, kteří mají více zavazadel, nadměrná zavazadla, nebo při odbavení skupin by měla být otevřená speciální přepážka. Tato speciální přepážka zajistí plynulost odbavení ostatních cestujících.

a) Common check-in

Common check-in, neboli společné odbavení znamená, že se cestující může odbavit na kterékoliv otevřené a takto označené přepážce. Cestující se takto může odbavit pouze za předpokladu, že je otevřena přepážka pro cestující ekonomické třídy neboli Y - class cestující. Vždy je otevřena také jedna přepážka pro cestující bussiness třídy (první třídy), neboli C - class cestující a pro členy věrnostního programu leteckých společností, tzv. Frequent Flyer Programme. Výhodou tohoto způsobu odbavení je možnost odbavení se už 24 hodin před daným odletem.

b) Flight check-in

Flight check-in znamená, že let je odbavován pouze u předem určených přepážek. Cestující tak musí vyčkat na otevření přepážky pro jeho daný let a v danou hodinu, obvykle 2 hodiny před odletem. U tohoto typu odbavení se také musí dodržet zásada otevření zvláštní přepážky pro business (první třídy), FFP a VIP cestující. Odbavovací přepážka je vždy na světelné tabuli označená časem odletu, dopravcem a destinací. Výhodou tohoto způsobu odbavení letu je jeho rychlost, plynulost a komfort. Odbavovací agenti nemusejí ztrácet čas přepínáním se z jedné linky na jinou. Tento způsob odbavení se využívá zejména pro charterové linky.



Obr. 6 Flight check-in spol. Easy Jet [1]

c) Gate check-in

Gate check-in, neboli odbavení v gate je možné pouze pro transferové cestující a pro cestující, kteří mají svá zavazadla již odbavena.

d) Self check-in

Self check-in neboli samoodbavení. Tento způsob odbavení využívají cestující, kteří se chtějí odbavit sami bez pomoci personálu letecké společnosti. Tento způsob odbavení je výhodný především pro cestující, kteří nemají žádné zavazadlo, nebo pro cestující, kteří si chtějí sami zvolit své sedadlo. V poslední době některé společnosti tento způsob odbavení vyžadují a tak za pomoci personálu letecké společnosti pomáhají cestujícím s tímto druhem odbavení. K identifikaci přes self check-in, neboli samoodbavovací kiosky, cestující potřebuje pouze pas, občanský průkaz, číslo letenky, nebo číslo rezervace. Dále už kiosky cestujícího navádí k dalším krokům. Po výběru sedadla je z kiosku vytištěna palubní vstupenka, s níž cestující může projít přímo až do odletového prostoru.



Obr. 7 Samoodbavovací kiosky na T2 [1]

e) Mobile check-in

Mobile check-in probíhá obdobným způsobem, jako online check-in, který popíší vzápětí. Při odbavení přes mobilní telefon cestující vyplní na internetové stránce letecké společnosti požadované údaje o své osobě, rezervaci na daný let a zvolí si libovolné sedadlo. Od letecké společnosti poté obdrží na svůj mobilní telefon speciální čárový kód, který později předloží na odbavovací přepážce v případě, že má zavazadlo k odbavení, nebo přímo na pasové a bezpečnostní kontrole. Tento čárový kód cestujícím plně nahrazuje palubní vstupenku.



Obr. 8 Mobile check-in [3]

f) Online check-in

Online check-in je další ze způsobů odbavení cestujících. Cestující se přihlásí na internetové stránce letecké společnosti pomocí rezervačního čísla letenky, nebo pomocí čísla letenky. Následně si cestující může zvolit odbavení na jeho let, případně na pokračující let a sedadlo v letadle. Poté si cestující může vytisknout palubní vstupenku, se kterou se dostaví na přepážku s označením Baggage Drop-off, kde si odbaví své zavazadlo. V případě, že cestující má pouze příruční zavazadlo, dostaví se v příslušný čas do odletového východu. Tento způsob je vhodný pro cestující, kteří nechtějí čekat v dlouhých frontách zejména ve frekventovaných hodinách.




Boarding Pass

Matejka / Lukas Mr

FLIGHT	SEAT	LATEST BOARDING TIME	GATE
KL3120	20A	06:30	Check monitors

Operated via **OK616**

	FROM	TO	
07:00 10 Oct 2014	PRG Terminal 2 Prague Ruzyně	 AMS Amsterdam Schiphol Airport	08:35 10 Oct 2014

TRAVEL INFORMATION



Boarding pass information

Airport authority requires that you present your boarding pass. You can print it, receive it by SMS or collect it at the airport.



Checked baggage allowance

1 pcs



Travel documents

Please note that the passenger is responsible for the validity of passport and other travel documents for the complete journey.



Carry-on baggage allowance

Business class:
2 bags total 12 kg
Economy Flex + Plus:
1 bag 12 kg
Economy:
1 bag 8 kg



Other information

Gate subject to change. Gate closing 15 min before departure.

FREQUENT FLYER

None

CLASS OF TRAVEL

Y ECONOMY **Y**12

BOOKING REFERENCE

52XG7G

TICKET

ETKT
057235011012401

NEXT STEPS



Note

Please reserve enough time for baggage check-in, security control and boarding.



Carry-on baggage only

Proceed to gate when you have carry-on bag only and required boarding passes.



Departure

Czech Airlines wish you a nice flight!



Baggage drop closing time

Take your baggage to the Baggage Drop desk at the latest by 06:20.



Boarding

Please report at the boarding gate at the latest by 06:30.



2.1.4. Provozní zprávy

Jsou zdrojem důležitých informací pro provozní složky. Provozní zpráva musí mít vždy předepsaný formát a obsahovat následující údaje: SITA adresy příjemce, adresu odesílatele, datum a čas odeslání, třípísmennou zkratku zprávy, číslo linky s datem, text zprávy, ukončení END a podpis. Čas uváděný v provozní zprávách je vždy čas GMT.

Closeout (CLO) je zpráva o uzavření linky. Je vyhotovena po skončení odbavovacího procesu v GATE jako součást PIL. Slouží jako definitivní informace o skutečném počtu odletěných cestujících pro statistické účely. Počty cestujících jsou rozděleny podle cílových stanic a knihovacích tříd.

Passenger Transfer Message (PTM) je zpráva o transferových cestujících. Účelem této zprávy je informovat stanice na trati o cestujících a jejich zavazadlech, kteří pokračují dále po přeletu. V této zprávě je uvedeno místo transferu, počet cestujících v knihovací třídě, počet a váha zavazadel, jména, počet dětí, případně infantů a knihovací status přípojové linky.

Passenger Service Message (PSM) je zpráva o asistenci cestujícím. Díky níž se informuje personál na letištích mezipřistání, nebo na konečném bodu o cestujících, kteří potřebují speciální asistenci. PSM vyhotovuje a odesílá odletové letiště. Podklady k této zprávě se přejímají z odbavovacího systému a ze zpráv o knihování, kde jsou označeny kódem SSR (SPECIAL SERVICE REQUEST). Zpráva musí být odeslána ihned po odletu linky. Do této zprávy se udávají informace o VIP cestujících, nedoprovázených dětech (UMNR), o cestujících se zdravotní indispozicí (WCHR, WCHS, WCHS, STCR, BLND, DEAF), o cestujících vyžadujících zvláštní péči, nebo asistenci (MAAS), o nežádoucích cestujících (INAD) a o vyhoštěných cestujících (DEPU, DEPA)

Passenger Information List (PIL) je jmenný seznam cestujících se všemi informacemi a poznámkami. Je tisknut pracovníkem odbavení v GATE a následně se předává posádce. Díky němu má posádka přehled o zvláštních kategoriích cestujících (VIP, FFP, UM, CHD, DEPA, DEPU atd.) a speciálních požadavcích (SPML, WCHR, BSCT atd.)

```

DK724 29OCT PRG PIL-CSA GENERAL
CODESHARE FLIGHT - KE7587 QS8724
FLIGHT INFO - 320 REG OKMEH
-FCO 44/ 31/ 1/ 1 PAX 0/ 77 PAD 0/ 0
TTL 077 PAX 0/ 77
STATUS AG ETD GATE D3
*****
SEAT/DES TR C/S NAME
*****
J CABIN TOTAL PAX 000

.....
Y CABIN TOTAL PAX 077
004A/FCO FRIED/NETA MRS
004C/FCO ROFMAN/TAL MR
MEMB
004D/FCO SHOCHER/TOMER MR
SILV
005A/FCO SEKERKA/FILIP MST
005B/FCO SEKERKA/PAVEL MR
005C/FCO SEKERKOVA/GABRIELA MRS
007A/FCO TARABORRELLI/VERONICA QS
007B/FCO TOMASSETTI/LEONARDO QS
007C/FCO HOLECKOVA/KLARA MRS
008A/FCO RUDA/MIROSLAV MR
ELIT
008C/FCO NEKVASIL/JIRI MR QS
008D/FCO TESAROVA/VERA MRS
008E/FCO ELLISS/TELEAH MS
008F/FCO PIPERIS/WAIN MR
009A/FCO ZATURA/FRANTISEK MR
009B/FCO VERDE/MADDALENA QS
009C/FCO DEROSA/MARIANO QS
009E/FCO DRASKA/DANA MRS
024A/FCO GRIMALDI/MARIO
024B/FCO FERRUCCI/RITA
025F/FCO KINDL/DAVID MR QS
026D/FCO GRECI/ROBERTO MR
PETC
027A/FCO KASALOVA/JIRINA MRS
MEMB
027B/FCO PASTORKOVA/HANA MRS
027D/FCO LABELLA/DENISE MS
PETC

*****
SKYTEAM CONNECTING FLIGHT INFORMATION SUMMARY

FLIGHT DATE SEGMENT STD GATE
AZ1623 29OCT FCO BDS 1705

PLEASE CHECK DEPARTURE SCREEN ON ARRIVAL

*****
ONCARRIAGE SUMMARY - MINIMAL CONNECTIONS FCO/STA1400L
CBN NAME SEAT C/S FLIGHT SEGMENT TIME

*****
MEAL SUMMARY

*****
UNACCOMPANIED MINORS

*****
SUPPLEMENTARY INFORMATION

```

Teletype passenger manifest (TPM) je seznam cestujících, který je zasíláný telexem. Některé státy vyžadují seznam cestujících na palubě, kteří budou na příslušném letišti vystupovat.

Seat occupied message (SOM) je zpráva o obsazených místech. Tato zpráva informuje tranzitní stanice a umožňuje jim přidělit místo pro cestující. Zpráva se vyhotovuje na více úsekových linkách pro body, kde jsou obchodní práva. Zpráva musí být odeslána ihned po odletu linky. Ve zprávě se uvádějí obsazené řady, sedačky a seznam PAD (ID cestujících, kteří mohou být vysazeni)

Seat Available (SAL) je zpráva o neobsazených místech. Zpráva je vydávána pro více - úsekové linky. Umožňuje následujícím letišťům obsadit volná místa cestujícími se statutem RQ, OPEN nebo SA. Zpráva se odesílá po uzavření linky z odletového letiště.

Loadsheet (LDS) je seznam nákladu letadla. LDS obsahuje kompletní informace o cestujících, zavazadlech, RUSH, zboží s poštou, dále informace o množství paliva, vyvážení letadla, rozmístění cestujících a nákladu. Tento seznam slouží jako podklad pro zúčtování a statistiku. Je podkladem pro zpracování LDM. LDS je zpracován krátce před odletem ve 4 vyhotoveních, a sice jedním pro kapitána, jedním pro palubní průvodčí, jedním pro KPT-PKD (kontrola přepravních tržeb – pokladna) a posledním pro letiště. Seznam LDS vyhotovuje oddělení STW (Stowing - kontrola nakládání letadel). Pokud se v letadle nachází zvláštní náklad, k LDS se vyhotovuje také NOTOC (Notification To Captain). Za zvláštní náklad letadla se považuje živé zvíře, lidské pozůstatky, zkazitelné zboží, cenná zásilka, nebezpečný náklad, lidské orgány pro transplantaci, nebo zvlášť nebezpečné předměty. V LDS se uvádí provozní verze letadla (konfigurace), počet členů, váha posádky včetně posádky mimo službu a váha potravin se zásobami.

Loadmessage (LDM) je zpráva o nákladu. Účelem je informovat letiště po trati o veškerém nákladu. Zpráva informuje o počtu cestujících, kteří jsou rozděleny na muže, ženy, děti a infanty, dále informuje o složení a počtu posádky, jejich počtu v kokpitu a v kabině, o počtu zavazadel, zboží a pošty na palubě (T = total, B = zavazadla, C = zboží, M = pošta, AVI = živé zvíře, BC = nákladový prostor pro VIP a C-class zavazadla, BT = prostor pro zavazadla transferových cestujících). Zpráva musí být odeslána ihned po odletu.

Aircraft movement message (MVT) je zpráva o pohybu letadla. Touto zprávou se mapuje start, přílet, zpoždění a návrat z letu nebo poježdění apod.. Zpráva o odletu nebo příletu musí

být odeslána okamžitě, nejdéle do 5 minut z/na letiště odletu nebo přistání letadla. Zpráva o zpoždění musí být odeslána co nejdříve od doby, kdy je zpoždění známo. V této zprávě se používají následující zkratky: AA/AD – aktuální čas příletu/odletu, DL – zpoždění, EA/ED – předpokládaný přílet/odlet, FR – nucený návrat, NI – další informace, PX – cestující, RR – navrtat na stojánku, SI – dodatečná informace, ARV/DEP – přílet/odlet a ETA/ETD – předpokládaný čas příletu/odletu.

Vzor klasické zprávy „Odlet letadla“

- 1) Adresy příjemců
- 2) Adresa odesílatele
- 3) MVT
- 4) OK1234/12.OKXGA.PRG AD1300/1310
- 5) EA1530 DXB
- 6) PX145
- 7) END MVT

Vysvětlení zprávy:

- 1) SITA teletextové adresy
- 2) SITA teletextové adresy
- 3) Zkratka zprávy.
- 4) Číslo linky, pořadový den v měsíci, imatrikulace letadla a stanice odletu. AD představuje (Actual Departure), aktuální odlet (čas vyjetí ze stojánky/čas startu).
- 5) EA (estimated arrival) značí předpokládaný přílet do příslušné destinace.
- 6) PX je zkratka pro cestující a vyjadřuje počet cestujících na daném letu.
- 7) Zakončení MVT zprávy

Aircraft Diversion Message (DIV) je zpráva o diverzi. Zasílá se na standardní příletové adresy a je doplněna o adresu diverzního letiště.

Vzor klasické zprávy o diverzi letadla:

- 1) Adresy příjemců
- 2) Adresa odesílatele
- 3) DIV
- 4) OK1234/23.OKXGA.BUD EA1130 CDG
- 5) SI LOW STATUS
- 6) END DIV

Vysvětlení zprávy:

- 1) SITA teletextové adresy
- 2) SITA teletextové adresy
- 3) Zkratka zprávy.
- 4) Číslo linky, pořadový den v měsíci, imatrikulace letadla a stanice odletu. BUD značí zkratku letiště původního přistání, EA1130 představuje předpokládaný čas přiletu na diverzní letiště, CDG je pak zkratkou diverzního letiště.
- 5) SI (supplementary information) uvádí důvod odklonu linky
- 6) Zakončení DIV zprávy

Passenger Available for Disembarkation (PAD) je zprávou o odbavených ID cestujících. Zpráva se vyhotovuje v případě, že je linka vedena jako tranzitní. Vyhotovuje se, aby příslušní pracovníci v tranzitním bodu věděli, kterým cestujícím může být dovoleno vystoupit. Tito cestující musí mít víza i pro tranzitní zemi a finanční prostředky na dobu, než budou moci pokračovat v cestě.

Baggage Transfer Message (BTM) je zpráva o transferových zavazadlech. Posílá se pouze na vyžádání letecké společnosti.

Container/Pallet distribution Message (CPM) je zpráva o kontejnerech a paletách. Tato zpráva je důležitá pro pracovníky nakládky/vykládky. Informuje je o umístění palet a kontejnerů v letadle a o hmotnosti zboží, pošty a zavazadel.

2.2 Technické odbavení

Před vzletem letadla musí být provedena dostatečná kontrolní činnost.

Celní dispečink (operační kontrola) rozhoduje o zrušení, přesměrování, zpoždění a odložení linek. Své rozhodnutí předává provoznímu dispečinku, pilotům a posádce. Provozní dispečink zajistí předání veškerých informací na ostatní složky.

Staniční dispečink (STD) je odpovědný za bezpečnost, pravidelnost a efektivnost pozemního odbavení letadel. Dále má dozor nad dodržováním harmonogramu pozemního odbavení v návaznosti všech odbavovacích složek a dodržování platných postupů při slotech. STD určuje přesné časy pohybu letadel, zpracovává konečné zprávy o jejich pohybu a vykazuje zpoždění letadel. STD také zajišťuje řešení při nepravidelnostech letu.

Supervisor denior je pracovník, který řídí, kontroluje a koordinuje provozní činnost v procesu odbavování letadel na odbavovací ploše podle harmonogramu odbavení. Odpovídá za kvalitu, úplnost a bezpečnost prováděných prací. Supervisor denior je nadřízen všem provozním složkám, které se podílejí na odbavovacím procesu na ploše.

Supervisor ramp control je pracovník technického odbavení letadel, jehož náplň práce se skládá z bezprostředního řízení a koordinace spojených s odbavením letadel na odbavovací ploše, dodržování všech organizačních norem, směrnic, nařízení, bezpečnostních předpisů, smluv a provozních postupů. Pracovník pozice supervisor ramp control má také na starosti provádění prohlídky stavu neporušenosti povrchu letadla, řízení nakládání/vykládání zavazadel. Supervisor ramp control dále rozhoduje o rozsahu úklidu letadla, koordinuje a řídí nástup cestujících do letadla, řídí a koordinuje fyzické identifikace zavazadel.

Vede také záznam aktuálního naložení letadla s definitivními údaji včetně provedených změn, které následně stvrzuje podpisem. Kontroluje údaje a předává Loadsheets (+ NTC) kapitánovi letadla. Organizuje proces vytlačování letadla, spuštění motorů a vyjíždění ze stojánky na vlastní pohon = POWER BACK. Jeho povinností je také informovat staničního o činnostech letadla a zaznamenávání průběhu odbavení na check-list.

Ramp handling services je oddělením, které koordinuje, kontroluje a řídí činnost všech složek kolem letadla. Jeho úkolem je také zajišťování Block time (pohyb ze stojánky).

Ramp control (RAC) je pracovník, který má v kompetenci řízení odbavení letadel na odbavovací ploše a koordinaci činností příslušných složek pozemního odbavení. Pracovník ramp control zodpovídá za kvalitu, úplnost a bezpečnost odbavení letadla.

Odbavení letadel (ODL) je nadřízený útvar, který je odpovědný za odbavení letadel a zajištění handlingových služeb na odbavovací ploše i nesmluvním dopravcům. Pod útvar odbavení letadel spadá činnost RAC, NAL, TEH.

Stowing (STW) je oddělení, které odpovídá za veškerý náklad, rozmisťuje rovnoměrně cestující i náklad pro správné vytížení. STW počítá váhu letadla před bloky, množství paliva na pojiždění a váhu při vzletu. Mezi průměrné váhy cestujících se započítávají následující hodnoty: muž 88kg, žena 70 kg, dítě do 12 let 35 kg a příruční zavazadlo 5 kg.

Handlingové služby jsou služby, které jsou placené. V případě letů na záchranu života se odpouští od parkovacích a startovacích poplatků.

Technický handling (TEH) je odpovědný za zajištění vytlačování letadel, obsluhu toaletních a vodovodních systémů letadel, kontrolu kvality vody a přistavování schodů a údržby mechanizačních prostředků.

Cabin services je oddělení, které zajišťuje vypouštění a napouštění vody z letadla. Zajišťuje také generální úklid letadla, který je prováděn 1x za 30 dnů.

Úklid letadel je oddělení, které zajišťuje kompletní vyčištění letadla, mytí oken kokpitu a výměnu podhlavníků na opěradlech sedadel.

Inflight service dodává na palubu noviny, časopisy a propagační materiály.

Catering zajišťuje občerstvení na palubě a dodává zboží pro palubní Free shop.

Plnění zajišťuje tankování leteckých pohonných hmot (LPH). K placení za naplněné palivo se využívají zvláštní platební karty CARNET, které jsou určeny jen pro tuto službu. ČSA uznává karty BP a plní od společnosti Esso.

Nakládání letadel je oddělení, které zodpovídá za naložení zavazadel, zboží a pošty, přičemž zabezpečuje jejich roztřídění a provede naložení podle pokynů STW do jednotlivých nákladových boxů. Zajišťuje dodržování bezpečnostních norem, provozních postupů a opatření pro přepravu nákladu na palubách letadel. Při nakládání zavazadel je nutné, aby pracovník kontroloval číslo na zavazadlech a jejich místo určení. Pro nakládání zavazadel je

nastavený následující postup: nejprve se nakládají zavazadla ekonomické třídy, následně business třída, transferoví cestující a cestující se statutem HN a SA. Při nakládání zavazadel se využívá odbavovací systém TAGTRAK BRS (Baggage reconciliation system).

Mechanik na startu je pracovník, který je zodpovědný za odstranění bloků od kol, manipulaci s vozidlem „push back” pro vyvezení ze stojánky a nakonec dává povolení pilotovi k nahození motorů v okamžiku odpojení generátorů.

Push Back (vytlačování letadla) zajišťuje couvání letadla se spuštěnými motory připraveného ke startu pomocí tahače. Pokyn k vytlačování letadla ze stojánky dává velitel letadla.

Follow me je služba sloužící posádce letadla. S pomocí této služby, zajišťované osobním automobilem s transparentem FOLLOW ME, je pilot uveden na stojánku.

Deicing (odmrazení) je sezónní služba, jejímž úkolem je ošetření povrchu letadla proti vzniku nebezpečné námrazy.

Finalizace odletových činností se provádí před odletem letadla. Supervisor Ramp Control provede prohlídku stavu letadla a zkontroluje prostor kolem letadla a plochu. Na pokyn kapitána se odpojí pozemní zdroj a zajistí se jeho odtažení – následuje odjezd nástupního mostu nebo odtažení schodů, připojení tahače a odstranění bloků kol.

3. Současné řešení na Letišti Václava Havla

Letiště Václava Havla obsahuje čtyři terminály. Terminál T1 a terminál T2 jsou součástí nové části letiště. Terminál T1, který byl dříve označován jako Sever 1 se využívá pro lety mimo Schengenský prostor, odletové čekárny T1 jsou A a B. Terminál T2 je nejnovější terminál, který byl oficiálně otevřen 1. září 2005 a plně zpřístupněný byl v lednu 2006. Dříve byl označován jako Sever 2. Slouží letům v rámci Schengenského prostoru. Odletové čekárny T2 jsou C a D. U terminálů T1 a T2 je hlavní odbavovací plocha, jejíž součástí je 27 tunelů, které cestujícím umožňují přímý nástup do letadel z odletových čekáren.

Terminál T3 General Aviation a T4 Military se nalézají ve staré části letiště, označené jako Terminál Jih. Terminál T3 General Aviation slouží charterovým a soukromým letům. Tento terminál byl dříve označován jako Jih 2. Terminál T4 Military obsluhuje pouze státní návštěvy, leteckou taxislužbu, lety všeobecného letectví, případně VIP lety.

3.1 Doprava cestujících na letiště

Odbavení cestujících začíná už dopravou cestujících na Letiště Václava Havla. K přepravě na letiště mohou cestující využít služeb městské hromadné dopravy, taxi služeb, dálkové autobusové dopravy, vlakové dopravy, speciálních autobusových přeprav nebo mohou využít svého automobilu.

3.1.1 Městská hromadná doprava

Z městské hromadné dopravy si cestující může zvolit autobusy linek číslo 119, 100, 179, nebo speciální autobus s názvem AE neboli Airport Express. Zastávky autobusů se nachází před terminálem T1 u východu D, E a F a před T2 u východu C, D a E.

Číslo autobusu	Do	Doba jízdy
100	Zličín (trasa metra B)	18 min
119	Dejvická (trasa metra A)	35 min
179	Nové Butovice (trasa metra B)	45 min
510 (noční linka)	Na Beránku	38 min
AE (Airport Express)	Hlavní nádraží (trasa metra C)	28 min

Tab. č. 1 Seznam MHD jezdící na Letiště Václava Havla

Pro linku AE platí jiný cenový tarif, než pro linky městské hromadné dopravy.

3.1.2 Dálková autobusová doprava

Cestující mohou také využít služeb společnosti STUDENT AGENCY, která je přepraví do centra Prahy svými komfortními autobusy. Směrem na ÚAN Florenc jezdí autobusy až dvacetkrát denně. V autobusech je stevard/ka, která cestujícím poskytuje servis v podobě teplých nápojů zdarma, k dispozici jsou noviny nebo časopisy, filmy a hudba. Autobusy jsou vybaveny WC a klimatizací. Cestující si může zakoupit jízdenku v příletové hale T1 nebo přímo u autobusu.

3.1.3 Taxi služba

Smluvní taxislužby, které operují z Letiště Václava Havla jezdí za ceny v souladu s příslušnou vyhláškou Magistrátu hl. m. Prahy. Smluvními taxislužbami jsou FIX TAXI a AAA Radiotaxi.

3.1.4 Osobní automobil

V případě, že cestující rozhodne dopravit se na letiště vlastním vozem, může si zajistit rezervaci krátkodobého nebo dlouhodobého parkování na internetové stránce pražského letiště, na které se také dozví ceny jednotlivého typu parkování.

a) Krátkodobé zastavení

V případě, že se jedná pouze o vyložení a naložení zavazadel, je Letiště Václava Havla Praha vybavené prostorem, který cestujícím umožní po dobu 15 minut parkování zdarma. Nachází se na T1 a T2.

b) Krátkodobé parkování

Krátkodobé parkování může cestující využít v případě, že potřebuje parkovat déle než 15 minut. Ke svému parkování může využít krytého Parkingu C nebo venkovního Parkingu D. Obě parkoviště se nacházejí jen pár minut chůze od terminálu T1 a T2.

c) Dlouhodobé parkování

V případě, že se cestující rozhodne své vozidlo zaparkovat na letišti po delší dobu, může využít služeb dlouhodobého parkování. Cestující může využít Parking D nebo Parking C. V ceně parkování Parkingu D je zahrnuta i doprava pomocí shuttle bus, který dopraví cestující k terminálu a zpět. Parking C je nejbližší umístěné parkování, které se nachází pouze 2 minuty chůze od T1 a 3 minuty chůze od T2.

3.2 Odbavení cestujících

V období od konce října do 28. března 2015 bude na Letišti Václava Havla působit 54 leteckých společností, z nich 50 jako osobní a 4 výhradně nákladní dopravci. Zimní letový řád obsahuje pravidelné linky do 85 destinací, které se nachází ve 36 zemích světa.

Zimní letový řád sezony 2014/2015 spustí sedm nových destinací. Těmito destinacemi jsou Bergen (Norwegian Air Shuttle), Brusel - letiště Charleroi (Ryanair), Göteborg (Czech Airlines), Istanbul – letiště Sabiha Gökçen (Pegasus Airlines), Las Palmas (SmartWings), Lublaň (Adria Airways) a spojení do Paříže posílí přímá linka na letiště Orly (Transavia France).

Největší počet destinací je pro nadcházející sezónu plánován do Ruska, kam směřuje 12 letů s pravidelným provozem. Dalšími oblíbenými destinacemi jsou Velká Británie, která má 11 destinací, poté následují Francie a Itálie se šesti a Španělsko s pěti destinacemi. Nejčastější destinací v počtu pravidelných leteckých spojení je Moskva, která má 51 odletů týdně. Následuje Paříž, která má 50 odletů týdně, poté Amsterdam se 45 odlety týdně, Varšava se 41 odlety týdně a Frankfurt, který má 40 odletů týdně.

Nové informace o pravidelné dopravě pro zimní letový řád 2014/2015:

- **Noví dopravci:** flydubai, Ak Bars Aero, Adria Airways, Ryanair, Transavia France, Pegasus Airlines
- **Nové destinace:** Bergen, Brusel/Charleroi, Göteborg, Istanbul/Sabiha Gökçen, Las Palmas, Lublaň, Paříž/Orly

Odletové haly Terminálu 1 a Terminálu 2 jsou vybaveny nejmodernější formou odbavení cestujících a to samoobslužnými odbavovacími kiosky. Samoodbavovací kiosky využívají cestující, kteří si chtějí zkrátit čas při odbavování nebo cestující, kteří cestují pouze s příručním zavazadlem. Pokud má cestující i zavazadlo k odbavení, může ho jednoduše odevzdat na speciálních odbavovacích přepážkách, které jsou označené názvem Baggage drop-off a nacházejí se u standardních odbavovacích přepážek. Samoodbavovací kiosky jsou k dispozici cestujícím následujících leteckých společností: Aegean Airlines, Aeroflot, Air France, Austrian Airlines, Belavia, Brussels Airlines, Czech Airlines, Delta Air Lines, Finnair, HOP!, Iberia, KLM, Lufthansa, Rossiya, SAS a Turkish Airlines. K identifikaci na samoobslužných kioscích potřebují cestující pouze číslo elektronické letenky, rezervační kód, načtení věrnostní karty leteckých společností, cestovního dokladu, jakékoliv platební karty nebo lze provést pomocí čárového kódu na již vytištěné palubní vstupence.



Obr. 11 Úvodní obrazovka Self check-in [1]

Při procesu odbavení cestujícím na pražském letišti pomáhají pracovníci leteckých společností a studenti tamější Střední odborné školy civilního letectví.

V případě, že se cestujícímu nedaří, nebo nechce využít odbavení přes samoodbavovací kiosky, existuje zde stále možnost odbavení přes standardní odbavovací přepážky. K odbavení přes standardní přepážku cestující potřebuje pouze cestovní doklad. Následně cestující obdrží palubní vstupenku a v případě, že má cestující zavazadlo, obdrží i útržek od zavazadlového lístku.



Obr. 12 Zavazadlový lístek [1]

V případě, že cestující trpí určitým zdravotním postižením, může si u agenta při odbavení požádat o asistenta, který pro cestujícího dojde s invalidním vozíkem a následně ho doveze až k odletovému východu, případně cestujícímu pomůže i s nástupem do letadla. Tato služba je cestujícím poskytována zdarma.

Cestující vyžadující speciální asistenci

Nemocní, slepí, hluší a invalidní cestující jsou cestující, kteří z důvodu svého postižení vyžadují speciální asistenci. Někteří cestující potřebují asistenci pouze během své cesty z/do gatu, někteří potřebují asistenci i během letu samotného. Individuální péče se běžně neposkytuje, ale může být vyžádána rodinným příslušníkem, nebo lékařem. Nemocné a invalidní osoby se dělí do několika skupin a jsou označeny čtyřpísmenným AIRIMP kódem. Pro všechny tyto skupiny cestujících platí, že nesmí sedět na sedadlech s označením EXIT. Mohou požádat o Passenger Service. Cestující těchto kategorií musí za zvláštních podmínek podepsat formulář MEDIF nebo FREMEC.

Formulář MEDIF

Pod zkratkou MEDIF se skrývá celý název MEDICAL INFORMATION FORM. Formulář se skládá ze dvou částí.

- 1. část** obsahuje všechny potřebné informace, které se týkají péče o PAD
- 2. část** obsahuje lékařské údaje, které jsou důvěrné

Cestovní průkaz FREMEC

Cestovní průkaz FREMEC, celým názvem FREQUENT TRAVELLER'S MEDICAL CARD. Tento průkaz vlastní cestující se zdravotním postižením, kteří cestují často. Považuje se za potvrzení o zdravotním stavu. Letecká společnost Czech Airlines doklad FREMEC nevydává, ale uznává průkazy jiných leteckých společností.

Formulář INCAD

Tento formulář slouží nepohyblivým cestujícím. INCAD je podobný formulářům MEDIF a FREMEC. Nepohyblivý cestující nastupují do letadla jako první, pokud není letadlo plně obsazeno, nebo jako poslední v případě, že je letadlo plné.

Kategorie cestujících

Cestující kategorie MEDA

Zdravotní služba letecké společnosti si může zažádat o souhlas s přepravou od lékaře cestujícího. Mezi cestující, kteří se řadí do této kategorie patří nastávající matky, alergici, diabetici, epileptici, astmatici, kardiaci a cestující potřebující kyslík nebo léky. Cestující řadící se do této kategorie musí mít vyplněný formulář MEDIF/FREMEC, ve kterém je přesně popsána choroba cestujícího s případnými komplikacemi a možnou léčbou. O cestující se na Letišti Václava Havla stará společnost MaidPro jakožto Passenger service.

Cestující kategorie WCHR

Cestující je schopen samostatného pohybu na kratší vzdálenosti. K pohybu po schodech a k sedadlu potřebuje pomoc asistenta MaidPro. Na překonání vzdálenosti po letištní ploše, nebo z jednoho gatu do druhého vyžaduje cestující kolečkové křeslo. Mezi cestující, kteří se řadí do této kategorie, patří cestující se sádrou na noze, starší cestující nebo cestující s francouzskou holí.

Cestující kategorie WCHS

Cestující není schopen pohybu po schodech, ale je schopen dojít k sedadlu na palubě.

Cestující kategorie WCHC

Cestující je zcela neschopen pohybu. Musí být vynesena na palubu a usazen na speciální sedačku. V případě, že je na palubě letadla více než 5 cestujících této kategorie, je nutné, aby byl nasazen jeden stevard navíc.

Cestující kategorie STCR

Cestující, kteří jsou po celou dobu letu upoutáni na sanitní vozítka. Cestující musí mít vždy doprovod (rodinný příslušník, nebo odborný zdravotnický personál). Doprovod cestujícího musí mít vždy samostatnou letenku, kterou hradí cestující kategorie STCR. Cestující STCR musí být vždy předem nahlášený z důvodu vyblokování potřebného počtu míst. Cestující platí jeden plný aplikovatelný tarif + 200% tarifu navíc.

Cestující kategorie DEAF

Do této kategorie cestujících se řadí neslyšící cestující. Cestující je schopen se o sebe postarat, ale neslyší provozní hlášení a informace. Cestujícímu při odletu může asistovat služba MAAS nebo přímo služba DEAF. Tato služba je cestujícím poskytována zdarma.

Cestující kategorie BLND

BLND je nevidomý cestující. Cestující je schopen se o sebe postarat, ale nevidí informační tabule a těžko se v hlučném prostředí orientuje. V případě, že cestující cestuje sám, může si zažádat o asistenci MAAS nebo BLND, který cestujícího doprovodí až do gatu. Tato služba je cestujícím také poskytována zdarma a může být vyžádána až na letišti. Pokud je cestující doprovázen slepeckým psem v pracovním postroji, je pes přepravován bez poplatku. Pes musí mít veškeré doklady o výcviku, očkovací průkaz a cestovní pas.

Cestující také může zažádat o službu Meet And Assist (MAAS) i přesto, že cestující netrpí žádným z výše uvedených zdravotních postižení. Tuto službu mohou využít i cestující, kteří mají strach z cizího jazyka, či z neznámého letiště. Služba MAAS je prováděna pracovníkem letiště, který si vyzvedne cestujícího u přepážky odbavení a následně ho doprovodí až do odletového východu a postará se o komunikaci s letištním personálem. Tato služba je poskytována za poplatek.

Na letišti je dále poskytována podobná služba, která se nazývá doprovod pro Unaccompanied

Minor (UM). Unaccompanied Minor je cestující, který je v rozmezí 5 - 11 let a cestuje bez staršího doprovodu. Tato služba je stejně jako služba MAAS poskytována pracovníkem letiště nebo letecké společností. Tato služba je také zpoplatněna.

Obr. 13 Formulář pro nedoprovázené děti společnosti Swiss Air [1]

Po absolvování procesu odbavení cestující pokračuje na pasovou nebo bezpečnostní kontrolu. Při odletech z T2 cestující pokračuje přímo na bezpečnostní kontrolu, kde pracovníci Security Control zkontrolují cestovní doklad a palubní vstupenku, poté jsou cestujícím kontrolována příruční zavazadla. V případě, že zde vše proběhne v pořádku, cestující se dostane do tranzitního prostoru, který je určený pro lety v Schengenském prostoru. V tranzitním prostoru T2 se nacházejí odletové čekárny, bezcelní obchody Duty free, kde si cestující mohou koupit alkoholické nápoje, tabákové zboží nebo parfémy. Dále se zde nachází restaurace, obchody s luxusními značkami a internetová kavárna. Při odletech z T1 musí cestující nejprve absolvovat kontrolu cestovních dokladů, víz a povolení k pobytu u přepážky pasové kontroly, která je prováděna pracovníky Policie ČR. Při absolvování kontroly se cestující dostane do tranzitního prostoru, který je určený pro odlety mimo Schengenský prostor. Tranzitní hala T1 se oproti T2 odlišuje v tom, že při průchodu do každé odletové čekárny musí cestující absolvovat bezpečnostní kontroly, které provádějí opět pracovníci Security Control. Poté cestující již jen vyčká na dobu nástupu do letadla, který standardně

probíhá třicet minut před odletem s výjimkou letů do destinace Tel Aviv, který se z bezpečnostních důvodů provádí čtyřicet minut před odletem.

Nástup do letadla probíhá pomocí nástupních mostů, nebo pomocí přistavených autobusů k čekárnám, které následně odváží cestující k letadlu na odbavovací plochu.



Obr. 14 Nástup pomocí nástupních most [5]



Obr. 15 Nástup pomocí autobusu [1]

4. Návrh možných inovací

4.1. Tekutiny, gely a aerosoly v příručních zavazadlech

V reakci na teroristické útoky, které se udály ve Spojených státech v září roku 2001, začal celý svět přijímat výrazná bezpečnostní opatření, která měla zabránit opakování podobných teroristických útoků. Letecká doprava zpřísnila mnoho postupů v odbavování cestujících a jejich zavazadel. Jedním krokem k zajištění bezpečnosti bylo omezení dovoleného množství tekutin, gelů či aerosolů v kabinových zavazadlech.



Obr. 16 Tekutiny, které je dovoleno přepravovat v kabinovém zavazadle [12]

Cestující může v kabinovém zavazadle přepravovat pouze tekutiny, gely či aerosoly, které jsou v jednotlivých balení o maximálním objemu 100 ml, přičemž musí být umístěny v průhledném, uzavíratelném plastovém sáčku, jehož maximální objem je 1 litr. Při bezpečnostní kontrole musí být sáček s tekutinami vyjmut z kabinového zavazadla a předložen k samostatné kontrole. V případě, že je nutné mít k přepravě větší než je dovolené množství tekutin, zejména dětská výživa nebo přípravky pro zdravotní péči, musí cestující předložit důkaz o původu tekutiny a dále je tekutina podrobena zvláštní detekční kontrole. Jsou-li tekutiny, gely či aerosoly zakoupeny ve vyhrazeném bezpečnostním prostoru Letiště Václava Havla Praha, je nutné, aby byly zabaleny do průhledného obalu tzv. STEBu spolu s účtenkou.

Tekutiny

- spreje
- parfémy
- voda a další nápoje
- gely (šampóny a sprchové gely)
- pěny na holení, pěnová tužidla a deodoranty
- směsi tuhých a tekutých materiálů
- pasty (zpravidla zubní)
- pleťová mléka, oleje a krémy

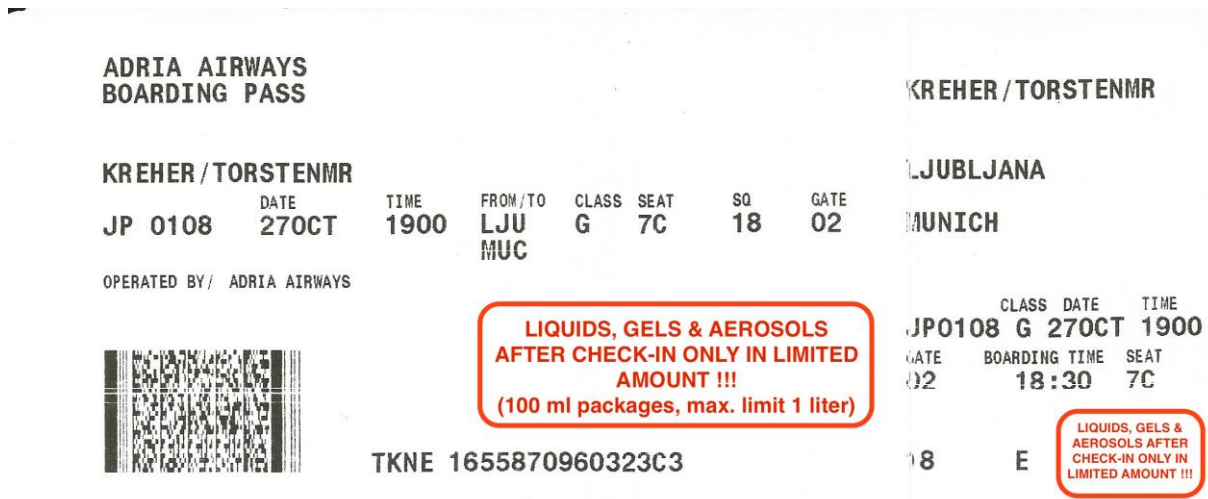
I přesto, že cestující jsou o povoleném množství tekutin, gelů či aerosolů informováni téměř na všech místech letišť, denně se stává, že zaměstnanci bezpečnostní kontroly musí nadlimitní množství tekutin, gelů či aerosolů cestujícím bezpodmínečně zabavit a zlikvidovat. Zdá se tedy, že informovanost v tomto ohledu stále není dostatečná a proto bych se tedy nad tímto problémem ráda pozastavila.

Zde jsou některé z mých návrhů, které by mohly přispět ke zlepšení situace:

- Informování cestujících letištním personálem, zejména agentem odbavení. Při odbavení by se agent cestujícího zeptal, zda nemá nějaké tekutiny v příručním zavazadle, případně by doporučil, aby tyto látky ze svého zavazadla odebral. Při loučení s cestujícím a podávání palubní vstupenky by měl agent odbavení cestujícího ještě jednou upozornit.
- Informace uvedená v rezervačním systému leteckých společností nebo cestovních kanceláří, která by cestujícího upozornila ještě před koupí letenky nebo zájezdu. Tuto informaci, bych zavedla jako samostatný krok při koupi, který by cestující musel potvrdit, aby mohl ve své koupi pokračovat.
- Umístění velké informační cedule poblíž míst, ve kterých se dají tekutiny, gely či aerosoly na letišti zakoupit. Na pražském letišti bych cedule umístila poblíž prodejního řetězce Billa, ve kterém si cestující nakupují občerstvení na své cesty. Dále poblíž lékárny nebo poblíž tabákových prodejen, ve kterých se dají také tekutiny zakoupit. Cedule by

obsahovaly informaci o povoleném množství a doporučení o zakoupení tohoto zboží až za prostorem bezpečnostní kontroly.

- Vypsání informace o maximálním povoleném množství tekutin, gelů a aerosolů v příručním zavazadle na palubní vstupence. Domnívám se, že na palubní vstupence je mnoho nevyužitého prostoru, na které by se tato informace mohla umístit.



Obr. 17 Návrh na vylepšení palubní vstupenky [1]

Myslím si, že tyto čtyři kroky by zásadně pomohly ke zlepšení informovanosti cestujících a tím předejít následným komplikacím a neshod při bezpečnostních kontrolách.

4.2. Bezpečnostní pohovory při letech do ohrožených destinací

Kromě bezpečnostních opatření týkajících se tekutin, gelů a aerosolů byly zavedeny také bezpečnostní pohovory na letech do určitých destinací. Bezpečnostní pohovory na pražském letišti jsou prováděny zejména na letech do Spojených států amerických a na letech do Izraele.

Bezpečnostní pohovory do Spojených států amerických jsou na Letišti Václava Havla Praha prováděny společností ICTS Czech s.r.o.. Pracovníci této společnosti jsou profesionálně vycvičeni tak, aby pomocí předpřipravených otázek rozpoznali cestujícího, který má v úmyslu spáchat určitý trestný čin, či teroristický útok, jako například odpálení nálože v letounu apod.. Jedním z prvních kroků, který by teoreticky mohl zabránit právě takovému činu, je omezené

množství akceptovaných tekutin, gelů či aerosol, o kterých jsem se zmiňovala v předešlém bodu. Dalším z bezpečnostních kroků jsou právě zmiňované bezpečnostní pohovory. Pohovory jsou na Letišti Václava Havla Praha prováděny v českém i anglickém jazyce. I přesto se mnozí cestující těchto bezpečnostních pohovorů obávají. Je to zejména z toho důvodu, že o těchto pohovorech předem nevědí, nebo se pouze obávají, zda na všechny otázky odpoví tak, jak se od nich očekává.

V souvislosti s tímto faktem bych se ráda zaměřila na předběžné informování cestujících o plánovaném pohovoru. Cestující by se o tomto pohovoru měli dozvědět zejména při nákupu letenky u cestovní kanceláře, nebo na internetových stránkách letecké společnosti. Spolu s touto informací bych cestujícím poskytla jednoduchou brožuru, která by cestujícím vysvětlila proč je vlastně takový pohovor nutný a na otázky z jakého oboru by se jich zaměstnanci ICTS Czech s.r.o. mohli zeptat. Samozřejmě není možné cestujícím poskytnout konkrétní otázky, protože by tento pohovor následně ztratil smysl. Nicméně nastínění možných témat by mohlo cestujícím výrazně pomoci ve snížení jejich stresu z celého procesu.

Na základě krátkého dotazníku cestujících během odbavování letu společnosti Delta Airlines jsem zpracovala 15 nejčastějších otázek, na které se příslušní zaměstnanci ptají.

Česká otázka	Anglická otázka
Jak se jmenujete?	What is your name?
Jak se máte?	How are you?
Kde pracujete?	What is your job?
Co studujete?	What are you studying?
Kde studujete?	Where are you studying?
Z jakého důvodu letíte do USA?	Why are you travelling to USA?
Na jak dlouho letíte do USA?	How long are you going to stay in the USA?
Kolik peněz máte v hotovosti?	How much money do you have in cash?
Kde budete bydlet v USA?	Where are you going to live in USA?
Bylo Vaše zavazadlo po celou dobu s Vámi?	Has your baggage been with you all the time?
Balil jste si zavazadlo sám?	Have you packed your baggage by yourself?
Dostal jste nějaké dárky od Vašich příbuzných, kamarádů nebo známých?	Did you get some presents from your relatives or friends here in the Czech Republic?
Patří Vám všechny věci ve Vašem zavazadle?	Do all the things in the baggage belong to you?
Máte nějaké elektronické přístroje?	Do you have any electrical appliances?
Kdo Vám kupoval letenku?	Who bought you the flight ticket?

Tab. č. 2 Seznam nejčastějších otázek při bezpečnostních pohovorech

V rámci brožury poskytované cestujícím bych také vytvořila možné odpovědi v anglickém jazyce, které by cestujícím pomohly v případě, že do Spojených států amerických neletí přímým letem z pražského letiště. To znamená, že si cestující zakoupil letenku s itinerářem cesty např. PRG – AMS – JFK a kdy cestující tedy začíná svou cestu v Praze, odkud pokračuje přímým letem spol. Czech Airlines do Amsterdamu. V Amsterdamu přestupuje na let společnosti Delta Air Lines, který směřuje do New Yorku. V tomto případě je více než samozřejmé, že zaměstnanci společnosti Delta Air Lines, případně zaměstnanci odbavující lety v Amsterdamu nemluví českým jazykem. Z tohoto důvodu by cestujícím mohla výše zmiňovaná brožura pomoci.

LETÍTE DO USA???



Tato jednoduchá brožura by Vám měla by měla sloužit jako pomoc při absolvování bezpečnostních pohovorů při letech do USA.

BEZPEČNOSTNÍ OTÁZKY

(otázky & ilustrační odpovědi)

- | | | |
|--|---|---|
| 1) Jak se jmenujete? | 1) What is your name? | 1) My name is.... |
| 2) Kde pracujete? | 2) Where are you working? | 2) I am working as a teacher in Prague. |
| 3) Co studujete a kde? | 3) What and where are you studying? | 3) I am studying at Czech Technical University in Prague. |
| 4) Z jakého důvodu cestujete do USA? | 4) Why do you travel to the USA? | 4) Touristic, to see New York. |
| 5) Jak dlouho tam budete? | 5) How long will you stay there? | 5) One week only |
| 6) Kde budete bydlet? | 6) Where are you going to live? | 6) In a hotel |
| 7) Bylo Vaše zavazadlo po celou dobu s Vámi? | 7) Has your baggage been with you all the time? | 7) Yes |
| 8) Balil jste si zavazadlo sám? | 8) Have you packed your baggage by yourself? | 8) Yes |
| 9) Máte nějaké elektronické přístroje? | 9) Do you have any electrical appliances? | 9) Yes, I do. I have my computer, mobile, hair drier. |
| 10) Dostal jste od někoho nějaké dárky? | 10) Have you got any presents here? | 10) I got a book from my... |

PROČ JSOU VLASTNĚ BEZPEČNOSTNÍ POHOVORY PROVÁDĚNY?

Jak už název nasvědčuje, bezpečnostní pohovory jsou prováděny v rámci Vaší bezpečnosti.

Zaměstnanci se Vás zeptají na pár otázek, které jim pomohou rozpoznat a případně eliminovat hrozící nebezpečí.

NENÍ SE VŮBEC ČEHO BÁT!

POZOR!!!!

Nezapomeňte na stanovený limit tekutin, gelů a aerosolů v kabinovém zavazadle.

Pro připomenutí:

- Maximálně 100 ml lahvičky
- Uzavíratelný obal
- Max. objem 1 litr

Obr. 18 Návrh na brožuru pro cestující

[6]

4.3 Mobilní aplikace

Jako poslední možnou inovaci jsem zvolila vytvoření mobilní aplikace pro všechny chytré telefony, tablety a další mobilní zařízení, která by sloužila pro lepší orientaci cestujících na Letišti Václava Havla Praha a zajištění včasného příchodu cestujících do odletových čekáren.



Obr. 19 Úvodní obrazovka mobilní aplikace [7]

Aplikace by fungovala na principu skenování palubní vstupenky. Při naskenování palubní vstupenky pomocí 2D čárového kódu se cestujícímu zobrazí cesta k jeho odletové čekárně a veškeré informace související s letem, jako například zpoždění. Všechny informace o letu by se získávaly z leteckého informačního portálu.

Funkce aplikace:

Při naskenování 2D čárového kódu se cestujícímu načte jeho palubní vstupenka do mobilního telefonu a na následující obrazovce se zobrazí mapa s jeho odletovým východem a informace o času nástupu do letadla. Při načtení palubní vstupenky se cestujícímu

automaticky nastaví upozornění, které začne odpočítávat zbývající čas do doby nástupu do letadla.



Obr. 20 Naskenování palubní vstupenky [8]

Obr. 21 Obrazovka po naskenování [9]

V tomto případě si cestující může bez starostí dojít do kavárny, do restaurace, na nákupy do duty free obchodů, nebo si může odpočinout v relaxační zóně, aniž by se obával zmeškání nástupu do letadla.

V době 40 minut do odletu, začne aplikace vyzvánět a upozorní cestujícího na blížící se nástup do letadla. V případě, že aplikace do 5 minut nezaznamená žádný pohyb z místa prvního upozornění, upozornění se bude opakovat. Tímto se zabrání pozdního příchodu do odletových čekáren, či případného zmeškání letu.

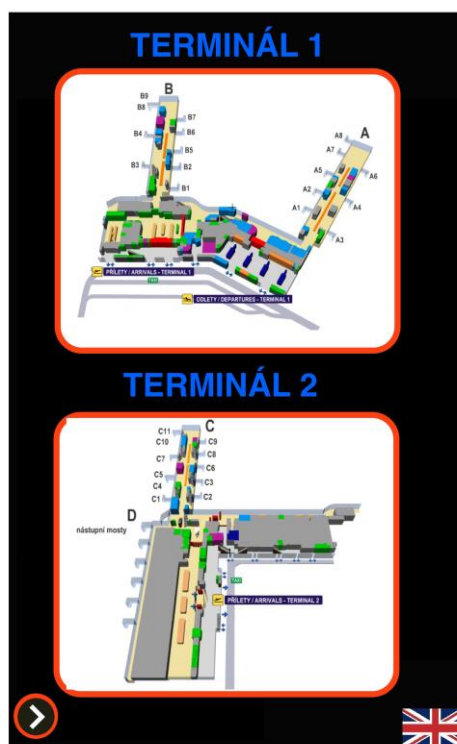
Popis menu:

IKONA DOMEČEK – při stisknutí této ikony se cestujícímu zobrazí domovská stránka, na které má cestující zobrazen jeho odletový východ a cestu k němu.

- 1) **ČASOVÁ SIGNALIZACE** – při otevření ikony časová signalizace se cestujícím objeví zbývající čas do začátku nástupu do letadla. Cestující si zde také může upozornění zrušit nebo změnit.
- 2) **SMĚNÁRNY** - při otevření ikony se cestujícímu otevře seznam veškerých směnárén, které jsou v jeho blízkosti. Kromě seznamu a měnových kurzů se cestujícímu zobrazí také mapa, na které by byly veškeré směnárny zobrazeny.
- 3) **RESTAURACE & BARY** – při otevření ikony restaurace & bary se stejně jako u ikony směnárny otevře seznam veškerých restaurací, barů či kaváren, které jsou v blízkosti cestujícího nebo jeho odletové čekárny. Kromě seznamu veškerých restaurací atd. se cestujícímu zobrazí aktuální snídaňové, obědové nebo večerní menu každé restaurace, baru či kavárny. U každé restaurace by byl také základní jídelní lístek, včetně veškerých cen.
- 4) **DUTY FREE OBCHODY** – při otevření ikony duty free obchody se cestujícímu zobrazí seznam veškerých obchodů, které se nacházejí v terminálu, ze kterého cestující cestuje.
- 5) **TOALETY** - při otevření ikony se zobrazí mapa s toaletami, které jsou v blízkosti cestujícího a jeho odletové čekárny.
- 6) **SEZNAM DESTINACÍ** – po otevření této ikony se zobrazí seznam veškerých letů, které letí v následujících dvou hodinách, spolu se seznamem odletových čekáren, ve kterých se bude let nakládat. Toto umožní cestujícím lepší přehled všech destinací



Obr. 22 Obrazovka menu [10]



Obr. 23 Mapa odletových čekáren pro T1 a T2 [11]

Aplikace bude fungovat ve dvou jazycích, v českém tak i v anglickém. Pro změnu jazyka slouží ikona umístěná v pravém dolním rohu.

Závěr

V bakalářské práci jsem psala o obchodním odbavení cestujících a jejich zavazadel. Smyslem mé práce bylo popsat jednotlivé kroky odbavení a nalézt některé inovace, které by mohly odbavení urychlit a zároveň i modernizovat.

Obchodní odbavení je jeden z hlavních a nejdůležitějších procesů, které jsou na letištích provozovány. Při zajišťování veškerých odbavovacích procesů je nutné zajistit dodržování všech bezpečnostních a provozních pravidel a to v co nejkratší době. Rychlost je na letišti velice důležitá.

Na úvod své práce jsem popsala, jak samotný proces odbavování postupně vznikal v minulosti a jak probíhá v současnosti. Zaměřila jsem se také na postupný vznik odbavovacích prostorů na Letišti Václava Havla Praha. V další kapitole jsem popsala veškeré důležité složky a kroky, které s odbavováním souvisí, a to jak s obchodním, tak i s technickým. Ve své práci jsem také popsala všechny dostupné způsoby dopravy na Letišti Václava Havla Praha a všechny procesy a postupy, které na tomto letišti probíhají. Zaměřila jsem se zejména na posloupnost veškerých procesů, a to od odbavovacích přepážek až po nástup do letadla.

V poslední kapitole jsem se pokusila nalézt možné inovace, jenž by mohly v budoucnu zabránit problémům, které v současnosti s obchodním odbavením cestujících či jejich zavazadel souvisí. Zaměřila jsem se hlavně na odbavení kabinových zavazadel, ale také na bezpečnostní pohovory, které probíhají při letech do ohrožených destinací, nebo na nástup do letadla. Hlavním faktorem, který by mohl případným komplikacím zabránit je zajištění větší informovanosti o povolených limitech přepravovaných tekutin, prováděných pohovorech nebo o informovanosti cestujících o umístění jejich odletových východů, či časů nástupu do letadla.

Myslím si, že moje práce obsahuje dostačující informace, které by mohly pomoci k pochopení problematiky odbavení. Tato práce by mohla být užita jako informační materiál pro cestující, kteří letí poprvé a obávají se velkých letišť.

Seznam použité literatury

1. KERNER, Libor, Ludvík KULČÁK a Viktor SÝKORA. *Provozní aspekty letišť*. Praha: ČVUT, 2003
2. ZÁBRANSKÁ, Ludmila. *Obchodně přepravní provoz*. 2008
3. Letiště Václava Havla Praha. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2014-11-07]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Letiště_Václava_Havla_Praha
4. *Snadná doprava z/na letiště*. Letiště Praha, a.s., 2014.
5. WITTLICH, Filip, Jiří F. POTUŽNÍK. *Letiště Praha / Prague Airport*. 1. vydání. WWA photo, 2012.
6. Bezpečnostní pravidla. [online]. Dostupné z: <http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/security-regulations.htm>
7. Self check-in kiosky. [online]. Letiště Praha, a.s., Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/self-check-in-kiosky/>
8. Předměty zakázané přepravovat v kabinových zavazadlech. [online]. Letiště Praha, a.s., Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/zasady-a-pravidla-bezpecnostniho-odbaveni/predmety-zakazane-prepravovat-v-kabinovych-zavazadlech/>
9. Papírové letenky končí. Od 1. června budou jen elektronické. In: [online]. [cit. 2008-05-22]. Dostupné z: http://cestovani.idnes.cz/papirove-letenky-konci-od-1-cervna-budou-jen-elektronicke-pew-/po-cesku.aspx?c=A080522_105118_igcechy_tom
10. JANOVSÁ, Michaela. *Obchodní odbavení leteckých společností*. Praha, 2013. Bakalářská práce. ČVUT v Praze.
11. HAŠEK, Ondřej. *Péče leteckých dopravců o zvláštní kategorie cestujících*. Praha, 2013. Bakalářská práce. ČVUT v Praze.4
12. Česká republika. Zákon č. 49/1997 Sb., o civilním letectví. In: č. 439/2006. 2006. ISSN 1211-1244.
13. Česká republika. Letecký předpis L 14: Letiště. In: *Ministerstvo dopravy ČR*. 2009. ISSN 1211-1244.
14. Interní informace Letiště Václava Havla Praha
15. Interní informace České aerolinie a.s.

Zdroje k obrázkům

[1] – Vlastní zpracování autora

[2] – <http://www.zemesveta.cz/archiv/rocnik-2007/jindrichohradecko-6-2007/585-3/sedmdesatiny-ruzynskeho-letiste-3>

[3] – Palubní vstupenka poskytnutá ke zpracování od Thomas Gabriel

[4] – Palubní vstupenka poskytnutá ke zpracování od Bc. Lukáš Matějka

[5] – Obrázek poskytnutý od Bc. Vladislav Pavlík

[6] – Obrázek letadla: PADGETT, John. Delta Air Lines. [online]. Dostupné z: <http://cdn-www.airliners.net/photo/Delta-Air-Lines/Airbus-A320-211/2535229/&sid=6cf718e05225a2b710e5786cfcbadfe8>

[7] – Vlastní zpracování; Logo Letiště Praha. [online]. Dostupné z: http://www.letectvi.cz/src/letectvi/img/news/doprava/2005/10/lp_v.jpg, Vlajka Velké Británie. [online]. Dostupné z: <http://www.freegreatimages.com/great-britain-flag/>

[8] – Vlastní zpracování; obrázek s mobilním telefonem z internetového serveru Obrázek s mobilním telefonem. [online]. Dostupné z: <http://www.iconarchive.com/show/ecommerce-business-icons-by-designcontest/qr-code-icon.html>; Vlajka Velké Británie. [online]. Dostupné z: <http://www.freegreatimages.com/great-britain-flag/>

[9] – Vlastní zpracování; Mapa GATE. [online]. Dostupné z: <http://air-letec.blog.cz/0912>; Vlajka Velké Británie. [online]. Dostupné z: <http://www.freegreatimages.com/great-britain-flag/>; Čárový kód. [online]. Dostupné z: <http://mathsci.ucd.ie/met/msc-synop-notes.html>; <http://www.iconarchive.com/show/flatwoken-icons-by-alecive/Apps-Alarm-icon.html>

[10] – Vlastní zpracování; Vlajka Velké Británie. [online]. Dostupné z: <http://www.freegreatimages.com/great-britain-flag/>; *Směnárna* [online]. Dostupné z: <http://www.iconarchive.com/show/oxygen-icons-by-oxygen-icons.org/Apps-kmymoney-icon.html> *Časová signalizace* [online]. Dostupné z: <http://www.iconarchive.com/show/oxygen-icons-by-oxygen-icons.org/Apps-clock-icon.html>; *Restaurace & bary* [online]. Dostupné z: <http://www.iconarchive.com/show/oxygen-icons-by-oxygen-icons.org/Apps-wine-icon.html>; *Duty free obchody* [online]. Dostupné z:

<http://www.iconarchive.com/show/free-shopping-icons-by-petalart/shopping-bag-icon.html>,
Toalety [online]. Dostupné z: [http://www.iconarchive.com/show/ios7-icons-by-
icons8/Household-Toilet-icon.html](http://www.iconarchive.com/show/ios7-icons-by-icons8/Household-Toilet-icon.html); *Seznam destinací* [online]. Dostupné z:
[http://www.iconarchive.com/show/oxygen-icons-by-oxygen-icons.org/Categories-
applications-internet-icon.html](http://www.iconarchive.com/show/oxygen-icons-by-oxygen-icons.org/Categories-applications-internet-icon.html);

[11] –*Mapa GATE* [online]. Dostupné z: <http://air-letec.blog.cz/0912> ; Vlajka Velké Británie.
[online]. Dostupné z: <http://www.freegreatimages.com/great-britain-flag/>;

[12] *Povolené tekutiny* [online]. Dostupné z: [http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-
services/travel-information/security-regulations.htm](http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/security-regulations.htm)

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Pohled na historické letiště.....	13
Obrázek č. 2 – Odbavovací hala z roku 1968.....	14
Obrázek č. 3 – Odbavovací přepážky na T2.....	19
Obrázek č. 4 – Bezpečnostní kontrola na T2.....	20
Obrázek č. 5 – Odletová čekárna GATE C13.....	21
Obrázek č. 6 – Flight Check – In společnosti Easy Jet.....	24
Obrázek č. 7 – Samoodbavovací kiosky na T2.....	25
Obrázek č. 8 – Mobile Check – In.....	26
Obrázek č. 9 – Online Check – In palubní vstupenka.....	27
Obrázek č. 10 – Passenger Information List (PIL).....	29
Obrázek č. 11 – Úvodní obrazovka Self Check – In.....	39
Obrázek č. 12 – Zavazadlový lístek	40
Obrázek č. 13 – Formulář pro nedoprovázené děti společnosti Swiss Air.....	43
Obrázek č. 14 – Nástup do letadla pomocí nástupních mostů.....	44
Obrázek č. 15 – Nástup cestujících pomocí autobusu.....	44
Obrázek č. 16 – Tekutiny, které je dovoleno přepravovat v kabinovém zavazadle.....	45
Obrázek č. 17 – Návrh na vylepšení palubní vstupenky.....	47
Obrázek č. 18 – Návrh na brožuru pro cestující.....	50
Obrázek č. 19 – Úvodní aplikace mobilní aplikace.....	51
Obrázek č. 20 – Naskenování palubní vstupenky.....	52
Obrázek č. 21 – Obrazovka po naskenování palubní vstupenky.....	53

Obrázek č. 22 – Obrazovka menu v mobilní aplikaci.....	54
Obrázek č. 23 – Mapa odletových čekáren pro T1 a T2.....	54

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Seznam MHD jezdící na Letiště Václava Havla.....	36
Tabulka č. 2 – Seznam nejčastějších otázek při bezpečnostních pohovorech.....	49