

Posouzení check-in agentů na letišti

Judgement of check-in agents on airport

Veronika Strymplová

Abstrakt

Dopravním letadlem cestuje mnoho lidí, a proto bezpečnost letadla, cestujících a letového personálu je velice důležitá ještě před zahájením letu. V dnešní moderní době se bezpečnostní inženýrství vypořádává s riziky na letišti pomocí činností, postupů a opatření. Inženýrství, které je zaměřené na bezpečnost, zahrnuje navíc princip předběžné opatrnosti a chrání životní prostředí[1]. Toto sdělení se zabývá civilní leteckou dopravou, a to úsekem odbavení cestujících na letišti Václava Havla, odlety do zemí schengenského prostoru. Na vybraném letišti bylo provedeno šetření celého procesu odbavení. V článku jsou uvedeny výsledky šetření zaměřeného na pracovitost check-in agentů na odbavovacích přepážkách.

Abstract

In airliner traveling many people, and therefore the safety of aircraft, passengers and flight personnel is very important before starting the flight. In these modern times, the security engineering dealing with risks at the airport with the activities, procedures and measures. Engineering that is focused on safety includes the precautionary principle and protecting the environment [1]. This article deals with civil aviation, and a section of passengers at the Vaclav Havel Airport Prague, flights to Schengen countries. At selected airports, an investigation of the process clearance. The article presents the results of investigation into diligence check-in agents, who work on check-in counters.

Klíčová slova

odbavení cestujících, check-in agent, ochrana civilního letectví

Keywords

passenger check-in, check-in agent, protection of civil aviation

Úvod

V dnešní době je cestování na velké vzdálenosti letadlem mnohem pohodlnější, komfortnější a rychlejší. Aerolinky zrychlují přesun cestujících a tím vyvolávají pocit zmenšování světa. Pro teroristy je však letiště či letadlo velmi lákavým cílem[2]. Pro hledané osoby je letecká doprava nejrychlejším způsobem jak opustit danou zemi. Bezpečnost letecké dopravy je vědní obor, který musí řídit a provádět kvalifikovaní zaměstnanci. Musí umět dokázat, že v oblasti řízení bezpečnosti umí dosáhnout požadovaného kvalitního výsledku v konkrétním prostředí a to i za určitých zdrojů, sil a prostředků. Musí prokázat (např.: ze znalostí, zkušeností, z kvalifikovaných dat), že za dodržení platných pravidel (legislativa, normy, směrnice) zvýší spolehlivost, bezpečnost. Zároveň nesmírně důležitá je pečlivá organizovatelnost, z čehož vyplývá efektivnost, tj. dosažení míry úspěšnosti [1]. Pod pojmem bezpečnost letecké dopravy se skrývá velké množství dokumentů, nařízeních, směrnic, předpisů, dohod s cílem zajistit bezpečí pro letecké společnosti a jejich zaměstnance, letištní zaměstnance a hlavně cestující. Pokud se neřídíme těmito stanovenými pravidly, nakláníme se k bezpečnostnímu selhání. Bezpečnost letecké dopravy se vztahuje na všechna letiště (vnitrostátní, mezinárodní). Odbavuje-li se cestující u check-in přepážky, check-in agent je první osoba, která se setkává

s cestujícím a kontroluje osobní doklady, které cestující předkládají. V rámci schengenského prostoru, kontrola dokladů není prováděna pasovou kontrolou a tak je nutno spoléhat na check-in agenty a bezpečnostní kontrolu, která svoji práci provede natolik pečlivě, že dokáže odhalit nežádoucího pasažéra s falešným dokladem nebo s nemorálním chováním.

1. Proces odbavení cestujících

Nejnámějším způsobem odbavení je Flight check-in. Tato přepážka je otevřena pro konkrétní let dvě hodiny před odletem letadla a uzavřena 30 min před odletem letadla. Cestující, který se dostaví k odbavovací přepážce, která je označená číslem jeho letu, časem odletu a názvem cílové stanice, předloží voucher na letenku s občanským průkazem nebo cestovním pasem. Pracovník odbavení neboli check-in agent ověří totožnost cestujícího, zkontroluje údaje se seznamem cestujících, ověří, zdali má cestující všechny nezbytné doklady pro vstup do dané země (víza, zvací list, atd..) a následně vystaví palubní vstupenku. Zapsané zavazadlo (zavazadlo určené k naložení do nákladového prostoru letadla) zvaží a označí samolepícím štítkem. Kontrolní štítek od zavazadla cestující dostane společně s palubní vstupenkou.

Existují také přepážky Common check-in, které umožňují odbavení na kteroukoliv linku určité společnosti a postup odbavení je stejný.

Další možností, časově lepší je, se nechat odbavit pomocí samoobslužné přepážky Self check-in, která slouží cestujícím, kteří mají pouze příruční zavazadlo a pokud mají i zapsané zavazadlo, mohou využít i samoobslužnou přepážku Drop-off . Přepážku Drop-off může také využít cestující, který se odbavil přes internet a na letišti odbaví jen zapsané zavazadlo.

Systém přistupování k odbavovací přepážce je takový, že kdo dřív přijde, je i dřív odbaven. Frontový režim je FIFO (First In – FirstOut) - zákazníci se řadí do fronty v tom pořadí, v jakém do fronty přišli a dle tohoto pořadí jsou i obslouženi. Doba obsluhy cestujících je různá a to např. z důvodu, že cestující má u sebe více zavazadel nebo zavazadlo má váhu nad požadovaný limit a cestující musí uhradit každé kilo navíc. Dalším důvodem může být, že k přepážce přistoupí větší skupina cestujících najednou (rodina, přátelé...) nebo cestující má specifické požadavky (výběr místa sezení v letadle, speciální jídlo a jiné).

Následující sdělení se zabývá šetřením kritického místa check-in odbavovacích přepážek, které nejsou samoobslužné a check-in agent je první osobou setkávající se v přímém kontaktu s cestujícím. Na letišti Václava Havla jsme se zaměřili na odbavení cestujících, kteří se chystají letět do zemí schengenského prostoru (terminál 2).

2. Osobní údaje cestujících

Cestuje-li pasažér leteckou dopravou, plně anonymity se nevyhne. Letecký dopravce požaduje od cestujících poskytnutí osobních údajů a to jméno, příjmení, záznam o objednavce, způsob zaplacení letenky. Před vstupem cestujícího do vyhrazeného bezpečnostního prostoru probíhá kontrola dokladů check-in agentem a následně bezpečnostní kontrolou. Pakliže se cestující odbavoval přes internet, osobní doklad cestujícího u odletů do zemí schengenského prostoru, kontroluje bezpečnostní kontrola. V jiných zemích se vyžadují u cestujících navíc údaje týkající se národnosti, bydliště, profese a jiné, které jsou zavedeny a uschovány v databázi. Digitální záznam Passenger name rekord (PNR) zaznamenává údaje o cestujícím. Spolu s údaji je proveden i záznam cesty s konkrétní leteckou společností. PNR slouží leteckým společnostem, které jsou řízeny centrálně v databázi Computerized reservation systém (CRS). Tato počítačová databáze využívá také název Global distribution systems (GDS). Ve spojených státech amerických se využívají globální distribuční systémy SBRE a

GALILEO/APOLLO. V evropských zemích je používán systém AMADEUS nebo WORLDSPAN. Provede-li cestující rezervaci letenky, současně se provede i záznam v databázi vygenerováním auditního protokolu, který následně zaznamenává všechny změny v záznamu. V záznamu se ukládají rovněž informace o čase a místě rezervace, uživatelském identifikačním čísle, údaje o zprostředkovateli, údaje o cestovní kanceláři a konkrétní osobě, která provedla v systému zápis, jméno cestujícího či subjektu, který provedl změnu rezervace. Imigrační úřady některých států vyžadují informace o cestujícím, značené jako Advance passenger information (API). Jedná se o země USA a Kanada. Letecká společnost musí tyto údaje dané zemi poskytnout, a pakliže tak neučiní, hrozí společnosti pokuta nebo zákaz vstupu do vzdušného prostoru dané země. Tyto informace obsahují nejen osobní data z cestovního dokladu, podrobnosti o letu, ale i údaje o délce pobytu, přesném místě pobytu, kontakt na osobu. Dne 1. 7. 2006 v rámci novely zákona č.49/1997 Sb. o civilním letectví vyžaduje Policie České republiky od leteckých dopravců poskytovat 9 základních údajů o cestujících, kteří cestují do rizikových destinací s vysokým počtem ilegálních emigrantů. Tyto údaje jsou dány směrnicí Rady EU č. 82/2004 a musí obsahovat číslo a typ použitého cestovního dokladu, státní příslušnost, jméno a příjmení, datum narození, údaj o hraničním přechodu na území členského státu EU, kódové číslo letu, čas odletu a příletu, celkový počet osob přepravovaných letadlem, počáteční místo nástupu na palubu letadla. [3,4,5]

3. Nežádoucí pasažér

Předpis ICAO Annex 17 (v českém znění předpis L17) se zabývá ochranou mezinárodního civilního letectví před protiprávními činy. Nežádoucí pasažér (ang. Unruly passengers) je typ cestujícího, který je neukázněný a obtěžuje či ohrožuje své okolí. Tento cestující nerespektuje pravidla chování na letišti a na palubě letadla. Neřídí se pokyny letištního personálu ani členů posádky letadla[6].

IATA vytvořila demonstrativní seznam nežádoucího chování:

- nelegální požití narkotik,
- odmítnutí dodržení bezpečnostních pokynů,
- slovní konfrontace s členy posádky a jiných osob,
- fyzická konfrontace s členy posádky a jiných osob,
- nespolupracující cestující,
- tvorba hrozby,
- sexuální obtěžování a zneužívání,
- a jiné[7].

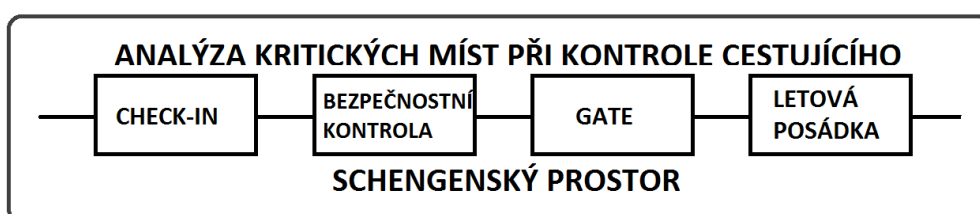
Mezi možné příčiny, proč se setkáváme s nežádoucími pasažéry, patří intoxikace pasažéra (možné požití alkoholu, drog, léků) a to už před plánovaným letem. Další příčinou může být podráždění pasažéra ostatními pasažéry (hluk, kopnutí do sedačky, pach), zákaz kouření po celou dobu letu, zákaz používání elektroniky, nespokojenost se servisem, porucha osobnosti (úzkost, fobie ze stísněného prostoru, fobie z většího množství lidí), emociální spouštěče z místa odletu (úmrť blízkých přátel/rodiny, ztráta zaměstnání). Cestující také může podléhat nějaké dramatické reakce na neznámé prostředí, které mohou být zdrojem agrese (strach z létání, strach z uzavřeného prostoru, velké davy lidí, mediální zprávy o možných teroristických akcích).

Zaměstnanci letiště, kteří jsou v hlavním kontaktu s cestujícími (check-in, pasová kontrola, bezpečnostní kontrola, kontrola u gate) mají povinnost pasažéry sledovat i po vnitřní (psychické stránce) a odhalit tak nežádoucí pasažéry pro let. Například, jestliže se objeví cestující v opilém stavu už u odbavovací přepážky check-in, agent, ještě před zahájením

odpovídání (vystavení letenky, odbavení zavazadla), musí informovat svého nadřízeného a společně dojít k závěru zda cestující bude či nebude přijat na palubu letadla.

4. Data metody jejich zpracování

Na základě procesního modelu (obr. 1) jsme provedli šetření všech čtyř kritických míst (check-in, bezpečnostní kontrola, gate, letová posádka). Předložené sdělení uvádí vyhodnocení prvního uzlu – check-in. Šetření na Letišti Václava Havla, dne 30. 10. 2012 až 28. 11. 2013 bylo zahájeno sběrem dat dotazníkovým šetřením. Anonymním dotazníkem jsme zjišťovali znalosti a dovednosti check-in agentů. Celkový počet zaměstnanců check-in agentů, kteří byli ochotni poskytnout data, bylo 20. Zaměstnanců odbavovacích přepážek check-in, za pomoci anonymních dotazníků jsme se zeptali na 17 otázek (příloha). Získaná data byla vyhodnocena základními statistickými metodami[8].



Obrázek č. 1: Procesní model celkového šetření; výsledky v článku odpovídají prvnímu uzlu modelu.

Zdroj: vlastní zpracování

5. Vyhodnocení

Výsledky hodnocení odpovědí na jednotlivé otázky v kritickém místě check-in:

1. *Považujete čas, který je určený pro odbavení všech cestujících za dostačující pro kontrolu všech údajů potřebných k vystavení palubní vstupenky?* Odpovědi: ano 15x(75%); ne 5x(25%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že u převážné většiny dotazovaných osob je pro řádnou kontrolu všech cestujících čas dostačující avšak jsou i tací, kteří se cítí v časové tísní.
2. *Jak často máte pocit, že pracujete pod stresem? Co brzo ráno?* Odpovědi: nepracuji pod stresem 5x(25%); stále jsem ve stresu 3x(15%); ve stresu pracuji v ranních hodinách 3x(15%); občas jsem ve stresu, zejména kdy jsou určeni pouze dva check-in agenti na odbavení 189 cestujících, odbavení se dá stihnout, ale kontrola cestujícího by mohla být klidnější a důkladnější 2x(10%); občas jsem ve stresu, když pracuji s někým, s kým se mi dobře nepracuje a já musím odbavit víc jak polovinu lidí, aby se vše stihlo a kolega/yně na příklad ani neumí otevřít gate, to mě opravdu stresuje; občas jsem pod stresem pár minut před zavřením přepážky, když vidím, že nestíháme 2x(10%); ve stresu se cítím občas, při pohledu na velkou frontu cestujících 2x(10%); ve stresu jsem v průměru jednou za týden.
3. *Máte možnost zjistit, zda cestovní doklad je platný?* Odpovědi: ano 15x(75%); ne 5x(25%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že převážná většina dotazovaných osob má možnost zjistit platnost cestovního dokladu. Existuje i menšina, která možnost nemá nebo si jí není vědoma.
4. *Kontrolujete pas nebo občanský průkaz pouze vizuálně?* Odpovědi: ano 20x(100%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že všichni zaměstnanci odbavovací přepážky check-in kontrolují doklady pouze vizuálně. Odpověď na otázku „Kontrolujete pas nebo občanský průkaz přístrojově?“ byla ne 20x(100%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že nikdo ze zaměstnanců doklady přístrojově nekontroluje.

5. *Máte možnost zjistit, zda osobní doklad je vydán pro osobu, která ho předkládá?* Odpovědi: ano 17x(85%); ne 3x(15%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že zaměstnanci mají možnost zjistit, zda osobní doklad je vydán pro osobu, která ho předkládá, avšak je i menšina dotazovaných, která možnost nemá nebo si jí není vědoma.
6. *Víte jak postupovat, když jsou rozdíly mezi fotografií a vzhledem? (např. Osoba bez vousů a na fotce má vousy či obráceně)?* Odpovědi: ano 18x(90%); ne 2x(10%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že značná část dotazovaných ví jak postupovat, když jsou rozdíly mezi fotografií a vzhledem. Našli se i jedinci, kteří nevědí jak postupovat.
7. *Dostáváte informace o celostátně hledaných osobách? Pokud ano, jsou informace dostatečné k identifikaci příslušné osoby?* Odpovědi: ano 12x(60%); ne 8x(40%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že více jak polovina dotazovaných informace o celostátně hledaných osobách dostává. Spoustu dotazovaných uvedlo, že informací je velice mnoho a tudíž je nemožné si všechny zapamatovat. Při odbavení je pouze čas na kontrolu dokladů, zvážení zavazadla a vystavení palubní vstupenky. Informace chodí na e-mail a jsou dostatečné – bohužel jednou na e-mail se podívat je nedostačující. Našla se i menšina dotazovaných, která uvedla, že informace jsou nedostatečné.
8. *Znáte bezpečnostní prvky občanského průkazu a pasu, a dokážete je rozeznat??* Odpovědi: ano 15x(75%); ne 5x(25%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že zaměstnanci check-in v převážné většině znají bezpečnostní prvky občanského průkazu a pasu a dokáží je rozeznat. Našla se také ovšem menšina, která tyto bezpečnostní prvky nezná a nerozezná je.
9. *Prošel/a jste školením a výcvikem, na kterém jste se naučil/a, jak se máte chovat při rozpoznání osoby, která nemá správný doklad?* Odpovědi: ano 17x(85%); ne 3x(15%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných osob prošlo školením a výcvikem, na kterém jste se naučili, jak se mají chovat při rozpoznání osoby, která nemá správný doklad. Našla se i menšina, která školení neměla.
10. *Prošel/a jste školením a výcvikem, na kterém jste se naučil/a, jak zacházet s osobami s nevhodným chováním?* Odpovědi: ano 16x(80%); ne 4x(20%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných osob prošlo školením a výcvikem, na kterém jste se naučili, jak zacházet s osobami s nevhodným chováním. Našla se i menšina, která školení neměla.
11. *Zaznamenáte-li podivné a nevhodné chování u cestujícího, ze kterého nemáte dobrý pocit, máte povinnost informovat správu letiště? Máte stanoveno koho přesně informovat?* Odpovědi: ano 2x(10%); ne 3x(15%). „Máte stanoveno koho přesně informovat?“ Odpovědi: ano (bez konkrétního vyjádření) 4x(20%); informovat nadřízené 11x(55%) – někteří doplnili, že nadřízený (supervizor) kontaktuje dle situace další příslušná místa (policie, záchranná služba, a jiné), protože při odbavování není čas tyto události řešit; informovat policii 2x(10%); nemám stanoveno koho informovat 1x(5%); asi bychom měli informovat letiště, ale asi budu kontaktovat supervizora 1x(5%); nevím, zda informovat správu letiště, ale asi budu informovat posádku letadla 1x (5%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že se našla menšina zaměstnanců check-in, která absolutně neví, kterou konkrétní osobu by kontaktovala, zaznamená-li podivné a nevhodné chování u cestujícího, ze kterého nemá dobrý pocit.
12. *Popište podrobně nejhorší situaci, kdy osoba, kterou jste odbavoval/a, dělala nějaké problémy v daném okamžiku nebo později.* Z popsanych případů vyplývá, že zaměstnanci check-in se v nejhorších situacích setkali s cestujícími, kteří byli pod vlivem alkoholu, vulgární, agresivní, cestující si nedostatečně prostudovali přepravní podmínky (agresivita při nadváze), agresivita při zpoždění letu, přehlížení osobní zóny, „stop“ a odmítavé ustoupení, hádka o místo sezení v letadle.
13. *Máte-li podezření, že odbavovaná osoba je silně nemocná, odbavíte ji? (chřipka, viditelné pocení, chrapot...)* Odpovědi: ano 17x(85%); ne 2x(10%); nevím 1x (5%) „Pokud ano,

máte povinnost informovat nějakým způsobem posádku?“ Odpovědi: ano 13x(65%); ne 2x(10%); dotazovaný odpovídá nekonkrétní způsob řešení situace 6x (25%). Z popsáných případů vyplývá, že 6 dotazovaných neví, co by v takové situaci přesně měli dělat („asi ne“; „nevím, jak bych v dané chvíli reagovala“; „asi bych se nejdříve domluvila se supervizorem“...) Ti, kteří odpověděli ano, doplnili, že pokud nemoc není nakažlivá, není důvod neodbavit. Zároveň posádka je informovaná a rozhoduje, zda cestujícího přijme na palubu.

14. *Myslíte si, že check-in je snadná brána do světa pro hledané osoby?* Odpovědi: ano 8x(40%); ne 12x(60%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že zaměstnanci odbavovací přepážky check-in si nemyslí, že check-in je snadná brána do světa pro hledané osoby avšak našli se tací, kteří mají opačný názor.
15. *Co by se podle vás mělo vylepšit?* Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že pro zvýšení bezpečnosti při odbavování by bylo vhodné vytvořit databázi hledaných osob, která by byla integrovaná se systémem odbavování a na základě zadání jména cestujícího či jeho os. údaje by se ukázalo, zda osoba je či není hledaná. Dále dotazovaní odpověděli: zavést pasovou kontrolu i v schengenském prostoru a posílit security na terminálech; přísnější kontroly dokladů pomocí přístrojů; lépe vycvičit zaměstnance k odhalení osoby s falešným dokladem; důkladná školení zaměstnanců check-in – aby nemuselo stále fungovat „*když nevíš, zavolej supervizora*“; přítomnost policie přímo u odbavovací přepážky v schengenském prostoru; při velkém množství cestujících zvýšit počet otevřených přepážek.
16. *Pro kterou vaši činnost máte nedostatečné vzdělání a výcvik?* Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že nedostatečné vzdělání a výcvik zaměstnanci check-in mají v kontrole dokladů, cestovního povolení, odhalování cestujících se špatným dokladem, nedostatečné zaškolení s odbavovacím systémem – „*nauka postupnou praxí*“, důkladnější bezpečnostní školení. Dotazovaní, kteří odpověděli, že pro žádnou činnost nemají nedostatečné vzdělání a výcvik bylo 10x(50%).
17. *Který biometrický údaj by se měl detekovat s cílem zvýšení bezpečnosti, aby se, co nejméně, narušilo soukromí?* Odpovědi: otisky prstů jsou biometrický údaj, který nejméně naruší soukromí osoby 17x(85%); bydliště-dotazovaná/ý z odpovědí neví, co je biometrický údaj; jakýkoliv biometrický údaj je zásah do soukromí, ale toto soukromí by bylo vhodné narušovat, aby nedocházelo k justičním omylům; ve chvíli, kdy check-in agent má v ruce pas nebo občanský průkaz dané osoby, víme o ní dost věcí.

Závěr

Celkové vyhodnocení dotazníků zaměstnanců u odbavovací přepážky check-in ukazuje na potřebu zvýšení bezpečnostního procesu odbavování. Je třeba zejména: zvýšit vzdělanost zaměstnanců o ochranných prvcích dokladů, zlepšit úroveň kontroly cestovních dokladů, zajistit kvalitní přísun informací přímo na pracoviště odbavovacích přepážek o osobách, které představují bezpečnostní riziko a lépe rozdělit oprávnění zaměstnanců [9] při řešení problémových událostí, tj. např. snížit počet událostí, které jsou přesouvány na supervizora.

Poděkování

Děkuji zaměstnancům, kteří pracují na Letišti Václava Havla na check-in, za poskytnutí cenných rad a informací týkající se odbavování cestujících na letišti. Děkuji také mé vedoucí projektu paní doc. RNDr. Daně Procházkové, DrSc. za podporu a cenné rady při zpracování tohoto článku.

Literatura

- [1] D. Procházková: *Bezpečnost kritické infrastruktury*. Praha: ČVUT 2012, 318 s. ISBN 978-80-01-05103-0.
- [2] V. Strymplová: *Pasivní bezpečnost a zdraví v letecké dopravě - Bakalářská práce*. Praha: ČVUT, 2012.
- [3] R. Ščurek a P. Švec: *Ochrana letiště před protiprávními činy*. Ostrava: SPBI, 2009, 1. vyd., 135 s. ISBN 978-80-7385-071-5.
- [4] *Vstup a odlet cestujících a jejich zavazadel*. Předpis L9 - Hlava 3. In: *Letecká informační služba*, 12. 1. 2012. Dostupné z: <http://lis.rlp.cz/predpisy/predpisy/dokumenty/L/L-9/data/effective/hlava3.pdf>
- [5] *Směrnice Rady 2004/82/ES ze dne 29. dubna 2004 o povinnosti dopravců sdělovat údaje o cestujících*. Úřední věstník L 261, 06/08/2004 S. 0024 - 0027. In: Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004L0082:CS:HTML>
- [6] *L17. Bezpečnost: Ochrana mezinárodního civilního letectví před protiprávními činy*. Úřad pro civilní letectví. Dostupné z: <http://lis.rlp.cz/predpisy/predpisy/index.htm>
- [7] *Special Sub-Committee of the Legal Committee for the Modernization of the Tokyo Convention Including the Issue of Unruly Passengers*. Montreal: International Civil Aviation Organization. 2–25 May 2012. Dostupné z: <http://www.icao.int/Meetings/LC-SC-MOT/Working%20Papers/WP-2%20-%20IATA.pdf>
- [8] D. Procházková: *Metody, nástroje a techniky pro rizikové inženýrství*. Praha: ČVUT, 2011, 369 s. ISBN 978-80-01-04842-9.
- [9] D. Procházková: *Ochrana osob a majetku*. Praha: ČVUT, 2011, 301 s. ISBN 978-80-01-04843-6.

Příloha:



Dotazník pro check-in agenty

1. Považujete čas, který je určený pro odbavení všech cestujících za dostačující pro kontrolu všech údajů potřebných k vystavení palubní vstupenky? •ano; •ne
2. Jak často máte pocit, že pracujete pod stresem? Co brzo ráno?
3. Máte možnost zjistit, zda cestovní doklad je platný?•ano; •ne
4. Kontrolujete pas nebo občanský průkaz •pouze vizuálně?; •přístrojově?
5. Máte možnost zjistit, zda osobní doklad je vydán pro osobu, která ho předkládá?•ano; •ne
6. Víte jak postupovat, když jsou rozdíly mezi fotografií a vzhledem? (např. osoba bez vousů a na fotce má vousy či obráceně)?•ano; •ne
7. Dostáváte informace o celostátně hledaných osobách?
 - Pokud ano, jsou informace dostatečné k identifikaci příslušné osoby?
 - Ne
8. Znáte bezpečnostní prvky občanského průkazu a pasu, a dokážete je rozeznat?•ano; •ne
9. Prošel/a jste školením a výcvikem, na kterém jste se naučil/a, jak se máte chovat při rozpoznání osoby, která nemá správný doklad?•ano; •ne
10. Prošel/a jste školením a výcvikem, na kterém jste se naučil/a, jak zacházet s osobami s nevhodným chováním?•ano; •ne
11. Zaznamenáte-li podivné a nevhodné chování u cestujícího, ze kterého nemáte dobrý pocit,
 - máte povinnost informovat správu letiště?
 - máte stanoveno koho přesně informovat?
12. Popište podrobně nejhorší situaci, kdy osoba, kterou jste odbavoval/a, dělala nějaké problémy v daném okamžiku nebo později.
13. Máte-li podezření, že odbavovaná osoba je silně nemocná

- odbavíte ji? (chřipka, viditelné pocení, chrapot...)
 - Pokud ano, máte povinnost informovat nějakým způsobem posádku?
14. Myslíte si, že check-in je snadná brána do světa pro hledané osoby?•ano; •ne
 15. Co by se podle vás mělo vylepšit?
 16. Pro kterou vaši činnost máte nedostatečné vzdělání a výcvik?
 17. Který biometrický údaj by se měl detekovat s cílem zvýšení bezpečnosti, aby se, co nejméně, narušilo soukromí?

Kontakt:

Bc. Veronika Strymplová
České vysoké učení technické v Praze,
Fakulta dopravní
Konviktská 20
110 00 Praha
email: strympver@fd.cvut.cz