

ANALÝZA KRITICKÝCH MÍST PŘI ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH NA LETIŠTI

VERONIKA STRYMPLOVÁ - DANA PROCHÁZKOVÁ

ANALYSIS OF CRITICAL POINTS AT CHECK-IN OF TRAVELERS AT AIRPORT

ABSTRAKT

Jakmile při řešení problémů v podsystemech lidského systému připustíme otevřené systémy, jejich dynamický vývoj a existenci rizik uvnitř a vně systému, tak vždy pracujeme v oblasti neúplných informací. Pro zajištění ochrany lidí prostřednictvím řízení a zvládnutí rizik musíme zvolit správný koncept a kvalifikovaná data. Proto musíme aplikovat metody rizikového inženýrství, abychom správně odhalili rizika a zajistili jejich vypořádání ve prospěch ochrany lidského systému. Článek na příkladu z oblasti letecké dopravy ukazuje postup získání dat založený na aplikaci inženýrských postupů, které umožňují odhalit rizika ve vybraném procesu a navrhnout opatření pro jejich redukci.

Klíčová slova: analýza rizik, check-in agenti, bezpečnostní kontrola, agenti u gate, letová posádka

ABSTRACT

At the moment, open systems are accepted in solution of problems in the subsystems of the human system, their dynamic development and the existence of risks inside and outside the system, always working on incomplete information. We must choose the correct concept and qualified data to ensure the protection of people through management and mastery risks. Therefore, we must apply the methods of risk engineering for revealed correctly risk and ensure their settlement in benefit of the human system. Article on the example of air traffic shows procedure getting the data based on the application of engineering techniques, which allow identifying risks in the selected process and suggest provision for their reduction.

Key words: risk analysis, check-in agents, security check, gate agents, flight crew

1. ÚVOD

Nejprve si je třeba uvědomit, že jakmile při řešení problémů v podsystemech lidského systému připustíme otevřené systémy, jejich dynamický vývoj a existenci rizik uvnitř a vně systému, tak vždy pracujeme v oblasti neúplných informací. Pro zajištění ochrany lidí prostřednictvím řízení a zvládnutí rizik musíme zvolit správný koncept a kvalifikovaná data. Proto musíme aplikovat metody rizikového inženýrství, abychom správně odhalili rizika a zajistili jejich vypořádání ve prospěch ochrany lidského systému. Článek na příkladu z oblasti letecké dopravy ukazuje postup získání a zpracování dat, který je založený na aplikaci inženýrských postupů, které umožňují odhalit rizika ve vybraném procesu a navrhnout opatření pro jejich redukci.

Příklad, který je dále sledován se vztahuje k jednomu úseku letecké dopravy, a to odbavení cestujících na mezinárodním letišti v rámci schengenského prostoru. Na vybraném letišti bylo provedeno šetření celého procesu odbavení (check-in agenti, bezpečnostní kontrola, agenti u gate, letová posádka). Byly zjištěny závažné nedostatky sledovaného procesu, a proto jsou v závěru navržena opatření a činnosti na odstranění nedostatků, tj. na zvýšení bezpečnosti.

2. ZÁKLADNÍ SOUBOR POZNATKŮ PRO IDENTIFIKACI A ŘEŠENÍ RIZIK

Podle výskytu slova „riziko“ v odborných i populárně vědeckých člancích se lze domnívat, že riziko je současný fenomén. Na základě poznatků shrnutých v publikaci [1] v pojetí rizika v odborné praxi existuje svým způsobem chaos, poněvadž některé definice rizika staví na pravděpodobnosti, některé na očekávané hodnotě (utilitě) a jiné na neurčitosti a nejistotě. Některé definice chápou riziko subjektivně a epistemicky v závislosti na míře znalostí, kdežto jiné definice definují riziko jako ontologickou entitu nezávislou na hodnotiteli rizika. Některým definicím a interpretacím rizika chybí dostatečná odborná (vědecká) podpora a odůvodnění, což vede k nezbytnosti zřetelně odlišit koncept rizika založeného na události, neurčitosti a důsledcích od rizika jako modelovaného a kvantitativního konceptu. Dokonce v praxi se riziku často přiřazují vlastnosti, která nemá – například prostorové. Riziko není událost (i když pojem riziková událost má jistý význam), riziko není pravděpodobnost (pravděpodobnost je bezrozměrná, kdežto riziko se většinou vyjadřuje v nějakých jednotkách) a riziko není fyzický objekt ani fyzikální jev (je to jejich vlastnost). Riziko neexistuje samo o sobě, je vždy vyjádřením vztahu mezi dvěma a více veličinami jako jsou četnost, aktiva, hrozba, zranitelnost, závažnost, dopady, důsledky, kapacity, protioopatření, závažnost a možnost výskytu (kvalitativní odhad):

- $R = \text{četnost} * \text{důsledky}$,
- $R = \text{závažnost} * \text{možnost výskytu}$,
- $R = \text{ohrožení (hrozba)} * \text{zranitelnost}$,

- $R = \text{ohrožení (hrozba)} * \text{zraniteľnosť} * \text{dopady}$,
- $R = \text{ohrožení (hrozba)} * \text{zraniteľnosť} / \text{kapacity}$,
- $R = (\text{ohrožení (hrozba)} * \text{zraniteľnosť}) / \text{protiopatření} * \text{dopady}$,
- $R = f(\text{ohrožení (hrozba)} * \text{zraniteľnosť} / \text{kapacity})$,
- $R = f(\text{aktiva (chráněný zájem)} * \text{ohrožení (hrozba)} * \text{zraniteľnosť})$,
- $R = \text{četnosť} * \text{populace} * \text{zraniteľnosť}$.

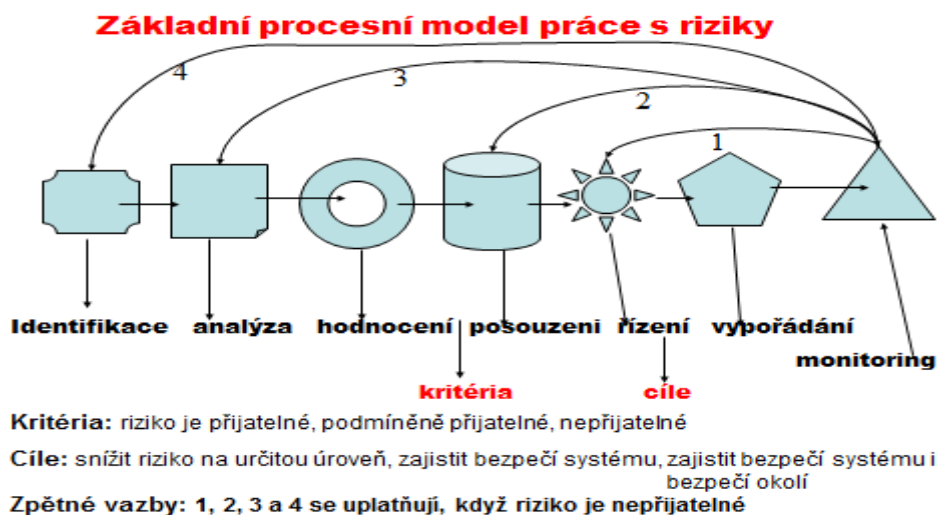
Výše uvedené skutočnosti ukazujú, že v chápaní rizika pozorujeme mnoho rozdiľů a spoločné je jen to, že riziko vychází z obav z nejisté budúcnosti. Podľa nich riziko je nežádoucí událost, výskyt nežádoucí události, příčina nežádoucí události, statistické očekávání nežádoucí události, šance, že se nežádoucí událost vyskytne, možnost újmy, ztrát na životech, zranění nebo škod, pravděpodobnost výskytu nežádoucí události, úroveň nebo míra nežádoucí události, vystavení chráněného zájmu nebezpečí atd. Souhrnně lze říci, že **riziko je možné nebezpečí (tj. možný stav vzniku újmy) pro chráněná aktiva a důraz je na slovo „možné“, kdežto samotný výraz „nebezpečí“ označuje jistou aktuální újmu pro chráněná aktiva**. Diskusi různých definic rizika lze najít v práci [2]. Závěrem lze říci, že:

- v závislosti na kontextové situaci riziko může znamenat: možnost zdravotní, psychické, ekologické, fyzické nebo ekonomické ztráty; pravděpodobnost vzniku takové ztráty; možné nebezpečí, popř. možnou situaci, která zvyšuje četnost a závažnost ztrát; možný zdroj nebezpečí; možný hmotný statek nebo možnou osobu vystavenou ztrátě; možné odchylky od očekávaných ztrát; možnou pravděpodobnost, že se skutečná hodnota ztrát odchýlí od očekávaných hodnot; možné psychologické nejistoty vztahující se ke ztrátám; a možnou hodnotu ztráty v měnových nebo jiných jednotkách,
- riziko je možnost, že na definovaných chráněných zájmech se vyskytnou škody, ztráty a újmy.

V technické praxi se používá definice „Riziko je pravděpodobná velikost ztrát a škod na chráněných aktivech při projektové pohromě rozpočtená na jednotku času a jednotku území“, která umožňuje vzájemně porovnávat různé systémy, místa či objekty [1].

Základním pilířem řízení a zvládnání rizik je analýza a hodnocení rizik v konkrétních souvislostech a s ohledem na stanovené cíle, obrázek 1. To znamená, že analýza rizik je prvním a zcela zásadním krokem v komplexním zabezpečení prevence pohrom a přípravy schopnosti dopady pohromy zvládnout, anebo alespoň zmírnit. Obě zmíněné a provázané etapy řízení jsou neopominutelnými součástmi řízení bezpečnosti na všech úrovních, tj. od běžné až po krizovou i všech druhů plánování. Při analýze rizik zvýšená pozornost musí být věnována výběru vhodné metody nebo kombinaci několika metod. Veškeré výpočty a interpretace výsledků musí provádět tým zkušených specialistů v dostatečném časovém prostoru, protože jde o vysoce náročnou specializovanou činnost, jejíž nekvalifikované provedení může vést k malé účinnosti stanovených opatření, anebo dokonce až k nedozírným dopadům, jestliže analýza rizik byla provedena chybně, anebo když interpretace výsledků byla nekvalifikovaná.

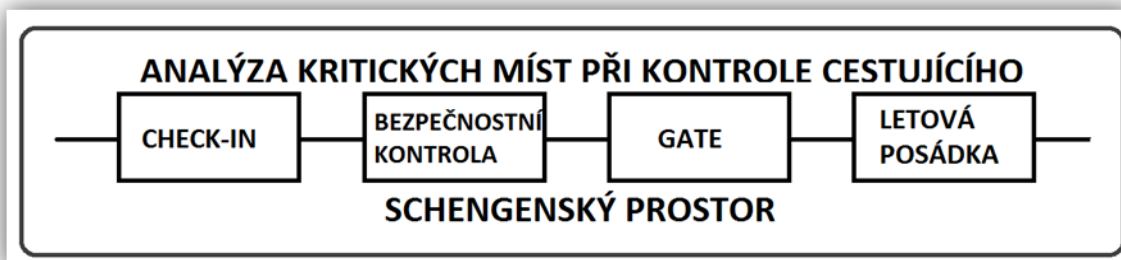
V praxi používané technické normy ISO jsou spojené s projektovým řízením typu TQM (Total Quality Management) [4] a obsahují řízení rizik [5]. Jsou založené na používání procesních modelů.



Obr. 1. Práce s riziky [3].

Procesní modely umožňují sestavit postupy a scénáře pro určité situace, které mají určité podobné rysy. Jsou vhodné pro řízení a vypořádání rizik, protože ukazují prioritní místa pro řešení. Modely se sestavují na základě konkrétních potřeb. Základem jejich každé aplikace je požadavek, že k tomu, aby daly správný výsledek, musí být splněny předpoklady, na jejichž základě byly vytvořeny. Výsledkem aplikace procesních modelů jsou normy, standardy, havarijní, nouzové, krizové a jiné

plány, scénáře pohrom, scénáře odezvy, scénáře obnovy apod. Na základě pravidel shrnutých v publikaci [3] byl sestaven procesní model sledovaného procesu odbavení na mezinárodním letišti, obrázek 2.



Obr. 2. Procesní model celkového šetření

3. DATA O VYBRANÉM PROCESU NA LETIŠTI A METODY JEJICH ZPRACOVÁNÍ

Na základě procesního modelu (obrázek 2) jsme provedly šetření všech čtyř kritických míst (check-in, bezpečnostní kontrola, gate, letová posádka). Data pro šetření sledovaného procesu byla sbírána v období 30. 10. 2012 až 12. 2. 2013. Metody, které byly použity pro šetření: metoda volby kritických míst v procesním modelu, metoda analýza, metoda dotazování, statistické metody pro výsledky šetření, metoda hodnocení rizik, What-If analýza a matice odpovědnosti [6]. Anonymním dotazníkem jsme zjišťovali znalosti a dovednosti všech zaměstnanců. Získaná data byla vyhodnocena základními statistickými metodami [6]. Dotazníky pro sledované oblasti (v každé oblasti bylo položeno 17-21 otázek, které se nepřekrývaly a následovaly v logickém pořadí) a jejich vyhodnocení jsou uvedeny v práci [7].

Dle zákona č. 216/2002 Sb. § 7 o ochraně státních hranic České republiky a o změně některých zákonů (zákon o ochraně státních hranic) je definována v rámci schengenského prostoru vnitřní hranice. Pro letiště na území schengenského prostoru to znamená odstranění pasových kontrol u letů do zemí schengenského prostoru. Proto cestující, který cestuje pouze v rámci tohoto prostoru, dle procesního modelu, nejprve zajde na check-in přepážku, kde je ověřena jeho identita předložením osobního pasu nebo občanského průkazu (pokud se neodbavoval přes internet). Check-in agent provede kontrolu a vystaví palubní vstupenku. Dále totožnost cestujícího před vstupem do vyhrazeného bezpečnostního prostoru je kontrolována bezpečnostní kontrolou, kde cestující předloží svůj osobní doklad s palubní vstupenkou. Následně se cestující musí dostat ke gate, kde je opět provedena kontrola palubních vstupenek a cestující se poté dostává do letadla k letové posádce. Postup procesu je na rozhodnutí letiště. Letiště se musí řídit nařízením (ES) č. 300/2008, který přikazuje povinnost letiště provádět bezpečnostní kontroly a mít bezpečnostní program [8,9].

4. VÝSLEDKY A NÁVRHY NA ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ

Všechny výsledky statistického šetření pro sledovaná kritická místa jsou uvedeny v práci [7]. Vybrané výsledky pro jednotlivá kritická místa šetření jsou uvedeny dále.

Kritické místo - check-in agenti

1. Otázka: 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.
2. Otázka: 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 informací 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.
3. Otázka: 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%).

Závěr: Z vyhodnocení všech odpovědí též vyplynulo, že nikdo ze zaměstnanců doklady přístrojově nekontroluje, tj. je odhaleno riziko.

Kritické místo - bezpečnostní kontrola

1. Otázka: Máte možnost 100% zjistit, zda cestovní doklad je platný? Odpovědi: ano 1x(5%), ne 19x (95%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že možnost ověření platnosti dokladu příslušní pracovníci nemají, někteří

dotazovaní doplnili, že je to velice časově náročné a kdyby ověření museli dělat u všech cestujících, kontroly by byly velice zdlouhavé, protože k ověření dokladu potřebují pomoc Policie ČR.

2. Otázka: Dostáváte informace o celostátně hledaných osobách? Pokud ano, jsou informace dostatečné k identifikaci příslušné osoby? Odpovědi: ne 20x(100%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že bezpečnostní kontrola, kontrolující cestující v rámci schengenského prostoru, nedostává žádné informace o celostátně hledaných osobách.
3. Otázka: Znáte bezpečnostní prvky občanského průkazu a pasu, a dokážete je spolehlivě rozeznat? Odpovědi: ne 20x(100%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že bezpečnostní kontrola nezná bezpečnostní prvky občanského průkazu a pasu. Někteří dotazovaní doplnili, že kontrolují pouze, zda sedí údaje na dokladu s palubní vstupenkou a fotografie na dokladu s osobou, která doklad předkládá.

Kritické místo – gate agenti

1. Otázka: Máte předpis, co udělat v případě podezření, že není v případě určitého cestujícího vše v souladu s předpisy? Odpovědi: ano 14x(70%), ne 6x(30%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že předpisy mají, avšak někteří doplnili, že předpisy si už nepamatují. Ti, kteří odpověděli, že předpisy nemají, pravděpodobně s nimi nebyli obeznámeni.
2. Otázka: Prošel/a jste praktickým výcvikem, jak se zachovat, že podezření se naplnilo a cestující porušil zásady slušného chování nebo právní předpis? Odpovědi: ano 9x(45%), ne 11x(55%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že necelá polovina dotazovaných praktickým výcvikem prošla. Někteří dotazovaní doplnili, že pokud cestující poruší zásady slušného chování nebo právních předpisů, kontaktují svého nadřízeného.
3. Otázka: Pokud jste odbavoval/a cestující na check-in přepážce, prošel/a jste speciálním výcvikem, abyste při druhém setkání mohl/a odhalit nežádoucího cestujícího, jestliže vzniklo u vás podezření na check-in? Odpovědi: ano 7x(35%), ne 13x(65%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že většina dotazovaných osob neprošla výcvikem, aby při druhém setkání mohla odhalit nežádoucího cestujícího, jestliže vzniklo podezření na check-in přepážce. Z výsledků je viditelné, že někteří výcvikem prošli.

Kritické místo – letová posádka - vedoucí kabiny

1. Otázka: Jste dostatečně připraven/a na situace, kdy musíte zabránit za každou cenu vstupu neoprávněné osoby do kokpitu? Odpovědi: ano 16x(80%), ne 4x(20%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných osob jsou dostatečně připraveny na situace, kdy musí zabránit za každou cenu vstupu neoprávněné osoby do kokpitu, avšak našla se i menšina, která se dostatečně necítí být připravena.
2. Otázka: Máte mezi sebou kolegy stewardy, o kterých si myslíte, že by nedokázali ochránit cestující z důvodů zpanikaření, strachu či strnutí před osobou, která narušuje bezpečí? Odpovědi: ano 17x(85%), ne 3x(15%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných vedoucích kabin uvedlo, že mají mezi sebou kolegy stewardy, o kterých si myslí, že by nedokázali ochránit cestující z důvodů zpanikaření, strachu či strnutí před osobou, která narušuje bezpečí.
3. Otázka: Máte přesné instrukce, jak postupovat, když máte u osoby vstupující do letadla na základě údajů, od příslušného orgánu letiště silné indicie, že jde o nežádoucí osobu? Odpovědi: ano 13x(65%), ne 7x(35%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že vedoucí kabiny mají přesné instrukce jak postupovat, když mají u osoby vstupující do letadla na základě údajů, od příslušného orgánu letiště silné indicie, že jde o nežádoucí osobu. Avšak někteří dotazovaní odpověděli, že instrukce nemají.

Kritické místo – letová posádka - řadoví stewardi

1. Otázka: Máte výcvik a instrukce, jak jednat s osobou, jejíž chování je zvláštní až extrémní? Odpovědi: ano 14x(70%), ne 6x(30%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných řadových stewardů výcvik a instrukce má, jak jednat s osobou, jejíž chování je zvláštní až extrémní. Našla se i menšina dotazovaných co tento výcvik nemá.
2. Otázka: Máte přesné instrukce pro postup, když na palubě dojde k incidentu? Odpovědi: ano 12x(60%), ne 8x(40%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných instrukce pro postup, když na palubě dojde k incidentu, mají, avšak našli se tací, co postup nemají nebo si ho neuvědomují.
3. Otázka: Prošel/a jste výcvikem, jak zvládnout osoby, které ohrožují vás nebo cestující? Odpovědi: ano 14x(70%), ne 6x(30%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že přes polovinu dotazovaných stewardů prošlo výcvikem, jak zvládnout osoby, které ohrožují je nebo cestující, avšak našla se menšina dotazovaných, která výcvik nemá.

Kritické místo – letová posádka - kapitáni letadel

1. Otázka: Byl jste vyškolen a vycvičen tak, že umíte dobře vyhodnotit, zda chování určité osoby překročilo mez danou právními a etickými pravidly? Odpovědi: ano 12x(55%), ne 10x(45%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že necelá polovina kapitánů nebyla vyškolená a vycvičena tak, že umí dobře vyhodnotit, zda chování určité osoby překročilo mez danou právními a etickými pravidly.
2. Otázka: Myslíte si, že je bezpečné, když stěna obklopující dveře do pilotní kabiny není z průstřelného materiálu? Odpovědi: ano 10x(45%), ne 12x(55%). Z vyhodnocení odpovědí vyplývá, že mírně nad polovinu dotazovaných kapitánů si nemyslí, že je bezpečné, když stěna obklopující dveře do pilotní kabiny není z průstřelného materiálu.
3. Otázka: Máte přesně rozdělené úkoly mezi vámi a stewardy, jak postupovat, když na palubě dojde k incidentu? Odpovědi: ano, pomocí instrukcí 14x(64%), ano, dle pokynů vedoucí kabiny 0x(0%), ne 8x(36%). Z vyhodnocení

odpovědi vyplývá, že mírně nad polovinu dotazovaných zná instrukce, jak postupovat v případě incidentu na palubě.

Výše uvedené výsledky odhalily rizika, jejichž původ je v lidském faktoru [10]. Na základě konceptu práce s riziky [1,3] jsou navržena opatření na zvýšení bezpečnosti ve sledovaných kritických místech:

1. „Check-in“: 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.
2. „Bezpečnostní kontrola“: Odstranit častou práci pod stresem, zlepšit úroveň kontroly cestovních dokladů a ID karet, zvýšit vzdělanost o ochranných prvcích dokladů a zajistit lepší spolupráci s Policií ČR, která by poskytovala přísun informací o osobách, které představují bezpečnostní riziko a to např. formou kvalitní elektronické databáze, kde by pracovník security po zadání osobního údaje cestujícího do databáze zjistil, zda cestující je osobou hledanou či nikoliv. Dále by bylo vhodné, aby security více komunikovala s posádkami letadel a to hlavně v případech, kdy pracovník bezpečnostní kontroly má podezření, že cestující je silně nemocný. Pakliže daný cestující je přítomen na palubě letadla, hrozí nákaza ostatních cestujících.
3. „Gate“: Zlepšit proškolení např. jak se zachovat, že podezření se naplnilo a cestující porušil zásady slušného chování nebo jak odhalit nežádoucího cestujícího při druhém setkání (pakliže agent odbavoval cestujícího na check-in). Předmětný poznatek z vyhodnocení dokazuje nutnost zaměstnance doškolení. Dále je nutno seznámit zaměstnance (i na opakovaném školení) s postupy, co udělat v případě podezření, že není u určitého cestujícího vše v souladu s předpisy a lépe rozdělit oprávnění zaměstnanců při řešení problémových událostí, tj. např. snížit počet událostí, které jsou přesouvány na supervizora.
4. „Letová posádka – vedoucí kabiny“: Vycvičit a vyškolit všechny zaměstnance, jak postupovat, když mají u osoby vstupující do letadla na základě údajů od příslušného orgánu letiště silné indicie, že jde o nežádoucí osobu; zlepšit spolupráci s check-in agenty na letišti; zlepšit spolupráci s bezpečnostní složkou letiště; zajistit opakované nebo důkladnější školení pro vedoucí kabiny, kteří se necítí být dostatečně připraveni a na situace, kdy musí zabránit za každou cenu vstupu neoprávněné osoby do kokpitu; zajistit školení pro všechny vedoucí kabiny, jak spolupracovat a komunikovat v případě potřeby s airmaršálem; dodržovat předpisy operačního manuálu - zejména zabránit, aby nedocházelo při boardingu a během letu k setkání pilotů s cestujícími; pravidelné zjišťování (bez sankcí) např. anonymně, v čem vedoucí kabiny mají nedostatečné vzdělání a výcvik a v daných případech zajistit řádné opakování.
5. „Letová posádka – řadový steward“: Při hodnocení dotazníků řadových stewardů na palubě letadla jsme zjistili, že existují jisté mezery v práci z pohledu zajišťování bezpečnosti. Vzniká tudíž potřeba zavést častější výcvik takzvaných nečekaných událostí, a to zejména výcvik reakce stewardů, která musí být rychlá a správná, aby došlo k řešení situace ve prospěch bezpečí cestujících a celého letadla. Dále je nutno trénovat i kritické situace (např. pilot na toaletě, posádka řeší problém) tak, aby byli ohlídané prostory, ve kterých by mohlo dojít k nečekaným událostem, které by ohrozily bezpečnost lidí na palubě letadla nebo bezpečnost letu. Je překvapivé, že stewardi mají mezi sebou kolegy, o kterých si myslí, že by nedokázali ochránit cestující před osobou narušující bezpečí. Na základě dobré praxe by předmětní zaměstnanci měli projít opakovacím výcvikem nebo práci nevykonávat. Otázka, která se týká informovanosti stewardů o hledaných osobách, v šetření vyšla z větší části negativně, avšak pro zvýšení bezpečnosti by bylo vhodné posádky informovat.
6. „Letová posádka – kapitáni letadel“: Hodnocení dotazníků kapitánů letadel ukázalo, že v některých otázkách, kde by měla být jednoznačná odpověď kvůli bezpečí cestujících, jsou odpovědi odlišné, a to v případech týkajících se odpovědnosti a školení. Zde je potřeba zajistit školení ohledně chování nežádoucích osob na palubě letadla. Někteří kapitáni dodali, že žádná speciální školení nemají, mají k dispozici pouze provozní příručku, kde je velice stroze popsán, jaký cestující smí a nesmí na palubu letadla. Na všeobecném školení se v kostce o záležitosti hovoří, ale velice všeobecně. Předmětný poznatek dokazuje nutnost rozsáhlejšího školení o osobách, které představují bezpečnostní riziko, a povědomí o odpovědnostech (bezpečnost nástupu cestujících, bezpečnost naložení zavazadel a pošty, bezpečnost letu). Z názorů kapitánů vyplynulo, že pro zvýšení bezpečí pilotní posádky v kabině letadla by bylo vhodné navrhnout určité konstrukční změny v letadle včetně úprav materiálů, ze kterých jsou vyrobeny jednotlivé části letadla.

ZÁVĚR

Základní funkcí státu je zajistit bezpečí chráněných zájmů a udržitelný rozvoj státu. Detailním šetřením jsme ukázali, že v procesu existují rizika, i když je používána řada postupů omezujících rizika, které jsou doporučeny centry pro bezpečnou leteckou dopravu anebo získány zkušenostmi nebo dlouhodobou praxí. Za pomoci systematické aplikace inženýrských metod zaměřených na bezpečný systém letiště jsme získali hlubší pohled na problematiku a odhalili jsme rizika spojená s lidským faktorem.

Analýza skutečné situace ukazuje, že pro správný chod procesu je zapotřebí kvalifikovaný personál ve všech šetřených kritických místech odbavovacího procesu, který je řádně vyškolen a vycvičen pro zvládnutí nejen běžných situací, ale i nouzových a kritických událostí. Je zapotřebí si uvědomit, že selhání mezinárodního letiště, znamená selhání kritické infrastruktury, která vyvolá ztráty nejen na prioritně chráněných zájmech státu, ale i ztráty činností leteckých aerolinií, ztráta činnosti okolních hotelů, a jiných podniků spojených s cestovním ruchem.



Na základě výsledků předmětného šetření je třeba předmětnou problematiku sledovat v praxi a v rámci zajištění bezpečí sledovaného letiště i jeho okolí je nutné provádět příslušná opatření v praxi, protože zanedbání ve sledovaných místech může vést až k fatálním následkům jako třeba umožnění vstupu pasažérů s nekalými úmysly na palubu letadla a k následnému ohrožení posádky letadla a ostatních cestujících.

Poděkování:

Děkujeme zaměstnancům letiště za poskytnutí cenných rad a informací, týkajících se odbavování cestujících na letišti a také za věnovaný čas k vyplnění anonymních dotazníků.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- [1] PROCHÁZKOVÁ, D. *Analýza a řízení rizik*. ISBN: 978-80-01-04841-2, Praha: ČVUT 2011, 405p.
- [2] MOZGA, J. Riziko a ochrana obyvatelstva. *The Science for Population Protection*. ISSN 1803-568X. 1(2009), No 2, 61-102.
- [3] PROCHÁZKOVÁ, D. *Základy řízení bezpečnosti kritické infrastruktury*. ISBN 978-80-01-05245-7. Praha: ČVUT 2013, 223p.
- [4] PROCHÁZKA, T. *Spolupráce veřejného a soukromého sektoru*. Diplomová práce. VŠFS, Praha 2008, 107p.
- [5] PROCHÁZKOVÁ, D. Plány řízení rizik pro veřejné i soukromé subjekty. ISBN:978-80-7385-148-4. PO 2014, Ostrava: SPBI 2014, SPBI, Ostrava 2014, pp 282-291.
- [6] PROCHÁZKOVÁ, D. *Metody, nástroje a techniky pro rizikové inženýrství*. ISBN: 978-80-01-04842-9. Praha: ČVUT 2011, 369p.
- [7] STRYMPLOVÁ, V. *Analýza kritických míst při odbavení cestujících na letišti*. Diplomová práce. Praha: České vysoké učení technické v Praze 2014.
- [8] EU. *Nariženie evropského parlamentu a rady (ES) č. 300/2008: O společných pravidlech v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy a o zrušení nariženie (ES) č. 2320/2002*.
- [9] ČR. *Zákon č. 216/2002 Sb., o ochraně státních hranic České republiky a o změně některých zákonů (zákon o ochraně státních hranic)*.
- [10] PROCHÁZKOVÁ, D. *Ochrana osob a majetku*. ISBN: 978-80-01-04843-6. Praha: ČVUT 2011, 301p.

ADRESY AUTOROV

Ing. Strymplová Veronika,

doc. RNDr. Dana Procházková, DrSc.,

České vysoké učení technické v Praze, Česká republika, e-mail: strymver@fd.cvut.cz

RECENZIA TEXTOV V ZBORNÍKU

Recenzované dvomi recenzentmi, členmi vedeckej rady konferencie. Za textovú a jazykovú úpravu príspevku zodpovedajú autori.

REVIEW TEXT IN THE CONFERENCE PROCEEDINGS

Contributions published in proceedings were reviewed by two members of scientific committee of the conference. For text editing and linguistic contribution corresponding authors.