

# VÝCVIK PALUBNÝCH SPRIEVODCOV V KONTEXTE AKTUÁLNEJ BEZPEČNOSTNEJ SITUÁCIE

## ON-BOARD STEWARDS TRAINING IN THE CONTEXT OF THE CURRENT SECURITY SITUATION

**Jakub Pajdlhauser**

Air Transport Department, University of Zilina, Slovakia  
jpajdlhauser2@gmail.com

**Ján Rostáš**

Air Transport Department, University of Zilina, Slovakia  
jan.rostas@fpedas.uniza.sk

**Abstract** – *The aim of this paper is to assess and analyse the threats related to unlawful interference to the air transport on which must cabin crew members focus on during training. The paper is discussing about the procedures during security threats and how the cabin crew members should act correctly in connection with illegal acts committed on board the aircraft. The paper analyses and compares the training regulations of the American FAA and the European EASA. Both European and American legislations are based on ICAO regulations, what means that the regulations of those two organizations differ only minimally. In the next part of this paper there is the short enquiry created for employees of an airlines. It was created to determine the satisfaction of cabin crew members with security training and also to identify the deficiency in the security training. By analysing the answers, we found out that quite often there are unruly passengers on board the aircraft. Almost every respondent has experienced such a situation. The main deficiency in the security training is about the practical part. Most respondents would place more emphasis on the duration of practical training for cabin crew members. Another shortage is the lack of training materials for cabin crew members to better understand the issue of security threats. Based on analysis of regulations and evaluation of the enquiry, we suggested new recommendations for the security training of cabin crew. The aim of these recommendations is to improve the security training for cabin crew members and thus positively contribute to increase the level of aviation security.*

**Key words** – cabin crew, security training, aircraft hijacking, unruly passenger, bomb threat, ICAO, FAA, EASA, security threats, unlawful interference

### I. ÚVOD

Letecká doprava ako odbor je závislá na nových technických výdobytkoch, ktoré sa veľmi rýchlo vyvíjajú.

Technológia napomáha leteckej doprave brániť sa hrozbe nezákonných činov spáchaných voči leteckej doprave. Avšak spolu s vývojom nových technológií sa zvyšuje aj riziko nových bezpečnostných hrozieb pre letectvo. Posádky lietadiel sa čoraz viac stretávajú so spáchaním trestného činu na palube lietadla, či už sa jedná o neprispôsobivého alebo nedisciplinovaného cestujúceho, pokus o únos lietadla, niekedy dokonca existuje vážne podozrenie, že sa na palube lietadla nachádza bomba alebo iné zariadenie, ktoré môže ohroziť bezpečnosť lietadla a ľudí na jeho palube. Ochranu leteckej dopravy pred všetkými činmi protiprávneho zasahovania definuje anglický pojem „security“. Je to súbor opatrení a predpisov, ktorými sa musia riadiť všetky letecké podniky. Posádka lietadla ale najmä členovia palubného personálu musia absolvovať bezpečnostný výcvik, ktorý má za úlohu naučiť ich, ako zvládnuť všetky situácie, ktoré môžu vzniknúť na palube lietadla.

V úvodnej sekcii tejto diplomovej práce sa autor venuje bezpečnostnému výcviku členov palubného personálu lietadiel a hrozbám, na ktoré je potrebné sa v samotnom výcviku pripraviť. V prvej kapitole sa venuje aktuálnej situácii v leteckých spoločnostiach. Opisuje, aké sú kladené minimálne požiadavky na zaradenie uchádzača o pozíciu palubného sprievodcu do výcviku a z čoho sa bezpečnostný výcvik skladá. Táto kapitola obsahuje aj predletovú prípravu palubných sprievodcov a celej posádky lietadla. V druhej kapitole autor opisuje bezpečnostné hrozby, ktorým môžu čeliť leteckí prevádzkovatelia alebo ostatné letecké podniky. V nasledujúcej, tretej kapitole, autor popísal presný postup činnosti palubných sprievodcov v rôznych situáciách, kedy je ohrozená bezpečnosť lietadla v súvislosti s protiprávnym zakročovaním voči leteckej doprave. Je v nej uvedené ako konať s neprispôsobivými cestujúcimi, ale aj ako prehľadávať lietadlo v prípade podozrenia na výskyt bomby na palube, či ako sa zachovať a postupovať keď príde k únosu lietadla.

Ďalšia sekcia diplomovej práce má predpisový charakter. Autor rozoberá, ako má prebiehať výcvik palubných sprievodcov podľa medzinárodnej organizácie ICAO. Autor diplomovej práce porovnáva bezpečnostné predpisy pre výcvik členov palubného personálu Európskej agentúry pre bezpečnosť letectva EASA a americkej FAA. Súčasťou tejto sekcie je aj

dotazník určený zamestnancom leteckých spoločností. Cieľom dotazníka je zistiť nedostatky v bezpečnostnom výcviku palubných sprievodcov na základe reálnych skúseností, ktoré palubní sprievodcovia zažili počas vykonávania svojej práce. Na základe analýzy a porovnania predpisov týchto dvoch organizácií a analýzy dotazníka, vypracoval autor nové odporúčania pre výcvik palubných sprievodcov pomocou ktorých by sa mohla zvýšiť bezpečnosť civilného letectva v súvislosti s protiprávnym zakročovaním proti leteckej doprave. Táto sekcia diplomovej práce obsahuje aj dotazník, ktorý je určený zamestnancom leteckých spoločností, obzvlášť palubným sprievodcom a bezpečnostným manažérom leteckých spoločností. Cieľom dotazníka je zistiť úroveň a nedostatky výcviku palubných sprievodcov súvisiacim s bezpečnosťou letectva voči protiprávnym činom spáchaným na palube lietadla.

## II. AKTUÁLNA SITUÁCIA V LETECKÝCH SPOLOČNOSTIACH

Pojem bezpečnosť leteckej dopravy v súvislosti s nezákonným zakročovaním proti leteckej doprave je vyjadrený anglickým slovom „security“. Tento pojem vyjadruje podmienky a spôsoby ochrany leteckej dopravy pred poškodením alebo inými nežiaducimi dôsledkami spôsobenými činmi alebo správaním ľudí, ktorí takto konajú úmyselne. Je to súbor materiálnych a ľudských zdrojov na zabezpečenie ochrany civilného letectva voči nezákonnému zasahovaniu. Všetci zamestnanci, ktorí pracujú v oblasti leteckej dopravy musia vynaložiť všetko úsilie na to, aby bol význam tohto pojmu naplnený v čo najväčšej miere. Taktiež organizácie a úrady zodpovedné za bezpečnosť civilnej leteckej dopravy vo svete majú povinnosť vytvárať predpisy a nariadenia, ktoré majú výrazným spôsobom prispieť k bezpečnosti letectva. Všetky zúčastnené strany sú zaviazané tieto predpisy dodržiavať.

Na základe týchto predpisov si musí každá letecká spoločnosť zvoliť svojho manažéra bezpečnostnej ochrany, ktorý je zodpovedný za všetky bezpečnostné opatrenia leteckej spoločnosti. Musí mať profesionálne skúsenosti z oblasti bezpečnostnej ochrany a dobré znalosti z prevádzky lietadiel a leteckej spoločnosti. Vedúci bezpečnostnej ochrany leteckej spoločnosti vypracuje bezpečnostný program leteckej spoločnosti. Bezpečnostné programy a ich zmeny musí schváliť úrad pre reguláciu civilného letectva, v našom prípade je to Dopravný úrad Slovenskej republiky. Cieľom bezpečnostného programu je zdefinovanie opatrení a postupov v prevencii proti činom protiprávneho zasahovania, voči lietadlu a v leteckej prevádzke dosiahnuť a trvale udržiavať najvyššiu možnú úroveň bezpečnosti. Súčasne je potrebné udržiavať včasnosť a efektívnosť pravidelných i nepravidelných letov spoločnosti prostredníctvom série bezpečnostných opatrení a postupov v súlade so zodpovedajúcimi národnými predpismi a zákonmi. Prevádzkovatelia lietadiel sú povinní zabezpečiť ochranu cestujúcich, batožiny, nákladu, lietadiel a ich posádok pred činmi protiprávneho zasahovania. Za distribúciu bezpečnostného programu leteckej spoločnosti všetkým zúčastneným stranám je zodpovedný vedúci bezpečnostnej ochrany leteckej spoločnosti.

Bezpečnostná ochrana je jedným z hlavných faktorov, ktoré musia palubní sprievodcovia každý deň vo svojej práci aj mimo nej brať veľmi vážne. Ich zodpovednosťou je nielen to, aby sa starali o spokojnosť a pohodlie cestujúcich na palube lietadla,

ale sú zodpovední aj za neustále monitorovanie kabíny lietadla a zisťovanie, prípadne vyhľadávanie potenciálnych bezpečnostných hrozieb na palube (medzi pasažiermi) a tak zabezpečili bezpečnosť lietadla, posádky a cestujúcich na jeho palube. Od udalostí z 11. septembra 2001 museli letecké spoločnosti a ich palubní sprievodcovia prijať nové postupy a predpisy, ktoré musia všetci dodržiavať. Pre niektorých sa môžu zdať prehnané alebo zbytočné, avšak je treba mať na pamäti, že prostredie letiaceho lietadla je vysoko rizikové na akúkoľvek bezpečnostnú hrozbu.

Letecké spoločnosti by mali taktiež venovať pozornosť tomu, akých ľudí zamestnávajú. Osoby, ktoré sa prijímajú do zamestnania pre prácu vo vyhradenom bezpečnostnom priestore, v našom prípade na palubách lietadiel, musia úspešne absolvovať bezpečnostnú previerku. Túto previerku je potrebné absolvovať ešte pred samotným nástupom do zamestnania a predtým ako absolvuje akúkoľvek odbornú prípravu v oblasti bezpečnostnej ochrany vyžadujúcu prístup k informáciám, ktoré nie sú verejne dostupné. Bezpečnostná previerka osôb je platná 5 rokov a po skončení platnosti sa jej musí zamestnanec podrobiť opätovne.

## III. POPIS SÚČASNÝCH BEZPEČNOSTNÝCH HROZIEB

Tak isto ako sa vyvíja letecká doprava, vyvíjajú sa aj bezpečnostné hrozby, ktoré sú nebezpečné pre leteckú dopravu. Táto kapitola opisuje najčastejšie vyskytujúce sa hrozby, ktorým môžu palubní sprievodcovia čeliť počas vykonávania svojej práce na palube lietadla.

### TERORISTICKÁ HROZBA A ÚNOS LIETADLA

Komerčná letecká doprava je pre teroristov a ich útoky veľmi exkluzívne odvetvie z čí už z prevádzkových alebo politických dôvodov. Leteckí dopravcovia sú vnímaní ako reprezentanti a symboly jednotlivých národov a štátov. Pre tento fakt sú letecké spoločnosti pre teroristov z politických a náboženských dôvodov veľmi atraktívny cieľ. Z prevádzkového hľadiska sú lietadlá miestom s veľkým množstvom potencionálnych rukojevníkov, na ktorých zmocnenie postačuje niekoľko ľudí. Teroristi môžu v leteckej doprave vidieť aj inú obrovskú výhodu. Po získaní kontroly nad lietadlom sú schopní letieť kamkoľvek kde to výkonnosť lietadla a zásoby paliva dovoľia.

Na základe rozličných analýz teroristických útokov voči civilnej leteckej doprave a únosov lietadiel možno jednotlivé teroristické akty zadeliť do rôznych kategórií podľa toho, za akým účelom je tento čin spáchaný. Kategórie únosov rozlišujeme na:

- Únos lietadla za účelom vyjednávania
- Únos lietadla za účelom premiestňovania
- Únos lietadla za účelom spôsobenia škôd

### NEPRISPŮSOBIVÍ PASAŽIERI

Medzinárodné združenie leteckých dopravcov (IATA) definuje cestujúcich ako „neprispôsobivých“ a „rušivých“, ak nerešpektujú pravidlá správania sa na palube lietadla alebo ak nedodržiavajú pokyny členov posádky lietadla, čím narúšajú dobrý poriadok a disciplínu na palube a ohrozujú bezpečnosť ostatných cestujúcich a členov posádky. Neprispôsobiví pasažieri

sú stále jedným z veľkých problémov, s ktorými sa letecké odvetvie ešte nevyporiadalo. Tento problém nie je iba problémom pre jednu konkrétnu krajinu alebo región ale vnímame ho na celosvetovej úrovni. S medzročným nárastom počtu cestujúcich priamo úmerne rastie aj problém s takýmto typom cestujúcich. Tento druh incidentov má priamy vplyv na bezpečnosť posádky lietadla aj cestujúcich. Akýkoľvek druh nevhodného alebo rušivého správania počas letu spojeného s intoxikáciou, agresiou alebo inými faktormi predstavuje zvýšené riziko pre samotný let lietadla.

Štatistiky EASA ukazujú, že každé 3 hodiny ohrozujú bezpečnosť letu v EÚ cestujúci s neprispôsobivým alebo rušivým správaním sa. Najmenej 70% týchto incidentov v sebe zahŕňa určitú formu agresie. Minimálne raz za mesiac sa situácia vypúšťa do takej miery, že núti pilotov vykonať núdzové pristátie lietadla

#### IV. POSTUPY POSÁDKY V PRÍPADE OHROZENIA

Každá letecká spoločnosť musí vypracovať prevádzkovú príručku pre svojich členov posádky. V tejto príručke sú uvedené postupy, podľa ktorých sa členovia palubného personálu majú riadiť v rozličných situáciách, ktoré môžu počas prevádzky lietadla nastať. Postupy v prevádzkovej príručke vychádzajú z legislatívy, pod ktorú letecký prevádzkovateľ spadá, a z vnútorných predpisov leteckého prevádzkovateľa. V tejto kapitole diplomovej práce sú načrtnuté prevádzkové postupy pre členov palubného personálu, kedy je ohrozená bezpečnosť lietadla a ľudí na jeho palube z dôvodu činov protiprávneho zasahovania voči leteckej depreve. Sú tu uvedené postupy pri podozrení na výskyt bomby alebo iného výbušného zariadenia na palube lietadla, postupy na vysporiadanie sa s neprispôsobivým cestujúcim a postupy ako majú palubní sprievodcovia konať v prípade únosu lietadla.

#### V. BEZPEČNOSTNÝ VÝCVIK PODĽA ICAO

Medzinárodná organizácia ICAO vypublikovala manuál pre výcvik členov palubného personálu lietadiel Dokument ICAO 10002. Výcvik zameraný na protiprávne zasahovanie voči leteckej doprave je uvedený v kapitole 10 Dokumentu ICAO 10002. Program bezpečnostného výcviku sa zameriava na postupy prevádzkovateľa týkajúce sa povinností a zodpovedností palubných sprievodcov v oblasti bezpečnosti podľa prevádzkovej príručky a iných regulačných alebo vnútroštátnych materiálov. Cieľom tohto výcviku je poskytnúť členom palubného personálu vedomosti a zručnosti na identifikáciu a vhodnú reakciu na rôzne bezpečnostné hrozby, aby sa predišlo alebo aby sa minimalizovali následky protiprávneho zasahovania. Výcvik na zaistenie bezpečnosti voči protiprávnemu zasahovaniu podľa Dokumentu ICAO 10002 zahŕňa 2 základné koncepty, a to preventívne opatrenia počas normálnej prevádzky lietadla a reakcie na bezpečnostné hrozby a udalosti. Dokument ICAO 10002 obsahuje postupy na konanie členov palubného personálu v prípade ohrozenia lietadla bombou na palube, únosom lietadla, neprispôsobivým cestujúcim a v prípade výskytu rádiologických, chemických alebo biologických zbraní na palube lietadla.

#### VI. POROVNANIE LEGISLATÍVY

Letecká doprava súčasnej doby má celosvetový charakter. Preprava cestujúcich, nákladu alebo pošty sa nevykonáva iba v rámci jednej krajiny alebo regiónu, ktorý patrí iba pod jednu legislatívu, ktorá zastrešuje leteckú dopravu, ale lety lietadiel sa prevádzkujú celosvetovo v globálnom meradle. Leteckí dopravcovia tak musia spĺňať predpisy a nariadenia každého štátu, ktorého vzdušným priestorom prelietava lietadlo prevádzkovateľa. V minulosti to mohlo byť problematické. V dnešnej dobe existuje niekoľko organizácií ako ICAO, EASA alebo FAA, ktoré zastrešujú vydávanie predpisov a nariadení pre dané regióny. Tým sa vytvorilo aj lepšie prostredie pre leteckých prevádzkovateľov z hľadiska predpisovej základne. ICAO vydáva odporúčania a nariadenia na celosvetovej úrovni a všetky jeho členské štáty musia nariadenia ICAO implementovať do svojej legislatívy a rozhodnúť sa, či implementujú aj odporúčania. Existencia svojím spôsobom ICAO uľahčuje fungovanie celosvetovej leteckej dopravy, keďže členskú základňu ICAO tvorí väčšina štátov sveta a tým pádom prevzala aj ICAO legislatívu. Líši sa iba v tom, ako členské štáty „vylepšili“ legislatívu a implementovali predpisy, ktoré vydala organizácia ICAO.

Legislatíva FAA aj EASA rozoznáva viacero typov výcviku pre členov palubného personálu. V predpisovom svete EASA existuje podľa predpisového materiálu EU-OPS, alebo teda Nariadenie (ES) č. 859/2008 tieto typy výcvikov pre palubných sprievodcov: počiatočný výcvik, konverzný výcvik, typový výcvik, udržiavací výcvik, opakovací výcvik a zoznamovací let. Podľa FAA predpisového materiálu Volume 3 General Technical Administration, Chapter 23, Flight Attendant Training and Qualification Programs, Section 121 Operating requirements: Domestic, Flag and Supplemental Operations, sú určené nasledovné typy výcvikov pre členov palubného personálu: počiatočný výcvik, prechodový výcvik, výcvik na zvýšenie kvalifikácie, rozdielový výcvik a obnovovací výcvik. Typy výcvikov EASA a FAA sa nijako zásadne nelíšia. V oboch prípadoch sa musia palubní sprievodcovia naučiť ako zvládať náročné a neštandardné situácie, kedy príde k protiprávnym činom na palube lietadla. V prípade FAA aj v prípade EASA musí každý člen palubného personálu raz za určitú dobu absolvovať udržiavací výcvik za účelom osvieženia si vedomostí a zručností potrebných pri výkone činnosti palubného sprievodcu. FAA definuje aj minimálny čas trvania udržiavacieho výcviku, a to minimálne 4 hodiny pre palubných sprievodcov, ktorí vykonávajú svoju pracovnú činnosť na palube lietadla s piestovým motorom, minimálne 5 hodín pre turbovrtuľové lietadlá a minimálne 12 hodín pre ostatné lietadlá. V prípade EASA informácie o časoch minimálneho trvania výcviku nie sú verejne dostupné. Avšak EASA má navyše zavedený aj povinný opakovací výcvik pre držiteľov osvedčenia palubného sprievodcu, ktorý nevykonával svoju pracovnú činnosť ako palubný sprievodca 6 po sebe nasledujúcich mesiacov. EASA ukladá povinnosť všetkým palubným sprievodcom absolvovať zoznamovaciu návštevu lietadla leteckého prevádzkovateľa, na ktorého palube bude plniť pracovné povinnosti. Zoznamovacia návšteva môže byť spojená s typovým výcvikom palubného sprievodcu. Taktiež je povinný aj minimálne jeden zoznamovací let, kedy je palubný sprievodca zaradený do reálne prevádzky ako plnohodnotný člen palubného personálu ale pod dohľadom

vedúceho/vedúcej palubných sprievodcov a v rovnošate leteckého prevádzkovateľa. Zoznamovací let, ktorého absolvovanie nariaďuje EASA osobne považujem za obrovský prínos do výcviku palubných sprievodcov. Palubný sprievodca tak má možnosť overiť si svoje získané vedomosti a zručnosti potrebné pre prácu palubného sprievodcu priamo v praxi na palube reálneho lietadla s reálnymi cestujúcimi. Obe organizácie, FAA aj EASA, vyžadujú aj preskúšanie na konkrétny typ lietadla, ktorý používa letecký prevádzkovateľ a na ktorého palube bude palubný sprievodca vykonávať svoju prácu. Je to z toho dôvodu, aby ho člen palubného personálu dokonale poznal, a aby sa vedel v lietadle orientovať v prípade situácie, kedy je ohrozená bezpečnosť lietadla a ľudí na jeho palube. Predpisy EASA aj FAA nariaďujú aj prechodový výcvik pre palubných sprievodcov z dôvodu, že každý letecký prevádzkovateľ si implementoval svoje postupy, ktoré sa vykonávajú počas jednotlivých situácií, ktoré môžu vzniknúť na palube lietadla. Každý člen palubného personálu musí tieto postupy dokonale ovládať

## VII. DOTAZNÍK

K diplomovej práci bol vytvorený dotazník, ktorý je určený zamestnancom leteckých spoločností, hlavne členom palubného personálu a bezpečnostným manažérom leteckých spoločností. Skladá sa zo štrnástich jednoduchých otázok. Cieľom dotazníka je zistiť celkovú spokojnosť s aktuálnym bezpečnostným výcvikom ale taktiež aj zistiť nedostatky, ktoré sa týkajú bezpečnostného výcviku palubných sprievodcov. Dotazník bol rozposlaný do leteckých spoločností AirExplore, Go2Sky, ČSA, Smartwings, Wizzair, Ryanair, LOT, EnterAir, Swiss a do facebookovej skupiny AIRLINERS.SK.

Na dotazník odpovedalo 28 respondentov vo veku 18 a viac rokov. Na otázku, či už niekedy zažil respondent čin protiprávneho zasahovania voči leteckej doprave alebo trestný čin na palube lietadla odpovedalo 22 kladne a 6 záporne. Vyplýva z toho, že aj napriek neustálemu zvyšovaniu bezpečnostných štandardov nie je možné úplne eliminovať bezpečnostné hrozby, ktoré ohrozujú leteckú dopravu. Z 3 respondentov pracujúcich v leteckej spoločnosti menej ako 1 rok zažil bezpečnostnú hrozbu iba 1, ktorý je pilot a má skúsenosť s neprispôsobivým cestujúcim na palube lietadla. Ľudia, ktorí pracujú na aktuálnej pozícii 1 až 5 rokov, zažili bezpečnostnú hrozbu v 15 z 18 prípadov. Pri respondentoch s pracovnými skúsenosťami väčšími ako 5 rokov sa zaznamenala situácia kedy prišlo k ohrozeniu bezpečnosti lietadla a ľudí na jeho palube u všetkých okrem jedného pilota s viac ako desaťročnými skúsenosťami. Týmto sa podarilo sa zistiť, že čin protiprávneho zasahovania zažil takmer každý opýtaný, ktorý pracuje na pracovnej pozícii dlhšie ako rok.

Najzaujímavejšou otázkou z hľadiska odpovedí bola otázka ako sú respondenti spokojní s bezpečnostným výcvikom. Z odpovedí respondentov sa dá skonštatovať, že väčšina opýtaných nie je spokojná s úrovňou praktického výcviku palubných sprievodcov. Mnohí z nich požadujú väčší rozsah praktického výcviku a jeho vykonávanie priamo v prostredí lietadla. Takmer všetci, ktorí vyjadrili svoj názor, poukazovali na problém s neprispôsobivými cestujúcimi na palube lietadla.

Týmto dotazníkom sa podarilo zistiť jeden závažný fakt, ktorý môže mať za následok nebezpečné ohrozenie bezpečnosti lietadla a osôb na jeho palube. Týmto faktom je, že

niektorí opýtaní upozornili na neochotu veliteľov lietadiel vylúčiť z dopravy neprispôsobivého cestujúceho, ktorý ohrozuje bezpečnosť lietadla, a neochotu palubných sprievodcov vykonať potrebné opatrenia voči takýmto cestujúcim. Ich konanie vyplýva zo strachu z toho, či nebudú za svoje konanie stíhaní zo strany zamestnávateľa. V budúcnosti je potrebné sa týmto faktom hlbšie zaoberať, pretože tento problém môže vyústiť až do rozsiahleho narušenia bezpečnosti na palube lietadla.

## VIII. NÁVRCH NOVÝCH ODPORÚČANÍ PRE VÝCVIK

Jedným z cieľov tejto diplomovej práce bolo navrhnúť nové odporúčania pre výcvik palubných sprievodcov. Návrhy sa vypracovali na základe dôkladnej analýzy hrozieb a predpisov a spracovaním dotazníka.

### PROFILOVANIE CESTUJÚCICH ČLENMI PALUBNÉHO PERSONÁLU

Profilovanie cestujúcich nie je žiadnou novinkou vo svete leteckej dopravy. Nič netušiaci cestujúci sa s týmto nástrojom na zvýšenie bezpečnosti leteckej dopravy úplne bežne stretávajú na väčších letiskách. Podstatou profilovania cestujúcich je monitorovanie masy ľudí, sledovanie a rozpoznávanie podozrivého správania. Táto technika napomáha k zabráneniu nezákonnej činnosti. Človek, ktorý sa chystá spáchať trestný čin a nie je veľmi dobre vyškolený, nedokáže zakryť všetky podozrivé príznaky svojho konania, a to napríklad zvýšený adrenalin, zvýšenú nervozitu, potenie sa a iné podozrivé vlastnosti, ktoré by mohli prezradiť jeho zamýšľané protizákonné konanie. Zo strany potenciálnych teroristov je profilovanie cestujúcich nepredvídateľné a je veľmi ťažké sa mu nejakým spôsobom vyhnúť. Preto je profilovanie účinným nástrojom ako sťažiť teroristom vykonanie plánovaného zločinu.

Na základe analýzy predpisovej základne či už na strane EASA alebo na strane FAA sa nám podarilo zistiť, že profilovanie cestujúcich nie je zahrnuté do výcvikových postupov a predpisov pre členov palubného personálu. Z hľadiska zvyšovania bezpečnosti leteckej dopravy voči protiprávnemu zasahovaniu by bolo vhodné zaradiť profilovanie cestujúcich aj do výcvikovej osnovy pre palubných sprievodcov, pretože pravdepodobný výskyt nebezpečných ľudí pre letectvo je aj inde ako len na letiskách. Aj napriek obrovskej snahe neustále zvyšovať opatrenia na zvýšenie bezpečnosti na letiskách, bezpečnostná kontrola nemusí byť vždy stopercentná. Ak by sa profilovanie cestujúcich implementovalo do bezpečnostného výcviku palubných sprievodcov a do reálnej praxi, tak by nadväzovalo na profilovanie cestujúcich zamestnancami letiska a miera bezpečnosti lietadla a ľudí na jeho palube by sa zvýšila. Cestujúci, ktorí môžu byť potenciálnou hrozbou pre ostatných cestujúcich na palube lietadla a členov posádky, by tak mohli byť identifikovaní hneď pri nástupe do lietadla. Dokázalo by sa predísť vo väčšej miere rôznym typom hrozieb počas letu, napríklad neprispôsobivým cestujúcim alebo by sa mohli identifikovať potenciálnych únoscov lietadla ešte pred samotným aktom protiprávneho zasahovania voči lietadlu a leteckej doprave.

V súvislosti s profilovaním cestujúcich priamo na palube lietadla by bolo vhodné zaviesť povinnosť leteckým prevádzkovateľom na inštaláciu kamerových systémov na

palubách všetkých civilných lietadiel určených na obchodné lety s cestujúcimi. Keďže podľa predpisov musí byť v lietadle minimálne jeden palubný sprievodca na každých 50 cestujúcich, pomocou tohto kamerového systému by mali členovia palubného personálu oveľa väčší prehľad o dianí v kabíne lietadla a skorej by si tak mohli všimnúť podozrivé správanie sa jedného alebo viacerých cestujúcich. Výstup z kamerového systému by bol dostupný aj pre pilotov a veliteľa lietadla a tým pádom by bola komunikácia a koordinácia na riešenie vzniknutého problému medzi letiacou posádkou a palubnými sprievodcami efektívnejšia. V dnešnej dobe je už kamerový systém na monitorovanie kabíny pre cestujúcich inštalovaný do niektorých moderných lietadiel.

#### **VÝCVIK NA ROZPOZNÁVANIE INFIKOVANÉHO CESTUJÚCEHO**

Medzi biologické zbrane sa radia aj mikroorganizmy, ako sú vírusy, baktérie, huby alebo iné toxíny. Biologické zbrane vo forme mikroorganizmov sa môžu vyrábať a rozširovať zámerné, aby spôsobili ťažké choroby a smrť u ľudí, zvierat alebo rastlín. Biologické prípravky, ako je antrax, botulotoxín alebo mor, môžu predstavovať obrovské ťažkosti pre verejné zdravie, ktoré môžu spôsobiť veľké množstvo úmrtí v krátkom časovom intervale, pričom je náročné im zabrániť. Útoky bioterorizmu by mohli mať za následok celosvetovú epidémiu, akú je možné pozorovať v dnešnej dobe v súvislosti s koronavírusom COVID-19. Biologické zbrane sú podskupinou väčšej triedy zbraní označovaných ako zbrane hromadného ničenia. Zbrane hromadného ničenia zahŕňajú chemické, jadrové a rádiologické zbrane. Môže sa stať, že bioteroristi zámerné nakazia vírusom človeka, ktorý má následne za úlohu pohybovať sa medzi ľuďmi a nakaziť tak čo najviac osôb.

Vo všeobecnosti je známe, že prostredie lietadla a spôsob cirkulácie vzduchu v lietadle je ideálnym prostredím na šírenie vírusov, a teda biologických zbraní. Z tohto dôvodu by bolo vhodné, aby sa do výcvikovej osnovy pre členov palubného personálu zaradil aj výcvik na rozpoznávanie potenciálne infikovaných osôb. V dobe, kedy vo svete zúri COVID-19 sme svedkami kontrol pri vstupe na letisko, do lietadla, atď.. Keďže jedným z príznakov tohto vírusu je vysoká telesná teplota, všetkým cestujúcim je ich telesná teplota zmeraná pri nástupe do lietadla a niektorým cestujúcim námatkovo aj počas letu. Avšak je známe, že príznaky sa môžu prejaviť až do dvoch týždňov od nakazenia vírusom a teda na palubu lietadla sa môže dostať aj infikovaná osoba, ktorá ale nevykazuje žiadne príznaky ochorenia. Preto odporúčame merať telesnú teplotu cestujúcich aj po skončení pandémie a odporúčam vytvoriť systém a zariadenie, s ktorým by pracovali členovia palubného personálu, a ktoré by dokázalo odhaliť nainfikovaného človeka do niekoľkých sekúnd alebo minút. Cestujúci by boli testovaní hneď pri nástupe do lietadla alebo aj počas letu. Pri zistení nákazy biologickou zbraňou by tak palubní sprievodcovia a veliteľ lietadla mohli včas vykonať opatrenia na zabránenie šírenia vírusu alebo teda biologickéj zbrane. Už pred samotným nástupom na palubu lietadla by mali byť prítomné skenery určené na zisťovanie prítomnosti biologických zbraní a zároveň by mali vedieť odhaliť nainfikovaného cestujúceho. Tak isto by mohlo byť takéto zariadenie inštalované aj pri vstupe na letisko.

#### **KURZ SEBAOBRANY**

Výskyt neprispôsobivých pasažierov na palubách lietadiel je čoraz väčší. S tým je spojená aj vyššia pravdepodobnosť napadnutia jedného z členov posádky lietadla. Za účelom zvýšenia bezpečnosti členov palubného personálu navrhujeme, aby bola pre všetkých palubných sprievodcov povinná účasť na kurze sebaobrany. Avšak druh sebaobrany sa musí vybrať s ohľadom na požadované následky pre neprispôsobivého cestujúceho. Členovia palubného personálu sa budú učiť ako sa efektívne brániť potencionálnemu napadnutiu agresívnym alebo inak rušivým cestujúcim. Člen palubného personálu, ktorý bude ovládať príslušné bojové umenie ho nesmie zámerné zneužiť na to, aby na agresívneho alebo inak rušivého pasažiera zaútočil ako prvý. Niektoré letecké spoločnosti už prišli s nápadom platenia svojim zamestnancom kurzy bojového umenia. Kurz by mal byť vykonávaný nielen v telocvični ale mal by byť vykonávaný aj priamo na palube lietadla, v skutočnom pracovnom prostredí palubných sprievodcov. Myslím si, že ak by bol kurz sebaobrany alebo bojového umenia nariadený aj ostatným leteckým spoločnostiam formou predpisu, v kombinácii so základným výcvikom palubných sprievodcov by to malo pozitívny vplyv na bezpečnosť členov posádky lietadla a na bezpečnosť vykonania samotného letu.

#### **PRAKTICKÝ VÝCVIK**

Na základe vyhodnotenia dotazníka v kapitole 6 tejto diplomovej práce sa podarilo zistiť, že viacerí členovia palubného personálu sa sťažujú na nedostatočný praktický výcvik palubných sprievodcov zameraný na činy protiprávneho zasahovania voči leteckej doprave a na trestné činy spáchané na palube lietadla. Jedná sa hlavne o postupy v prípade výskytu neprispôsobivých cestujúcich na palubách lietadiel. Palubní sprievodcovia často nepoznajú ich kompetencie v takýchto prípadoch. Preto odporúčame zvýšiť úroveň a trvanie praktických výcvikov. Je potrebné, aby bol praktický výcvik pre palubných sprievodcov vykonávaný v určitom rozsahu aj priamo na palube reálneho lietadla. Týmto spôsobom sa podarí osvojiť si návyky a postupy členov palubného personálu v reálnom pracovnom prostredí, kde budú palubní sprievodcovia vykonávať svoju pracovnú činnosť. Taktiež je ale potrebné poskytnúť palubným sprievodcom aj dostatočné a vhodné materiály, ktoré im pomôžu pochopiť danú problematiku z teoretickej strany. Zvýšenie rozsahu a úrovne praktického bezpečnostného výcviku bude mať priamy vplyv na zvýšenie bezpečnosti lietadla a osôb na jeho palube v súvislosti s činmi protiprávneho zasahovania proti leteckej depreve.

### **IX. ZÁVER**

Rôzne bezpečnostné hrozby sú neoddeliteľnou súčasťou dnešného sveta. Bohužiaľ sa im nevyhýba ani odbor leteckej dopravy. Letecká doprava ako odvetvie je však veľmi náchylná na hrozby akéhokoľvek charakteru. Členovia posádok lietadiel a najmä palubní sprievodcovia sa počas výkonu svojich pracovných povinností na palube lietadla stretávajú najčastejšie s rušivými a neprispôsobivými cestujúcimi, ktorí často konajú pod vplyvom alkoholu. Tento fenomén sa na palubách lietadiel vyskytuje čoraz častejšie. Okrem neprispôsobivých cestujúcich sa môže člen palubného personálu stretnúť aj s únosom lietadla ale aj s hrozbou výskytu výbušného zariadenia, biologickéj zbrane

ale inak nebezpečného zariadenia na palube lietadla. Všetky spomenuté bezpečnostné hrozby sú pre let lietadla a ľudí na jeho palube veľmi nebezpečné. Každá jedna z bezpečnostných hrozieb môže na palube lietadla spôsobiť problémy, ktoré by bez dostatočného výcviku palubných sprievodcov mohli viesť až ku katastrofickým rozmerom.

Cieľom tejto diplomovej práce bolo posúdiť hrozby týkajúce sa protiprávneho zasahovania voči leteckej doprave, na ktoré musia byť vhodne a dostatočne vycvičení členovia palubného personálu a analyzovať predpisy, podľa ktorých sa musia riadiť letecké spoločnosti pri zostavovaní bezpečnostného výcviku pre palubných sprievodcov. Taktiež bol k diplomovej práci zostavený krátky dotazník zameraný na spokojnosť palubných sprievodcov s ich výcvikom. Cieľom dotazníka bolo aj zistenie prípadných nedostatkov počas výcviku členov palubného personálu v súvislosti s nezákonnými činmi spáchanými na palubách lietadiel. Na základe posúdenia predpisov a dotazníka bolo treba navrhnúť nové odporúčania pre bezpečnostný výcvik palubných sprievodcov a ktoré by mali priniesť zvýšenie bezpečnosti leteckej dopravy.

V prvej sekcii bol čitateľ tejto diplomovej práce oboznámený so štandardnými postupmi v neštandardných situáciách, kedy príde k ohrozeniu bezpečnosti cestujúcich a posádky lietadla z dôvodu protiprávneho zasahovania voči leteckej doprave. Táto sekcia sa venovala aj samotným bezpečnostným hrozbám, ktoré sme v nej rozobrali. Čitateľ bol upozornený na to, akým štýlom prebieha bezpečnostný výcvik palubných sprievodcov a za akých podmienok môže uchádzač o preukaz spôsobilosti člena palubného personálu nastúpiť do výcviku.

Druhá, praktická sekcia diplomovej práce, objasnila čitateľovi predpisovú základňu týkajúcu sa výcviku palubných sprievodcov v súvislosti so zvládaním ohrozovania bezpečnosti na ľudí na palube lietadla. Vychádza z porovnávania legislatívy americkej FAA a legislatívy európskej EASA. Skúmaním sa zistilo, že obe legislatívy majú základ v predpisoch vypracovaných organizáciou ICAO, tým pádom sa americké predpisy podobajú na tie európske a naopak.

Ďalším bodom tejto sekcie bol dotazník určený pre zamestnancov leteckých spoločností, obzvlášť pre členov palubného personálu a pre bezpečnostných manažérov leteckých spoločností. Cieľom dotazníku bolo zistiť spokojnosť zamestnancov leteckých spoločností s náplňou a obsahom bezpečnostného výcviku pre členov palubného personálu. Pomocou dotazníku sa nám podarilo zistiť, že skoro každý respondent sa už stretol s nejakým činom protiprávneho zasahovania. Najčastejším spôsobom bol neprispôsobivý cestujúci. Je však zarážajúce, že mnoho palubných sprievodcov nepozná poriadne svoje kompetencie, ktoré ako člen posádky lietadla majú na vysporiadanie sa s rušivými cestujúcimi. Niektorí sa až obávajú postihov zo strany zamestnávateľa pri vykonaní niektorých opatrení na zabránenie konaniu neprispôsobivých cestujúcich. Na základe odpovedí respondentov by bolo vhodné navýšiť rozsah a úroveň praktickej časti výcviku za účelom nadobudnutia požadovaných zručností palubnými sprievodcami.

Posledným bodom tejto diplomovej práce bolo navrhnutie nových odporúčaní pre výcvik palubných

sprievodcov. Nové odporúčania sme navrhli na základe analýzy predpisovej základne EASA a FAA a na základe vyhodnotenia odpovedí respondentov z dotazníka. Všetky nové opatrenia majú mať za cieľ zabrániť protiprávnemu zasahovaniu proti leteckej doprave a spáchaniu trestných činov na palube lietadla a napomôcť tak zvýšiť úroveň bezpečnosti leteckej dopravy a osôb na palubách lietadiel. Dnešné technológie napredujú veľmi rýchlo. Preto očakávame, že v budúcnosti bude prichádzať k ešte lepšiemu a podrobnejšiemu výskumu technológií, ktoré môžu výraznou mierou pozitívne prispieť k zvyšovaniu bezpečnosti civilnej leteckej dopravy. Bolo by vhodné aby sa boj s protizákonným zasahovaním voči leteckej doprave zapojili všetky metódy a prostriedky, ktoré sú dostupné v dnešnej dobe ale aj tie, ktoré budú dostupné v budúcnosti bez ohľadu na finančné prostriedky. Očakávame aj modernizáciu výcvikových metód pre členov palubného personálu, čo určite pomôže zvýšiť bezpečnosť a komfort nás všetkých, ktorí či už za prácou alebo na dovolenku cestujeme lietadlom.

## POĎAKOVANIE

Článok je publikovaný ako jeden z výstupov projektu **KEGA 011ŽU-4/2018** s názvom „*Nové technológie vo vzdelávaní v študijnom programe Letecká doprava a Profesionálny pilot*“.

## REFERENCIE

- [1] ROSTÁŠ, J. 2014. Program bezpečnostnej ochrany. Bratislava: QuickDuck s.r.o., 2014. 412 s.
- [2] BERNÁTOVÁ, J. 2014. Cabin Crew Operations Manual. Bratislava: QuickDuck s.r.o., 2014. 338 s.
- [3] EASA, Acceptable Means of Compliance (AMC) and Guidance Material (GM) to Annex III – Part-ORO [online]. Dostupné na internete: [https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Consolidated%20unofficial%20AMC%26GM\\_Annex%20III%20Part-ORO.pdf](https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Consolidated%20unofficial%20AMC%26GM_Annex%20III%20Part-ORO.pdf) (citované 2020-03-21)
- [4] INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION: Doc 10002: Cabin Crew Safety Training Manual. - 1. vyd. - Montréal : ICAO, 2014. -218 s. - ISBN 978-92-9249-627-2
- [5] Part 121: OPERATING REQUIREMENTS: DOMESTIC, FLAG, AND SUPPLEMENTAL OPERATIONS, Subpart N: Training program [online]. Dostupné na internete: [https://rgl.faa.gov/regulatory\\_and\\_guidance\\_library/rgfar.nsf/farsbysectlookup/121.402](https://rgl.faa.gov/regulatory_and_guidance_library/rgfar.nsf/farsbysectlookup/121.402) (citované 2020-03-28)
- [6] Common Technical Requirements and Administrative Procedures for the Qualification and the Related Attestation to Civil Aviation Cabin Crew [online]. Dostupné na internete: [https://www.arlis.am/Annexes/4/GT1.1\\_2016N280mas6.pdf](https://www.arlis.am/Annexes/4/GT1.1_2016N280mas6.pdf) (citované 2020-03-21)
- [7] Nariadenie (ES) č. 965/2012 [online]. Dostupné na internete: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:296:0001:0148:EN:PDF> (citované 2020-03-06)
- [8] Nariadenie (ES) č. 300/2008 [online]. Dostupné na internete: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:097:0072:0084:EN:PDF> (citované 2020-03-06)

- [9] GALIERIKOVÁ, A., MATERNA, M., SOSEDOVÁ, J. 2018. Analysis of risks in aviation. Transport Means 2018 [print, electronic] : proceedings of 22nd International Scientific Conference. - ISSN 1822-296X. - 1. vyd. - Kaunas: Kaunas University of technology, 2018. - s. 1427-1431 [print, online].
- [10] NOVÁK, A., TOPOLEČÁNY, R., BRACINÍK, T. 2009. Výcvik leteckých posádok s využitím nových technológií. Žilinská univerzita, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, 2009. - 94 s. ISBN 978-80-554-0108-9.
- [11] NOVÁK, A., NOVÁK SEDLÁČKOVÁ, A. 2010. Medzinárodnoprávna úprava civilného letectva. Žilinská univerzita, 2010. - 125 s. ISBN 978-80-554-0300-7.

Bc Jakub Pajdlhauser - narodený 10.02.1996 v Bratislave. Stredoškolské vzdelanie získal na Gymnáziu Alberta Einsteina v Bratislave. Po úspešnom absolvovaní strednej školy v roku 2015 začal študovať odbor letecká doprava na Žilinskej univerzite v Žiline. V roku 2018 začal pracovať v Letových prevádzkových službách Slovenskej republiky, štátny podnik ako pseudopilot.