

Analiza aktivnosti Welcome službe u Zračnoj luci Franjo Tuđman

Pedišić, Katarina

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:881197>

Rights / Prava: [In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Transport and Traffic Sciences -
Institutional Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI**

Katarina Pedišić

**ANALIZA AKTIVNOSTI WELCOME SLUŽBE U
ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN**

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2020.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 24. ožujka 2020.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 5868

Pristupnik: **Katarina Pedišić (0125159370)**
Studij: **Promet**
Smjer: **Zračni promet**

Zadatak: **Analiza aktivnosti Welcome službe u Zračnoj luci Franjo Tuđman**

Opis zadatka:

U uvodnom dijelu rada potrebno je opisati predmet istraživanja, objasniti svrhu i cilj istraživanja te dati kratak pregled strukture završnog rada. Zatim je potrebno navesti relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman i ustroj Welcome službe te opisati i analizirati aktivnosti Welcome službe pri otpremi i prihvatu posebnih kategorija putnika. Nadalje, potrebno je opisati zadaće Welcome službe pri prihvatu i otpremi posebnih vrsta prtljage te procesa koji se odvijaju u sortirnici te zadatke u slučaju izvanrednih situacija, double status letova i fake finger letova. Na kraju je potrebno izvesti zaključke i koncizno prikazati i komentirati rezultate istraživanja.

Mentor:

doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

ANALIZA AKTIVNOSTI WELCOME SLUŽBE U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN

ANALYSIS OF WELCOME SERVICE ACTIVITIES AT THE FRANJO TUĐMAN AIRPORT

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Student: Katarina Pedišić
JMBAG: 0125159370

Zagreb, rujan 2020.

SAŽETAK

Primarna djelatnost Welcome službe jest asistencija pri prijemu i otpremljivanju posebnih kategorija putnika na zračnoj luci. Aktivnosti koje se pritom provode, određene su u skladu s potrebama putnika i pravilima zračne luke i prijevoznika. To dovodi do mogućih nepodudarnosti na globalnoj razini, što se posebno uočava kod izrazito malih zračnih luka. Za izbjegavanje tog problema istražene su aktivnosti Welcome službe na Zračnoj luci Franjo Tuđman. Analizirane su procedure prijema i otpreme, kao i nepravilnosti u prijevozu putnika s kojima se djelatnici svakodnevno susreću. Raščlambom planiranih i izvanrednih situacija utvrđene su dužnosti Welcome službe na odabranoj zračnoj luci.

KLJUČNE RIJEČI: prijem i otprema putnika; Welcome služba; zračna luka; posebne kategorije putnika

SUMMARY

The primary activity of the Welcome Service is assistance in receiving and dispatching special categories of passengers at the airport. The activities carried out are determined in accordance with the needs of passengers and the rules of the airport and carriers. This leads to possible discrepancies globally, which is especially noticeable at extremely small airports. To avoid this problem, the activities of the Welcome Service at Franjo Tuđman Airport were investigated. Acceptance and departure procedures were analyzed, as well as irregularities in passenger transport that employees encounter on daily basis. The analysis of planned and emergency situations determined the duties of the Welcome Service at the selected airport.

KEYWORDS: air passengers handling; Welcome Service; airport; special categories of passengers

SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
2. Relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman i ustroj Welcome službe	3
2.1. Relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman	3
2.2. Ustroj Welcome službe	6
2.3. Dnevni raspis odlazaka i dolazaka	8
3. Aktivnosti Welcome službe pri otpremi posebnih kategorija putnika	11
3.1. Oznake PRM putnika	11
3.2. Passenger Service Message (PSM)	12
3.3. Postupci otpreme WCH putnika	13
3.4. Postupci otpreme MEDA putnika	15
3.5. Postupci otpreme slijepih i gluhih putnika	17
3.6. Postupci otpreme nepraćene djece.....	17
3.7. Postupci otpreme mladih putnika	19
3.8. Postupci otpreme obitelji s bebama i malom djecom.....	19
3.9. Postupci otpreme trudnica.....	20
3.10. Postupci otpreme starijih osoba.....	20
4. Aktivnosti Welcome službe pri prihvatu posebnih kategorija putnika.....	21
4.1. Postupci prihvata PRM putnika	21
4.2. Transferi PRM putnici	23
4.3. Postupci prihvata nepraćene djece	24
5. Zadaće Welcome službe pri prihvatu i otpremi posebnih vrsta prtljage te procesa koji se odvija u sortirnici	25
5.1. Prihvat i otprema vangabaritne prtljage	25
5.2. Zamjena prtljažnih privjesaka i naljepnica u sortirnici	26
5.3. Uparivanje prtljage	27
6. Izvanredne situacije, „double status“ letovi i „fake finger“ letovi	29

6.1. Kašnjenje leta	29
6.1.1. Kašnjenje dolaznog leta	30
6.1.2. Kašnjenje odlaznog leta	30
6.2. Let koji se vraća	31
6.3. Otkazani let.....	32
6.4. Neplanirani i letovi u opasnosti	34
6.4.1. Nastavak putovanja autobusima	34
6.4.2. Nastavak putovanja letom idućeg dana	35
6.4.3. Čekanje u tranzitu nastavak putovanja	36
6.5. „Double status“ letovi	36
6.6. „Fake finger“ letovi	38
7. Zaključak	40
Literatura	42
Popis slika	43
Popis tablica.....	44

1. Uvod

Uloga zračnog prometa u ukupnom prijevozu putnika i tereta kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj, sve je značajnija te se s obzirom na brzinu prijevoza teško može uspoređivati s ostalim modovima prometa. Zbog sveprisutnosti zračnog prometa cijene su postale pristupačnije, a usluga u zrakoplovima sve raznovrsnija i sadržajnija, što rezultira konstantnim rastom istog. Stoga zračne luke predstavljaju važan subjekt u organizaciji putovanja osiguravajući sigurnost i kvalitetu prihвата i otpreme putnika.

Među mnogobrojnim službama koje djeluju na Zračnoj luci Franjo Tuđman te se bave prihvatom i otpremom putnika, nalazi se i Welcome služba. Svrha završnog rada jest analizirati prihvāt i otpremu posebnih kategorija putnika te prikazati izvanredne situacije koje se gotovo svakodnevno događaju na zračnim lukama diljem svijeta. Cilj je završnog rada na temelju istraženih činjenica razlučiti aktivnosti i zadaće djelatnika Welcome službe. Naslov završnog rada glasi: Analiza aktivnosti Welcome službe na Zračnoj luci Franjo Tuđman. Rad se sastoji od sedam cjelina:

1. Uvod
2. Relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman i ustroj Welcome službe
3. Aktivnosti Welcome službe pri otpremi posebnih kategorija putnika
4. Aktivnosti Welcome službe pri prihvatima posebnih kategorija putnika
5. Zadaće Welcome službe pri prihvatima i otpremi posebnih vrsta prtljage te procesa koji se odvijaju u sortirnici
6. Izvanredne situacije, „double status“ letovi i „fake finger“ letovi
7. Zaključak.

Drugo poglavlje obuhvaća značajke Zračne luke Franjo Tuđman koje su relevantne za djelatnost Welcome službe te njezin ustroj. Definirane su vrste asistencija koje ova služba pruža te informatički sustavi koje koristi.

U trećem dijelu su opisane posebne kategorije putnika kojima se Welcome služba najviše bavi i nužne aktivnosti pri otpremi svake od njih.

Pri prijemu posebnih kategorija putnika postoje različiti postupci koji se određuju prema njihovim potrebama i pravilima zračne luke, a isti su objašnjeni u četvrtom poglavlju.

U petom se poglavlju obrađuju posebne vrste prtljage i procesi koji se odvijaju u sortirnici. Zadaće Welcome službe vezane su uz prihvata i otpremu vangabaritne prtljage, zamjenu prtljažnih privjesaka te uz uparivanje prtljage.

Kašnjenje leta, otkazani ili neplanirani letovi samo su neki od onih koji pripadaju u izvanredne situacije, zajedno s „double status“ i „fake finger“ letovima. Uloga Welcome službe u navedenim slučajevima je analizirana u šestom poglavlju.

U zaključnom su poglavlju sintetizirane i predstavljene glavne spoznaje i rezultati analize koja je provedena u prethodnim poglavljima.

2. Relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman i ustroj Welcome službe

Zračna luka Franjo Tuđman najznačajnija je i najveća zračna luka u Republici Hrvatskoj. Novi terminal u operativnoj je upotrebi od ožujka 2017. godine te ga krasi moderan dizajn postignut korištenjem suvremenih materijala. Putnička zgrada ima četiri razine povezane pokretnim stepenicama i dizalima te je predviđeni kapacitet pet milijuna putnika godišnje [1].

Prema istraživanju zadovoljstva putnika i kvaliteti pruženih usluga ACI/ASQ (*Airports Council International/Airport Service Quality*), zračna luka Franjo Tuđman 2018. te 2019. godine proglašena je najboljom u Europi u kategoriji zračnih luka od dva do pet milijuna putnika godišnje [2].

2.1. Relevantne značajke Zračne luke Franjo Tuđman

Zračna luka Franjo Tuđman posjeduje jednu uzletno-sletnu stazu duljine 3250 metara koja je sa stajankom povezana paralelnim voznim stazama označenim slovima od A do E. S obzirom na duljinu uzletno-sletne staze i fizičke karakteristike zrakoplova koji se mogu prihvatiti, pripada joj referentni kod 4E. Budući da je zračna luka opremljena tehnološki najpreciznijim instrumentima za prilaz i slijetanje, svrstava se u kategoriju IIIC.

Prometni učinci Zračne luke Franjo Tuđman za prethodne dvije kalendarske godine su prikazani u tablici 1. Promet u 2020. godini uslijed pandemije koronavirusa je znatno smanjen. Broj letova za razdoblje od ožujka do srpnja 2020. je iznosio svega 6 422, dok je u istom razdoblju 2019. godine ostvareno 19 859 letova.

Usporedba broja putnika pokazuje još negativniji utjecaj pandemije: broj putnika za razdoblje od ožujka do srpnja 2020. je iznosio svega 238 534, dok je u istom razdoblju 2019. godine zabilježen promet od 1 527 996 putnika [3].

Tablica 1. Prometni učinci Zračne luke Franjo Tuđman za 2018. i 2019. godinu

	Broj putnika		MTOW		Broj letova		Teret(t)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Siječanj	191.276	191.197	71.901	72.710	3.039	3.045	946	871
Veljača	170.658	181.154	64.514	68.245	2.692	2.826	993	805
Ožujak	223.642	232.978	78.460	78.365	3.143	3.356	1.109	957
Travanj	253.843	280.790	89.311	97.250	3.384	3.776	1.150	1.091
Svibanj	300.676	311.368	102.465	104.813	4.023	4.283	1.081	1.389
Lipanj	331.533	336.618	107.039	113.152	4.124	4.088	1.111	1.129
Srpanj	379.308	366.242	118.447	117.704	4.461	4.356	1.272	1.159
Kolovoz	372.590	376.026	115.603	119.685	4.393	4.401	1.077	1.022
Rujan	345.770	350.138	110.634	112.202	4.176	4.190	1.281	1.050
Listopad	318.074	330.598	105.821	106.790	3.970	4.045	1.234	1.205
Studen	234.075	247.277	84.820	81.535	3.223	3.344	1.171	1.017
Prosinac	214.865	231.145	75.553	76.145	3.060	3.351	1.250	989
Ukupno	3.336.310	3.435.531	1.124.568	1.148.596	43.688	45.061	13.675	12.684

Izvor: [3]

Zgrada putničkog terminala ima četiri etaže. Dolazak putnika odvija se u prizemlju, tranzit je smješten na prvom katu, a odlazak putnika na drugom. Na odlaznoj razini putničke zgrade zračne luke, u prednjem dijelu, smještena su dva otoka sa šalterima za registraciju putnika. Ukupno ih je 34, što je prednost u odnosu na stari terminal koji je imao 18 šaltera [4]. S desne strane nalaze se šalteri za prijavu putnika sa smanjenom pokretljivošću, jedan za slabovidne osobe i drugi za ostale posebne kategorije putnika. Ispred zone za registraciju putnika nalazi se informativni šalter te šest samouslužnih uređaja za prijavu.

Pozicije za parkiranje zrakoplova na stajanci Zračne luke Franjo Tuđman podijeljene su na dva dijela: istočna ili nova platforma i zapadna ili stara platforma. Broj pozicije je zbog jednostavnosti usklađen s brojem izlaza (gate-ova). Zračna luka raspolaže s osam aviomostova, odnosno pomičnim hodnicima namijenjenim za ulazak ili izlazak putnika iz zrakoplova.

Oznaka pozicije za parkiranje zrakoplova na istočnoj stajanci sastoji se od slova „E“ i broja koji odgovara broju izlaza. Pozicije su redom [5]:

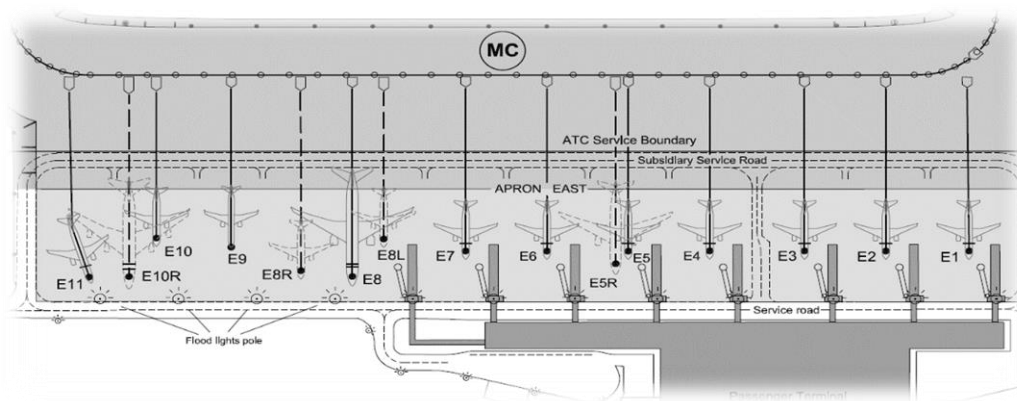
- E1- G21 (domaći let)/G31 (međunarodni let),
- E2- G22 (domaći let)/G32 (međunarodni let),
- E3- G23/G33 (u slučaju „double gate-a“),

- E4- G24/G34 (u slučaju „double gate-a“),
- E5- G25,
- E5R- G25 (za veće zrakoplove, npr. B777),
- E6- G26,
- E7- G27,
- E8L- G28,
- E8- G28 (za veće zrakoplove, npr.B777).

Ostale pozicije na istočnoj platformi nazivaju se *remote* pozicije [5]:

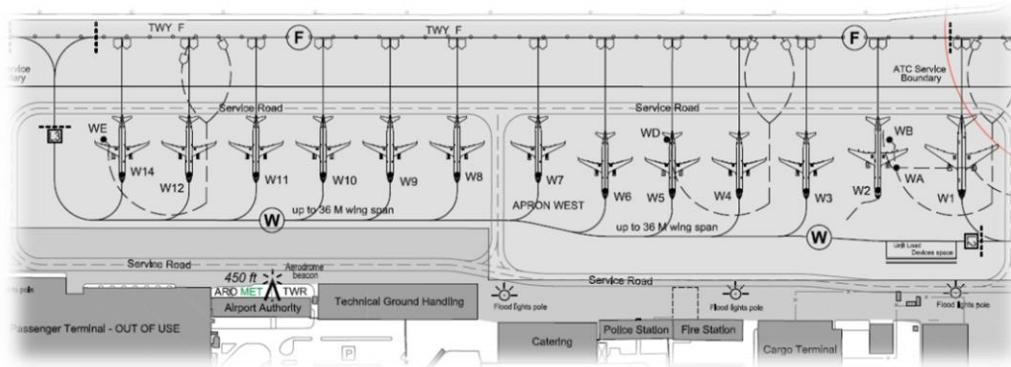
- E8R,
- E9,
- E10,
- E10R (za veće zrakoplove, npr.B777),
- E11.

Navedene pozicije prikazane su u nastavku na slici 1.



Slika 1. Istočna stajanka, [5]

S druge strane, zapadna ili stara stajanka nalazi se ispred starog putničkog terminala koji više nije u upotrebi te su pozicije smještene na toj platformi označene slovom W i brojem, što je prikazano na slici 2.



Slika 2. Zapadna stajanka, [5]

2.2. Ustroj Welcome službe

Osoblje Welcome službe zaduženo je za pružanje pomoći osobama sa smanjenom pokretljivošću (*Passengers with reduced mobility*), u daljnjem tekstu PRM, pri registraciji, kontroli ukrcajne propusnice i zaštitnom pregledu. PRM putnicima kao i slabovidnim osobama te osobama oštećena sluha na raspolaganju su vodiči koji ih mogu dočekati ispred ili unutar zračne luke. Osoblje se također brine i o nepraćenoj djeci, roditeljima s malom djecom, VIP putnicima, deportiranim te grupama putnika. Welcome služba je služba odgovorna za prihvata zrakoplova u dolasku, odnosno za prihvata putnika iz zrakoplova spojenih na zračni most.

Na Zračnoj luci Franjo Tuđman nude se usluge za putnike čije fizičko, zdravstveno ili mentalno stanje zahtjeva dodatnu pomoć kao što su:

- Asistencija prilikom registracije putnika i prtljage,
- Asistencija unutar terminala do odlaznog izlaza, uključujući carinske i policijske formalnosti,
- Asistencija prilikom ukrcaja odnosno iskrcaja,
- Asistencija unutar zrakoplova, od vrata do sjedala i obrnuto,
- Asistencija kod preuzimanja prtljage u dolasku,
- Asistencija do željene točke unutar terminala ili izvan njega,
- Asistencija ako je putnik u transferu ili tranzitu.

Djelatnici Welcome službe su na usluzi putnicima 24 sata te su raspoređeni u tri smjene. S obzirom na trenutnu situaciju uzrokovanu pandemijom koronavirusa u Hrvatskoj i svijetu, osoblje je podijeljeno u dvije smjene po 12 sati. Welcome služba ima desetak djelatnika, a broj ovisi o opterećenosti zračne luke kroz godinu.

Osnovno sredstvo rada ove službe je prijenosna radio stanica putem koje se primaju i šalju sve potrebne informacije o letovima te putnicima. Informacije koje se izmjenjuju putem stanice moraju biti točne, razumljive te što je više moguće sažete.

Komunikacija je moguća putem nekoliko kanala, a Welcome služba koristi kanal P/O PAX te se informacije između djelatnika službe te ostalih službi kao što su *Space check-in* i *check-in* agenti, razmjenjuju isključivo tim kanalom.

Kanal Operativa je prioritetni kanal ispred svih ostalih na stanici te se putem njega prenose iznimno bitne informacije. Zbog toga ga sve službe stalno drže uključenim. Preko ovog kanala djelatnici Welcome službe dijele samo one informacije koje su značajne za sve na zračnoj luci, dok se interna komunikacija vrši P/O PAX kanalom. Stanice su programirane tako da bez obzira na postavljeni kanal, svi čuju informacije dijeljene preko kanala Operative. To konkretno znači, ukoliko je u tijeku komunikacija preko nekog drugog kanala te se istovremeno šalju informacije putem Operative, svi ostali kanali se zaustavljaju na nekoliko sekundi dok ne završi slanje informacije kanalom Operative [5].

Glavni kanal Welcome službe je već navedeni P/O PAX, što znači da je uz kanal Operative uvijek uključen. Kanal Operative koristi se za komuniciranje s kontrolorima opsluživanja i Prometnim centrom, dok se za sve ostale službe koriste dodijeljeni im kanali.

Budući da Welcome služba vrlo često komunicira s vozačima autobusa, prije same komunikacije obavezno je mijenjanje kanala na kanal Autobusi te putem njega obavljati daljnju komunikaciju.

Navedeni ustroj vrijedi za Zračnu luku Franjo Tuđman te nije primjenjiv na ostale zračne luke u Hrvatskoj. Uspoređujući ga sa Zračnom lukom Dubrovnik uočavaju se bitne razlike. Naziv koji se tamo koristi za Welcome službu jest PRM služba koja se isključivo bavi

putnicima sa smanjenom pokretljivošću, dok brigu o ostalim posebnim kategorijama putnika preuzimaju referenti putničkog prometa. Broj djelatnika koji radi u PRM službi je 16.

2.3. Dnevni raspis odlazaka i dolazaka

Dnevni raspis predstavlja popis svih planiranih letova koji se odvijaju preko određene zračne luke. Program koji ispisuje raspis naziva se Infopax. Dnevni raspis sadrži sve relevantne podatke o letovima te se zbog mogućih promjena u prometu ispisuje više puta tijekom dana.

Rubrike koje dnevni raspis sadrži su sljedeće (tablica 2.):

- STA (engl. *Scheduled time of arrival*) - planirani dolazak zrakoplova na zračnu luku,
- STD (engl. *Scheduled time of departure*) - planirani odlazak zrakoplova sa zračne luke,
- Airl. (engl. *Airline*) - oznaka zračnog prijevoznika,
- Line - broj leta,
- Sto.1 (engl. *First stop*) - oznaka zračne luke s koje zrakoplov odlazi ili na koju dolazi,
- Registr. (engl. *Aircraft registration*) - registracija zrakoplova,
- Aircr.t. (engl. *Aircraft type*) - tip zrakoplova,
- Rotation - rotacija, vrijeme i broj leta koji označavaju vrijeme i zračnu luku na koju će zrakoplov sletjeti, odnosno s koje će uzletjeti,
- Stand - oznaka pozicije na stajanci,
- Gates - broj gate-a,
- Exits - oznaka izlaza.

Oznake izlaza su podijeljene u tri skupine. Oznake od A21 do A28 označavaju izlaze putnika putem aviomosta. Nadalje, od A16 do A18 odnose se na međunarodni dolazak putnika autobusom, dok se oznake od A10 do A12 odnose na domaći dolazak putnika autobusom.

Tablica 2. Primjer internog dnevnog raspisa letova

Alert	STA	STD	Airl.	Line	Sto.1	Registr.	Aircr.t.	Rotation	Stand	Gates	Exits
	13:10		OU	451	AMS	9ACTJ	A320	14:45 OU 380	E1		A21
	13:10		OU	481	CPK	9ACTL	A319	14:50 OU 662	E2		A22
		13:10	LH	1713	MUC	DAIBA	A319	12:30 LH 1712	E6	G26	
	13:15		FZ	1793	DXB	A6FMG	B38M	14:30 FZ 1794	E4		A24
	13:55		OS	683	VIE	OELGG	DH8D	15:30 OS 684	E8R		A16
	13:55		EW	9900	DUS	DABQH	DH8D	14:35 EW 9901	E9		A16
		14:10	OU	344	SJJ	9ACQF	DH8D	12:30 OU 461	E10	G25	
	14:20		LH	1414	FRA	DACND	CRJ9	15:10 LH 1415	E8L		A16
	14:20		OU	471	CDG	9ACTK	A320	17:55 OU 414	E3		A23
	14:25		OU	669	DBV	9ACTH	A319	15:10 OU 4456	E7		A10
		14:30	EZ	1794	DXB	A6FMG	B38M	13:15 FZ 1793	E4	G24	

Izvor: [5]

Kao što je ranije spomenuto, svi podaci prikazani u dnevnom raspisu podložni su promjenama. Te promjene vidljive su u programu namijenjenom osoblju zračne luke pod nazivom Vista web. To je sustav koji omogućuje pristup informacijama o letu s bilo kojeg radnog mjesta. Podaci su prikazani u realnom vremenu te pružaju obavijesti o odrađenim letovima te letovima podložnim promjenama, bilo da se radi o komercijalnim ili privatnim letovima [6].

Rubrike koje sadrži podudaraju se s onima u dnevnom raspisu uz određene dodatke. Iz tog razloga je omogućeno praćenje svih promjena koje se događaju u zračnom prometu. Jedan od najvažnijih dodataka je predviđeno vrijeme slijetanja (*engl. Estimated time of arrival*) koje se izračunava prema stvarnom vremenu polijetanja iz zračne luke te je isti vidljiv nakon što je zrakoplov poletio i krenuo prema Zračnoj luci Franjo Tuđman. Razlika s obzirom na dnevni raspis su i vremena u stupcima *Runway* i *Block*. *Runway* označava vrijeme kada je zrakoplov sletio na uzletno- sletnu stazu, dok je u *Block* stupcu upisano vrijeme gašenja motora.

Na slici 3. se vide još neke izmjene u odnosu na dnevni raspis. Za Welcome službu je osim broja pozicije, bitna i informacija o broju putnika te je ona prikazana u rubrici pod nazivom Pax.

Real time : Arrivals User refresh: 16:49:23 Data update: 16:47:35																
Drag a column header here to group by that column																
ST	Flight date	Flight	Stop	Type	ETA	Block	Runwa	NATU	Registrat	Stand	Belt	Exit	Rem	NATIONALITE	Pax	Bagage
06:15	03/02/2019 06:15:00	QR215	DOH	A320	06:15*	06:05	05:59	PA	A7AHL	E5	03	A25	Landed 06:05	I	114	2169
07:20	03/02/2019 07:20:00	OU341	SJJ	DH8D				PA	9ACQD				Cancelled	I	0	0
07:25	03/02/2019 07:25:00	OU367	SKP	DH8D	07:21*	07:23	07:17	PA	9ACQB	E11	03	A16	Landed 07:23	I	72	713
07:35	03/02/2019 07:35:00	OU651	SPU	A320	07:24*	07:27	07:22	PA	9ACTK	E3	01	A23	Landed 07:27	D	111	1312
07:35	03/02/2019 07:35:00	OU661	DBV	A319	07:26*	07:32	07:26	PA	9ACTG	E4	01	A24	Landed 07:32	D	63	746
09:20	03/02/2019 09:20:00	EW972	CGN	A320		09:25	09:20	PA	DAIQK	E7	02	A27	Landed 09:25	E	78	706
10:10	03/02/2019 10:10:00	SU2040	SVO	B738	10:09*	10:22	10:14	PA	VPBMI	E6	03	A26	Landed 10:22	I	50	569
10:55	03/02/2019 10:55:00	OU417	FRA	A320	10:48*	10:53	10:47	PA	9ACTJ	E5	01	A25	Landed 10:53	E	84	1153
11:05	03/02/2019 11:05:00	OU441	VIE	DH8D	11:08*	10:58	10:53	PA	9ACQD	E10	02	A16	Landed 10:58	E	20	166
11:45	03/02/2019 11:45:00	BA848	LHR	A320		11:55	11:50	PA	GEUYK	E3	02	A23	Landed 11:55	E	119	896
11:45	03/02/2019 11:45:00	OU4437	MUC	DH8D	12:41*	12:47	12:44	PA	9ACQB	W6	01	A16	Landed 12:47	E	29	200
11:45	03/02/2019 11:45:00	OU4435	MUC	DH8D		11:58	11:55	AP	9ACQF	W7	01	A16	Landed 11:58	E	3	0
11:50	03/02/2019 11:50:00	003	TRN	C525		11:56	11:52	PA	9AJIM	G32			Landed 11:56	E	0	0

Slika 3. Prikaz dolazaka u Vista web programu, [5]

3. Aktivnosti Welcome službe pri otpremi posebnih kategorija putnika

Pod pojmom posebne kategorije putnika, podrazumijevaju se putnici kojima je potrebna pomoć pri odlasku ili dolasku. U kontekstu zadaća Welcome službe prvenstveno se misli na PRM putnike, odnosno na osobe sa smanjenom pokretljivošću koje nisu u mogućnosti obaviti sve formalnosti vezane za njihovo putovanje zrakoplovom, te postoje razne kategorije istih. Ovisno o kategoriji, definira se vrsta asistencije koju takvi putnici zahtijevaju. Pri prvom susretu s putnikom potrebno je pitati kakvu pomoć treba i na koji način želi da ona bude pružena. Postoji mogućnost da je dodijeljena kriva kategorija PRM putnika, stoga se ne treba oslanjati samo na informacije u sustavu ili dokumentima.

3.1. Oznake PRM putnika

Prema Međunarodnoj organizaciji za civilno zrakoplovstvo (*International Civil Aviation Organisation* - ICAO) PRM putnici su osobe čija je pokretljivost smanjena uslijed fizičke invalidnosti (oštećenje sluha ili motorike), starosti, bolesti ili nekog drugog uzroka. U ovu kategoriju putnika ubrajaju se i putnici s intelektualnim i osjetilnim oštećenjima.

Oznake PRM putnika koriste se za jednostavnije određivanje asistencije koja je putniku potrebna. Vrsta pomoći utvrđuje se prilikom rezervacije putničke karte. Preporuča se da takvi putnici upute zahtjev za posebnu pomoć unaprijed, po mogućnosti 72 sata, odnosno 24 sata prije objavljenog vremena odlaska zrakoplova [7].

U nastavku su navedene kategorije i podkategorije PRM putnika s kojima najčešće surađuje Welcome služba te je objašnjena svaka od njih (tablica 3.).

Tablica 3. Oznake PRM putnika

Oznaka		Kratki opis
BLND	BDGP	Slijepa ili slabovidna osoba sa psom vodičem koja ne zahtijeva asistenciju
	BDGR	Slijepa ili slabovidna osoba sa psom vodičem koja zahtijeva asistenciju od terminala do zrakoplova i obrnuto
	BLDP	Slijepa ili slabovidna osoba koja putuje sama i ne zahtijeva asistenciju
	BLDR	Slijepa ili slabovidna osoba koja putuje sama i zahtijeva asistenciju od terminala do zrakoplova i obrnuto
DPNA	DMAA	Putnici s mentalnim invaliditetom koji zahtijevaju asistenciju
	LANG	Putnici koji ne znaju strani jezik zemlje u koju putuju
	MAAS	„Meet and assist“
MEDA POXY DEAF WCMP WCBBD WCBW WCHR WCHS WCHC		Putnici kojima je potrebna liječnička potvrda da bi mogli putovati
		Putnici koji putuju s vlastitom bocom za kisik
		Gluhi ili gluhonijemi putnik
		Putnik koji putuje s invalidskim kolicima na ručni pogon
		Putnik koji putuje s invalidskim kolicima pogonjenim na „suhu“ bateriju
		Putnik koji putuje s invalidskim kolicima pogonjenim na „mokru“ bateriju
		Putnik kojemu je potrebna pomoć do stepenica zrakoplova
		Putnik kojemu je potrebna pomoć do kabine zrakoplova
		Putnik kojemu je potrebna pomoć tijekom cijelog putovanja

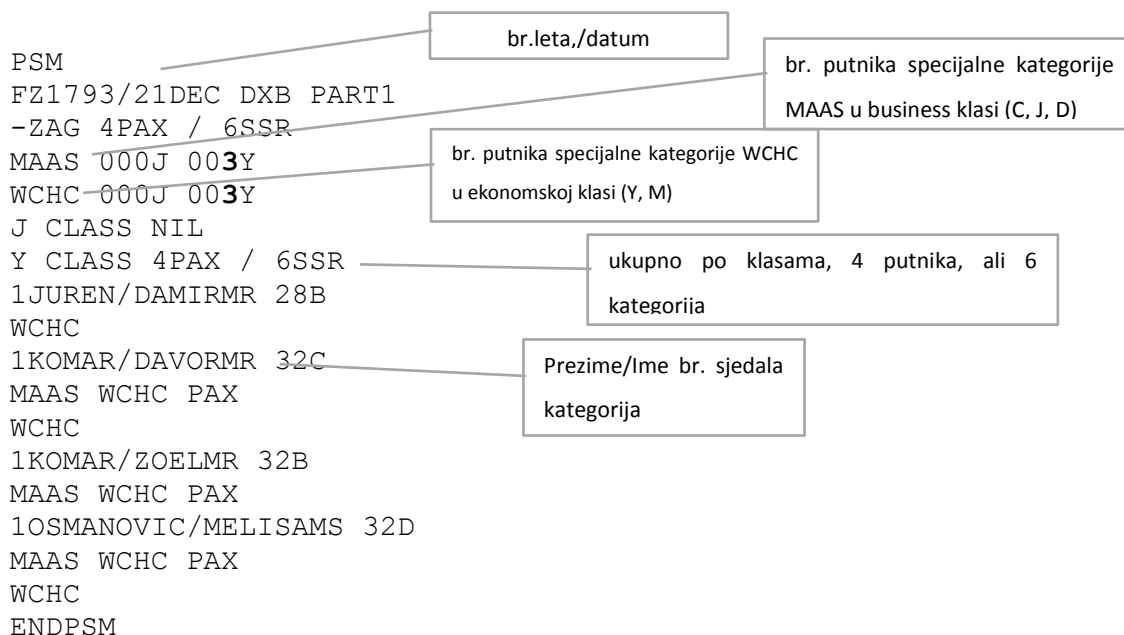
Izvor: [5]

3.2. Passenger Service Message (PSM)

Tijekom procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage šalje se i prima niz različitih poruka posebne namjene. Jedna od tih poruka je i tzv. *passenger service message*, u daljnjem tekstu PSM poruka. Ova vrsta poruke predstavlja izvješće tranzitnoj ili krajnjoj stanici o posebnim kategorijama putnika na letu. Njena svrha je prije svega obavješćivanje dolazne zračne luke kako bi ista mogla pravovremeno organizirati njihov prihvata.

PSM poruka se najčešće šalje odmah nakon obavljene registracije putnika, a način na koji će biti poslana ovisi o proceduri registracije, odnosno automatski ili teleksom. Obavezno je njeno slanje na svim letovima na kojima ima putnika koji zahtijevaju posebnu pomoć ili proceduru prihvata.

Primjer jedna takve poruke prikazan je u nastavku te sadrži sve potrebne elemente koji su i pobliže objašnjeni [5].



3.3. Postupci otpreme WCH putnika

Prvi korak pri otpremi WCH putnika je njihova registracija na šalteru za registraciju. Nakon što su uzeti svi potrebni podaci te je završena procedura registracije, putnik je upućen na označeno mjesto za PRM putnike te se putem stanice obavještava Welcome služba. Obavijest sadrži kategoriju putnika te broj leta za koji je putnik prijavljen. Djelatnik Welcome službe u najkraćem mogućem vremenu dolazi do prostora namijenjenog za PRM putnike, a koji se nalazi nasuprot informativnog šaltera. U slučaju da se putnik ne nalazi na označenom mjestu, djelatnik Welcome službe provjerava ime i prezime putnika. Također, provjerava je li putnik sam otišao u daljnji proces otpreme te ukoliko je, pretpostavlja da putniku nije bila potrebna asistencija, no on ju svakako može zatražiti na izlazu.

Ako se ispostavi da putnik nije samostalno nastavio proces otpreme, putem razglasa se isti zove da se javi na informativni šalter gdje ga dočekuje djelatnik Welcome službe. Nakon što je putnik lociran, provjerava se odgovara li dodijeljena kategorija te se ista može promijeniti ukoliko je potrebno.

Postoje tri kategorije putnika sa smanjenom pokretljivošću kojima su neophodna invalidska kolica djelomično ili tijekom cijelog procesa otpreme. Prvu skupinu čine putnici koji se samostalno mogu kretati po stepenicama te po putničkoj kabini, a označavaju se kraticom WCHR (*Wheelchair Ramp*). Takvi putnici zahtijevaju pomoć prilikom prijevoza od putničkog terminala do zrakoplova i obrnuto, u putničkoj zgradi i između dolaznih i odlaznih točaka na zračnoj luci. Sljedeću kategoriju čine putnici koji uz pomoć prilikom prijevoza od putničke zgrade do zrakoplova, zahtijevaju i pomoć pri penjanju ili spuštanju po stepenicama te je njihova oznaka WCHS (*Wheelchair Steps*). Posljednja skupina su nepokretni putnici kojima je potrebna pomoć tijekom cijelog procesa prihvata i otpreme (*Wheelchair Cabin-WCHC*).

Djelatnik Welcome službe je dužan voditi WCH (*Wheelchair*) putnika kroz sve faze procesa otpreme, što uključuje zaštitni pregled putnika, kontrolu putovnica ako se radi o međunarodnom letu te dolazak na odgovarajući izlaz. PRM putnik ima prednost pred ostalim putnicima na zaštitnom pregledu te je procedura pregleda izmijenjena. To konkretno znači da putnik ne mora ustajati iz kolica, ne treba se izuvati, skidati remen i dr.

Nakon što je djelatnik dopratio putnika do izlaza, dogovara se s putnikom o načinu ukrcaja, tj. je li mu potrebna pomoć prilikom ukrcaja te ukoliko je, kada može očekivati da će se djelatnik vratiti pomoći mu. Postupak ukrcaja WCH putnika razlikuje se ovisno o opremljenosti zračne luke i strategiji ukrcaja. Ako se ukrcaj obavlja putem aviomosta, djelatnik ostavlja kolica pored izlaza kako bi mogao putnika odvesti do zrakoplova za vrijeme boarding procesa. Posebno je bitno pratiti promjene u zračnom prometu, kao što su promjena registracije zrakoplova te kašnjenja, kako bi se djelatnik Welcome službe na vrijeme vratio te pomogao putniku pri ukrcaju. Prije prolaska kroz most i ulaska u zrakoplov, potrebno je predati letni kupon i dokumente agentu na izlazu. Kada je putniku potrebna pomoć pri smještanju na sjedalo, koriste se uska kolica prilagođena prolazima u kabini i u asistenciji putniku sudjeluje dvoje djelatnika Welcome službe.

S druge strane, ako se ukrcaj putnika u invalidskim kolicima obavlja s izlaza do kojeg se dolazi autobusima (G16, G17, G18, G10, G11, G12), djelatnik Welcome službe ne ostavlja kolica pored izlaza, već ih vraća na za to predviđeno mjesto, budući da u tom slučaju takvi putnici sanitetskim vozilom dolaze do zrakoplova. Zemaljske usluge d.o.o. na zračnoj luci

Franjo Tuđman posjeduju dva sanitetska vozila. Uobičajeno je korištenje samo jednog vozila, dok se drugi koristi ukoliko nije moguće obavljanje svih radnji jednim vozilom zbog ograničenog broja sjedala. Po potrebi se u tu svrhu mogu koristiti i autobusi, ako sanitetska vozila nisu dovoljna [5].

Djelatnik Welcome službe ima obavezu obavijestiti agenta na izlazu putem stanice o ukrcanju putnika sa smanjenom pokretljivošću nakon što je putnik smješten u zrakoplov ili nakon što sanitetsko vozilo dođe ispred zrakoplova koji još nije spreman za ukrcaj putnika. Budući da sanitetsko vozilo ima ograničen broj mjesta, ograničen je i broj osoba u pratnji, što znači da uz PRM putnika može ići još jedna osoba s kojom putuje, dok će ostala pratnja doći do zrakoplova s ostalim putnicima.

Dozvoljeno je smjestiti više WCH putnika u jedno sanitetsko vozilo, koji mogu, ali ne moraju biti prijavljeni za isti let. Međutim, od izuzetne je važnosti da se u sanitetskom vozilu ne miješaju putnici domaćih i međunarodnih letova, neovisno o vremenu ukrcaja.

Pri ukrcanju PRM putnici imaju prednost te se obično prvi ukrcavaju, a zadnji iskrcavaju. U iznimnim slučajevima, ako putnik zatraži da se ukrcava zadnji u zrakoplov, isto će mu biti omogućeno te o tome Welcome služba obavezno mora obavijestiti kontrolora opsluživanja koji je odgovoran za opsluživanje tog zrakoplova.

Ukoliko putnik posjeduje vlastita invalidska kolica te želi u njima ostati do samog ulaska u zrakoplov, potrebno je ispoštovati njegov zahtjev, jednako kao što ih može zatražiti odmah po izlasku iz zrakoplova.

3.4. Postupci otpreme MEDA putnika

MEDA (*Medical case*) putnici su putnici kojima je za putovanje zrakoplovom potrebna liječničko odobrenje. U zrakoplovstvu je prihvaćena podjela na sljedeće kategorije [5]:

1. Putnici čije je mentalno ili fizičko ponašanje uzrok nesposobnosti za putovanje bez pomoći
2. Medicinski slučajevi kojima je neophodna pomoć za vrijeme leta

3. Putnici na nosilima (*Stretcher* - STCR), putnici kojima je potreban kisik (*Airline Supplied Oxygen* - OXYG) i putnici koji posjeduju vlastitu bocu s kisikom (*Personal Portable Oxygen Concentrator* - POXY)
4. Putnici koji su preboljeli akutnu bolest
5. Putnici s ekstremitetima u gipsu ili s udlagama (*Leg left* - LEGL, *Leg right* - LEGR, *Leg Both* - LEGB)
6. Putnici koji su nedavno imali operaciju.

Dokumentacija za prijevoz takvih putnika sastoji se od INCAD (*Incapacited passenger handling advise*) obrasca koji, popunjen i verificiran od strane kompanijskog liječnika, služi za organiziranje prijevoza MEDA putnika te se mora priložiti pri kupnji karte i od MEDIF (*Medical Information Sheet*) obrasca. Navedeni dokumenti vrijede samo za datum naveden u istima te se moraju dostaviti službi kontrole kapaciteta najkasnije 24h prije leta.

MEDA putnici moraju imati pratnju koja može biti medicinska i privatna, a u iznimnim slučajevima to može biti i sigurnosni asistent. Njihova je odgovornost pomoći putniku tijekom leta, bilo da se radi o odlasku na toalet ili o hitnoj evakuaciji.

S ovakvim putnicima se postupa jednako kao i s WCHS putnicima, što znači da djelatnik Welcome službe takvom putniku mora biti na usluzi do ulaska u zrakoplov, dok će u putničkoj kabini brigu o njemu voditi odgovarajuća pratnja. To vrijedi za putnike s blažom kliničkom slikom, dok za putnike koji moraju putovati u ležećem položaju, tj. STCR putnike, vrijede posebna pravila.

Za otpremu STCR putnika nužna su četiri djelatnika Welcome službe. Putnik do zračne luke dolazi sanitetskim vozilom te se javlja na službeni prolaz gdje će ga dočekati djelatnik Welcome službe. Putnik se zajedno s pratnjom vodi do prostorije namijenjene za STCR putnike koja se nalazi pored ambulate i smješta se na krevet. Tek nakon što je putnik smješten, djelatnik Welcome službe i pratnja odlaze do šaltera za registraciju gdje umjesto putnika obavljaju registraciju i predaju prtljagu. Zatim se vraćaju u sobu gdje je putnik te čekaju let. U međuvremenu Welcome služba obavještava policiju, ukoliko je međunarodni let, koja će provjeriti putnikove dokumente i vozače sanitetskih vozila. Prije boardinga će osoblje Welcome službe, u koordinaciji s kontrolorom opsluživanja, zajedno s putnikom i njegovom pratnjom krenuti prema službenom prolazu gdje će biti izvršen zaštitni pregled.

Putnik se nakon pregleda ukrca u ambulift vozilo na sklopivim metalnim nosilima. Preporuka je da sve bude spremno 20 minuta prije početka ukrcajnog procesa. Budući da je prostor za kretanje u zrakoplovu vrlo ograničen, djelatnici koji smještaju putnika na sjedala moraju biti posebno oprezni i pravilno raspoređeni [5].

Broj MEDA putnika na letu je ograničen i ovisi o pravilima zrakoplovnog prijevoznika. Na letovima hrvatskog nacionalnog prijevoznika, Croatia Airlines, dopušten je prijevoz jednog putnika na nosilima u zrakoplovima tipa A319 ili A320 te jednog kojemu je potreban kisik.

3.5. Postupci otpreme slijepih i gluhih putnika

Slijepi i slabovidni putnici (*Blind* - BLND) osobe su koje imaju problem s identifikacijom vizualnih signala, stoga im je potrebna pomoć osoblja zračne luke, dok gluhi putnici imaju poteškoće s raspoznavanjem akustičnih signala pa samim time i komunikacijom s drugim osobama.

Pomoć osobama oštećena vida ili sluha Croatia Airlines pruža bez naknade. Welcome služba s takvim putnicima postupa na isti način kao i s kategorijom WCHR putnika, što je ranije opisano. Međutim, slijepi putnici mogu putovati sa psom vodičem koji je uz putnika tijekom cijelog leta. Prilikom rezervacije karte bitno je naglasiti hoće li osoba u pratnji imati psa vodiča kako bi zemaljsko i kabinsko osoblje na vrijeme imalo sve potrebne informacije.

3.6. Postupci otpreme nepraćene djece

Nepraćena djeca su djeca od 5 do 12 godina starosti koja putuju sama i takva djeca koriste usluge Welcome službe. Oznaka UM dolazi od engleskih riječi *Unaccompanied Minor* koja u prijevodu znači nepraćeno dijete i koristi se u zrakoplovstvu.

Dijete u zračnu luku dolazi u pratnji roditelja ili staratelja koji su dužni unaprijed rezervirati putničku kartu te pribaviti sve potrebne putne dokumente. Također je potrebno

potpisati Popratnicu za putovanje malodobne osobe u koju se upisuju podaci o djetetu i o osobi koja je dopratila dijete u zračnu luku polaska te osobi koja će dijete dočekati.

UM u odlasku najprije mora obaviti registraciju na za to namijenjenom šalteru te predati prtljagu u pratnji roditelja ili druge odgovorne osobe. Pri kupnji karte ili kod registracije, dijete dobiva crveno bijelu plastičnu torbicu za sigurno nošenje dokumenata koju dijete nosi tijekom boravka na zračnoj luci te tokom leta. Izgled UM torbice prikazan je na slici 4.



Slika 4. UM torbica za dokumente, [7]

Nepraćena djeca ne moraju biti prva ukrcana u zrakoplov, stoga se pokušava ostaviti ih u društvu pratnje što duže. Iz tog razloga djelatnik Welcome službe dolazi po dijete 15 minuta prije predviđenog ukrcaja u zrakoplov. Dužan je provjeriti ima li UM putnik sve potrebne dokumente te jesu li pravilno ispunjeni i nakon toga prati i vodi dijete do izlaza, uključujući zaštitni pregled i kontrolu putovnica. Tijekom ukrcajnog procesa se dijete predaje kabinskom osoblju koje tada postaje odgovorno za dijete tijekom cijelog leta, a djelatnik Welcome službe ispunjava odgovarajuću dokumentaciju.

Iznimno je bitno napomenuti roditeljima ili starateljima da moraju ostati uz šalter za informacije sve dok zrakoplov ne poleti, a to mogu pratiti na ekranu koji se nalazi uz šalter.

U Zračnoj luci Dubrovnik ulogu Welcome službe pri prihvatu i otpremi nepraćenog djeteta preuzima referent putničkog prometa vodeći brigu o djetetu do ulaska u zrakoplov, odnosno do predaje djeteta njegovoj pratnji.

3.7. Postupci otpreme mladih putnika

Mladi putnici su osobe u dobi od 12 do 18 godina koje mogu putovati same ili kao nepraćena djeca i to na zahtjev roditelja ili staratelja, te ukoliko postoji sumnja u sposobnost samostalnog putovanja.

U tom je slučaju procedura jednaka onoj za putovanje UM putnika i brigu o njima vodi Welcome služba.

3.8. Postupci otpreme obitelji s bebama i malom djecom

Roditelji koji putuju s bebama i malom djecom imaju pravo zatražiti pomoć djelatnika Welcome službe bez dodatne naknade. Najčešće se pomoć koristi pri ukrcaju u zrakoplov. Važno je naglasiti da je djelatnicima zabranjeno nositi dijete, već mogu pomoći pri nošenju kabinske prtljage ili kolica.

Na letovima Croatia Airlines-a dopušteno je korištenje vlastitih autosjedalica, no samo ako odgovaraju dimenzijama koje propisuje zračni prijevoznik. Konstrukcija sjedalice mora omogućavati sigurno vezanje kabinskim pojasevima i ne smije onemogućavati spuštanje sjedala ispred njega. Sjedalo je potrebno rezervirati ako se želi koristiti sjedalice te se tijekom leta ne smije premještati. Sjedalo mora biti do prozora i ne smije biti u redu gdje se nalazi izlaz u slučaju opasnosti.

Dječja kolica mogu se koristiti do ulaza u zrakoplov gdje se predaju kabinskom osoblju. Njihov prijevoz je besplatan i moraju biti označena *Delivery at Aircraft* (DAA) privjeskom.

3.9. Postupci otpreme trudnica

Trudnice se na let prihvaćaju bez liječničke potvrde do 28. tjedna trudnoće ukoliko trudnoća protječe uredno i bez komplikacija. Za trudnoću od 28. do 36. tjedna potrebno je pribaviti potvrdu koja nije starija od sedam dana.

Potvrdom se potvrđuje da se porod neće dogoditi najmanje četiri tjedna od početka putovanja. Putovanje trudnice zbog liječenja mora biti popraćeno dokumentacijom koja se primjenjuje za bolesne i invalidne osobe.

Trudnice koje očekuju porod u manje od tjedan dana ili majke koje su rodile prije manje od sedam dana neće biti primljene na let.

Ukoliko im je potrebna pomoć u bilo kojoj fazi otpreme, mogu zatražiti pomoć Welcome službe te će im ista biti pružena besplatno.

3.10. Postupci otpreme starijih osoba

U ovu kategoriju spadaju putnici starosti veće od 80 godina kojima je potrebna pomoć kod svih formalnosti u putničkom terminalu, kao i kod ulaska u zrakoplov. U pojedinim slučajevima se takvi putnici mogu tretirati kao PRM putnici.

4. Aktivnosti Welcome službe pri prihvatu posebnih kategorija putnika

Kao što su za otpremu posebnih kategorija putnika definirana pravila kojih se djelatnici moraju držati, tako i za prihvata vrijede specifične procedure. Iste će biti opisane u nastavku uzimajući u obzir kategoriju putnika i njegove potrebe.

4.1. Postupci prihvata PRM putnika

Prihvata putnika općenito ovisi o poziciji zrakoplova u dolasku te se razlikuje ako je zrakoplov parkiran na poziciju sa zračnim mostom ili je na *remote* poziciji. Sukladno tome je i drugačiji prihvat putnika sa smanjenom pokretljivošću.

Ako je dolazni zrakoplov parkiran na poziciji sa zračnim mostom, djelatnici *space check-in* službe dužni su obavijestiti Welcome službu o broju PRM putnika (ukoliko ih ima), a ako se radi o putnicima u invalidskim kolicima potrebno je naglasiti i kategoriju takvog putnika. Nadalje je potrebno pripremiti aerodromska kolica kojima se dolazi do vrata zrakoplova tek nakon što su svi putnici izašli iz zrakoplova, odnosno zračnog mosta. Ako je riječ o putniku koji ne može samostalno izaći iz zrakoplova, djelatnik Welcome službe također priprema kolica namijenjena za kabinu zrakoplova. Takva kolica su dimenzijama prilagođena prolazima u kabini zrakoplova. U pravilu se PRM putnik iskrcava posljednji te je poslije iskrcaja obavezno provjeriti je li zrakoplov prazan, a potom i zatvoriti zračni most.

Ako pak putnik može sam izaći iz zrakoplova te mu je potrebna asistencija u daljnjim koracima prihvata, djelatnik zadužen za tog putnika, istog smješta u kolica ili na klupu u blizini mosta, te nakon što je ustanovljeno da su svi putnici izašli iz zrakoplova te se zatvori zračni most, djelatnik može nastaviti sa pomoći PRM putniku.

U bilo kojem od navedena dva slučaja, iskrcaj putnika sa smanjenom pokretljivošću mora biti izveden na što sigurniji i ugodniji način za putnika, vodeći brigu o tome da ne

oduzme previše vremena što za posljedicu može imati kašnjenje putnika na eventualni priključni let.

Od izuzetne je važnosti upitati putnika nastavlja li putovanje drugim letom iz zagrebačke zračne luke ili mu je ovo krajnja destinacija. Ukoliko putnik ne nastavlja putovanje, djelatnik Welcome službe ga vodi do izlaza te asistira u svim prethodnim koracima. Za domaći let to znači preuzimanje predane prtljage, dok za međunarodni uključuje pregled putovnica i carinsku kontrolu, pri čemu PRM putnik ima prednost u prolasku.

Najčešće putnika na izlazu čeka pratnja koja tada preuzima odgovornost i brigu o putniku, no u nekim slučajevima putnik zahtjeva pomoć do automobila ili autobusa te mu ista mora biti omogućena. PRM putnike bez pratnje nije dopušteno ostavljati same, već im je potrebno probati naći odgovarajuću pratnju ili prijevoz (taxi, autobus, itd.).

Nakon što je djelatnik Welcome službe otpratio putnika do izlaza, odnosno do njegove pratnje, dužan je invalidska kolica u vlasništvu zračne luke vratiti na za to predviđeno mjesto [5].

Međutim, ukoliko je zrakoplov parkiran na istočnoj stajanci koja nema na raspolaganju zračne mostove, PRM putnici dolaze do zgrade putničkog terminala sanitetskim vozilom. Welcome služba je u tom slučaju zadužena, nakon što od službe za registraciju dobije informaciju o broju i kategoriji putnika, obavijestiti putem stanice vozača sanitetskog vozila o dolaznom letu na kojem se nalazi takav putnik. Ova obavijest se mora poslati u trenutku prilaza dolaznog zrakoplova ili za vrijeme rulanja istog po manevarskim površinama.

Zatim sanitetsko vozilo koje je najčešće parkirano u blizini pozicija za međunarodni dolazak, zajedno s djelatnikom Welcome službe, prilazi parkiranom zrakoplovu ili se spaja na njega u slučaju većeg zrakoplova.

Prije iskrcaja putnika sa smanjenom pokretljivošću potrebno je ustanoviti da su svi ostali putnici izašli iz zrakoplova te zrakoplovno osoblje daje znak za iskrcaj PRM putnika. Ako je sanitetsko vozilo spojeno na zrakoplov, tada se otvaraju vrata kroz koja će se putnik iskrcati. Tijekom iskrcaja djelatnik Welcome službe pazi na sigurnost, pridržava putnika i asistira pri ulasku u vozilo. Posebna pozornost mora biti upućena kada se rampa sanitetskog vozila podiže i spušta.

U vozilu postoje posebna sjedala za PRM putnike te je bitno da se isti smjeste na njih prije nego li vozilo krene prema terminalu. U isto sanitetsko vozilo dopušteno je smjestiti putnike različitih letova, ali nije dozvoljeno miješati putnike domaćih i međunarodnih letova.

Nastavak procesa prihvata u zgradi putničkog terminala je isti kao i u prethodnom slučaju, kada je zrakoplov spojen na zračni most.

4.2. Transferni PRM putnici

Transferni putnici su oni putnici koji nastavljaju putovanje novim letom te im je Zračna luka Franjo Tuđman transferna zračna luka.

Nakon što je Welcome služba obavila prihvrat takvih PRM putnika, obavezno o tome mora obavijestiti *Space check-in* službu. Obavijest mora sadržavati sljedeće podatke: kategoriju WCH putnika, ime i prezime, dolazni let, destinaciju, broj odlaznog leta i broj sjedala. Svi navedeni podaci nalaze se na letnom kuponu [5].

Sljedeći koraci razlikuju se ovisno o domaćem ili međunarodnom letu. Za putnike koji su doputovali domaćim letom te nastavljaju putovanje domaćim letom nije nužan zaštitni pregled, već odmah mogu uz pomoć djelatnika Welcome službe ići prema izlazu odlaznog leta. Ako ipak nastavljaju put međunarodnim letom, prije odlaska na odgovarajući izlaz, potrebno je proći kontrolu putovnica.

Putnike koji su doputovali međunarodnim letom djelatnik Welcome službe vodi kroz međunarodni ili domaći transfer (ovisno o odlaznom letu) koji se nalazi na prvom katu putničke zgrade te im pomaže tijekom zaštitnog pregleda.

Također je bitno provjeriti na prtljažnom privjesku je li prtljaga predana do krajnje destinacije i ako nije, potrebno ju je podići te ponovo predati na šalteru za registraciju.

4.3. Postupci prihvata nepraćene djece

U dolasku nepraćenog djeteta, djelatnik Welcome službe dolazi do zrakoplova gdje mu kabinsko osoblje predaje dijete. Ponekad je potrebno popuniti određeni obrazac koji zatim ostaje u zrakoplovu. Prvo djelatnik provjerava nalaze li se svi putnikovi dokumenti u torbici. Nakon toga je moguće vođenje djeteta kroz sve potrebne faze u putničkoj zgradi. Naposljetku djelatnik predaje dijete pratnji koja ga čeka na izlazu nakon što utvrdi njen identitet. Identitet se provjerava uspoređujući podatke na osobnoj iskaznici i popratnici. Ako se podaci podudaraju, pratnja potpisuje dokument koji Welcome služba uzima. U suprotnom djelatnik zajedno s putnikom odlazi na šalter zračnog prijevoznika s kojim je putnik doputovao te se pokušava kontaktirati pratnju. Broj telefona pratnje se nalazi na popratnom dokumentu pored imena.

U slučaju da je putnik u transferu, mora se provjeriti dokumentacija te se uzima jedna kopija popratnice. Welcome služba je dužna obavijestiti *Space check-in* o broju dolaznog i odlaznog leta nepraćenog djeteta, njegovo sjedalo i prezime. Nadalje, djelatnik vodi dijete do izlaza te zajedno čekaju ukrcajni proces. Postoji mogućnost da dolazni let kasni ili da je potrebno presjedanje na zračnoj luci nekoliko sati i u tom slučaju se dijete smješta u sobu službe za registraciju gdje će čekati let. 15 minuta prije ukrcaja u zrakoplov, djelatnik Welcome službe dolazi po putnika te ga vodi do zrakoplova. Daljnja procedura je jednaka kao kod otpreme nepraćenog djeteta.

Ako je let otkazan, brigu o transfernom UM putniku vodi predstavnik zračnog prijevoznika čijim letom dijete putuje. Dijete ni u kojem slučaju ne smije ostati bez nadzora.

5. Zadaće Welcome službe pri prihvatu i otpremi posebnih vrsta prtljage te procesa koji se odvija u sortirnici

Welcome služba osim što se bavi posebnim kategorijama putnika, ima zaduženja i pri prihvatu i otpremi posebnih vrsta prtljage. Pod pojmom posebnih vrsta prtljage podrazumijevaju se vangabaritna prtljaga, vrijednosna, diplomatska, sportski pribor i dr. U nastavku će biti opisan postupak koji se primjenjuje za vangabaritnu prtljagu te ulogu Welcome službe pri istom.

U određenim slučajevima djelatnici Welcome službe sudjeluju u procesima koji se odvijaju u sortirnici zračne luke. Najčešće to uključuje zamjenu prtljažnih privjesaka te naljepnica.

5.1. Prihvat i otprema vangabaritne prtljage

Kao što sama riječ govori, vangabaritna prtljaga dimenzijama ne odgovara onima koje propisuje zračni prijevoznik te se s takva prtljaga ne može prihvatiti na standardnim šalterima za registraciju. Zbroj dimenzija koje propisuje Croatia Airlines iznosi 158cm [8].

Na Zračnoj luci Franjo Tuđman postoji poseban šalter na kojem se predaje takva prtljaga i njegova oznaka je OOG, a dolazi od engleskog izraza *Out of gauge*. Putnik koji je obavio registraciju na za to predviđenom šalteru će biti upućen na ovaj šalter kako bi predao vangabaritnu prtljagu. Djelatnik Welcome službe tada prihvaća prtljagu te se dizalom spušta na službeni prolaz. Tamo će se obaviti zaštitni pregled prtljage prolaskom kroz rendgen uređaj. Važno je prije pregleda pitati putnika nalaze li se elektronički uređaji ili alat u prtljazi. Ako se nalaze, isti će biti dodatno provjereni. Putniku je potrebno svaki korak pojasniti te ga se može povesti da nazoči pregledu. Za to vrijeme, djelatnik putem stanice obavještava radnike u sortirnici o prtljazi.

Stanica Welcome službe pod brojem 338 pripada OOG šalteru te se putem iste prosleđuju informacije o vangabaritnoj prtljazi. Na šalteru je također postavljen i telefon putem kojeg putnici mogu uspostaviti kontakt s djelatnikom zaduženim za OOG [5].

5.2. Zamjena prtljažnih privjesaka i naljepnica u sortirnici

Prtljaga koja je već registrirana, nalazi se u sortirnici te ukoliko je, iz određenog razloga, potrebno zamijeniti njen prtljažni privjesak, to će učiniti djelatnik Welcome službe. Razlozi zbog kojih je nužno mijenjanje privjesaka najčešće su povezani s nepravilnostima u prijevozu putnika, kao što su kašnjenje leta ili gubitak daljnje veze. U rijetkim slučajevima se dešava da je prtljaga krivo registrirana, stoga je također potrebna zamjena.

Space check-in putem stanice šalje obavijest o promjeni privjeska te navodi sljedeće informacije [5]:

- Ime i prezime putnika,
- Polazišna zračna luka (ako se radi o transfernom putniku),
- Broj prtljažnih privjesaka koje je potrebno zamijeniti,
- Mjesto preuzimanja novog privjeska.

Nakon što je Welcome služba obaviještena o potrebi za promjenom prtljažnog privjeska, djelatnik koji radi na OOG šalteru se može uputiti na mjesto preuzimanja te ga fizički zamijeniti u sortirnici. Privjesci kojima će se zamijeniti postojeći mogu se preuzeti na šalterima za registraciju, transfernim šalterima ili bilo kojem izlazu. Prilikom preuzimanja privjeska, obavezno je uzimanje odreska starog prtljažnog privjeska pomoću kojeg će djelatnik naći prtljagu u sortirnici uspoređujući brojeve privjesaka.

Iznimka je prtljaga u transferu koja je stigla u zračnu luku iz zemlje izvan Europske unije, za koju se primjenjuje naljepnica, a ne privjesak. Razlog tomu je korištenje EU prtljažnih privjesaka u zagrebačkoj zračnoj luci, zelene boje. Za razliku od njih, privjesci za države izvan EU su bijele boje i prtljaga s takvim privjeskom ne podliježe carinskoj kontroli, već će ista biti pregledana na krajnjoj destinaciji. Mijenjanje takvih privjesaka novim je zabranjeno te se

smatra carinskim prekršajem, što može dovesti do terećenja prtljage kao da joj je polazišna luka bila u Zagrebu.

Zbog navedenog se koriste naljepnice koje se lijepe na postojeći privjesak. Svaki zračni prijevoznik ima svoje naljepnice, kako bi razlikovanje bilo jednostavnije. Na naljepnice se upisuju osnovni podaci o promijenjenom letu, broj leta i troslovni IATA kod zračne luke. Ispisuju se odozdo prema gore, što znači da je prva destinacija na dnu, a svaka iduća je iznad prethodne.

Space check-in ima zadaću dostaviti sljedeće informacije o promijenjenom letu [5]:

- Ime i prezime putnika,
- Polazišna zračna luka,
- Broj naljepnica koje treba zalijepiti,
- Brojevi prtljažnih privjesaka,
- Informacije o promijenjenom letu (broj leta i troslovni IATA kod zračne luke).

Zamjenu prtljažnih privjesaka u Zračnoj luci Dubrovnik obavljaju djelatnici u sortirnici. Nakon što *Space check-in* služba promijeni podatke u informatičkom sustavu i potvrdi izdavanje novog privjeska, isti se ispisuje u sortirnici. To omogućuje brži i jednostavniji proces zamjene, što je osobito važno tijekom ljetne sezone.

5.3. Uparivanje prtljage

Pojam koji se u zrakoplovstvu koristi za dodatni zaštitni pregled predane prtljage je uparivanje prtljage. *Space check-in* putem stanice javlja Welcome službi osnovne informacije o putniku čija prtljaga mora biti dodatno pregledana. Poruka uključuje sljedeće informacije: ime i prezime putnika, broj dolaznog leta te radi li se o tranzitnom putniku [5].

Nakon što je Welcome služba obaviještena, može početi s lociranjem i vođenjem putnika do posebne prostorije u kojoj se obavlja zaštitni pregled, a sam pregled se provodi u nadležnosti Sigurnosti MZLZ.

Ovisno o tome gdje se putnik nalazi kad je lociran od strane djelatnika Welcome službe, postoje tri načina za vođenje putnika do prostorije za dodatni zaštitni pregled. Moguća mjesta gdje se putnik može nalaziti su: međunarodni tranzit, domaći tranzit ili izvan tranzita, tj. izvan štićene zone, npr. u blizini šaltera za registraciju, u kafiću, ispred putničke zgrade i slično.

Prvi korak pri lociranju putnika je provjeravanje tranzitne zone. Ukoliko se putnik ne nalazi u tranzitu, putem razglasa se zove na šalter informacija, dok se putnika koji se nalazi u tranzitu zove na izlaz njegovog odlaznog leta.

Nakon što je Welcome služba locirala putnika, putem stanice pod nazivom Zaštita obavještava se Sigurnost MZLZ-a o spremnosti putnika za uparivanje te se isti vodi u posebnu prostoriju namijenjenu za to.

Ako je putnik lociran kod informativnog šaltera, dizalom u blizini OOG šaltera ga se vodi do službenog prolaza, gdje će proći zaštitni pregled. Zajedno s djelatnikom Welcome službe nastavlja put kroz sortirnicu sve do prostorije za dodatni pregled. Tamo odgovornost nad putnikom preuzimaju djelatnici iz službe Sigurnosti te ga nakon pregleda prate natrag do šaltera informacija.

U slučaju da se locirani putnik nalazio u međunarodnom tranzitu, dizalom na drugom katu, koji se nalazi nasuprot bescarinske prodavaonice, putnika se vodi do službenog prolaza. Nakon toga nastavlja put s djelatnikom Welcome službe do prostorije za dodatni zaštitni pregled koji se odvija pod nadzorom službe Sigurnosti MZLZ-a. Djelatnici navedene službe imaju zadaću putnika vratiti do odgovarajućeg izlaza u međunarodnom tranzitu.

Ukoliko je putnik lociran u domaćem tranzitu, djelatnik Welcome službe ga vodi do prostorije za dodatni pregled istim putem kao što je prethodno navedeno te ga predaje djelatnicima Sigurnosti.

U svakom od prethodno opisanom slučaju, vrlo je važno voditi brigu da se putnici kreću po označenom pješačkom koridoru u sortirnici koji je obojen žuto.

6. Izvanredne situacije, „double status“ letovi i „fake finger“ letovi

Nepravilnosti u prijevozu putnika svakodnevno se događaju iz različitih razloga te postoje rješenja kojima pružatelji usluga u zračnom prijevozu nastoje ublažiti nastalu situaciju. Bez obzira na nepredvidljivost i nemogućnost da sve prođe bez problema, krajnji cilj je svakako omogućiti putnicima korištenje usluge prijevoza za koji imaju osiguranu kartu.

6.1. Kašnjenje leta

Kašnjenje leta jedna je od najčešćih nepravilnosti u prijevozu putnika. Može biti prouzrokovana raznim neželjenim događajima od kojih su neki: kašnjenje dolaznog ili odlaznog leta, restrikcije u polijetanju, nepovoljne meteorološke prilike i tehnički problemi.

Operativni centar prijevoznika daje odobrenje za kašnjenje leta i isti mora obavijestiti o svakom letu koji kasni više od 10 minuta. Osoba koja je zadužena za izvještavanje o razlozima kašnjenja je kapetan zrakoplova.

Zračni prijevoznik, odnosno njegov predstavnik na zračnoj luci, dužan je dati sve potrebne informacije putnicima o kašnjenju leta te pronaći konekcije za transferne putnike. Ukoliko let kasni dva ili više sati, putnicima se dijele kuponi za osvježenje koji uključuju besplatno piće.

U zračnim lukama gdje prijevoznik nema svog predstavnika i tamo gdje je predstavnicima potrebna pomoć, Welcome služba je zadužena obavijestiti putnike o svim promjenama vezanim za njihov let, podijeliti kupone za osvježenje te preusmjeriti transferne putnike na nove letove, ako je to moguće.

6.1.1. Kašnjenje dolaznog leta

Jedan od slučajeva kašnjenja odnosi se na kašnjenje dolaznog leta te ono može prouzročiti značajne komplikacije u nastavku putovanja transfernih putnika. Prvi korak je uputiti transferne putnike kojima je već počeo ukrcaj prema izlazu. Druga skupina putnika u transferu su oni koji nisu stigli na svoje konekcije te su preusmjereni na kasniji let ili let idućeg dana.

Putnike koji let imaju kasnije istog dana je nužno obavijestiti o tome te ispisati njihove letne kupone na međunarodnom ili domaćem transfernom šalteru. Osim toga, potrebno je izvršiti zamjenu prtljažnih privjesaka, odnosno naljepnica.

Međutim, putnici koji su preusmjereni na let idućeg dana moraju biti pravovremeno informirani te ih se upućuje prema uredu zračnog prijevoznika kojim su doputovali. Također im je vrlo važno naglasiti da ne zaborave preuzeti predanu prtljagu prije odlaska.

6.1.2. Kašnjenje odlaznog leta

Jednako kao i kod dolaznih letova, kašnjenje odlaznog leta najviše utječe na transferne putnike koji u nerijetkim slučajevima imaju vrlo kratko vrijeme između letova te mogu izgubiti konekciju. Iz tog razloga je prioritet pronaći takvim putnicima alternativni let omogućavajući dolazak na krajnju destinaciju.

Nakon što je poznato da će let u odlasku kasniti, zračni prijevoznik će odlučiti koje putnike će preusmjeriti na druge letove. *Space check-in* o tome mora biti obaviješten te putem prijenosne radio stanice javlja Welcome službi osnovne podatke o putnicima kojima će pokušati osigurati prijevoz unaprijed rezerviranim letovima. Podaci koji se prosljeđuju su: ime i prezime, broj leta koji kasni, krajnja destinacija i mogući alternativni letovi [5]. Osoblje Welcome službe dužno je locirati te putnike pozivajući ih putem razglasa na odgovarajući izlaz.

Putnike je potrebno obavijestiti o kašnjenju i predstaviti im moguće razrješenje. Bitno je naglasiti kojim letom će putovati iz Zagreba i vrijeme polijetanja, vrijeme slijetanja, vrijeme presjedanja i polijetanja s drugog aerodroma te vrijeme slijetanja na odredište.

U slučaju da putniku ne odgovara ponuđeno rješenje, djelatnik Welcome službe mora obavijestiti prijevoznika te pokušati pronaći drugu soluciju. Pronalazak je vrlo često teško izvediv te velik broj putnika prihvaća ponuđenu soluciju, iako imaju pravo odustati od leta ili pričekati let za koji imaju rezervaciju.

Putnici koji su prihvatili preusmjeravanje prouzrokovano kašnjenjem, skidaju se s originalnog leta i registriraju na drugi let. Nakon toga je potrebno zamijeniti prtljažne privjeske ili zalijepiti naljepnice koji se ispisuju na transfernom šalteru. Odrezak novog privjeska se obavezno mora dati putniku te ga se upućuje na izlaz novog leta gdje će mu biti ispisan i letni kupon.

Ponekad zračni prijevoznik obavlja sve vezano uz lociranje i preusmjeravanje te će tada Welcome služba biti zadužena samo za promjenu prtljažnih privjesaka.

Croatia Airlines za kašnjenje koje uzrokuje gubitak konekcije za više putnika obavlja registriranje na nove letove na prvom katu putničkog terminala gdje se nalazi međunarodni transferni šalter. Ostatak procedure se bitno ne razlikuje od prethodno opisane.

6.2. Let koji se vraća

Pod pojmom let koji se vraća smatra se let kojemu je ukrcaj u tijeku ili je završio, ali se iz određenog razloga putnici moraju vratiti u putničku zgradu. Od mogućih razloga najčešći su manji tehnički problemi ili loši meteorološki uvjeti na zagrebačkoj zračnoj luci ili na odredišnoj. Takvi letovi mogu se nalaziti na parkirnoj poziciji ili se nakon polijetanja vraćaju na polazišnu zračnu luku. Vrijeme povratka putnika u terminal ovisi o odluci zračnog prijevoznika, odnosno zrakoplovne posade.

Pri vraćanju putnika u terminal Welcome služba zadužena je dočekati putnike na izlazu gdje se odvija ili se odvio ukrcaj. Nakon što su svi ukrcani putnici izašli iz zrakoplova, djelatnik

je odgovoran informirati iste o nastaloj situaciji te im objasniti sljedeće postupke. U većini slučajeva će predstavnik zračnog prijevoznika podijeliti kupone za osvježenje te će se pokušati preusmjeriti transferne putnike na druge letove. Procedura koja se koristi za preusmjeravanje transfernih putnika jednaka je onoj koja je objašnjena za kašnjenje leta. Sve nove informacije vezane za let koji se vratio, Welcome služba će proslijediti putnicima, dok će ponovni ukrcaj obaviti služba za registraciju putnika.

6.3. Otkazani let

Letovi se otkazuju iz mnogih razloga i to onda kada zračni prijevoznici nemaju drugih opcija. U zrakoplovstvu se uzroci nepravilnosti u prijevozu putnika vrlo često ponavljaju, pa je otkazivanje najčešće odlučeno zbog nepovoljnih vremenskih prilika, tehničkih kvarova, otkazivanja dolaznog leta i sličnog. Let je moguće otkazati u bilo kojem trenutku, ovisno o odluci prijevoznika. Putnike će o tome obavijestiti predstavnik zračnog prijevoznika na zračnoj luci, a ako isti nema predstavnika njegovu ulogu preuzima djelatnik Welcome službe.

Uloga se očitava u vođenju putnika iz tranzitnog dijela te praćenje do mjesta za prodaju karata, nakon što je provjereno koliko je putnika u tranzitu. Ostatak putnika kojima je let otkazan se također usmjerava na šalter za prodaju karata. Sve ih je potrebno informirati o letu i o razlozima otkazivanja. Ukoliko je riječ o međunarodnom letu, granična policija mora biti obaviještena o otkazanom letu. Djelatnik Welcome službe obavezan je naglasiti putnicima da preuzmu svoju predanu prtljagu prilikom napuštanja terminala.

Putnici se vode do mjesta za prodaju karata na više načina koji ovisi o smještaju izlaza. Pritom su moguća tri slučaja: izlaz spojen na zračni most u međunarodnom tranzitu, izlaz u međunarodnom tranzitu na udaljenoj poziciji i izlaz u domaćem tranzitu.

Kada se izlaz s kojeg je zrakoplov otkazanog leta trebao poletjeti nalazi u međunarodnom tranzitu i spojen je zračnim mostom na zrakoplov, Welcome služba vodi putnike kroz most. Jedan djelatnik koordinira izlazak putnika kroz zračni most koji je smješten na drugom katu, provjerava letne kupone i javlja broj propuštenih putnika djelatniku na prvom katu te graničnoj policiji. Provjera letnih kupona vrši se iz sigurnosnih

razloga, tj. da ne budu propušteni putnici drugih letova. Vrata na drugom katu mogu se zatvoriti kada putnici uđu u most. Nakon što je ustanovljeno da su svi putnici izašli, vrata mosta na prvom katu se zatvaraju i putem stanice se potvrđuje da je dopušteno praćenje putnika do mjesta za kontrolu putovnica.

Međutim, ako je zrakoplov parkiran na udaljenoj poziciji te je nemoguće spajanje s terminalom, putnici se prevoze autobusima. U tom slučaju se putnike propušta kroz izlaz 18 u nadležnosti djelatnika Welcome službe [5]. Tijekom tog procesa potrebno je provjeriti letne kupone i izbrojiti putnike koji su izašli te one u tranzitu. Zatim ih drugi djelatnik pješice vodi prema međunarodnom dolasku pazeći da se isti kreću pločnikom uz putničku zgradu. Putnike se dalje usmjerava na kontrolu putovnica ili prema izlazu.

Putnici koji imaju rezervaciju za domaći let te je isti otkazan, prate se do prizemlja zgrade. Djelatnik će, kao i u prijašnjim situacijama, provjeriti letne kupone te putem stanice obavijestiti koliko je putnika propušteno, a koliko ih je u tranzitu.

Putnike kojima je let otkazan će zračni prijevoznik prebaciti na drugi let. Obično su to letovi sljedećeg dana. U tom slučaju će većina prijevoznika organizirati prijevoz te noćenje u hotelu. Predstavnik prijevoznika će na njihovom šalteru za prodaju rezervirati karte putnicima te ih obavijestiti o eventualnom prijevozu i smještaju.

U zračnim lukama gdje prijevoznik nema svog predstavnika, rezervaciju karata i smještaja će obaviti služba za registraciju Zračne luke Franjo Tuđman. Welcome služba je zadužena otpratiti putnike do unaprijed dogovorenog prijevoza.

U iznimnim slučajevima će se rezervacije karata i organizacije smještaja obavljati na izlazu. Nadalje se putnici vode do autobusa gdje će isti biti prebrojani. Ako putnici nisu smješteni u istom hotelu zbog nedovoljnog kapaciteta te su podijeljeni u više autobusa, potrebno je voditi brigu da se nalaze u odgovarajućim autobusima.

6.4. Neplanirani i letovi u opasnosti

Letovi koji nisu navedeni u dnevnom raspisu su neplanirani letovi. Oni u bilo kojem dijelu dana mogu sletjeti na Zračnu luku Franjo Tuđman, a razlozi takvog slijetanja su mnogi. Statistički podaci pokazuju da su sljedeći jedni od najbrojnijih [5]:

- Hitna medicinska pomoć,
- Opasnost na letu,
- Tehnički problemi,
- Nemogućnost slijetanja na planiranu zračnu luku.

Najbitnije informacije o neplaniranom letu i putnicima prometni centar putem stanice šalje ostalim odgovornim službama na zračnoj luci. U poruci moraju biti sadržani: broj leta, zračni prijevoznik, zračna luka odlaska, planirana zračna luka dolaska, razlog slijetanja na Zračnu luku Franjo Tuđman. Također je potrebno naglasiti broj putnika te hoće li putnici ostati u zrakoplovu ili će se iskrcati.

Welcome služba zadužena je za razne izvanredne situacije, osim za onu kojoj je razlog neplaniranog slijetanja hitna medicinska pomoć. U takvim intervencijama sudjeluju medicinsko osoblje zračne luke i vatrogasna postrojba. Međutim, ukoliko je odlučeno da putnici takvih letova nastavak putovanja čekaju u putničkoj zgradi, Welcome služba je dužna pomoći takvim putnicima. Pomoć koja se pruža razlikuje se ovisno o uzroku dolaska, zračnom prijevozniku te načinu rješavanja takve situacije. U nastavku će biti opisane uloge djelatnika Welcome službe za tri različite situacije nastavka putovanja.

6.4.1. Nastavak putovanja autobusima

Putnici će nastaviti putovanje autobusima ili nekim drugim cestovnim prijevoznim sredstvom ako se planirana zračna luka dolaska ne nalazi na prevelikoj udaljenosti od Zagreba. Odluku o tome mora donijeti prijevoznik. Putnici koji ne žele putovati autobusom

mogu si dogovoriti drugačiji prijevoz. Preporučeno je evidentirati takve putnike zapisujući njihove osobne podatke.

Nakon što je donesena odluka o načinu nastavku putovanja, djelatnici Welcome službe će dočekati putnike i obavijestiti ih o trenutnoj situaciji. Podijelit će im kupone za osvježenje, ako je zračni prijevoznik tako odlučio, te im objasniti korake koji prethode odlasku. Izuzetno je bitno podsjetiti ih da moraju preuzeti predanu prtljagu i ispratiti ih do autobusa. Kada su svi smješteni u autobusu, djelatnik će ih prebrojati i dati znak za odlazak.

6.4.2. Nastavak putovanja letom idućeg dana

Zračni prijevoznik je u ovoj situaciji donio odluku o nastavku putovanja idućeg dana. Takva odluka se najčešće donosi zbog tehničkih kvarova koji se ne mogu riješiti u Zagrebu ili oduzimaju previše vremena ili je posadi isteklo maksimalno dozvoljeno vrijeme koje mogu provesti na letu.

U slučaju kad prijevoznik ima svoje predstavnike na zračnoj luci, putnici s izvanrednog leta će se uputiti na njihov šalter za prodaju karata. Tamo će ih predstavnik informirati o svim daljnjim koracima te im rezervirati karte i smještaj.

S druge strane, na zračnim lukama gdje nema predstavnika prijevoznika, Welcome služba zajedno sa službom za prodaju preuzima njihovu ulogu. Najprije je potrebno obavijestiti graničnu policiju o putnicima, ako je međunarodni let, a zatim dočekati putnike. Oni će dobiti sve najvažnije informacije o situaciji, podijelit će im se kuponi za osvježenje i uputiti prema šalterima za prodaju karata vodeći brigu da preuzmu svoju prtljagu. Osoblje će im tamo objasniti sljedeće postupke te rezervirati karte za idući dan i noćenje u hotelu. Nakon toga ih djelatnici Welcome službe vode do autobusa kojih može biti više u slučaju više različitih mjesta za smještaj putnika te je isto potrebno naglasiti putnicima.

6.4.3. Čekanje u tranzitu nastavak putovanja

Nastavak putovanja u ovoj situaciji će putnici dočekati u putničkom terminalu. Takva odluka se donosi kada je riječ o manjim tehničkim kvarovima ili je let prekinut zbog nepovoljnih meteoroloških uvjeta.

Zrakoplov izvanrednog leta gotovo uvijek se parkira na zapadnoj stajanci zbog čega putnici do zgrade dolaze autobusima. U tom se slučaju ostali promet na zračnoj luci može nesmetano odvijati. Izlaz na kojem će putnici čekati nastavak putovanja i s kojeg će se odvijati ukrcaj, određuje prometni centar. Za letove koji dolaze iz Europske unije broj izlaza će biti unaprijed odabran te će putnici tamo doći autobusima.

Putnici s letova koji dolaze iz zemlje izvan Europske unije bit će iskrcani na međunarodnom dolasku, nakon čega će ih djelatnik Welcome službe uputiti prema međunarodnom tranzitu. Prije ulaska u tranzitnu zonu, istima će biti podijeljene tranzitne karte te će proći zaštitni pregled. Welcome služba će ih zatim obavijestiti o nastaloj situaciji te ih usmjeriti prema odgovarajućem izlazu. U velikom broju slučajeva će im tamo biti uručeni kuponi za osvježanje. Naposljetku će putnici biti ukrcani u zrakoplov.

6.5. „Double status“ letovi

Zračna luka Franjo Tuđman raspolaže s osam zračnih mostova. Dva su predviđena za domaći promet i njihove oznake su E1 i E2, dok je ostatak predviđen za međunarodne letove (E3, E4, E5, E6, E7, E8). Za vrijeme velikog intenziteta zračnog prometa, bilo domaćeg ili međunarodnog, određene parkirne pozicije sa zračnim mostovima mogu biti prenamijenjene za domaći, odnosno međunarodni promet. Tako se pozicije E1 i E2 po potrebi koriste za međunarodne letove, a E3 i E4 za domaće. Letove koji su pozicionirani na takvim pozicijama nazivamo „double status“ letovima. Procedura kod takvih letova razlikuje se za domaće i međunarodne letove [5].

U dolasku domaćeg leta na pozicije E3 ili E4, prije parkiranja zrakoplova je potrebno otvoriti zračni most. Otvaranju mosta prethode sljedeće aktivnosti koje provode djelatnici Welcome službe [5]:

- Provjera prostora unutar staklenih pregrada,
- Zatvaranje vrata staklenih pregrada koje se nalaze nasuprot izlaza A23 i A24,
- Otvaranje i provjera zračnog mosta,
- Konačno otvaranje vrata između E3 i E4.

Pri zatvaranju mosta provode se gotovo jednake aktivnosti različitim redoslijedom. Slijed tih aktivnosti je sljedeći [5]:

- Provjera i zatvaranje mosta,
- Provjera prostora unutar staklenih pregrada,
- Zatvaranje vrata između E3 i E4,
- Otvaranje vrata staklenih pregrada koje se nalaze nasuprot izlaza A23 i A24.

U dolasku međunarodnog leta na pozicije za domaći promet, E1 i E2, uočava se velika podudarnost u postupcima koje Welcome služba mora odraditi prije parkiranja zrakoplova. Aktivnost koja razlikuje međunarodne od domaćih letova je provjera toaleta. Kod otvaranja zračnog mosta, ista se mora obaviti nakon provjere prostora unutar staklenih pregrada, dok se kod zatvaranja obavlja po završetku provjere i zatvaranja mosta. U ovom slučaju se vrata staklenih pregrada nalaze nasuprot izlaza A21 i A22.

Ukoliko jedan djelatnik Welcome opslužuje „double status“ let u dolasku te je na istom putnik sa smanjenom pokretljivošću, prvo je potrebno takvog putnika iskrcati iz zrakoplova. Nakon izlaska iz zračnog mosta putnika će se smjestiti na klupu u blizini izlaza ili u invalidska kolica, gdje će pričekati djelatnika dok ne obavi sve aktivnosti vezane uz „double status“ let. Nakon što je sve obavljeno djelatnik se može posvetiti PRM putniku.

6.6. „Fake finger“ letovi

„Fake finger“ se koristi za letove kojima je odlazni izlaz na poziciji sa zračnim mostom, ali zrakoplov nije spojen na most ili nije parkiran na poziciji odgovarajućeg mosta. Izlazi koji su sa zrakoplovom povezani zračnim mostovima na Zračnoj luci Franjo Tuđman su: G21, G22, G23, G24, G25, G26, G27, G28. Ovaj pojam se također upotrebljava u slučajevima kada je zrakoplov spojen na most, a putnici do zrakoplova dolaze autobusom i ukrcaju se putem evakuacijskih stepenica. Tada su u upotrebi sljedeći izlazi: G10, G11, G12, G16, G17, G18 [54].

Situacija u kojoj je manji zrakoplov parkiran na poziciji sa zračnim mostom te nije na njega spojen, jedna je od najčešćih. Odlazni izlaz se također nalazi na poziciji s mostom. Za prijevoz putnika od zrakoplova do terminala se koriste autobusi. Kod odlaznih letova djelatnik Welcome službe mora pripremiti zračni most postavljajući trake koje preusmjeravaju putnike prema evakuacijskim stepenicama na prvom katu zgrade. Putnici se zatim mostom spuštaju s drugog na prvi kat te izlaze na stajanku. Djelatnik Welcome službe ih vodi do zrakoplova vodeći brigu da se isti kreću po zelenom koridoru.

Sljedeća situacija je ona u kojoj se odlazni izlaz nalazi na poziciji sa zračnim mostom, no zrakoplov je parkiran na tzv. *remote* poziciji. Postupak vođenja putnika prema zrakoplovu je gotovo jednak prethodnom. Nakon što su se evakuacijskim stepenicama spustili do platforme, putnici ulaze u autobus koji ih prevozi do zrakoplova.

Slijedi slučaj kada je velik zrakoplov spojen s mostom, ali odlazni izlaz nema mogućnost povezivanja zrakoplova mostom. Iz tog razloga se putnici na navedenom izlazu ukrcaju u autobus koji ih vozi do pozicije na kojoj je parkiran zrakoplov. Tamo se evakuacijskim stepenicama penju na prvi kat i ulaze u zračni most gdje će ih djelatnik Welcome službe trakama usmjeriti prema zrakoplovu.

Kada je zrakoplov koji u dolasku ima status domaćeg leta spojen na most za međunarodne letove, također se govori o „fake finger“ letu. Nakon što je zrakoplov parkiran i spojen na zračni most, djelatnik Welcome službe može postaviti usmjeravajuće trake koje vode putnike do evakuacijskih stepenica. Na stajanci će ih čekati autobus koji ih prevozi do

terminala. Ova procedura se koristi za domaće letove koji su trebali biti parkirani na jednoj od sljedećih pozicija: E5, E6, E7, E8L [5].

Vrlo je bitno redovito pratiti promjene koje će događaju u dnevnom raspisu jer one mogu znatno utjecati na prethodno opisane situacije. O njima ovisi i prihvat i otprema posebnih kategorija putnika, posebno WCH putnika. Ako je isti prisutan na letu, potrebno mu je objasniti situaciju i otpratiti ga do izlaza koji nije spojen na zračni most. Tamo će ga dočekati sanitetsko vozilo pomoću kojeg će biti ukrcan u zrakoplov. Nakon toga je djelatnik Welcome službe dužan obavijestiti osoblje koje se nalazi na odgovarajućem izlazu da je isti smješten u zrakoplov.

7. Zaključak

Zračna luka Franjo Tuđman najveća je zračna luka u Republici Hrvatskoj. Pozicije za parkiranje zrakoplova raspoređene su na istočnoj i zapadnoj stajanci, a brojevi istih se podudaraju s brojevima izlaza. Pozicije na istočnoj platformi se označavaju slovom E ispred oznake broja, dok se one na zapadnoj označavaju slovom W. Zračna luka raspolaže s osam zračnih mostova kojima se olakšava ulazak ili izlazak putnika iz zrakoplova.

Welcome služba zadužena je za pružanje pomoći posebnim kategorijama putnika tijekom prihvata i otpreme istih. Informacije koje se izmjenjuju između djelatnika ove službe šalju se i primaju putem prijenosne radio stanice. Kanal koji pripada Welcome službi jest P/O PAX. Za efikasno funkcioniranje navedene službe potrebno je pratiti dnevni raspis dolazaka i odlazaka koji je vrlo podložan promjenama, a sadrži popis planiranih letova na određenoj zračnoj luci.

PRM putnici su osobe čija je pokretljivost smanjena uslijed fizičke invalidnosti, starosti, bolesti, intelektualnog ili osjetilnog oštećenja. Preporuča se da takvi putnici upute zahtjev za posebnom pomoći 72 sata prije objavljenog vremena odlaska zrakoplova, a najkasnije 24 sata unaprijed. Vrsta pomoći koja se pruža, određuje se prilikom kupnje karte ovisno o kategoriji putnika i njegovim potrebama. Poruka koja sadrži obavijest o posebnim kategorijama putnika naziva se PSM poruka. Šalje se tranzitnoj ili krajnjoj destinaciji kako bi se odgovorne službe imale vremena organizirati za prihvata takvih putnika.

Postoje tri podgrupe WCH putnika, tj. putnika kojima su neophodna invalidska kolica. WCHR je kratica za osobe koje se mogu samostalno kretati po stepenicama i putničkoj kabini, ali im je potrebna pomoć od terminala do zrakoplova. Drugu grupu čine putnici koji zahtijevaju asistenciju od terminala do kabine zrakoplova, uključujući stepenice te se označavaju kraticom WCHS. Zadnju skupinu predstavljaju nepokretni putnici (WCHC).

Nepraćena djeca su putnici u dobi od 5 do 12 godina koji putuju bez pratnje roditelja, staratelja ili neke druge odgovarajuće pratnje. Brigu o njima na zračnoj luci preuzima Welcome služba, dok u zrakoplovu to čini kabinsko osoblje. Definirana je posebna procedura koja se primjenjuje za prihvata i otpremu nepraćene djece, a cilj iste je osigurati adekvatan

nadzor nad djetetom tijekom cijelog putovanja. Uz unaprijed rezerviranu kartu, roditelj ili staratelj mora potpisati i Popratnicu za putovanje malodobne osobe, koja se s ostalom dokumentacijom sprema u crveno bijelu torbicu. Dijete istu ne smije skidati do krajnje destinacije.

Prihvat posebnih kategorija putnika ovisi o parkirnoj poziciji zrakoplova. Prihvat je mnogo jednostavniji i kraći kada putnici putem zračnog mosta dolaze do terminala, za razliku od dolaska autobusima, odnosno sanitetskim vozilom. Aktivnosti tijekom prihvata određene su uzimajući u obzir kategoriju putnika te njegovim potrebama.

Vangabaritna prtljaga je ona kojoj zbroj dimenzija premašuje propisani. Prema pravilima Croatia Airlines-a zbroj iznosi 158cm. Takva prtljaga se predaje na posebnom šalteru, točnije OOG šalteru, djelatniku Welcome službe. U određenim slučajevima je nužno promijeniti prtljažni privjesak na prtljazi koja se već nalazi u sortirnici. Privjesci za zemlje Europske unije su zelene boje, dok se za zemlje izvan EU koriste prtljažne naljepnice bijele boje. Prtljaga ponekad podliježe dodatnom zaštitnom pregledu te se tada koristi izraz uparivanje prtljage. Provodi ga služba zadužena za sigurnost na zračnoj luci.

Welcome služba zadužena je i za rješavanje problema vezanih uz nepravilnosti prilikom prijevoza putnika kao što su kašnjenje leta, otkazani i neplanirani letovi. Cilj je pomoći putnicima na način da ih se preusmjeri na novi let u što kraćem razdoblju te olakša vrijeme čekanja istog.

Pojam „double status“ letova koristi se u situacijama kada se pozicija za međunarodni let sa zračnim mostom upotrebljava za domaći let i obrnuto. Dužnost djelatnika Welcome službe jest provjera prostora kojim će se kretati putnici neposredno prije otvaranja ili zatvaranja mosta.

Ukoliko je zrakoplov parkiran na poziciji s mostom, no na isti nije spojen, govori se o „fake finger“ letu. Putnici se u tom slučaju prevoze autobusima do zrakoplova te se ukrcaj vrši evakuacijskim stepenicama. PRM putnici u kabinu ulaze pomoću sanitetskog vozila.

Literatura

- [1] Međunarodna zračna luka Zagreb. Preuzeto sa: <https://www.zagreb-airport.hr/UserDocsImages/dokumenti/mzlj-cp-mail1.pdf> [Pristupljeno: srpanj 2020.]
- [2] 2019 - Best Airport by Size and Region - ACI World. Preuzeto sa: <https://aci.aero/customer-experience-asq/asq-awards-and-recognition/asq-awards/current-winner-2019/departures/best-airport-by-size-and-region/> [Pristupljeno: srpanj 2020.]
- [3] Međunarodna zračna luka Zagreb - Franjo Tuđman – Statistika. Preuzeto sa: <https://www.zagreb-airport.hr/poslovni/b2b-223/statistika/278> [Pristupljeno: srpanj 2020.]
- [4] Tango Six. Preuzeto sa: <https://tangosix.rs/2017/28/03/pozitivne-negativne-strane-novog-terminala-zracne-luke-zagreb/> [Pristupljeno: srpanj 2020.]
- [5] Služba za integrirani sustav upravljanja, *Priručnik Welcome službe*. Zagreb: Služba za integrirani sustav upravljanja, MZLZ; 2019.
- [6] Resa. Preuzeto sa: <https://www.resa.aero/vista-staff-fids-2> [Pristupljeno: srpanj 2020.]
- [7] Škurla Babić R. *Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*. [Prezentacija] Fakultet prometnih znanosti. 6. svibnja 2020.
- [8] Croatia Airlines. Preuzeto sa: <https://www.croatiaairlines.com/hr/Informacije-o-putovanju/Prtljaga/Predana-prtljaga> [Pristupljeno: kolovoz 2020.]

Popis slika

Slika 1. Istočna stajanka	5
Slika 2. Zapadna stajanka	6
Slika 3. Prikaz dolazaka na Vista web programu	10
Slika 4. UM torbica za dokumente	18

Popis tablica

Tablica 1.	Prometni učinci Zračne luke Franjo Tuđman za 2018. i 2019. godinu	4
Tablica 2.	Primjer internog dnevnog raspisa	9
Tablica 3.	Oznake PRM putnika	12



Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj završni rad
isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na
objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz
necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj
visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog rada
pod naslovom Analiza aktivnosti Welcome službe u Zračnoj luci Franjo
Tuđman

na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom
repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 26.8.2020

Student/ica:

Matan Peclis
(potpis)