



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Transportna logistika

**SPREJEM IN ODPRAVA POTNIKOV NA
LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA
LJUBLJANA**

Mentor: Drago Kajtezovič Knez, mag.
Lektorica: mag. Nataša Koražija, prof. slov.

Kandidatka: Anja Zajec

Ljubljana, maj 2010

ZAHVALA

Najprej se zahvaljujem svojemu fantu in mami ter vsem ostalim prijateljem, med njimi tudi sošolcem, ki niso obupali nad mano, ampak so me s potrpežljivostjo, moralno, in tudi drugače podpirali ter me spremljali na moji poti do zastavljenega cilja.

Zahvaljujem se tudi svojemu mentorju Dragu Kajtezoviću Knezu za vzpodbujanje, usmerjanje in strokovno pomoč ter svetovanje pri diplomskem delu.

Zahvaljujem pa se tudi lektorici mag. Nataši Koražija, prof. slov, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

IZJAVA

»Študentka Anja Zajec izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Draga Kajtezovića Kneza, mag.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 30.06.2010

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomska naloga je namenjena predstavitvi sprejema in odprave potnikov ter prtljage na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana. V diplomski nalogi je prikazan postopek pri sprejemu potnikov in njihove prtljage, varnostni ukrepi, možnost nakupa letalske vozovnice preko interneta, osredotočili pa smo se tudi na razvoj in možne rešitve Aerodroma Ljubljana v prihodnosti, predvsem kar se železniške povezave tiče s slovenskim glavnim mestom Ljubljana.

Največ poudarka pa je seveda pri oskrbi in sprejemu potnikov in prtljage, kjer je opisan postopek sprejema prijave na let pri različnih kategorijah potnikov, odgovornost na letališču za potnike in prtljago, odškodnine, do katerih so potniki upravičeni v primeru zamud, odpovedi leta, izrednih razmer ali v primeru izgubljene, zamujene ter poškodovane prtljage.

Ključni problem v diplomski nalogi so potniki, ki ne pridejo pravočasno na letališče ali pa pridejo brez kakršnih koli informacij, kar se prtljage tiče in samega potovanja z letalom in potem kažejo svoje nezadovoljstvo na zaposlene, ki delajo na letališču. Najbolj primerna rešitev, da do tega ne bi več prihajalo, je spletni nakup letalske vozovnice, ki je šele v razvoju, predvsem pri nas v Sloveniji, prav tako so v razvoju tudi avtomati za prijavo na let ter predvsem informiranje potnikov že v turistični agenciji, kjer potniki kupujejo letalske karte ali na spletnih straneh, kjer se potniki zanimajo za potovanje oziroma neko destinacijo.

KLJUČNE BESEDE

- Letališče
- Potnik
- Prtljaga
- Vozovnica
- Prijava na let

ABSTRACT

A presentation of acceptance and expedition of passengers and baggage is assigned a dissertation on airport of Jože Pučnik Ljubljana. He is shown procedure at acceptance of passengers and their luggage, safety measures, possibility of a purchase of airline ticket through Internet in a dissertation, we concentrated also on development and possible solutions of airport Ljubljana in future, above all which railway connection concerns with Slovene capital Ljubljana.

Most emphasis is of course at supply and acceptance of passengers and baggage, where procedure of acceptance of application on flight is described at different categories of passengers, responsibility on airport for passengers and luggage, of indemnity to which are passengers justified in case of delays, notices of year, of extraordinary circumstances or in case of lost, wasted and damaged baggage.

Passengers are key problem within a dissertation, that they don't come on airport in time or they come without any information, which luggage concerns and of alone travel z plane and they are showing their dissatisfaction on employees after, that they work on airport. Most appropriate solution, that this wouldn't be occurring any more, a purchase of airline ticket is web, that he is only in development, above all in our country in Slovenia, also vending machines for application on flight are in development as well and above all informing of passengers already in tourist agency, where passengers are buying airline tickets or on web pages, where passengers are interested in travel and a certain destination.

KEYWORDS

- Airport
- Passenger
- Baggage
- Ticket
- Check-in

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	1
1.3	METODE DELA	2
2	OSNOVE LETALSKEGA PROMETA	3
2.1	VRSTE	3
2.2	INFRASTRUKTURA	4
2.3	PREDNOSTI IN SLABOSTI	4
2.4	PRAVNI VIRI	6
3	RAZVOJ IN VLOGA LETALSKEGA PROMETA V SLOVENIJI.....	8
3.1	ZAČETKI POTNIŠKEGA PROMETA.....	8
3.2	LETALIŠČA V SLOVENIJI DANES	9
3.3	LETALSKA DRUŽBA ADRIA AIRWAYS, D.D.	10
4	LETALIŠČE JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA	13
4.1	ZGODOVINA LETALIŠČA	13
4.2	RAZVOJ LETALIŠČA V PRIHODNOSTI	15
5	ELEMENTI SPREJEMA IN ODPRAVE POTNIKOV	18
5.1	INFRASTRUKTURA	18
5.2	UDELEŽENCI	19
5.3	ČASOVNI NORMATIVI IN ZAPIRANJE LETA	21
5.4	PRTLJAGA.....	21
5.5	DOKUMENTACIJA	25
6	PROCES ODPRAVE POTNIKOV	30
6.1	REGISTRACIJA POTNIKOV IN PRTLJAGE.....	30
6.2	PREGLED POTNIKOV IN PRTLJAGE	31
6.3	POSEBNE KATEGORIJE POTNIKOV	31
6.4	SPREJEM POSEBNE VRSTE PRTLJAGE.....	34
6.5	VKRCANJE POTNIKOV IN PRTLJAGE	36
6.6	RAZREDI PREVOZA	37
6.7	KRITIČNE TOČKE PROCESA.....	38
7	ZAKLJUČEK.....	41
8	LITERATURA IN VIRI	42

1 UVOD

Diplomska naloga temelji na raziskavi, kako se je začel razvoj letalskega prometa v Sloveniji in kakšna letališča imamo sedaj v državi ter kakšno vlogo ima zračni promet od razvoja pa do danes pri prevozu potnikov. Opredeljene so tudi vrste zračnega prometa ter prednosti in slabosti. Opisani pa so tudi začetki slovenskega letalskega prevoznika Adrie Airways do danes. Podrobneje je predstavljen proces pri odpravi in sprejemu zdravih ljudi v primerjavi z invalidi, otroci, starejšimi ljudmi. Predstavljen pa je tudi načrt o prihodnosti razvoja letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, kar se razširitve letališča tiče ter tudi o možnih prometnih povezavah z železnico in uvedbo rednega avtobusnega prometa.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V diplomski nalogi ugotavljamo, da so potniki in celotno letališče Jožeta Pučnika Ljubljana, ključni problem diplomske naloge.

Potniki, ki prvič potujejo z letalom, in družine z majhnimi otroki želijo vzeti s seboj na letalo različne stvari, a žal so omejitve glede prtljage, nato pa nastanejo problemi glede viška prtljage, ker je potrebno doplačati, s čimer pa se tudi ne strinjajo, saj cene doplačil lahko zelo hitro narastejo tudi do 100 € za 3 kg prtljage preveč, potem so tu tudi neinformirani potniki, ki pridejo brez kakršnih koli informacij na letališče, pridejo tudi takšni, katerim je osebni dokument potekel, nekateri želijo s seboj na letalo v ročni prtljagi vzeti tudi stvari, ki lahko ogrozijo življenje drugim potnikom in ne nazadnje slaba volja in jeza potnikov v primeru zamud oz. vrste pred okenci za prijavo na let (ang. check-in).

Problem je pa tudi samo letališče, ki je zelo majhno v primerjavi s tujimi letališči ter slaba prometna povezava s slovensko prestolnico oz. z drugimi kraji v Sloveniji.

1.2 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Osnovna predpostavka diplomskega dela je, da se vedno več ljudi odloča za potovanje z letalom, saj jih pritegnejo določene akcije, ki jih oglašujejo preko televizijskih in radijskih sprejemnikov, npr. nižje letalske karte za upokojujence, zbiranje milij, polovične cene letalskih kart itd., nikjer pa ni navedeno, kakšne so omejitve glede prtljage ter letalske takse in pristojbine, ki znašajo: letalska taksa 17 € in varnostna taksa 4 €.

Diplomska naloga je samo predstavitev postopka pri sprejemu in odpravi potnikov. Navedene pa so tudi možne rešitve, ki bi pripomogle k večji pretočnosti potnikov, kar se utegne zgoditi v prihodnosti, saj se je letališče že začelo širiti in se tudi še bo

širilo, saj so že izdelani načrti za razširitev letališča. Kakšne novosti glede infrastrukture se obetajo, pa je natančneje predstavljeno v poglavju 4.2.

Če torej gre verjeti vsem besedam, se nam do leta 2021 obeta takšno letališče, kot ga imajo v drugih evropskih prestolnicah.

1.3 METODE DELA

Za izdelavo diplomske naloge smo uporabili naslednje metode dela:

- DESKRIPTIVNA METODA; posamezni pojmi so bolj obširno opredeljeni,
- KOMPARATIVNA METODA; nanaša se na primerjanje med letališči,
- METODA KOMPILACIJE; nanaša se na uporabo izpiskov, navedb,
- STATISTIČNA METODA; s pomočjo statistike oz. zbiranja, obdelovanja podatkov do končnih rezultatov,
- TEORETIČNA METODA; s pomočjo knjig, interneta in z dokumentacijo,
- EKSPERIMENTALNA METODA; opravljala sem delo na področju sprejema in odprave potnikov na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana.

2 OSNOVE LETALSKEGA PROMETA

V letalstvu se sporazumevamo v letalski abecedi, ki omogoča zanesljiv prenos podatkov in praktično izniči možnost napake črkovanja. Uporablja se predvsem takrat, ko je natančnost izrednega pomena in bi bila lahko vsaka napaka usodna. Mednarodna organizacija civilnega letalstva; ICAO (ang. »international civil aviation organization«), pa je izbrala in določila kode za vsa svetovna letališča in prevoznike, ta šifra je postala standard, ki se ga držijo vsi udeleženci v zračnem prometu po vsem svetu, npr. ljubljansko letališče – LJU, Adria Airways – JP ali ADR.

ČRKA	BESEDA	ČRKA	BESEDA	ČRKA	BESEDA
A	Alpha	J	Juliet	S	Sierra
B	Bravo	K	Kilo	T	Tango
C	Charlie	L	Lima	U	Uniform
D	Delta	M	Mike	V	Victor
E	Echo	N	November	W	Whiskey
F	Foxtrot	O	Oscar	X	X-Ray
G	Golf	P	Papa	Y	Yankee
H	Hotel	Q	Quebec	Z	Zulu
I	India	R	Romeo		

Tabela 1: Letalska abeceda

(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

2.1 VRSTE

Letalski ali zračni promet delimo na medcelinski in notranji ter na potniški, tovorni in posebni. Posebno letenje je policijsko, reševalno, za opazovanje, za fotografiranje zemeljske površine, atmosfere in nebesnih pojavov.

Med seboj pa se letališča ločijo tudi po zmogljivosti, številu in dolžini letalskih stez ter opremljenosti, saj imajo nekatera velika mesta celo več letališč, ki so specializirana za mednarodni, notranji, tovorni ali potniški promet. Pri nas v Sloveniji imamo le tri javna mednarodna letališča, in to so: Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana, Letališče Edvarda Rusjana Maribor ter Letališče Portorož.

V notranjem prometu letalski promet izgublja svojo prednost pred drugimi prevoznimi sredstvi, saj mu na krajših razdaljah do 400 km uspešno konkurirajo avtocestne povezave in železnice, medtem pa se stalno povečuje število potnikov na daljše medcelinske polete, kar je razumljivo, saj moramo, če želimo potovati z letalom npr. iz Ljubljane na Dunaj, priti na letališče 2 uri pred samim poletom, čas leta na tej razdalji pa je približno 1 uro. Čarterski prevozi pa so v nasprotju z rednimi linijami posebno dogovorjeni in pogosto namenjeni turističnim potovanjem, saj

turistične agencije za določen termin oz. dan v tednu in uro zakupijo letalo za določeno število potnikov, najpogosteje so to letala tipa Airbus, ki sprejmejo več kot 100 ljudi.

Glavna razlika med čarterskim in rednim letom je ta, da običajno letalo v celoti zakupi turistična agencija oziroma zakupnik, ki sedeže na letalu proda potnikom skupaj s turističnim aranžmajem. Pri rednem letu pa letalska družba neposredno ali preko posrednikov prodaja letalske vozovnice za sedeže na letalu za redne lete in ne letala v celoti.

2.2 INFRASTRUKTURA

Infrastruktura v letalskem prometu obsega celotno letališče ali aerodrom s celotnim kompleksom površin in naprav, namenjenim dejavnosti v zvezi z letalskim prometom. Najpomembnejša infrastruktura je vzletno-pristajalna steza z vso potrebno signalizacijo, v katero spadajo tudi naprave za pristajanje v megli, saj drugače letala ne bi mogla varno vzletati in pristajati, takoj za tem sledi kontrolni stolp in meteorološke naprave, hangarji za vzdrževanje in popravila letal, gasilska služba z vso potrebno opremo v primeru požara ali drugih nesreč, vozila za premikanje letal po letališki ploščadi, skladišča za shranjevanje tovora oz. blaga.

2.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI

Prednosti letalskega prometa:

Največja prednost zračnega transporta je v njegovi hitrosti, predvsem na medcelinskih razdaljah, saj omogoča hiter prevoz ljudi in blaga iz enega kontinenta na drugega ali npr. iz juga Evrope na sever, kar pa je v današnjem času zelo pomembno, saj je čas zelo dragocena dobrina. Svet pa je tako z letalskim prometom postal »majhen«.

Za zračni transport lahko tudi trdimo, da je zelo točen; do zamude največkrat pride zaradi okvare letala, ki onemogoči nadaljevanje letenja, in se mora letalo, če še ni dovolj oddaljeno od letališča, od koder je vzletelo, vrniti. Pri zamujanju pa ga lahko ovirajo tudi vremenski pojavi, kot so megla, veter, sneg ...Točnost pa je zelo pomembna predvsem pri čezoceanskih ali medcelinskih poletih (redne linije) – izključeni so čarterski poleti, kjer gre večinoma za nadaljevanje poleta, npr. Ljubljana – Frankfurt – New York.

Ne glede na tragične dogodke in novice o letalskih nesrečah, ki jih je možno zaslediti preko medijev, lahko trdimo, da je zračni transport zelo varen način

prevoza, saj se letalo ne more kar tako pokvariti, saj je sestavljeno iz tisoč komponent in vse komponente so ravno zaradi varnosti podvojene, če ne celo potrojene. Če med letom odpove katera komponenta, lahko letalo vseeno varno pristane na svojem cilju. Seveda je drugače, če med letom odpovedo motorji; takrat mora letalo zasilno pristati na najbližjem letališču, in dokler ni brezhibno za polet, ne sme poleteti.

V današnjem, sodobnem času se je zračni transport razvil v pravo industrijo, katera zaposluje več milijonov ljudi, ki brezhibno skrbijo za varnost potnikov, tako na letališčih kot med samim poletom, za brezhibnost letala so zadolženi predvsem mehaniki, ki letalo pred poletom temeljito pregledajo in odpravijo vse morebitne napake, zato velja omeniti servisno službo oz. mehanike, ki so zadolženi za sistem vzdrževanja letal. Te sisteme vzdrževanja predpiše proizvajalec letal.

Pregledov letal je več vrst, spodaj so opisani samo najpogostejši:

- dnevni (odpravijo se vse morebitne napake v sistemih letala, s katerimi letalo naslednji dan ne bi smelo poleteti z matičnega letališča),
- tedenski pregledi (vsak teden je letalo deležno še podrobnejšega pregleda, ko serviserji dodatno pregledajo in preverijo vse sisteme: od tistih za upravljanje do varnostnih, kot so recimo vsi sistemi za gašenje ognja na letalu),
- A pregledi (prvi obsežnejši vzdrževalni pregled, t. i. A pregled, mora biti opravljen vsakih 500 do 600 ur letenja, kar je v povprečju vsakih 45 dni. Takrat serviserji zamenjajo filtre, zelo natančno pregledajo in testirajo vitalne sisteme in motorje na letalu. Enkrat na leto natančno pregledajo še nosilno strukturo letala (krila, trup), vse sisteme in seveda motor),
- generalni pregledi (na vrsti so vsakih 10 let, po potrebi tudi prej. Takrat obnovijo celotno letalo, kar pri airbusu A 319 traja približno šest tednov oziroma 25.000 delovnih ur).

In čeprav je teh pregledov veliko, se vseeno dogajajo napake, za katere je kriva hitrost dela ter pomanjkanje časa, saj če je letalo na popravilu, letalski družbi prinaša izgubo in ne dobička.

Z zračnim transportom pa lahko premagujemo tudi različne reliefne ovire in nedostopna območja, ki jih z drugim transportom ne moremo oz. moramo kombinirati, npr. ladijski – železniški, cestni – železniški itd.

Pomanjkljivosti letalskega prometa:

Vsekakor med največjo slabost zračnega transporta spada oskrba letal z letalskim gorivom oziroma kerozinom. Cena nafte se stalno spreminja, kar pa zagotovo vpliva tudi na oskrbo goriva za turbinske motorje, ki jih uporabljajo letala. Cena goriva predstavlja pomembno postavko v konkurenčnem boju letalskih prevoznikov, saj se s tem posledično povečajo tudi stroški poslovanja in vozovnic.

Med slabosti pa lahko štejemo tudi veliko porabo energije, veliko hrupa v bližini letališč, pojav ozonske luknje, letališča pa zavzamejo tudi veliko hektarjev površin v ravninskem svetu, ki so za poselitev in za gospodarske dejavnosti najbolj dragocene, visoka cena prevoza, zaradi česar se uporablja predvsem za prevoz potnikov ter lahkega blaga in blaga, ki ga je potrebno hitro pripeljati npr. iz Azije v Ameriko, občutljiv pa je tudi na vremenske in podnebne pogoje.

2.4 PRAVNI VIRI

V Sloveniji predpise iz področja letalstva izvaja [Uprava Republike Slovenije za civilno letalstvo \(Ministrstvo za promet\)](#).

Spodaj so napisani predpisi, ki se navezujejo na diplomsko nalogo, in to so:

- Odločba o otvoritvi letališča "Ljubljana" za mednarodni javni zračni promet Ur.l. SFRJ, št. 51/1963
- Uredba o varnosti na javnem letališču Ur. l. SFRJ, št. 73/1987
- Uredba o zemeljski oskrbi na letališčih Ur. l. RS, št. 54/2007
- Pravilnik o kategorijah storitev zemeljske oskrbe Ur. l. RS, št. 60/2007
- Pravilnik o letališčih Ur. l. RS, št. [42/2008](#)
- Zakon o letalstvu Ur. l. RS, št. 62/2010

Mednarodni civilni zračni promet danes ne bi bil mogoč brez ustrezne organiziranosti, ki se kaže predvsem v nastanku in nastajanju mednarodnih organizacij, spodaj so navedene samo najpomembnejše ter tiste, v katerih je tudi Slovenija članica:

- IATA – Mednarodno združenje letalskih prevoznikov (ang. »The Air Transport Association«)

IATA je zasebna družba, ki združuje letalske družbe z namenom spodbujati varen, reden in gospodarsko učinkovit zračni prevoz. Organizacija je zelo močno povezana z vladami, saj se med drugim z njimi posvetuje o letalskih tarifah.

- ICAO – Mednarodna organizacija civilnega letalstva (ang. »International civil aviation organization«)
- ECAC – Evropska konferenca civilnega letalstva (ang. »European civil aviation conference«)

ECAC je nastala na priporočilo Sveta Evrope leta 1955. Je medvladna organizacija, ki skrbi za izpolnjevanje evropskega zračnega prometa predvsem na gospodarskem

področju; za redni in čarterski letalski promet ter tarife. Ukvarja se še z vprašanji letalskih flot, hrupom, zaščito okolja in vprašanji glede varnosti zračnega prometa.

- EASA – Evropska agencija za varnost v letalstvu (ang. »European aviation safety agency«)

Agencija EASA je bila ustanovljena leta 2002; naloga te organizacije je razvijati tehnične zahteve, spremljati vedenje držav in letalske industrije ter izvajati tehnični nadzor.

Nekatere izmed zgoraj naštetih organizacij pa ne bi nastale, če ne bi bilo konvencij iz mednarodnega letalstva:

- Pariška konvencija 1919

Trinajstega oktobra 1919 so države, med njimi tudi Slovenija (takrat Kraljevina Srbov, Hrvatov in Slovencev), zbrane na Pariški konferenci, podpisale instrument, ki so ga poimenovali Konvencija o ureditvi zračnega prometa. Konvencija ureja prepovedane cone, nacionalnost in registracijo zrakoplovov ter ustanavljanje mednarodnih zračnih poti in posebne režime za državne zrakoplove. Ustanovljena je bila tudi Mednarodna komisija za zračno plovbo kot stalen organ – ICAN, s tem pa smo dobili tudi prvo mednarodno organizacijo, ki je bila posebej zadolžena za civilno letalstvo.

A konvencija nikoli ni dosegla univerzalnega sprejema, saj letalstvo leta 1919 še ni pokrivalo čezoceanskih poletov.

- Madridska konvencija 1928

Španija leta 1919 ni pristopila k Pariški konvenciji, zato je bila oktobra 1926 sprejeta v Madridu Špansko-ameriška konvencija o zračni plovbi ali na kratko Madridska konvencija 1926, ki pa ni bila posebno uspešna, saj jo je Španija kmalu odpovedala, sicer pa ni nikoli začela veljati tudi zaradi tega, ker ni prinesla nič novega in je v bistvu posnemala Pariško konvencijo.

- Havanska konvencija 1928

Havanska konvencija je bila sprejeta v Havani leta 1928 in se močno razlikuje od Pariške in Madridske konvencije, v njej je predvsem uveljavljen pristop glede prevoznih pravic. Konvencija že dolgo ne velja več.

- Čikaška konvencija

Čikaška konvencija o mednarodnem civilnem letalstvu je bila podpisana v Chicagu 7. decembra 1944 in določa minimalne standarde za zagotavljanje varnosti civilnega letalstva. Trenutno velja za 190 držav in je najbolj množično sprejeta konvencija, saj je bila že v zasnovi pripravljena tako, da je upoštevala prihodnji razvoj.

Poznamo pa tudi Tokijsko konvencijo leta 1963, Haaško konvencijo leta 1970 in Montrealsko konvencijo leta 1971.

3 RAZVOJ IN VLOGA LETALSKEGA PROMETA V SLOVENIJI

Slovenska letalska zgodovina se začne z baloni, in sicer v Mariboru okoli leta 1835, v Ljubljani pa so prve balone uzrli leta 1855, in sicer na tekmovanju, ki so ga pripravili na Rožniku, tekmovali pa so po vsej verjetnosti s toplozračnimi baloni.

V Sloveniji se je torej letalstvo začelo z baloni, veliko ime slovenskega letalstva pa je Edvard Rusjan, saj je kot prvi Slovenec 25. novembra 1909 poletel z motornim letalom lastne izdelave, kar je bilo za tedanje čase izjemno dejanje, omeniti pa je potrebno tudi njegovega brata Jožeta, ki mu je s svojo vztrajnostjo in temeljitostjo zelo pomagal pri uresničitvi načrtov in je po Edvardovi smrti še nekaj časa deloval med letalci.

3.1 ZAČETKI POTNIŠKEGA PROMETA

Prvo moderno letališče na svetu so zgradili v Croydonu blizu Londona leta 1928. Tedaj pa je že delovalo nekaj družb, ki so prevažale potnike z letali. Pojavile so se razmeroma zgodaj tudi v takratni Jugoslaviji. Zračni potniški promet se je torej začel že pred prvo svetovno vojno. Nemci so leta 1917 ustanovili letalsko prevozniško podjetje Deutsche Luft Reederei (DLR), iz katerega je nastalo leta 1926 podjetje Deutsche Luft Hansa (DLH) oz. današnja Lufthansa. Kmalu so imeli svoja letalska podjetja tudi Francozi, Angleži, Nizozemci in drugi, tako da se je začel letalski potniški promet zelo hitro širiti, sočasno pa je bilo v Haagu ustanovljeno tudi mednarodno združenje za letalski promet (ang. »International Air Transport Association« – IATA).

Staro vojaško letališče na Knezovih travnikih v Šiški je bilo premajhno in neprimerno za večja, hitrejša letala, pa tudi za pilote, ki niso imeli dovolj izkušenj, tako da so ga leta 1929 zapustili in je od takrat naprej služilo le še kot športno letališče Aerokluba Ljubljana.

V Ljubljani pa so nato začeli iskati novo primerno lokacijo in jo našli na vojaškem vadišču v Polju, v bližini Šmartinske ceste. Maja leta 1933 so delavci zakoličili zemljišče in začeli urejati letališče. Tako so tistega leta zgradili dva hangarja, v naslednjih treh letih pa so uredili tudi dovozno cesto iz Šmartinske ceste do letališča, zgradili pa so tudi letalsko stavbo s čakalnico za potnike in restavracijo ter kontrolni stolp in Jatovo skladišče za nadomestne dele.

Redni poleti so bili uvedeni 21. avgusta 1933, letala pa so iz Ljubljane letela v Zagreb, vzpostavljena je bila tudi redna zračna linija med Ljubljano in Sušakom na Hrvaškem, vzdrževati pa so jo nameravali do konca poletne sezone, kar so tudi

storili z rednimi potniškimi letali znamke Potez za šest potnikov, let pa je trajal pol ure. Potniki so formalne obveznosti opravili v Ljubljani in so se od tam z avtobusom odpeljali na letališče. V letalo so vstopili naravnost iz letališke stavbe.

Že 13. septembra istega leta pa so časopisi poročali o katastrofi, prvi v civilnem letalskem prometu stare Jugoslavije. Osemsedežno potniško letalo je na poti iz Ljubljane do Sušaka takoj po startu strmoglavilo, umrlo je vseh osem potnikov.



**Slika 1: Letalo Ljubljana nad šišenskim letališčem
(Vir: Zgodovina letalstva na Slovenskem, 2008)**

3.2 LETALIŠČA V SLOVENIJI DANES

V Sloveniji imamo tri javna mednarodna letališča, 12 javnih letališč in 41 vzletišč, ki pa niso tako poznana, poleg teh letališč in vzletišč pa imamo tudi vojaško letališče.

Javna mednarodna letališča so:

- Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana je največje letališče v Sloveniji, kjer pristajajo tako potniška kot tovorna letala iz različnih delov sveta. Od januarja do junija 2010 je preko letališča potovalo 558.036 potnikov. (Podrobna predstavitev letališča je navedena v poglavju 4.)
- Letališče Edvarda Rusjana Maribor je drugo največje letališče v Sloveniji. Leži v bližini Maribora v občini Hoče-Slivnica. Od leta 2002 je v lasti slovenjegraške gospodarske skupine Prevent Global, d.d. Danes se letališče uporablja predvsem za šolanje pilotov, veliko pa se je o njemu govorilo aprila 2010, ko je bilo letališče Jožeta Pučnika Ljubljana dva tedna zaprto zaradi prenove vzletno-pristajalne steze in je bil skoraj ves letalski prevoz preusmerjen na mariborsko letališče.

- Letališče Portorož je tretje mednarodno letališče v Sloveniji. Leži na samem obrobju Sečoveljskih solin, na nadmorski višini 2 m. Od 15. aprila 2010 so po dvajsetih letih ponovno vzpostavili redno letalsko linijo Beograd-Portorož-Beograd letalskega prevoznika JAT, ki leti dvakrat tedensko, in sicer vsak četrtek in nedeljo.

Javna letališča v Sloveniji:

- Letališče Ajdovščina, Bovec, Divača, Levec pri Celju, Lesce, Murska Sobota, Novo mesto-Prečna, Postojna, Ptuj, Slovenj Gradec, Šentvid pri Stični in Velenje.

Najbolj znano letališče izmed teh je letališče Lesce, ki se je razvilo iz pomožnega nemškega letališča, ki so ga po 2. svetovni vojni dodatno utrdili, saj je bil teren močvirnat in zato nestabilen. Na njem so do izgradnje letališča Brnik pristajala tudi večja potniška letala. Od takrat je ostala tudi letališka stavba s kontrolnim stolpom, drugače pa ta letališča služijo za namene športne in turistične dejavnosti.

Vzletišča v Sloveniji:

- Brezovica pri Ljubljani, Medno-Stanežiče, Sostro, Dol pri Ljubljani, Grosuplje, Cerknica (Marof), Podpeč in še 34 drugih vzletišč po Sloveniji.

Vojaško letališče Cerklje ob Krki:

Ustanovljeno je bilo leta 1938 kot vojaško letališče kraljeve vojske in ga je po drugi svetovni vojni uporabljalo vojno letalstvo JLA, leta 1991 pa je postalo osrednja vojaška letalska baza, kjer je danes nastanjena večina zračnih enot Slovenske vojske, tako da je letališče bilo in tudi bo ostalo osrednje slovensko vojaško letališče in letalska baza Slovenske vojske.

3.3 LETALSKA DRUŽBA ADRIA AIRWAYS, D.D.

Začetki razvoja prve letalske družbe na naših tleh segajo v leto 1927, ko je v Beogradu nastala družba Aeroput, a Slovenija se je v jugoslovanski zračni prostor vključila šele leta 1933, ko je dobila letališče v Ljubljani. Prvo slovensko letalsko podjetje je nastalo šele po drugi svetovni vojni, natančneje marca 1961 in se je imenovalo Adria Aviopromet.

Podjetje se je najprej usmerilo na medcelinske polete v Afriko in na Daljni vzhod, leta 1969 pa se je Adria znašla v hudih težavah, ker so bila letala DC-6B nekonkurenčna na tržišču, doletela sta jo stečajni postopek in prisilna poravnava. Pridružila se je podjetju Interexport in se iz Adrie Avioprometa preimenovala v Inex

Adrio Aviopromet. Nabavila je prvo reakcijsko letalo DC-9-30 s 150 sedeži. Slovella pa je kot eden najzanesljivejših čarterskih prevoznikov v Evropi.

Leta 1986 pa je Adria izstopila iz sistema Inex in se preoblikovala v samostojno podjetje Adria Airways, ustanovila je tudi svoja predstavništva po Evropi in postala članica Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov IATA, nato pa so prišli zopet slabi časi, ko so bila ob osamosvojitvi Slovenije poškodovana štiri letala, jugoslovanske oblasti pa so v drugi polovici leta 1991 blokirale njeno poslovanje, tako da so bile čarterske povezave z jugoslovanskimi letališči otežene oziroma onemogočene do januarja 1992, ko so z brniškega letališča zopet začela letala vzletati.

Decembra 2004 je bila Adria kot regionalna članica sprejeta v najmočnejše letalsko združenje na svetu, Star Alliance, v tem letu pa je pripeljala tudi 885.000 potnikov.

V poletnem času Adria največ zasluži s čarterskimi poleti, kjer vozovnica ni nič dražja od nizkocenovnih letalskih prevoznikov; tako lete prodajo zakupniku, turističnim agencijam, ki jih v večini tudi tržijo. Večinoma letijo za slovenske turistične agencije. Ker pa gre pri čarterjih izključno za turistična potovanja, so turistični kraji tudi najbolj priljubljene smeri čarterskih poletov. Tako Adria leti na grške otoke, v Tunizijo, Egipt, Hrvaško, Črno goro itd., skratka v sredozemske države.

V svoji floti imajo 13 letal:

- 2 Airbusa A319 (135 sedežev)
- 4 Canadair Regional Jet CRJ900 (86 sedežev)
- 7 Canadair Regional Jet 200 (48/50 sedežev)

Danes je Adria Airways s svojimi petdesetimi leti izkušenj ena najmanjših, a priznanih letalskih prevoznikov. Mreža Adriinih rednih in čarter poletov povezuje Ljubljano z več kot 40 določenimi kraji ali destinacijami predvsem v Evropi.

Svojim potnikom nudi okoli 200 rednih tedenskih povezav z evropskimi prestolnicami, na vseh rednih letih pa prevažata tudi tovor; to so začeli v svoje redne lete uvajati leta 2006. Poleg tega opravljajo storitve vzdrževanja letal tudi drugih letalskih prevoznikov, saj je leta 2002 Bombardier Aerospace Adrio izbral za prvi pooblaščen center za vzdrževanje letal CRJ v Evropi, v letu 2005 pa so delovanje razširili tudi na letala tipa Airbus. V letu 2010 pa so dobili tudi 2 nova Airbusa A319.

Adria Airways pa se lahko pohvali tudi s svojo letalsko šolo, ki je bila ustanovljena leta 1980 s sodelovanjem ljubljanske fakultete za strojništvo. Prvotni namen je bil usposabljanje za pridobitev dovoljenja poklicnega pilota, kar je ena od zahtev za zaposlitev na velikih potniških letalih. Domala vsi piloti Adrie Airways so svoja znanja pridobili prav v tej šoli, ki ji je kljub težkim ekonomskim razmeram ob osamosvojitvi Slovenije uspelo preživeti tudi ob pomoči navdušencev in danes velja za eno od bolj znanih v Evropi.



Slika 2: Letalo Adrie Airways; Airbus A319

(Vir: <http://exyuaviation.blogspot.com/2010/08/adria-to-launch-munich-pristina.html>)

4 LETALIŠČE JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA

4.1 ZGODOVINA LETALIŠČA

Po drugi svetovni vojni se je civilno letalstvo nadvse razširilo. Letalski prevoz potnikov, tovora in pošte je najprej prevzelo jugoslovansko vojno transportno letalstvo. Leta 1947 pa se je vojna uprava za letalstvo razdelila na dve podjetji; Jugoslovanski aerotransport (JAT) in JUSTA, slednje je bilo mešano jugoslovansko-sovjetsko podjetje, ki je delovalo le kakšno leto. JAT je v skladu s tedanjimi predpisi prevzel v upravljanje dve slovenski letališči, v Polju in v Lescah, ki pa sta imeli le travnato površino.

Ljubljansko letališče v Polju pa je imelo tedaj že redno letalsko linijo z Beogradom preko Zagreba, v sezoni tudi z Dubrovnikom, občasno pa še z Ohridom in Dunajem. Pristanki in vzleti so bili mogoče le, če sta bili obe stezi suhi in ne razmočeni ter da ju ni prekrival sneg. Zaradi velikega vzpona civilnega letalstva po drugi svetovni vojni so pristojni začeli razmišljati o gradnji novega, osrednjega slovenskega letališča in začeli iskati primernejšo lokacijo, ki so jo našli sredi gozda na Brniku, in ker je bilo potrebno zgraditi celotno infrastrukturo, je bila ta možnost tudi najdražja.

Leta 1952 so začeli krčiti gozd na Brniku in opravljati zemeljska dela. Decembra 1961 pa je bilo ustanovljeno »Aerodromsko podjetje Ljubljana – Brnik v izgradnji«. Podjetje je imelo sedež v Ljubljani, obrata pa na letališču Polje in na gradbišču na Brniku.

Aerodrom Ljubljana je bil uradno odprt 24. decembra leta 1963, ko je pristalo prvo letalo, Adriin DC-6B.



Slika 3: Adriino letalo DC-6B

(Vir:

http://www.avsim.com/slovenia/slo_v_fs/files/ACFT2K2/IMAGES/DC6B_YUAFF_2k2_sm.jpg)

Januarja 1964 se je začel na brniškem letališču redni promet. Jat je z letalom Convair vzdrževal redno linijo z Beogradom, trikrat na teden z Dubrovnikom in enkrat na teden z Londonom. Do konca leta 1964 je na letališču pristalo 1.172 letal, letala so odpeljala 38.670 in pripeljala 39.509 potnikov. Odpremili so 27 ton in sprejeli 61 ton tovora. Na letališču je bilo zaposlenih 105 delavcev.

Leta 1964 je bilo letališče po tehnični opremitvi tretje v tedanji Jugoslaviji in edino poleg Beograda, ki je lahko sprejemalo vsa potniška letala, ki so bila tedaj v prometu, čez 10 let pa so odprli tudi novi potniški terminal in druge spremljajoče objekte.



Slika 4: Brniško letališče leta 1970
(Vir: Zgodovina letalstva na Slovenskem, 2008)

Vlada RS je 7. junija 2007 sprejela sklep o preimenovanju letališča v Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana po enem izmed akterjev osamosvojitve Slovenije, Jožetu Pučniku. 9. julija 2007 so letališče preimenovali v današnje ime. To ime velja za celoto oziroma za letališče kot infrastrukturni objekt, medtem ko letališče upravlja Aerodrom Ljubljana, d.d. Ob letališču pa že nastaja poslovno logistični center, kjer bodo zgrajeni novi objekti za poslovno upravne programe s parkirišči, hotelskimi in rekreacijskimi objekti ter objekti za vzdrževanje letal in letališča. V tako imenovanem Airport Cityju bo do leta 2015 zaposlenih vsaj 3000 ljudi, na dan 31.12.2009 je bilo na Aerodromu Ljubljana zaposlenih 397 ljudi (Letno poročilo Aerodroma 2009, marec 2010).

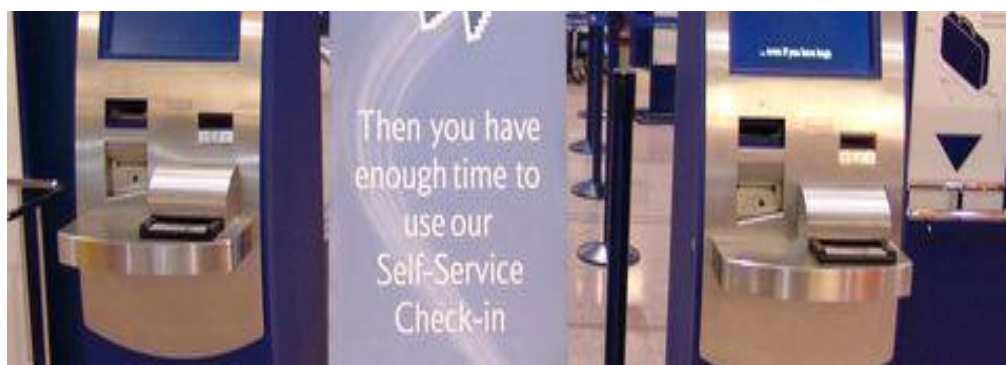
LETO	ŠTEVILO POTNIKOV
2005	1.218.896
2006	1.334.355
2007	1.524.028
2008	1.673.050
2009	1.433.855

Tabela 2: Število pripeljanih in odpeljanih potnikov v obdobju 2005–2009
(Vir: Letno poročilo Aerodroma Ljubljana)

Po grafu in tabeli je razvidno, da je imel Aerodrom Ljubljana največ potnikov v letu 2008, ko se je svetovna gospodarska kriza začela, saj je iz podatka za leto 2009 že razviden drastični upad prometa potnikov, za leto 2010 pa tudi ne kaže najbolje, saj je bilo letališče Jožeta Pučnika Ljubljana v mesecu aprilu dva tedna zaprto zaradi obnovitve vzletno-pristajalne steze.

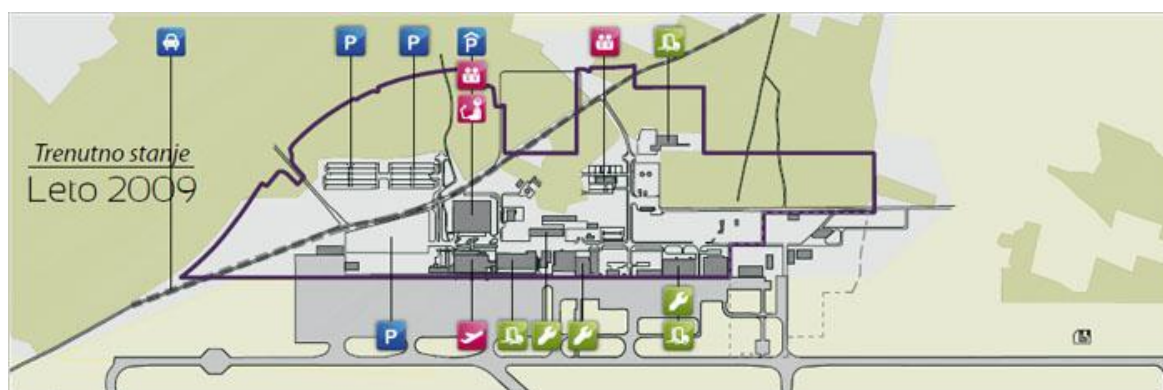
4.2 RAZVOJ LETALIŠČA V PRIHODNOSTI

Razvoj Airport Citya s štirimi nosilnimi projekti bo korenito spremenil podobo današnjega letališča. Faze gradnje posameznih projektov se bodo sproti prilagajale tržnim gibanjem, med seboj pa se bodo tudi lahko prekrivale. Skladno z nosilnimi projekti se bo razvijala tudi prometna infrastruktura. Terminal II je tik pred začetkom gradnje, predvideni sta še nova obvoznica, železniška povezava, komunikacijsko vozlišče in več parkirnih hiš. Obstoječi terminal bo preurejen in povezan z novim terminalom s povezovalnim hodnikom, na katerem bo osem aviomostov. Zmogljivost novega terminala bo 850 potnikov na uro v odhodu in prav toliko v prihodu. Novi terminal bo obsegal 32.000 kvadratnih metrov, kjer bo postavljenih 40 okenc za prijavo na let, nekaj jih bo tudi avtomatskih. Zagotovljeno bo popolno ločevanje schengenskih in nonschengenskih potnikov - trenutno ne moremo potrditi, da je tako.



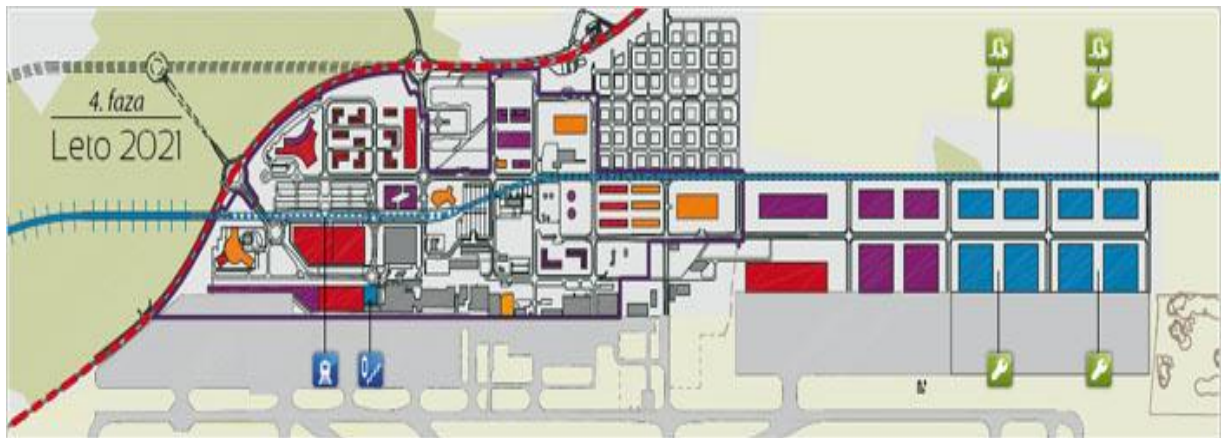
Slika 5: Samostojna prijava na let
(Vir: <http://blog.putopis.com/images/london/bacheckin.jpg>)

Na letališču trenutno najbolj primanjkuje poslovno-kongresnih in prenočitvenih zmogljivosti, zato je gradnja hotelsko-kongresnega centra prednostna naloga.



Slika 6: Podoba letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, leta 2009
(Vir: <http://www.airport-city.si/vsebina.asp?IDM=456>)

V prihodnosti je načrtovana železniška proga, ki bo nekoč v Aeropolisu potekala pod zemljo, in bo še povečala gravitacijsko območje letališča in pospešila razvoj logistično-distribucijske dejavnosti. Javni promet bo bogatejši za potniško vozlišče z avtobusno in železniško postajo, ki bo po podzemnem hodniku neposredno povezana z letališkim terminalom. Nova prometna organizacija bo povečala pretočnost letališča in tako ustvarila pogoje za nadaljnji komercialni razvoj.



Slika 7: Predvidena končna podoba letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, leta 2021
(Vir: <http://www.airport-city.si/vsebina.asp?IDM=456>)

5 ELEMENTI SPREJEMA IN ODPRAVE POTNIKOV

5.1 INFRASTRUKTURA

Ko prispemo v letališko zgradbo, vstopimo v t. i. potniški terminal, to je zgradba, ki je opremljena z vso potrebno opremo in je namenjena sprejemu in odpravi potnikov in prtljage. Oprema, ki jo ima letališče, je odvisna od količine in tipa potnikov, ki jih sprejme oziroma odpravi terminal. Potniški terminal se deli na tri dele:

- Glavni del je prvi prostor, ki večinoma služi za potrebe odhodnih potnikov ter njihove prtljage. V tem delu potniki opravljamo prijavo na let (ang. »check-in«) in oddajamo prtljago. Omeniti je potrebno računalnike s posebnimi programi, ki so v današnjem času skorajda pogoj za prijavo potnika na let, tiskalnike za tiskanje letalskih kart in prtljažnih priveskov ter tehtnica za tehtanje prtljage, ki se nahaja na vsakem tekočem traku, kamor potniki odložimo prtljago, ki bo potovala v prtljažnem prostoru letala. Pomembni pa so tudi zasloni nad okenci za prijavo na let, saj nam dajo informacije, kje se lahko potniki prijavimo za določen let (na zaslonu je izpisana letalska družba, s katero potujemo, številka leta in destinacija, kamor potujemo). Poleg teh pultov za registracijo potnikov in raznih tekočih trakov za odpravljanje prtljage je prostor opremljen tudi s trafiko, restavracijo, barom, pošto, banko, stranišči ipd.
- Kontrolna točka je prostor med glavnim delom terminala in delom, kjer so izhodi. V tej točki odhodni potniki opravljamo razne kontrole, kot so: varnostna kontrola in kontrola ročne prtljage (tu se nahaja rentgen, skozi katerega gredo tako potniki, kot prtljaga, ki jo bomo vzeli s seboj na letalo, pregledajo pa nas za to usposobljeni varnostniki), mejna kontrola in carinska kontrola. Tu se nahajajo tudi brezcarinske prodajalne Duty free shop in kavarni. Prihajajoči potniki pa po opravljenih mejnih formalnostih odidemo proti prostoru za prevzem prtljage (ang. »Baggag claim«), kjer prevzamemo svojo prtljago na t.i. »vrtiljakih za prtljago«; to je tekoči trak, ki se vrti okoli in okoli, da potniki lažje najdemo svojo prtljago, na sredini pa je prostor, kjer prtljaga po tekočem traku prihaja iz prtljažnega prostora letala.
- Izhodi (ang. »Gate«): v ta prostor pridemo potniki, ki smo opravili kontrolno točko in smo pripravljeni za vkrcavanje na letalo, pred vstopom na letalo moramo opraviti le še kontrolo kupona za vstop. Potniki se pomikamo skozi izhod en za drugim, zemeljska stevardesa pa vsakemu posebej vzame vstopni kupon, ga s črtno kodo obrne proti čitalcu, in če je odgovor OK, potniki dobimo nazaj odrezek kupona s številko sedeža, hkrati pa moramo z osebnim dokumentom dokazati svojo identiteto. Pri ročnem pobiranju vstopnih kuponov brez čitalca je postopek enak, le večja pozornost

zemeljske stevardese je potrebna, v ta prostor pa pridejo tudi transferni potniki, ki nadaljujejo potovanje.



Slika 8: Prijava na let

(Vir:

http://beta.finance-on.net/pics/cache_F2//F26DO_brnik_prijava_br.1170793951.jpg)

5.2 UDELEŽENCI

Letno potuje z letalom med 1,5 in 2 milijardi potnikov. Večina iz mednjih letalski promet uporabljamo za dejavnost turizma (potovanja v bližnje in daljne dežele) ter za potrebe službenih obveznosti (sestanki, izobraževalni seminarji, konference v tujini itd.). V velikem številu torej letalski promet uporabljamo ljudje, tudi takšni s posebnimi zahtevami, ki potrebujejo dodatno pomoč, to so: otroci brez spremstva odrasle osebe, potniki, katerih zdravstveno stanje je takšno, da zahteva pomoč, pomembni potniki iz javnega življenja, nezaželeni potniki, deportiranci in skupine otrok (potniki s posebnimi zahtevami so natančneje opisani v poglavju 6.3). Za vse potnike, takšne in drugačne, sta odgovorna zemeljska stevardesa ali stevard, ki sta največkrat prva in zadnja oseba na letališču, s katero pridemo potniki v stik. Pospremi nas na letalo ob odhodu ter nas pričaka ob prihodu letala. Prav tako je zemeljska stevardesa odgovorna za potnike na letališču, ko čakajo na odhod letala, nanjo se lahko obrnemo, če imamo kakršnokoli vprašanje, ko potrebujemo dodatno pomoč ali kar koli drugega v sklopu potovanja z letalom.

V primeru, da nam zemeljska stevardesa ne more dati dovolj informacij, se lahko obrnemo tudi na predstavnika letalske družbe, pri katerem doplačamo višek prtljage, popravimo morebitne napake na letalski karti in dobimo vse potrebne informacije glede letalske družbe, za katero predstavnik dela (npr. koliko brezplačne prtljage lahko potnik vzame s seboj na letalo, kakšne pravice ima potnik v primeru zamud ali odpovedi leta itd.). Na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana so na voljo samo predstavniki letalske družbe Adrie Airways, predstavniki Turkish Airlines (turška letalska družba) ter Air France (francoski letalski prevoznik), za ostale letalske

družbe, kot je npr. nizko cenovni letalski prevoznik EasyJet, pa je za vse informacije in doplačila zadolžena zemeljska stevardesa na letališču.

Na letališčih pa za varnost skrbijo tudi varnostniki in policija. Za to usposobljeni varnostniki so navzoči pri varnostni kontroli potnikov in ročne prtljage, policija pa nam na mejni kontroli, seveda če letimo v nonschengensko območje oz. v države izven Evropske unije, pregledajo osebne dokumente, ki so potrebni za vstop v določeno državo, tudi vizum.



Slika 9: Varnostna kontrola

(Vir:

http://www.siol.net/slovenija/novice/2010/04/ljubljansko_letalisce_po_obnovi_drevi_za_ova_odprto.aspx)

Delovne naloge zemeljske stevardese ali stevarda so:

- Delo na okencu informacij oziroma informacijski pult.
- Prijava na let (ang. »check-in«) na okencu za prijavo, kjer stevardesa sprejema potnike in njihovo prtljago.
- Kontrola na vhodu v poslovni salon, kamor stevardesa spušča potnike po pregledu vstopnih kuponov oziroma kartic, informira potnike itd.
- Delo na izhodu, kjer potniki zapuščamo letališče in gremo na letalo; stevardesa nam pobere vstopne kupone in nas usmeri do letala.
- Vodenje potnikov do/od letala, oskrba in pomoč posebnih kategorij potnikov
- Informiranje potnikov oziroma pridobivanje in dajanje informacij.
- Delo na transfernem okencu, kjer sprejema potnike, ki pridejo na ljubljansko letališče in nadaljujejo svoje potovanje z letalom na odhodna letališča.
- Delo v klicnem centru – telefonske informacije, posredovanje informacij preko elektronske pošte.
- Služba za izgubljeno in najdeno prtljago (ang. »Lost and found«).

5.3 ČASOVNI NORMATIVI IN ZAPIRANJE LETA

Vsako potovanje potrebuje nekaj predpriprav in vedno se pred potjo pojavljajo drobna vprašanja, povezana z odhodi, dokumenti ali prtljago. Vsak nasvet je dobrodošel, saj nam lahko prihrani marsikatero neprijetno presenečenje tik pred zdajci. Potniki, ki potujemo z letalom, se moramo držati časovnih normativov, da ne prihaja do zamud in nezadovoljstva pri drugih potnikih. Ti časovni normativi se nanašajo na tokove prihajanja in odhajanja potnikov. Odstopanja so dovoljena le v izjemnih primerih in po posebnem dogovoru npr. čakanje večje skupine ljudi ipd. Za večino linij moramo biti 2 uri pred odhodom letala na letališču, in to zaradi tega, da po sprejemu na okencu opravimo tudi vse ostale obvezne kontrole in se vkrcamo na letalo. Potreben pa je tudi čas, da se zadnja prtljaga vkrca na letalo.

Prijava na let (ang. »check-in«) se začne dve uri (120 minut) pred objavljenim odhodom letala in se konča 30 minut pred odhodom letala po voznem redu oziroma takrat, ko se začne postopek vkrcavanja na letalo (ang. »boarding«). Pri nekaterih prevoznikih, kot je denimo EasyJet, se prijava na let zaključi 40 minut pred odhodom letala po voznem redu.

Zapiranje leta pa pomeni čas, do katerega je potrebno sprejeti vse potnike s potrjeno rezervacijo oz. vse tiste, ki so se pravočasno prijavili na let. Po večini imajo skoraj vsi letalski prevozniki določen čas, in to je 20 minut pred planiranim časom poleta letala.

Čas zapiranja leta je določen na osnovi:

- Potrebnega časa, da potniki po sprejemu na okencu opravimo tudi vse obvezne kontrole in se vkrcamo na letalo
- Potrebnega časa, da se tudi zadnja prtljaga vkrca na letalo
- Minimalno potrebnega časa za izdelavo liste obremenitve letala
- Minimalno potrebnega časa za končno tehnično odpravo letala

Seveda pa se zgodi, da kakšen potnik pride na vkrcavanje 5 min, predno bo letalo poletelo; v tem primeru se predstavnik letalske družbe odloči, ali bo takšnega potnika sprejel ali ne, saj je potrebno ponovno odpreti let.

5.4 PRTLJAGA

Pri prtljagi razlikujemo tisto, ki jo potniki oddamo na okencu za prijavo na let, tj. registrirana prtljaga, in prtljago, ki jo nesemo s seboj na letalo, tj. neregistrirana prtljaga.

NEREGISTRIRANA PRTLJAGA ALI ROČNA PRTLJAGA

Neregistrirana prtljaga je poznana kot kabinska ali ročna prtljaga ali prtljaga, ki ni prijavljena na let. Potniki jo nesemo v kabino letala in jo položimo pod sedež ali spravimo v prostor nad sedeži v letalu. Ločimo dva tipa te prtljage: osebna in kabinska prtljaga.

- OSEBNA prtljaga; to so osebne stvari, ki jih imamo pravico nesti na letalo (plašč, dežnik, ženska torbica, denarnica ...).
- KABINSKA prtljaga; odvisna je od razreda prevoza in od prevoznika, t.i. ena prtljaga največje velikosti (56x45x25 cm) in maksimalne teže 8 kg, ki jo lahko nesemo s seboj v potniško kabino. Ta prtljaga se označi s priveskom za kabinsko prtljago in se tehta. Če presega dovoljeno težo 8 kg, moramo to prtljago oddati oz. prijaviti na let. Pri letalih tipa CRJ in ostalih manjših letalih se večji kosi kabinske prtljage označijo s priveskom za ročno prtljago (ang. »Delivery at Aircraft«).



Slika 10: Privesek za kabinsko prtljago
(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

V ročni prtljagi niso dovoljeni ostri predmeti (nožki, škarjice, pilice itd.), omejen pa je tudi vnos tekočin. Potniki s seboj na letalo v ročni prtljagi lahko vzamemo le tekočine, ki so v embalaži, manjši od 100 ml, in jih lahko pospravimo v prozorno plastično vrečko, ki ne presega količine enega litra in se mora obvezno zapreti. Med tekočine spadajo:

- voda in druge pijače, juhe, sirupi,
- kreme, losjoni in olja,
- parfumi,
- razpršilci,
- geli, vključno z geli za lase in tuširanje,
- vsebina posod pod tlakom, vključno s peno za britje, drugimi penami in dezodoranti,

- paste, vključno z zobno pasto,
- mešanice tekočin in trdnih snovi,
- črtalo za trepalnice.



Slika 11: Dovoljena prtljaga med letom
(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

REGISTRIRANA PRTLJAGA

To je prtljaga, ki jo oddamo na okencu za registracijo in za katero se izda prtljažni privesek, za primer če se prtljaga izgubi. Prtljaga se prevaža v prtljažniku letala z istim letom, s katerim potujemo, in nam med letom ni dosegljiva. V prtljagi tudi ne smemo imeti predmetov, ki so lomljivi ali pa niso dovoljeni za prevoz v potniški prtljagi, prav tako ni priporočljivo, da imamo v registrirani prtljagi hitro pokvarljive stvari, denar, nakit, zdravila, vrednostne papirje ipd.



Slika 12: Prtljažni privesek
(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

BREZPLAČNA PRTLJAGA

Predstavlja težo oz. število kosov registrirane in ročne ali kabinske prtljage, ki jo lahko vzamemo s seboj brez posebnega doplačila, všteta je že v ceno vozovnice. Teža oz. število kosov je točno določeno. Kot brezplačno prtljago poleg druge registrirane lahko vzamemo tudi invalidski oziroma otroški voziček, košaro za dojenčka ter psa vodiča za slepe.

SISTEM SPREJEMA PRTLJAGE

V svetu veljata dva sistema za sprejem prtljage:

1. sprejem prtljage po teži (ang. »Weight Concept«)
2. sprejem prtljage po številu kosov (ang. »Piece Concept«)

SPREJEM PRTLJAGE PO TEŽI

Sprejem prtljage po teži pomeni sprejem količine brezplačne registrirane prtljage, omejene s težo v kilogramih. Dovoljena količina brezplačne prtljage je določena na osnovi plačane cene karte za določen razred prevoza. Določena dovoljena teža je vpisana na letalski vozovnici.

SPREJEM PRTLJAGE PO ŠTEVILU KOSOV

Kosovni način sprejema prtljage velja v večini primerov na linijah v ZDA in Kanado ter na linijah iz teh držav, to je vse označeno na karti. Pri tem načinu je dovoljena količina brezplačne prtljage omejena s številom kosov, velikostjo ter s težo posameznega kosa. Izjeme so le za imetnike zlatih kartic letalskih združenj.

- Potniki poslovnega razreda smo upravičeni do dveh kosov registrirane prtljage, teža enega kosa pa ne sme preseči 32 kg.
- Potniki ekonomskega razreda smo upravičeni do enega kosa registrirane prtljage, teža tega kosa ne sme preseči 23 kg.
- Otroci od 2 do 12 leta so upravičeni do enakih količin prtljage kot odrasli potniki glede na razred prevoza.
- Dojenčki pa so upravičeni do brezplačnega prevoza enega kosa prtljage teže 23 kg ter enega zložljivega otroškega vozička.

V kolikor pa med potovanjem pride do nepravilnega ravnanja z našo registrirano prtljago (velja tudi za prtljago oddano pred letalom), je potrebno zadevo takoj po prihodu prijaviti na letališču pri ustrezni službi (Izgubljeno-Najdeno, Lost & Found, Arrival Service).

Izgubljena prtljaga

Če se prtljaga ne najde v 3 do 5 dneh po prijavi, se pošlje na naslov prevoznika, s katerim smo potovali, izpolnjen obrazec Popis vsebine (ang. »Inventory form«). V kolikor se prtljaga ne najde v roku 35 dni po prijavi, se smatra kot izgubljena.

Poškodovana prtljaga

Poškodovano prtljago je najbolje prijaviti takoj po prihodu; če potniki poškodbo opazimo naknadno, je rok za pisno prijavo 7 dni po prihodu. Pisnemu zahtevku je potrebno priložiti letalsko vozovnico, prtljažni list, račun popravila oziroma izjavo servisa o nepopravljivosti skupaj z računom/predračunom nakupa nadomestne prtljage.

Zamujena prtljaga

Prtljago, ki ni prispela skupaj z nami, je potrebno takoj po prihodu prijaviti na letališču pri ustrezni službi, imenovani Izgubljeno–Najdeno (ang. »Lost and Found, Arrival Service«) in to pri prevozniku, s katerim smo pristali na letališču.

Če tega iz določenih razlogov ni mogoče prijaviti takoj, je rok za pisno prijavo 21 dni po prihodu.

Osebe na okencu bo skupaj z našo pomočjo izpolnilo zapisnik o zamujeni prtljagi in poskrbelo za iskanje prtljage ter nam priskrbelo vse nadaljnje informacije.

Prtljaga, ki ne prispe skupaj z nami, se sprva obravnava kot zamujena. V večini primerov se jo najde v naslednjih 36–48 urah na enem od letališč, preko katerih smo potovali.

Ko prtljaga prispe na letališče, se o tem obvesti potnika za dostavo oz. osebni prevzem.

Odgovornost za zamujeno, izgubljeno, poškodovano prtljago

Po mednarodni konvenciji ter IATA priporočilih je za prtljago odgovoren zadnji prevoznik (v primeru, ko potniki potujemo z več letalskimi družbami). Zadnji prevoznik je tudi dolžan, da vodi iskanje prtljage, organizira dostavo ter obravnava eventualne zahteve potnikov v zvezi s škodo na prtljagi. Kljub vsemu imamo potniki možnost zahtevke podati kateremukoli v primeru, ko potujemo z več letalskimi družbami.

5.5 DOKUMENTACIJA

Vsi potniki za potovanje potrebujemo veljaven osebni dokument, in sicer potni list ali osebno izkaznico. Za vstop v določene države je potrebna tudi viza, ki mora biti veljavna.

Pri potnih listinah razlikujemo: potni list, diplomatski potni list, službeni potni list in potne listine, ki se izdajajo po mednarodni pogodbi. Zakon pa tudi ne predvideva več vpisa otrok v potne listine staršev, zato mora tudi otrok pridobiti samostojno potno listino. Določene države (npr. Bosna in Hercegovina, Makedonija) zahtevajo za otroke oz. mladoletne osebe do določene starosti, če potujejo sami, dovoljenje zakonitega zastopnika za potovanje, katerega se dobi na upravni enoti.

Poleg potovalnega dokumenta pa potrebujemo tudi letalsko vozovnico. Razlikujemo klasično in elektronsko ter manj poznano ATB; vozovnico z vstopnim kuponom - slednja se ne uporablja več - in nenazadnje vstopni kupon, s katerim se lahko vkrcamo na letalo.

Klasična letalska vozovnica je sestavljena iz platnic in samokopirnih kuponov za let. Na hrbtni strani platnic se nahaja izvleček iz pogojev za prevoz, kupone pa sestavljajo:

- obračunski kupon (dobi ga prevoznik),
- agencijski kupon (dobi ga agencija oz. prodajno mesto),
- dva ali štiri samokopirni kuponi za let,
- kopija kot potrdilo potniku.



Slika 13: Letalska vozovnica

(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

Elektronska letalska vozovnica ali E-ticket je vozovnica v elektronski obliki in nadomešča papirnatu vozovnico. Za potnike pomeni to prednost, da jo lahko rezerviramo kadar koli in kjer koli, le dostop do interneta je potreben, kupovanje vozovnice je brez stresa, kar pomeni, da ni več izgubljenih vozovnic, nič več čakanja v vrsti za vozovnico zadnjo minuto pred odhodom in seveda možnost samostojne spletne prijave na let ter tudi rezervacij sedežev ni, saj potniki sedemo tja, kjer je prostor. Velja pravilo, da najboljše sedeže dobimo potniki, ki se vkrcamo prvi.

ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITINERARY RECEIPT

ADRIA AIRWAYS DATE: 05 MARCH 2009
TOWN OFFICE AGENT:
GOSPOSVETSKA 6 NAME: ŠTUDENT/PAVEL MR
1000 LJUBLJANA
IATA : 773 90165
TELEPHONE: 003861 2391910

ADRIA AIRWAYS D.D., KUZMICEVA 7, LJUBLJANA, SLOVENIJA
ID.STEV: SI51049406, OPROSCENO DDV PO ODS. (2) 49. CL.ZDDV-1.
VELJA KOT RACUN.

ISSUING AIRLINE : ADRIA AIRWAYS
TICKET NUMBER : ETKT 165 2100059161
FORM OF IDENTIFICATION : FREQUENT FLYER JP 311155
BOOKING REF : AMADEUS: YAI902, AIRLINE: JP/H0WTO

FROM /TO	FLIGHT	CL	DATE	DEP	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	ST
LJUBLJANA BRUSSELS TERMINAL:B	JP376	V	08MAR	0745	VG0V	08MAR		20K OK	
								ARRIVAL TIME:0935	
								LATEST CHECK-IN:0715	
								na kasno do te ure lahko prijavi na let	
BRUSSELS TERMINAL:B LJUBLJANA	JP377	V	10MAR	0905	VG0V	09MAR	08MAR	20K OK	
								ARRIVAL TIME: 1045	
								LATEST CHECK-IN:0835	

OB PRIJAVI ZA LET POKAŽITE OSEBNI DOKUMENT: POTNI LIST ALI OSEBNO IZKAZNICO. ITINERARY RECEIPT IMEJTE PRI SEBI VES CAS POTOVANJA. POTREBOVALI GA BOSTE OB SPREMENBI REZERVACIJE ALI REFUNDACIJI, OB VSTOPU V NEKATERE DRZAVE MORATE POKAZATI ITINERARY RECEIPT DOKUMENT.

TA VOZOVNICA NI VELJAVNA IN JE PREVOZNIK NE BO SPREJEL, V KOLIKOR NI BILA IZDANA PRI PREVOZNIKU, IZDAJATELJU VOZOVNICE ALI NJEGOVEM POOBLASCENEM AGENTU.

Slika 14: Elektronska vozovnica

(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)

ATB; vozovnica z vstopnim kuponom: takšno vozovnico potniki uporabljamo kot dokument za sprejem na let zase in za svojo prtljago, kasneje pa kot vstopni kupon za v letalo in za identifikacijo prtljage. Posamezni kuponi za let so tiskani na trdem papirju, vsak pa je sestavljen iz dveh delov. Leva stran (večji del) se kasneje po pobiranju kuponov na izhodih vrne prevozniku in predstavlja vrednostni del oz. letalska vozovnica). Desna stran pa je del, ki se uporablja kot vstopni kupon (potrdilo in informacija o letu, številki sedeža na letalu, čas vkrcaja na letalo itd.)

Še pred desetimi leti pa so letalske vozovnice izpisovali ročno. Danes tega ne delajo več, razen v nekaterih manj razvitih državah, na primer v Albaniji, kjer je na roke napisan tudi potni list. Sicer pa se v vsej Evropi uporablja računalniško izpisan, standardiziran dokument, kot ga določajo predpisi IATA. Če ostane vozovnica – navadna ali elektronska – neizkoriščena, denarja bodisi ne povrnejo ali pa veljajo določeni »penali«, kar pomeni, da povrnejo le določen del denarja.

Če potniki letimo čez več letališč, tako imenovani »transferni in tranzitni potniki«, do namembnega letališča, lahko večinoma na domačem letališču prijavimo vozovnico za ves čas potovanja do cilja in tako prihranimo najmanj eno uro čakanja v vrsti na

tujih letališčih. Vendar pa se za transfer šteje potovanje v roku 24 ur, daljši časovni razmik pomeni prekinitve potovanja.

Vstopni kupon

Pri klasični in elektronski letalski vozovnici se vsakemu potniku ob sprejemu na let izda poseben vstopni kupon na osnovi njegovega kupona za let. Vstopni kupon ima perforiran del, ki se odtrga ob kontroli na izhodu, preden se vkrcamo na letalo. Vstopni kupon deluje na osnovi magnetnega zapisa na hrbtni strani ali pa bar kode na sprednji strani.

Vstopni kupon služi kot:

- potrdilo, da smo sprejeti na let in da se lahko vkrcamo na letalo,
- informacija potniku o številki leta, destinaciji, številki izhoda, času vkrcavanja in številki sedeža v letalu,
- pripomoček za pravilno ločevanje potnikov na letih z več razredi prevoza,
- pripomoček za ločevanje potnikov za več destinacij, kadar se istočasno gibljejo ob izhodih.

Omeniti pa je potrebno tudi ostale dokumente, ki jih morda potrebujemo:

Karta za višek prtljage, ki jo izda prevoznik v primeru, ko potnik prijavi za prevoz:

- količino oz. težo registrirane prtljage, ki presega brezplačno dovoljeno količino glede na razred prevoza,
- smučarsko opremo,
- opremo za golf,
- domače živali,
- ostala športna oprema (kolesa, kajaki, kajti itd.).

Karta za višek prtljage sestoji iz platnic in kuponov za vsak let posebej. Izdaja se v odhodnem mestu za celo potovanje.

Nalog za razna plačila je vrednostni dokument za brezgotovinsko plačilo, ki se izda kot pokritje za razna plačila v letalskem prometu: letalski ali zemeljski prevoz, plačilo viška prtljage, najemanje avtomobila, doplačilo za višji razred prevoza, razna dodatna plačila, hotelska namestitvev itd.

FIM – (ang. »Flight Interruption Manifest«) je obrazec, ki ga izda prevoznik kot nadomestilo za letalsko vozovnico – kupon. Izda se za celo skupino potnikov ali posameznika in nadomešča kupone za let za določen segment, ko zaradi posebne situacije ne moremo sprejeti njihovih originalnih kuponov. FIM se izdaja:

- ko prevoznik iz kakršnihkoli razlogov predaja potnike na prevoz drugemu prevozniku,

- transfernim potnikom, ki iz kakršnihkoli razlogov nadaljujejo potovanje z drugo linijo,
- pri nerednostih v prometu, ko je potrebno nepričakovano in hitro premeščanje potnikov.

Izpolni in izda ga v več kopijah začetni prevoznik. Vsebuje pa podatke o potovanju, imena in priimke potnikov ter številke njihovih originalnih letalskih vozovnic.

Spremni dokument za potovanje mladoletnika brez spremstva

Za potovanje otroka brez spremstva prevoznik poleg letalske vozovnice izda tudi spremni dokument za potovanje mladoletnika brez spremstva v več kopijah (za vsakega udeleženega prevoznika mora biti po ena). Vsebuje vse podatke o otroku, njegovih starših in osebi, ki ga bo pričakala na namembnem letališču (naslov, telefon). Prav tako vsebuje vse podatke o letu in navodilo za prevoz. Na zadnji strani pa je tudi izjava staršev o povračilu vseh morebitnih stroškov prevozniku.

Medif obrazec

Za potovanje bolnika prevoznik izpolni obrazec MEDIF (ang. »Medical Information«), ki vsebuje vse podatke o potniku, njegovi bolezni in spremljevalcu. Potnik mora predhodno predložiti tudi zdravniška potrdila in soglasje zdravnika.

6 PROCES ODPRAVE POTNIKOV

Pri odpravi potnikov razlikujemo: tranzitne potnike, to smo tisti, ki na rutini svojega potovanja pristanemo še na vmesnem tranzitnem letališču, s katerega nato z istim letom nadaljujemo potovanje do svojega namembnega letališča, pri tem pa ohranimo isto številko leta, pa četudi fizično menjamo letalo, in transferne potnike, to pa smo potniki, ki do svoje končne destinacije potujemo na več odsekih, potovanje začnemo z eno linijo, nadaljujejo pa z drugo, pri tem pa menjamo številko leta, prevoznika ali razred prevoza.

6.1 REGISTRACIJA POTNIKOV IN PRTLJAGE

Ob prihodu na letališče je potrebno najprej opraviti prijavo na let (ang. »check-in«), ki se ponavadi začne 2 uri pred odhodom letala. Potrebno je imeti pripravljeno letalsko karto, če jo imamo, ter veljaven osebni dokument. Ob prijavi se odda tudi prtljaga, ki se stehta, če imamo pa samo ročno prtljago, se lahko prijavimo tudi na okencu za informacije. V kolikor pa let vključuje tudi prestopanje, se prtljaga načeloma na transfernem letališču avtomatsko prestavi na naslednje letalo, zemeljska stevardesa mora v tem primeru na prtljago dodati privesek za transferno prtljago.

Razlikujemo ročni in avtomatski način registracije ter spletno prijavo na let.

Ročni način registracije potnikov pomeni, da zemeljska stevardesa na okencu brez pomoči računalnika potnikom na osnovi njihovih letalskih vozovnic izdaja ustrezne vstopne kupone ter prtljago označuje z ustreznimi prtljažnimi priveski. Sedeže se deli s pomočjo nalepk iz vnaprej pripravljenega sedežnega reda.

Avtomatski način registracije potnikov pa pomeni, da zemeljska stevardesa potnike sproti vpisuje v računalnik, le-ta pa jih sprejema na osnovi vnaprej pripravljene liste potnikov iz rezervacijskega sistema. Možno je vpisati tudi potnika na novo. Vpiše se število kosov in teža prtljage, sedež pa dodeli računalnik glede na svoj program. Ustrezni vstopni kupon ter prtljažni priveski se izpišejo na tiskalniku.

Webckin ali spletna prijava na let: s spletno prijavo potniki prihranimo čas, hitro in enostavno opravimo letališke formalnosti ter se izognemo gneči na letališču. Spletna prijava na let je na splošno mogoča od 24 ur do ene ure pred odhodom letala. Preko spleta se je možno prijaviti na lete rednih linijskih prevoznikov, spletna prijava pa ni mogoča za čarterske in nizko cenovne lete (izjema EasyJet).

6.2 PREGLED POTNIKOV IN PRTLJAGE

Pomembno je, da potniki pridemo pravočasno na varnostni pregled, saj ta lahko včasih traja dlje od pričakovanega. Število elektronskih in električnih naprav je potrebno omejiti na minimum, saj je za pregled teh naprav potreben daljši čas. Ko je varnostni pregled zaključen in če letimo v schengensko območje, odidemo do izhoda, kjer bo vkrcavanje, in tam počakamo do odhoda letala. Če pa letimo v nonschengensko območje oziroma v države, ki niso članice Evropske unije, je potreben še pregled osebnih dokumentov na mejni kontroli in carina.

Varnostni pregled prtljage pa je eden od najpomembnejših varnostnih ukrepov v zračnem prometu. Analiza terorističnih akcij v zračnem prometu kaže, da je bil eksploziv velikokrat nastavljen prav v potniški prtljagi, tako da se vsa prtljaga vseh potnikov tudi rentgensko pregleda, in to tako, da se vsa prtljaga v odhodu po traku usmeri skozi rentgenski aparat, ki sumljivo prtljago izloči in jo določi za ponovni ročni pregled oz. odpiranje prtljage v prisotnosti potnika. Potnik, ki je lastnik sumljive prtljage, se pokliče po ozvočenju in se ga napoti v sortirnico, kjer se v njegovi prisotnosti prtljaga ročno pregleda.

Pri sprejemu potnikov in prtljage na let je potrebno zagotoviti, da je na letalo vkrcana samo in izključno prtljaga vkrcanih potnikov, ker se ne sme zgoditi, da potnik preda prtljago, le-ta je skupaj z ostalo prtljago vkrcana v letalo, potnik pa prej zapusti letališče. Izjema je le RUSH prtljaga (izgubljena prtljaga) in COMPANY-MAIL (pošta prevoznika). O potrebnih varnostnih ukrepih v primeru manjkajočega potnika se dogovorijo vodja prometa, policija in pilot letala.

6.3 POSEBNE KATEGORIJE POTNIKOV

Potniki, ki spadajo v to kategorijo, so potniki, ki iz različnih razlogov potrebujejo posebne usluge. Kategorizacija teh potnikov je izvršena na osnovi zakonskih, prevoznikovih in drugih predpisov. Potniki s posebnimi zahtevami so:

- otrok brez spremstva odrasle osebe (UM),
- potniki, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč (PRM),
- pomembni potniki iz javnega življenja (VIP),
- nezaželeni potniki (INAD),
- deportiranci (DEPU/DEPA),
- skupinski prevoz otrok.

1. OTROK BREZ SPREMSTVA ODRASLE OSEBE

To so otroci, stari od 5 do 12 let, ki potujejo sami, na zahtevo staršev pa lahko letijo tudi otroci stari od 2 do 5 let ali od 12 do 16 let. Otroka starši pripeljejo na letališče in zanj opravijo vse formalnosti pri sprejemu na let. Na letališču morajo počakati do vzleta letala, to je potrebno zaradi morebitne odpovedi leta ali dolgega čakanja v primeru zamude leta, ko starši poskrbijo za vse potrebne formalnosti se otroka preda v skrb in odgovornost prevoznikovemu osebju ter osebju službe za oskrbo potnikov na letališču oziroma zemeljski stevardesi ali stevardu. Otrok ima prednost pri vkrcavanju in izkrcavanju iz letala, prav tako ima prednost pri carinski in varnostni kontroli, v primeru, da otrok iz neke destinacije pristane na namembnem letališču, ga lahko prevzame samo oseba, ki je navedena na Spremnem dokumentu - to je dokument, ki ga starši podpišejo ter izpolnijo, navedejo pa tudi, kdo ga pride na namembno letališče iskat.

2. POTNIKI, KATERIH ZDRAVSTVENO STANJE ZAHTEVA POMOČ

V to kategorijo potnikov spadajo tisti, katerih zdravstveno stanje zahteva pozornost in pomoč ob vkrcanju in izkrcanju med letom, v primeru hitre evakuacije ter med zemeljsko oskrbo. To so: invalidi, bolniki, poškodovanci, nosečnice, starejši ljudje, za katere je določena posebna pomoč, slepi, gluhi in naglušni, osebe z motnjo v duševnem razvoju ter osebe s cerebralno paralizo in poškodbo glave.

Potovati pa ne smejo potniki, katerih prevoz z letalom lahko poslabša njihovo zdravstveno stanje ali celo ogrozi njihovo življenje, okuženi potniki, ki predstavljajo tveganje za ostale potnike in posadko, ter mamice do 7. dne po porodu in novorojenčki do 7. dne po rojstvu.

Takšni potniki naj bi sedeli na takšnih sedežih, da ne ovirajo hitre evakuacije v primeru nuje, ne ovirajo pristopa k izhodom v sili, ne ovirajo vkrcavanja in izkrcavanja ostalih potnikov ter sedež jim mora nuditi dovolj udobja.

Potniki, katerih zdravstveno stanje zahteva pomoč, in njihovi spremljevalci se praviloma vkrcajo oziroma izkrcajo iz letala pred ostalimi potniki. Na izhodu iz letališke stavbe pa morajo biti 40 minut pred poletom. Pri odpravi ali sprejemu bolnikov mora biti prisoten tudi dežurni letališki zdravnik.

3. POMEMBNI POTNIKI

Pod to kategorijo potnikov spadajo:

- zelo pomemben potnik; VIP (ang. »very important passenger«),
- znana osebnost; CIP (ang. »commercial important passenger«),

- javna osebnost; PIP (ang. »public important passenger«).

Ti potniki so pomembne osebnosti iz političnega, znanstvenega ali kulturnega življenja naše ali druge države. Ves postopek sprejema in odprave teh potnikov je korekten, prednost imajo pri izbiri sedeža v letalu, namesti se jih lahko tudi v VIP salon, če je potrebno čakanje, prednost pa imajo tudi pri vkrcanju in izkrcanju. Potovanje VIP potnika najvišje kategorije ureja državni protokol. Glede na dogovor se lahko uredi, da službena vozila protokola zapeljejo neposredno na letališko ploščad.

4. NEZAŽELJENI POTNIKI – INAD (Inadmissible passenger)

To so potniki, ki jim oblasti ne dovolijo vstopa v neko državo, ker ne izpolnjujejo pogojev za vstop, npr. imajo neveljavni potni list, so brez vize itd... Takšne potnike obmejne oblasti s prvo možno povezavo vračajo nazaj. Vse nastale stroške krije potnik sam. Ko delavci obmejne kontrole ugotovijo, da potnik ne more vstopiti v državo, takoj obvestijo predstavnika prevoznika in službo za sprejem in odpravo potnikov in prtljage. Če ima potnik povratno karto, jo izkoristi za prevoz. Sprejem in odprava nezaželenega potnika poteka po običajnih standardih. Praviloma se ga vkrcja prvega, pri vseh tipih letal pa dobi sedež v zadnjem delu potniške kabine.

5. DEPORTIRANCI – DEPU/DEPA

DEPU (Unaccompanied Deportee) so potniki, ki so zakonito ali nezakonito vstopili v državo, po nekem času pa oblasti zahtevajo, da jo zapustijo, ker so postali nezaželeni.

DEPA (Accompanied Deportee) so potniki, ki so zakonito ali nezakonito vstopili v državo, po nekem času pa oblasti zahtevajo, da jo zapustijo, ker so postali nezaželeni. Po pravilu stroške nosi država, ki poskrbi za letalsko vozovnico in rezervacijo, spremljata pa ga vedno dva spremljevalca.

6. SKUPINSKI PREVOZ OTROK

Skupinski prevoz otrok je organizirani prevoz otrok, starih od 5 do 12 let v skupini, ki presega 25 otrok. Organiziranje takega prevoza zahteva nekaj odstopanja od standardnih postopkov. Skupina pod 25 otrok se ne smatra za skupinski prevoz. Prevoznik ima za svoje tipe letal izdelane posebne tablice za skupinski prevoz otrok, po katerih se glede na število otrok določi potrebno število spremljevalcev in drugih potnikov v potniški kabini. Načeloma pa velja:

- število kabinskega osebja odgovarja številu izhodov v sili,
- na vsaki dve zapolnjeni vrsti sedežev mora biti en spremljevalec,

- vsak otrok mora imeti svoj sedež z varnostnim pasom in kisikovo masko.

6.4 SPREJEM POSEBNE VRSTE PRTLJAGE

DOMAČE ŽIVALI

Večje domače živali, npr. psi, se prevažajo v prtljažniku letala, v potniški kabini pa imamo lahko poleg sebe majhne domače živali ter psa vodiča za slepe.

Prevoz živali mora potnik pred začetkom potovanja vnaprej prijaviti oziroma rezervirati ter predložiti ustrezne dokumente npr. veterinarsko potrdilo. Na medlinijski prevoz lahko sprejmemo domačo žival le, če vsi sodelujoči prevozniki potrjujejo sprejem. Žival mora biti nameščena v odgovarjajočo kletko ali košaro z nepremočljivim dnom. Prevoznik pa ni odgovoren za škodo, ki jo žival povzroči ali utrpi. Koliko živali se lahko sprejme na letalo, je odvisno od prevoznika, tipa letala ter razreda prevoza.

ŠPORTNA OPREMA

Vsa športna oprema je razdeljena v 3 kategorije, in sicer glede na težo ter velikost: majhna (ang. »small«), srednja (ang. »medium«) in velika (ang. »large«). Prevoz kosov, ki niso omenjeni v spodnji tabeli, se zaračuna glede na njihovo težo in/ali velikost glede na ujemanje s kategorijo.

Majhna	Golf oprema, smuči, smučarska deska (ang. »snowboard«), smuči za smučanje na vodi in ribiška oprema (do 15 kg teže in/ali 1,4 m dolžine)
Srednja	Kolesa, tandem, potapljaška oprema, palice za skok v višino (ang. »vaulting poles«), jadralna deska (ang. »surfboard«) in zmaj za jadranje na vodi (ang. »kite«) (15-32 kg teže, in/ali 1,41-2,00 m dolžine)
Velika	Jadralna deska z jadrom (ang. »windsurf«), jadralni zmaj (ang. »hanglider«), kajak in kanu (nad 32 kg teže in/ali 2,01-2,50 m dolžine)

Tabela 3: Športna oprema razdeljena glede na težo in velikost
(Vir: <http://www.adria.si/sl/article.cp2?uid=87E1E58A-8638-DDCF-34B6-9669B88EA46E&linkid=article&cid=93B83666-74A6-011B-F679-942A496620AA>)

Majhna športna oprema je vključena med brezplačno prtljago (FBA – ang. »Free Baggage Allowance«) in se zaračuna le v primeru ko odstopa od pravil brezplačne

prtljage. Srednja in velika športna oprema pa se vedno zaračuna kot presežek prtljage (ang. »excess baggage«).

Na letalo torej lahko vzamemo:

- smučarsko opremo, za katero je potrebno plačati višek prtljage po kompletu (en komplet brezplačno). Oprema zajema par smuči, en par palic in en par smučarskih čevljev ali eno smučarsko desko in smučarske čevlje. Vse pa mora biti pravilno pakirano v za to namenjene torbe oziroma vreče;
- opremo, ki zajema vodne smuči ali surf ali board + jadro, kajak, kanu, za to prtljago se tudi plača višek prtljage in to pri vseh letih, tudi na charter letih, potrebna pa je tudi rezervacija prevoza, takšne opreme je zelo veliko v poletnih mesecih, in zgodi se, da nekdo, ki ne potuje prav pogosto z letalom, ne ve, da je potrebno doplačilo ter tudi rezervacija;
- golf opremo, ki se v osnovi šteje, kot brezplačna registrirana prtljaga in ne sme presegati 15 kg, če presega je potrebno plačati višek prtljage, ta oprema zajema torbo za golf s palicami in žogicami ter par čevljev za golf;
- kolesa, ki morajo biti pravilno pakirana (pedali odstranjeni, krmilo zloženo, zračnice spuščene) v kartonski škatli oz. originalni vreči za kolesa, višek prtljage se plača po posebni ceni;
- potapljaško opremo, pod katero se zajemajo prazne kisikove jeklenke;
- ribiško opremo.

Na letalo pa lahko vzamemo tudi orožje in nevarne snovi, za katere pa veljajo strogi varnostni predpisi.

OROŽJE: potnik mora na policiji in carini prijaviti svoje orožje in strelivo, preden se registrira, potrebni so tudi ustrezni dokumenti o lastništvu in dovoljenja za prenos tega orožja in streliva. V vseh primerih prevoza orožja in streliva pa velja pravilo, da mora biti orožje izpraznjeno, strelivo ločeno od orožja in zavarovano z ustreznim varnostnim zapiralom in ustrezno zapakirano, med letom pa je orožje varno shranjeno v prtljažnem prostoru letala, ločeno od potnikov.

Lahko pa se vseeno zgodi, da potnik pri prijavi na let ne pove, da ima v prtljagi orožje ali strelivo in ga tudi na policiji ne prijavi, a vseeno bo varnostnik v sortirnici na rentgenu, če gre za registrirano prtljago to opazil in prvo preveril, če je bila najava orožja pri policiji in če orožje ni bilo najavljeno, dal tako prtljago na stran, dokler se ne najde lastnika, ko se potnika najde, ga varnostnik pospremi do njegove prtljage in ga opozori, da mora orožje in strelivo najprej prijaviti policiji.

NEVARNE SNOVI: so tiste, ki po svoji vsebini lahko resno ogrožajo zdravje in varnost potnikov in letala med letom, obstajajo tudi določeni potniki, ki želijo take stvari tudi prekriti in ker med letom pride do spremembe pritiska, temperature ter različnih vibracij je lahko že navaden vžigalnik nevaren.

PRTLJAGA NA SEDEŽU

O prevozu velikih in občutljivih predmetov, ki se ne morejo prevažati v prtljažniku letala, npr. veliki glasbeni instrumenti ali diplomatska pošta, se potnik in prevoznik vnaprej dogovorita ob rezervaciji letalske vozovnice. Prtljaga se lahko prevaža v potniški kabini na sedežu ali več sedežih, ne sme pa preseči teže 75 kg po sedežu. V tem primeru prevoznik izda karto za sedež za prtljago tako, da ima potnik dve plačani karti, prtljaga na sedežu pa se lahko prevaža samo na sedežu ob oknu in neposredno ob sedežu potnika, vendar ne v območju izhodov v sili. Potnik pa lahko dodatni sedež oziroma sedež poleg sebe kupi tudi zaradi lastnega udobja ali v primeru, da ima zlomljeno nogo.

6.5 VKRCANJE POTNIKOV IN PRTLJAGE

Spremembe zaradi schengenske meje so se pojavile tudi v letalskem prometu, in sicer pri razdelitvi mednarodnega prostora na dva dela:

Schengen odhodi

Po opravljeni prijavi na let je za vse potnike predvidena centralna varnostna kontrola, ki je hkrati kontrola vstopa v varnostno cono. »SCH« potnik gre torej najprej skozi varnostno kontrolo (osebni pregled in pregled vstopnega kupona) in vstopa v odhodno »SCH« čakalnico. Odpade kontrola osebnih dokumentov oz. mejna kontrola.

Nonschengen odhodi

Po prijavi na let gre »NONSCH« potnik ravno tako kot »SCH« potnik najprej skozi varnostno kontrolo (osebni pregled in pregled vstopnega kupona), nato pa gre po stopnicah v prvo nadstropje, kjer je mejna kontrola oziroma kontrola osebnih dokumentov.

Ko potniki prispemo do izhoda, ki ga imamo navedenega tudi na vstopnem kuponu in se začne čas vkrcavanja zemeljske stevardese preverijo vstopni kupon in osebni dokument, del vstopnega kupona dobimo nazaj, saj imamo na njemu napisano številko sedeža na letalu, vstopni kupon je priporočljivo hraniti vse do konca potovanja z letalom.

Načini vkrcavanja v letalo pri Schengen in Nonschengen odhodih:

- iz pritličja direktno na avtobus in nato z avtobusom do letala,
- iz nadstropja direktno preko aviomostov v letalo,

→ iz nadstropja preko stopnic na stolpu aviomosta in z avtobusom do letala. Vkrčavanje potnikov s posebnimi potrebami (invalidi) poteka po predhodnem dogovoru vodje izmene službe za oskrbo potnikov, koordinatorja prometa in gasilske službe.

6.6 RAZREDI PREVOZA

Ob nakupu letalske vozovnice lahko potniki izbiramo tudi med razredom prevoza; ta možnost je na voljo pri rednih in ne pri čarter letih. Za različne razrede so postavljene tudi različne cene ali tarife. Glede na razred prevoza prevoznik potnikom nudi oskrbo na letališču, prevoz registrirane prtljage ter postrežbo med letom. Obseg in kvaliteta teh storitev sta določeni s predpisi IATA, na ta način se preprečuje nelojalna konkurenca.

Razredi prevoza so mednarodno določeni v okviru IATA predpisov in dogovorov, prevoznik jih ponuja na svojih letih glede na tip letala in kvaliteto, ki jo lahko ponudi.

PRVI RAZRED ALI FIRST CLASS

Potniki v prvem razredu so deležni največjega možnega udobja in največ pozornosti ob sprejemu na let. Na letališču počakajo v posebnih luksuznih čakalnicah. V letalo vstopajo pri prvih vratih, sedeži so udobnejši, razmak med njimi je večji, v enem oddelku je manj sedežev. Količina prevoza registrirane prtljage brez doplačila je največja.

Postrežba in udobje med letom je za potnike prvega razreda najbolj obširna in najkvalitetnejša, cena letalske vozovnice za prvi razred pa je lahko tudi 10.000 EUR v eno smer.

Prvi razred je možen na velikih širokotrupnih letalih oziroma dvonadstropnih, kjer je prvo nadstropje rezervirano za potnike prvega razreda ali pa je drugače fizično ločen od drugih razredov. Na manjših letalih ni prvega razreda, npr. letala Adria Airways.

POSLOVNI RAZRED ALI BUSINESS CLASS

Poslovni razred potnikom nudi veliko pozornosti in udobja. Na letališču počakajo v poslovnih salonih oziroma v udobnih in mirnih čakalnicah, kjer imajo na voljo brezplačno hrano in pijačo in dostop do interneta. Potniki so pri sprejemu na let deležni velike pozornosti, razmak med sedeži na letalu je malenkost večji, količina prevoza registrirane prtljage brez doplačila je povišana. Med letom uživajo dodatno pozornost in kvalitetnejšo postrežbo glede na ekonomski razred.

Poslovni razred je oblikovan na letalih, kjer je še mogoča fizična razdelitev od drugih razredov prevoza, pregrada je lahko tudi premakljiva zavesa.

EKONOMSKI RAZRED ALI ECONOMY CLASS

Ekonomski razred je osnovni razred prevoza, v praksi tako potuje največ potnikov. Pri sprejemu na let potniki uživajo običajno pozornost. V primerjavi z višjimi razredi prevoza potnikom nudi manjše udobje, v enem oddelku je postavljenih več sedežev. Količina prevoza registrirane prtljage brez doplačila je zmanjšana, postrežba med letom je skromnejša v primerjavi s prvim in poslovnim razredom.

Razred prevoza	Dovoljena brezplačna prtljaga v kg
FIRST CLASS- prvi razred	40 kg
BUSINESS CLASS- poslovni razred	30 kg
ECONOMY CLASS- ekonomski razred	20 kg
CHARTER FLIGHT- čarter let	20 kg
INFANT- otroci	10 kg

**Tabela 4: Dovoljena brezplačna prtljaga v kg glede na razred prevoza
(Vir: Služba za oskrbo potnikov; Uvodni tečaj, 2010)**

6.7 KRITIČNE TOČKE PROCESA

Pri sprejemu in odpravi potnikov je najbolj pomembna pretočnost pri prijavi potnikov na let in prav tukaj prihaja do prvih čakalnih vrst pred okenci za prijavo, saj potniki prihajajo 2 uri pred odhodom letala, kar je seveda pravilo, a hitro se zgodi, predvsem poleti, da se letališka zgradba hitro napolni z ljudmi, saj zemeljske stevardese tudi ne morejo tako hitro in s tem tudi nepazljivo prijavljati potnikov in prtljage na let. Da bi omogočili večjo pretočnost na tem področju, bi bila potrebna dodatna izgradnja registracijskih pultov.

Ko potniki opravimo prijavo na let, odidemo do varnostne kontrole, kjer pa nas ponavadi čaka še večja vrsta, predvsem v poletnem času, ko največ ljudi potuje z letalom. Takrat pride do t. i. »ozkega grla« zaradi varnostnih pregledov, ki so se zaostriili po terorističnem napadu 11. septembra 2001, ko je domnevna teroristična skupina Al Kaida ugrabila štiri ameriška potniška letala in zakrivila smrt več tisočih ljudi. Seveda je pravilno, da se varnostniki posvetijo vsakemu potniku posebej, saj dobimo tudi drugi potniki s tem občutek varnosti, a vsaj v poletnem času bi bilo potrebno povečati zmogljivost varnostnih kontrol iz dveh na vsaj štiri ali več, da bi se omogočila pretočnost potnikov skozi varnostno kontrolo, kjer lahko pregled enega potnika traja tudi do 10 minut. Zna se namreč zgoditi, da so potniki zamudili letalo oz. je letalo imelo zamudo prav zaradi gneče na varnostni kontroli.

Naenkrat lahko na letališče pride tudi do 50 ljudi, npr. z avtobusom, saj je za večino ljudi ceneje, da plačajo avtobusni prevoz, kot pa da pustijo svoje avtomobile na letališču (v garažni hiši je cena parkiranja 12,50 €/dan za 3 dni, nato se cena zniža za 50 %, na zunanjem parkirišču pa je cena 10,00 €/dan za 3 dni, nato pa se cena

zniža prav tako za 50 %), kar pa ni tako poceni v primerjavi z avtobusnimi prevozi do letališča, ki dosejajo ceno od 10 do 40 €, odvisno od števila potnikov ter kraja odhoda (npr. »mini avtobus«, ki sprejme do 10 oseb, pripelje potnike iz Ljubljane do letališča Jožeta Pučnika Ljubljana za 10 €/osebo); malo za potnika, a veliko za prevoznike. Zelo dobro bi bilo razmisliti o rednih avtobusnih linijah, še posebno v poletnem času, ko je veliko čarterskih poletov, ter o železniški povezavi z glavnim mestom Slovenije. Pomagalo pa bi tudi to, da bi Aerodrom Ljubljana, ki je glavni upravitelj letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, začel postopoma uvajati samopostrežne avtomate za prijavo potnikov, tako kot so že v večjih trgovskih centrih samopostrežne blagajne, saj bi se postopoma začele zmanjševati vrste na okencih za prijavo. Potrebna pa bi bila tudi že vnaprejšnja informacija na turističnih agencijah, kjer prodajajo letalske karte in turistične aranžmaje o količinah dovoljene prtljage, ki jo lahko potnik vzame s seboj na letalo, saj so tarife za višek prtljage lahko zelo visoke, česar pa se ne zavedajo potniki, ki potujejo z letalom na dopust, med njimi pa se pojavijo tudi tisti, ki velikokrat potujejo z letalom in mislijo, da lahko v ročni prtljagi pripeljejo večjo količino steklenic alkoholnih pijač ter razna druga vrednostna darila, npr. slike, unikatne predmete itd.

Omeniti pa je potrebno tudi klasične letalske družbe, ki so vključene v združenje A STAR ALLIANCE MEMBER, v katerega spada tudi naš nacionalni prevoznik Adria Airways, kjer ponujajo tudi programe zvestobe (ang. »frequent-flyer programme«). Z njimi lahko potniki po določenem številu preletenih kilometrov oz. milj dobijo določene popuste ali pa celo lete zastonj. Vendar ni vse tako preprosto in lepo, saj se velikokrat izkaže, da je ravno glavna pomanjkljivost v izredno skopih možnostih zbiranja in izkoriščanja točk.



**Diagram 1: Proces sprejema in odprave potnikov
(Kritične točke so napisane z rdečo barvo)**

7 ZAKLJUČEK

Pri izbiri teme za diplomsko nalogo sem se odločila za zračni transport, predvsem potniški, saj me zelo zanima področje letalstva, predvsem oskrba in sprejem potnikov in prtljage, saj sem tudi delala na tem področju, tako da sem svoje izkušnje ter znanja izlila na papir, v svojo diplomsko nalogo.

Za zračni transport je značilno, da je najmlajša vrsta transporta. Tako kot v preteklosti, tudi danes beleži najhitrejšo rast, čeprav se število potnikov, ki potujejo z letalom, spreminja iz leta v leto, je vseeno eden najpomembnejših kazalcev v razvoju gospodarstva. Slovenija pa je tudi z vstopom v Evropsko unijo postala del celotnega evropskega neba. Z leti so se spremenile tudi navade potnikov; spremenile so se življenjske navade, odnos do potovanja z letalom, saj lahko tisti informirani potniki ter takšni, ki poznajo to storitev, letalsko vozovnico kupijo kar preko interneta in se tako rekoč iz danes na jutri odločijo za potovanje z letalom oziroma za dopust ali službeno pot.

Letalski promet pa je v zadnjem desetletju doživel tudi vrsto velikih sprememb. Na samo dejavnost so močno vplivali teroristični napadi in gospodarska kriza, zmanjšalo pa se je tudi število potnikov, ki potujejo z letalom, za to pa je kriva predvsem draga cena letalskih vozovnic, ki se spreminja glede na ponudbo in povpraševanje, velik vpliv pa ima tudi gibanje cen nafte.

8 LITERATURA IN VIRI

Knjige

- Babič, S., 2003. *Sto let letalstva*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Batchelor. 1990. *Flight: the history of aviation*. London: Dragon's world.
- Čičerov, A., 2009. *Mednarodno letalsko pravo*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Kladnik, D., 2008. *Zgodovina letalstva na Slovenskem: od začetkov do današnjih dni*. Ljubljana: ZIP – Zavod za intelektualno produkcijo.
- Parker, S., 1990. *Letenje*. Ljubljana: Domus.
- Radačič, Ž. 1992. *Tehnologija zračnog prometa*. Zagreb: Fakultet prometnih znanosti.

Poročila, interni dokumenti:

- Aerodrom Ljubljana (2009) Letno poročilo
- Adria Airways (2009) Letno poročilo
- Kovše N. (2009) Zapiski predavanj: Logistični sistemi
- Kajtezović Knez D. (2009/10) Zapiski predavanj: Prometna geografija
- Aerodrom Ljubljana (2010) Uvodni tečaj Službe za oskrbo potnikov

URL-naslov spletnih strani in datum dostopnosti

- Zakoni in pravilniki o letalstvu.
http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r00/predpis_ZAKO1620.html, dostopno 27.05.2010
- Spletna enciklopedija; Letalstvo.
<http://sl.wikipedia.org/wiki/Letalstvo>, dostopno 31.05.2010
- Spletna enciklopedija; Letališče.
<http://sl.wikipedia.org/wiki/Letali%C5%A1%C4%8De>, dostopno 31.05.2010
- Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana; Prtljaga
<http://www.lju-airport.si/vsebina.asp?IDM=19>, dostopno 01.06.2010
- Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana; Potovalni dokumenti
<http://www.lju-airport.si/vsebina.asp?IDM=21>, dostopno 03.06.2010
- Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana; Varnostni nasveti
<http://www.lju-airport.si/vsebina.asp?IDM=23>, dostopno 03.06.2010
- Slovenski letalski prevoznik Adria Airways; Na letališču
<http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=A340FE47-6A05-A1D1-1D09-E15D69F7285A&linkid=top-article>, dostopno 04.06.2010
- Slovenski letalski prevoznik Adria Airways; Dokumenti

- <http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=440A02EF-782B-8178-60E0-BEB83DD97BBC&linkid=top-article>, dostopno 04.06.2010
- Slovenski letalski prevoznik Adria Airways; Prtljaga
<http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=93B83666-74A6-011B-F679-942A496620AA&linkid=top-article>, dostopno 04.06.2010
 - Slovenski letalski prevoznik Adria Airways; Živali
<http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=A0F41353-0AF0-CD4A-A913-AA1C616A6834&linkid=top-article>, dostopno 07.06.2010
 - Slovenski letalski prevoznik Adria Airways; Zgodovina
<http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=BE99C76C-BD67-A025-4AD5-40C41F302B50&linkid=top-article>, dostopno 07.06.2010
 - Mednarodno letalsko združenje; Organizacija združbe
<http://www.staralliance.com/en/about/organisation/>, dostopno 08.06.2010
 - Airport City – Aerodrom Ljubljana; Razvojne faze
<http://www.aeropolis.si/vsebina.asp?IDM=456>, dostopno 12.06.2010
 - Airport City – Aerodrom Ljubljana; Prometna infrastruktura
<http://www.aeropolis.si/vsebina.asp?IDM=457>, dostopno 12.06.2010

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Letalo Ljubljana nad šišenskim letališčem</i>	9
<i>Slika 2: Letalo Adrie Airways; Airbus A319</i>	12
<i>Slika 3: Adriino letalo DC-6B</i>	13
<i>Slika 4: Brniško letališče leta 1970</i>	14
<i>Slika 5: Samostojna prijava na let</i>	16
<i>Slika 6: Podoba letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, leta 2009</i>	16
<i>Slika 7: Predvidena končna podoba letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, leta 2021</i> .	17
<i>Slika 8: Prijava na let</i>	19
<i>Slika 9: Varnostna kontrola</i>	20
<i>Slika 10: Privesek za kabinsko prtljago</i>	22
<i>Slika 11: Dovoljena prtljaga med letom</i>	23
<i>Slika 12: Prtljažni privesek</i>	23
<i>Slika 13: Letalska vozovnica</i>	26
<i>Slika 14: Elektronska vozovnica</i>	27

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Letalska abeceda</i>	3
<i>Tabela 2: Število pripeljanih in odpeljanih potnikov v obdobju 2005–2009</i>	15
<i>Tabela 3: Športna oprema razdeljena glede na težo in velikost</i>	34
<i>Tabela 4: Dovoljena brezplačna prtljaga v kg glede na razred prevoza</i>	38

KAZALO DIAGRAMA

<i>Diagram 1: Proces sprejema in odprave potnikov</i>	40
-------------------------------------------------------------	----

POJMOVNIK

Check-in: prijava na let

Star alliance members: mednarodno letalsko združenje

Aviomost: povezuje letališko zgradbo z letalom

Boarding: vkrcavanje na letalo

Destinacija: določen kraj

Baggag claim: prevzem prtljage

Gate: izhod

Lost and found: izgubljeno in najdeno

Boarding: vkrcavanje

Delivery at Aircraft: privesek za ročno prtljago

KRATICE IN AKRONIMI

ANG.: Angleški prevod

IATA: International Air Transport Association; Mednarodno združenje letalskih prevoznikov

CRJ: Canadair Regional Jet; Tip ali vrsta letala

JAT: Jugoslovanski aerotransport

ECAC: Evropska konferenca civilnega letalstva

EASA: Evropska agencija za varnost v letalstvu

ICAO: Mednarodna organizacija civilnega letalstva