

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2015-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lucie Veselská

**Vzdělávání kabinového personálu v nespecifikované letecké
společnosti**

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce:

RNDr. Jan Žufan Ph.D., MBA

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2015-2018

BACHELOR THESIS

Lucie Veselska

Training of cabin crew in unspecified airlines

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

RNDr. Jan Žufan Ph.D., MBA

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 19.2.2018

Jméno autorky

Poděkování

Chtěla bych touto formou poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce jednak za ochotu a podporu, ale především za cenné rady a připomínky.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu systému vzdělávání kabinového personálu v nspecifikované mezinárodní letecké společnosti. Teoretická část práce je zaměřena na základní termíny užívané v letectví, specifikuje vzdělávání dospělých a všeobecně vysvětluje pojem efektivita. Praktická část práce detailně popisuje jednotlivé složky celého vzdělávacího procesu kabinového personálu, dále popisuje užívané metody vzdělávání a zabývá se jejich významem. Část praktická také obsahuje data získaná pomocí dotazníkového šetření zabývajícího se efektivitou tréninku kabinového personálu. Součástí je i vyhodnocení efektivity vzdělávání a návrh opatření vedoucí k větší efektivitě vzdělávacích aktivit.

Klíčová slova

Efektivita vzdělávacích aktivit, firemní vzdělávání, metody vzdělávání zaměstnanců, kabinový personál, letecká doprava, letecká společnost, vyhodnocení efektivity.

Annotation

The bachelor thesis is focused on the analysis of educational system of the cabin crew in unspecified airlines. Theoretical part of the thesis explains the history and general terms related to aviation, specifies and distinguish adult education and also explains effectiveness in general. The practical part describes the individual parts of entire process of the cabin crew training in details, presents methods of education used and focuses on its significance. The practical part also contains the data obtained from the questionnaire survey focused on the efficiency of the cabin crew training. Evaluation of the training efficiency and the proposal of steps leading to a greater efficiency of cabin crew training are also attached.

Keywords

Airline, air travel, cabin crew, corporate training, educational methods, effectiveness of educational activities, evaluation of effectiveness.

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 LETECKÁ DOPRAVA | 12 |
| 1.1 Historie povolání palubního personálu | 13 |
| 2 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH A EFEKTIVITA | 16 |
| 2.1 Profesní vzdělávání dospělých..... | 17 |
| 2.1.1 Význam dalšího odborného vzdělávání | 18 |
| 2.2 Efektivita..... | 19 |
| PRAKTICKÁ ČÁST | 21 |
| 3 OBECNÝ ZDRAVOTNICKÝ KURZ | 23 |
| 3.1 Vybavení prostor určených ke školení..... | 24 |
| 3.2 Krátkodobá ztráta vědomí..... | 24 |
| 3.3 Kardiopulmonální resuscitace a použití automatizovaného defibrilátoru | 25 |
| 3.4 Porod na palubě letadla..... | 26 |
| 3.5 Úmrtí na palubě letadla..... | 27 |
| 4 TRÉNINK NOUZOVÝCH POSTUPŮ | 29 |
| 4.1 Školení o použití hasicího přístroje..... | 30 |
| 5 TRÉNINK BEZPEČNOSTNÍCH POSTUPŮ | 32 |
| 5.1 Bezpečnostní postupy před odletem a po přeletu letadla | 33 |
| 5.2 Bezpečnost během letu | 35 |
| 5.2.1 Pokus o únos letadla | 35 |
| 5.2.2 Nález nestandardního předmětu na palubě letadla | 36 |
| 5.2.3 Spoutání potenciálně nebezpečného či neukázněného pasažéra..... | 37 |
| 7 ANALÝZA EFEKTIVITY VZDĚLÁVÁNÍ KABINOVÉHO PERSONÁLU | 39 |
| 5.3 CHARAKTERISTIKA SKUPINY RESPONDENTŮ..... | 40 |
| 5.4 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ | 42 |
| 5.4.1 Efektivity celého školení (otázky 5, 6) | 42 |
| 5.4.2 Efektivita GMT tréninku (otázky 7, 8) | 44 |
| 5.4.3 Efektivita SEP tréninku (otázky 9, 10) | 46 |
| 5.4.4 Efektivita tréninku bezpečnostních postupů (otázky č. 11 a č. 12) | 48 |
| 5.4.5 Efektivita pořádání školení v rámci volnočasových aktivit (otázky 13, 14 a 15)..... | 50 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 5.4.6 | Analýza odpovědí na otázku č. 16 a č. 17 | 54 |
| 5.5 | Návrh možného řešení zvýšení efektivity | 55 |
| ZÁVĚR | | 56 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ..... | | 57 |
| SEZNAM ZKRATEK | | 60 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ | | 61 |
| SEZNAM PŘÍLOH..... | | 62 |

ÚVOD

Jedním z hlavních motivů k napsání této práce je bezesporu rozšíření veřejného mínění o důležité informace ohledně vzdělávání dospělých, konkrétně firemním vzdělávání přímo v tomto konkrétním sektoru služeb. Tento sektor služeb se neustále rozvíjí a požadavky na kvalifikace zaměstnanců leteckých společností se tomu úměrně zvyšují. Důležitost firemního vzdělávání proto stoupá a s ním i důležitost zvýšení efektivity firemního vzdělávání, neboli tréninku kabinového personálu, jelikož je v zájmu zaměstnavatele nejen zajištění potřebného počátečního a průběžného vzdělávání pro své zaměstnance, ale také návratnost této investice v podobě co nejvyšší možné efektivity daného školení v blízkém časovém horizontu.

Toto téma jsem si zvolila z důvodu jedinečnosti práce tohoto druhu, jelikož jsem v české literatuře nenašla ekvivalentní práci zabývající se danou problematikou, která by se dále zabývala výzkumem efektivnosti vzdělávání této konkrétní skupiny zaměstnanců, tedy palubního personálu. Jelikož je však v literatuře české i zahraniční k dispozici široké spektrum publikací zabývajících se vzděláváním dospělých či firemním vzděláváním v obecné rovině, nerada bych se opakovala či pouze citovala z již vydaných publikací a proto budu soustředit pozornost spíše na část praktickou.

Výběr tématu byl však ovlivněn i tím, že pro nejmenovanou leteckou společnost pracuji již přes dva roky a zjišťuji, že v dnešní době internetu a médií, které nás zahlcují informacemi různého druhu se bohužel stále setkávám s lidmi, kteří nemají ponětí o důvodu prezence kabinového personálu nebo tzv. stevardů na palubě letadla. Motivuje mě proto napsat moji bakalářskou práci právě o vzdělávání, které kabinový personál musí dle mezinárodních zákonů průběžně podstupovat.¹

¹ IATA. Cabin Safety Guide. [on-line], Montreal, 4.vyd., 2018, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/publications/store/Pages/cabin-safety-guide.aspx>

Bakalářská práce vychází ze studia odborné literatury zaměřené na letectví, andragogiku a na význam a efektivitu vzdělávání zaměstnanců ve vztahu k řízení jejich pracovního výkonu. Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Část teoretická je věnována okruhům týkajících se letectví a efektivitu vzdělávání dospělých. Část praktická je zaměřena na představení konkrétního systému vzdělávání kabinového personálu v nejmenované letecké společnosti. Já se v této bakalářské práci zaměřím na tři základní disciplíny, které musí kabinový personál v rámci školení zvládnout. Je to zaprvé základní zdravotní péče, zadruhé školení bezpečnostních postupů a zatřetí trénink nouzových postupů. V neposlední řadě je samozřejmě zařazen trénink servírování jídel a nápojů na palubě letadla, který je nezbytný pro dnešní trend cestování leteckou dopravou, ale tím se v této bakalářské práci zabývat nebudu, jelikož tuto část školení nepovažuji za relevantní k této bakalářské práci.

Praktická část bude obsahovat i výzkum, kterým bych ráda zhodnotila efektivitu vzdělávání kabinového personálu této blíže nespecifikované letecké společnosti. Výzkum je prováděn pomocí dotazníku, který je systematicky členěn od obecného ke konkrétnímu a otázky má strukturované tak, aby zodpověděl na otázku efektivnosti tréninku kabinového personálu. Cílem výzkumu je však i zodpovězení dalších dílčích otázek výzkumu. Ty se týkají efektivnosti jednotlivých sekcí tréninku. Jedním z cílů mého výzkumu je ale například i zjistit co bylo největší výzvou pro účastníky tréninku. Odpovědi na tuto otázku by mohly pomoci najít způsob, kterým by se dalo těmto výzvám předejít a teoreticky tak zvýšit šance na zvýšení efektivitu vzdělávání. Celou bakalářskou práci jsem koncipovala tak, že nejprve vysvětluji abstraktní pojmy a poté přecházím ke konkrétnímu popisu tréninku kabinového personálu v dané společnosti. Práce je zakončena analýzou dat z výzkumu zaměřeného na efektivitu.

Od této práce očekávám získání uceleného a podrobného popisu tréninku kabinového personálu nejmenované letecké společnosti a zjištění jeho efektivnosti v závislosti na možných ovlivňujících faktorech. Ráda bych pomocí mé bakalářské práce představila průběh vzdělávání kabinového personálu v elitní mezinárodní letecké společnosti a ucelila tak všeobecný přehled o rolích kabinového personálu vůbec.

TEORETICKÁ ČÁST

Část teoretická je věnována okruhům týkajících se letectví a efektivity vzdělávání dospělých. Kapitola o letecké dopravě se stručně zabývá historií letectví až po současnost, kdy je letecká doprava vnímána jako jedna z nejbezpečnějších druhů dopravy. Kapitola o letectví je doplněna o statistické údaje o leteckých nehodách ze společnosti International Air Transport Association (IATA) o bezpečnosti letectví dnes. Jelikož je bakalářská práce věnována vzdělávání palubního personálu, je v této části zmínka o historii vývoje tohoto povolání jak ve světě tak i v tehdejší Československu.

1 LETECKÁ DOPRAVA

Letecká doprava zaznamenala od svého vzniku velký rozvoj. Jako první dopravní prostředek užitý k letecké dopravě s lidskou posádkou byl zaznamenán horkovzdušný balón s názvem *Dobytí nebes*. Tento vynález bratrů Montgolfiérových odstartoval ve Francii v zámeckém parku ve čtvrti Passy dne 21. listopadu 1783. Horkovzdušný balón s posádkou dvou mužů vystoupal do výšky tří tisíc stop, uletět vzdálenost pět a půl mil a po dvaceti pěti minutách úspěšně přistál na místě zvaném Butte aux Cailles.² Tomuto však předcházelo více než jedenáct let jejich neustálého bádání a pokusů o sestavení stroje schopného bezpečně letět a přistát.

Od těchto dob se však změnilo celkové pojetí letecké dopravy a ta se stala mnohem běžnějším a také bezpečnějším způsobem cestování. Během posledních let se dokonce stává bezpečnější než kdy jindy, jak uvedla IATA pomocí statistiky za rok 2016 uveřejněné dne 10.3.2017 na svých internetových stránkách: „Stalo se pouze 10 fatálních nehod letadel, které zapříčinily smrt 268 účastníků. V porovnání s průměrem udělaným za pětileté období (2011-2015), kdy bylo průměrně 13,4 smrtelných nehod a 371 úmrtí ročně. Ze statistik vyplývá, že stupeň úplného zničení trupu letadla pro členskou aerolinku IATA se rovná 0,35 (z čehož vyplývá, že připadá jeden zničený trup letadla na 2,86 milionů letů)³“, z překladu článku⁴. Ze statistiky také vyplývá, že se jedná o nejbezpečnější druh dopravního prostředku.

Bezpečnost letecké dopravy je všeobecně ovlivněna několika faktory. Může to být např. počasím, technickým stavem letadla nebo zkušenostmi pilotů. Velkou roli ale hraje také pozemní personál, který dbá na dodržování přísných bezpečnostních pravidel

² THE MUSEUM OF FLIGHT. Cabin Safety Guide. [on-line], Seattle, 2016, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.museumofflight.org/Exhibits/montgolfier-brothers-balloon>

³ „There were 10 fatal accidents with 268 fatalities. This compares with an average of 13.4 fatal accidents and 371 fatalities per year in the previous five-year period (2011-2015). The 2016 jet hull loss rate for IATA member airlines was 0.35 (one accident for every 2.86 million flights)“

⁴ IATA. IATA releases 2016 Airline Safety Performance. [on-line], Montreal, 10.3.2017, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2017-03-10-01.aspx>

a inženýři, kteří kontrolují technický stav letadla ještě před odletem. Tyto faktory ovlivňují bezpečnost letadla jako objektu, stroje, především jeho vnější konstrukce.

1.1 HISTORIE POVOLÁNÍ PALUBNÍHO PERSONÁLU

V předchozí kapitole bylo zmíněno, že z hlediska bezpečnosti patří letecká doprava k těm nejbezpečnějším a to je ovlivněno hlavně technickým stavem letadla, počasím a zkušenostmi pilotů. V dnešní době se o všeobecnou bezpečnost na palubě letadla stará vyškolený kabinový personál, ale vždy tomu tak nebylo. Z historického hlediska původu povolání palubního personálu je známo, že toto povolání prošlo mnoha změnami co se jeho celkového pojetí týče. Došlo především ke změně vnímání role kabinového personálu i ke zvýšení počtu jejich kompetencí. Zjednodušeně řečeno lze říct, že se z mužů nakládajících kufry do nákladního prostoru letadla, přes zdravotní sestry mající za úkol ošetřovat zraněné vojáky stali zástupci kabinového personálu jako plnohodnotného povolání, které s sebou nese určité požadavky na vzdělání.

Ačkoliv se v dnešní době v českém jazyce hojně užívá slovo letuška a v angličtině stewardess, nebylo toto povolání zprvu bráno jako spíše ženské, ba naopak. „Jako vůbec první člen palubního personálu byl pravděpodobně v roce 1912 Heinrich Kubis, který pracoval na německém Zeppelinu. Ve 30. letech začala britská společnost Imperial Airways nabírat mladé muže na pozici palubního personálu zvláště kvůli nakládání zavazadel a ujišťování cestujících. Vůbec první společností, ve které palubní personál servíroval jídlo byla Americká společnost Pan Am v roce 1929.⁵“⁶ Velmi významné je také to, že v minulosti nebyly dávány požadavky na věk palubního personálu, jak je uvedeno online v leteckém magazínu: „Dalším významným stevardem byl pouze čtrnáctiletý Jack Sanderson. V roce 1922 byl najat leteckou společností The Daimler Airway (později součást British Airways), měl perfektně padnoucí uniformu a vytříbené

⁵ „The first cabin crew member was reportedly Heinrich Kubis in 1912, who worked on a German Zeppelin. In the 1920's Imperial Airways in the UK started to recruit cabin boys who could load luggage and reassure the passengers. In 1929, Pan Am in the USA were the first to have 'stewards' who served food.’

⁶ CABINCREW.COM. The history of cabin crew. [on-line], Sussex, 2018, [cit. 2018-01-07], dostupné z: <http://www.cabincrew.com/career-advice/the-history-of-cabin-crew/1157>

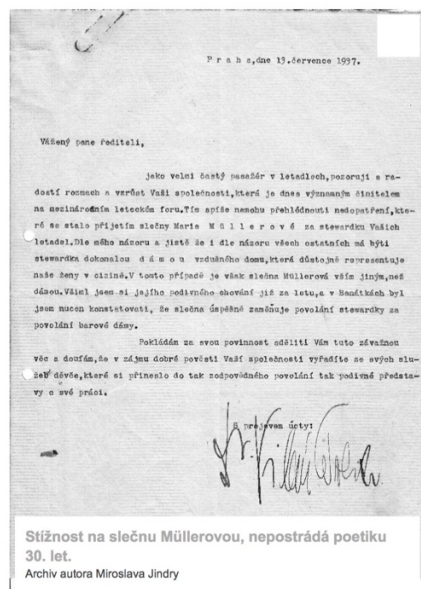
chování. Stevardi byli obecně bráni jako elitní povolání. Měli na starosti péči o pasažéry. Pomáhali jim do letadla, usadit na sedadle, zajistit zavazadla a podávali jim občerstvení.”⁷ Až ve 40. letech 20. století společnost Boeing Air Transport spolu s registrovanou zdravotní sestrou Ellen Church navrhli schéma podle kterého byly nabrány zdravotní sestry na dobu tří měsíců, aby cestovaly na palubě a staraly se o cestující. Během 2. světové války byly mnohé zdravotní sestry povolány do služby jako doprovod k ozbrojeným silám. Jejich úkolem bylo ošetřovat zraněné vojáky. Od těch dob se změnila celá koncepce pojetí palubního personálu a do požadavků k výkonu tohoto povolání byla zahrnuta základní znalost zdravotní péče.

Tento trend nabírání stevardek na palubu dopravních letadel se dostal ze Spojených Států do Evropy v první polovině 30.let. První evropskou stevardkou byla v roce 1934 Nelly Hedwig Diener, která byla zaměstnána u společnosti Swissair. První letuškou v tehdejší Československu byla Alžběta Krauskopfová, která byla jedna ze čtyřech přijatých dívek ze zhruba 300 zájemkyň o zaměstnání u Československé letecké společnosti (ČLS). Alžběta vzlétla poprvé v úterý 15.června 1937 na palubě dopoledního letu směřujícího do Amsterdamu a tím oficiálně zahájila historii tohoto povolání v Československu. Alžběta létala necelé dva roky až do ledna 1939, kdy na vlastní žádost odstoupila. Další tři dívky, které byly spolu s Alžbětou přijaty k ČLS v květnu 1937 byly Margit Keclíková, Vlasta Božinová-Plesingrová a Charlotte Dvořáková. Všechny čtyři zmíněné dívky byly od této chvíle předmětem zájmu mnohých lidí a proto byly běžně zastavovány náhodnými kolemjdoucími, zpovídány tiskem a fotografovány jakožto představitelky tohoto nového atraktivního povolání. Sláva však s sebou nesla i stinné stránky a to například ztrátu soukromí jak doma tak i na pracovních cestách, což jim mohlo značně znepříjemňovat život. Důkazem je například dopis určený řediteli ČLS (viz Obrázek 1), ve kterém cestující vyjadřuje značnou nespokojenost s chováním jedné ze stevardek na pracovní cestě. I toto je důkazem, že povolání palubního personálu prošlo od svého vzniku mnohými změnami

⁷ FLYMAG.CZ. Svět letectví před příchodem letušek: Palubě vládli mužští stevardi. [on-line], Praha, 23.11.2015, [cit. 2018-01-07], dostupné z: <http://www.flymag.cz/article.php?id=10497>

nejen co se požadavků na ně týče, ale i jejich kompetencí a celkového vnímání tohoto povolání.

Obrázek 1: Stížnost na slečnu Müllerovou



Zdroj⁸

Stewardka Charlotte Dvořáková pak vystoupila ve vysílání Československého rozhlasu v programu s názvem Úsměv ve výši 2000 metrů, kde s posluchači sdílela zážitky z výcviku palubního personálu, které podstoupila v Holandsku v prostorách pro výcvik Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM). Výcvik palubního personálu tehdejší ČLS byl v režii holandské letecké společnosti KLM stejně tak jako i výcvik pilotů, radiotelegrafistů a mechaniků. Stevardky měly do programu výcviku zařazeny i teoretické přednášky z meteorologie, telegrafie a nauky o letadlech. Než však na výcvik v Nizozemí nastoupily, byly podrobeny fyzickému a psychotechnickému vyšetření. Praktický výcvik v Nizozemí probíhal na palubách tehdy hojně používaných holandských letounů DC-2 a DC-3. Zaučení probíhalo na linkách do Londýna,

⁸ TECHNET.CZ. *Přežila nálet, protože nedoběhla do krytu. Příběhy prvních letušek.* [on-line], Praha, 15.6.2017, [cit. 2018-01-09], dostupné z: https://technet.idnes.cz/prvni-letuska-stewardka-csa-cls-dne-/tec_technika.aspx?c=A170614_140817_tec_technika_kuz

Rotterdamu, Kodaně a Malmö pod dohledem zkušených kolegyň z KLM po dobu čtyřech týdnů.⁹

2 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH A EFEKTIVITA

Vzdělávání je proces, který vede jedince k uspokojení nějaké potřeby. Potřeba poznávání nového je jednou z potřeb, která je nejsnadněji rozpoznatelná u malých dětí. U malých dětí je také viditelná rapidní efektivita vzdělávání. Říká se sice, že se děti snadno učí, ale nikde není psáno, že dospělý jedinec tuto schopnost ztrácí. Ba naopak, dospělý jedinec může těžit ze svých znalostí a zkušeností a sám posoudit co ho baví nebo v čem vyniká, popřípadě v čem by se chtěl rozvíjet. Dospělý jedinec měl taktéž za léta svého života možnost okusit příjemné i nepříjemné stránky života a tudíž zhodnotit, že z nějakého důvodu nepostačuje nárokům světa ve kterém se pohybuje. Může to být jak v pracovním tak i v soukromém životě, ačkoliv jsou tyto dva světy mnohdy velmi úzce svázány. Důvody ke vzdělávání jsou však více viditelné v pracovní sféře, jelikož je úkolem každého zaměstnance udržovat si znalosti a dovednosti na takové úrovni, aby svým konáním přispěl k vyššímu výkonu organizace, konkurenceschopnosti a vyššímu zisku. V podstatě je potřeba vzdělávání se v podnikové sféře chápána jako určitý deficit informací, vědomostí, profesních dovedností a způsobů chování potřebných k dané profesi či pracovní pozici.¹⁰

Vzdělávání dospělých, či jinými slovy celoživotní učení je pojem, který je obsažen v nejvýznamnějším dokumentu Evropské Unie ke vzdělávání zvaném Memorandum o celoživotním učení. Tento dokument byl vypracován Evropskou komisí v roce 2000 a je v něm zdůrazněna důležitost výchovy vzdělávání. Vzdělávání přispívá k aktivnímu občanství a rozvoj vzdělání podporuje zaměstnatelnost občanů, čímž i podporuje udržení jejich životního standartu. Dokument dále vysvětluje, že člověk nemůže být po

⁹ TECHNET.CZ. Přežila nálet, protože nedoběhla do krytu. Příběhy prvních letušek. [on-line], Praha, 15.6.2017, [cit. 2018-01-09], dostupné z: https://technet.idnes.cz/prvni-letuska-stewardka-csa-cls-dne-/tec_tecnika.aspx?c=A170614_140817_tec_tecnika_kuz

¹⁰ Mužík, J. Androdidaktika. 2. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9

ukončení první vzdělávací cesty připraven na celý svůj život a právě proto by se měl nadále rozvíjet a vzdělávat v průběhu své životní cesty.¹¹

2.1 PROFESNÍ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Tato bakalářská práce se zaměřuje na systém vzdělávání dospělých, konkrétně na tzv. profesní vzdělávání dospělých v nespecifikované mezinárodní letecké společnosti a proto je nutné si nejprve vymežit základní pojmy z tohoto odvětví. Z historického hlediska je patrné, že profesní vzdělávání nebylo vždy jasně definováno jak uvádí Beneš: „ Další odborné vzdělávání je na jedné straně tradičním prvkem vzdělávání dospělých od jeho počátku. (...) Na druhé straně nepovažovala andragogika ve formě klasické humanitní teorie odborné vzdělávání (training) za součást vzdělávání dospělých. Určitý odpor části andragogů je patrný i dnes. Veškeré diskuse se ale staly bezpředmětnými nejpozději od sedmdesátých let minulého století. Od této doby se právě další profesní vzdělávání rozvíjí nebyvalým tempem a andragogika nemůže tento fakt ignorovat.“¹²

Další profesní vzdělávání je součástí profesního vzdělávání. V andragogickém slovníku vydaném Průchou a Veteškou je další profesní vzdělávání charakterizováno následovně: „Označuje všechny formy profesního a odborného vzdělávání v průběhu aktivního pracovního života, po skončení odborného vzdělávání a přípravy na povolání v rámci počátečního, formálního vzdělávání. Posláním je rozvíjet postoje, znalosti, schopnosti a požadované (očekávané) chování nezbytné pro uplatnění se na trhu práce. Má přímou vazbu na profesní zařazení a uplatnění se v rámci podniku. Podstatou je vytváření a udržování optimálního souladu mezi kvalifikací subjektivní a objektivní,

¹¹ MŠMT. Memorandum Evropské Unie o celoživotním učení. [on-line], Praha, 2000, [cit. 2018-01-13], dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/memorandum-evropske-unie-k-celozivotnimu-uceni>

¹² BENEŠ, M. Andragogika. 2.vyd. Praha: Grada, 2014, s. 158-159. ISBN 978-80247-4824-5

což v praxi znamená neustálé přizpůsobování kvalifikace pracovníka kvalifikovanosti práce.¹³

Velmi výstižně definuje firemní nebo podnikové vzdělávání i Bartoňková, kterou ve své diplomové práci citovala Zaccpalová: „Firemním neboli podnikovým vzděláváním rozumíme vzdělávací proces, který je organizovaný podnikem, firmou, zahrnuje vzdělávání v podniku, jedná se tedy o interní vnitropodnikové vzdělávání, které je realizované podnikem přímo na pracovišti, nebo ve vlastním vzdělávacím zařízení (...) Jde o systematický proces změny chování, úrovně znalostí a dovedností také motivace zaměstnanců organizace, kterým se snižuje rozdíl mezi kvalifikací objektivní a subjektivní, přičemž subjektivní kvalifikací rozumíme soubor schopností, dovedností, návyků, postojů, klíčových kvalifikací, zkušeností získaných během života s potenciální možností využití pro výkon určité činnosti. Objektivní kvalifikací rozumíme kvalifikovanost práce, tj. požadavky na kvalifikaci pracovníka, které vyplývají z náročnosti, charakteru, tempa a odbornosti vykonávané práce.”¹⁴

2.1.1 VÝZNAM DALŠÍHO ODBORNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ

Další kvalifikační vzdělávání je podle statistik jeden z nejrychleji expandujících sektorů služeb. Svým počtem účastníků a výší vynaložených prostředků do jeho rozvoje je považován za nejrychleji rostoucí vzdělávací sektor. Jeho význam je patrný především z celospolečenského hlediska, kdy v průmyslových zemích dochází k pozitivní změně jako například zkrácení pracovní doby a zvýšení významu volného času. Aby však další odborné vzdělávání plnilo svou funkci na sto procent, je třeba upoutat pozornost na nové trendy jej ovlivňující. Novým trendem je například zaměření

¹³ PRŮCHA J. a VETEŠKA J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada. s. 65. ISBN 978-80-247-3960-1

¹⁴ BARTOŇKOVÁ, H.+ In: ZACPALOVÁ, M. *Formy a metody vzdělávání dospělých* [online]. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí diplomové práce: PhDr. Mgr. Zdeněk Šigut, Ph.D. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20658/zacpalov%C3%A1_2013_dp.pdf?sequence=1

se na rozvoj nejen odborný, ale i osobnostní a metodický a také tzv. na míru šité programy.¹⁵ Při plánování dalšího odborného vzdělávání je však potřeba se zaměřit nejen na nové trendy ovlivňující obor činnosti, ale také na efektivitu úsilí a prostředků vynaložených k tomuto vzdělávání.

2.2 EFEKTIVITA

Efektivita je pojem běžně užívaný v mnoha oborech lidské činnosti a ve vyspělých zemích je analýze efektivity věnována čím dál větší pozornost. Zvyšování efektivity práce či efektivity vzdělávání se stalo jedním z hlavních trendů současného rozvoje a řízení lidských zdrojů. Obecně lze efektivitu ve vzdělávání charakterizovat jako poměr mezi přínosem vzdělávací akce a vynaloženými náklady spojenými s úsilím. Efektivitou se rozumí optimální vztah mezi vstupy a výstupy. Za vstup je považována náročnost přípravy vzdělávací akce nebo náklady spojené s její realizací. Za výstup je pak považován přínos pro jednotlivce či podnik a celkový dosažený efekt. V praxi řízení a rozvoje lidských zdrojů se však často setkáváme s veličinami, které jsou obtížně kvantifikovatelné a měřitelné a proto se stává měření a vyhodnocování efektivity velmi obtížným úkolem.

Pro měření efektivity vzdělávání je nejlepší si nejprve naplánovat celý vzdělávací proces a poté jej analyzovat například pomocí ověření znalostí nebo uplatnění na trhu práce. Pokud jsou však údaje o efektivnosti vzdělávání potřebné až v okamžiku, kdy je vzdělávání ukončeno, je vhodné užít k výzkumu dotazník. Dotazník může být dát k vyplnění buď účastníkům školení, aby sami posoudili jeho efektivitu a nebo lektorům školení, kteří posoudí efektivitu jednotlivých účastníků nebo celých skupin na základě jejich výkonnosti při lekcích nebo dle výsledků výstupního vědomostního testu.

¹⁵ BENEŠ, M. Andragogika. 2.vyd. Praha: Grada, 2014, s. 158-159. ISBN 978-80247-4824-5

Pokud zmíněné vzdělávání vede k naplňování vzdělávacích cílů podniku, lze mluvit o efektivním firemním vzdělávání. Zvolené metody firemního vzdělávání výrazně ovlivňují výslednou efektivitu, jelikož pro každý podnik je vhodná jiná metoda firemního vzdělávání, či jiná kombinace jejich metod. Výsledná efektivita firemního vzdělávání je závislá na mnoha faktorech jako je např. motivace zaměstnanců, výše vynaložených finančních prostředků na realizaci firemního vzdělávání, výběr lektorů vedoucích firemní vzdělávání a zvolené metody firemního vzdělávání. Metody firemního vzdělávání lze členit podle několika kritérií, v praxi běžně používaným členěním je klasifikace dle místa vzdělávání. To může být buď na pracovišti nebo mimo pracoviště. Mezi metody vzdělávání užívané na pracovišti patří především metody vyzdvihující individuální přístup mezi vzdělávaným a vzdělavatelem.¹⁶ Patří tam např. instruktáž výkonu práce, coaching, mentoring, counselling, asistování, rotace práce, pověření úkolem. Mezi typické příklady metod vzdělávání mimo pracoviště patří přednáška, seminář (přednáška s diskuzí), demonstrování, případové studie, workshopy, simulace, brainstorming, hraní rolí, assesment centre, vzdělávání pomocí počítačů a outdoor training. Neexistuje žádné pravidlo určující která metoda je nejefektivnější, a proto je k dosažení co nejvyšší efektivity nejvhodnější kombinovat různé metody firemního vzdělávání.

¹⁶ KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část této bakalářské práce se skládá ze tří kapitol věnujících se podrobnému popisu vzdělávacího programu kabinového personálu nejmenované letecké společnosti, a její součástí je také výzkum v kapitole čtvrté. První tři kapitoly mají za úkol představit čtenářům tento specifický druh školení, ale i metody, které jsou během vzdělávání kabinového personálu užívány. Vzdělávání palubního personálu ve vybrané letecké společnosti je velmi specifickým osmi týdenním vstupním školením, kterým musí všichni zaměstnanci nastupující na tuto pozici projít bez ohledu na jejich předešlé pracovní zkušenosti či dovednosti, jelikož má každá letecká společnost své vlastní metody výcviku, požadavky na znalosti, schopnosti a dovednosti palubního personálu, stejně jako i jiná bezpečnostní opatření. Cílem tohoto školení je zaškolit zaměstnance tak, aby byli suverénními v různých situacích odehrávajících se na palubě letadla a schopnými pomoci jak sami, tak i ve skupinách.

Kabinový personál této letecké společnosti musí podstoupit téměř osm týdnů dvousměnného tréninku, kde se učí od základů aeronautiky až po trénink servisu a je podrobován jak praktickým tak teoretickým zkouškám mnohdy i několikrát denně. Praktické zkoušky jsou například z kurzu první pomoci, bezpečnostní prohlídky na palubě letadla, řešení krizových situací jako jsou turbulence nebo hašení ohně a nouzové evakuace jak na souši tak na vodě. Teoretické zkoušky jsou například z postupů použití nouzového vybavení nebo ze znalostí získaných speciálním školením o přistání letadla a kurzu o přežití v nehostinných podmínkách jako je poušť, džungle nebo severní pól.

Celý program je prolínán důkladným studiem různých typů letadel a jejich možných konfigurací. Základním rozdělením je rozdělení podle výrobce daného letadla, jednotlivé konfigurace se potom už od sebe příliš neliší. Daná letecká společnost má pro pasažéry k dispozici flotilu složenou z letadel Airbus A380 a Boeing 777 v různých konfiguracích. Tyto dva typy letadel se v mnohém liší, především v ovládání prvků v kabině letadla, ale i jeho celkového uspořádání interiérových prostor. Těmito prvky jsou například dveře, systém osvětlení nebo systém komunikace. Asi nejvýraznějším

rozdílem je, že letadlo A380 je rozděleno na dvě paluby a B777 má pouze jednu. Proto je důležité trénink uzpůsobit na oba typy letadel.

Tento celek téměř osmi týdenního výcviku skládající se z několika typů školení denně je za desítky let fungujícího výcvikového centra jistě velmi dobře navržen a zajišťuje tak potřebné vzdělávání všech povinných disciplín stěžejních nejen pro udělení licence palubního personálu. Školení je navrženo tak, že by po jeho absolvování měli být jeho účastníci sebejistými v situacích různého druhu. Program obsahuje desítky vyučovacích lekcí, avšak všeobecně lze celý program rozdělit do tří základních skupin, které jsou nutné pro udělení licence. Jsou jimi kurz zdravotní péče, kurz zaměřený na nouzové postupy a kurz bezpečnostních předpisů. Do kurzů je také zakomponována psychologie, gestikulace a všeobecný přehled o náboženstvích a tradicích jiných kultur, ale i jiné schopnosti užitečné při jednání s lidmi.

Lektoři školící palubní personál mají několikaleté zkušenosti a využívají proto různé metody vzdělávání. Některá problematika je vyučována pomocí teoretického výkladu a jiné lekce jsou orientovány na praktický trénink. Jelikož je tréninkové středisko vybaveno pohyblivými trenažery letadel umístěnými nad vodní plochou, dostává se palubnímu personálu jedinečné možnosti prožití reálné situace turbulence nebo vyzkoušení nouzové evakuace na vodě již při tréninku. Lze tedy využít metodu simulace a demonstrování, které patří k velmi účinným metodám firemního vzdělávání. Zde se hodí známé přísloví - těžce na cvičišti, lehce na bojišti.

Výzkum má potom za cíl zjistit odpověď na otázku: „Je školení pro palubní personál nejmenované letecké společnosti efektivní?“, ale i na další podotázky týkající se jednotlivých částí kurzů i dobrovolných volnočasových kurzů organizovaných zaměstnavatelem. Autorka tak poukazuje na fakt, že nejmenovaná letecká společnost disponuje nadstandartním vybavením tréninkového střediska a na trénink je ze strany zaměstnavatele kladem velký důraz, stejně tak jako i na další volně dostupné kurzy, které jsou pravidelně organizovány k oživení či prohloubení znalostí. Výsledek výzkumu by mělo ukázat efektivnost jednotlivých školení v procentech.

3 OBECNÝ ZDRAVOTNICKÝ KURZ

Vzdělávání palubního personálu ve vybrané letecké společnosti obsahuje také týdenní školení zaměřené na zdravotní péči. Tento kurz se nazývá General Medical Training (GMT), což ve volném překladu znamená obecný nebo i základní zdravotnický kurz. Tento kurz je jedním z kurzů nezbytných pro udělení licence palubního personálu, jelikož je zdravotní péče jedním z požadavků na jejich schopnosti. Tento týdenní kurz je rozdělen do několika sekcí, z nichž každá je zaměřená na různá onemocnění či situace, které se v určité míře mohou na palubě letadla vyskytnout. Složení sekcí tréninku odpovídá statistikám o situacích vzniklých v průběhu předchozích let na palubě letadel všeobecně a kurz má tedy dát základní informace o nemocech či situacích, které by se mohly během letu vyskytnout.

Kurz obsahuje lekce, které jsou přednášeny lektory zároveň s prezentací doplněnou o obrázky či videa a mají dát posluchačům obecnou představu o konkrétních situacích, nemocích. Tyto mají za úkol dát zaměstnancům základní znalosti, které jsou potom ověřovány pomocí písemných testů. Zařazujeme tam např. kurz o porodu na palubě. Kurz však obsahuje i praktická školení, která jsou zakončena praktickou zkouškou. Mezi tyto patří např. trénink CPR. Jelikož se na palubě, stejně tak jako v životě, odehrávají různé životní situace, je třeba zmínit i nepříjemnou část tréninku, která se týká úmrtí na palubě letadla. Tato situace se sice nestává frekventovaně, ale je třeba připravit palubní personál na všechny možné scénáře.

Školení GMT probíhalo po dobu 5ti dnů. Skupina 120 nově příchozích zaměstnanců na pozici kabinového personálu byla rozdělena do 2 skupin po 60ti lidech. První skupina začínala ve 4 hodiny ráno a končila ve 2 odpoledne. Druhá skupina začínala v 1 odpoledne a poslední lekci končila v 11 večer. Celkově 10 hodin denně strávených v prostorách vzdělávacího centra bylo dále rozděleno do několika bloků výuky s pauzami na přesun z jedné učebny do druhé a jednou pauzou na snídani nebo večeři v délce 45 minut a jednou pauzou na svačinu v délce 30ti minut.

3.1 Vybavení prostor určených ke školení

Školení probíhalo v prostorách tréninkového centra navrženého přímo pro potřeby tréninku základů zdravotnické péče pro palubní personál nejmenované letecké společnosti a je k dispozici výhradně pro tyto účely. Jednotlivé učebny jsou vybaveny v souvislosti s probíranou problematikou a metodami její výuky. Středisko má například k dispozici trenažery automatického defibrilátoru (AED), které jsou určené na nácvik správného postupu záchrany života u pasažéra se srdeční zástavou, resuscitační figuríny dospělých jedinců, dětí i novorozenců nebo model figuríny pro nácvik uvolnění dýchacích cest pomocí Heimlichova manévru po vdechnutí cizího předmětu do dýchacích cest. Součástí je i místnost obsahující veškeré léky, které jsou dostupné na palubě letadla spolu s jejich užitím a dávkováním. Tyto jsou systematicky řazeny do kapsiček různých barev pro lepší orientaci. Vůbec prvním školením, které palubní personál podstupuje je obecné školení o zdravotnickém vybavení, které je k dispozici na palubě letadla a také školení o lokalitách v letadle, kde můžeme toto vybavení v případě potřeby najít. Důležitou složkou je i školení o kontrole funkčnosti zdravotnického vybavení před odletem.

3.2 Krátkodobá ztráta vědomí

Praktická část týdenního kurz základní zdravotnické péče je zahájen péčí o pacienta v bezvědomí, jelikož je tento jev velmi častým na palubě letadla. Důležité je si uvědomit proč vlastně člověk upadá do bezvědomí, ať již krátkodobého nebo dlouhodobého. Při krátkodobé ztrátě vědomí neboli kolapsu či mdlobě je většinou na vině vyčerpání, horko, pobyt ve vydýchaném vzduchu, či bolest. Nejčastějšími příznaky mdloby jsou bledost, nevolnost, pocení, ztráta sluchu a později i zraku následovaná ztrátou vědomí a většinou pádem. V letadle pasažéři často sedí dlouhou dobu a poté rychle vstanou a omdlí kvůli špatnému dokrvení mozku. Proto je pro palubní personál velmi důležité umět odborně pomoci postiženému. Za normálních okolností je postačující zvednutí dolních končetin nad úroveň hrudníku, ale v letadle je díky menší koncentraci kyslíku ve vzduchu nutnou součástí péče o pacienta v bezvědomí i podání kyslíku z kyslíkové lahve.

3.3 Kardiopulmonální resuscitace a použití automatizovaného defibrilátoru

Automatizovaný defibrilátor (AED) je přístroj „zaznamenávající a analyzující srdeční rytmus. Dává pokyn zachránci, kdy má podat elektrický výboj.“¹⁷ Tento přístroj se zapojuje současně při praktikování kardiopulmonální resuscitace, ale používá se až po skončení kardiopulmonální resuscitace (CPR).¹⁸ K použití AED je třeba mít licenci, která se uděluje na dobu jednoho roku. K vykonání CPR není třeba žádné licence, ale je třeba praktikovat přesný poměr stlačení a vdechu, který je daný 30:2, aby došlo k dočasnému suplování základních životních funkcí – srdeční činnosti a dýchání.

„Pro resuscitaci si je možno zapamatovat tzv. „pravidlo ABC“ odvozené z anglických názvů: Airways – zajištění průchodnosti dýchacích cest, Breathing – zajištění dýchání, Circulation – zajištění krevního oběhu.“¹⁹

Především kvůli frekvenci výskytu zástavy srdeční činnosti na palubě letadla v posledních letech je tomuto tématu věnována velká pozornost a tomuto školení je vyhrazeno celkově 8 hodin praktického tréninku, kdy se účastníci nejprve dívají na instruktory praktikující CPR na všech třech typech resuscitačních figurín (viz Obrázek 2) a poté přechází k tréninku správné techniky stlačení a vdechu. Školení je kombinací přednášky a demonstrování. Jakmile úspěšně vykonají každou z technik samostatně, přecházejí ke spojení obou technik dohromady. Praktikují tři kola střídavého stlačení a vdechu na resuscitační figuríně. Trénink je prováděn ve dvojicích studentů s odborným dohledem vyučujících. Po absolvování tréninku jsou studenti podrobeni praktické zkoušce.

¹⁷ ZKRATKY.CZ. Medicína: Detail zkratky AED. [on-line], Praha, 12.5.2016, [cit. 2018-01-17], dostupné z: <https://www.zkratky.cz/AED/15136>

¹⁸ CZIN.eu. CPR. [on-line], Praha, © 2009, [cit. 2018-01-17], dostupné z: <https://slovník.czin.eu/anglicko-cesky/?slovo=CPR>

¹⁹ BYDŽOVSKÝ, J. První pomoc. 1.vyd. Praha: Grada, 2001, s. 13-14. ISBN 80-247-0099-9.

Obrázek 2: Resuscitační figurína dospělého, dítěte a kojence



Zdroj²⁰

3.4 Porod na palubě letadla

Školení probíhá pouze v teoretické rovině a má za úkol seznámit účastníky především s obstrukcemi a riziky celého procesu porodu dítěte na palubě letadla, kdy je k dispozici pouze vybrané zdravotnické vybavení. Toto vybavení je v učebně k dispozici po celou dobu školení a účastníci tak mají příležitost si ho prohlédnout zblízka či ohmatat. Zprvu je důležité říct, že tohle školení začíná vymezením případů, ve kterých je či není těhotná žena schopna letět. Do 29. týdnu těhotenství není třeba žádné zdravotní potvrzení ani dokumentace, ale po 29. týdnu těhotenství je žena povinna poskytnout lékařské potvrzení o způsobilosti k letu. Pokud žena toto potvrzení nemá, nebude připuštěna k letu kvůli zvýšenému riziku zdravotních komplikací. Tyto povinnosti budoucích maminek jsou podrobně popsány v podmínkách přepravy osob, se kterými automaticky souhlasí každý cestující při koupi letenky, avšak není zaručeno, že si jej dotyčná osoba přečte a bude respektovat.

Palubní personál prochází tímto školením, aby byl v případě potřeby schopen asistovat matce při porodu dítěte, ačkoliv je vždy v dané situaci nejlepším řešením přistání na nejbližším možném a zároveň bezpečném letišti. Při školení je palubnímu

²⁰ AXINFO.CZ. Výukové modely: figuríny, nácvik KPR. [on-line], Praha, © 2009, [cit. 2018-01-17], dostupné z: http://www.axinfo.cz/zdravotnicka_technika/wp-content/uploads/2012/06/little-family-pack.jpg

personálu připomínáno okamžité komunikování jakýchkoliv informací o zdravotním stavu cestujících mezi kolegy. Z důvodu aby měli piloti čas naplánovat případný odklon letu na jiné letiště a zároveň kontaktovat zdravotnické jednotky v dané destinaci. Ne vždy je však odklon letu možný a v akutních případech je nutný porod na palubě letadla. Palubní personál se dohodne společně na postupu a zvolí si člena posádky, který porod povede, avšak doporučován je supervizor letu nebo člen posádky s předchozí praxí ve zdravotnictví.

3.5 Úmrtí na palubě letadla

Cestující si mnohdy neuvědomují, že prostředí a životní podmínky na palubě letadla se výrazně liší od těch na zemi. Je to dáno především nadmořskou výškou a její změnou v různých fázích letu (stoupání a klesání), ale i složením vzduchu v kabině letadla. Tyto podmínky se často neslučují se zdravotním stavem cestujícího a proto je každého zodpovědnost přiznat si zda je schopen let podstoupit či nikoliv, popřípadě by měl být zdravotní stav cestujícího při jakýchkoliv pochybnostech vždy konzultován s lékařem. Příkladem postačí obyčejná rýma, která může skončit doživotním ohluchnutím a nebo problém se srážlivostí krve, kdy může dojít k trombóze, což je způsobeno vytvořením trombu, který ucpe žílu a má za následek nedokrvení končetiny. Poté hrozí až amputace končetiny. V některých případech je však zdravotní stav pacienta před letem dobrý a přesto dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu, k ohrožení na životě. Typickým příkladem je náhlá srdeční zástava, která nastává naprosto neočekávaně a třeba i u mladých lidí se zdravým životním stylem. Více o CPR v kapitole 3.3.

Trénink, který má připravit kabinový personál na případ smrti na palubě je praktický, přičemž jsou skupinky čtyř až pěti stevardů rozděleny do rolí personálu a jednoho nemocného či raněného, zbytek skupiny jsou v rolích obyčejných cestujících. Vše se odehrává na trenažeru letadla s veškerým zdravotnickým vybavením. Personál reaguje na vzniklou situaci na scéně a ihned poskytuje první pomoc a odpovídající zdravotní péči postiženému. Zároveň u toho komunikuje s ostatními členy palubního personálu, zdravotnickou asistencí na telefonu i kokpitem, přivolá supervizora, monitoruje zdravotní stav postiženého a telefonicky konzultuje postup s lékaři. Pokud

lékaři po telefonu vyhodnotí, že je situace kritická, musí se udělat hlášení pro cestující, že se hledá lékař nebo zdravotní sestra. Hlášení se musí opakovat několikrát v rozestupu několika minut, v případě že jej někdo nestihl zaregistrovat. Pokud se najde mezi cestujícími lékař či zdravotní sestra, je důležité zkontrolovat, zda mají u sebe příslušný doklad o kvalifikaci a zda nejsou pod vlivem alkoholu. Pokud jsou tyto podmínky splněny, může je kabinový personál využít například v případě potřeby aplikace látky proti bolesti injekcí.

Jakmile dojde situace do fáze, kdy už podle lékařské služby na telefonu není kabinový personál ani lékař schopný pomoci, dochází k přerušení zdravotnické péče a přikrytí těla speciální plachtou. Trénink také učí kabinový personál jak jednat s rodinnými příslušníky na letu a jaké fráze používat, například je zakázáno prohlásit cestujícího za mrtvého, takovou pravomoc má až lékařský personál po přistání. V některých případech může dojít i přes veškerou pomoc ke smrti přímo na palubě letadla. Trénink toho, jak postupovat v případě smrti na palubě letadla je proto také zakomponován do týdenního výcviku palubního personálu.

4 TRÉNINK NOUZOVÝCH POSTUPŮ

Dalším typem školení, které kabinový personál podstupuje je trénink nouzových postupů. K nouzovým situacím naštěstí již díky vyspělé technologii dochází v dnešní době minimálně, ale přesto je nezbytné tomuto školení věnovat velkou pozornost, jelikož znalost či neznalost je v tomto případě rozhodující ve stavu nouze a rozhoduje o přežití či nepřežití všech osob na palubě. Nouzové situace jsou brány následující: turbulence, dekomprese v kabině letadla, oheň, dým, neplánované přistání letadla z různých důvodů a evakuace letadla na vodě i v jiných nehostinných podmínkách a ztroskotání v nehostinných podmínkách. Délka školení je tři týdny a je specifické tím, že jeho délka trvání je ze všech nejdelší. Zároveň je zde paradoxně asi nejmenší pravděpodobnost nutnosti použití znalostí a dovedností získaných na tomto školení v praxi. Toto školení je unikátní tím, že nikdo jiný než palubní personál není schopný rozpoznat audiovizuální signály v letadle (až na výjimky – např. kabinový personál jiné společnosti, který cestuje jako pasažér) a proto je velmi důležité mu věnovat náležitou pozornost.

Metoda vzdělávání byla u tohoto typu školení většinou přednáškou, která byla následována simulací. Školení probíhalo ve dvou etapách. První etapa školení probíhala v teoretické rovině přednášením učiva z prezentací a jiných podpůrných studijních materiálů. Vše probíhalo v učebnách s nejmodernějším technickým vybavením potřebným ke studiu. Některé vybavení letadla či jeho přesné kopie byly k dispozici k vyzkoušení i během prezentací. Po skončení každého dne školení bylo nutností pro kabinový personál pokračovat doma následným individuálním studiem z manuálu. Zaměstnanci se měli za úkol naučit doslovně postup použití nouzového vybavení letadla skládající se z několika kroků přesně tak, jak je to uvedeno v příručce (např. hasicího přístroje nebo ovládání dveří v nouzové situaci). Každý následující den byli podrobni písemné zkoušce z teorie rozpoznání audiovizuálních indikací nouzové situace, komunikačního protokolu užívaného na palubě letadla, znalosti přesného umístění obecného nouzového vybavení letadla, jeho počtu a jeho přesných parametrů (např. tlak na přenosné lahvi s kyslíkem musí být minimálně 1500 PSI) na jednotlivých typech letadel různých konfigurací. Zkouška byla také ze znalosti audiovizuálních

indikací signalizujících extrémní stav nouze a indikujících okamžitou evakuaci. K úspěšnému složení zkoušky bylo třeba znát přesné názvy nouzového vybavení, počet jednotlivých typů vybavení a jejich použití.

Ve druhé etapě bylo kabinovému personálu názorně ukázáno správné použití veškerého vybavení letadla a vysvětleny zásady jeho bezpečného použití. Po absolvování jednotlivých částí tohoto tréninku byli zaměstnanci přímo na simulátoru letadla podrobena praktické zkoušce, kdy měli názorně předvést správné použití zmíněného vybavení letadla (např. zaregistrování audiovizuálních efektů v letadle a následného použití hasicího přístroje přesně podle manuálu tak, aby bylo docíleno úspěšného uhašení ohně, který se na scéně nacházel)

4.1 ŠKOLENÍ O POUŽITÍ HASICÍHO PŘÍSTROJE

Tato podkapitola je věnována školení o používání hasicího přístroje, jelikož jsou součástí dotazníku k výzkumu efektivity vzdělávání kabinového personálu dvě otázky týkající se efektivity tréninku použití hasicího přístroje. Jedna otázka se týká přímo efektivity praktického tréninku použití hasicího přístroje, kdy byla použita napřed metoda vzdělávání zvaná demonstrování a poté instruktáž při výkonu práce. Druhá otázka zaměřená na použití hasicího přístroje zjišťuje efektivitu teoretického školení s využitím metody vzdělávání pomocí přednášky.

Na trhu je k dispozici více typů hasicích přístrojů, na palubě nespecifikované letecké společnosti jsou k dispozici halonové hasicí přístroje, které jsou pro použití na palubě letadla nejvhodnější, protože jsou nejúčinnější. Je však nutné dodržovat důležité bezpečnostní podmínky, jelikož jsou halonové hasicí přístroje především kvůli jejich složení velmi agresivní a škodlivé pro lidské zdraví. Proto je hašení ohně nutno provádět rychle a efektivně. Prvním krokem je rychlá reakce a uvědomění si umístění nejbližšího hasicího přístroje. Druhým krokem je vyjmutí hasicího přístroje ze stojanu a jeho příprava na správné použití.

Školení začíná pojmenováním jednotlivých částí hasicího přístroje. Základní části jsou rukojeť s pákou ventilu, tělo lahve, hadice a tlakoměr. Jeho správné použití začíná

jeho správným držením - musí být držen oběma rukama. Hasicí přístroj má rukojeť a páku spojenou bezpečnostním kruhovým kolíkem, který je nutné před jeho použitím otočit a vyjmout tak, aby bylo možné páku zmáčknout a tím uvolnit přístup hasící směsi do hadice. Směs v hasicím přístroji je pod velkým tlakem a vystačí k hašení po dobu pouhých zhruba 9ti sekund. Pokud oheň do té doby není uhašen, je třeba vzít nový hasicí přístroj a postup opakovat až do té doby než dojde k úplnému uhašení ohně. Samotné hašení je prováděno ideálně pod úhlem 60ti stupňů.

V manuálu pro kabinový personál nespécifikované letecké společnosti jsou uvedeny následující kroky použití hasicího přístroje (z volného překladu):

1. Vezmi nejbližší hasicí přístroj a odjisti jej ze stojanu.
2. Následně otoč a vytáhni bezpečnostní kruhový kolík.
3. Uchop hasicí přístroj. Jednou rukou drž tělo lahve a druhou drž rukojeť s pákou.
4. Drž přístroj pod úhlem 60ti stupňů a ve vzdálenost 1-2 metry od ohně.
5. Zmáčkni páku, hasící směs postačí na hašení po dobu zhruba 9ti sekund.
6. Pokud oheň není uhašen, situaci opakuj dokud nedojde k úplnému uhašení ohně!

5 TRÉNINK BEZPEČNOSTNÍCH POSTUPŮ

Další složkou tréninku kabinového personálu jsou bezpečnostní postupy. Tyto jsou však specifickým školením, které je navrženo přímo pro tuto konkrétní leteckou společnost. Každá letecká společnost má jinak nastavené bezpečnostní opatření a tím se i různí trénink kabinového personálu. Jelikož se nejmenovaná letecká společnost řadí mezi elitní letecké společnosti a žádá nemalé peníze za letenky nejen díky excelentnímu servisu a nejnovějším letadlům dopřávajícím pasažérům luxus, ale především taky kvůli bezpečnosti, kterou svým klientům poskytuje. Nejmenovaná letecká společnost se pravidelně umisťuje v žebříčku nejbezpečnějších leteckých společností na těch nejvyšších příčkách.

Trénink bezpečnostních postupů má za úkol naučit kabinový personál správným a bezpečným reakcím na různé situace, které mohou nastat jak před odletem, během letu i po přistání. Trénink je tedy obecně rozdělen do dvou základních částí a to část tréninku bezpečnostních postupů v případě, že je letadlo stále na zemi a pak trénink bezpečnostních postupů v průběhu letu. V souvislosti s bezpečností letadla si mnozí určitě vybaví nepříjemné bezpečnostní prohlídky na letišti, ale málokdo ví, že i samotné letadlo je před odletem podrobena jakési prohlídce. Tato prohlídka je prováděna ještě před nástupem pasažérů a to velmi důkladně, aby se jednak maximalizovala šance na nalezení předmětu, který je na palubě letadla navíc a zároveň se zkontrolovalo, zda je na palubě letadla vše co tam být musí – myšleno např. nouzové či zdravotnické vybavení.

Co se týče bezpečnosti během letu, je palubní personál povinen průběžně dohlížet na bezpečnost prostor jako jsou toalety nebo kuchyňky, aby minimalizoval šanci vzniku jakéhokoliv nebezpečí. Trénink se však nezaměřuje pouze na postupy v případě nalezení podezřelého předmětu, ale také na dohled bezpečí pasažérů obecně. Pasažéři mohou být nebezpeční jednak druhým, ale i sami sobě, například v případě požití velkého množství alkoholu. Následující odstavce jsou věnovány jednotlivým typům tréninku.

5.1 Bezpečnostní postupy před odletem a po přeletu letadla

Trénink bezpečnostních postupů před nástupem pasažérů je nejdůležitější částí tréninku. Pokud je trénink efektivní a palubní personál ví jak se zachovat v daných situacích a striktně dodržuje bezpečnostní předpisy, předchází se tím značnému množství nebezpečných situací během letu a lze předpokládat, přirozeně v kombinaci s jinými faktory, že by měl let probíhat bez závažnějších problémů.

Trénink probíhá pomocí demonstrace správného postupu systematického prohledávání letadel různých konfigurací (tudíž demonstrace bezpečnostní prohlídky letadla před nástupem pasažérů). Trénink je velmi intenzivní, jelikož je třeba dodržovat přesně dané postupy, které je třeba znát nazpaměť a dané úkony provádět automaticky. Tyto je se třeba naučit během krátkého časového úseku. Názorná ukázka postupů pak probíhá na simulátoru letadla, kde je naprosto totožné vybavení jako v letadle a tudíž má personál šanci vyzkoušet si prohledání letadla v reálném prostředí.

Školení je zakončeno zkouškou, která obsahuje pouze hodnocení prospěl či neprospěl s tím, že jsou na personál kladeny vysoké nároky na bezpečnostní prohlídku a proto musí jedinec v případě nenalezení repliky podezřelého předmětu celý trénink opakovat. Zkouška probíhá tak, že je palubnímu personálu přidělen úsek simulátoru letadla k prohledání. V tomto úseku má palubní personál za úkol postupovat přesně dle instrukcí, které mu byly dány během tréninku a dodržovat jednotlivé kroky v pořadí jak jdou za sebou v manuálu. Úkolem je najít tzv. asset, což je replika nebo jen obrázek podezřelého předmětu, situaci vyhodnotit a správně reagovat po jeho objevení, tudíž přesně dodržovat dané předpisy pro daný typ předmětu a jeho umístění.

Důležitou součástí bezpečnosti je také monitorování pasažérů během nástupu do letadla. Úkolem kabinového personálu je zhodnotit zda je bezpečné přijmout na let každého jednotlivce ze skupiny pasažérů sedících v jejich části kabiny. Kabinový personál proto prochází školením, kde je jim vysvětleno čeho si u pasažérů všimnat a jsou jim vysvětleny metody, jak si ověřit zda je bezpečné pasažéra vzít na let. Mezi situace, kdy není bezpečné vzít pasažéra na let patří například nadměrné požití alkoholu, přílišná agresivita vůči ostatním pasažérům nebo podezřelé chování.

Školení o bezpečnostní prohlídce letadla po přistání probíhá pouze teoreticky, jelikož je zkrácenou verzí prohlídky před odletem. Bezpečnostní prohlídka po přistání letadla probíhá v momentě, kdy už nejsou žádní pasažéři v letadle a zároveň zatím nedorazil nikdo z pozemního personálu. Tato prohlídka má kromě bezpečnostní funkce i druhý význam a to nález zapomenutých předmětů v letadle. Mnohdy jsou pasažéři vystaveni stresu, že musí stihnout navazující let a zapomenou např. telefon nebo jinou elektroniku v úložných prostorách jejich sedadla. Tento nález je potřeba hlásit a je potřeba dodržovat bezpečnostní předpisy. 1. nedotýkat se předmětu. 2. nemanipulovat s předmětem a nechat ho místě kde byl nalezen. 3. okamžitě kontaktovat supervizora o nález předmětu s jeho popisem. Opět užíváme zaměstnaneckou kartu k popisu velikosti a barvy v letadle k popisu barev.

5.2 Bezpečnost během letu

Bezpečnost během letu je podmíněna především bdělostí, zodpovědností a pohotovostí posádky letu. Kabinový personál je proškolen o postupech v nouzových situacích jako je pokus o únos letadla nebo nálezu nestandardního předmětu na palubě letadla. Trénink má za úkol připravit posádku ale i na situace, ve kterých je potřeba pasažéra z nějakého důvodu zadržet a spoutat. Těmito situacemi může být nadměrné požití alkoholu nebo přílišná agresivita.

5.2.1 Pokus o únos letadla

Školení o únosu letadla probíhá pouze v teoretické rovině, žádný praktický trénink neprobíhá a celé školení je v rozsahu jednoho dne, během kterého jsou vysvětleny situace a základní zásady, kterých se držet v případě že k této situaci dojde. Palubnímu personálu jsou také vysvětleny syndromy, jejichž symptomy se mohou projevit u posádky letu či u pasažérů při nedodržování základních zásad. Těchto syndromů je po dobu školení představeno více, avšak největší pozornost je věnována právě Stockholmskému syndromu, který se snadno může projevit při únosu letadla a je proto potřeba se na něj zaměřit.

Stockholmský syndrom je syndrom, kterým trpí oběť nějakého trestného činu, většinou rukojmí. Stockholmský syndrom byl objeven a pojmenován na základě skutečné události, ke které došlo 23. srpna 1973 ve švédském Stockholmu. Zde byla v dopoledních hodinách přepadena pobočka banky těžce ozbrojeným mužem. Pachatelem byl již několikrát trestaný J. –E. Olsson. Jelikož se loupež banky nevydařila podle plánu, vzal pachatel čtyři zaměstnance banky jako rukojmí. Rukojmí byli drženi po dobu 131 hodin (5 dnů).²¹ Rukojmí byli tři muži a jedna žena, která se dokonce

²¹ ČÍRTKOVÁ, L. + In: STRAKA, K. *Psychologické aspekty braní rukojmích* [online]. Praha, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/150199/>

několik měsíců poté s Olssonem zasnoubila. Další tři zaměstnanci, kteří byli Olssonem vězněni s ním však také zůstali v pozitivním až přátelském vztahu a odmítli proti němu u soudu svědčit. Olsson byl jimi veřejně obhajován i v médiích a čtveřice rukojmích dokonce zřídila fond na náhradu výdajů spojených s jeho obhajobou.

Obecně se tedy Stockholmský syndrom projevuje tak, že si oběť vytvoří pozitivní vztah k pachateli trestného činu, například únosci letadla či jejím komplicům. Situace vzniká především tím, že je rukojmí v blízkosti pachatele, který jej sice vězní, ale zároveň se o něj stará tím, že mu poskytuje jídlo a pití. Z nějakého důvodu poté u rukojmích dojde ke zvratu a únosce se v očích rukojmího stane dobrým člověkem až ochráncem, přítelem a nebo situace může přerůst až v lásku. Někdy je toto přirovnáváno ke vztahu matky a kojence. Kabinový personál dostane školení jak tomuto syndromu v praxi předejít.

5.2.2 Nález nestandardního předmětu na palubě letadla

Postup při nálezu nestandardního předmětu na palubě letadla za letu se nijak neliší od postupu při nálezu podezřelého nestandardního předmětu před odletem či po přistání. Pro správné pochopení je napřed třeba vysvětlit co je bráno jako podezřelý či nestandardní předmět. Dle manuálu vydaného k tréninku bezpečnostních předpisů se jedná o předmět, který nepatří k běžnému vybavení letadla a ani není podobný předmětům, které jsou běžně drženy pasažéry a je tedy jeho nález na palubě letadla netypický. Zvláštním typem je nález vzkazu napsaného např. na kusu papíru či na zrcadle toalety obsahující určená slova jako např. výbušnina. Tento stav je považován za kritický a označován jako červené varování a tímto musí být také označován po celou dobu komunikace, aby nedošlo k panice mezi pasažéry. Školení probíhá v teoretické rovině a jsou během něho vysvětleny správné postupy při nálezů různých typů předmětů na palubě letadla. Základním a společným krokem správného postupu, který je nutné dodržet v případě nálezů všech typů nestandardních předmětů je neprodlené předání informace o nálezů tohoto předmětu pilotům. Informace musí být předávána pouze a přesně v tomto sledu informací – zaprvé, kdo je u telefonu, odkud volá a co našel (stručně). Zadruhé kde přesně byl předmět nalezen a kdy, přičemž je

nutné uvést vojenský čas (např. 21:35). Poté je vhodné přejít k detailnímu popisu nalezeného předmětu, pokud si jej pilot vyžádá. Nalezený předmět je vždy přirovnáván velikostí k zaměstnanecké kartě nebo dlani ruky a barvami vždy k interiéru letadla tak, aby bylo zajištěno co nejpřesnějšího popisu.²²

5.2.3 Spoutání potenciálně nebezpečného či neukázněného pasažéra

Nejdříve je potřeba vymezení dvou pojmů - nebezpečný a neukázněný pasažér. Neukázněný pasažér je ten, který svým konáním ničí majetek letecké společnosti, ostatních cestujících nebo i svůj vlastní, a svým chováním znepríjemňuje až narušuje pohodlí a komfort ostatních cestujících. Neukázněný pasažér se může potenciálně stát i nebezpečným. Nebezpečný pasažér je ten, kdo svým konáním ohrožuje na zdraví sám sebe, posádku letadla nebo ostatní pasažéry, popřípadě všechny zároveň.²³ Pro lepší představu se jedná například o pasažéra, který má v držení zbraň.

Typickým příkladem kdy se z neukázněného pasažéra stane nebezpečný pasažér je ten, který požil nadměrné množství alkoholu či omamných látek a svým chováním (např. je nepřiměřeně hlučný když mluví) narušuje komfort cestujících v jeho okolí. Pokud nedojde k omezení nebo úplnému zastavení servírování alkoholických nápojů tomuto cestujícímu, je pravděpodobné, že se situace vyhroťe a pasažér se může stát agresivním či začít ničit majetek (např. rozbíjí sklenice). Tímto činem už se stává nebezpečným a je mu uděleno finální verbální varování v přesném znění dle manuálu pro kabinový personál. Toto varování je uděleno kabinovým personálem pouze jednou a to v angličtině. Pokud nedojde k uklidnění pasažéra ani po finálním verbálním varování, dochází ke spoutání nebezpečného pasažéra.

Ke spoutání nebezpečného pasažéra musí být vydán verbální souhlas kapitána, až na extrémní výjimky. Před aktem spoutání musí být vždy připraven plán a rozděleny

²² IATA. Cabin Safety Guide, Sekce 6: Communication, str. 64 - 66. [on-line], Montreal, 4.vyd., 2018, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/publications/store/Pages/cabin-safety-guide.aspx>

²³ IATA. Cabin Safety Guide, Kapitola 17.4: Unruly passengers, str.199. [on-line], Montreal, 4.vyd., 2018, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/publications/store/Pages/cabin-safety-guide.aspx>

jednotlivé role kabinového personálu. U procesu spoutání nebezpečného pasažéra musí být přítomen alespoň jeden plnoletý svědek, který je objasněn se situací která se odehrála a souhlasí s případným pozdějším svědectvím. Vše je dokumentováno písemně s podpisem alespoň jednoho svědka, především za účelem ochrany posádky, ale i ochrany dobrého jména letecké společnosti.

Trénink správného postupu samotného aktu spoutání nebezpečného pasažéra probíhá během jednoho dne a je to trénink praktický, veden profesionálním trenérem. Užitou metodou vzdělávání je zde demonstrace. Ke spoutání je třeba mít jedny pouta, klíč k případnému uvolnění pout a pásky na spoutání nohou. Útok je vždy třeba promyslet a dodržovat zásadu útoku ve skupině o alespoň 3 lidech. Vše třeba provést v době, kdy to pasažér nečeká. Zásady jsou označovány jako SS z anglického Speed (Rychlost) a Surprise (Překvapení). Po spoutání pasažéra je dodržována 15ti minutová frekvence střídání personálu, který bude dohlížet na spoutaného pasažéra, aby nedošlo k vyvinutí některého ze syndromů. Během tréninku jsou vysvětleny i základní prvky sebeobrany, které mohou být užitečné v případě že dojde k fyzickému napadení kabinového personálu pasažérem.

7 ANALÝZA EFEKTIVITY VZDĚLÁVÁNÍ KABINOVÉHO PERSONÁLU

Výzkum byl proveden pomocí dotazníkového šetření na internetové stránce *www.surveo.cz* po dobu pěti dnů a to od 3.2.2018 do 7.2.2018. Dotazník se skládá celkem ze sedmnácti otázek, z toho bylo třináct otázek s volbou pouze jedné možnosti z daných odpovědí, dvě otázky byly s možností vepsání odpovědi a zbylé dvě otázky měly k označení libovolný počet odpovědí. Dotazník byl k dispozici v anglickém jazyce, jelikož se jedná o mezinárodní společnost a anglický jazyk je oficiálním jazykem užívaným v této letecké společnosti a jediné tak bylo možné získat odpovědi od co největšího počtu respondentů odlišných národností a věkových kategorií a tím zajistit autenticitu výsledků provedeného výzkumu. Dotazník byl distribuován pomocí hromadného e-mailu kolegům a byl také zveřejněn na internetové stránce určené pouze palubnímu personálu nejmenované společnosti.

Krátký dotazník byl sestaven z vybraných otázek zaměřujících se na efektivitu jednotlivých složek tréninku kabinového personálu dané letecké společnosti. Základní otázkou výzkumu bylo, zda je trénink sestaven tak, aby učinil účastníky školení natolik sebejistými v daných disciplínách tréninku, že se po absolvování tohoto tréninku považují za sebejisté a schopné pomoci v krizových situacích, na které byl trénink zaměřen. V dotazníku byly otázky zaměřeny na teoretické znalosti i praktické dovednosti. Jednotlivé otázky byly zformulovány tak, aby se z odpovědí na ně dala zjistit efektivita metody vzdělávání, která byla použita při dané disciplíně zkoumaného typu školení. Byl zjišťován názor kabinového personálu na jednotlivé disciplíny tréninku zaměřené na bezpečnost, zdravotní péči a nouzové postupy. Otázky byly kladeny tak, že zjišťují efektivitu jak teoreticky zaměřených lekcí, tak i praktického tréninku.

5.3 CHARAKTERISTIKA SKUPINY RESPONDENTŮ

Tradičně se pojetí evaluace vzdělávání sestává ze dvou komponentů. Zprvé hodnocení ze strany účastníků (spokojenost, výkon lektora) a hodnocení účastníků (získané znalosti, dovednosti).²⁴ Za cílovou skupinu, která byla oslovena a požádána o vyplnění tohoto dotazníku byla samotná skupina účastníků zmíněného vzdělávání, jelikož se autorka domnívá, že jedině účastníci mohou posoudit efektivitu absolvovaného vzdělávání. Dotazník byl dán k vyplnění oběma pohlavím, všem věkovým kategoriím různých národností, bez ohledu na délku a množství pracovních zkušeností získaných na pozici kabinového personálu. Charakteristice skupiny respondentů byly věnovány otázky číslo 1 až 4.

Tabulka 1 : Základní parametry získaného souboru

| | | celkem | podíl |
|---------|------------|--------|-------|
| Pohlaví | žena | 32 | 64% |
| | muž | 18 | 36% |
| Věk | 21-30 let | 41 | 82% |
| | 31-40 let | 6 | 12% |
| | Nad 41 let | 3 | 6% |

Zdroj²⁵

²⁴ BENEŠ, M. Andragogika. 2.vyd. Praha: Grada, 2014, s. 164. ISBN 978-80247-4824-5

²⁵ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tabulka 2: Délka kariéry respondentů v dané letecké společnosti

| | Celková délka kariéry v dané letecké společnosti | | | |
|--------|--|---------|----------|---------|
| | < 2 roky | 2-5 let | 5-10 let | > 10let |
| Celkem | 23 | 19 | 4 | 4 |
| Podíl | 46% | 38% | 8% | 8% |

Zdroj²⁶

Ve výzkumu byla také otázka ohledně délky zaměstnanosti pro danou leteckou společnost. Všeobecně se zúčastnilo výzkumu 23 lidí (46%), kteří jsou na pozici kabinového personálu méně než dva roky. Dalších 38% respondentů (19 lidí) je zaměstnáno 2-5 let a 4 respondenti (8%) co jsou ve společnosti 5-10 let. Pouze 4 respondenti (8%), kteří jsou ve společnosti zaměstnání déle než 10let.²⁷

Dotazník vyplnilo přesně 50 účastníků z celkem 28 odlišných zemí světa, z toho 32 žen (64%) a 18 mužů (36%). Není překvapením, že se na výzkumu podílelo 41 zaměstnanců ve věku 21-30 let (82%), vzhledem k typickému věkovému složení kabinového personálu v dané letecké společnosti. Autorka připisuje tento fakt i všeobecnému nezájmu starších generací buď o navštěvování internetové stránky pro kabinový personál všeobecně, nebo o nezájem podílet se na výzkumu. Dalších 6 respondentů (12%) spadá do věkové kategorie 31-40 let a pouze 3 respondenti (6%) spadají do věkové kategorie nad 41 let.

²⁶ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

²⁷ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

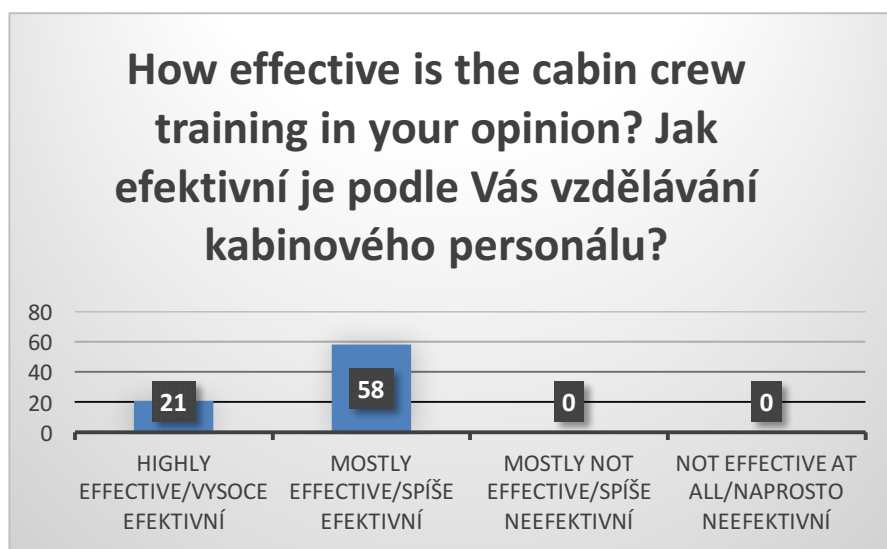
5.4 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V následujících odstavcích je přehled jednotlivých otázek a dat z nich posbíraných. Otázky jsou pro lepší orientaci seřazeny tak jak jdou po sobě v dotazníku. Postupně jsou tak prezentovány a analyzovány výsledky celkové efektivity tréninku, efektivity GMT, efektivity SEP, efektivity tréninku bezpečnostních postupů, efektivita dobrovolných volnočasových kurzů organizovaných zaměstnavatelem a analýza odpovědí ohledně náročnosti programu celého školení a jejich jednotlivých částí.

5.4.1 Efektivita celého školení (otázky 5, 6)

Hlavní výzkumnou otázkou bylo jak efektivní je vzdělávání kabinového personálu. Na tuto přímou otázku byly respondentům dány na výběr 4 možnosti odpovědi. Otázka č. 5 v dotazníku měla následující znění: „How effective is the cabin crew training in your opinion?“, což je v překladu otázka na názor respondentů ohledně efektivity celého tréninku. Čtyři možnosti odpovědi byly v následujícím znění: první možnost byla „highly effective“, druhá možnost byla „mostly effective“, třetí možnost byla „mostly not effective“ a poslední možností bylo „not effective at all“. V překladu to znamená zaprvé velmi efektivní, zadruhé spíše efektivní, zatřetí spíše neefektivní a začtvrté naprosto neefektivní. Výsledky průzkumu jsou vyznačeny v grafu č.1.

Graf 1 : Názor respondentů na efektivitu vzdělávání



Zdroj²⁸

Cílem každého vzdělávání je aby bylo efektivní. Efektivita vzdělávání kabinového personálu může být nejlépe posouzena tím, že se kabinový personál cítí být schopný získané znalosti či dovednosti ze školení použít v praxi. U školení, které palubní personál podstupuje je důležité, aby bylo schopno dát jeho účastníkům potřebné sebevědomí a aby byli schopni zareagovat na jakoukoliv nečekanou situaci a to bez váhání, jelikož jde v mnohých případech o sekundy. Tímto jsou myšleny různé situace týkající se zdraví nebo bezpečnosti jak pasažérů tak i kolegů na palubě letadla. Může se jednat o požár v letadle, zástavu srdce nebo například opilého cestujícího, který ohrožuje nejenom sebe, ale i ostatní pasažéry. Trénink by měl proto stewardy na tyto neočekávané situace připravit a pomoci jim překonat strach z těchto situací.

Otázka číslo 6 má za cíl zjistit zda školení pomohlo jeho účastníkům překonat strach z neočekávaných situací. Otázka v přesném znění zní: „Did the training that you have attended help you overcome the fear of dealing with unexpected situation on board?“,

²⁸ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

což v překladu znamená: „Pomohl Vám trénink překonat strach z neočekávaných situací na palubě?“. Výsledky výzkumu jsou uvedeny v tabulce pod textem.

Tabulka 3: Odpověď na otázku číslo 6

| Otázka č. 6 | počet odpovědí celkem | Procentuální podíl |
|--|-----------------------|--------------------|
| Ano | 37 | 74% |
| Ne | 7 | 14% |
| Ne, protože jsem zatím neměl(a) příležitost posoudit | 6 | 12% |

Zdroj²⁹

Z dat získaných z odpovědi na otázku číslo 6 vyplývá, že 74% respondentů považuje trénink efektivní v tom ohledu, že je zbavil strachu čelit nepředvídatelným situacím. Dalších 12% respondentů nemůže situaci posoudit, protože se zatím s žádnou situací podobného druhu na palubě letadla nesetkalo. Pouhých 14% v dotazníku přiznalo, že jim trénink nepomohl zbavit se strachu čelit těmto situacím.

5.4.2 Efektivita GMT tréninku (otázky 7, 8)

Otázky číslo 7 a 8 jsou zaměřeny na efektivitu sekce GMT. Otázka číslo 7 je pojata všeobecně a ptá se respondentů zda se na základě tréninku GMT, kterého byli součástí, cítí sebejistí v případě nějakého zdravotního problému. Otázka byla položena v následujícím znění: „Based on the medical training (GMT) that you have received, are you confident in a situation of any medical case?“. Odpověď byla buď ano nebo ne. Z odpovědí na otázku č. 7 vyplývá, že jen mírně nad polovinu respondentů, konkrétně 56%, považuje trénink za efektivní. Otázka č. 8 byla zaměřena na konkrétní část GMT

²⁹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

tréninku týkající se CPR. Otázka měla za úkol zjistit efektivitu tréninku CPR, kterému bylo vyhrazeno několik hodin praktického tréninku s využitím resuscitačních figurín, jak je uvedeno v kapitole č. 4 věnované GMT a specifikované v podkapitole 4.3. Přesná data z výzkumu jsou uvedena v tabulkách č. 4 a č. 5 pod textem.

Tabulka 4: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 7

| Otázka č. 7 | Celkem respondentů | Procent |
|-------------|--------------------|---------|
| Ano | 28 | 56% |
| Ne | 22 | 44% |

Zdroj³⁰

Tabulka 5: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 8

| Otázka č. 8 | Počet odpovědí | Procentuální podíl |
|---|----------------|--------------------|
| Ano, stoprocentně. | 26 | 52% |
| Ano, ale jen pokud by nebyl schopný pomoci nikdo jiný | 21 | 42% |
| Raději bych nepomohl/a, necítím se sebejistý/á | 3 | 6% |

Zdroj³¹

³⁰ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

³¹ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Z tabulky č. 5 vyplývá, že 26 účastníků GMT tréninku zaměřeného na CPR, z celkového počtu 50, by neváhalo a pomohlo zachránit život či alespoň zvýšit šance na přežití člověku se zástavou srdce i v situaci mimo pracovní prostředí. To připadá na 52% respondentů. Dalších 42% respondentů uvedlo, že by v dané situaci váhali, ale pokud by nebyl přítomen někdo schopný pomoci, tak by pomohli. Z toho vyplývá, že celkově 94% respondentů by provedlo CPR i v situaci mimo pracovní prostředí. Dochází tím tedy ke spojení profesního vzdělávání užitečného jak v pracovní tak i soukromé životní sféře, což je považováno za ideální situaci. V případě, že jde o profesní vzdělávání, které napomáhá nejen profesnímu, ale i osobnímu rozvoji, jedná se dle Beneše o nový trend ve vzdělávání.³² I proto se autorka domnívá, že je výsledná vysoká efektivita vzdělávání ovlivněna tímto faktem.

5.4.3 Efektivita SEP tréninku (otázky 9, 10)

Otázky č. 9 a č. 10 byly věnovány efektivitě tréninku SEP. Trénink SEP patří k jednomu z nejdůležitějších částí celého školení, jelikož jde jen těžko nahradit stewarda např. pasažérem, který by měl znalosti vedoucí vůbec k rozpoznání audiovizuálních signálů upozorňujících na kritických stav či přímo znalosti nouzových postupů, jelikož se tyto postupy liší v různých leteckých společnostech, jak již bylo uvedeno v kapitole číslo 5 věnované tréninku nouzových postupů.

Nutnost a důležitost tohoto tréninku je přímo úměrná jeho efektivitě a z výsledků vyplývá, že je efektivita praktické části tréninku – konkrétně použití hasicího přístroje hodnocena na 92%. Z dotazníkového šetření je zřejmé, že efektivita teoretického školení použití hasicího přístroje je o něco nižší než efektivita praktického tréninku, jelikož jen 86% respondentů (46 z 50) by bylo schopno vyjmenovat postup použití hasicího přístroje krok za krokem tak, jak je to uvedeno v manuálu. Všeobecně je však efektivita SEP tréninku kabinovým personálem vnímána jako velmi efektivní. Přehled dat z dotazníkového šetření je k dispozici na obrázku č. 3 a č. 4 na následující stránce.

³² BENEŠ, M. Andragogika. 2.vyd. Praha: Grada, 2014, s. 163-164. ISBN 978-80247-4824-5

Obrázek č. 3 znázorňuje modrou barvou procentuální podíl respondentů, kteří se po absolvování SEP tréninku cítí připravení a sebejistí použít hasící přístroj. Zelenou barvou je pak vyznačen podíl respondentů, kteří se necítí sebejistí připraveni použít hasící přístroj po absolvovaném tréninku, tuto odpověď zvolili pouze 4 lidi, což je 8% respondentů. Efektivita praktického tréninku SEP při použití vzdělávací metody demonstrace a poté instruktáže při výkonu práce je tudíž poměrně vysoká.

Co se týče efektivity teoretického školení, výsledky jsou vyobrazeny v obrázku č. 4 pod textem. Opět je zde modře vyznačen podíl respondentů, kteří považují tento typ školení za efektivní (86%) a zeleně je vyznačen podíl respondentů, kteří jej za efektivní nepovažují, jelikož jim nenapomohl ke znalostem teoretického postupu použití hasícího přístroje. Těchto respondentů bylo však jen 7, což je z celkového počtu 50 respondentů jen 14% a tudíž lze tento typ školení také považovat za efektivní, avšak efektivita mírně klesla. Efektivita použití metody přednášky se tedy jeví méně efektivní než metoda demonstrace.

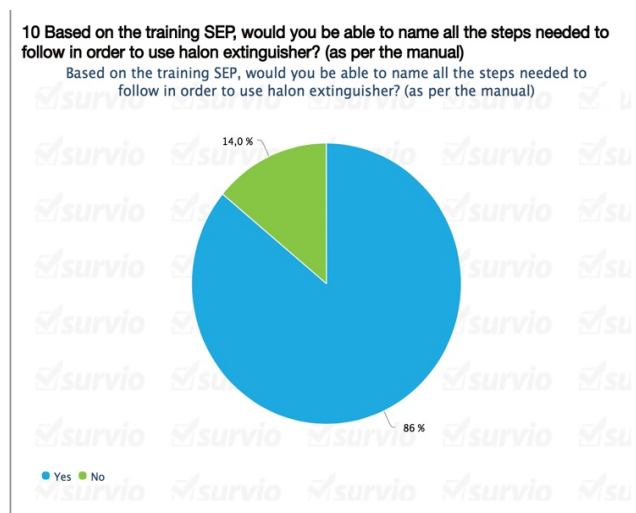
Obrázek 3: Grafické znázornění odpovědí na otázku č.9



Zdroj³³

³³ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Obrázek 4: Grafické znázornění odpovědí na otázku č.10



Zdroj³⁴

5.4.4 Efektivita tréninku bezpečnostních postupů (otázky č. 11 a č. 12)

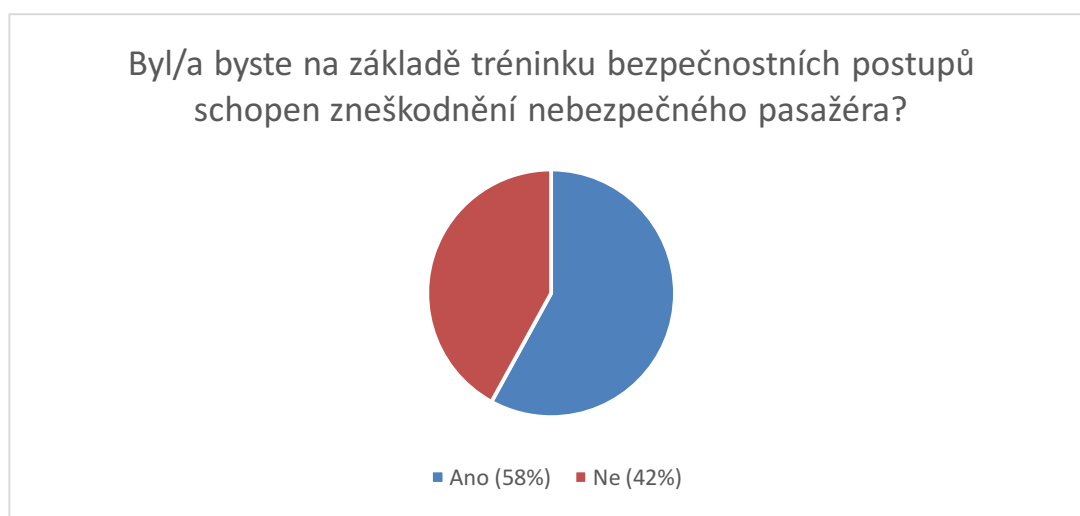
Trénink bezpečnostních postupů je významným především z hlediska prevence nebezpečí v kabině letadla před letem i během letu, jak již bylo zmíněno v kapitole č. 6. V dotazníkovém šetření byly této problematice věnovány dvě otázky. Otázka č. 11 se zabývala efektivitou tréninku procesu zadržení a zneškodnění nebezpečného pasažéra a otázka č. 12. se zabývala efektivitou bezpečnostní prohlídky letadla.

Během tréninku bezpečnostních postupů byla kabinovému personálu představena metoda zneškodnění nebezpečného pasažéra za použití tzv. „restrain technique“ (viz kapitola 5.2.3.), která jim byla napřed velmi stručně vysvětlena a pak ukázána v praxi a poté byla účastníkům dána příležitost si tuto techniku pod odborným dohledem vyzkoušet na kolegovi či kolegyni – metoda demonstrace. I přesto, že byl tréninku procesu zneškodnění nebezpečného pasažéra věnována pozornost a vyhrazen čas jak teoretické školení tak i na praktický trénink, výsledky z výzkumné otázky č. 11 ukazují,

³⁴ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

že pouhých 29 členů (58%) palubního personálu by bylo schopno provést v praxi úkony vedoucí ke spoutání a zneškodnění nebezpečného pasažéra. Zbýlých 21 stevardů by se do úkonu nepouštělo. I přes použití metody demonstrace se tedy jeví trénink spíše neefektivní. Grafické znázornění shromážděných dat efektivity tréninku zneškodnění nebezpečného pasažéra je k dispozici v grafu č. 2 umístěném pod textem.

Graf 2: Znázornění efektivity tréninku zneškodnění nebezpečného pasažéra



Zdroj³⁵

Otázka č. 12 se zase zaměřuje na efektivitu tréninku bezpečnostní prohlídky letadla před odletem. Vzdělávání probíhalo pomocí demonstrace bezpečnostní prohlídky na simulátoru letadla. Efektivita tohoto tréninku je zkoumána tím, že byla respondentům položena otázka zda již někdy našli na palubě letadla tzv. „asset“ neboli repliku podezřelého předmětu během bezpečnostní prohlídky před letem (viz kapitola 5.1). Byly dány tři možnosti odpovědi. První možnost byla „Ano, našel.“ Druhá možnost byla „Ne, nenašel, protože jsem žádnou repliku zatím ukrytou v mé části letadla neměl“. A třetí odpovědí bylo „Ne, nenašel. Přehlédl jsem ji“ s tím, že první dvě varianty jsou ukazatelem, že byl trénink 100% efektivní. Data z výzkumné otázky

³⁵ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

č. 12 jsou uvedena v tabulce č.6. Trénink ukázal tedy 100% efektivitu tréninku bezpečnostní prohlídky letadla při užití metody demonstrace.

Tabulka 6: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 12

| Otázka č. 12 | Celkem odpovědí | Podíl |
|--|-----------------|-------|
| Ano, našel. | 17 | 34% |
| Ne, nenašel, protože jsem žádnou repliku zatím ukrytou v mé části letadla neměl. | 33 | 66% |
| Ne, nenašel. Přehlédl jsem ji. | 0 | 0% |

Zdroj³⁶

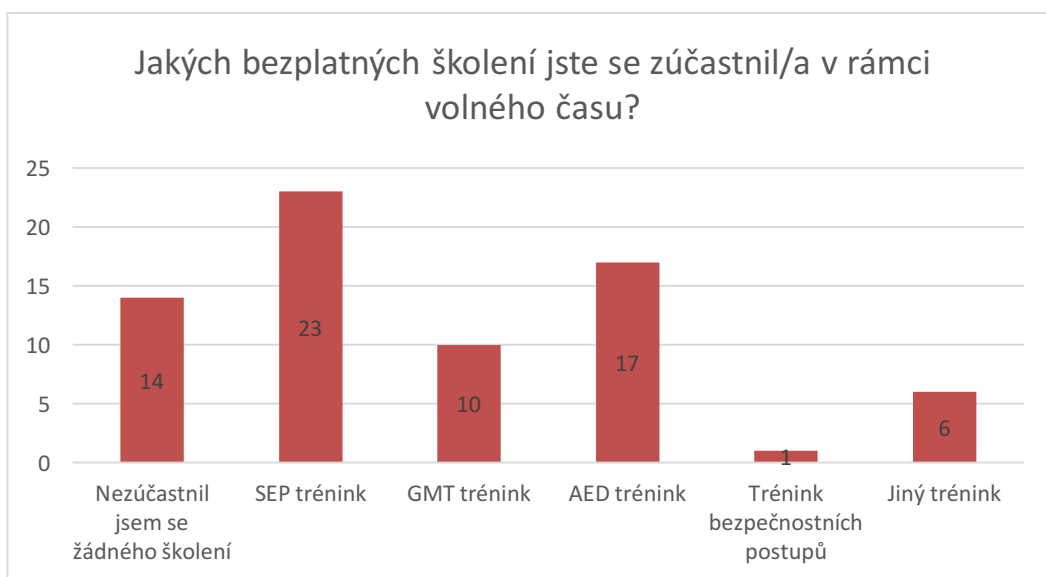
5.4.5 Efektivita pořádání školení v rámci volnočasových aktivit (otázky 13, 14 a 15)

Nejmenovaná letecká společnost má k dispozici nadstandardně vybavené prostory tréninkového centra pro palubní personál. V době, kdy se nepořádá nábor nových zaměstnanců a tudíž by tréninkové středisko zelo prázdnotou, je toto středisko využíváno za účelem umožnění rozšíření vzdělávání, prohloubení či oživení znalostí stávajícímu kabinovému personálu v rámci pořádání volnočasových bezplatných vzdělávacích aktivit. Tyto mohou posloužit jako příprava na každoroční zkoušky nutné k prodloužení či obnově licence palubního personálu, ale také mohou posloužit např. k získání oprávnění k použití AED na palubě letadla. Zaměstnanci byli napřed dotázáni v otázce č. 13 zda se v minulosti zúčastnili některého z nabízených školení. Celkem 33 respondentů (66%) se ve svém volném čase zúčastnilo některého z nabízených bezplatných školení, zbylých 17 respondentů (34%) se rozhodlo nezúčastnit žádného. V otázce č. 14 byli požádáni o označení jednoho nebo více

³⁶ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

školení, kterého se zúčastnili. V otázce č. 15 byli požádáni o zhodnocení toho, co jim školení přineslo. Tyto otázky jsou v jejich přesném znění uvedeny v příloze C na straně III. Podíl odpovědí na otázku č. 14 je graficky znázorněn v grafu č. 3.

Graf 3: Grafické znázornění podílu účasti na vzdělávacích aktivitách



Zdroj³⁷

Z grafu č. 3 vyplývá, že 14 zaměstnanců (28%) neprojevalo zájem o žádné z nabízených školení. Naopak někteří jedinci uvedli, že navštívili více než jeden kurz. Největší zájem byl o SEP trénink, kterého se zúčastnila téměř polovina stevardů (46%), celkem 23 respondentů. Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, školení SEP je vyučováno především metodou demonstrace, která patří sice k časově náročným školením, ale všeobecně také k neúčinnějším a zdá se i velmi oblíbeným typem školení. Druhým nejnavštěvovanějším byl AED trénink, kterého se zúčastnilo 17 respondentů, což je 34%. Jedna pětina tázaných uvedla, že se vyzkoušela GMT trénink a pouhý jeden respondent uvedl, že se zúčastnil extra tréninku bezpečnostních postupů. Šest respondentů označilo variantu „jiný trénink“ a specifikovalo trénink servisu na palubě

³⁷ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

letadla, který ale není předmětem této bakalářské práce a proto se těmito daty nebudu dále zabývat.

V otázce č. 15 měli zaměstnanci za úkol posoudit čím pro ně byla příslušná školení přínosná, resp. v jakém směru jej považují za efektivní. Otázka byla s možností zaškrtnutí více než jedné odpovědi. Při analýze odpovědí z otázky č. 15 lze vyčíst, že největším benefitem volnočasových školení bylo pro zaměstnance připomenutí znalostí, jak v dotazníku uvedlo 56% respondentů. Z analýzy také vyplývá, že školení ujistilo o svých schopnostech a pomohlo jim být sebejistější, sebevědomější 36ti% respondentů. Dalších 22% respondentů si na školení prohloubilo své dosavadní znalosti a 36% uvedlo, že se během školení naučilo něco nového. 32% respondentů školení pomohlo v přípravě na roční zkoušky na obnovu licence. Z rozboru jednotlivých školení vyšlo najevo následující – viz tabulka. V tabulce jsou kvůli zjednodušení dlouhého názvu jednotlivých odpovědí uvedeny pouze čísla odpovědí.

Odpověď 1 = po absolvování se cítím sebejistější,

odpověď 2 = oživil/a jsem si znalosti,

odpověď 3 = prohloubil/a jsem si znalosti,

odpověď 4 = naučil/a jsem se něco nového,

odpověď 5 = pomohlo mi to připravit se na zkoušky na obnovu licence.

Tabulka 7: Rozbor otázek č. 14 a č. 15

| | Celkem | Žádný | SEP | GMT | AED | Jiný |
|-----------|--------|-------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| Celkem | 50 | 14 | 23 | 10 | 17 | 7 |
| Odpověď 1 | 18 | - | 6 26,1% | 6 54,5% | 7 41,2% | 3 42,9% |
| Odpověď 2 | 28 | - | 20 87,0% | 9 81,8% | 10 58,8% | 4 57,1% |
| Odpověď 3 | 11 | - | 7 30,4% | 3 27,3% | 6 35,3% | 4 57,1% |
| Odpověď 4 | 18 | - | 9 39,1% | 5 45,5% | 11 64,7% | 4 57,1% |
| Odpověď 5 | 16 | - | 12 52,2% | 5 45,5% | 15 29,4% | 3 42,9% |

Zdroj³⁸

Z dat získaných z otázek č. 14 a č. 15 z dotazníkového šetření vyplývá, že odpověď, kterou v dotazníku označilo nejvíce lidí byla odpověď č. 2. To znamená, že vybrané volnočasové kurzy jsou nejefektivnější především z hlediska oživení znalostí, jak uvedlo 87% respondentů v souvislosti se školením SEP, dále 81% v souvislosti s GMT a dalších téměř 59% v souvislosti s kurzem použití AED.

³⁸ Autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Účastníci jiných kurzů, které nebyly předmětem výzkumu se také shodli na efektivnosti těchto kurzů zvláště z hlediska oživení znalostí, avšak zároveň s oživením znalostí uvedli stejným procentuálním hodnocením také prohloubení znalostí a naučení se něčeho nového. Naopak výuková metoda kurzu SEP se neosvědčila jako efektivní ve smyslu zvýšení sebejistoty po jeho absolvování, jelikož pouhých 6 účastníků z 23 ve výzkumu uvedlo, že se po jeho absolvování cítí sebejistější. Z toho vyplývá, že jen 26% kurz SEP pomohl k větší sebejistotě.

5.4.6 ANALÝZA ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU Č. 16 A Č. 17

Velká část respondentů shledala školení náročné, jak uvedlo 34 respondentů (68%). Většina také měla výhrady k různým aspektům vzdělávání, jak uvedli ve volné odpovědi na otázku číslo 17. Jelikož byla otázka číslo 17 s možností vepsání libovolné odpovědi vlastními slovy, odpovědi na tuto otázku se velmi různí. Některé odpovědi jsou jednoslovné, jiné pro změnu obsahují celý odstavec v souvětích. V této části autorka upustila od grafického znázornění a raději vypsala data shromážděná výzkumem do odstavců. Především proto, že někteří respondenti uvedli více než jeden faktor, který jim trénink dělal náročnějším.

Pro 8 respondentů (16%) bylo stěžejním problémem naučit se novou terminologii spojenou s leectvím v kombinaci s jazykovou bariérou. Autorka by tuto situaci řešila vydáním příručky obsahující slovníček příslušné terminologie. Tato příručka by pak sloužila nově nastupujícím členům palubního personálu jako učební materiál vhodný k nastudování ještě před začátkem tréninku. Došlo by tak k výrazné redukci času stráveného nad hledáním překladu nové terminologie ze strany nových zaměstnanců.

Asi nejvýraznějším faktorem, který zásadně ovlivňoval efektivitu vzdělávání byl čas začátku tréninku a jeho délka v kombinaci s jeho intenzitou, jak uvedla ve výzkumu téměř třetina tázaných, tedy celkem 16 respondentů (32%). Z odpovědí uvedených v dotazníku lze tedy usoudit, že by bylo dosaženo větší efektivity vzdělávání buď posunutím času začátku lekcí, snížením intenzity vzdělávání či délkou bloků vzdělávacích aktivit. Došlo by tím k výraznému snížení náročnosti školení a tím by se

pravděpodobně zvýšila efektivita, více však v následující podkapitole věnované návrhu možného řešení.

5.5 NÁVRH MOŽNÉHO ŘEŠENÍ ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY

Výzkum byl zaměřen na efektivitu vzdělávání kabinového personálu a výsledky výzkumu prokázaly všeobecně vysokou efektivitu celého systému vzdělávání. U jednotlivých částí tohoto systému se však ukázalo, že jej považuje za efektivní pouhá polovina respondentů dotazníku. Příkladem je efektivita sekce GMT, která je všeobecně hodnocena jako efektivní pouze 56ti procenty respondentů. Důvodem je především intenzita jednotlivých lekcí v kombinaci s časovou náročností a množstvím učiva, které je pro účastníky školení nové a navíc v cizím jazyce, jak respondenti uvedli v dotazníku.

Ke zvýšení efektivity sekce GMT by autorka navrhovala dvě možná řešení. Prvním řešením je vytvoření e-learningu, který by stručně a výstižně zasvětil účastníky kurzu do základů zdravotní pomoci a připravil je tak na týdenní školení GMT ještě před jeho začátkem. Samotné školení GMT by se později mohlo více zaměřit na praktický trénink jednotlivých úkonů a výrazně tím zkrátit dobu prezentace učiva a vysvětlování nových pojmů z prezentací. Mohla by tak být použita metoda vzdělávání demonstrací tak jako se to osvědčilo u kurzu SEP. Druhá varianta, kterou autorka navrhuje, je prodloužení délky trvání školení a více dnů.

ZÁVĚR

K předpokladům spokojeného a naplněného života patří celoživotní vzdělávání, kterému je v dnešní době celosvětově připisována určitá důležitost, jak ukazují výzkumy. Toto se stalo nedílnou součástí života občanů napříč generacemi jak v soukromém tak i v profesním životě.

Mnoho společností investuje nemalé peníze do firemního vzdělávání, avšak zapomíná analyzovat návratnost této investice a potažmo i zapomíná na smysl celého vzdělávacího programu. Ideální situace nastane když je firemní vzdělávání benefiční i v soukromém životě, protože tak dojde k motivaci personálu ke vzdělávání. Široká nabídka bezplatných školení, které jsou k dispozici kabinovému personálu této letecké společnosti, je zdárným příkladem kombinace vzdělávání užitečného jak v pracovní jak soukromé životní sféře.

Vedení nejmenované letecké společnosti si uvědomuje důležitost firemního vzdělávání a proto se na něj dostatečně zaměřuje. Výsledky výzkumu ukázaly, že je školení jeho samotnými účastníky hodnoceno kladně, většina jej považuje za efektivní. Zaměstnanci ve výzkumu také uvedli, že již využili některou z dostupných bezplatných vzdělávacích aktivit a jsou s jejím průběhem spokojeni, především díky prohloubení znalostí nebo získání nových doplňujících znalostí či dovedností. Velká část respondentů však uvedla, že jsou školení velmi náročná především kvůli brzkému času začátku kurzu a délce jeho trvání. I přes tyto překážky je však vzdělávání zaměstnanců v této letecké společnosti považováno za efektivní.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, s. 13. ISBN 978-80-244-1859-9
- BENEŠ, M. *Andragogika*. 2.vyd. Praha: Grada, 2014, s. 158-164 ISBN 978-80247-4824-5.
- BYDŽOVSKÝ, J. *První pomoc*. 1.vyd. Praha: Grada, 2001, s. 13-14. ISBN 80-247-0099-9.
- KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.
- MUŽÍK, J. *Androdidaktika*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-045-9.
- MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Codex, 2000. ISBN 80-85963-93-0.
- SPORKOVÁ, Jaroslava. *Moderní strategie rozvoje a řízení lidských zdrojů*. Praha: Vysoká škola Jana Amose Komenského, 2006. s. 8
- STRAKA, K. *Psychologické aspekty braní rukojmích* [online]. Praha, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/150199/>
- SVITÁK, P., J. BALEJ a P. PLOCEK. *Historie letectví – průkopníci světové aviatiky do r. 1914*. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-264-0041-7.
- PRŮCHA J. a VETEŠKA J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada. s. 65, S. 294. ISBN 978-80-247-3960-1
- ZACPALOVÁ, M. *Formy a metody vzdělávání dospělých* [online]. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí diplomové práce: PhDr. Mgr. Zdeněk Šigut, Ph.D. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20658/zacpalov%C3%A1_2013_dp.pdf?sequence=1

SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

AXINFO.CZ. *Výukové modely: figuríny, nácvik KPR*. [on-line], Praha, © 2009, [cit. 2018-01-17], dostupné z: http://www.axinfo.cz/zdravotnicka_technika/wp-content/uploads/2012/06/little-family-pack.jpg

BARTOŇKOVÁ, H.+ In: ZACPALOVÁ, M. *Formy a metody vzdělávání dospělých* [online]. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí diplomové práce: PhDr. Mgr. Zdeněk Šigut, Ph.D. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20658/zacpalov%C3%A1_2013_dp.pdf?sequence=1

CABINCREW.COM. *The history of cabin crew*. [on-line], Sussex, 2018, [cit. 2018-01-07], dostupné z: <http://www.cabincrew.com/career-advice/the-history-of-cabin-crew/1157>

CZIN.EU. *CPR*. [on-line], Praha, © 2009, [cit. 2018-01-17], dostupné z: <https://slovník.czin.eu/anglicko-cesky/?slovo=CPR>

ČÍRTKOVÁ, L. + In: STRAKA, K. *Psychologické aspekty braní rukojmích* [online]. Praha, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/150199/>

FLYMAG.CZ. *Svět letectví před příchodem letušek: Palubě vládli mužští stevardi*. [on-line], Praha, 23.11.2015, [cit. 2018-01-07], dostupné z: <http://www.flymag.cz/article.php?id=10497>

IATA. *Cabin Safety Guide*. [on-line], Montreal, 4.vyd., 2018, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/publications/store/Pages/cabin-safety-guide.aspx>

IATA. *IATA releases 2016 Airline Safety Performance*. [on-line], Montreal, 10.3.2017, [cit.2018-01-05], dostupné z: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2017-03-10-01.aspx>

MŠMT. *Memorandum Evropské Unie o celoživotním učení*. [on-line], Praha, 2000, [cit. 2018-01-13], dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/memorandum-evropske-unie-k-celozivotnimu-uceni>

TECHNET.CZ. *Přežila nálet, protože nedoběhla do krytu. Příběhy prvních letušek*. [on-line], Praha, 15.6.2017, [cit. 2018-01-09], dostupné z: https://technet.idnes.cz/prvni-letuska-stevardka-csa-cls-dne-/tec_technika.aspx?c=A170614_140817_tec_technika_kuz

THE MUSEUM OF FLIGHT. *Cabin Safety Guide*. [on-line], Seattle, 2016, [cit. 2018-01-05], dostupné z: <http://www.museumofflight.org/Exhibits/montgolfier-brothers-balloon>

ZKRATKY.CZ. *Medicína: Detail zkratky AED*. [on-line], Praha, 12.5.2016, [cit. 2018-01-17], dostupné z: <https://www.zkratky.cz/AED/15136>

SEZNAM ZKRATEK

- IATA - z anglického International Air Transport Association, což ve volném překladu znamená mezinárodní sdružení letecké přepravy
- ČLS - Československá letecká společnost
- KLM - Koninklijke Luchtvaart Maatschappij
- AED - Automated External Defibrillator, v překladu automatizovaný defibrilátor
- A380 - letadlo Airbus A380
- B777 - letadlo Boeing 777
- GMT - z anglického General Medical Training, což ve volném překladu znamená obecný či základní zdravotnický kurz
- SEP - z anglického Safety and Emergency Procedures, což v překladu znamená bezpečnostní a nouzové postupy

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků:

| | |
|---|----|
| Obrázek 1: Stížnost na slečnu Müllerovou | 15 |
| Obrázek 2: Resuscitační figurína dospělého, dítěte a kojence..... | 26 |
| Obrázek 3: Grafické znázornění odpovědí na otázku č.9 | 47 |
| Obrázek 4: Grafické znázornění odpovědí na otázku č.10 | 48 |

Seznam tabulek:

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 : Základní parametry získaného souboru | 40 |
| Tabulka 2: Délka kariéry respondentů v dané letecké společnosti | 41 |
| Tabulka 3: Odpověď na otázku číslo 6 | 44 |
| Tabulka 4: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 7..... | 45 |
| Tabulka 5: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 8..... | 45 |
| Tabulka 6: Data shromážděná z odpovědi na otázku č. 12..... | 50 |
| Tabulka 7: Rozbor otázek č. 14 a č. 15..... | 53 |

Seznam grafů:

| | |
|---|----|
| Graf 1 : Názor respondentů na efektivitu vzdělávání | 43 |
| Graf 2: Znázornění efektivity tréninku zneškodnění nebezpečného pasažéra..... | 49 |
| Graf 3: Grafické znázornění podílu účasti na vzdělávacích aktivitách..... | 51 |

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|-------------------------------------|------|
| Příloha A - Dotazník | I |
| Příloha B - Dotazník | II |
| Příloha C - Dotazník | III |
| Příloha D - Dotazník | IV |
| Příloha E – Překlad dotazníku..... | V |
| Příloha F – Překlad dotazníku..... | VI |
| Příloha G – Překlad dotazníku | VII |
| Příloha H – Překlad dotazníku | VIII |

Effectiveness of cabin crew training in unspecified airlines

Dear colleagues, welcome!

My name is Lucie and I am a part time student of Human Resources Management at Jan Amos Komensky University in Prague. I would like to ask you for help with this quick survey regarding to effectiveness of our training. The survey is absolutely anonymous and the data collected from this survey will only be used for my research, which is the part of my bachelor thesis.

Thank you for your time!

1. What is your gender?

- Female
- Male

2. How old are you?

- I am 21-30 years old
- I am 31-40 years old
- I am over 41 years old

3. What is your nationality?

4. How long have you been part of the cabin crew on this airline?

- less than 2 years
- more than 2 years, but less than 5 years
- more than 5 years, but less than 10 years
- over 10 years

5. How effective is the cabin crew training in your opinion?

- highly effective
- mostly effective
- mostly not effective
- not effective at all

6. Did the training that you have attended help you overcome the fear of dealing with unexpected situation on board?

- Yes
- No
- No, because I didn't have an opportunity to use the knowledge or skills yet

7. Based on the medical training (GMT) that you have received, are you confident in a situation of any medical case?

Nápověda k otázce: Please relate to the situation on board as well as to the situations from daily life

- Yes
- No

8. Imagine that you are crossing the street and you see a person that needs help. Would you involve yourself in that situation and help to save the life by doing CPR until the ambulance arrives?

Nápověda k otázce: Imagine ideal situation that you have a pocket mask available

- Yes, 100%
- Yes, but only in case nobody else can help (last option)
- Rather not help, I am not confident enough

9. Based on the training SEP, do you feel confident to use halon extinguisher?

- Yes
- No

10. Based on the training SEP, would you be able to name all the steps needed to follow in order to use halon extinguisher? (as per the manual)

- Yes
 No

11. Based on the Security training, would you be able to restrain a passenger?

Nápověda k otázce: *understand confident enough to be part of restraining process*

- Yes
 No

12. Have you ever found asset on board during your pre-flight security search?

- Yes, I found one.
 No, I didn't, because I didn't have any in my area of security search.
 No, I didn't find it. I didn't see it.

13. Have you ever attended any course offered by the company in order to deepen your knowledge?

Nápověda k otázce: *(courses that are offered free of charge, in our free time, for example AED training or SEP Open Day)*

- Yes
 No

14. If yes, which course have you attended?

Nápověda k otázce: *possible to tick more than one box*

- I didn't attend any course
 SEP Open Day
 GMT Open Day
 AED Training
 Other (please specify)

15. What was the outcome of attending additional courses?

- I feel more confident
- I refreshed my knowledge
- I deepened my knowledge
- I learnt something new
- it helped me to prepare for annual exam

16. Do you think the training was challenging and difficult?

- Yes
- No

17. Please, write down what was the most challenging or the most difficult for you?

Příloha E – Překlad dotazníku

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Ano

Ne

2. Kolik Vám je let?

21-30 let

31-40 let

nad 41 let

3. Jaké jste národnosti?

odpověď: _____

4. Jak dlouho už jste na pozici kabinového personálu v této letecké společnosti?

méně než 2 roky

více než 2 roky a méně než 5 let

více než 5 let a méně než 10 let

více než 10 let

5. Jak efektivní je podle Vás vzdělávání kabinového personálu?

velmi efektivní

spíše efektivní

spíše neefektivní

naprosto neefektivní

Příloha F – Překlad dotazníku

6. Pomohlo Vám školení, kterého jste se zúčastnil/a, překonat strach z řešení neočekávaných situací na palubě?

- Ano
- Ne
- Ne, protože jsem zatím neměl/a možnost posoudit.

7. Považujete se, na základě účasti na tréninku GMT, za schopného pomoci v případě nutnosti poskytnutí zdravotní péče?

- Ano
- Ne

8. Představte si, že jste v situaci kdy přecházíte silnici a vidíte člověka, který potřebuje pomoc. Angažoval/a byste se se do situace a pomohl/a zachránit život tím, že byste dělal/a CPR do té doby než přijede sanitka?

- Ano, na 100%
- Ano, ale jen v případě že nikdo jiný nemůže pomoci (jako poslední varianta)
- Raději bych nepomohl/a, nejsem na to dostatečně sebejistý/á

9. Na základě Vaší účasti na školení SEP, cítíte se být suverénně připraven na použití halonového hasicího přístroje?

- Ano
- Ne

Příloha G – Překlad dotazníku

10. Na základě Vaší účasti na školení SEP, byl/a byste schopný/á vyjmenovat všechny kroky použití hasicího přístroje, tak jak jsou uvedeny v manuálu?

Ano

Ne

11. Na základě Vaší účasti na školení bezpečnostních postupů, byl/a byste schopný/á spoutat pasažéra?

Ano

Ne

12. Už jste někdy našel/našla asset (repliku podezřelého předmětu) během bezpečnostní prohlídky před odletem letadla?

Ano, už jsem našel/našla

Ne, protože jsem nikdy žádný neměl/a v části letadla, kterou jsem měl za úkol prohledat

Ne, protože jsem jej neviděl/a, přehlédl/a

13. Už jste se někdy zúčastnil/a nějakého volnočasového kurzu?

Ano

Ne

Příloha H – Překlad dotazníku

14. Pokud ano, kterého?

- Žádného jsem se nezúčastnil
- SEP
- GMT
- AED
- Jiný: _____

15. Co bylo výsledkem účasti na tomto školení?

- Jsem sebejistější
- Osvěžil/a jsem si své znalosti
- Prohloubil/a jsem si své znalosti
- Naučil/a jsem se něco nového
- Pomohlo mi to připravit se na zkoušky k obnově licence

16. Myslíte si že bylo školení náročné?

- Ano
- Ne

17. Co bylo podle vás na školení nejnáročnější?

odpověď: _____

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lucie Veselská

Obor: 0121 MS - ŘLZ

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Vzdělávání kabinového personálu v nespécifikované letecké společnosti

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 48

Celkový počet stran příloh: 8

Počet titulů českých použitých zdrojů: 11

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 4

Počet internetových zdrojů: 12

Vedoucí práce: RNDr. Jan Žufan Ph.D., MBA