



UNIwersytet
EKONOMICZNY
W POZNANIU



Postrzeganie procedur bezpieczeństwa przez pasażerów – implikacje dla zarządzających portem lotniczym

mgr Magdalena Kujawiak
magdalena.kujawiak@poczta.ue.poznan.pl

Problem bezpieczeństwa

Regulacje dotyczące bezpieczeństwa PL

Postrzeganie procedur bezpieczeństwa

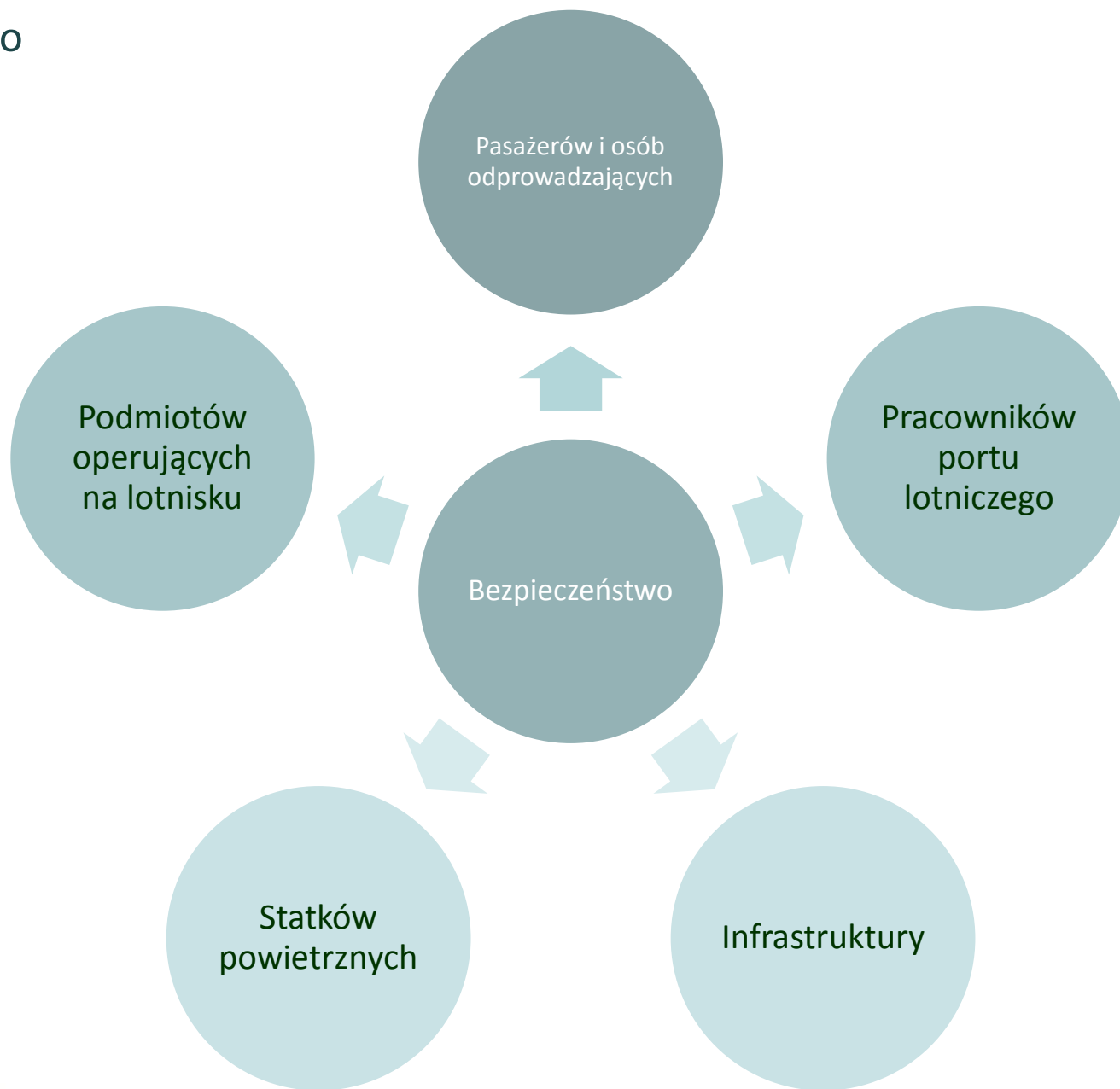
Implikacje dla zarządzających PL



Bezpieczeństwo to
poczucie pewności
istnienia i gwarancję
jego zachowania



Bezpieczeństwo



Polskie regulacje dotyczące bezpieczeństwa w porcie lotniczym

Ustawa Prawo lotnicze

Ustawa o ochronie osób i mienia

Ustawa o zarządzaniu kryzysowym

Rozporządzenia Ministra
Transportu, Budownictwa i
Gospodarki Morskiej z dnia 31
lipca 2012 r. w sprawie
Krajowego Programu Ochrony
Lotnictwa Cywilnego



Obowiązki zarządzającego wynikające z regulacji prawnych

- eksploatacja lotniska w sposób bezpieczny i efektywny
- organizacja służb ratowniczych i ochrony przeciwpożarowej oraz koordynacja prac zespołu ochrony lotniska
- zaprojektowanie programu ochrony lotniska we współpracy z Agencją Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Policją i Strażą Graniczną oraz kierowanie tym zespołem
- organizacja i koordynacja działań mających na celu ochronę przed aktami bezprawnej ingerencji w lotnictwie cywilnym, prowadzonych przez podmioty funkcjonujące na terenie portu lotniczego
- zapewnienia podmiotom korzystającym z terenu lotniska ochrony przed aktami bezprawnej ingerencji w lotnictwie cywilnym
- prowadzenia bieżącej oceny stanu zagrożeń bezpieczeństwa komunikacji lotniczej
- opracowania planu działań na wypadek sytuacji kryzysowych
- wyznaczenia strefy ogólnodostępnej, strefy operacyjnej, strefy zastrzeżonej i część krytycznej strefy zastrzeżonej, granic między tymi strefami oraz ustalenie częstotliwości i środków stosowania nadzoru oraz patrolowania strefy zastrzeżonej, ogrodzenia zewnętrznego, obszarów do niej przyległych oraz strefy ogólnodostępnej
- utrzymania w dobrym stanie technicznym ogrodzenia wokół lotniska oraz innych barier technicznych oddzielających strefę ogólnodostępną, strefę operacyjną, strefę zastrzeżoną oraz część krytyczną strefy zastrzeżonej;
- zapewnienia ochrony przejść ze strefy ogólnodostępnej do strefy zastrzeżonej, patroli w strefie zastrzeżonej i kontroli strefy ogólnodostępnej



Piramida jakości transportu publicznego



Implikacje dla zarządzających – poczucie bezpieczeństwa wpływa na zadowolenie z podróży

Silny wpływ percepcji bezpieczeństwa na poziom satysfakcji z podróży lotniczej

Większy wpływ poczucia bezpieczeństwa na zadowolenie z podróży wśród pasażerów podróżujących w celach turystycznych niż biznesowych

Istotny jest krótki czas oczekiwania na przystąpienie do kontroli bezpieczeństwa i odpowiednia ilość otwartych stanowisk kontroli

Kultura osobista pracownika kontroli

Informacja o procedurach udzielana przez pracownika przeprowadzającego kontrolę

Źródło: opracowane na podstawie Sakano, Obeng, Fuller 2016 oraz Ringle, Sarstedt i Zimmermann 2011



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU

Procedury widoczne i niewidoczne dla pasażerów

Lp.	Procedura	Podmiot wykonujący	Procedura widoczna	Procedura niewidoczna
1	Odprawa biletowo - bagażowa	Agent handlingowy	x	
2	Kontrola bagażu podręcznego	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa	x	
3	Kontrola bagażu rejestrowanego	Agent handlingowy		x
4	Kontrola manualna	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa	x	
5	Kontrola paszportowo-wizowa	Straż Graniczna	x	
6	Boarding	Agent handlingowy	x	
7	Transport naziemny pasażerów i załogi pomiędzy terminalem a statkiem powietrznym	Agent handlingowy	x	
8	Zabezpieczenie ratownicze portu lotniczego	Służba Ratownicza		x
9	Zabezpieczenie przeciwpożarowe portu lotniczego	Służba Przeciwpożarowa		x
10	Zabezpieczenie bagaży i obiektów niewiadomego pochodzenia pozostawionych bez opieki	Straż Graniczna	x	



Procedury widoczne i niewidoczne dla pasażerów c.d.

Lp.	Procedura	Podmiot wykonujący	Procedura widoczna	Procedura niewidoczna
11	Zabezpieczenie pokładów statków powietrznych przy pomocy wart ochronnych	Straż Graniczna		x
12	Kontrola ruchu lotniczego	Kontrolerzy ruchu lotniczego		x
13	Procedury obsługi płytowej i kabinowej statków powietrznych	Agent handlingowy		x
14	Zaopatrzenie statków powietrznych w paliwo i inne materiały techniczne	Agent handlingowy		x
15	Zaopatrzenie pokładowe statków powietrznych	Agent handlingowy		x
16	Ochrona strefy zastrzeżonej, w tym kontrole techniczne terminali, ogrodzenia	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa		x
17	Kontrola bezpieczeństwa pojazdów wjeżdżających na teren portu lotniczego	Straż Graniczna		x
18	Ochrona strefy zastrzeżonej, w tym kontrole techniczne terminali, ogrodzenia	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa		x
19	Kontrola wykorzystania przepustek	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa		x
20	Ochrona pasażerów, strefy zastrzeżonej i ogólnodostępnej przed aktami bezprawnej ingerencji	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa		x
21	Monitoring portu lotniczego i przyległych terenów	Służba Ochrony Lotniska/ Służba Celno-Skarbowa		x



Specyfika pracy zarządzającego związanej z bezpieczeństwem

Zarządzający ponosi odpowiedzialność za wiele aspektów bezpieczeństwa w porcie lotniczym, jednak bezpośrednio nie wykonuje większości procedur, a deleguje do ich przeprowadzania inne podmioty, takie jak Straż Graniczna, Służba Celno- Skarbowa, Policja, służba ratownicza i gaśnicza oraz agent handlingowy.

Zarządzający jest również uzależniony od regulacji prawnych dotyczących dbania o bezpieczeństwo pasażerów. Jest zobowiązany do dostosowania działalności portu do nowych przepisów, który zastosowanie może się wiązać z ogromnymi kosztami (szkolenia, zakup nowego sprzętu)

Działania zarządzającego wspomagające pozytywne postrzeganie bezpieczeństwa

Czynnik wpływający na percepcję bezpieczeństwa	Działanie wspomagające
Czas oczekiwania na przejście procedury kontroli bezpieczeństwa	elastyczne otwieranie dodatkowych punktów kontroli, klasyfikacja pasażerów na grupy według kryteriów stwarzania przez nich niebezpieczeństwa, umieszczenie tablic informacyjnych lub ekranów z filmami informującymi o procedurach bezpieczeństwa
Czas trwania procedury kontroli bezpieczeństwa	edukacja, informowanie pasażerów o procedurach kontroli, prowadzenie kampanii informacyjnych w mediach społecznościowych, informacje wizualne i głosowe w terminalach
Uprzejmość osoby dokonującej kontroli bezpieczeństwa	szkolenia z zakresu obsługi klienta, uświadamianie pracowników o ich roli jako wizytówki lotniska, wykorzystywanie systemów motywacyjnych
Poczucie pewności, że procedury bezpieczeństwa stosowane przez pracowników służby ochrony lotniska są w stanie zapewnić bezpieczeństwo lotu	edukacja, informowanie pasażerów o procedurach kontroli, prowadzenie kampanii informacyjnych w mediach, w tym w mediach społecznościowych
Poczucie pewności, że urządzenia wykorzystywane podczas procedury kontroli bagażu podręcznego i rejestrowanego są w stanie zapewnić bezpieczeństwo lotu	edukacja, informowanie pasażerów o procedurach kontroli, prowadzenie kampanii informacyjnych w mediach, w tym w mediach społecznościowych
Poczucie pewności, że procedury bezpieczeństwa stosowane w transporcie publicznym ochronią pasażera przed aktem bezprawnej ingerencji	edukacja, informowanie pasażerów o procedurach kontroli, prowadzenie kampanii informacyjnych w mediach, w tym w mediach społecznościowych
Indywidualne cechy społeczno-ekonomiczne pasażera	cechy pasażera są poza kontrolą zarządzającego
Poziom zadowolenia z ostatniego procesu kontroli bezpieczeństwa w porcie lotniczym	ciągła dbałość o jak najlepsze traktowanie pasażera poprzez powyższe działania

Bibliografia

- [1] Zbyszyński M. Bezpieczeństwo niechronionych uczestników ruchu drogowego – stan obecny i przyszły. *Transport Samochodowy*, 2017, nr 1, s. 49-64
- [2] Gromule V., Yatskiv (Jackiva) I., Pēpulis J. Safety and Security of Passenger Terminal: the Case Study of Riga International Coach Terminal. *Procedia Engineering*, 2017, nr 178, s.147-154
- [3] Ustawa z dnia 16 listopada 2016 r. Przepisy wprowadzające ustawę o Krajowej Administracji Skarbowej. *Dz.U.* 2016 poz. 1948
- [4] Ustawa z dnia 3 lipca 2002 Prawo lotnicze. *Dz. U.* z 2017 r. poz. 959, 1089
- [5] Zieliński M. Bezpieczeństwo w porcie lotniczym. *Zeszyty naukowe Akademii Marynarki Wojennej*, 2010, nr 4 (183), s. 157-180.
- [6] Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 31 lipca 2012 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego
- [7] Żakowska L. Subiektywne bezpieczeństwo w transporcie drogowym – percepcja użytkowników. *Logistyka*, 2012, nr 3, s. 2577-2584
- [8] Sakano R., Obeng K., Fuller K. Airport security and screening satisfaction: A case study of U.S. *Journal of Air Transport Management*, 2016, nr 55, s. 129-138
- [9] Sztucki J. Organizacja systemu komunikacji lotniczej w Polsce. W: Tytuł rozdziału. W: Sztucki J., Gąsior M., Zając G., Szczelina M. (red.) *Zarządzanie bezpieczeństwem lotnictwa cywilnego*. Dolnośląska Szkoła Wyższa Wydawnictwo Naukowe, s. 9-27.
- [10] <https://sjp.pwn.pl>, 13.10.2017
- [11] Ringle Ch. M., Sarstedt M., Zimmermann L. Customer Satisfaction with Commercial Airlines: The Role of Perceived Safety and Purpose of Travel, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2011, vol. 19, issue 4, s. 459-472
- [12] Bogacki A., Cieśla M., Wprowadzenie innowacji w zakresie obsługi pasażerów przez agenta handlingowego w Międzynarodowym Porcie Lotniczym Katowice-Pyrzowice, *Prace Naukowe Politechniki Warszawskiej, Transport*, 2014, z. 103, s. 25-34

Dziękuję za uwagę!



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU