

DARIUSZ TŁOCZYŃSKI

prof. UG, dr hab. Uniwersytet Gdański,
Wydział Ekonomiczny, Katedra Rynku
Transportowego, ul. Armii Krajowej
119/121, 81-824 Sopot,
tel.: 58 523 13 45, e-mail: dariusz.
tloczynski@ug.gda.pl

Postulaty przewozowe i sposoby ich zaspokajania na rynku regionalnego transportu lotniczego w Polsce¹

Streszczenie: Zmieniające się uwarunkowania funkcjonowania i rozwoju transportu lotniczego wymuszają przeprowadzanie ciągłego monitorowania potrzeb przewozowych pasażerów realizujących podróże lotnicze oraz ich oczekiwań w stosunku do realizowanej usługi. Jest to szczególnie istotne wobec procesów konkurencyjnych na rynku międzygałęziowym i wewnątrzgałęziowym. Analiza postulatów przewozowych wymusza dostosowanie oferty kierowanej do podróżnych. Te oczekiwania mogą być odmienne dla wybranych segmentów podróży. Głównym celem artykułu jest analiza postulatów przewozowych i przedstawienie sposobów zaspokajania ich na rynku regionalnym. Rynek ten został poddany analizie ze względu na duży udział przewozów regionalnych w ogólnej strukturze przewozów lotniczych. Analizę postulatów przewozowych przeprowadzono dla wszystkich połączeń regionalnych oraz podróży z przewoźnikiem tradycyjnym i niskokosztowym oraz w segmencie podróży służbowych i turystycznych, a także dla połączeń bezpośrednich i pośrednich.

Słowa kluczowe: transport lotniczy, regionalny transport lotniczy, postulaty przewozowe.

Wprowadzenie

Zmieniające się uwarunkowania funkcjonowania i rozwoju transportu lotniczego wymuszają przeprowadzanie ciągłego monitorowania potrzeb przewozowych pasażerów realizujących podróże lotnicze oraz ich oczekiwań w stosunku do realizowanej usługi. Jest to szczególnie istotne wobec procesów konkurencyjnych na rynku międzygałęziowym i wewnątrzgałęziowym. Analiza postulatów przewozowych wymusza dostosowanie oferty kierowanej do podróżnych. Te oczekiwania mogą być odmienne dla wybranych segmentów podróży.

Głównym celem artykułu jest analiza postulatów przewozowych i przedstawienie sposobów zaspokajania ich na rynku regionalnym. Rynek ten został poddany analizie ze względu na duży udział przewozów regionalnych w ogólnej strukturze przewozów lotniczych.

Specyfika regionalnego rynku usług transportu lotniczego

Rynek transportu lotniczego w nauce ekonomiki transportu jest rynkiem cząstkowym, posiadającym globalny charakter. Procesy globalizacji są bezpośrednio związane z rozwojem transportu lotniczego i jego rynku². Jego niejednorodny charakter wynika z procesów wymiany oraz sposobu

organizacji podmiotów rynkowych. Analizując rynek przewozów lotniczych, wydziela się kryteria jego podziału, jednocześnie umożliwiając na wskazanie dużej liczby rynków wyselekcjonowanych, choć często ze sobą niepowiązanych przestrzennie (tabela 1).

Tabela 1

Kryteria podziału rynku usług transportu lotniczego	
Klasyfikacja	Subrynek
przedmiotowa	<ul style="list-style-type: none"> • pasażerski, • towarowy, • pocztowy,
podmiotowa	<ul style="list-style-type: none"> • przewoźników, • portów lotniczych, • koncesjonariuszy, • przedsiębiorstw wspierających transport lotniczy, • pasażerów, podmiotów instytucjonalnych,
przestrzenna	<ul style="list-style-type: none"> • krótkiego zasięgu, • średniego zasięgu, • dalekiego zasięgu,
organizacyjna	<ul style="list-style-type: none"> • przewozów regularnych, • przewozów czarterowych, • małego ruchu lotniczego – General Aviation, • inny, np. przewozów medycznych, sanitarnych.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Rutkowski, *Rynek międzynarodowych przewozów lotniczych. Monografie i opracowania*. SGPiS, Warszawa 1987, s. 16.

W oparciu o przedstawione kryteria podziału wskazane jest wyodrębnienie różnych, odmiennych rynku przewozów. Należy zwrócić uwagę na podróże pomiędzy portami hubowymi – rynek przewozów międzynarodowych, najczęściej międzykontynentalnych, podróże kontynentalne – rynku przewozów regionalnych i podróże krajowe stanowiące lokalny rynek usług transportu lotniczego.

Realizując cel artykułu, konieczne staje się omówienie tylko problematyki regionalnej. Pozostałe subrynki mogą stanowić odrębną analizę badawczą.

Literatura ekonomiki transportu definiuje regionalny rynek transportu lotniczego jako „proces (stosunki) prowadzący (-e) do wymiany produktu, jakim jest usługa lotnicza pomiędzy przewoźnikami reprezentującymi podaż a pasażerami zgłaszającymi popyt na obszarze określonego regionu³”.

³ Pojęcie regionu jest interpretowane w literaturze jako: przestrzeń, kierunki wyznaczające przestrzeń, obszar o cechach na tyle charakterystycznych, iż pozwalają one na wydzielenie go z większego terytorium tak, aby stanowił całość, por. A.S. Kornak, A. Rapacz, *Zarządzanie turystyką i jej podmiotami w miejscowości i regionie*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2001, s. 44, J. Heller, *Regionalizacja obszarów wiejskich w Polsce*, IERiGŻ, Warszawa 2000, s. 9, Z. Silski, *Elementy ekonomiki i polityki regionalnej*, Politechnika Koszalińska, Koszalin 2000, s. 15 oraz K. Secomski, *Wstęp do teorii rozmieszczenia sił wytwórczych*, Warszawa 1956, s. 71, S. Berezowski, *Region łódzki i jego rola w gospodarce Polski*, „Łódzkie Czasopismo Gospodarcze” 1958, nr 1, s. 10, A. Fajferek, *Region ekonomiczny i metody analizy*

¹ ©Transport Miejski i Regionalny, 2017.

² A. Ruciński, *Transport lotniczy*, [w:] *Transport. Problemy transportu w rozszerzonej UE*, red. W. Rydzkowski, K. Wojewódzka-Król, PWN, Warszawa 2009, s. 176.

Co oznacza, że z rynkiem regionalnym będziemy mieli do czynienia w przypadku połączeń z portów:

- regionalnych do innych portów regionalnych w ramach podróży w obrębie regionu,
- regionalnych do centralnych portów lotniczych w obrębie regionu,
- lokalnych do innych portów lokalnych lub regionalnych w obrębie regionu⁴.

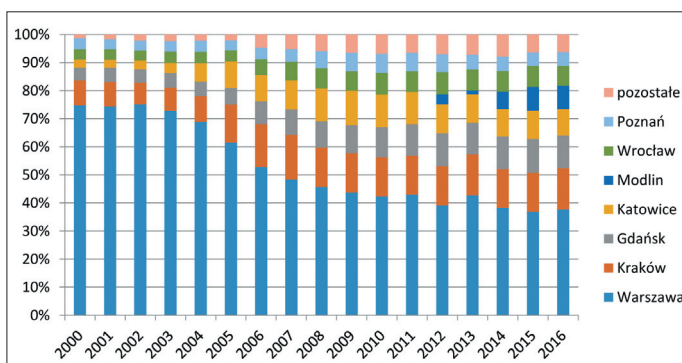
Zatem należy się zgodzić z decyzją Komisji Europejskiej wskazującą, że dla transportu powietrznego właściwy rynek produktowy obejmuje usługi bezpośredniego rozkładowego transportu lotniczego, przy czym każda trasa między miejscem wylotu a miejscem przylotu definiowana jest jako odrębny rynek⁵.

Niewątpliwie rynek usług transportu lotniczego charakteryzuje się cechami technicznymi i eksploatacyjnymi, związanymi z bezpieczeństwem i innowacyjnością, znacznym zaangażowaniem kapitału, dużym poziomem ryzyka oraz wysoką jakością świadczonych usług. To one są barierami powodującymi ograniczenia w dostępie do rynku usług transportu lotniczego. Bariery te silnie oddziałują na procesy konkurencyjne i determinują funkcjonowanie rynków cząstkowych.

Na rynku usług transportu lotniczego, mimo wprowadzenia w większości krajów zasad liberalizacji, funkcjonują podmioty regulujące zasady funkcjonowania transportu lotniczego – instytucje na szczeblu międzynarodowym (ICAO ang. *International Civil Aviation Organization*, IATA ang. *International Air Transport Association*), kontynentalnym (Unia Europejska) i krajowym (Urząd Lotnictwa Cywilnego).

W odniesieniu do polskiego rynku transportu lotniczego wzrasta znaczenie regionalnych przewozów wykonywanych drogą lotniczą. Obecnie udział Lotniska Chopina w Warszawie stanowi około 40% obsługi całego rynku (rys. 1).

Lotnisko Chopina w Warszawie z racji pełnienia funkcji portu hubowego dla PLL LOT oraz innych funkcji administracyjno-biznesowych obsłużyło w 2016 roku prawie 13 mln pasażerów. Tym samym Warszawa posiadała największy udział w rynku: 37%. Taki sam wynik został osiągnięty rok wcześniej, mimo że w ubiegłym roku nastąpił wzrost liczby obsłużonych pasażerów o 14%. Zatem udział regionalnych portów lotniczych w obsłudze pasażerskiego ruchu w roku 2016 był podobny jak w 2015 i wyniósł 62% (56% duże regionalne i 6% małe regionalne).



Rys. 1. Udział największych portów lotniczych w obsłudze pasażerów latach 2000–2016
Źródło: na podstawie danych ULC

Potrzeby przewozowe i oczekiwania nabywców na rynku regionalnego transportu lotniczego

Potrzeby wyrażające pożądanie przez nabywców określonych przedmiotów wymiany są zawsze pierwotnym źródłem popytu. Istnieje powszechna zgodność co do tego, że potrzeby są czynnikami inicjującymi aktywność (źródłami zachowania, przyczynami, motywami czy obiektywnymi warunkami działania), znajduje to zazwyczaj odzwierciedlenie w ich analizie. Wyrażają one określony stan, właściwości jednostki albo określone relacje⁶.

Istnieje wiele kryteriów podziału potrzeb, najczęściej w odniesieniu do transportu można je analizować, określając jako chęć potrzebę czy nawet żądanie podmiotów dotyczące realizacji przemieszczania z jednego miejsca na drugie⁷.

Źródłem powstawania potrzeb transportowych jest przestrzenne zróżnicowanie rozmieszczenia czynników potrzebnych do działalności gospodarczej i egzystencji człowieka. Zatem źródła potrzeb powstają z:

- działalności gospodarczej człowieka,
- organizacji życia społecznego (indywidualne potrzeby ludności oraz potrzeby wynikające z funkcjonowania państwa)⁸.

Pojęciem węższym niż potrzeba transportowa jest potrzeba przewozowa. Nie obejmuje ona czynności związanych z organizacją przewozu (usługi logistyczne, magazynowanie, przygotowanie podróży itp.). Stąd też w transporcie pasażerskim mamy do czynienia z potrzebami przewozowymi.

Miarą oceny potrzeb przewozowych jest współczynnik mobilności określany jako liczba podróży odbytych w ciągu określonego okresu. Może być on analizowany w odniesieniu do PKB na 1 mieszkańca lub w stosunku do liczby mieszkańców. Współczynniki mobilności dla europejskiego rynku usług transportu lotniczego przedstawiono na rysunku 2.

Przedstawione w rankingu kraje można podzielić na trzy grupy. Pierwsza – kraje o małej populacji – posiadają wysokie współczynniki (powyżej 5 pkt.), kraje o zaawansowanym stopniu rozwoju i ustabilizowanej dynamice ruchu

regionalnej, PWE, Warszawa 1966, s. 11, J. Kramer, *Podstawy planowania handlu w regionach gospodarczych*, PWE, Warszawa 1968, s. 14, S. Korenik, *Region depresji oraz metody jego restrukturyzacji*, [w:] *Gospodarka lokalna w teorii i praktyce*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Wrocław 1997, s. 232, B. Meyer, *Gospodarka przestrzenna. Mechanizmy rozwoju, teorie i systemy*, PTO, Szczecin 1999, s. 115, R. Domański, *Gospodarka przestrzenna*, PWN Warszawa 2002, s. 109.

⁴ D. Tłoczyński, *Konkurencja na polskim rynku usług transportu lotniczego*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2016.

⁵ Streszczenie decyzji Komisji z dnia 27 czerwca 2007 r. uznająca koncentrację za niezgodną ze wspólnym rynkiem i Porozumieniem EOG (Sprawa COMP/M.4439 – Ryanair/Aer Lingus), 2008/C 47/05.

⁶ J. Senyszyn, *Potrzeby konsumpcyjne*, Wyd. UG, Gdańsk 1995.

⁷ Z. Pawlicka, *Przewozy pasażerskie*, WKiŁ, Warszawa 1978, s. 14.

⁸ D. Rucińska, A. Ruciński, O. Wyszomirski, *Zarządzanie marketingowe na rynku usług transportowych*, Wyd. UG, Gdańsk 2004, s. 52.

lotniczego – współczynniki (1,5–5 pkt.), pozostałe kraje, do których zalicza się Polska, poniżej 1,5 pkt.

W odniesieniu do polskiego rynku transportu lotniczego co roku wzrasta także współczynnik mobilności lotniczej polskiego społeczeństwa. Współczynnik pokazuje, ile razy w ciągu roku przeciętny mieszkaniec Unii Europejskiej (Polski) korzystał z transportu lotniczego. Na rysunku 3 przedstawiono kształtowanie się tego współczynnika dla Polski.

Wzrost współczynnika mobilności jest spowodowany kilkoma elementami, a mianowicie: wzrostem aktywności transportowej mieszkańców Polski, wzrastającym poziomem zamożności społeczeństwa polskiego, konkurencyjną ofertą przewozów lotniczych w porównaniu z innymi substytucyjnymi gałęziami transportu, a przede wszystkim sytuacją, w której transport lotniczy w obecnych czasach nie jest już dobrem luksusowym.

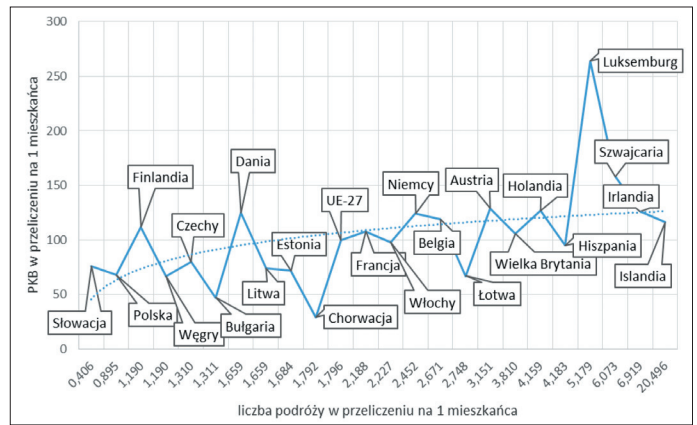
Oczekując ciągłego wzrostu mobilności polskiego społeczeństwa, przewoźnicy i porty lotnicze oraz instytucje współpracujące z transportem lotniczym zmuszone są do prowadzenia szeregu działań w zakresie zwiększenia dostępności usług lotniczych, zwiększenia oferty przewozów, podnoszenia jakości świadczonych usług, prowadzenia elastycznej polityki cenowej mającej na celu podniesienie konkurencyjności świadczonych usług, a przede wszystkim dążenia do zaspokajania potrzeb przewozowych społeczeństwa.

Każdej ujawnionej potrzebie transportowej towarzyszą określone wymagania w zakresie sposobu jej zaspokojenia – postulaty przewozowe. Ich liczba oraz rodzaje są nieograniczone, podlegają one ciągłej modyfikacji, w wyniku zmian w otoczeniu, zmian w stylu życia potencjalnych podróżnych, zmianach wynikających z oferty usług transportu lotniczego. Większość postulatów ma charakter uniwersalny i odnosi się do wszystkich form transportu⁹.

Aby dokonać oceny stopnia zaspokajania potrzeb przewozowych pasażerów podróżujących regionalnym transportem lotniczym, przeprowadzono badania marketingowe w portach lotniczych. Badaniu zostali poddani pasażerowie korzystający z polskich portów lotniczych. Połączenia na trasach kontynentalnych stanowiły 76% wszystkich odpowiedzi. W oparciu o teoretyczne założenia zostały one zaliczone jako rynek regionalny. W wyniku analizy danych stwierdzono, że głównymi czynnikami wpływającymi na podjęcie decyzji o wyborze transportu lotniczego w ujęciu regionalnym były:

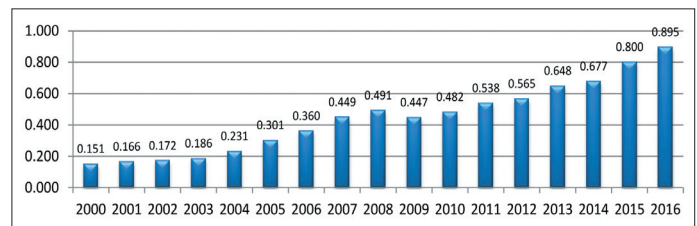
- czas podróży – 13%,
- bezpośredniość połączenia – 13%,
- dogodne godziny wylotu i przylotu – 11%,
- dostępna siatka połączeń przewoźnika – 10%,
- cena biletu – 10%.

Pozostałe postulaty, takie jak: wygoda, dostępność czasowa portu lotniczego, bezpieczeństwo podróży, obsługa na pokładzie samolotu, marka przewoźnika, lojalność wobec przewoźnika, catering na pokładzie samolotu, funkcjonalność terminalu oraz procedury związane z odprawą, a także



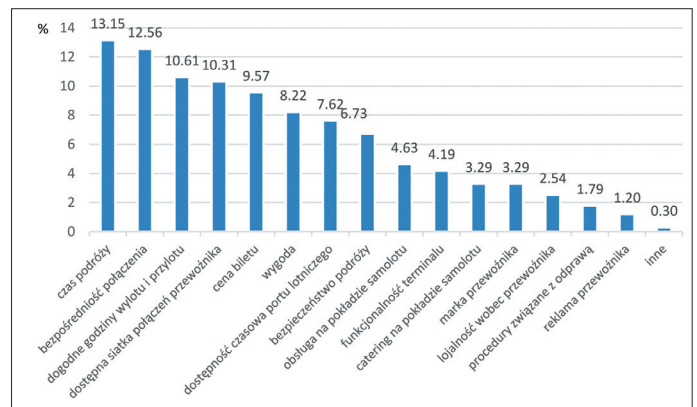
Rys. 2. Zależność pomiędzy liczbą podróży a PKB w przeliczeniu na 1 mieszkańca w odniesieniu do liczby mieszkańców stan 31 grudnia 2016 r.

Źródło: Eurostat



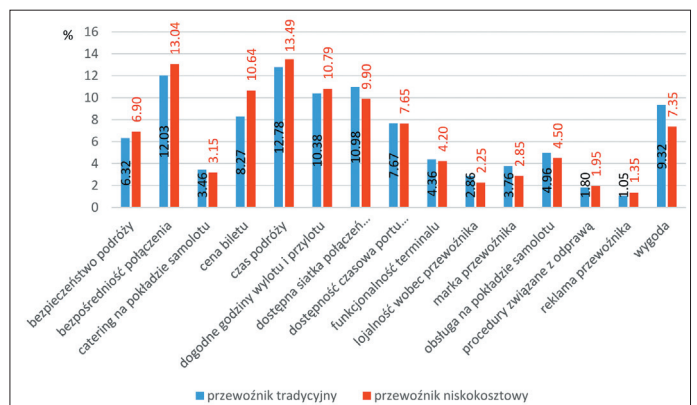
Rys. 3. Współczynnik mobilności pasażerów w transporcie lotniczym w latach 2000–2016 dla Polski

Źródło: Eurostat



Rys. 4. Postulaty przewozowe zgłaszane przez pasażerów korzystających z regionalnego transportu lotniczego

Źródło: własne badania pierwotne



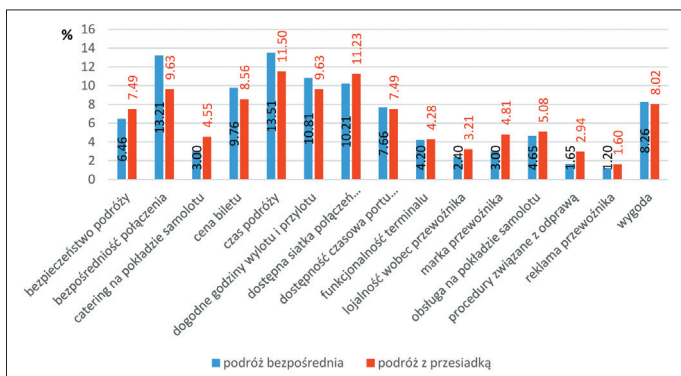
Rys. 5. Postulaty przewozowe zgłaszane przez pasażerów podróżujących przewoźnikami tradycyjnymi i niskokosztowymi na regionalnym rynku przewozów lotniczych

Źródło: własne badania pierwotne

⁹ M. Ciesielski, J. Długosz, Z. Gługiewicz, O. Wyszomirski, *Gospodarowanie w transporcie miejskim*, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 1994, s. 54.

reklama przewoźnika nie mają wpływu lub ten wpływ jest stosunkowo niewielki na podejmowaną decyzję odnośnie wyboru usługi przewozowej realizowanej na regionalnym rynku usług transportu lotniczego.

W odniesieniu do przewoźników niskokosztowych badani podróżni wskazali na bezpośredniość, czas podróży, cenę biletu oraz dogodny czas wylotu i przylotu. Natomiast badani respondenci podróżujący z przewoźnikami tradycyjnymi wskazali na takie same postulaty jak w przypadku segment przewozów niskokosztowych. Zatem model prowadzenia przedsiębiorstwa lotniczego nie miał większego wpływu na postulaty przewozowe. Jednak należy zauważyć większe znaczenie wygody w podróżach realizowanych z przewoźnikiem tradycyjnym.

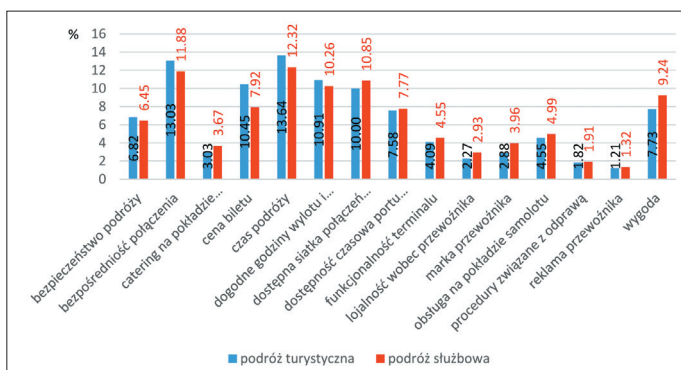


Rys. 6. Postulaty przewozowe zgłaszane przez pasażerów podróżujących bezpośrednio oraz z przesiadką w porcie tranzytowym

Źródło: Własne badania pierwotne.

W przypadku podróży bezpośrednio/z przesiadką w porcie tranzytowym badani podróżni wskazali na następujące postulaty przewozowe. Dla podróżujących na trasach bezpośrednich najważniejszymi czynnikami były: bezpośredniość połączenia, czas podróży, dogodny czas wylotu i przylotu oraz cena biletu. Natomiast podróżni, którzy oczekiwali na samolot w portach tranzytowych wskazali: dogodny czas przylotu i wylotu, czas podróży, dostępną siatkę połączeń lotniczych oraz cenę biletu.

Natomiast w segmencie rodzaju podróży o charakterze służbowym głównymi postulatami zgłaszanymi przez pasażerów były: czas podróży i bezpośredniość połączenia po 12%, dostępna siatka połączeń lotniczych 11% oraz do-



Rys. 7. Postulaty przewozowe zgłaszane przez pasażerów podróżujących służbowo oraz realizujących podróż o charakterze turystycznym

Źródło: własne badania pierwotne

godne godziny wylotu i przylotu 10%. Z kolei w segmencie podróży odbywających podróży o charakterze turystycznym wskazano: czas podróży i bezpośredniość połączenia po 13%, dogodny czas wylotu i przylotu 11%.

Sposoby zaspokajania postulatów przewozowych

W Polsce funkcjonuje kilkudziesięciu przewoźników lotniczych, operujących na trasach krajowych, kontynentalnych oraz pozaeuropejskich, różniących się wielkością, strukturą kapitału, formą własności oraz liczbą posiadanych samolotów. Około 80% udziału w polskim rynku przypada na przewozy regularne. Przewoźników regularnych operujących na polskim rynku można podzielić m.in. w zależności od modelu biznesowego na tradycyjnych i niskokosztowych. Oprócz przewoźników regularnych na rynku usług transportu lotniczego funkcjonują także przewoźnicy czarterowi oraz przewoźnicy obsługujący tzw. mały ruch lotniczy.

W świetle przeprowadzonych analiz przewoźnicy funkcjonujący w Polsce oferowali 427 tysięcy miejsc na 3148 połączeniach lotniczych. W trzecim tygodniu czerwca w Polsce operowało 46 przewoźników, w tym 16 przewoźników niskokosztowych. Przewoźnicy niskobudżetowi oferowali na 1207 połączeniach 225 tysięcy miejsc w samolotach.

W ciągu czterech lat zwiększyła się podaż miejsc w samolotach o 34%, tj. o 108 tysięcy oraz liczba połączeń lotniczych o 21%, tj. o 548 tysięcy. W 2017 roku z polskich portów lotniczych przewoźnicy oferowali swoje usługi do 168 portów lotniczych, podczas gdy cztery lata wcześniej było ich 138.

We wszystkich przedstawionych portach lotniczych największy udział mają przewoźnicy obsługujący połączenia regionalne. Stąd też przewoźnicy oferują usługę przewozową zgodną z oczekiwaniami nabywców. Najczęściej stosowane sposoby zaspokajania potrzeb przewozowych pasażerów podróżujących regionalnym transportem lotniczym przedstawiono w tabeli 2.

Mimo iż postulat bezpieczeństwa nie jest wskazywany przez pasażerów jako najważniejszy czynnik przy wyborze transportu lotniczego, to dla przedsiębiorstw transportu lotniczego jest najważniejszym elementem usług transportu lotniczego. Pasażerowie, nabywając usługę przewozową wierzą, że jest ona bezpieczną, jednocześnie ufają podmiotom uczestniczącym w tworzeniu usług transportu lotniczego. Z kolei wszystkie podmioty uczestniczące na rynku usług transportu lotniczego dążą do zapewnienia pasażerom bezpiecznej podróży. W tym celu przewoźnicy oferują przewóz nowoczesnymi statkami bezpieczeństwa, instytucje zarządzające ruchem powietrznym modernizują urządzenia nawigacyjne oraz wprowadzają programy związane z poprawą bezpieczeństwa, np. Program SESAR. W portach lotniczych następuje kontrola bezpieczeństwa na wielu płaszczyznach: identyfikacji podróżnych wraz z przejściem przez punkt security, sprawdzaniu zawartości bagażu, a także dopuszczeniu samolotów do wykonywania ruchu lotniczego. Wskazane przykłady są poparte procedurami opisanymi w prawie międzynarodowym.

Tabela 2

Sposoby zaspokajania potrzeb przewozowych pasażerów regionalnego transportu lotniczego	
Postulat przewozowy	Sposoby zaspokajania
bezpieczeństwo podróży	<ul style="list-style-type: none"> nowoczesne samoloty, spełniające kryteria bezpieczeństwa, systemy ochrony zarządzania przestrzenią powietrzną, kontrola bezpieczeństwa na lotnisku, programy w zakresie <i>safety</i> opracowane przez ICAO.
bezpośredniość połączenia	<ul style="list-style-type: none"> połączenia typu „point to point” są realizowane przede wszystkim przez przewoźników niskokosztowych oraz wybranych przewoźników tradycyjnych.
catering na pokładzie samolotu	<ul style="list-style-type: none"> w przypadku podróży w segmencie biznes przewoźnikiem tradycyjnym oferowany jest posiłek uzależniony od pory dnia, w podróżach ekonomicznych także serwowany jest posiłek, lecz pasażer nie może liczyć na różnorodność, jak w przypadku klasy biznes, w segmencie przewozów niskokosztowych oferowany posiłek jest płatny.
cena biletu	<ul style="list-style-type: none"> przewoźnicy stosują różne systemy taryfowe, polityka cenowa jest uzależniona od terminu rezerwacji oraz od klasy podróży i oczekiwanych udogodnień.
czas podróży	<ul style="list-style-type: none"> jest to cecha wynikająca z możliwości operacyjnych i technicznych przewoźnika i agenta handlingowego, przewoźnikom zależy na jak najszybszym przemieszczaniu pasażerów.
dogodne godziny wylotu i przylotu	<ul style="list-style-type: none"> dla podróżujących w celach biznesowych przewoźnicy oferują poranne i wieczorne godziny przylotu i wylotu, wszystkie czasy wykonywania operacji są jednak uzależnione od slotów.
dostępna siatka połączeń przewoźnika	<ul style="list-style-type: none"> atrakcyjność destynacji, dostępność różnych destynacji, rola portów hubowych.
dostępność czasowa portu lotniczego	<ul style="list-style-type: none"> współpraca przewoźników i portów lotniczych z operatorami kolejowymi i autobusowymi, budowa parkingów wokół portów lotniczych.
funkcjonalność terminalu	<ul style="list-style-type: none"> porty lotnicze oferują pasażerom możliwość skorzystania z szerokiej oferty usługowej oraz z placówek handlowych, dla osób z ograniczonym sposobem poruszania stosowane są indywidualne metody przewozu na pokład statku powietrznego.
lojalność wobec przewoźnika	<ul style="list-style-type: none"> przewoźnicy stosują karty lojalnościowe oraz specjalny system dla tzw. klientów flotowych.
marka przewoźnika	<ul style="list-style-type: none"> mała liczba przewoźników występujących na rynku sprawia, iż każdy z przewoźników posiada swoją markę. Jednak ich wartość jest różnicowana.
obsługa na pokładzie samolotu	<ul style="list-style-type: none"> elastyczność personelu pokładowego, sposób zachowania załogi pokładowej, różnorodna oferta posiłków, różnicowane typy foteli lotniczych.
procedury związane z odprawą	<ul style="list-style-type: none"> liczba stanowisk do odprawy (<i>check-in</i>), liczba punktów kontroli bezpieczeństwa oraz sprawność pracowników, liczba kiosków, w których pasażer może się odprawić.
reklama przewoźnika	<ul style="list-style-type: none"> rodzaj oraz formy przekazywania informacji, dostęp do nowoczesnej infrastruktury technologicznej, kształtowanie wizerunku.
wygoda	<ul style="list-style-type: none"> prostotę systemu taryfowego, swobodę zakupu biletu, zrozumiały system informacji komunikacyjnej, swobodę dojścia do bramek, czytelność rozkładów lotów, czytelność i estetykę oznakowania bramek oraz przystanków i pojazdów, łatwość poruszania się po terminalu, komfort (klimatyzacja, poziom hałasu, oświetlenia, rozmieszczenie miejsc siedzących), kulturę obsługi, miejsce na bagaż.

Źródło: opracowanie własne

Podsumowanie

Badania postulatów przewozowych są prowadzone przede wszystkim w transporcie miejskim. Przedsiębiorstwa transportu lotniczego ani organizacje odpowiedzialne za kształtowanie polityki transportu lotniczego nie podejmują próby przeprowadzenia takich badań. Mało tego, nie są one nawet zainteresowane pozyskaniem takich informacji. Wyniki przeprowadzonych analiz – oczekiwań pasażerów

korzystających z regionalnego transportu lotniczego powinny być podstawą formułowania oferty przez przewoźników.

Pasażerowie w każdym z badanych segmentów wskazali jako najważniejsze postulaty: bezpośredniości, czasu podróży i dogodnych godzin wylotu i przylotu. Marka, funkcjonalność terminalu, reklama, lojalność wobec przewoźnika oraz bezpieczeństwo to czynniki, które nie mają większego znaczenia w strukturze oczekiwań pasażerów. Mimo że czynnik bezpieczeństwa jest stosowany jako priorytet z punktu widzenia podaży, tak w odniesieniu do popytu nie stanowi ważnego determinantu oczekiwań przewozowych. Pasażerowie zakładają i wierzą, że zostały spełnione wszelkie normy i zalecenia odnośnie bezpieczeństwa.

Przewoźnicy oraz porty lotnicze na wycucie dostosowują swoje usługi do oczekiwań nabywców. Zarówno eksploatowany tabor, jak i infrastruktura spełniają wszelkie parametry jakościowe. Natomiast wszelkie czynniki tworzące tzw. produkt poszerzony czy potencjalny wzmacniają konkurencyjność usług lotniczych.

Literatura

- Berezowski S., *Region łódzki i jego rola w gospodarce Polski*, „Łódzkie Czasopismo Gospodarcze”, 1958, nr 1.
- Ciesielski M., Długosz J., Gługiewicz Z., Wyszomirski O., *Gospodarowanie w transporcie miejskim*, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 1994.
- Dane statystyczne Urzędu Lotnictwa Cywilnego, IATA i Eurostatu.
- Domański R., *Gospodarka przestrzenna*, PWN, Warszawa 2002.
- Fajferek A., *Region ekonomiczny i metody analizy regionalnej*, PWE, Warszawa 1966.
- Heller J., *Regionalizacja obszarów wiejskich w Polsce*, IERiGŻ, Warszawa 2000.
- Korenik S., *Region depresji oraz metody jego restrukturyzacji*, [w:] *Gospodarka lokalna w teorii i praktyce*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Wrocław 1997.
- Kornak A.S., Rapacz A., *Zarządzanie turystyką i jej podmiotami w miejscowości i regionie*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2001.
- Kramer J., *Podstawy planowania handlu w regionach gospodarczych*, PWE, Warszawa 1968.
- Meyer B., *Gospodarka przestrzenna. Mechanizmy rozwoju, teorie i systemy*, PTO, Szczecin 1999.
- Pawlicka Z., *Przewozy pasażerskie*, WKiŁ, Warszawa 1978.
- Ruciński A., *Transport lotniczy*, [w:] *Transport. Problemy transportu w rozszerzonej UE*, red. W. Rydzkowski, K. Wojewódzka-Król, PWN, Warszawa 2009.
- Rutkowski K., *Rynek międzynarodowych przewozów lotniczych. Monografie i opracowania*, SGPIŚ, Warszawa 1987.
- Secomski K., *Wstęp do teorii rozmieszczenia sił wytwórczych*, Warszawa 1956.
- Senyszyn J., *Potrzeby konsumpcyjne*, Wyd. UG, Gdańsk 1995.
- Silski Z., *Elementy ekonomiki i polityki regionalnej*, Politechnika Koszalińska, Koszalin 2000. Streszczenie decyzji Komisji z dnia 27 czerwca 2007 r. uznającej koncentrację za niezgodną z wspólnym rynkiem i Porozumieniem EOG (Sprawa COMP/M.4439 – Ryanair/Aer Lingus), 2008/C 47/05.
- Źłoczyński D., *Konkurencja na polskim rynku usług transportu lotniczego*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2016.
- www.flightradar24.com