

Aleksandra WOLNY
Politechnika Śląska
Studenckie Koło Naukowe Zarządzania Jakością
aleksandra02wolny@gmail.com

Radosław WOLNIAK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
rwolniak@polsl.pl

OCENA BEZPIECZEŃSTWA OBSŁUGI PASAŻERÓW NA PRZYKŁADZIE MIĘDZYNARODOWEGO PORTU LOTNICZEGO KATOWICE

Streszczenie. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczące poziomu bezpieczeństwa obsługi pasażerów na terenie międzynarodowych portów lotniczych, na przykładzie Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice w Pyrzowicach. Celem niniejszej publikacji jest zbadanie poziomu bezpieczeństwa obsługi w porcie lotniczym w Pyrzowicach.

Słowa kluczowe: poziom obsługi klienta, jakości obsługi, bezpieczeństwo, ryzyko, zagrożenia, port lotniczy

THE ASSESSMENT OF SAFETY IN THE CASE OF PASSENGER SERVICE ON EXAMPLE OF THE INTERNATIONAL KATOWICE AIRPORT

Abstract. The publication presents the results of research on the level of passenger service safety in international airports on the example of the Katowice International Airport in Pyrzowice. The purpose of this publication is to examine the level of service safety at the airport in Pyrzowice.

Keywords: level of customer service, service quality, security, risk, threats, airport

1. Wprowadzenie

Przedsiębiorstwa takie jak międzynarodowe porty lotnicze, ze względu na rodzaj przeznaczenia oraz sporą przepustowość, nie małą uwagę powinny przywiązywać do zapewniania odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa wszystkim osobom znajdującym się na ich terenie. Celem niniejszej publikacji jest zbadanie najważniejszych aspektów bezpieczeństwa obsługi na przykładzie lotniska w Pyrzowicach.

2. Podstawy teoretyczne

Dobrze przygotowane lotnisko zapewnia klientom poczucie bezpieczeństwa, co zgodnie z piramidą potrzeb Masłowa jest jedną z podstaw, tzw. potrzebą braku człowieka¹. Z kolei konsekwencją dobrej organizacji jego pracy jest minimalizacja stresu pasażerów, który może wynikać z leku na przykład przed podróżowaniem statkami powietrznymi. Co więcej to, co dzieje się w obrębie lotniska, ma duże znaczenie oraz bezpośrednio przekłada się i wpływa na to, co będzie działo z pasażerami choćby na pokładzie samolotu, który wystartuje i znajdzie się w przestrzeni powietrznej, a w następnej kolejności na terenie innego już lotniska.

Aby wszystko na lotniskach działało sprawnie, na ich terenie wprowadzane są różnego rodzaju innowacyjne technologie, a także przepisy i regulaminy bezpieczeństwa określające zasady funkcjonowania portu lotniczego². Do najważniejszych unormowań prawnych należą w tym przypadku między innymi wszelkie rozporządzenia czy decyzje podejmowane na najwyższych szczeblach, to jest na przykład międzynarodowym, unijnym czy krajowym, do których przestrzegania zobowiązane jest każde lotnisko o charakterze międzynarodowym³.

¹ Kozłowska A.: Potrzeby jako system klasyfikacji modeli perswazyjnych – raport badawczy. Wyższa Szkoła Promocji, Instytut Reklamy, Warszawa 2014, s. 5.

² Liwiński J.: Działalność portów lotniczych w 2009 roku. Urząd Lotnictwa Cywilnego, Warszawa 2009; Cieślak G.: Infrastruktura krytyczna lotnisk — kuracja ze skutkami ubocznymi. „Terroryzm”, nr 1, 2010; Łuczak K. (red.): Zarządzanie w lotnictwie cywilnym. Uniwersytet Śląski, Katowice 2016; Ochrona cywilnego ruchu lotniczego w Polsce, jako element bezpieczeństwa lotnictwa cywilnego. Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 2012.

³ Na przykład: Ustawa Prawo lotnicze (Dz.U. 2012, poz. 933, z późn. zm.); Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 22 maja 2012 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy – Prawo lotnicze (Dz.U. 2012 poz. 933 z późn. zm.); Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 4 września 2012 r. w sprawie podstawowych przepisów porządkowych związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i ochrony lotów oraz porządku na lotnisku (Dz.U. 2012, poz. 1023); Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego, Dz.U 2007, nr 116, poz. 803.

Dodatkowo z nasileniem się aktów terroru wzmożono czynności mające na celu podniesienie poziomu bezpieczeństwa przy jednoczesnym zachowaniu wysokiej jakości obsługi klienta⁴.

Port lotniczy to przecież nie tylko instytucja, która zajmuje się transportem, ale również organizacja nastawiona na rozwój i czerpanie korzyści z oferowanych usług. Każda organizacja, żeby mieć zyski z tego, co oferuje, musi dbać o klienta i jego wygodę, a polityka bezpieczeństwa nie może kłócić się z dbałością o jego obsługę. W interesie wszystkich, to znaczy zarządu oraz pracowników, leży odpowiednie obsłużenie pasażerów, czego bezdyskusyjnym warunkiem jest zapewnienie im możliwie największego stopnia bezpieczeństwa. Dzieje się tak, ponieważ celem każdej dobrze prosperującej firmy jest utrzymanie lojalnego klienta.

Sam aspekt bezpieczeństwa pasażerów, a także bezpieczeństwa w samym lotnictwie jest bardzo ważny, bo przecież to ono stanowi o życiu pasażerów oraz innych osób przebywających na terenie lotniska. Bezpieczeństwo w przestrzeni powietrznej jest zależne od początkowych faz przygotowania się do lotów, czyli wszelkich działań na terenie portów lotniczych. W przeciwieństwie do przestrzeni powietrznej, gdzie odpowiedzialność za bezpieczeństwo ponoszą Urząd Lotnictwa Cywilnego, Polska Agencja Żeglugi Powietrznej oraz Państwowa Komisja Badania Wypadków Lotniczych, na terenie portu lotniczego, a także należących do niego elementów takich jak np. pasy startowe itp., odpowiedzialność za bezpieczeństwo i obsługę pasażerów ponosi zarządzający lotniskiem⁵.

Według Sztuckiego z punktu widzenia bezpieczeństwa działalność portów lotniczych można rozpatrywać na dwóch obszarach⁶, z których pierwszy związany jest z zabezpieczeniem operacji lotniczych, natomiast drugi z obsługą ruchu pasażerskiego i lotniczego. Do pierwszego obszaru zaliczamy przede wszystkim zabezpieczenie startu i lądowania oraz naziemnej obsługi

⁴ Wolniak R., Zendla S.: Satysfakcja klienta organizacji usługowej na przykładzie portu lotniczego. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77. Gliwice, 2015, s. 291-310*; Zendla S., Wolniak R.: Wyeliminowanie obszarów niezadowolenia klienta za pomocą metod i narzędzi zarządzania jakością oraz wprowadzenie udoskonaleń w międzynarodowym porcie lotniczym. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82. Gliwice 2015, s. 357-366*; Wolniak R., Skotnicka B.: Metody i narzędzia zarządzania jakością. Teoria i praktyka. Cz. 1. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2011; Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas, s. Zarządzanie, z. 2, 2014, s. 289-306*; Wolniak R.: Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeżenie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77. Gliwice 2015, s. 265-278*; Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79. Gliwice 2015, s. 357-366*; Wolniak R.: Postrzeżenie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie, [w:] Dziadkowiec J., Sikora T. (red.): *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług. Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015, s. 253-264*; Wolniak R.: Wpływ preferowanej formy komunikacji na zadowolenie klienta niepełnosprawnego z e-administracji. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 93. Gliwice 2016, s. 493-504*; Wolniak R.: Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices. "The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series", Vol. 8, 2014, p. 35-46.

⁵ Sztucki J. (red.): *Zarządzanie bezpieczeństwem lotnictwa cywilnego. Dolnośląska Szkoła Wyższa, Wrocław 2011, s. 154.*

⁶ Ibidem.

statków powietrznych. Z kolei do drugiego odprawę biletowo-bagażową, kontrolę bezpieczeństwa pasażera i bagażu, odprawę paszportowo-celną, załadunek na pokład samolotu.

Jak już zostało to podkreślone, zagrożenia mogą występować w każdym z obszarów działalności portu lotniczego, a więc również i w wyżej wymienionych. W obszarze pierwszym można mówić przede wszystkim o zagrożeniu katastrofą w formie wypadku lotniczego, który może mieć miejsce w trakcie lądowania, kołowania, startu bądź innej sytuacji niebezpiecznej polegającej na błędzie obsługi lotniczej. Zagrożenia występujące w drugim obszarze związane są z aktami bezprawnej ingerencji, czyli wszelkimi zamachami bombowymi czy terrorystycznymi.

Każdy port lotniczy ma do spełnienia misję polegającą przede wszystkim na zapewnianiu bezpieczeństwa, czy to w infrastrukturze niezbędnej do obsługi statków powietrznych i pasażerów czy podczas wykonywania operacji lotniczych. W lotnictwie oprócz misji wyróżniamy też cel. W dużym stopniu pokrywa się on z misją, skupiając się szczególnie na zapewnieniu bezpieczeństwa nie tylko pasażerom, ale również wszystkim osobom znajdującym się na terenie portu lotniczego, a także odpowiednim wykonywaniu operacji lotniczych.

Uważa się, że polityka bezpieczeństwa lotniska swoim zakresem obejmuje:

- zapewnienie bezpieczeństwa wykonywania operacji lotniczych na lotnisku,
- zapewnienie bezpiecznej i sprawnej obsługi ruchu lotniczego i pasażerskiego,
- ochronę obszaru lotniska,
- zapewnienie wysokiej gotowości sił i środków ratownictwa lotniskowego i ochrony przeciwpożarowej,
- rozbudowę infrastruktury lotniska w celu zapewnienia sprawnej obsługi ruchu lotniczego i pasażerskiego z zachowaniem najwyższych światowych standardów,
- ciągłe doskonalenie procesów zarządzania oraz procedur bezpieczeństwa,
- racjonalną gospodarką firmy opartą na rachunku ekonomicznym,
- systematyczne szkolenie personelu w zakresie ochrony lotnictwa przed aktami bezprawnej ingerencji i ratownictwa lotniskowego⁷.

System zarządzania bezpieczeństwem jest kluczowym elementem systemu zarządzania w każdej organizacji, która świadomie dąży do ograniczania możliwości zaistnienia sytuacji niebezpiecznej lub katastrofy przez rozpoznawanie ryzyka i zagrożeń, a w konsekwencji przez wprowadzanie odpowiednich środków w sposób znaczący ograniczających ryzyko zaistnienia tychże sytuacji.

⁷ Ibidem, s. 154.

3. Obiekt badań

Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach swoje początki datuje na 1940 r., kiedy to był on lotniskiem polowym przeznaczonym do przeładunków materiałów wojskowych niemieckiego Luftwaffe. Co ciekawe przy końcu wojny na terenie dzisiejszego portu w Pyrzowicach prowadzono testy samolotów raketowych Messerschmitt 163 Komet. Następnie pod koniec 1945 r. Armia Czerwona przejęła port, który oddała do dyspozycji Wojsku Polskiemu. Od tamtej pory do teraz na lotnisku zostało wprowadzonych wiele zmian. Co prawda w 1989 r. nastąpił niewielki zastój w jego funkcjonowaniu ze względu na zmiany ustrojowe, jednak władze województwa, na terenie którego znajduje się port lotniczy, nigdy nie zwątpiły w naprawę jego spory potencjał. Do najważniejszych wydarzeń związanych z omawianym portem lotniczym należą między innymi:

- 1940 r. – rozpoczęcie pracy lotnictwa Luftwaffe na terenach wokół Pyrzowic,
- 1945 r. – przejście lotniska przez Armię Czerwoną,
- 17 kwietnia 1951 r. – powołanie 39 Pułku Lotnictwa Myśliwskiego i rozpoczęcie jego stacjonowania na terenie lotniska,
- 6 października 1966 r. – udostępnienie portu dla ruchu pasażerskiego, pierwszy start samolotu Polskich Linii Lotniczych LOT do Warszawy,
- 28 października 1990 r. – ostatni start samolotu przed okresem zastoju spowodowanego zmianami ustrojowymi,
- 1991 r. – powstanie Górnśląskiego Towarzystwa Lotniczego SA,
- 2 lipca 1992 r. – wznowienie połączeń lotniczych z Warszawą,
- 27 marca 1993 r. – pierwszy lot niemieckich linii lotniczych Lufthansa do Frankfurtu,
- 1 maja 1994 r. – przekazanie lotniska w zarząd Górnśląskiego Towarzystwa Lotniczego SA.,
- 7 października 1994 r. – otwarcie zmodernizowanego terminalu pasażerskiego,
- 1997 r. – otwarcie nowych hal cargo,
- 2004 r. – inauguracja węgierskiej linii lotniczej Wizz Air z MPL Katowice,
- 20 listopada 2006 r. – oddanie do użytku ekspresowej drogi S1 łączącej port lotniczy z węzłem drogowym w Podwarpiu,
- 30 lipca 2007 r. – oficjalne oddanie do użytku Terminalu Pasażerskiego B⁸.

Lotnisko Katowice to typowy międzynarodowy port lotniczy, do którego zadań należy między innymi obsługa lotów lokalnych i międzynarodowych, co więcej port lotniczy działa 24 godziny na dobę, a do jego najważniejszych zalet należą choćby: panujące w okolicy dobre warunki pogodowe oraz najwyższe w Polsce umiejscowienie pasa startowego – 303 m n.p.m. Położenie geograficzne portu to N 50°28'27.31" szerokości geograficznej oraz E 019°04'48.07"

⁸ Historia portu. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/lotnisko/historia-portu>, 18.03.2017.

długości geograficznej. Do zaplecza lotniska należy między innymi droga startowa RWY 09-27, która ma szerokość 60 m i długość 2800 m, dodatkowo ma ona odpowiednio przystosowane lotniskowe pomoce nawigacyjne:

- radiowe,
- świetlne,
- meteorologiczny system Vaisala.

Dodatkowym udogodnieniem wydaje się być spora liczba dróg kołowania. Na terenie należącym do lotniska rozlokowane są między innymi trzy terminale główne dostępne dla wszystkich klientów (Terminal A, Terminal B i Terminal C), Terminal Cargo, odpowiednio zaprojektowane parkingi oraz strefy typowo usługowe, gastronomiczne⁹. Międzynarodowy Port Lotniczy ma ogromne znaczenie dla rozwoju regionu i stanowi jeden z nieodzownych elementów gospodarki województwa śląskiego. Natomiast sam region może się pochwalić statutem najbogatszego i najlepiej rozwiniętego w Europie Środkowej o czym świadczy między innymi jego spora gęstość zaludnienia¹⁰. W przypadku omawianego w niniejszej publikacji Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice w Pyrzowicach za ogólny stan lotniska odpowiada Górnośląskie Towarzystwo Lotnicze SA, które podejmuje decyzje właśnie choćby z zakresu bezpieczeństwa¹¹.

4. Charakterystyka badań

Przedmiotem badań opisanych w niniejszym artykule są aspekty bezpieczeństwa obsługi pasażera na terenie należącym do MPLK w Pyrzowicach. Chcąc wykonać badania, wykorzystano kwestionariusz ankiety, który pełnił rolę narzędzia badawczego, a jej celem było przedstawienie poziomu bezpieczeństwa oraz jakości obsługi na lotnisku w Pyrzowicach.

W przeprowadzonym badaniu udział wzięło 70 osób w przedziale wiekowym zaczynającym się od piętnastego roku życia. Badani zostali wybrani losowo. Ankieta była skierowana do tych osób, które miały możliwość podróżować korzystając z usług, jak również oferty Portu Lotniczego w Pyrzowicach. Każdemu z ankietowanych gotowy kwestionariusz został udostępniony jednorazowo przez dysk, w formie tzw. chmury obliczeniowej. Sama ankieta składała się z dwudziestu dwóch pytań, gdzie pytania badawcze zostały poprzedzone sondą wstępną, która pozwoliła uzyskać całościową charakterystykę badanej grupy, to jest płeć i wiek. Kolejne pytania, już mające charakter szczegółowy, odnosiły się bezpośrednio do

⁹ Parametry lotniska. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/biznes/parametry-lotniska>, 18.03.2017.

¹⁰ Potencjał ekonomiczny i ludnościowy regionu. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/cargo/potencjal-ekonomiczny>, 19.03.2017.

¹¹ Polityka bezpieczeństwa. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/lotnisko/polityka-bezpieczenstwa>, 19.03.2017.

najważniejszych celów publikacji. Uzyskane w ankietach odpowiedzi pozwoliły na graficzne zobrazowanie wyników badań za pomocą wykresów słupkowych. Zadane respondentom pytania można podzielić na trzy grupy, w których jedna ma za zadanie wskazać, jaki jest poziom bezpieczeństwa obsługi pasażera na terenie lotniska, druga określić samą jakość obsługi klienta, a ostatnia, czyli trzecia, stwierdzić, jaki jest stopień świadomości podróżujących dotyczący bezpieczeństwa lotniska.

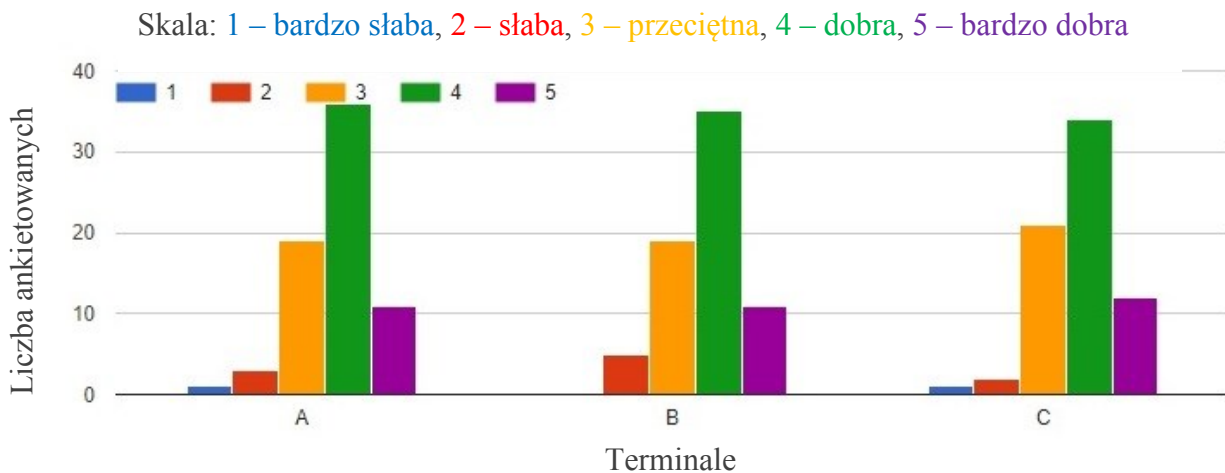
5. Wyniki i ich omówienie

W przypadku międzynarodowych portów lotniczych, ze względu na to do czego są powołane i jak sporo ludzi na ich terenie przebywa, pracownicy, a także zarząd nie małą uwagę muszą poświęcać bezpieczeństwu oraz obsłudze klienta. Omawiając wyniki kwestionariusza, warto również pamiętać, iż na przykład ocena poziomu bezpieczeństwa może być bardzo subiektywna to znaczy uzależniona od osobistych przeżyć, doświadczeń pasażerów, w końcu czasami kontakt tylko z jedną osobą lub zaistniałą sytuacją może wpłynąć na osąd. Nie zmienia to faktu, że bardzo ważne jest, aby jednak liczyć się ze zdaniem klientów, którzy mogą dostrzec coś istotnego. Poza tym osoba, która na przykład uznałaby, że nie czuje się bezpiecznie, mogłaby reagować niepotrzebną paniką na niestandardowe sytuacje. Do pierwszej grupy pytań, czyli tych dotyczących kwestii związanych z bezpieczeństwem, należą pytania numer 3, 10, 13, 15, 16, 17, 18 zawarte w ankiecie¹².

5.1. Ocena poziomu bezpieczeństwa na poszczególnych terminalach

Odpowiedzi na pierwsze pytanie dotyczące poziomu bezpieczeństwa na poszczególnych terminalach a zilustrowane na rysunku 1, wskazują, że najczęściej wybieraną była ocena dobra (4). W przypadku Terminala A wybrała ją ponad połowa respondentów, czyli około 51%. Porównywalnie było w przypadku pozostałych dwóch terminali, to znaczy w przypadku Terminala B na ocenę dobrą oceniło poziom bezpieczeństwa 50% ankietowanych, a w przypadku Terminala C około 49%. Wydawałoby się, że terminale razem tworzą lotnisko i w związku z tym nie powinno być żadnych różnic w ocenie, a jednak można zauważyć, że porównując wyniki w poszczególnych terminalach wystąpiły pewne niewielkie rozbieżności, które najprawdopodobniej są związane z czasem, w jakim były budowane. W związku z powyższym najmniej znany może być z punktu widzenia klientów Terminal C, który jest najnowszy.

¹² Wolny A.: Międzynarodowy port lotniczy w aspekcie bezpieczeństwa i obsługi pasażerów na przykładzie portu lotniczego w Pyrzowicach. Praca dyplomowa napisana pod kierunkiem naukowym R. Wolniaka. WSZOP, Katowice 2017.

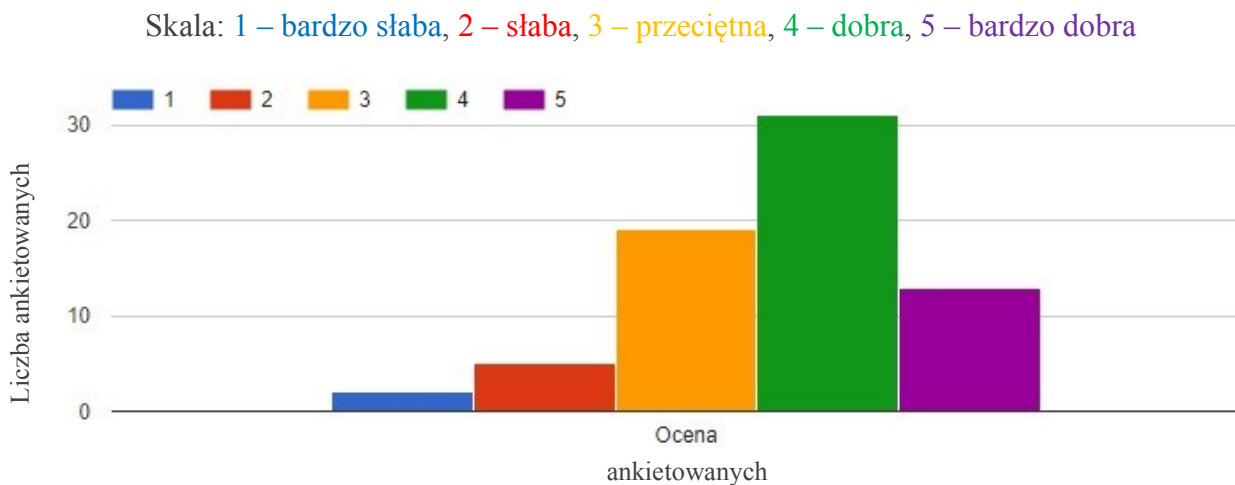


Rys. 1. Ocena poziomu bezpieczeństwa na poszczególnych terminalach

Źródło: Opracowanie własne.

5.2. Ocena dokładności kontroli bezpieczeństwa (poczucia bezpieczeństwa)

Wyniki kolejnego pytania zostały przedstawione na rysunku 2. Dotyczyły one oceny dokładności kontroli bezpieczeństwa, a precyzyjniej – poczucia bezpieczeństwa respondentów podczas jej wykonywania przez pracowników lotniska.



Rys. 2. Ocena dokładności kontroli bezpieczeństwa (poczucia bezpieczeństwa).

Źródło: Opracowanie własne.

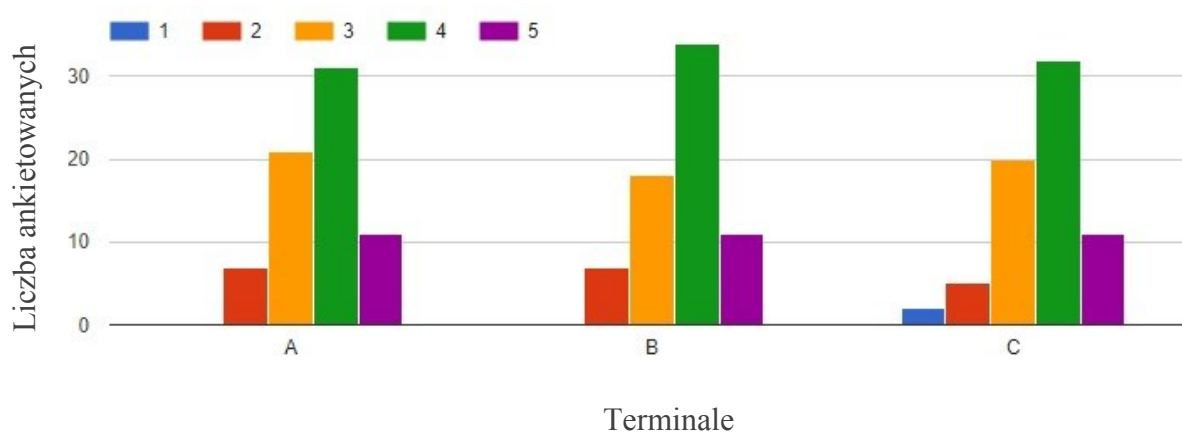
Najczęściej wybieraną oceną była ocena dobra, ponieważ aż trzydzieści jeden osób, to jest około 44%, zdecydowało się na nią. Patrząc na wykres, można również zauważyć, że w przybliżeniu 19% uznało, że kontrolę można uznać za bardzo dobrą. Oczywiście pojawiły się też oceny takie jak przeciętna, słaba oraz bardzo słaba, jednak stanowią one w sumie tylko 37% odpowiedzi. Reasumując, w ogólnym rozrachunku można powiedzieć, że dokładność kontroli bezpieczeństwa uzyskała bardzo dobre wyniki, co niewątpliwie powinno być pozytywnie odbierane przez zarząd lotniska oraz pracowników. Nie zmienia to jednak faktu, iż

część ankietowanych stwierdziła, że dokładność przeprowadzanej kontroli nie jest w pełni zadowalająca, dlatego możliwe, że tej grupie trzeba by poświęcić więcej uwagi, ponieważ prawdopodobnie jest to pewnego rodzaju informacja o wystąpieniu błędu bądź luki w zakresie bezpieczeństwa w obecnie funkcjonującym systemie.

5.3. Ocena bezpieczeństwa pożarowego na poszczególnych terminalach

Rysunek 3 przedstawia ocenę respondentów w kwestii dotyczącej bezpieczeństwa pożarowego na poszczególnych terminalach. Zgodnie z informacjami zamieszczonymi na wykresie najlepiej na tle innych terminali wypadł Terminal B, ponieważ aż trzydzieści cztery osoby, czyli w przybliżeniu 49% ankietowanych, uważają, że bezpieczeństwo pożarowe na tym obszarze można ocenić jako dobre. Następnym w kolejności dobrze ocenianym terminalem jest Terminal A, ponieważ ocenę dobrą wybrało około 44% badanych, czyli trzydzieści jeden osób, a ponadto ten obszar nie otrzymał ani jednej oceny bardzo słabej w przeciwieństwie do Terminala C, który otrzymał dwie takie oceny, czyli w przybliżeniu 3% wszystkich odpowiedzi. Co ciekawe, różnice między poszczególnymi terminalami są niewielkie i mogą również wynikać z tego, który terminal jest najstarszy i najbardziej znany pasażerom. Ciekawy wydaje się fakt, że także różnice w ocenie przeciętnej są niewielkie.

Skala: 1 – bardzo słaba, 2 – słaba, 3 – przeciętna, 4 – dobra, 5 – bardzo dobra

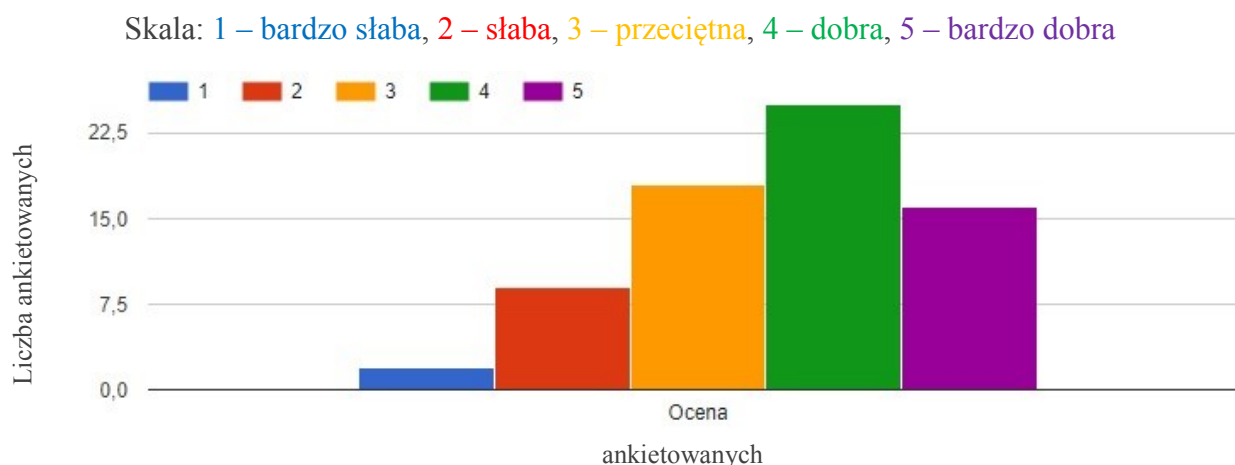


Rys. 3. Ocena bezpieczeństwa pożarowego na poszczególnych terminalach
Źródło: Opracowanie własne.

5.4. Stopień poczucia bezpieczeństwa pasażerów wsiadających na pokład samolotu

Konsekwencją tego co się dzieje na terenie lotniska, a dokładniej podczas wszystkich etapów obsługi klienta takich jak kontrola dokumentów czy kontrola bezpieczeństwa, jest indywidualne podejście do każdego pasażera, jego samopoczucie, a także poczucie bezpieczeństwa (rys. 4). Zgodnie z wynikami badań ankietowych zobrazowanymi za pomocą wykresu można stwierdzić, że podróżujący, wsiadając na pokład samolotu, najczęściej czują się bezpiecznie – tak odpowiedziało dwadzieścia pięć osób, czyli w przybliżeniu około 36% uczestników badania. Równie liczna grupa respondentów oceniła stopień samopoczucia na

przeciętny – należy do niej osiemnaścioro ankietowanych, co daje w przybliżeniu 26% badanej próby. Szesnaścioro badanych, czyli około 23%, oceniło swoje samopoczucie na bardzo dobre. W pozostałych grupach, gdzie samopoczucie pod względem bezpieczeństwa było oceniane jako słabe lub bardzo słabe, wyniki wynosiły kolejno dziewięcioro i dwóch ankietowanych, to jest około 13% i 3%. Trzeba również pamiętać, że na poczucie bezpieczeństwa mogą wpływać czynniki indywidualne, takie jak choćby wszelkiego rodzaju lęki, na przykład wysokości, przed lataniem czy też przed ograniczonymi przestrzeniami, co może wpływać na odbiór sytuacji panującej na lotnisku.

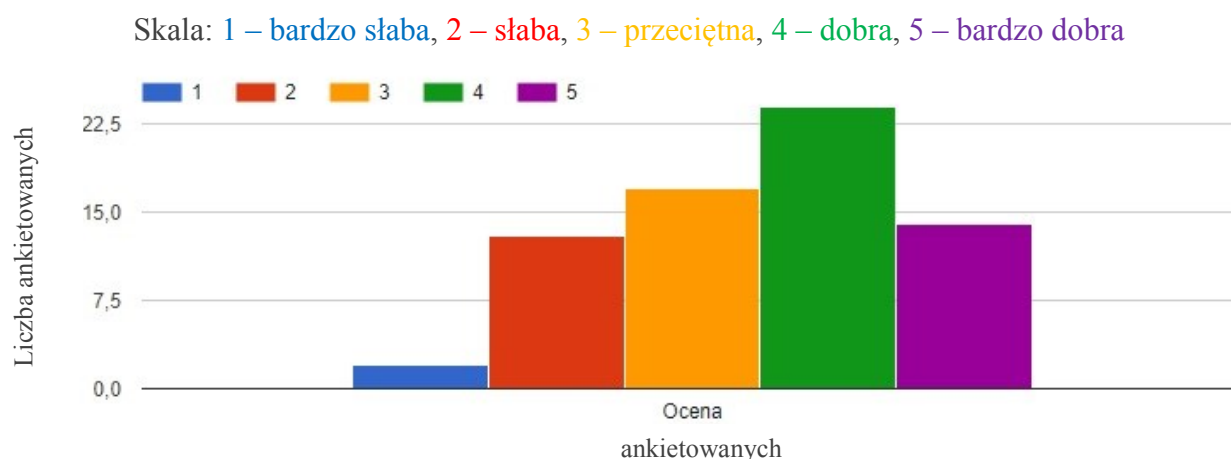


Rys. 4. Stopień poczucia bezpieczeństwa pasażerów wsiadających na pokład samolotu
Źródło: Opracowanie własne.

5.5. Ocena poziomu bezpieczeństwa lotniska w Pyrzowicach na tle innych międzynarodowych lotnisk w Polsce

Zasadniczo poziom bezpieczeństwa na każdym lotnisku w Polsce i innych lotniskach powinien być taki sam, jednak wszystkie firmy na świecie w swoją działalność mają wpisane dążenie do konkurencyjności organizacji¹³, stąd też mogą się pojawiać różnice w standardach i procedurach mających to bezpieczeństwo zapewniać. Praktyka wskazuje również na to, że zdarzają się uchybienia, które należałoby zniwelować. Zgodnie z informacjami przedstawionymi na rysunku 5, lotnisko w Pyrzowicach na tle innych w Polsce pod względem poziomu bezpieczeństwa zostało ocenione przez przeważającą część ankietowanych jako dobre oraz bardzo dobre, czyli kolejno dwadzieścia cztery (34%) i czternaście (20%) osób udzieliło takiej odpowiedzi. W pozostałych przypadkach badani ocenili poziom bezpieczeństwa na ocenę przeciętną – siedemnaścioro ankietowanych (około 24%), słabą – trzynaścioro badanych (około 19%) oraz bardzo słabą – dwoje ankietowanych (około 3%). Na tej podstawie można stwierdzić, że poziom bezpieczeństwa na lotnisku w Pyrzowicach jest dobry w porównaniu z innymi polskimi lotniskami i lotnisko to może być wobec nich konkurencyjne w tym zakresie.

¹³ Dymitrowski A. (red.): Zarządzanie przedsiębiorstwem. Trendy i praktyka. Uniwersytet Ekonomiczny, Poznań 2015, s. 9.



Rys. 5. Ocena poziomu bezpieczeństwa lotniska w Pyrzowicach na tle innych międzynarodowych lotnisk w Polsce

Źródło: Opracowanie własne.

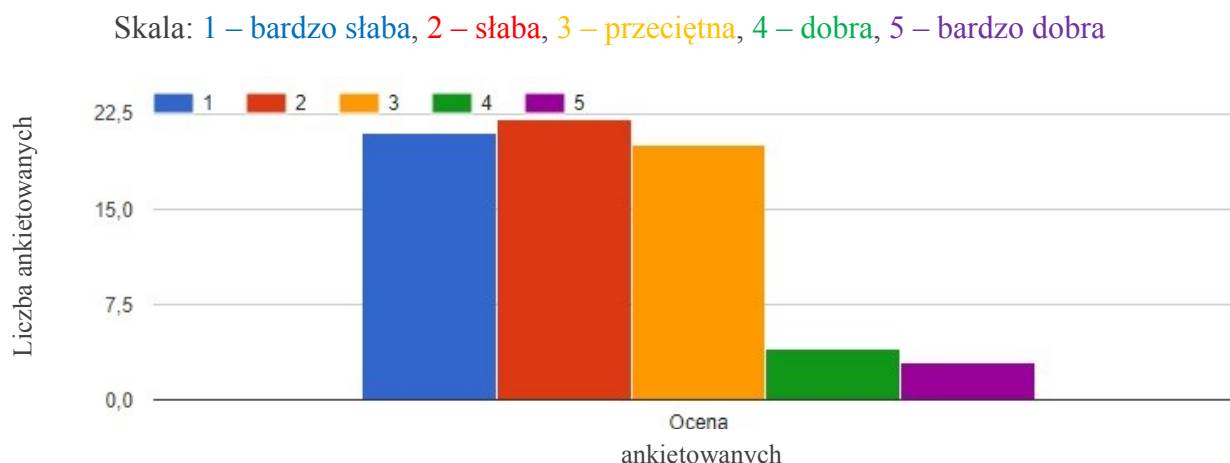
5.6. Stopień ryzyka zagrożenia atakiem terrorystycznym na lotnisku w Pyrzowicach

Terroryzm jest obecnie jednym z największych zagrożeń dla ideałów demokracji i wolności¹⁴. W tym kontekście lotnictwo cywilne powinno zawsze zapewniać bezpieczeństwo obywateli Wspólnoty Europejskiej przez zapobieganie aktom bezprawnych ingerencji¹⁵. Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach, mimo sporej przepustowości, nie należy do tak atrakcyjnych dla terrorystów lokalizacji, jak inne, usytuowane w bardziej znanych miastach oraz bogatszych państwach. Trzeba pamiętać chociażby o tym, że lotnisko w Pyrzowicach nie jest zlokalizowane w stolicy państwa, gdzie zdecydowanie bardziej można byłoby spodziewać się aktów bezprawnej ingerencji. Dodatkowo Polska nie jest tak bardzo zagrożona, jak inne państwa Unii Europejskiej.

Dowodem na takie postrzeganie problemu zagrożenia terrorystycznego przez pasażerów lotniska, są dane przedstawione na rysunku 6, z którego wynika, że respondenci uznali, iż stopień zagrożenia atakiem terrorystycznym na terenie lotniska w Pyrzowicach można ocenić przede wszystkim na słaby, bardzo słaby oraz przeciętny. Respondentów, którzy uznali, że stopień zagrożenia jest słaby było dwadzieścioro dwoje, czyli ponad 31%, dwadzieścia jeden osób (30%) udzieliło odpowiedzi bardzo słaby, a odpowiedź przeciętny zaznaczyło dwadzieścioro badanych, czyli niecałe 29%. Wśród ankietowanych znaleźli się jednak tacy, którzy uznali, że stopień tego rodzaju zagrożenia jest duży, a nawet bardzo duży – było to łącznie siedem osób, które stanowią 10% wszystkich badanych. Jednakże zdecydowana większość respondentów ocenia zagrożenie terrorystyczne na lotnisku w Pyrzowicach jako niewielkie.

¹⁴ Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty, DzU. UE, 27 grudnia 2005, nr L.344.

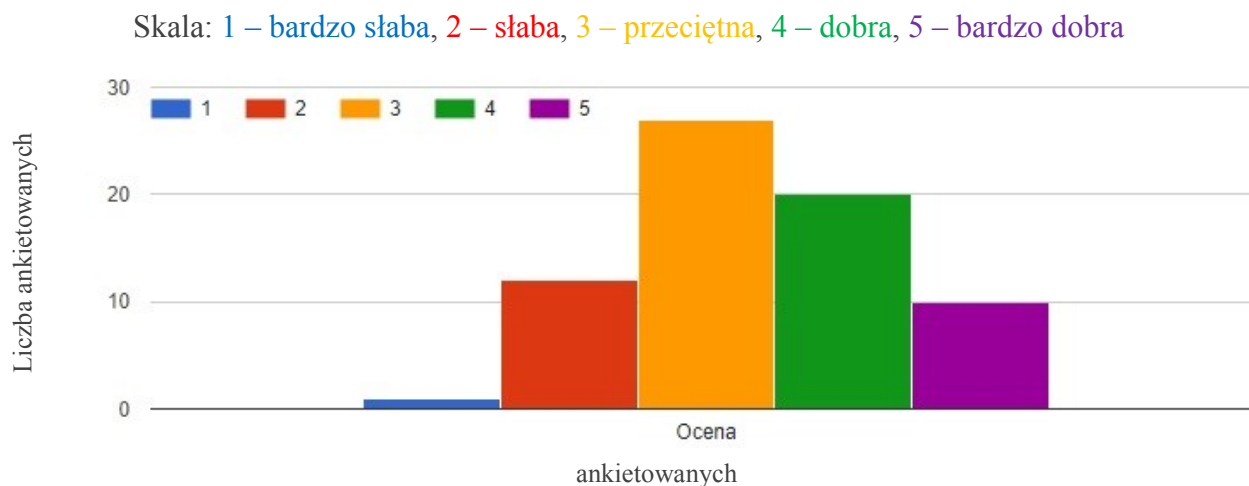
¹⁵ Zieliński M.: Bezpieczeństwo w porcie lotniczym. Zeszyty Naukowe Akademii Marynarki Wojennej, nr 4, 2010, s. 157-180.



Rys. 6. Stopień ryzyka zagrożenia atakiem terrorystycznym na lotnisku w Pyrzowicach
Źródło: Opracowanie własne.

5.7. Ocena stopnia przygotowania personelu lotniska w przypadku ewentualnego zagrożenia zdrowia i życia osób będących na terenie lotniska

Odpowiednie przygotowanie oraz wyszkolenie personelu to jedno z podstawowych założeń polityki bezpieczeństwa zarządu, który, jak podkreśla, bierze odpowiedzialność za błędy popełniane przez pracowników¹⁶. Tylko właściwe przygotowanie personelu może zapobiec niepotrzebnej panice w chwili, gdy życie osób znajdujących się na terenie lotniska byłoby zagrożone. Rysunek 7 przedstawia wyniki ankiety dotyczące stopnia przygotowania personelu lotniska w razie zagrożenia zdrowia i życia na jego terenie.



Rys. 7. Ocena stopnia przygotowania personelu lotniska w przypadku ewentualnego zagrożenia zdrowia i życia osób będących na terenie lotniska
Źródło: Opracowanie własne.

¹⁶ Pagiela J., Wolniak R.: Nowa jakość szkoleń w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 67. Gliwice 2013, s. 75-86.

Wynika z niego, że prawie połowa ankietowanych (trzydzieści osób, czyli niecałe 43%) oceniło stopień przygotowania personelu na poziomie co najmniej dobrym (jako dobry – dwadzieścia osób, a jako bardzo dobry – dziesięcioro badanych). Najliczniejsza grupa – dwadzieścioro siedmioro badanych (około 39%) – oceniła stopień przygotowania jako przeciętny. Pozostałe trzynaście osób (około 19%) uznało, że można go ocenić na słaby (dwanaścioro badanych) oraz bardzo słaby (jedna osoba). Zgodnie z tym, jak podróżujący ocenili stopień przygotowania personelu lotniska w przypadku ewentualnego zagrożenia zdrowia i życia osób będących na jego terenie, można stwierdzić, że pracownicy lotniska w Pyrzowicach w znacznym stopniu są gotowi podjąć odpowiednie działania celem zapobieżenia ewentualnym sytuacjom niebezpiecznym, a także mają odpowiednią wiedzę, zdobytą między innymi na szkoleniach organizowanych przez zarząd.

6. Wnioski

- Poziom bezpieczeństwa lotniska w Pyrzowicach jest oceniany jako dobry.
- Ocena bezpieczeństwa przez pasażerów może być związana z ich subiektywnymi odczuciami i doświadczeniami.
- Szkolenia pracowników mogą znacznie podnieść ocenę pracy personelu.
- Systematyczne prowadzenie takich badań jak omówione w niemiejszej publikacji daje szansę w znacznym stopniu poprawić działanie instytucji, jakimi są lotniska o charakterze międzynarodowym.
- Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach to organizacja nastawiona na zapewnienie pasażerowi odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa

Bibliografia

1. Cieślak G.: Infrastruktura krytyczna lotnisk – kuracja ze skutkami ubocznymi. „Terroryzm”, nr 1, 2010.
2. Dymitrowski A. (red.): Zarządzanie przedsiębiorstwem. Trendy i praktyka. Uniwersytet Ekonomiczny, Poznań 2015.
3. Historia portu. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/lotnisko/historia-portu>, 18.03.2017.
4. J. Sztucki (red.): Zarządzanie bezpieczeństwem lotnictwa cywilnego. Dolnośląska Szkoła Wyższa, Wrocław 2011.

5. Kozłowska A.: Potrzeby, jako system klasyfikacji modeli perswazyjnych – raport badawczy. Wyższa Szkoła Promocji, Instytut Reklamy, Warszawa 2014.
6. Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego, Dz.U. 2007, nr 116, poz. 803.
7. Liwiński J.: Działalność portów lotniczych w 2009 roku. Urząd Lotnictwa Cywilnego, Warszawa 2009.
8. Łuczak K. (red.): Zarządzanie w lotnictwie cywilnym. Uniwersytet Śląski, Katowice 2016.
9. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 22 maja 2012 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy – Prawo lotnicze (Dz.U. 2012, poz. 933, z późn. zm.).
10. Ochrona cywilnego ruchu lotniczego w Polsce, jako element bezpieczeństwa lotnictwa cywilnego. Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 2012.
11. Pagiela J., Wolniak R.: Nowa jakość szkoleń w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 67. Gliwice 2013.
12. Parametry lotniska. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/biznes/parametry-lotniska>, 18.03.2017.
13. Polityka bezpieczeństwa. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/lotnisko/polityka-bezpieczenstwa>, 19.03.2017.
14. Potencjał ekonomiczny i ludnościowy regionu. Katowice Airport, <https://www.katowice-airport.com/pl/cargo/potencjal-ekonomiczny>, 19.03.2017.
15. Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty, Dz.U. UE, 27 grudnia 2005, nr L.344.
16. Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 4 września 2012 r. w sprawie podstawowych przepisów porządkowych związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i ochrony lotów oraz porządku na lotnisku (Dz.U. 2012, poz. 1023).
17. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 19 czerwca 2007 r. w sprawie Krajowego Programu Ochrony Lotnictwa Cywilnego realizującego zasady ochrony lotnictwa, Dz.U. 2007, nr 116, poz. 803.
18. Ustawa Prawo lotnicze (Dz.U. 2012, poz. 933, z późn. zm.).
19. Wolniak R., Skotnicka B.: Metody i narzędzia zarządzania jakością. Teoria i praktyka. Cz. 1. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2011.
20. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B.: Zadowolenie klienta niepełnosprawnego ze świadczonych usług na przykładzie Urzędu Miejskiego w Rybniku. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 79. Gliwice 2015.
21. Wolniak R., Zendla S.: Satysfakcja klienta organizacji usługowej na przykładzie portu lotniczego. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77. Gliwice 2015.

22. Wolniak R.: Bariery architektoniczne w urzędzie miejskim – postrzeganie przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie Dąbrowy Górniczej. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 77. Gliwice 2015.
23. Wolniak R.: Czynniki jakości związane z barierami architektonicznymi obsługi klienta niepełnosprawnego w urzędzie miejskim w Siemianowicach Śląskich. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas*, s. Zarządzanie, z. 2, 2014.
24. Wolniak R.: Factors related to architectural barriers quality of customer with disability service in Siemianowice city offices. "The Annals of the University of Bucharest, Economic and Administrative Series", Vol. 8, 2014.
25. Wolniak R.: Postrzeganie barier architektonicznych przez klienta niepełnosprawnego na przykładzie urzędu miejskiego w Pszczynie, [w:] Dziadkowiec J., Sikora T. (red.): *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług*. Wydawnictwo PTTŻ, Kraków 2015.
26. Wolniak R.: Wpływ preferowanej formy komunikacji na zadowolenie klienta niepełnosprawnego z e-administracji. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 93. Gliwice 2016.
27. Wolny A.: Międzynarodowy port lotniczy w aspekcie bezpieczeństwa i obsługi pasażerów na przykładzie portu lotniczego w Pyrzowicach. Praca dyplomowa napisana pod kierunkiem naukowym R. Wolniaka. WSZOP, Katowice 2017.
28. Zendła S., Wolniak R.: Wyciężnienie obszarów niezadowolenia klienta za pomocą metod i narzędzi zarządzania jakością oraz wprowadzenie udoskonaleń w międzynarodowym porcie lotniczym. *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej*, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 82. Gliwice 2015.
29. Zieliński M.: Bezpieczeństwo w porcie lotniczym. *Zeszyty Naukowe Akademii Marynarki Wojennej*, nr 4, 2010.