



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

SPREJEM IN ODPRAVA POTNIKOV NA LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA

Mentor: Mihael Bešter, univ. dipl. inž. tehnol. prom.
Lektorica: Tanja Slapar

Kandidatka: Romana Napokoj

Kranj, september 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju Mihaelu Beštru za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvalila bi se tudi lektorici Tanji Slapar za jezikovni pregled.

IZJAVA

»Študentka Romana Napokoj izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Mihaela Beštra, univ. dipl. inž. tehnol. prom.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomsko delo bo obravnavalo področje komercialnega letalskega prometa, ki zajema predvsem prevoz potnikov (in njihove prtljage). Pri pisanju se bomo osredotočili na področje dela pri sprejemu in odpravi potnikov na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana. Problematika tega procesa bo obravnavana predvsem z vidika Prodajno-potniškega servisa Adrie Airways. Osnovna naloga zaposlenih tega oddelka je usklajevanje sprejema in odprave potnikov v povezavi z vsemi ostalimi službami Aerodroma Ljubljana, zlasti v primerih nerednosti v letalskem prometu.

V diplomskem delu bomo predstavili osnovne postopke, pogoje in pojme, s katerimi se srečujejo potniki v letalskem prometu. Sprejem in odprava potnikov na letališčih sta namreč zelo specifična pojma, ki se prav gotovo najbolj razlikujeta od vseh ostalih načinov in postopkov potovanja. Predvsem se bomo posvetili problemu usklajevanja delovnih procesov, s katerim se vsakodnevno srečujemo pri svojem delu.

Cilj diplomskega dela je nakazati možnost enotnejšega, skladnejšega in razumljivejšega delovanja vseh služb in posameznikov v postopku obravnave potnikov. Čeprav se zdi, da vsak udeleženec tega postopka obvlada svoj posel, se vse prevečkrat pojavi občutek, kot da ne govorimo istega jezika. To pa v končnem pogledu najbolj prizadene prav potnika samega.

KLJUČNE BESEDE:

- potniki,
- letališče,
- terminal,
- sprejem/odprava,
- vkrcavanje/izkrcavanje.

ABSTRACT

The main topic of this assignment will deal with the area of commercial air traffic / aviation, which most of all includes passenger transportation as well as the transportation of their luggage. The focus will be on reception and passenger handling at the Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana. The issues of this process will be assessed from the point of view of Adria Airways passenger service and ticketing office. The fundamental task of the employees in this division is coordination of reception and passenger handling in association with all other Aerodrom Ljubljana services, especially in the cases of aviation irregularities.

In this assignment the primary procedures, conditions, and concepts the passengers are confronted with in aviation will be presented. The reception and passenger handling at airports is a very specific notion, which is indeed much different from all other means and procedures of travel. We will take an in-depth look at the issue of coordination and adjusting all work aspects, with which we deal at work place on a daily basis.

The goal of this assignment is to demonstrate the possibility of a more uniform, harmonious and more understanding functioning of all services and individuals in the process of passenger handling. Although it may seem that each participant in this process is well acquainted with his or her business, the feeling that there are quite a few cases of miscommunication prevails far too often. And at the end of the day this is what primarily affects the passenger.

KEYWORDS:

- passengers,
- airport,
- terminal,
- reception and handling,
- boarding and disembarkation.

KAZALO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | UVOD | 1 |
| 1.1 | PREDSTAVITEV PROBLEMA | 1 |
| 1.2 | PREDSTAVITEV OKOLJA | 1 |
| 1.3 | PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE | 2 |
| 1.4 | METODE DELA | 2 |
| 2 | LETALSKI POTNIŠKI PROMET | 3 |
| 2.1 | TEHNOLOGIJA LETALSKEGA POTNIŠKEGA PROMETA | 3 |
| 2.2 | SPLOŠNI POGOJI LETENJA IN OBRAVNAVA POTNIKOV | 4 |
| 2.2.1 | PRIJAVA NA LET | 4 |
| 2.2.2 | DOKUMENTI | 4 |
| 2.3 | DOLŽNOSTI IN PRAVICE PREVOZNIKA | 7 |
| 2.3.1 | OBVEŠČANJE POTNIKOV | 7 |
| 2.3.2 | UREJANJE VOZOVNIC IN POTOVANJA | 7 |
| 2.3.3 | ODŠKODNINE | 8 |
| 2.3.4 | OSKRBA POTNIKOV | 8 |
| 2.4 | DOLŽNOSTI IN PRAVICE POTNIKOV | 9 |
| 3 | PREDSTAVITEV PODJETJA ADRIA AIRWAYS, d. d., IN ODDELKA PRODAJNO-POTNIŠKI SERVIS NA LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA | 11 |
| 3.1 | ADRIA AIRWAYS | 11 |
| 3.2 | PRODAJNO-POTNIŠKI SERVIS | 14 |
| 4 | NEPRAVILNOSTI V IZVAJANJU SPREJEMA IN ODPRAVE POTNIKOV NA LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA | 15 |
| 4.1 | PROMETNI REŽIM PRED TERMINALOM | 15 |
| 4.1.1 | OPIS TRENUTNEGA STANJA PROMETNEGA REŽIMA | 16 |
| 4.1.2 | PREDLOG ZA IZBOLJŠANJE PROMETNEGA REŽIMA | 17 |
| 4.2 | TOKOVI POTNIKOV V TERMINALU | 18 |
| 4.2.1 | ODHODNI TERMINAL | 18 |
| 4.2.2 | VARNOSTNA KONTROLA | 19 |
| 4.2.3 | MEDNARODNI PROSTOR | 20 |
| 4.2.4 | USMERJEVALNE TABLE | 24 |
| 4.3 | MOŽNOSTI IZBOLJŠAV ZNOTRAJ TERMINALA | 26 |
| 4.3.1 | ODHODNI TERMINAL | 26 |
| 4.3.2 | VARNOSTNA KONTROLA | 27 |
| 4.3.3 | MEDNARODNI PROSTOR | 27 |
| 4.3.4 | USMERJEVALNE TABLE | 28 |
| 5 | ZAKLJUČKI | 29 |
| 5.1 | OCENA UČINKOV | 29 |
| 5.2 | POGOJI ZA UVEDBO | 30 |
| 5.3 | MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA | 30 |
| | LITERATURA IN VIRI | 33 |
| | KAZALO SLIK | 34 |

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V letalskem potniškem prometu so dejavnosti vseh letaliških služb in služb letalskega prevoznika tesno povezane. Osnovni pomen službe Prodajno-potniški servis Adrie Airways je usklajevanje dela med Adrio kot letalskim prevoznikom in letališkimi službami, ki vplivajo na nemoten proces sprejema, odprave in oskrbe potnikov. Uspešna in zanesljiva koordinacija vseh dejavnosti omogoča varnost in kakovost letalskega transporta, predvsem pa zadovoljstvo potnikov, kar je pravzaprav glavni cilj vseh zaposlenih na letališču Brnik. Kako pomembno je takšno sodelovanje, se običajno pokaže šele, ko se pojavijo nepravilnosti in pomanjkljivosti v postopkih sprejema, odprave oz. splošnega obravnavanja potnikov, kar se na ljubljanskem letališču dogaja zelo pogosto.

Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana, ki je bilo zgrajeno leta 1963, kljub nekaterim prenovam in nadgradnjam ne zadostuje potrebam sedanjega letalskega prometa. Čeprav Aerodrom Ljubljana na svoji spletni strani uporabnikom letališča zagotavlja varno, točno in visokokakovostno izvajanje letaliških in drugih komercialnih storitev ter hkrati skrbi za razvoj letališča skladno z zahtevami prevoznikov, potnikov, vrsto prometa in zahtevami Evropske unije, se marsikdo s tem ne bi strinjal. Za doseg in uresničitev teh trditev bi bile za ljubljansko letališče potrebne korenite spremembe tako v infrastrukturi kot tudi v miselnosti odgovornih.

V diplomskem delu ne moremo govoriti le o enem problemu, saj se večinoma pojavljajo verižno v medsebojni odvisnosti in predstavljajo bistvene vzroke neskladnosti sprejema in odprave potnikov. Zamude letov oz. letal in izguba povezovalnih letov, ki so največkrat glavni problem potnikov, lahko povežemo tudi s slabo načrtovanimi in začrtanimi sistemi potniških tokov na samem letališču. Čeprav je rezultat diplomskega dela težko predvidljiv, želimo najti rešitev, ki bi odpravila napake vsaj v enem od segmentov gibanja potnikov.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Okolje, v katero posega diplomsko delo, je letališče s svojo zunanjo in notranjo infrastrukturo. Dobro zgrajena infrastruktura, kamor sodijo tudi organizacija in institucionalna pravila, načrtovanje in sistem pravil, opremljenost in urejenost prostora oz. okolja, je eden pomembnejših razvojnih dejavnikov v prometu.

V luči dejstva, da je Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana pomembno križišče letalskih poti med državami članicami in nečlanicami Evropske unije ter schengenskim in neschengenskim območjem, smo prepričani, da je potrebno opozoriti na vse pomanjkljivosti tega, za državo zelo pomembnega okolja.

Morda bi bilo modro v diplomsko delo vključiti nekaj primerjav z drugimi, podobnimi letališči v naši bližini, od koder bi lahko povzeli vzorce dobrega in funkcionalnega okolja, vendar bi to pomenilo preobširno vsebino naloge.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

V diplomskem delu so predstavljeni nazorni primeri, iz katerih je moč razbrati najvidnejše pomanjkljivosti in probleme sprejema in odprave potnikov. Podane so tudi jasne rešitve za izboljšanje določenih dejavnikov v tem postopku, vendar se moramo zavedati, da v celoti ne morejo biti uresničljive. Tej ugotovitvi pritrjuje poznavanje trenutnih razmer in zmogljivosti, ki predstavljajo glavne omejitve pri uresničitvi opisanih idej, ki bodo najverjetneje ostale zapisane le na tem papirju.

1.4 METODE DELA

Glede na vsebino diplomskega dela in dostopnost podatkov je prevladujoča metoda deskriptivna oz. empirična – opisovanje in proučevanje dela s področja naslovne teme s pomočjo lastnega poznavanja dela in postopkov v delu omenjenih dejavnikov.

V uvodnem delu sta predstavljena ideja oz. problematika diplomskega dela ter okolje, kamor sodi idejna tematika.

V drugem poglavju se srečamo s splošnim opisom letalskega potniškega prometa in njegove tehnologije, ki nam pomaga razumeti nekatere dejavnike, omenjene v diplomskem delu. Za boljšo predstavbo dogajanja s potniškega in potnikovega vidika so na kratko nanizani tudi osnovni pogoji letalskega prevoza in letenja nasploh.

Prodajno-potniški servis v okviru podjetja Adria Airways je kot prvi in najpomembnejši člen prevoznikove linije, s katero se sreča letalski potnik, umeščen v tretje poglavje, kjer se seznanimo z njegovimi osnovnimi nalogami in dolžnostmi.

Četrto poglavje nam razkrije bistvo diplomskega dela, torej glavno problematiko z nazornimi primeri in jasnimi, bolj ali manj uresničljivimi rešitvami.

Zadnje poglavje je namenjeno zaključku diplomskega dela, ki povzame sklepne točke opisanega, rezultate predlaganih sprememb in možnosti izvedbe.

2 LETALSKI POTNIŠKI PROMET

2.1 TEHNOLOGIJA LETALSKEGA POTNIŠKEGA PROMETA

Letališče ali aerodrom je površina, namenjena pristajanju in vzletanju letal ter opravlja vse storitve za zadovoljevanje potreb, ki nastanejo zaradi te dejavnosti. Letališče je sestavljeno iz zračnega in zemeljskega dela. Razlika med njima je v funkcijah, ki ju opravljata.

Zračni del služi potrebam zrakoplovov, najpogosteje letal. Sestavljajo ga: vzletno-pristajalna steza, vozne steze in ploščad. Vzletno-pristajalna steza je del zračnega dela letališča, kjer letala pristajajo ali vzletajo; vozne steze omogočajo gibanja letal v notranjosti letališča in služijo predvsem povezovanju med ploščadjo in vzletno-pristajalno stezo; ploščad pa je ravna površina za sprejem in odpravo letal. Na ploščadi letala parkirajo z namenom vkrcanja in izkrcanja potnikov, natovarjanja in raztovarjanja tovora, vzdrževanja in popravila letal.

Zemeljski del služi potrebam potnikov in blaga. Sestavljajo ga: potniški terminal, tovorni terminal, dostop do letališča, tehnično-tehnološka sredstva sprejema in odprave letal ter objekti, površine, oprema in službe, potrebne za obratovanje letališča.

Potniški terminal je zgradba, opremljena z vso potrebno opremo, ki je namenjena sprejemu in odpravi potnikov in prtljage. Oprema, ki jo ima letališče, je odvisna od količine in tipa potnikov, ki jih sprejme oziroma odpravi terminal. Zgradba je ločena na tri glavne dele:

- Prostor, ki služi potrebam odhajajočih potnikov in njihove prtljage. V tem prostoru se potniki prijavijo na let in oddajo prtljago. Poleg okenc za prijavo in tekočih trakov za opravljanje s prtljago je prostor opremljen tudi z različnimi trgovinami, restavracijami, bari, stranišči, bankami ipd.
- Vkrčališče je prostor, kamor prihajajo potniki iz glavnega prostora (odhajajoči potniki) ali iz drugih delov vkrčališča (tranzitni potniki). Tu so vrata (angl. gate), skozi katera potniki dostopajo do transportnega sredstva. Prav tako kot glavni del je tudi ta opremljen z različnimi lokali za olajšanje čakanja potnikov na letališču.
- Kontrolna točka je meja med glavnim delom terminala in vkrčališčem. Na tej točki odhajajoči potniki opravljajo razne kontrole, kot so: kontrola potnega lista in carina, kontrola ročne prtljage in varnostna kontrola ter kontrola kupona za vstop na letalo.

Ena od najbolj uporabnih metod za organizacijo zračnega prometa je sistem »Hub-and-Spoke«. »Hubi« so velika letališča, kjer se blago in potniki pretovorijo na »spoke« – končne destinacije, običajno manjša letališča. To omogoča manjšim letališčem dostop do več različnih ciljev. Tako so povezana tudi letališča, ki bi bila sicer brez dostopa. V večini primerov so s tem letala tudi boljše napolnjena, kar pomeni večjo ekonomičnost za letalske družbe.

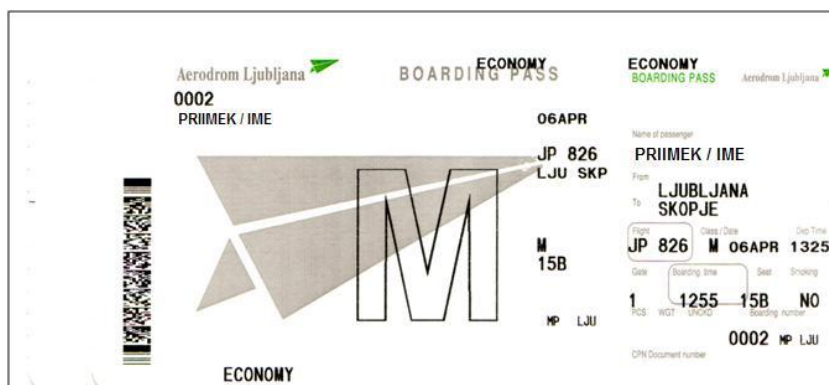
2.2 SPLOŠNI POGOJI LETENJA IN OBRAVNAVA POTNIKOV

Potnik v letalskem prometu izpolnjuje pogoje za potovanje takrat, ko ima veljavno letalsko vozovnico, ustrezen in veljaven osebni dokument, predvsem pa s pravočasnim prihodom na letališče oz. na prijavno okence (angl. check-in). Predstavnik letalskega prevoznika ima ob kakršnih koli nevšečnostih ali nepravilnostih glede vozovnice, osebnega dokumenta ali letenja samega mnogokrat možnost pomagati potniku. S pravočasnim prihodom na letališče potnik sebi in uslužbencu prevoznika zagotovi dovolj potrebnega časa za urejanje problematičnih zadev in izvedbo določenih operacij, česar se potniki še vedno premalo zavedajo.

Obravnavanje potnikov oz. potniški »handling« pomeni vse tisto, kar mora prevoznik nuditi svojemu potniku od začetka do konca potovanja. Od trenutka, ko potnik kupi letalsko vozovnico, prevoznik postane na neki način odgovoren zanj, zato mora poskrbeti, da je potnik s svojim potovanjem čim bolj zadovoljen kljub morebitnim zapletom ali nepredvidenim situacijam.

2.2.1 PRIJAVA NA LET

Prijava na let oz. izraz »check-in« na kratko sicer označuje prijavo oz. sprejem potnika in njegove prtljage na določen let, vendar ima ta postopek mnogo širši pomen. Osebe na prijavnem okencu mora namreč slediti celi vrsti navodil, da pravilno in varno izpelje sprejem potnika in prtljage. To pomeni, da mora pozorno preveriti vozovnice in dokumente, upoštevati pravila glede sedežnega reda v letalu, pravilno označiti prtljago, vnesti podatke v računalniški sistem, primerno zastaviti vprašanja glede prtljage in podobno. Pravilno izpeljana prijava na let zagotavlja lažji in hitrejši postopek sprejema in odprave potnikov tudi prevozniku in ostalim službam.



Slika 1: Vstopni kupon (angl. boarding pass)
(Vir: Lastni)

2.2.2 DOKUMENTI

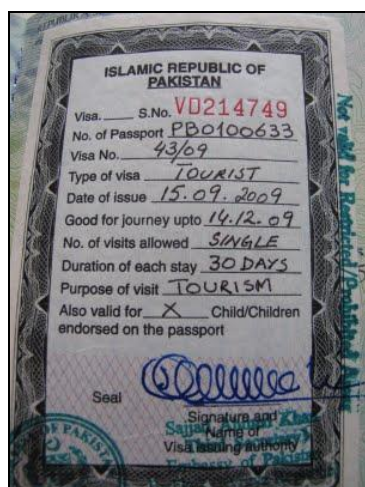
Osebni dokument, letalska vozovnica, morebitna potrdila o plačilu različnih vrst storitev glede potovanja, prtljage ipd. so dokumenti, ki jih prevoznik zahteva od potnika ob prijavi na let.

➤ OSEBNI DOKUMENTI

Osebni dokument, ki ga potnik pokaže ob prijavi na let, je lahko osebna izkaznica ali potni list. Za vrsto in veljavnost osebnega dokumenta je potnik odgovoren sam, zato mora pred potovanjem obvezno preveriti: kakšne vrste dokumenta potrebuje za določeno destinacijo, ali je potni list še veljaven, ali lahko potuje samo z osebno izkaznico, ali potrebuje vizum za vstop v določeno državo, kamor potuje, ipd. Osebni dokument se mora vedno natančno ujemati z imenom lastnika letalske vozovnice. V ta namen prvo kontrolo osebnih dokumentov izvaja že agent na prodajnem mestu ob izdaji vozovnice, drugo kontrolo pa izvrši osebje ob prijavi na let.

Potnik lahko vedno dobi ustrezne informacije o potrebnih dokumentih že ob urejanju same rezervacije pri prevozniku ali agentu na katerem koli prodajnem mestu, saj sta usposobljena tudi za posredovanje tovrstnih podatkov. Prevoznik in agent sama od sebe sicer nista dolžna o tem obveščati potnika, je pa njuna storitev toliko bolj kakovostna, če to storita.

Preverjanje osebnih dokumentov je za prevoznika zelo pomemben dejavnik in pomeni veliko odgovornost, saj so za »napačno prepeljanega potnika« (v letalskem jeziku to pomeni, da je prepeljal potnika z neustreznim dokumentom) predpisane zelo visoke kazni. Zato ima prevoznik pravico potnika zavriniti, če ne izpolnjuje pogojev za vstop v drugo državo.



Slika 2: Pakistanski in ruski vizum
(Vir: <http://2.bp.blogspot.com>; <http://www.ruskevizum.cz>)

➤ LETALSKE VOZOVNICE

Letalska vozovnica predstavlja pogodbo med prevoznikom in potnikom. Velja za točno določeno potovanje iz enega kraja v drug kraj, v njej so natančno določeni pogoji potovanja, omejitve, možnosti in doplačila glede menjave datumov, destinacij in razredov potovanja. Vozovnica je opremljena s priimkom in imenom potnika in v nobenem primeru ni prenosljiva. Vsebuje tudi ceno potovanja, ki je razčlenjena na ceno same voznine in zneske posameznih letaliških taks.

Običajno ima letalska vozovnica veljavnost enega leta, razen v izjemnih primerih, ko prevoznik iz določenih razlogov dovoli drugače.

Ob nakupu letalske vozovnice je prodajni agent dolžan pojasniti potniku, kakšne pogoje zajema njegova vozovnica. Velikokrat se namreč zgodi, da potnik želi spremeniti čas, datum ali celo relacijo, navedeno na vozovnici, ki pa tega ne dovoljuje. Izkaže se, da potnik o tem ni bil obveščen, zato nemalokrat pride do neprijetnih situacij na samem letališču.

Obstaja več vrst letalskih vozovnic: ročno izpisana vozovnica (ta je v uporabi redkeje), tiskana vozovnica s posameznimi kuponi za let (angl. ATB – Automated Ticket and Boarding pass) ali PT (angl. Paper Ticket – papirna vozovnica) in vozovnica brez kuponov za let ali ET (angl. Electronic Ticket – elektronska vozovnica). V zadnjem času vse pogosteje uporabljamo elektronske vozovnice, ki so za potnika in prevoznika precej bolj praktične. Potnik ob nakupu vozovnice prejme le načrt oz. opis potovanja in potrdilo o nakupu, kar zadostuje za prijavo na let. Če pa rezervacijo in nakup opravi preko računalnika, se na let lahko prijavi le z natisnjnim računalniškim izpisom v obliki elektronske pošte. Ker elektronska vozovnica ne vsebuje posameznih kuponov, vsi podatki o potnikovem potovanju pa so shranjeni v računalniškem sistemu prevoznika, potnik vozovnice ne more izgubiti.

➤ POTRDILA O ODDANI PRTLJAGI

Vsak kos prtljage, ki ga potnik odda ob prijavi na let, je opremljen s prtljažnim listkom. To sicer ni dokument v tem pomenu besede, vendar ravno tako kot vozovnica vsebuje vse potrebne podatke o »potovanju« prtljage: priimek in ime lastnika oz. potnika, na katerega je prijavljena, celotno relacijo, datum in težo. Najpomembnejša pa je serijska številka s kodo prevoznika in letališča, kjer je bila prtljaga prijavljena. S tem, ko prtljaga dobi svoj prtljažni listek, je zanj v celoti odgovoren prevoznik. Če je prtljaga napačno označena, se izgubi ali jo celo izkrcajo, jo mora služba za izgubljeno prtljago v najkrajšem času izslediti in dostaviti potniku. Postopek iskanja prtljage je najhitrejši in najlažji, če potnik ob prijavi izgube predloži prtljažni listek, zato je zelo pomembno, da upošteva navodilo prevoznika in potrdilo o oddani prtljagi hrani do konca svojega potovanja.



Slika 3: Prtljažni listek
(Vir: Lastni)

2.3 DOLŽNOSTI IN PRAVICE PREVOZNIKA

2.3.1 OBVEŠČANJE POTNIKOV

Za obveščanje in oskrbo potnikov, urejanje vozovnic in potovanja, torej za ves »handling« so na letališčih pristojni predstavniki prevoznika oz. uslužbenci potniškega servisa. Če prevoznik na letališču nima svojega predstavnika, je za to nalogo zadolžen prevoznikov »handling agent« oz. »supervisor«. Na ljubljanskem letališču je za Adriine lete pristojen Adriin Prodajno-potniški servis (angl. welcome desk).

Če so spremembe v letenju znane več kot 24 ur pred načrtovanim potovanjem potnika, nalogo obveščanja potnikov prevzame Adriin klicni center (angl. booking center), ki potnika telefonsko seznani o drugačnih možnostih potovanja, hkrati pa mu prihrani skrbi, negotovost in nepotrebno čakanje na samem letališču.

Ko se pojavijo določene nepravilnosti v prometu, uslužbenec potniškega servisa najprej zbere vse potrebne informacije glede nastale situacije, ki mu jih posredujejo predstavnik ali operativni center. Podatek o odpovedi leta ali zamudi z novim časom odhoda letala mora biti objavljen na informacijski tabli »odhodi – prihodi« v avli letališča, služba letaliških informacij pa objavo posreduje po ozvočenju v slovenskem in angleškem jeziku. O podrobnostih in razlogih za spremembo leta se potniki lahko pozanimajo tudi sami pri okencu potniškega servisa.

2.3.2 UREJANJE VOZOVNIC IN POTOVANJA

Splošno pravilo pri nepravilnostih letenja je, da mora prevoznik potnika na določeno destinacijo odpraviti v najkrajšem možnem času. Dolžan je poskrbeti za vse tiste potnike, ki so prijavljeni kot lokalni ali transferni potniki. Najbolj kritični so lokalni potniki, ki jim določena destinacija ne predstavlja končnega cilja, ampak le prehodno točko potovanja. Takšne potnike imenujemo »connection-potniki« (angl. onward carriage ali oncarriage passengers). Prav tako so kritični tudi transferni potniki, ki pridejo iz tretjih držav in jim prehodno točko potovanja predstavlja postanek na ljubljanskem letališču.

Če prevoznik želi potniku zagotoviti čim bolj nemoteno potovanje, mu lahko ponudi kasnejši polet z odhodnega oz. prehodnega letališča na zeleno destinacijo, v tem primeru potnika »rebukira« (angl. re-booking). Lahko pa mu ponudi drugačno smer potovanja do zelene destinacije in ga »rerutira« (angl. re-routing). V obeh primerih mora prevoznik potniku urediti ustrezno rezervacijo na novem letu, ki mora biti potrjena, nikakor pa potnika ne sme uvrstiti na čakalno listo. Potnik je upravičen do brezplačne menjave vozovnice, prevoznik pa krije tudi vse ostale stroške, povezane s potovanjem, npr. prevoz z avtobusom ali vlakom, če je to dodaten pogoj, da potnik doseže zeleno destinacijo; uporabo telefona, če potnik želi obvestiti svojce ali poslovne partnerje; ureditev prenočišča, če potnik nima možnosti nadaljevati potovanja v istem dnevu.

Pogosto se zgodi, da prevoznik transfernim potnikom ne more zagotoviti potovanja v istem dnevu, dokumenti pa jim ne dovoljujejo vstopa v našo državo, zato se mora prevoznik posvetovati z mejno kontrolo oz. s Postajo letališke policije (PLP) o

možnosti nakupa vstopnega vizuma. Če policija ugotovi ustreznost vseh pogojev, prevoznik v potnikovem imenu lahko pridobi vstopni vizum in poravna stroške nakupa. V nasprotnem primeru je potnik prisiljen prenočiti v letališkem mednarodnem prostoru in nadaljevati potovanje naslednji dan.

2.3.3 ODŠKODNINE

Skladno z uredbo EC261/2004, ki govori o odškodninah ob komercialnih odpovedih letov, ima prevoznik naslednje dolžnosti:

- Če je potnik o odpovedi leta obveščen več kot 14 dni pred odhodom po voznem redu, mu mora prevoznik nuditi čim ustrežnejši nadomestni let oz. mu povrniti celotno kupnino vozovnice, ni pa mu dolžan izplačati odškodnine.
- Če je potnik o odpovedi leta obveščen dva tedna do sedem dni pred odhodom po voznem redu, mu je prevoznik dolžan izplačati odškodnino samo v primeru, če mu nudi nadomestni prevoz, ki mu zagotavlja odhod več kot dve uri pred odhodom po voznem redu in prihod v njegov končni namembni kraj več kot štiri ure po prihodu po voznem redu. Če prevoznik potniku ponudi nadomestni prevoz, ki mu zagotavlja odhod največ dve uri pred odhodom po voznem redu in prihod v njegov končni namembni kraj manj kot štiri ure po prihodu po voznem redu, potniku odškodnina ne pripada.
- Če je potnik o odpovedi leta obveščen manj kot sedem dni pred odhodom po voznem redu, mu je prevoznik dolžan izplačati odškodnino v primeru, da potniku nudi spremembo poti, ki mu zagotavlja odhod več kot eno uro od prvotno načrtovanega odleta in prihod v namembni kraj več kot dve uri po voznem redu.

V primeru preveč prodanih sedežev v letalu (angl. overbook) potniku odškodnina vedno pripada. Višina odškodnine je odvisna od oddaljenosti namembnega kraja potovanja in omejitvenih časovnih okvirov ter znaša od 250 do 400 evrov.

2.3.4 OSKRBA POTNIKOV

Poleg brezplačne spremembe rezervacije, menjave vozovnice, uporabe telefona, morebitne hotelske namestitve in prevoza mora prevoznik poskrbeti tudi za brezplačno prehrano potnikov med čakanjem na odhod letala. Do prehrane oz. okrepčila so upravičeni le tisti potniki, ki so se pravočasno prijavili na let, za katerega je bila kasneje objavljena zamuda ali odpoved.

Pravila glede prehrane oz. okrepčila so odvisna od posameznega prevoznika. Interna določila Adrie Airways zahtevajo, da potnikom ob dveurni zamudi pripada okrepčilo (angl. refreshment), običajno sendvič in sok; če se zamuda poveča na več kot dve uri, potniku pripada topli obrok s pijačo (angl. meal) – kosilo ali večerja v restavraciji.

Ob spremembah in nepravilnostih v letenju je neizbežno neugodje pri potnikih, dejstvo pa je, da mora prevoznik obravnavati vse potnike enako, ne glede na to, ali potujejo v poslovnem ali ekonomskem razredu, in jim na najboljši možni način pomagati pri premagovanju težav. Tudi to je eden izmed načinov, s katerim prevoznik obdrži svoje potnike.

2.4 DOLŽNOSTI IN PRAVICE POTNIKOV

Dolžnosti potnikov se začnejo že z rezervacijo letalske vozovnice. Letalsko vozovnico je priporočljivo rezervirati čim prej, zlasti če je potovanje predvideno ob konicah (prazniki, počitnice ipd.), potem pa spremljati spremembe na spletnih straneh prevoznika ali letališča.



Slika 4: Prepoved vnosa nevarnih predmetov
(Vir: Aerodrom Ljubljana)

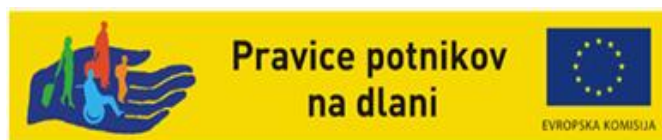
Pomembna skrb vsakega potnika je prtljaga. V potovalko spada le najnujnejše, saj vsak presežek dovoljene teže prtljage predstavlja strošek, na katerega potniki včasih ne računajo. Tudi glede vsebine ročne prtljage je potrebna previdnost, saj zaradi strogih varnostnih meril v letalo ni dovoljeno odnesti tekočin ali ostrih predmetov. Prav tako je pomembna identifikacija prtljage. Vsak kos prtljage mora biti jasno označen s potnikovim imenom in naslovom. Posebne želje ali potrebe je priporočljivo sporočiti prevozniku že ob rezervaciji, saj je tik pred odhodom običajno prepozno za urejanje tovrstnih zadev.

Potniki morajo poskrbeti, da na letališče pridejo pravočasno. Prijava na let mora biti opravljena dovolj zgodaj pred odhodom, čas prijave na let pa se lahko razlikuje glede na morebitne administrativne formalnosti in postopke vkrcavanja.

Če se potniki ne držijo omenjenih pravil in priporočil, letalski prevoznik ne odgovarja za morebitne stroške, ki zaradi tega lahko nastanejo.

Zelo pomembna skrb vsakega potnika so potovalni dokumenti. Pred potovanjem je potrebno preveriti, kakšne dokumente zahteva izbrana država potovanja, veljavnost potnih listin oz. osebnih izkaznic, ali so potrebni vizumi ipd. Nepopolni dokumenti in neizpolnjevanje vstopnih ali izstopnih zahtev imajo lahko neprijetne posledice (kazni, zavržen vstop v državo).

Pravice potnikov večinoma izhajajo iz sprememb pogojev, določenih v pogodbi, ki jo potnik sklene s prevoznikom ob nakupu letalske vozovnice. To so spremembe, za katere potnik ni sam kriv, in sicer: zavrnitev vkrcanja, odpoved leta, novi čas ali zamuda odhoda ipd. Ob vseh teh primerih ima potnik pravico zahtevati in prejeti povračilo stroškov vozovnice, izplačilo odškodnine, spremembo poti, hrano, dostop do telefona, nastanitev v hotelu, prevoz med letališčem in krajem nastanitve – odvisno od narave primera.



Slika 5: Potovalni priročnik v izdaji Zveze potrošnikov Slovenije in pasica Evropske komisije s prepoznavnim logotipom
(Vir: <http://www.zps.si>)

3 PREDSTAVITEV PODJETJA ADRIA AIRWAYS, D. D., IN ODDELKA PRODAJNO-POTNIŠKI SERVIS NA LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA

3.1 ADRIA AIRWAYS

Slovenski letalski prevoznik Adria Airways ima bogate petdesetletne izkušnje v čarterskem in rednem prometu. Zgodovina Adrie sega v leto 1961, ko je bila ustanovljena kot čartersko podjetje. V osemdesetih letih je začela leteti na rednih progah in postala članica Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov IATA (the International Air Transport Association).

Danes večino prometa predstavljajo redni poleti. Adriina mreža povezuje Ljubljano z več kot dvajsetimi evropskimi mesti in omogoča zelo dobre povezave v jugovzhodno Evropo. Ima več kot 220 rednih poletov na teden iz Ljubljane v Amsterdam, Bruselj, København, Frankfurt, Istanbul, London, Moskvo, München, Pariz, Podgorico, Prištino, Sarajevo, Skopje, Stockholm, Tirano, Varšavo, Zürich in na Dunaj. Adria v poletni sezoni leti tudi v Atene, Dublin, Birmingham, Manchester, na Ohrid in v Barcelono. Marca 2010 je začela leteti na novi redni povezavi v Beograd in avgusta 2010 na novi redni povezavi v Banjaluko. Jeseni 2001 je Adria vstopila na trg Evropske unije s poleti med Dunajem in Frankfurtom.

Adria operacijo letenja izvaja skupno z dvema letaloma Airbus A319, s štirimi letali Canadair Regional Jet CRJ900 in s šestimi letali Canadair Regional Jet CRJ200.



Slika 6: CRJ200
(Vir: <http://www.planepictures.net>)



Slika 7: CRJ900

(Vir: <http://www.planepictures.net>)



Slika 8: Airbus A-319

(Vir: <http://www.planepictures.net>)

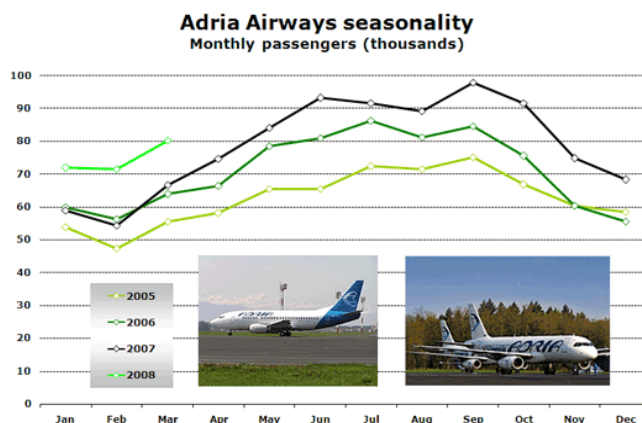


Slika 9: Redne linije Adria Airways

(Vir: Adria Airways Inflight Magazine)

Sedež družbe se je pred nekaj leti iz Ljubljane preselil na Brnik, kjer ima tudi glavno predstavništvo. V zadnjem letu je Adria zaradi neugodnih poslovnih razmer zaprla predstavništva na Dunaju, v Londonu in Münchnu, ostala so le še v Parizu, Moskvi, Frankfurtu, Zagrebu, Zürichu in Bruslju.

V letu 2006 je prvič po letu 1991 prepeljala več kot milijon potnikov.



Slika 10: Mesečno prepeljani potniki Adrie Airways 2005–2008

(vir: <http://www.anna.aero/content/uploads/2008/05/cht-adria-airways-seasonality>)

Adria Airways na svojih rednih letalskih linijah uporablja svoje razpoložljive kapacitete tudi za prevoz tovora med glavnimi mesti Evropske unije in po jugovzhodni Evropi. V sodelovanju s partnerskimi letalskimi družbami v okviru Star Alliance in združenju IATA lahko organizira dostavo tovora na vsa svetovna carinska letališča. Za to dejavnost v podjetju skrbi Oddelek za prevoz tovora, Adria Cargo.



Slika 11: Aerodrom Ljubljana

(Vir: <http://www.neowlan.net>)

Adria Airways vzdržuje letala skladno s standardi Evropske unije in na osnovi certifikata JAR 145. Storitve vzdrževanja letal opravlja tudi za druge letalske prevoznike; kanadski proizvajalec letal Bombardier Aerospace je leta 2002 Adrio izbral za prvi pooblaščen center za vzdrževanje letal CRJ v Evropi, delovanje pa so v letu 2005 razširili tudi na letala tipa Airbus. V Adrii Airways so od leta 2002 opravili vzdrževalna dela na več kot 420 tujih letalih. Kot dolgoletni partner največjih evropskih letalskih prevoznikov, med njimi predvsem Lufthanse, je bila Adria decembra 2004 kot regionalna članica sprejeta v najmočnejšo strateško letalsko

združenje Star Alliance. S tem je Adria dosegla svoj strateški cilj in jasno začrtala poslovno politiko mrežnega prevoznika, ki ponuja globalno storitev.

Adria je avgusta 2004 med prvimi letalskimi družbami v svetu prejela tudi varnostni certifikat IOSA (IATA Operational Safety Audit) Registration, ki določa organiziranost družbe, operativne procedure ter varnost letenja in varovanje družbe.

3.2 PRODAJNO-POTNIŠKI SERVIS

Letenje z letali ni več nekaj posebnega in romantičnega, kakor je bilo nekoč, ampak je postalo industrija, usmerjena v široko potrošnjo. Posledično tudi Adria Airways beleži vse večje število prepeljanih potnikov; v zadnjih letih je zlasti močno naraslo, rekordno rast pa je doseglo v letu 2008. To čutimo vsak dan prav vsi zaposleni v Adrii, nekatere službe pa so še posebej izpostavljene. Ena izmed takih je Prodajno-potniški servis na Letališču Jožeta Pučnika Ljubljana. Kadar gre vse »po planu«, kakor se reče v besednjaku operativcev, je pravzaprav niti ne opazimo; ob odpovedi letov, zamud ali potnikov s posebnimi željami pa se izkaže ta služba za nepogrešljivo.

Prodajno-potniški servis je bil ustanovljen z namenom nuditi pomoč potnikom v potniškem terminalu tik pred odletom ali takoj po pristanku. Svoje prostore ima v odhodnem delu potniškega terminala ljubljanskega letališča. Je del sektorja Zemeljska operativa in nabava in je pravzaprav sestavljen iz treh služb: prodaje letalskih vozovnic, potniškega servisa v odhodu, pogovorno imenovanega tudi »welcome služba«, in potniškega servisa v prihodu oz. službe Izgubljeno/najdeno (angl. Lost & Found). Kadar promet na letališču poteka nemoteno, so glavne naloge PPS prodaja letalskih vozovnic, pomoč potnikom pri spremembah letov oz. rerutacijah in posebnih potrebah ter iskanje izgubljene prtljage. PPS ima na ljubljanskem letališču, ki je Adriino matično letališče, še eno pomembno nalogo: pomaga osebju naših partnerjev na ostalih letališčih, kamor letijo Adriina letala, in torej služi kot nekakšen »help desk« agentom, ki oskrbujejo naše potnike zunaj matičnega letališča.

Včasih pa letenje ne poteka »po planu«. Vzroki za to so najpogosteje slabo vreme, omejitve na letališčih in v zračnem prostoru, kamor so naša letala namenjena, lahko pa zaradi tehnične okvare določen let zamuja ali je v skrajni sili celo odpovedan. Takrat zavlada med sicer dobro izšolanimi profesionalci za kratek čas pravo obsedno stanje. To pomeni, da je potrebno delati hitro, učinkovito in usklajeno. Potniki morajo biti preusmerjeni na druge lete in letališča, ob zamudah jim organizirajo in ponudijo pijačo in hrano, v skrajnih primerih tudi prenočitev, če je njihov prvi naslednji polet šele naslednji dan. Takrat mora vsa ekipa delati kot eden in velikokrat je prav od delovanja usklajene ekipe odvisno, kakšno mnenje si bodo potniki ustvarili o letalskem prevozniku.

Da lahko delo poteka tekoče, morajo vsi zaposleni v PPS obvladati kar nekaj znanja in različnih veščin. Poleg znanja jezikov in dela z računalnikom uporabljajo pri delu tudi rezervacijski sistem Amadeus, za nadzor nad stanjem posameznega leta t. i. DCS (letališki sistem za prijavo potnikov na lete) in Worldtracer, mednarodni računalniški sistem za iskanje izgubljene prtljage.

V posamezni izmeni je v polni zasedbi osem zaposlenih, delovni čas pa je razpotegnjen po operativnem planu na skoraj 24 ur – od pete ure zjutraj oz. ure in pol pred prvim poletom do zadnjega prihoda letala. Za usklajevanje vseh služb znotraj ene izmene in koordinacijo dela med letališkimi službami ter službami Adrie Airways skrbi predstavnik Adrie na letališču (angl. duty officer) in je odgovoren za delo celotne izmene.

Največ dela ima ekipa PPS v dneh, ko je promet naših letal najgostejši, ter med dopusti in počitnicami, ko je precej dodatnih čarterskih letov tudi ob sobotah in nedeljah.

Delo s potniki gotovo sodi med bolj zahtevna opravila. Vsak od uslužbencev bi lahko napisal knjigo prigod in dogodivščin o svojih izkušnjah z bolj ali manj potrpežljivimi potniki. Na splošno pa velja, da so danes potniki bolj ozaveščeni kot nekoč in da običajno poznajo svoje pravice, zlasti tedaj, ko pride do zamud ali odpovedi letov. Osebe PPS jim v takih primerih z veseljem priskoči na pomoč, saj je njihova primarna naloga ponuditi »servis« potnikom – ta pa jih zagotovo prepriča o tem, da bodo njihova pričakovanja v zvezi z letalskimi storitvami izpolnjena.

4 NEPRAVILNOSTI V IZVAJANJU SPREJEMA IN ODPRAVE POTNIKOV NA LETALIŠČU JOŽETA PUČNIKA LJUBLJANA

V tem poglavju se bomo osredotočili na nepravilnosti pri sprejemu in odpravi potnikov na ljubljanskem letališču. Nepravilnosti lahko opazimo ob samem prihodu na letališče in pri poteku gibanja potnikov v notranjosti letališke stavbe, povzročča pa jih nefunkcionalna, zastarela in neokretna infrastruktura.

4.1 PROMETNI REŽIM PRED TERMINALOM

V nadaljevanju bomo pozorni na tiste obiskovalce letališča, ki sicer nimajo namena parkirati na urejenih parkiriščih, želijo pa varno ustaviti svoja vozila in izkrcati sopotnike. Če pozorno opazujemo prometne tokove pred odhodnim terminalom letališča, kmalu ugotovimo, da je naše letališče vse prej kot potnikom prijazno. Potnika, zlasti tistega, ki letališča ni vaju ali se tja pripelje prvič, najprej pričaka vrsta cestnih stožcev, parkirnih količkov in rdeče-belih trakov. Zaradi nepreglednih vrst parkiranih vozil na obeh straneh dovozne poti, ki vodi pred vhod odhodne avle letališča, se vidno zmedeni vozniki obotavljajo pri izbiri ustrezne smeri, kjer bi lahko ustavili svoje vozilo, odložili potnike in prtljago. Majhnost teritorija kaj hitro povzroči pomanjkanje pozornosti na cestne in prometne oznake oz. signalizacijo, hkrati pa prevlada »čredni kompleks«, torej – grem, kamor gredo drugi pred menoj ...

Dejstvo je, da bi prav zaradi svoje okrnjenosti odhodna ploščad morala biti precej bolj funkcionalna in pregledna. Vse preveč je površin, ki so same sebi namen in nimajo nikakršne uporabne veljave. Stanje ploščadi pred odhodnim terminalom morda ustreza razmeram letalskega prometa pred desetimi leti, sedanjim razmeram

pa že dolgo ne več, saj se je število letov in hkrati potnikov povečalo v tolikšni meri, da skoraj vsaka prometna konica v času letalskih odhodov pomeni veliko obremenitev za zunanji promet.



Slika 12: Prometni režim pred odhodnim terminalom

(Vir: <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/virtualno-letalisce;>
<http://www.planet.si/portal/site>)

4.1.1 OPIS TRENUTNEGA STANJA PROMETNEGA REŽIMA

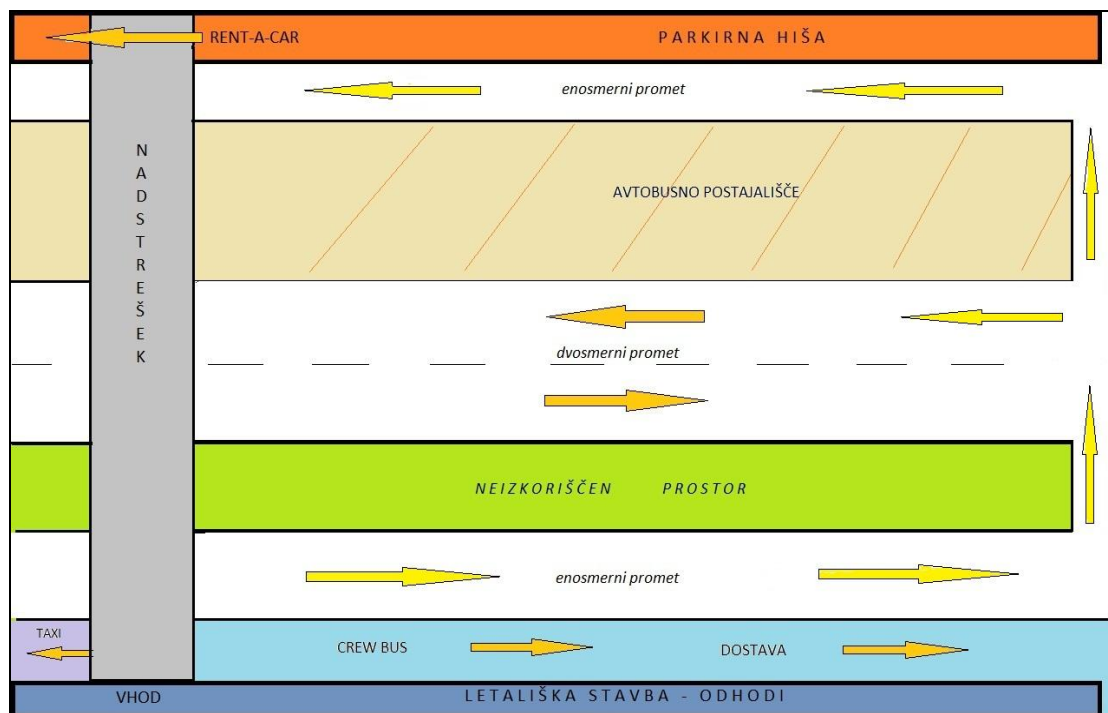
Slika predstavlja tloris prometnega režima pred vhodom v glavno pristaniško stavbo (na sliki označena z modro barvo). Pot enosmernega prometa vodi mimo dela terminala, kjer potekajo t. i. prihodi, oz. kjer potniki po pristanku zapuščajo letališko stavbo, in mimo vozil letališke taksi službe (vijolično obarvano območje) do nadstreška pred glavnimi vhodnimi vrati (sivo obarvani pas). Tu zaradi ozkega enosmernega režima običajno nastane prometni zamašek, saj že prvo stoječe vozilo zablokira pot in povzroči zastoje, zaradi katerega v hipu ohromi ves pretok vozil.

Sinje obarvani pas predstavlja vozní pas, rezerviran za dostavna vozila, kombije za prevoz posadk in občasno za vladna oz. diplomatska vozila. Ustavljanje na tem pasu drugim udeležencem ni dovoljeno.

Srednji, dvosmerni vozní pas ima funkcijo krožnega prometa ter dovoza do parkirne hiše in do vseh objektov pred in za zapornicami (policijska postaja, špedicijske službe, carinska izpostava...).

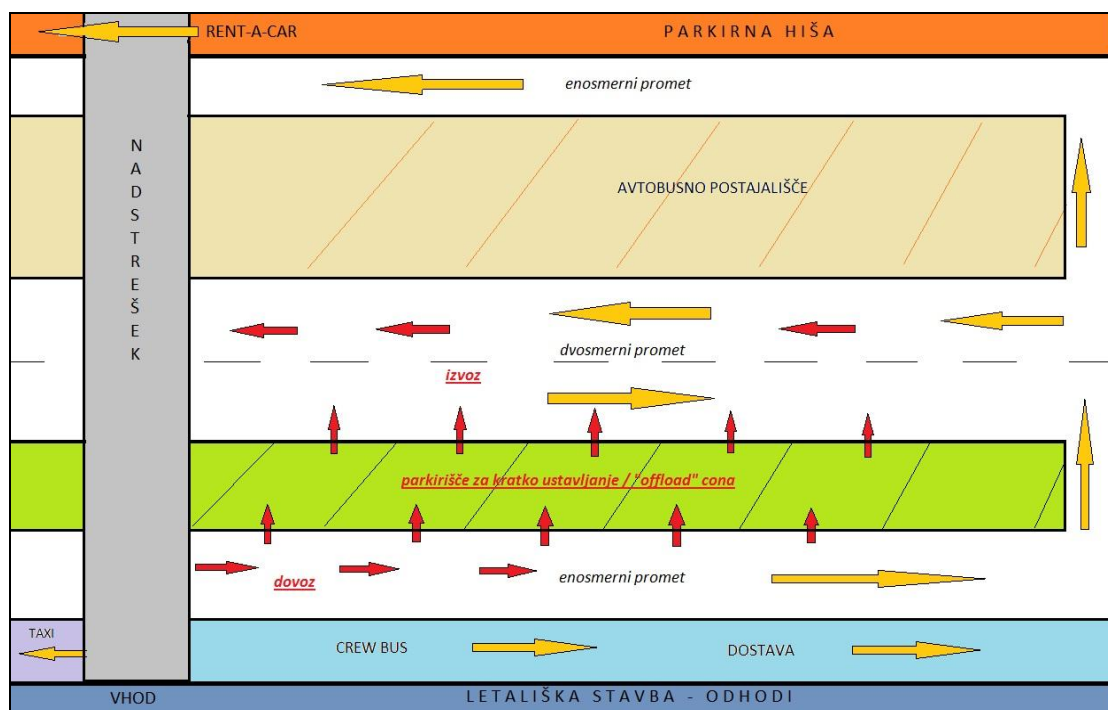
Sledi širši pas avtobusnega postajališča, za tem pa vozní pas, namenjen vozilom rent-a-car služb. Tudi na tem območju potnikom ni dovoljeno ustavljanje in parkiranje, saj onemogočajo vožnjo avtobusom in vozilom rent-a-car.

Glede na sedanje stanje torej ni primerne prostora, kjer bi potniki lahko mirno izstopali iz vozil in neovirano iztovarjali svojo prtljago, ne da bi pri tem povzročali kolono za seboj stoječih avtomobilov in s tem povezano nejevoljo vseh čakajočih.



Slika 13: Trenutno stanje voznega sistema pred terminalom
(Vir: Lastni)

4.1.2 PREDLOG ZA IZBOLJŠANJE PROMETNEGA REŽIMA



Slika 14: Skica predloga za boljši izkoristek voznega sistema pred terminalom
(Vir: Lastni)

Na sliki zeleno obarvano območje predstavlja predlog razrešitve problema zastoja prometnih tokov pred glavno pristaniško stavbo. Na tem območju bi lahko namesto betonskih cvetličnih korit in reklamnih panojev uredili bočna, diagonalno usmerjena parkirna mesta, ki bi služila za t. i. »offload« cono – območje za izkrcavanje. Vozniki bi svoja vozila parkirali le za toliko časa, kolikor bi potrebovali za izkrcanje potnikov in prtljage. Dovoz na to cono je na skici označen z desno usmerjenimi rdečimi puščicami. Ker je v tem, trenutno neizkoriščenem pasu na voljo prostor za vsaj deset vozil, bi bil vozni pas prav gotovo razbremenjen, vozniki oz. potniki pa nedvomno bolj sproščeni, saj bi se izognili čakanju in gneči na dovoznem pasu. Navpične rdeče puščice označujejo smeri bočnega parkiranja, izvoz s tega parkirnega mesta na dvosmerni vozni pas proti izvozu z letališča pa označujejo levo usmerjene rdeče puščice. Funkcija krožnega prometa srednjega voznega pasu bi bila tako izkoriščena do popolnosti.

Seveda pa pri svojem načrtu ne smemo pozabiti na varnostni vidik. Za nadzor in pravilnost predlagane situacije bi skrbeli letališka varnostna in policijska služba. Njihovo delo že sedaj vključuje nadzor zunanjega prometa, tako se ob predlaganih spremembah njihovo delo ne bi bistveno spremenilo.

4.2 TOKOVI POTNIKOV V TERMINALU

V nadaljevanju bomo govorili o pretoku odhajajočih potnikov od vstopa v glavno pristaniško stavbo, preko prečkanja varnostnih in policijskih kontrol, do zadnje točke pred vkrcanjem na letala – izhodnih vrat v mednarodnem prostoru (angl. gate).

Ponovno lahko ugotovimo, da obseg, funkcionalnost in namembnost pristaniške stavbe kljub prenovi in preoblikovanju ne more v korak s časom, ki prinaša vse večje število potnikov, tujih prevoznikov, polno zasedenih letal in posledično vse manj prostora za hitro in kakovostno dejavnost sprejema in odprave potnikov. Že na prvi pogled nam obnovljeni stari del in novo zgrajeni del terminala dajeta občutek labirinta, v katerem lahko hitro izgubiš pravo smer. Vse skupaj daje videz garsonjere, ki smo jo spremenili v trisobno stanovanje. Pozorno vsakodnevno opazovanje gibanja potnikov nas prepriča, da sta nepreglednost in nefunkcionalnost največji pomanjkljivosti letališke stavbe.

4.2.1 ODHODNI TERMINAL

Že ob vstopu v glavno odhodno halo nas zmoti napačna postavitve prijavnih in drugih okenc, namenjenih strankam in potnikom. Običajno so prijavna okenca (angl. check-in) na letališčih postavljena v prvo vidno polje potnikov, tako da jih ni potrebno iskati. Pri nas pa so nekako skrita levo in desno od glavnih vhodnih vrat, zaradi česar je veliko potnikov zmedenih, ko iščejo okence za prijavo na let.



Slika 15: Odhodni terminal

(Vir: <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/virtualno-letalisce>)

Druga pomanjkljivost je postavitve informacijskega okenca, ki je, prav tako kot prijavna okenca, postavljeno v skriti zorni kot. Poleg slabe postavitve je slaba tudi označenost in osvetljenost okenca za informacije, kar pomeni oteženo prepoznavnost s potnikove strani.



Slika 16: Informacijsko okence

(Vir: <http://www.airliners.net/aviation-forums>)

Posledica sedanje postavitve okenc je, da vsak tretji potnik želi prijavo urediti na okencu Adrie Airways, ki stoji neposredno v liniji potnikovega pogleda, torej na najbolj logičnem mestu za prijavo na let. Prav tako na Adriinem okencu iščejo informacije vseh vrst, mi pa jih moramo vztrajno pošiljati na nasprotno stran, kar za potnike velikokrat pomeni izgubo časa, včasih tudi negotovanje in nejevoljo.

Tretja pomanjkljivost odhodne hale je pomanjkanje sedežev za morebitne čakajoče potnike oz. stranke, prav tako v vsej avli ni na voljo nobene površine oz. pulta, kjer bi potniki lahko pisali oz. izpolnjevali obrazce, prijavnice, prtljažne listke ipd.

4.2.2 VARNOSTNA KONTROLA

Dostop do varnostne kontrole je omejen na dvoje steklenih vrat, ki zlasti ob konicah, ko se v odhodni hali zbere večje število potnikov (pri istočasnih rednih in čarterskih poletih tudi do 300), ne prepuščajo dolgih vrst čakajočih ljudi. Ne le, da so steklena vrata občutno preozka, so tudi toliko manj opazna, kolikor več je potnikov v čakalni vrsti. V jutranjih konicah lahko vrsta seže vse do vrat sortirnice prtljažne službe, kar

pomeni celotno dolžino odhodne hale. Potniki so v takšnih primerih razumljivo vznemirjeni in zaskrbljeni, da utegnejo zamuditi svoje lete.



Slika 17: Dostop do varnostne kontrole

(Vir: <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/virtualno-letalisce>)

Kar zadeva varnostno kontrolo, pa težave povzroča tudi varnostna služba sama, saj se velikokrat zgodi, da ob največjem udaru potnikov enostavno ni zadovoljivega števila varnostnikov, zato obratujejo le ena od dvoje magnetnih vrat (za pregled potnikov) in le ena ali dve od skupno treh rentgenskih linij (trak za pregled ročne prtljage). V praksi to pomeni, da potnike spuščajo skozi varnostna vrata v eni namesto v dveh kolonah, kar pa predstavlja krepko izgubo časa.



Slika 18: Vrsta potnikov pred varnostno kontrolo

(Vir: <http://www.siol.net/gospodarstvo/2010/03>)

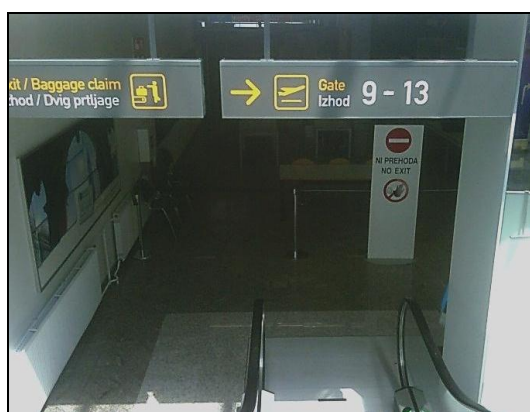
4.2.3 MEDNARODNI PROSTOR

Mednarodni prostor letališča Ljubljana zajema pet izhodov oz. gate-ov v pritličju starega dela terminala, dva v prvem nadstropju novega dela terminala za domače oz. schengenske odhode in dva za mednarodne oz. neschengenske odhode ter štiri izhode v pritličju novega dela terminala prav tako za neschengenske odhode.

➤ PRITLIČJE

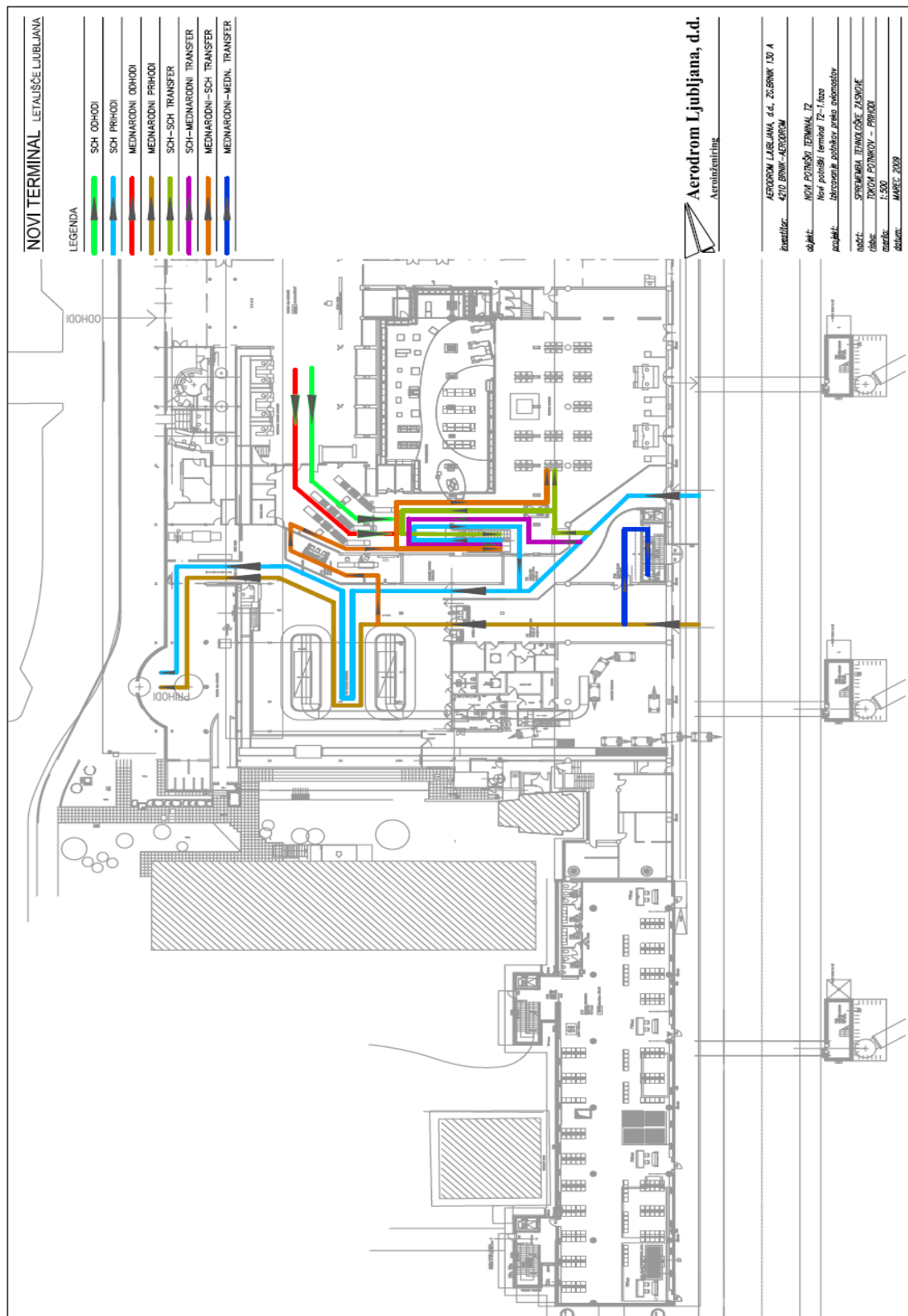
Ob vstopu v mednarodni prostor ponovno ugotovimo, da je preglednost zelo slaba. Namesto jasno vidnih oznak izhodnih vrat oz. gate-ov se nam najprej ponuja široko zastavljen vstop v brezcarinsko prodajalno (angl. duty-free shop). Poslovni potniki zamenjajo vstop v poslovni salon, saj ga v celoti zakriva točilni pult. Zaradi slabe označenosti pa je tudi pot do toaletnih prostorov, ki so, mimogrede, občutno premajhni za vse potnike in diskretno skriti pod okrilje stopnic, kar zahteven podvig.

Stopnice, ki vodijo v zgornje nadstropje, služijo tudi potnikom, ki se iz letal izkrcavajo preko potniških aviomostov (angl. finger) in se po stopnicah spuščajo proti izhodu (angl. exit) oz. k trakovom za dvig prtljage (angl. claim). Potniki, ki se izkrcavajo, se ob vznožju stopnic srečujejo s potniki, ki prihajajo v mednarodni prostor z varnostne kontrole (slika 20: rdeča, zelena in svetlo modra linija), kar povzroči še dodatno zmedo med njimi. Ker tekoče stopnice delujejo le v eno smer – navzgor, običajne pa so za sedanje potrebe preozke, ob taki situaciji hitro nastane gneča.



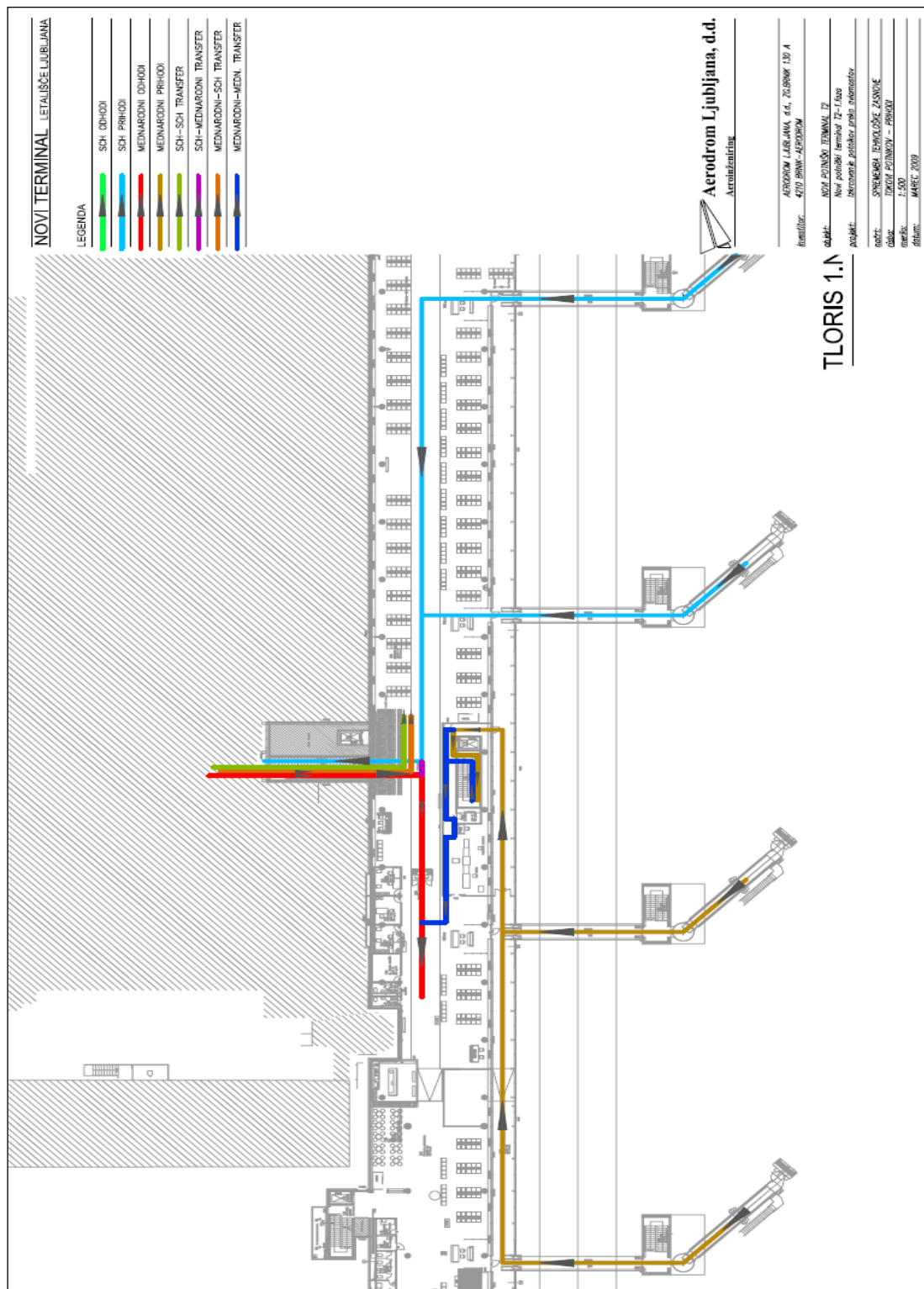
Slika 19: Stopnice v mednarodnem prostoru
(Vir: Adria Airways, d. d.)

Enaka situacija se pojavi na drugi strani prihodov, kjer se potniki iz mednarodnega oz. neschengenskega območja izkrcavajo iz letal in se z avtobusi pripeljejo v območje prehoda Neschengen – Schengen, kjer prečkajo mejno policijsko kontrolo (slika 20: rumena linija) in vstopijo v državo ali pa kot transferni potniki (oranžna linija) nadaljujejo pot na tretjo destinacijo. Istočasno se na enak način pripeljejo potniki iz schengenskega območja, ki pa policijske kontrole ne potrebujejo (svetlo modra linija). Vse tri linije potnikov se v tem primeru srečujejo za okenci policijske kontrole pred prtljažnimi trakovi in se med seboj križajo, kar ob strnjenem prometu oz. številu prihodov v konicah pomeni hudo neprepustnost potnikov.



Slika 20: Tokovi potnikov – odhodi/prihodi, pritličje
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d. – aeroinženiring, marec 2009)

➤ PRVO NADSTROPJE



Slika 21: Tokovi potnikov – odhodi/prihodi, nadstropje
(Vir: Aerodrom Ljubljana, d. d. – aeroinženiring, marec 2009)

Zgodba se v podobni obliki ponovi pri gibanju potnikov v nadstropju, kjer se križajo odhajajoči in prihajajoči potniki. Tisti, ki se z domačih oz. schengenskih linij izkrcavajo preko aviomostov in nadaljujejo pot po stopnicah proti izhodu oz. transferirajo v tretjo državo (neschengensko destinacijo) (slika 21: svetlo modra in rdeča linija), se srečujejo s potniki, ki se vkrcavajo skozi schengenske izhode. Včasih se celo zgodi, da izkrcavanje in vkrcavanje na istem izhodu potekata z le nekajminutnim zamikom.

Nemalokrat se dogaja, da potniki, katerih končna destinacija je Ljubljana (zlasti tisti, ki se izkrcajo na izhodu št. 2), zaidejo na mejno policijsko kontrolo med schengenskim in neschengenskim območjem letališča. Zaradi slabo vidnih oznak na komaj opaznih sivih tablah zlahka zgrešijo smer izhoda, ki vodi po stopnišču navzdol. Če se postavimo v potnikov položaj, nam je opisana situacija kmalu jasna, saj potnik od vstopa v prostor enostavno nima dovolj časa za prilagoditev in hkratno usmeritev po že omenjenih slabo vidnih tablah.



Slika 22: Mejna policijska kontrola Schengen – Neschengen
(Vir: <http://www.foto-modlic.si/galerija/2010/09/aerodrom-ljubljana-letalisce-jozeta-pucnika-dan-odprtih-vrat>)

4.2.4 USMERJEVALNE TABLE

Čeprav imajo na prvi vtis morda samoumeven pomen, imajo usmerjevalne table oz. table z opisi smeri, izhodov ipd. na ljubljanskem letališču neverjetno velik neučinek. Že ob vstopu v glavno pristaniško stavbo so postavljene pod nizke stropne linije in kljub temu, da so liki oz. opisi mednarodno prepoznavni, na večino potnikov ne naredijo vtisa.

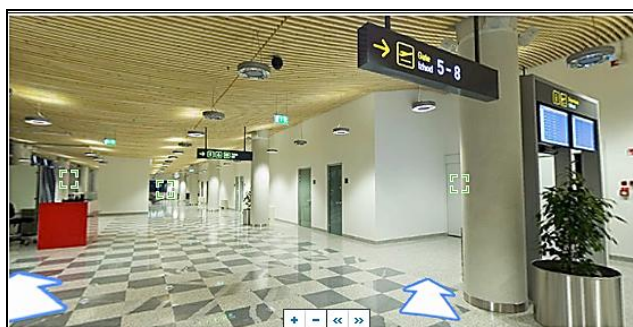
Ob pogledu na največjo svetlobno tablo v odhodni avli letališča se nam najprej postavi vprašanje pravilnosti sosledja na zaslonu. Na njem so namreč najprej zapisani časi prihodov, šele nato časi odhodov. Potniki ob vstopu v odhodno avlo velikokrat niso pozorni na zaporedje napisov, saj se avtomatično najprej osredotočijo na čas odhodov letal. Morda je to razumljivo tudi s psihološkega vidika, saj je odhodna avla namenjena izključno odhodom letal in prijavi na let, zato so tudi podatki o odhodnih terminih za potnike prvenstvenega pomena. Le malokdo išče informacije o pristankih letal v tem delu terminala, saj imajo ti podatki primaren pomen v stavbi letaliških prihodov. Ne nazadnje smo vajeni branja od leve proti desni, torej pričakujemo, da bodo tudi informacije na tabli podane v tem zaporedju. To ugotovitev dokazuje nemalo primerov, ko potniki poizvedujejo o možnostih

prestavitve določenega leta na zgodnejši čas, čeprav se na koncu izkaže, da je potnik gledal čas prihoda in ne odhoda.

| PRIHODI / ARRIVALS | | | | ODHODI / DEPARTURES | | | |
|--------------------|-------------|-------|----------|---------------------|-------------|-------|--------|
| Linija | Destinacija | Čas | Status | Linija | Destinacija | Čas | Status |
| JP229 | SARAJEVO | 17:20 | LANDED | JP112 | FRANKFURT | 17:00 | 10 |
| JP229 | PRISTINA | 17:20 | LANDED | JP6144 | PREVEZ/LE | 17:15 | 02 |
| JP172 | VIENNA | 17:25 | | JP6188 | ZHUVITNOE | 17:45 | 01 |
| JP311 | ZURICH | 17:55 | EXPECTED | JP124 | FRANKFURT | 17:55 | 13 |
| JP483 | ISTANBUL | 18:00 | EXPECTED | JP136 | VIENNA | 18:05 | 11 |
| JP701 | SARAJEVO | 18:15 | | JP224 | BRUSSELS | 18:20 | 02 |
| JP613 | MOSCOW | 18:15 | EXPECTED | JP108 | RUHICH | 18:30 | 09 |
| JP113 | HELSINKI | 18:40 | EXPECTED | JP242 | PARIS | 18:45 | 11 |
| EZY2248 | LONDON | 18:40 | EXPECTED | RY722 | MOSKVA | 19:00 | 05 |
| JP149 | FRANKFURT | 20:15 | | JP206 | ZURICH | 19:00 | 13 |
| JP109 | MOSCOW | 21:05 | | EZY2244 | LONDON | 19:10 | 02 |
| JP145 | PREVEZ/LE | 21:25 | | RY724 | HELSINKI | 19:30 | 01 |

Slika 23: Svetlobna tabla prihodi/odhodi v odhodnem terminalu
(Vir: Lastni)

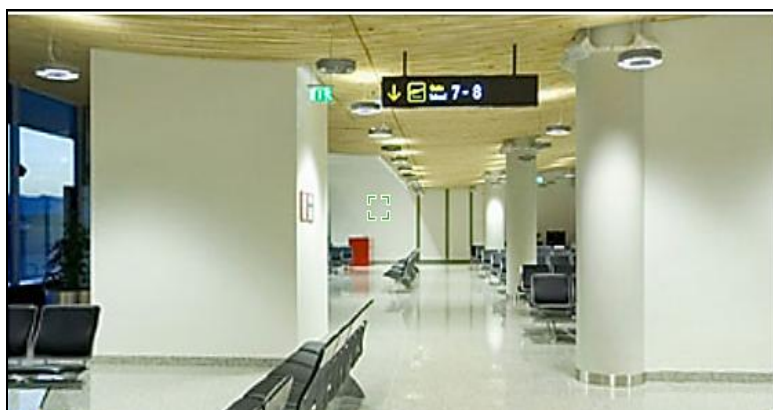
Učinek usmerjevalnih tabel v celotni letališki zgradbi je pomanjkljiv tudi zaradi nepreglednosti prostora samega, saj je na pretežno majhni površini, namenjeni gibanju potnikov, vse preveč stebrov, vogalov in nefunkcionalno urejenih površin.



Slika 24: Mednarodni (neschengenski) odhodi v novem delu terminala
(Vir: <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/virtualno-letalisce>)

Na sliki 24 lahko vidimo, da kljub oznaki na tabli, ki usmerja k izhodom od št. 5 do št. 8, potniki zaradi slabe preglednosti ne vidijo stopnišča, ki vodi k omenjenim izhodom. Pogled namreč zastira velik steber, ki se belo obarvan odlično zliva z okolico (torej je vse prej kot opazen), dodatna ovira pa sta tudi stojalo z monitorji in cvetlično korito.

Po uspešnem spustu v pritlični del novega terminala spet zamažujemo iščemo izhoda, ki sta označena s številčkama 7 in 8. Glede na rumeno puščico na tabli (slika 25) bi ponovno lahko pričakovali morebitne stopnice, saj sta izhoda prefinjeno skrita za belim obzidjem. Če nas ne zbega skrivnostno enigmatska postavitve zidov, stebrov in izhodnih pultov, nam narobe obrnjena puščica prav gotovo zamegli usmerjenost.



Slika 25: Mednarodni odhodi – pritličje

(Vir: <http://www.lju-airport.si/potniki-in-obiskovalci/virtualno-letalisce>)

4.3 MOŽNOSTI IZBOLJŠAV ZNOTRAJ TERMINALA

Predlogi za izboljšanje razmer v odhodnem terminalu so različno uresničljivi; ponekod bi že malenkostne spremembe prinesle nekaj več udobja potnikom in posledično tudi vsem, ki se poklicno tako ali drugače ukvarjajo s potniki. Spet druge ideje pa potrebujejo več globalnega premika, saj so pogojene bodisi s časom bodisi s finančnimi sredstvi.

Trenutno stanje na celotnem področju letališke stavbe daje vtis, da so se ustvarjalci in izvajalci zasnovanih poti gibanja potnikov, urejanja prostorov in organizacije tokov lotili prezahtevnega dela brez sodelovanja, svetovanja, pobud ali nasvetov tistih, ki so v to dejavnost neposredno vpleteni iz dneva v dan in razmere v vsakršnih situacijah dodobra poznajo. Ob kritičnih dogajanjih, kot so npr. konice v prometu, ob izrednem povečanju števila potnikov in poletov, kot se denimo dogaja med prazniki, počitnicami oz. v poletni sezoni nasploh, se jasno pokažejo težave in pomanjkljivosti, ki jih v zarisanih načrtih nihče ni predvidel.

Če se torej zazremo v raznobarvne puščice na izrisanih načrtih (sliki 20 in 21), lahko ugotovimo, da papir prenese marsikatero idejo (tudi v barvah), v realnem dogajanju pa so neučinkovite in komajda izvedljive. Morda bi do te ugotovitve prišel tudi kdo od odgovornih, če bi se zadeve lotil empirično.

4.3.1 ODHODNI TERMINAL

Žal je napačna postavitev prijavnih in ostalih okenc v odhodni avli ena od dediščin, ki jo letališče nosi s seboj že od svojega »rojstva«. Pogojena je namreč z lokacijo transportnega traku za oddano prtljago, ki vodi od prijavnih okenc do sortirnic, kar je bilo za tiste čase sodobno in zadovoljivo glede na tedanje potrebe. Če bi hoteli spremeniti to postavitev, bi torej morali prestaviti tudi tekoči trak. Opcije za razrešitev tega problema trenutno niso znane.

Precej enostavnejša pa bi bila umestitev informacijskega okenca v sredinski del odhodnega terminala, kjer bi bilo vidno vsem obiskovalcem že ob vstopu v stavbo.

Okence sedanjih informacij bi še nadalje opravljalo funkcijo prijave na let za potnike, ki potujejo le z ročno prtljago (angl. hand luggage only), lahko pa bi tja postavili avtomat ali dva za elektronsko prijavo na let (t. i. self check-in).

Enako velja za postavitev pulta, ki bi potnikom služil kot prostor za lažje in udobnejše pisanje oz. izpolnjevanje raznih obrazcev, prtljažnih lističev ipd., kar sedaj počnejo na vseh možnih okencih, poličkah in točilnih pultih, ki temu prav gotovo niso namenjeni. Prostor za tako površino vidimo npr. ob stekleni trafiki pred gostinskim lokalom ali pa v obliki krožnega pulta ob kovinskih podpornikih in konzoli z javnim računalnikom. Z dobrim očesom bi lahko našli še kak kotichek, ki bi ga lahko spretno namenili za potnikom koristno uporabo.

Če ostanemo pri udobju, moramo omeniti tudi nekaj dodatnih sedežev, ki bi jih bilo potrebno namestiti ob straneh ali v območju neovirajočega dela odhodne avle, saj trenutnih deset stolov le sramoti letališče. Za tiste, ki kljub skromnemu številu sedežev utegnejo sesti, pa jim letališki prostor nudi nadvse neprecenljiv pogled v ... moško stranišče.

4.3.2 VARNOSTNA KONTROLA

Izboljšave na področju varnostne kontrole bi bile izvedljive že z manjšimi posegi, kot je denimo namestitev enojnih steklenih vrat zadovoljive širine, ki bi prav gotovo ustrezneje nadomestila sedanja vrata (slika 16). Široka enojna vrata, po možnosti opremljena s senzorji za samodejno odpiranje, bi bila že na prvi pogled opaznejša, če pa bi jih ustrezno in vidno opremili še s preglednim napisom, ki bi potnikom jasno sporočal smer k varnostni kontrolni točki in dalje k izhodom oz. gate-om, smo praktično razrešili problem dostopanja v mednarodni prostor.

Bolj zaskrbljujoč je poseg v kadrovsko področje varnostne kontrole, saj imamo tu opravka s človeškim dejavnikom. Varnostna služba zlasti v konicah prometa ne zagotavlja zadostnega števila zaposlenih glede na število potnikov, kar povzroča dolge čakalne vrste, gnečo in nemalokrat celo zamude pri odhodih letal. Razmere na tem področju bi lahko izboljšali že samo z dodatnim številom varnostnikov in omogočenim delovanjem vseh razpoložljivih kapacitet oz. naprav za varnostni pregled potnikov in ročne prtljage. S tem bi prav gotovo zmanjšali motnje prehajanja preko varnostne kontrole in pospešili dostopanje v mednarodni prostor. Nenazadnje bi s tem omilili nezadovoljstvo čakajočih potnikov in olajšali delo prevozniku pri sprejemu potnikov. Letališče in vse njegove dejavnosti skupaj z zaposlenimi naj bi vendarle delovali in sodelovali ob nenehnem prilagajanju prometu in potnikom.

4.3.3 MEDNARODNI PROSTOR

Skoraj v vsakem segmentu mednarodnega prostora prevladuje vtis, da so prostori sestavljeni, razstavljeni, dograjeni, razgrajeni sproti in nekako nespretno. Rezultat so ozka stopnišča brez dnevne svetlobe, steklene pregrade s tesnimi prehodi, široke, nefunkcionalne površine in dolgočasni, nepregledni hodniki.

Če se ustavimo pri brezcarinskih prodajalnah, ugotovimo, da je na celotnem območju mednarodnega prostora kar šest takih prodajaln. Resda je pogled na bogato založene police z raznovrstnimi artikli privlačen za potnike, vendar jih je v

sorazmerju z velikostjo obstoječega mednarodnega prostora občutno preveč. Veliko koristneje bi bilo, če bi katero od njih nadomestil malce večji lokal ali manjša restavracija z nekoliko večjo izbiro prigrizkov in osvežilnih pijač. Trenutno sta v mednarodnem prostoru na voljo le dva manjša lokala s skromno ponudbo in nezadovoljivimi kapacitetami; eden v pritličju starega dela terminala in drugi v prvem nadstropju v novem, neschengenskem delu terminala.

Da bi lahko zagotovili neovirano gibanje ter srečevanje odhajajočih in prihajajočih potnikov v vseh tokovih mednarodnega prostora, bi morali popolnoma spremeniti njegovo zasnovo, njegov videz in značaj. To pomeni globalni poseg v rekonstrukcijo oz. prenavo celotnega terminala, kar pa je zaenkrat še neizvedljivo.

Trenutne razmere – prostorske in organizacijske – pa ne vplivajo le na gibanje potnikov, pač pa posledično tudi na aviacijo samo. Slab in počasen pretok potnikov skozi varnostne, policijske in transferne kontrolne točke lahko povzroči zamude v prometu, saj zaradi čakanja potnikov letal ne moremo pravočasno vkrcati. Temu sledi zamuda pri odhodu letala, ki se ob poslabšanju dovoljenja oz. časa, določenega za vzlet (t. i. slot), lahko kaj hitro poveča.

4.3.4 USMERJEVALNE TABLE

Glede na slabe učinke trenutno nameščenih informativnih tabel bi vsekakor morali razmisliti o namestitvi večjih ali vsaj vidnejših tabel. Najbrž ne bi bilo odveč, če bi se zgledovali po drugih mednarodnih letališčih in nekaj idej enostavno prevzeli od njih. Nekako absurdno je namreč, da se na majhnem ljubljanskem letališču potnik težje znajde kot recimo na ogromnem frankfurtskem. Vendar smo prepričani, da imajo prav v ta namen usmerjevalne oz. informativne table večji pomen, kot jim ga morda pripisujemo.

Za začetek bi namesto sivih predlagali vidnejše barve tabel, saj je svetla in močna barva od daleč opaznejša kot temna. Velikost tabel bi prilagodili prostorom, kamor so umeščene. Oznake na tablah pa bi popravili tako, da bi smer »naravnost« nakazovala puščica, obrnjena navzgor in ne navzdol.

Na svetlobni tabli prihodi/odhodi v glavni pristaniški stavbi bi bilo primerneje obrniti vrstni red v odhodi/prihodi, kar je sicer težko izvedljivo, vendar bi na potnike prav gotovo imelo prijaznejši učinek. Enak učinek bi dosegli, če bi obdržali le »odhodno« tablo, tablo prihodov pa preselili v cono prihodov, saj na sedanji lokaciji ne služi svojemu namenu. Potniki, ki sledijo informacijam o prihodih na tabli, praviloma te podatke vsakokrat preverjajo še ustno na katerem od okenc.

5 ZAKLJUČKI

V zaključnem poglavju diplomskega dela lahko brez oklevanja sklenemo, da Letališče Jožeta Pučnika Ljubljana nujno potrebuje temeljito prenovo sedanjega in gradnjo novega terminala, saj ima kot mednarodno letališče za svoj status vse preveč pomanjkljivosti in napak. Nenazadnje bi nam kot največje slovensko letališče moralo biti v ponos vsaj v tolikšni meri, kot nam je bilo včasih.

Problematika, opisana v nalogi, se nanaša tako na zunanji kot tudi na notranji del terminala ljubljanskega letališča. Z idejami in namigi za izboljšave, s predlaganimi razrešitvami in s podrobnimi opisi pomanjkljivosti želimo trenutno stanje vsaj do neke mere spremeniti v ljudem prijaznejše okolje. Potnikom želimo omogočiti prijetnejše počutje v vseh segmentih gibanja na letališču, zaposlenim pa olajšati delo pri sprejemu in odpravi potnikov.

Pozornost smo namenili predvsem tistim elementom, ki vplivajo na potnika samega – od trenutka, ko prispe na letališče, do vmesnih postopkov in zemeljskih dejavnosti, ki se ga dotaknejo pri pripravah na vkrcanje v letalo. Izpostavili smo najbolj problematične elemente, in sicer: ureditev prometnega sistema pred letališko stavbo, razporeditev okenc in funkcionalnost odhodnega terminala, dostop do varnostne kontrole in mednarodnega prostora, učinkovitost obveščanja in usmerjanja potnikov preko oznak na področju celotnega območja letališča.

5.1 OCENA UČINKOV

V prvem predlogu opisujemo možnosti izboljšave voznega režima pred vstopnim delom terminala. Z bočnimi parkirnimi mesti na sedanjem neizkoriščenem predelu ploščadi pred terminalom bi omogočili lahkotnejši promet vseh vozil, udeleženih v prevoznih dejavnostih zunaj glavne pristaniške stavbe.

V nadaljevanju govorimo o možnih razrešitvah, ki bi izboljšale, posodobile in razbremenile več elementov gibanja potnikov znotraj pristaniške stavbe. Osredotočili smo se na razporeditev okenc, namenjenih potnikom oz. strankam, ki pri sedanjosti postavitvi – zlasti to velja za prijavna okenca – na potnike delujejo neprikladno in nepraktično. Ob zrcalni zamenjavi okenc za prijavo na let in vseh nasproti stoječih okenc bi prišli do logične in prioritete razporeditve v odhodni avli terminala.

V posebnem podpoglavju obravnavamo učinkovitost varnostne službe in dostop do varnostne kontrolne točke, ki hkrati predstavlja tudi vstop v mednarodni prostor. Z malenkostnim in nezahtevnim podvigom preoblikovanja samega vhoda ter boljše prilagodljivostjo delovanja varnostne službe bi prehajanje potnikov v območje varovanega dela letališkega terminala tudi v večjih konicah potekalo hitreje in z manjšimi obremenitvami.

Nekaj predlogov podajamo tudi glede izboljšav mednarodnega prostora, kjer se osredotočimo predvsem na problem preglednosti in funkcionalnosti prostora glede na vse večje in zahtevnejše tokove potnikov. Če so posegi v preoblikovanje

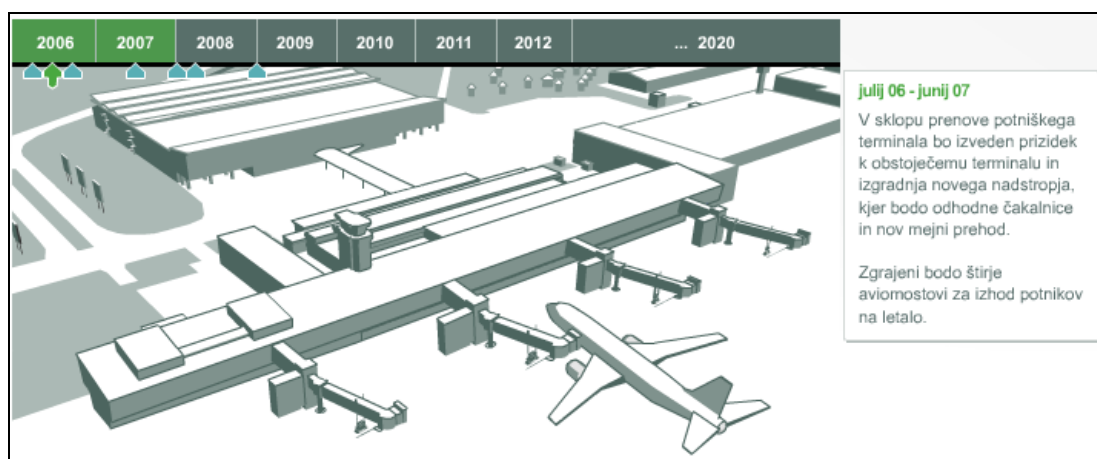
mednarodnega prostora v trenutnih razmerah prezahtevni, pa to prav gotovo ne velja za namestitve večjih, preglednejših in razumljivejših informativnih tabel.

5.2 POGOJI ZA UVEDBO

Uvedba v diplomskem delu predstavljenih izboljšav, sprememb in posodobitev je v veliki meri odvisna od finančnih razmer podjetja Aerodrom Ljubljana, d. d. Nekateri od teh predlogov pa enostavno niso uresničljivi zaradi ozkega zornega kota in mišljenja tistih, ki bi lahko bili bolj dojemljivi in odprti za sveže in sodobne spremembe, saj bi tako lahko omogočili uresničitev določenih izboljšav na ljubljanskem letališču.

5.3 MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA

Aerodrom Ljubljana je že julija 2006 napovedal gradnjo novega potniškega terminala T2, ki naj bi bil v celoti dokončan leta 2010. Sočasno je bila predvidena tudi postavitev poslovno-logističnega centra na severni strani letališča s prilagojeno cestno povezavo. Vendar pa smo leta 2011 obstali na drugi razvojni stopnji načrta iz leta 2006 – pri prizidku in prvih aviomostovih.

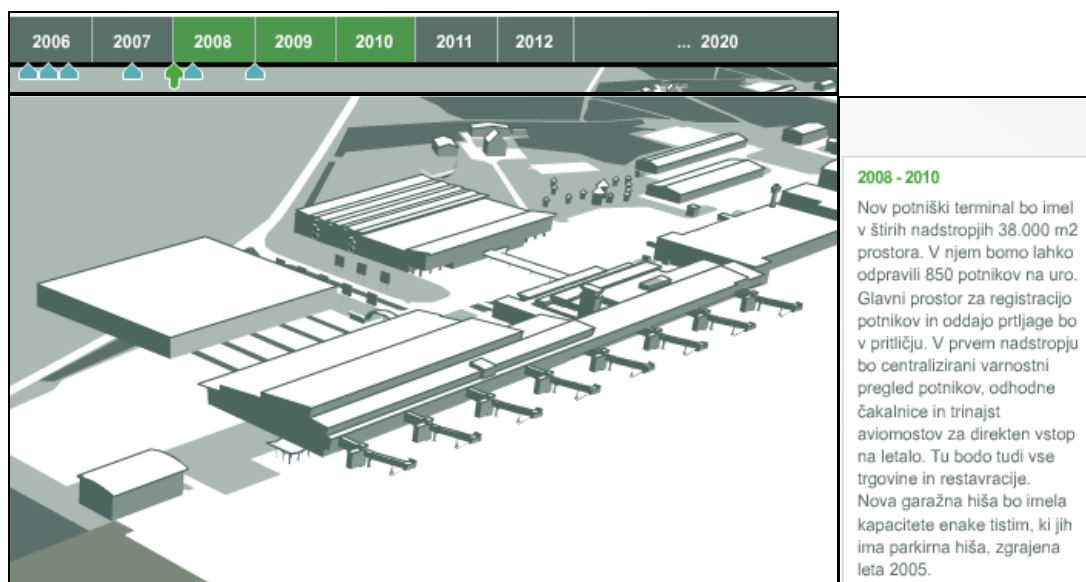


*Slika 26: Skica in opis prenovljenega potniškega terminala
(Vir: <http://www.lju-airport.si/vizualizacija>)*

S pridobitvijo novega potniškega terminala bi nedvomno izboljšali razmere v treh segmentih: letalski promet bi potekal hitreje, varneje in brez zamud, ki so pogojene s sedanjimi razmerami; potniki bi svoja potovanja doživljali z manj stresa, ki ga povzročajo gneča in čakalne vrste; zagotovo pa bi bilo lažje obvladovati tudi potniške tokove. S primernejšo ureditvijo obeh terminalov, z ustrežnejšo opremo in organizacijo vseh služb bi namreč fizično oz. lokacijsko ločili promet na schengenski in neschengenski del. Povečana bi bila tudi zmogljivost letališča za oskrbo potnikov pred odhodom in po prihodu, torej pri sprejemu in odpravi potnikov in prtljage.

Novi potniški terminal, ki naj bi v štirih nadstropjih zajemal štirikratno površino sedanjega, bi lahko odpravil do 850 potnikov na uro. Omogočal bi hitrejšo prijavo na let in varnostni pregled potnikov pred letom ter transport, varnostni pregled in

sortiranje prtljage. Pri prihodu pa bi bile potnikom na razpolago čakalnice pred prehodom meje, urejeni bi bili prostori za policijski in carinski pregled, prostor za prevzem prtljage in sortirnica za prtljago. Poleg tega bi bile urejene tudi prostorske transferne povezave med že omenjenimi različnimi tokovi potnikov.



Slika 27: Skica in opis novega potniškega terminala T2
(Vir: <http://www.lju-airport.si/vizualizacija>)

Prav tako Aerodrom Ljubljana na svoji spletni strani že od leta 2006 napoveduje, da se bo podoba letališča Ljubljana v naslednjih letih popolnoma spremenila na vseh ravneh – od gradnje prizidka staremu terminalu do gradnje letališkega mesta Aeropolis – in s tem naj bi postalo vodilno letališče v regiji.

Razvoj Aeropolisa s štirimi nosilnimi projekti bo korenito spremenil podobo današnjega letališča. Če bomo v naslednjih desetih letih resnično dočakali postavitev tega letališkega mesta, bomo pridobili enega najsmelejših razvojnih projektov nacionalnega pomena na strateško pomembnem sečišču V. in X. evropskega prometnega koridorja.



Slika 28: Skica in opis letališkega mesta Aeropolis
(Vir: <http://www.lju-airport.si/vizualizacija>)

Virtualna predstavitev letališkega mesta Aeropolis:

<http://www.lju-airport.si/pripone?ID=154>

LITERATURA IN VIRI

Članki v revijah:

- Adria Airways In-Flight Magazine, april, maj 2009 (2/2009),
- Potovalna revija Aerodroma Ljubljana, maj 2006 (No 25, 1/2006)

Interni dokumenti:

- Adria Airways, Passenger Handling Manual (Rev. 8),
- lastna seminarska naloga »Sprejem in odprava potnikov«, april 2007

Spletne strani:

- <http://www.adria.si/sl/article.cp2?cid=929A0799-E0C6-A81B-697B-7B9245D23D86&linkid=top-article> (februar 2011)
- <http://sl.wikipedia.org/wiki/Letališče> (marec 2011)
- <http://www.lju-airport.si/o-podjetju/gradimo-za-prihodnost/?url=/o-podjetju/gradimo-za-prihodnost/&ID=&fName=vsebina.asp&IDM=171> (april 2011)

KAZALO SLIK

| | |
|---|----|
| Slika 1: Vstopni kupon (angl. boarding pass)..... | 4 |
| Slika 2: Pakistanski in ruski vizum | 5 |
| Slika 3: Prtljažni listek..... | 6 |
| Slika 4: Prepoved vnosa nevarnih predmetov..... | 9 |
| Slika 5: Potovalni priročnik v izdaji Zveze potrošnikov Slovenije in pasica Evropske komisije s prepoznavnim logotipom..... | 10 |
| Slika 6: CRJ200 | 11 |
| Slika 7: CRJ900 | 11 |
| Slika 8: Airbus A-319..... | 12 |
| Slika 9: Redne linije Adrie Airways | 12 |
| Slika 10: Mesečno prepeljani potniki Adrie Airways 2005–2008 | 13 |
| Slika 11: Aerodrom Ljubljana..... | 13 |
| Slika 12: Prometni režim pred odhodnim terminalom..... | 16 |
| Slika 13: Trenutno stanje voznega sistema pred terminalom..... | 17 |
| Slika 14: Skica predloga za boljši izkoristek voznega sistema pred terminalom..... | 17 |
| Slika 15: Odhodni terminal | 19 |
| Slika 16: Informacijsko okence | 19 |
| Slika 17: Dostop do varnostne kontrole | 20 |
| Slika 18: Vrsta potnikov pred varnostno kontrolo..... | 20 |
| Slika 19: Stopnice v mednarodnem prostoru | 21 |
| Slika 20: Tokovi potnikov – odhodi/prihodi, pritličje..... | 22 |
| Slika 21: Tokovi potnikov – odhodi/prihodi, nadstropje | 23 |
| Slika 22: Mejna policijska kontrola Schengen – Neschengen | 24 |
| Slika 23: Svetlobna tabla prihodi/odhodi v odhodnem terminalu | 25 |
| Slika 24: Mednarodni (neschengenski) odhodi v novem delu terminala..... | 25 |
| Slika 25: Mednarodni odhodi – pritličje | 26 |
| Slika 26: Skica in opis prenovljenega potniškega terminala..... | 30 |
| Slika 27: Skica in opis novega potniškega terminala T2 | 31 |
| Slika 28: Skica in opis letališkega mesta Aeropolis..... | 31 |