

Marek Kustra

e-mail: m.kustra@law.mil.pl
 Lotnicza Akademia Wojskowa
 ORCID: 0000-0003-1169-7483

Janusz Płaczek

e-mail: j.placzek@law.mil.pl
 Lotnicza Akademia Wojskowa
 ORCID: 0000-0002-3252-8040

Małgorzata Żmigrodzka

e-mail: m.zmigrodzka@law.mil.pl
 Lotnicza Akademia Wojskowa
 ORCID: 0000-0003-3896-0819

DOI: 10.55676/asi.v3i1.22

PRÓBA WYZNACZENIA SKALI JAKOŚCI OBSŁUGI PASAŻERÓW PRZEZ LINIE LOTNICZE

AN ATTEMPT TO DETERMINE THE SCALE OF THE QUALITY OF PASSENGER SERVICE BY AIRLINES

Streszczenie

Jakość obsługi standardowych pasażerów przez poszczególne linie lotnicze jest zróżnicowana, gdyż wynika to z subiektywnego postrzegania oczekiwań. Odnieść to bowiem można przede wszystkim do: sposobu świadczenia obsługi pasażerom, serwisu pokładowego, komunikacji z pasażerem czy szeroko ujmowanego bezpieczeństwa. Ważna jest tu także punktualność lotu oraz relacja ceny biletu do komfortu oferowanej obsługi lotu. W literaturze przedmiotu brak jest sprecyzowania skali pomiaru tej jakości. Materiał przybliża metodologię tego zagadnienia, precyzując stosowne mierniki oraz ich wagi. W sumie pozwala to wypracować określone standardy dla poszczególnych usług oferowanych pasażerom. Taka konkretna wyliczona cena może posłużyć do właściwie prowadzonej polityki marketingowej danej linii lotniczej oraz uzyskania przewagi konkurencyjnej między nimi w zglobalizowanym rynku. Analiza poziomu zadowolenia pasażerów ze świadczonych usług pozwala na podjęcie działania, aby podnieść jakość oferowanej obsługi. Stąd cel niniejszego artykułu stanowi wskazanie próbnego opracowania metodyki pomiaru obsługi pasażerów korzystających z linii lotniczych.

Słowa kluczowe: obsługa pasażera, linie lotnicze, komfort lotu, skala jakości, konkurencyjność

Abstract

The quality of standard passenger service by individual airlines is varies due to a subjective perception of expectations. It is mainly related to: handling label; on-board service; communication with passengers or broadly understood safety and security. The punctuality of the flight and relation between ticket price and service comfort as well as flight are also important here. The subject literature does not specify the scale of measuring this quality. The material introduces the methodology of this issue, specifying the appropriate measures and their weights. All in all, this allows to develop specific standards for individual levels. Such a specific valuation can be used to advertise your airline and demonstrate competition between them in a globalized market. The analysis of the result obtained allows to take action to improve the quality of services and implement them. Hence, the purpose of this article is to indicate the experimental development of the methodology for measuring the service of passengers who use airlines.

Keywords: passenger service, airlines, flight comfort, quality scale, competitiveness

1. WSTĘP

Jakość obsługi pasażerów linii lotniczych jest niewątpliwie zagadnieniem interdyscyplinarnym¹, co wynika z faktu postrzegania tej kategorii w sposób subiektywny, oceniając tę usługę zgodnie z indywidualnymi oczekiwaniami. Natomiast firmy przewozowe mają w tym zakresie swoje procedury oraz limity kosztowe, które determinują jakość wykonywanych tego typu usług. Stąd też pomiar jakości tych usług jest prowadzony dość fragmentarycznie i nie daje realnego obrazu. Należy więc wskazać na potrzebę tego pomiaru jako na metodę mającą służyć poprawie działań marketingowych organizacji i benchmarkingu².

W literaturze przedmiotu istnieje wiele metod i wskaźników oceny jakości usług, jednak problem polega na tym, którą z dostępnych metod zastosować, aby uzyskać optymalny wynik. Od wyboru odpowiedniej metody pomiaru jakości usług niejednokrotnie zależy bowiem trafność i rzetelność uzyskanych wyników. Jakość usług wpływa nie tylko na dobrą wolę i zadowolenie klientów linii lotniczych, ale także określa kluczowe czynniki związane z kosztami operacyjnymi i rentownością.

Celem tego artykułu jest wskazanie próbnego opracowania metodyki pomiaru obsługi pasażerów korzystających z linii lotniczych. Mając to na uwadze, autorzy skupili się na kilku elementach metodologicznych. Podmiotem badań są tu linie lotnicze, a przedmiotem jakość świadczonych przez nie usług, a bardziej szczegółowo ich stopniowalna wartość. Do podstawowych metod badawczych wykorzystanych w tym opracowaniu należy zaliczyć: kwerendę literatury przedmiotu, analizę i syntezę, wybrane metody statystyczne oraz komparatystykę. Bazą do napisania tego opracowania naukowego stały się zarówno: pozycje zwarte, artykuły zamieszczone w periodykach, materiały stosownych firm przewozowych oraz źródła internetowe.

Struktura pracy to trzy mocno ze sobą powiązane człony. Pierwszy dotyczy istoty jakości obsługi pasażerów w liniach lotniczych z punktu widzenia teorii problemu. Drugi ujmuje rolę i znaczenie dokonywanego pomiaru i prezentuje metodykę tej oceny. Natomiast trzeci wskazuje na stosowne bariery tej oceny. Całość dopełnia zakończenie z wnioskami. Mając na uwadze lepszą percepcję prowadzonego wywodu, proces ten został ujęty w tabeli. Opracowanie wydaje się być przydatne dla firm świadczących usługi przewozowe z zakresu lotnictwa pasażerskiego. Jednocześnie autorzy mają świadomość tego, że pewne wątki zostały tylko częściowo poruszone w przeprowadzonym badaniu. Wynika to z charakteru tego opracowania, które należy traktować jako przyczynek do szerszych studiów.

2. JAKOŚĆ OBSŁUGI PASAŻERÓW W LINIACH LOTNICZYCH – ZARYS TEORII

Linie lotnicze, szczególnie w obecnych czasach kryzysu popandemicznego, muszą troszczyć się o jakość wykonywanych usług, która jest bardzo istotna i pożądana

¹ T. Jałowicz, *Dylematy pomiaru jakości usług logistycznych w SR RP*, [w:] *Problematyka normalizacji jakości i kodyfikacji w aspekcie integracji z NATO i UE*, red. J. Jasińska, WAT, Warszawa 2019, s. 109.

² J. Szkoda, *Systemy zarządzania jakością w organizacji*, ITS, Warszawa 2012, s. 19.

przez klientów w warunkach wysokiej konkurencji. Jednym z głównych parametrów w pomiarach jakości jest obsługa pasażera³. Podróżni z uwagi na specyfikę transportu powietrznego często różnie znoszą lot, przejawiając tym samym bardzo specyficzne dla nich samych zachowania. Dlatego firmy lotnicze w czasie rekrutacji szczególną uwagę zwracają na aspekt psychologiczny oraz kompetencje nietechniczne⁴ personelu pokładowego i lotniczego, m.in.: cierpliwość, umiejętność słuchania, empatię, samoświadomość⁵ oraz wyrozumiałość i tolerancję, a także spostrzegawczość i przewidywalność. Mimo iż osiągnięcie wysokiego poziomu jakości produktów nie jest zadaniem łatwym, stanowi cel działalności linii lotniczych. Podróż lotnicza jest z punktu widzenia zarządzania jakością usług linii lotniczych procesem złożonym. Każda interakcja pracownika linii lotniczej z klientem ma bowiem w sobie potencjał do wywarcia na kliencie dobrego lub złego wrażenia. Niestety średnio 1 na 10 pasażerów zadowolonych z podróży może to potwierdzić, natomiast niezadowolony pasażer bardzo często swoje uwagi przekazuje nawet najprostszą drogą w social mediach. Na tej podstawie klient buduje opinię o jakości usług oferowanych przez linię lotniczą. Zmienny charakter usług lotniczych sprawia, że zagadnienie jakości produktu jest ściśle powiązane z kształtowaniem znaku towarowego, marki i wizerunku przewoźnika. Marka danego przewoźnika w odniesieniu do usług pełni ważną funkcję gwarancji jakości. Często uwagę przyciąga wizerunek elegancko ubranych załóg, a także ich sposób poruszania się i zachowania w drodze do samolotu. Jest to symbol, który określa walory usługi, oddziałuje na zaufanie pasażerów do określonego przewoźnika, a także jest wizytówką dla rozwoju kolejnych produktów i usług, z którymi można spotkać się na pokładzie samolotu. Wypracowanie zaufanej i rozpoznawalnej marki to długotrwała praca całego zespołu ludzi, szczególnie tych, którzy są bezpośrednio w kontakcie z klientem. Praca ta w szczególności polega na zapewnieniu bezpieczeństwa na pokładzie samolotu w trakcie lotu i w sytuacji awaryjnej oraz dostarczenie komfortu podróżnym (potrzeby fizyczne i psychiczne)⁶. Żeby osiągnąć odpowiedni poziom umiejętności zadbania o pasażera, załogi muszą przejść intensywne szkolenia, które są cyklicznie powtarzane. Istotne dla osób zarządzających linią lotniczą jest, aby przykładali dużą wagę do zapewnienia swoim pracownikom profesjonalnych szkoleń, dzięki którym zmniejszą ryzyko błędu ludzkiego. To wiedza i doświadczenie personelu pokładowego w dużym stopniu przekłada się na jakość świadczonych usług. Proces zdobywania umiejętności jest długotrwały, ale daje podstawy do zbudowania

³ T.S. Abdelazim, S. Twigry, *Level of Satisfaction of Passengers About the Quality Level of In-Flight Services Provided by Saudi Arabian Airline: Case Study Domestic Airways Between Hail-Jeddah-Riyadh*, „American Journal of Tourism Research” 2016, nr 1(5), s. 5.

⁴ M.M. Pracz-Długoszek, *Kompetencje nietechniczne personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym*, „Aviation and Security Issues” 2022, nr 1(1), s. 11–13.

⁵ Świadomość rozumiana jest m.in. jako zdolność do analizowania, czy też przetwarzania otrzymywanych informacji dotyczących własnej osoby. Z. Zaborowski, *Współczesne problemy psychologii społecznej i psychologii osobowości*, Oficyna Wydawnicza „Profi”, Warszawa 1994, s. 95.

⁶ M. Lasota, *Szkolenie i obowiązki personelu pokładowego w aspekcie potrzeb przewoźników lotniczych*, [w:] *Lotnictwo w systemie obronnym państwa. Aspekty kształcenia i szkolenia kadr*, red. R. Barnik, M.T. Markiewicz, ASzWoj, Warszawa 2018, s. 135.

wizerunku firmy⁷. Lotnictwo w swojej specyfice jest szczególnie obwarowane przepisami bezpieczeństwa. Dlatego każda linia lotnicza bez względu na to, jakie świadczy usługi przewozowe, jest zobligowana do zapewnienia procedur bezpieczeństwa na tym samym poziomie. Konkurencyjne mogą być kierunki lotów lub dodatkowe najczęściej świadczone usługi, które ujęte są w programach lojalnościowych lub określone w umowach z innymi podmiotami. Jednak szkolenia związane z procedurami bezpieczeństwa są respektowane i wymagane na podstawie wytycznych International Civil Aviation Organization (ICAO), które zostały zawarte w załączniku 17 do Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym „Ochrona międzynarodowego lotnictwa cywilnego przed Aktami Bezprawnej Ingerencji”. Należy pamiętać, że obsługę pasażera do momentu wejścia na pokład mogą sprawować inne podmioty, współpracujące jedynie z linią lotniczą; i tu ważne są standardy zawarte w umowach pomiędzy podmiotami. Pasażer bowiem zawsze będzie składał ewentualną reklamację lub zażalenie do podmiotu, z którym zawarł umowę przewozową. Bardzo istotne jest więc wypracowanie wspólnych zasad współpracy na jasnych warunkach.

Autorzy mierząc się z rozważaną problematyką, przyjęli za podstawę teorię wartościowania jakości, w której można wyznaczyć kilka ich stanów. Począwszy od 6 poziomów do 10. W pierwszym przypadku pisze się o następujących stopniach jakości (od najwyższego): doskonałości, normalności, przeciętności, nienormalności oraz niedoskonałości. W tym przypadku różnica między tymi poziomami wynosi 25 punktów lub procent. W przypadku szerszej skali będą to odpowiednio stany jakości: znakomity, wyróżniający, korzystny, dogodny, umiarkowany, pośredni, niedogodny, niekorzystny, krytyczny i zły. Różnica między tymi poziomami wynosi 10 punktów bądź też procent. Przy czym skalę rozpoczyna się od 5 punktów (powyżej 5 do 14,9 jest to zły stan), a kończy na 115 punktach (powyżej tej wartości)⁸. Prezentowane skale używa się wówczas, gdy trzeba opisać i sklasyfikować system o wielu cechach.

3. BUDOWA METODYKI OCENY POMIARU JAKOŚCI W PRZEDMIOTOWYM ZAKRESIE

Mając na uwadze budowanie metodyki oceny pomiaru jakości obsługi pasażerów w liniach lotniczych, należało na początku wyspecyfikować grupę cech, które powinny i mogą być zbadane. W tym zakresie należało tak dobrać te cechy, aby były one rozłączne, ale dawały w sumie rzeczywisty obraz badanego zjawiska. Wskazane także było dopasowanie dla nich systemu wag, bowiem ich wpływ na jakość obsługi pasażerów wydawała się różna. Stąd też metodą konsultacji w środowisku naukowo-dydaktycznym oraz na podstawie literatury przedmiotu^{9,10} zostało wygenerowanych

⁷ B. Gierczak-Korzeniowska, *Jakość usług turystycznych w transporcie lotniczym w opinii pasażerów PLL LOT*, UR, Rzeszów 2015, s. 57.

⁸ R. Kolman, *Ilościowe określanie jakości*, PWE, Warszawa 1973.

⁹ E. Jeelani, M.A. Bhat, *Perceived Service Quality in Airline Services: An Empirical Assessment*, „International Journal of Management, IT & Engineering” 2021, nr 8(11), s. 13–18.

¹⁰ L. Eboli, M.G. Bellizzi, G. Mazzulla, *A Literature Review of Studies Analysing Air Transport Service Quality from the Passengers' Point of View*, „Promet – Traffic&Transportation” 2022, nr 2(34), s. 260–264.

sześć specyficznych cech. Należą do nich: obsługa pasażera przed odlotem, boarding, terminowość lotu, relacje kosztowe, obsługa pasażera po wykonanym locie lub z powodu jego odroczenia w czasie.

W przypadku pierwszej cechy za słuszne uznano wyodrębnienie stosownych czynności, które są ważne dla pasażera, a dotyczą warunków zewnętrznych. Druga cecha to wszelkie czynności występujące przed i w trakcie wejścia na pokład statku powietrznego w relacji z pasażerem. Trzecią grupę cech stanowią elementy związane z obsługą pasażera na pokładzie samolotu po zamknięciu drzwi. Kolejną czwartą istotną cechą w badaniu jest terminowość lotu – jako ważnego elementu wpływającego na jakość realizowanej usługi. W kolejnej grupie znalazły się mierniki, które reprezentują grupę kosztową. Natomiast ostatnia szósta obejmuje mierniki ujęte pod wspólną nazwą, jaką jest obsługa pasażera po wykonanym locie lub z powodu jego odroczenia w czasie. Oczywiście dla opisu każdej z tych cech należało dobrać kilka zasadniczych mierników, które dają możliwość pozyskania odpowiednich informacji. Również te parametry zostały uporządkowane pod względem wagi. Niektóre z nich mają niewielki wpływ na całość oceny (3 punkty), niemniej jednak dla kompleksowego podejścia należało je uwzględnić. Warto zauważyć, że poszczególne cechy zostały wycenione w sposób zróżnicowany. Najwięcej przypada na trzeci, tj. obsługę pasażera na pokładzie samolotu po zamknięciu drzwi (43 punkty), a najmniej na ostatni szósty, tj. obsługę pasażera po wykonanym locie lub z powodu jego odroczenia w czasie (9 punktów). Według grupy badawczej taki podział wag określonych cech jest optymalny.

Całość tak zaprezentowanych ustaleń i założeń tworzy metodykę oceny jakości obsługi pasażerów realizowanych przez linię lotniczą. Można oczywiście polemizować z ujęciem poszczególnych parametrów, jak również ich wag, ale w ocenie autorów oddają one najlepiej istotę opisywanej jakości usług. Syntetyczny opis proponowanej metodyki został zawarty w tabeli 1.

Tabela 1. Obszary mające wpływ na jakość obsługi pasażerów realizowanych przez linie lotnicze

Lp.	Wyszczególnienie cech	Miernik jakości cząstkowej	Waga
I	Obsługa pasażera przed odlotem – warunki zewnętrzne	1.1. Dostępność skorzystania z usługi (lokalizacja placówki, godziny otwarcia, czas na załatwienie sprawy, dostępność informacji o firmie)	3
		1.2. Atrakcyjność materiałów reklamowych (ulotki, hasła, zdjęcia)	3
		1.3. Zaufanie do firmy (wiarygodność i rzetelność)	3
		1.4. Przyjazność, komunikatywność i rzeczowość personelu sprzedającego bilety	3
		1.5. Dostępność biletów on-line, przyjazność i czytelność stron internetowych	3
		1.6. Dogodności dla pasażera (waga/wymiar bagażu, termin zakupu, sposób płatności, punkty lojalnościowe, ułatwienia w odprawie przed rejsem)	3
		Razem	18

Lp.	Wyszczególnienie cech	Miernik jakości cząstkowej	Waga
II	Boarding	2.1. Sprawność obsługi pasażerów wchodzących na pokład, w tym wskazywanie miejsca na bagaż	5
		2.2. Czystość i estetyka na pokładzie statku powietrznego	5
		2.3. Schłodność ubioru, kultura osobista, komunikacja z pasażerami i rzeczowość personelu pokładowego	5
		2.4. Pomoc pasażerom PRM (specjalnej troski) w zajęciu miejsca, a także w sytuacjach problemowych	5
		Razem	20
III	Obsługa pasażera na pokładzie samolotu po zamknięciu drzwi	3.1. Komunikaty i przedstawienie procedur bezpieczeństwa „DEMO” prezentowane na pokładzie statku powietrznego przed lotem	5
		3.2. Serwis (napoje i jedzenie, różnorodność, wygląd, temperatura, smakowitość, ekologiczność, higiena, poręczność naczyń itp.)	5
		3.3. Bezpieczeństwo (sanitarne, medyczne, przeciwpożarowe, fizyczne)	5
		3.4. Możliwość korzystania z: prasy, video, koca, poduszek, wifi, zatyczek do uszu oraz prowadzenie sprzedaży wolnocłowej	5
		3.5. Dostępność i stosunek do osób niepełnosprawnych oraz zwierząt przewodników	5
		3.6. Dbanie o komfort lotu (cisza, światło, temperatura, wilgotność, oznaczenia, instrukcje) oraz pomoc pasażerom w wypełnianiu dokumentów niezbędnych na lotniskach przyłotu	5
		3.7. Czas reakcji personelu pokładowego na zgłoszone zapotrzebowanie ze strony pasażera	4
		3.8. Umiejętność działania w sytuacjach awaryjnych	5
		3.9. Warunki pracy personelu pokładowego	4
Razem	43		
IV	Terminowość lotu	4.1. Niezawodność lotu	5
		4.2. Punktualność lotu	5
		4.3. Powtarzalność świadczonych usług	5
Razem	15		
V	Relacje kosztowe	5.1. Relacja ceny biletu do komfortu obsługi i lotu	5
		5.2. Wartość ubezpieczenia pasażera	5
Razem	10		
VI	Obsługa pasażera po wykonanym locie lub z powodu jego odroczenia w czasie	6.1. Oferowanie pasażerowi dodatkowych usług w ramach posiadanych kompetencji i możliwości	3
		6.2. Udzielanie wszelkich wyjaśnień powstałych po zrealizowanej lub niezrealizowanej usłudze	3
		6.3. Świadczenie różnego typu usług dla pasażera powstałych z winy linii lotniczej	3
		Razem	9
			115

Źródło: opracowanie własne.

4. BARIERY POMIARU JAKOŚCI OBSŁUGI PASAŻERÓW PRZEZ LINIE LOTNICZE

Z uwagi na specyfikę usług przedsiębiorstwa lotnicze różnią się pod względem wielkości, rozmiarów obsługiwanych przez nie rynków i różnorodności ofert. Tu należy wziąć pod uwagę wielkich przewoźników (towarzystwa, linie lotnicze, operatorów lotniczych) dysponujących znaczną liczbą nowoczesnej floty, obsługujących dalekodystansowe, wielosegmentowe rynki z możliwością wykupienia wielu dodatkowych usług. Następnie małe przedsiębiorstwa przewozowe o ograniczonych możliwościach finansowych implementacji innowacyjnych rozwiązań w zakresie świadczenia usług i doskonalenia siatki połączeń¹¹. Pomiędzy podmiotami rynku występują wielostronne i funkcjonalne zależności. Istotną rolę odgrywają też stosunki pomiędzy sprzedającymi i oferentami usług a ich nabywcami. Biorąc pod uwagę znaczne różnice w wachlarzu usług przewozowych, trudno jest określić jeden standard pomiaru jakości usług w przedsiębiorstwie lotniczym.

W praktyce przedsiębiorstw lotniczych najczęściej łączy się badania ilościowe z jakościowymi. Często wykorzystuje się metody stosowane w psychologii i socjologii. Natomiast do najczęściej wykorzystywanych instrumentów badawczych należą: kwestionariusz ankiety lub wywiadu, obserwacje, metody projekcyjne lub heurystyczne. Badania prowadzone przez przewoźników w znacznej części wykorzystywane są do celów marketingowych i wymagają wyboru oraz selekcji źródeł gromadzenia danych, sposobów badań, stosowanych instrumentów, doboru próby i form kontaktowania się z respondentami¹².

Nie bez znaczenia pozostaje sytuacja ekonomiczna regionów, w których przewoźnicy operują. Rozwój gospodarki jest ściśle powiązany z potrzebami klientów, co przekłada się na określony wachlarz usług. Kolejnym czynnikiem będzie kultura danego regionu i świadomość przewożonych pasażerów. Niestety w większości przypadków bilety lotnicze kupowane są bez zapoznania się z ogólnymi warunkami przewozu, gdzie dokładnie są zawarte prawa i obowiązki pasażera. W momencie braku świadomości i w konsekwencji wiedzy pasażerowie często oczekują otrzymania rzeczy, które im nie przysługują lub też nie domagają się tego, co im się należy.

Czas też jest czynnikiem, który tworzy bariery w przeprowadzeniu prawidłowych ankiet, czy też badań sondażowych z pasażerami. Oczywiście w dobie nowych technologii i różnorodnych aplikacji jest wiele możliwości, ale po wyjściu z samolotu ciężko jest zmobilizować pasażera do udzielenia opinii dotyczącej rejsu lub jego obsługi. Czas obsługi jest to kolejny czynnik wymagający oddzielnych dociekań naukowych¹³.

Należy wziąć pod uwagę stan pasażerów, w jakim odbywają podróż lotniczą, ponieważ często ich percepcja może być zaburzona wskutek stresu lub innych sytuacji

¹¹ D. Rucińska, *Marketingowe kształtowanie rynku usług transportowych*, UG, Gdańsk 2001, s. 28–30.

¹² D. Rucińska, *Badania rynku usług lotniczych. Istota, zakres, użyteczność, przykłady*, „Zeszyty Naukowe” 2011, nr 9, s. 10.

¹³ A. Kwasiborska, *Proces obsługi pasażerów w porcie lotniczym*, „Studia Oeconomica Posnaniensia” 2012, nr 4(7), s. 106.

przykładowo nawet małej ilości wypitego alkoholu na pokładzie samolotu. Również wpływ mają tu także zmienne warunki panujące w trakcie lotu.

Zatem istotne dla linii lotniczych jest wypracowanie swojej własnej metody pomiaru jakości wykonywanych usług, co stanowi ogromne wyzwanie. Biorąc pod uwagę szereg ograniczeń związanych z pozyskiwaniem danych, autorzy artykułu mają nadzieję, że swoją publikacją zwrócą uwagę na istotę problemu, a zarazem ich metoda znajdzie zastosowanie w działalności linii lotniczych.

5. ZAKOŃCZENIE

Starając się podsumować prowadzone dociekania naukowe, należy podkreślić złożoność i kompleksowość podjętej problematyki. Wynika to z różnicy występującej pomiędzy tym, czego pasażerowie oczekują, a tym, co otrzymują od linii lotniczej podczas świadczonej usługi w tym rodzaju transportu. Oczywiście są zachowane pewne stałe standardy prawne w tym obszarze, ale szereg firm chcąc pozyskać klienta, poszerza swoje usługi oraz ciągle poprawia ich jakość i stosuje metody samokontroli¹⁴. W opracowaniu przedstawiono metodykę oceny jakości tych specyficznych usług. Zwrócono uwagę na szereg wątków, które pozwoliły w sumie sprecyzować kilka wniosków końcowych:

1. Do pomiaru poziomu jakości usług w transporcie wykorzystuje się kwestionariusze badawcze. Za ich pomocą można zdiagnozować m.in. poziom oczekiwań podróżnych dotyczących jakości usług. Ale tworzą się tu swoiste luki czy też sprzeczności między tym, czego pasażer chce, a tym co firma transportowa myśli na temat spełnienia jego potrzeb. Również sprzeczność ta występuje w obszarze postrzegania przez zarząd firmy oczekiwań podróżnych a specyfikacją dotyczącą tworzenia jakości usług. Zauważalne są też luki między usługą obiecaną a dostarczoną. Ta swoista transformacja percepcji w zakresie jakości usług oraz zarządzania na temat oczekiwań klientów jest dominującą umiejętnością komunikowania się.
2. Mając na uwadze określenie poziomu obsługi pasażerów przez linie lotnicze, wygenerowano sześć istotnych obszarów mających wpływ na jej jakość. Dotyczy to następujących płaszczyzn: obsługi pasażera przed odlotem, boardingu, obsługi pasażera na pokładzie statku, terminowości lotu, relacji kosztowych oraz obsługi pasażera po wykonanym locie. W każdym z tych obszarów wygenerowano od 2 do 9 szczegółowych mierników. Dobrze oddają one wpływ na postrzeganie danej jakości. Jednocześnie różnicują one firmy lotnicze, mimo tego że każda z nich w swoich działaniach chce być: wiarygodna, odpowiedzialna, bezpieczna oraz empatyczna w stosunku do swoich pasażerów¹⁵.
3. Istnieje istotne zróżnicowanie jakości świadczonych usług przez firmy lotnicze. Przede wszystkim zależy to od wielkości i zasobności finansowej firmy. Im mniejszy podmiot oraz mniej zasobny przewoźnik, tym skromniejsze usługi i standard

¹⁴ E. Łagowski, A. Świdorski, *Aplikacje dla procesów w organizacji*, WAT, Warszawa 2016, s. 220.

¹⁵ J. Łuczak, A. Matuszak-Flejszman, *Metody i techniki zarządzania jakością. Kompendium wiedzy*, Quality Progress, Poznań 2007, s. 345.

ich jakości. Wraz ze zwiększonym kapitałem wzrasta także jakość obsługi podróży. Również zależy to od przyjętej polityki i strategii kierownictwa firmy na postrzeganie zagadnień jakości podróży. Istotne jest określenie efektu końcowego, tj. czy ma być to poziom zadowalający (spełniający oczekiwania), czy też przekraczający oczekiwania podróżnego.

4. Istnieje kilka barier dobrego pomiaru jakości obsługi pasażerów czynionych przez linie lotnicze. Potrzeba w tym zakresie ujęcia kilkudziesięciu mierników. Niektóre z nich są łatwe do diagnozy, inne wymagają szerszej i bacznej obserwacji zarówno przez podróżnych, jak również pracowników firmy. Wskazane jest niekiedy wykonanie kilkunastu lotów, aby można było w sposób miarodajny wystawić adekwatną ocenę. Należy także dokładnie definiować i doprecyzować każde stwierdzenie zawarte w ankietach, aby zostało ono w jednakowy sposób zinterpretowane.

Podjęta w tym artykule problematyka jest obszarem wymagającym wnikliwych studiów i badań w literaturze przedmiotu na polskim rynku. Tym samym autorzy twierdzą, że może być przyczynkiem do szerszej dyskusji wśród specjalistów zarówno z zakresu socjologii, marketingu, zarządzania i jakości na płaszczyźnie lotów pasażerskich, jak również samych linii lotniczych.

BIBLIOGRAFIA

Abdelazim T.S., Twigry S., *Level of Satisfaction of Passengers About the Quality Level of In-Flight Services Provided by Saudi Arabian Airline: Case Study Domestic Airways Between Hail-Jeddah- Riyadh*, „American Journal of Tourism Research” 2016, nr 1(5).

Eboli L., Bellizzi M.G., Mazzulla G., *A Literature Review of Studies Analysing Air Transport Service Quality from the Passengers' Point of View*, „Promet – Traffic&Transportation” 2022, nr 2(34).

Gierczak-Korzeniowska B., *Jakość usług turystycznych w transporcie lotniczym w opinii pasażerów PLL LOT*, UR, Rzeszów 2015.

Jałowicz T., *Dylematy pomiaru jakości usług logistycznych w SR RP*, [w:] *Problematyka normalizacji jakości i kodyfikacji w aspekcie integracji z NATO i UE*, red. J. Jasińska, WAT, Warszawa 2019.

Jeelani E., Bhat M.A., *Perceived Service Quality in Airline Services: An Empirical Assessment*, „International Journal of Management, IT & Engineering” 2021, nr 8(11).

Kolman R., *Ilościowe określanie jakości*, PWE, Warszawa 1973.

Kwasiborska A., *Proces obsługi pasażerów w porcie lotniczym*, „Studia Oeconomica Posnaniensia” 2012, nr 4(7).

Lasota M., *Szkolenie i obowiązki personelu pokładowego w aspekcie potrzeb pracowników lotniczych*, [w:] *Lotnictwo w systemie obronnym państwa. Aspekty kształcenia i szkolenia kadr*, red. R. Barnik, M.T. Markiewicz, ASzWoj, Warszawa 2018.

Łągowski E., Świdorski A., *Aplikacje dla procesów w organizacji*, WAT, Warszawa 2016.

Łuczak J., Matuszak-Flejszman A., *Metody i techniki zarządzania jakością. Kompendium wiedzy*, Quality Progress, Poznań 2007.

Pracz-Długoszek M.M., *Kompetencje nietechniczne personelu obsługującego pasażerów w porcie lotniczym*, „Aviation and Security Issues” 2022, nr 1(1).

Rucińska D., *Badania rynku usług lotniczych. Istota, zakres, użyteczność, przykłady*, „Zeszyty Naukowe PTE” 2011, nr 9.

Rucińska D., *Marketingowe kształtowanie rynku usług transportowych*, UG, Gdańsk 2001.

Szkoda J., *Systemy zarządzania jakością w organizacji*, ITS, Warszawa 2012.

Zaborowski Z., *Współczesne problemy psychologii społecznej i psychologii osobowości*, Oficyna Wydawnicza „Profi”, Warszawa 1994.

Załącznik 17 do Konwencji o międzynarodowym lotnictwie cywilnym „Ochrona międzynarodowego lotnictwa cywilnego przed Aktami Bezprawnej Ingerencji”, ICAO 2020.