

Spis treści

Wykaz skrótów i oznaczeń	5
1. Wprowadzenie	7
1.1. Wybrane aspekty obsługi pasażera w różnych gałęziach transportu	7
1.2. Terminal portu lotniczego jako element infrastruktury lotniczej	9
1.3. Obszary badań obsługi pasażera w porcie lotniczym	12
2. Metody i narzędzia modelowania wydajności procesu obsługi pasażera	19
2.1. Istota modelowania wydajności procesu obsługi pasażera	19
2.2. Standardy IATA dotyczące modelowania wydajności	22
2.3. Stan wiedzy dotyczący modelowania wydajności	25
2.3.1. Stan wiedzy dotyczący holistycznego modelowania wydajności	27
2.3.2. Stan wiedzy dotyczący opracowania modelu wydajności poszczególnych podsystemów w terminalu	34
2.3.3. Podsumowanie stanu wiedzy dotyczącego modelowania wydajności procesu obsługi pasażera	43
3. Metody i narzędzia oceny poziomu bezpieczeństwa procesu obsługi pasażera	47
3.1. Istota modelowania bezpieczeństwa procesu obsługi pasażera	47
3.2. Standardy IATA modelowania bezpieczeństwa procesu obsługi pasażera	48
3.3. Stan zagadnienia modelowania bezpieczeństwa procesu obsługi pasażera	49
4. Kryteria i narzędzia wykorzystywane w procesie oceny poziomu obsługi pasażera w porcie lotniczym	55
4.1. Istota badań nad poziomem obsługi pasażera	55
4.2. Standardy IATA jakości obsługi pasażera	57
4.3. Stan wiedzy dotyczący poziomu obsługi pasażera	60
4.4. Podsumowanie stanu wiedzy w zakresie jakości obsługi pasażera	71
5. Cel i zakres pracy	75
6. Metodyka modelowania strumieni pasażerów w terminalu portu lotniczego	77
6.1. Etapy modelowania strumieni pasażerów	77
6.2. Model grafowy procesu obsługi pasażerów	78
6.3. Wdrożenie modelu grafowego w środowisku symulacyjnym	104
6.4. Metoda gromadzenia danych oraz estymacja parametrów modelu	121
6.5. Metoda przeprowadzenia eksperymentu symulacyjnego	143
6.6. Metoda weryfikacji modelu symulacyjnego	148
7. Zastosowanie opracowanej metodyki w procesie obsługi pasażerów w porcie lotniczym we Wrocławiu	153
8. Podsumowanie	177
Literatura	181

Załącznik 1. Modele grafowe procesu obsługi pasażera w terminalu portu lotniczego	193
Załącznik 2. Wdrożenie w środowisku symulacyjnym modeli grafowych operacji obsługi pasażera w poszczególnych podsystemach	223
Załącznik 3. Metoda gromadzenia danych oraz estymacja parametrów modelu	239
Methodology for Modelling Passenger Flows at the Airport Due to Assessment of Efficiency, Safety and Service Quality. Summary	287