

Analyse von Passagierprozessen in Flughafenterminals

Kurzfassung der Diplomarbeit von Elisabeth Lossen

Aufbau der Arbeit: Die Diplomarbeit gliedert sich in vier Teile. Nach einer kurzen Einführung in die Prozesstheorie werden in Kapitel 2 die verschiedenen Haupt- und Teilprozesse einer Flugreise von Tür-zu-Tür dargestellt. Zu diesen zählen die landseitige Anbindung bei Abflug und Ankunft, die primären Prozesse der Passagierabfertigung im Terminal sowie sekundäre Prozesse, die keinen direkten Einfluss auf den Abfertigungsprozess haben. Kapitel 3 beschäftigt sich mit der Analyse bestehender Nutzer- und Passagiergruppen eines Flughafenterminals. Die spezifischen Eigenschaften der verschiedenen Nutzergruppen werden analysiert, um so Präferenzen in Bezug auf den Abfertigungsprozess sowie die Wahl des An- und Abreiseverkehrsmittels erkennen zu können. Ausgehend von spezifischen Eigenschaften werden neue Nutzergruppen gebildet. Im anschließenden Kapitel 4 erfolgt eine detaillierte Betrachtung von Potentialen der neu erarbeiteten Passagiergruppen in Bezug auf die Terminalplanung und das Angebot sekundärer Serviceeinrichtungen an einem Flughafenterminal bevor die Arbeit mit einer abschließenden Zusammenfassung endet.

Passagierprozessbetrachtung: Die Prozesse einer Flugreise gliedern sich in die Teilprozesse der landseitigen Anbindung, die Hauptprozesse der Passagierabfertigung im Terminal sowie sekundären Prozessen, die nicht direkt Einfluss auf die Abfertigung haben, sondern den Komfort und den Service am Flughafen verbessern sollen. Diese Prozesse können in bestimmten Bereichen individuell gestaltet werden (bspw. bei der landseitigen Anbindung), manche Teilschritte erlauben jedoch keine Abweichungen von gesetzlichen Vorschriften (bspw. die Sicherheitskontrolle). Hieraus kann ein Gesamtprozess der Tür-zu-Tür Reise gebildet werden, der neben den primären Aktivitäten der An- und Abreise sowie der Passagierabfertigung im Terminal, Aufschluss über die zeitlichen Möglichkeiten der Nutzung sekundärer Einrichtungen im Terminal gibt.

Klassifizierung der Terminalnutzer: Passagiere haben aufgrund unterschiedlicher Anforderungen an bspw. Zeit und Komfort unterschiedliche Ansprüche an den Gesamtprozess einer Flugreise. Aufgrund verschiedener Passagiermerkmale kann so eine Klassifizierung in verschiedene Basisgruppen erfolgen. Aufbauend auf unterschiedlichen Merkmalen werden diese Gruppen in neuen Klassen zusammengefasst. Diese, anhand ihrer Merkmale entwickelten "neuen" Passagiergruppen, stellen die Basis für eine Analyse von Potentialen in Hinblick auf die landseitige Anbindung, die Passagierabfertigung sowie die Terminalplanung (exemplarisch sei hier die Anordnung sekundärer Einrichtungen genannt) dar.

Potentiale neuer Passagiergruppen: Anhand der neu definierten Passagiergruppen erfolgt eine Analyse bestehender Potentiale für den Gesamtprozess und die zu durchlaufenden Einrichtungen. Die Merkmale und Eigenschaften der Gruppen geben Aufschluss über die Bedürfnisse und Erwartungen der Passagiere und sind Grundlage für eine kundenorientierte Planung aller Teilschritte des Tür-zu-Tür Gesamtprozesses unter Beachtung sekundärer Prozessschritte. Diese Potentialanalyse erfolgt separat für die im vorangegangenen Kapitel entwickelten "neuen" Passagiergruppen.