

Badania satysfakcji z poziomu obsługi osób niepełnosprawnych lub wymagających szczególnej opieki na przykładzie Portu Lotniczego Im. Jana Pawła II w Balicach

Wstęp i cel pracy.....4

1 Charakterystyka rynku pasażerskich przewozów lotniczych w Polsce oraz w Międzynarodowym Porcie im. Jana Pawła II w Balicach 6

1.1 Ogólna charakterystyka przewozów pasażerskich oraz wykonanych operacji lotniczych w Polsce..... 6

1.2 Tendencje rozwojowe transportu lotniczego w Kraków Airport 9

2 Procedury w zakresie przewozu osób niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki w transporcie lotniczym.....12

2.2 Przyjęte definicje osoby niepełnosprawnej.....12

2.3 Prawa osób niepełnosprawnych na świecie, Unii Europejskiej oraz w Kraków Airport podróżujących drogą lotniczą oraz zakres udzielanej im pomocy 13

2.4 Proces podróży osób niepełnosprawnych i wymagającej specjalnej opieki korzystających z pomocy asysty PRM.....14

3 Przystosowanie techniczne i organizacyjne lotniska Kraków Airport do obsługi osób niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki..... 19

3.1 Infrastruktura i udogodnienia dedykowane osobom niepełnosprawnym i wymagającym szczególnej opieki na krakowskim lotnisku imienia Jana Pawła II w Balicach	19
3.2 Dokumenty lotniskowe związane z obsługą osób niepełnosprawnych lub wymagających szczególnej opieki	27
3.3 Szkolenie asysty PRM.....	29

4 Analiza wyników badań dotyczących satysfakcji z poziomu obsługi osób niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki

31

4.1 Metodologia badań.....	31
4.2 Charakterystyka osób badanych będących tematem pracy dyplomowej	32
4.3 Wyniki badań ankietowych dotyczących przystosowania lotniska do osób niepełnosprawnych	36
4.3.1 Analiza wyników badań osób niepełnosprawnych.....	36
4.3.2 Analiza wyników badań osób towarzyszących.....	38
4.3.3 Analiza wyników badań pracowników krakowskiego lotniska.....	40

Podsumowanie i wnioski.....

43

Literatura.....

45

Czasopisma

45

Akty prawne

46

Zróżdła internetowe

47

Spis tabel.....

48

Spis rysunków

50

Spis fotografii.....

51

Załączniki

52