

# Terminali zračne luke PUTNIČKI TERMINAL

Izv.prof. dr.sc. Irena Ištoka Otković

SVEUČILIŠTE  
JOSIPA JURJA STROSSMAYERA  
U OSIJEKU



JOSIP JURAJ STROSSMAYER  
UNIVERSITY OF OSIJEK

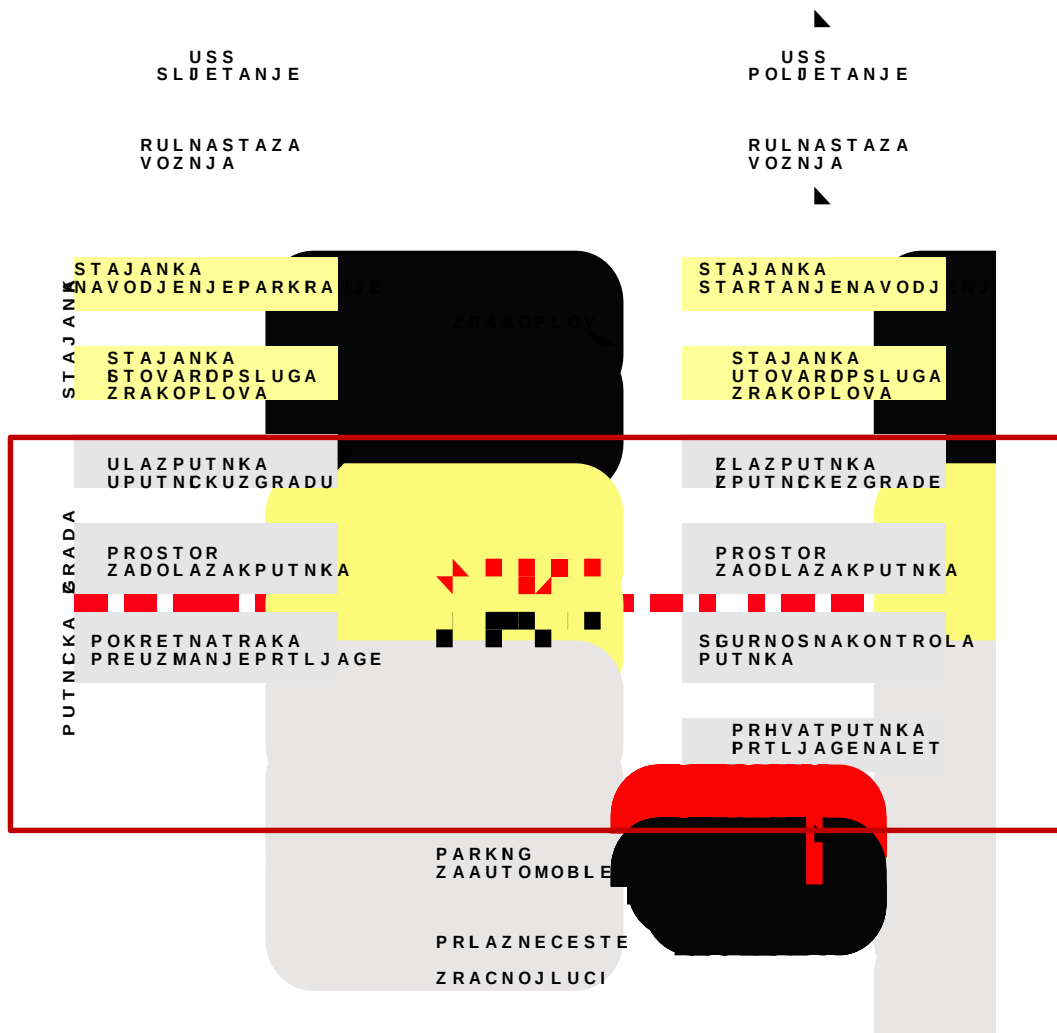
# SADRŽAJ

1. Putnički terminal
2. Aeropolis



# PUTNIČKI TERMINAL



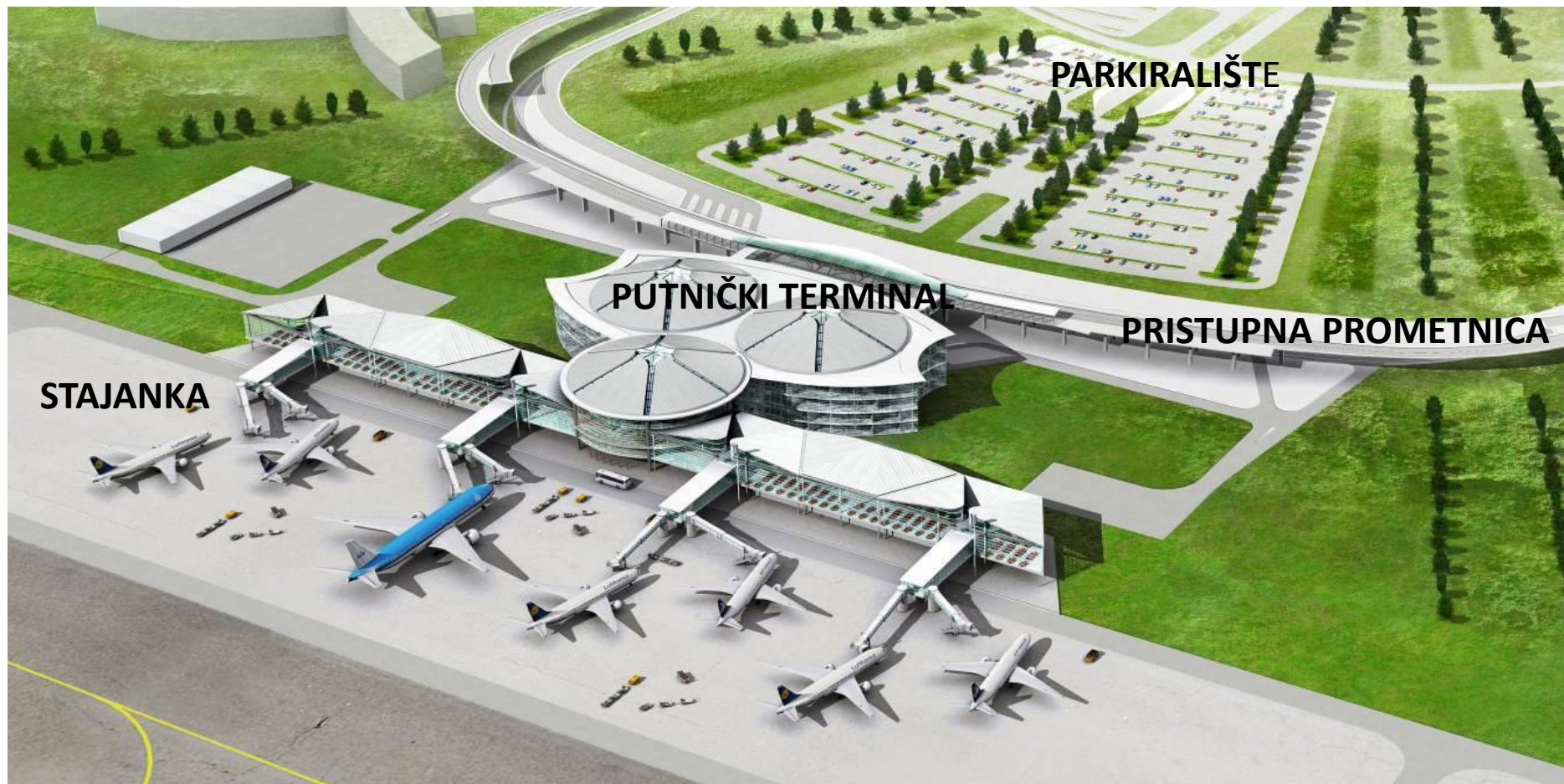


**Putnička zgrada ili putnički terminal** je definirana površina čija je osnovna namjena prihvat i otprema putnika i prtljage.

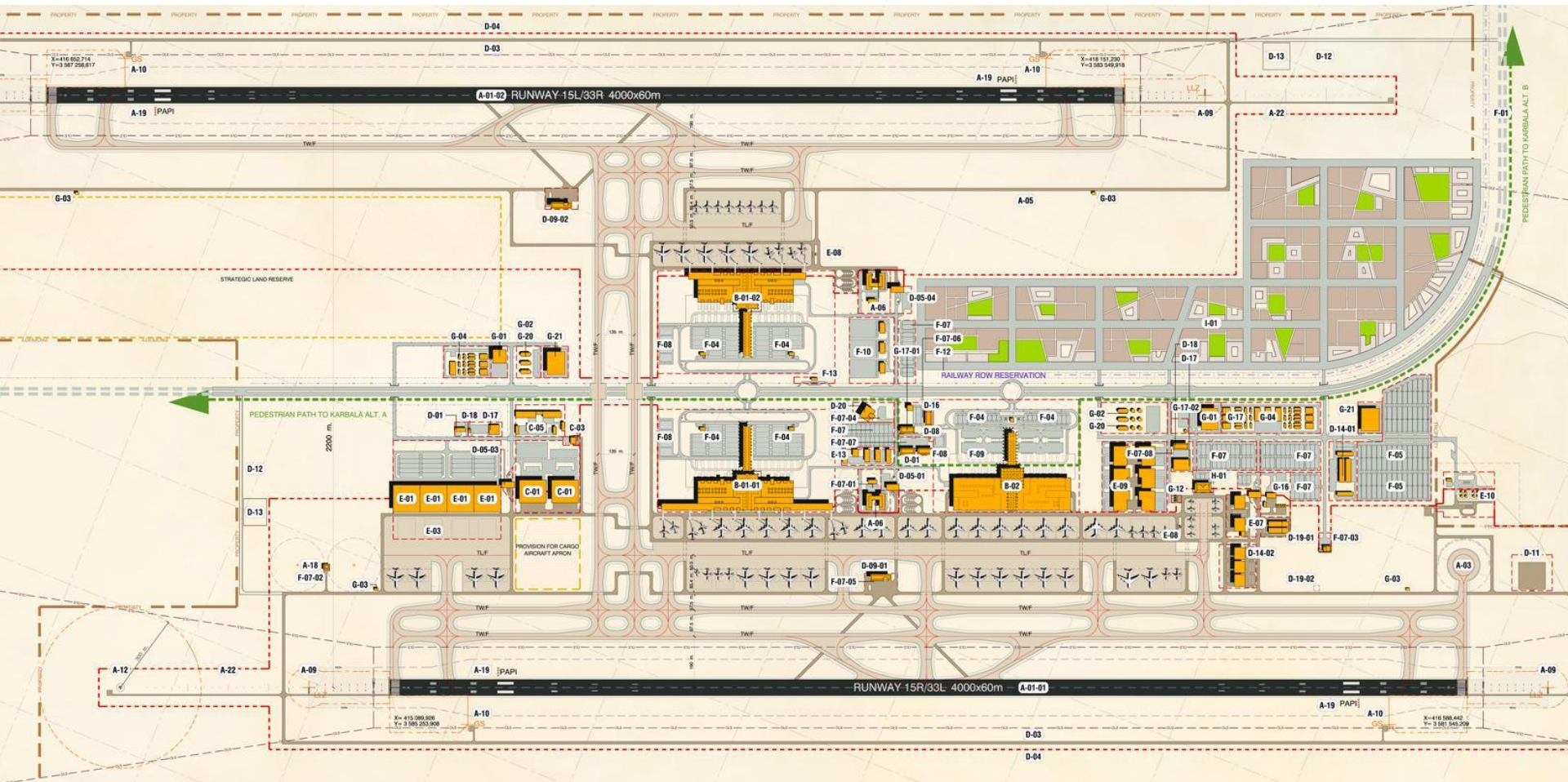




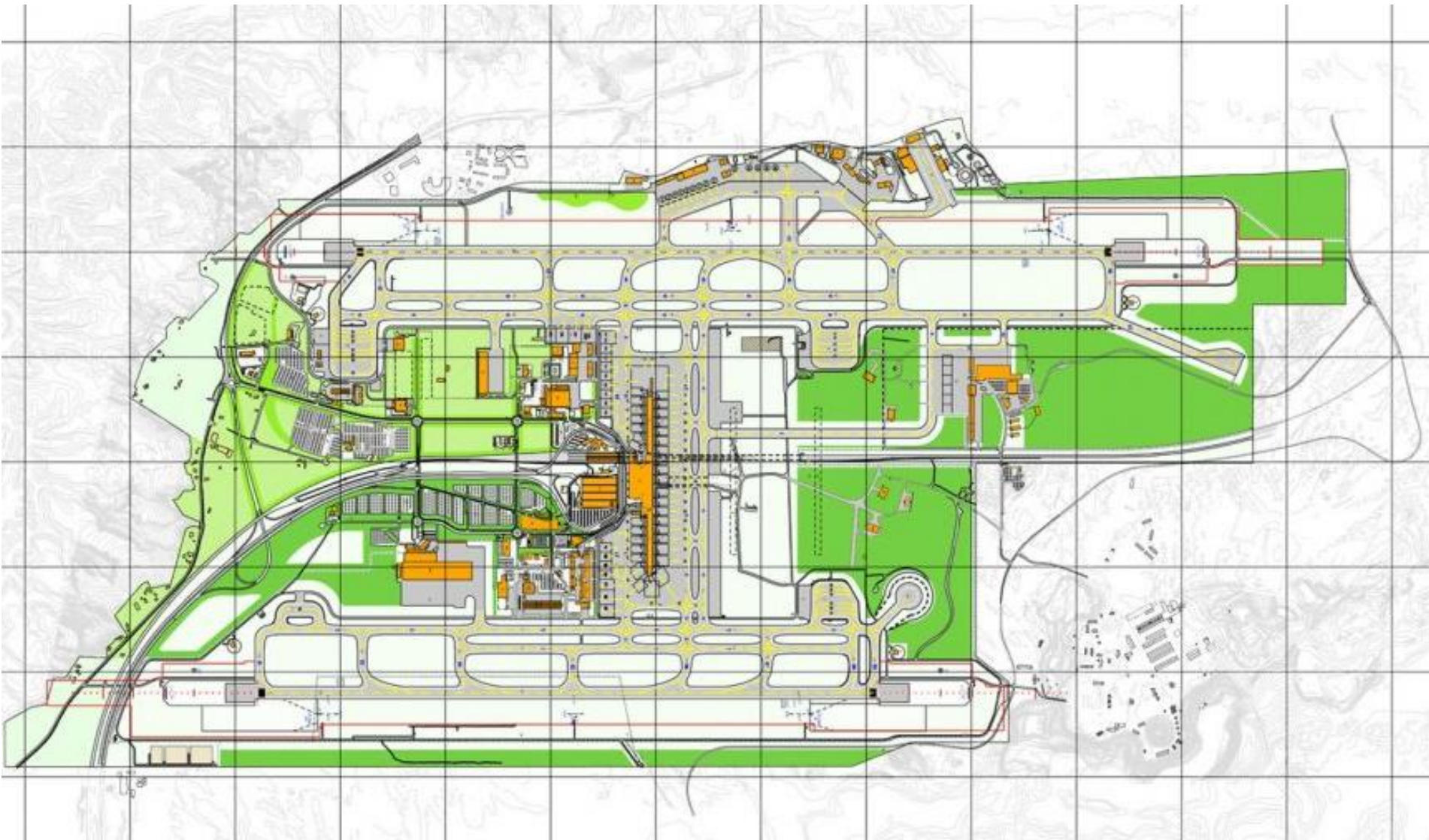
# PUTNIČKI TERMINAL



# PUTNIČKI TERMINAL



# PUTNIČKI TERMINAL OSLO



# PUTNIČKI TERMINAL



## FUNKCIJE PUTNIČKE ZGRADE:

- izmjena modaliteta prijevoza
- procesuiranje putnika i prtljage – postupci prihvata i otpreme putnika i prtljage
- promjena načina kretanja

© picture-alliance/dpa

**PRIMARNA FUNKCIJA TERMINALA** zahtijeva primjerene prostore za prihvata putnika, obradu, kretanje, te zadržavanje putnika i prtljage u razdvojenim tokovima u odlasku i dolasku u međunarodnom i domaćem prometu.



**Terminal 2**



**Terminal 3**



**Terminal 4**



**Terminal 5**

**Zračna luka London Heathrow**

# TEHNOLOGIJA PRIHVATA I OTPREME PUTNIKA I PRTLJAGE

Sustav pristupnih prometnica i parkirališta mora kapacitetima zadovoljiti potrebe izlaska i ulaska u vozila.

Promet putnika putničkog terminala dijeli se na:

- međunarodni promet
- domaći promet

Međunarodni i domaći promet mogu se odvijati u jednoj putničkoj zgradi ili u odvojenim zgradama.

U putničkoj zgradi se izvode određene radnje i postupci vezani za početak ili završetak putovanja.

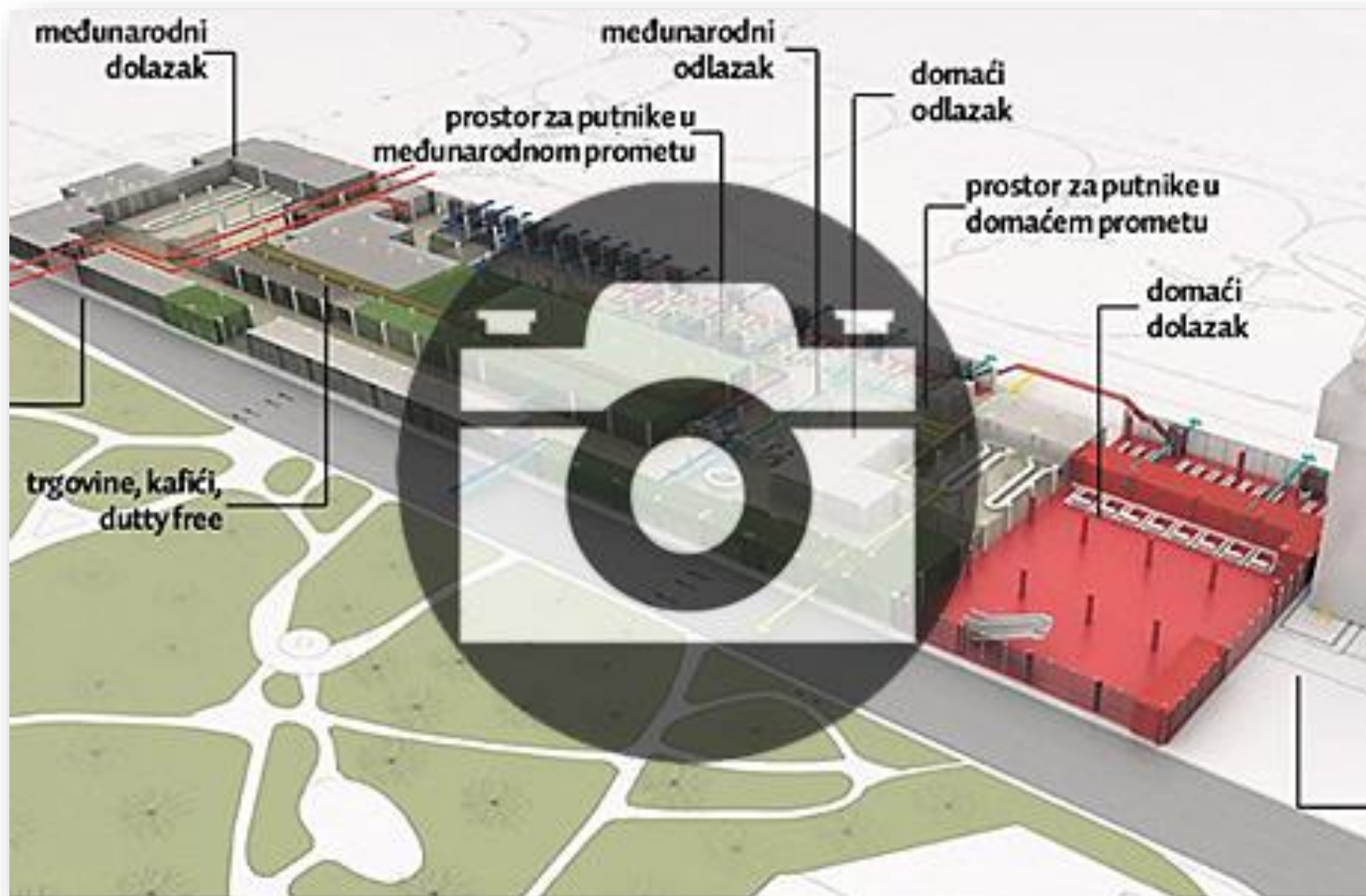
Tokovi u međunarodnom  
i domaćem prometu  
dijele se na:

- međunarodni odlazak
- međunarodni dolazak
- domaći odlazak
- domaći dolazak



Četiri osnovna toka koji  
karakteriziraju kretanje  
dijele se na:

- tokove putnika
- tokove prtljage



**Tokovi u međunarodnom i domaćem prometu Zračna luka Zagreb**

U putničkoj zgradi se osim terminalnih pojavljuju još dvije kategorije putnika:

**TRANZITNI** su oni koji nastavljaju let na istoj liniji kojom su i došli

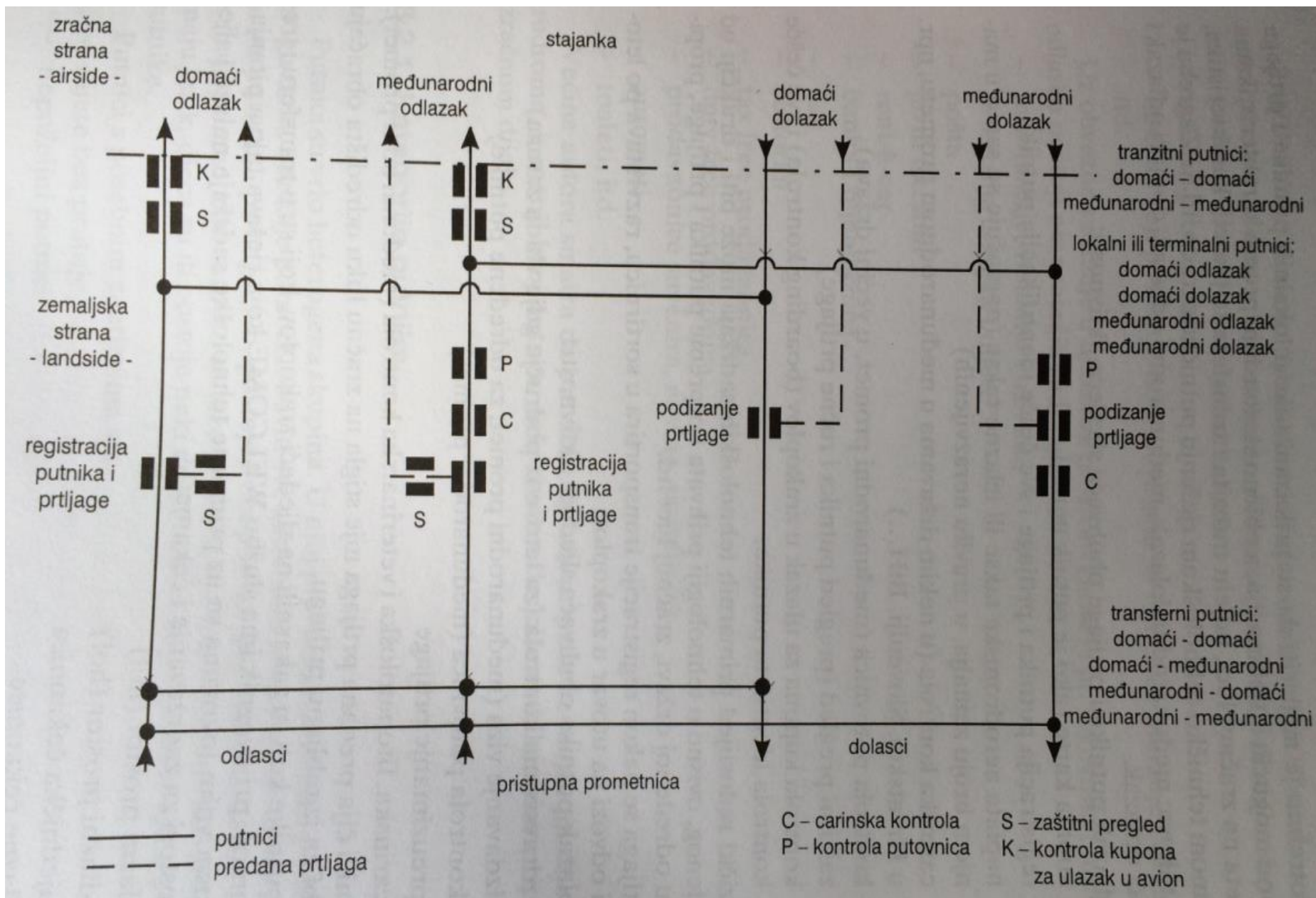


Putnici ostaju u zrakoplovu na stajanci ili ulaze u putničku zgradu

**TRANSFERNI** su oni koji dolaze jednom linijom, a nastavljaju let drugom.



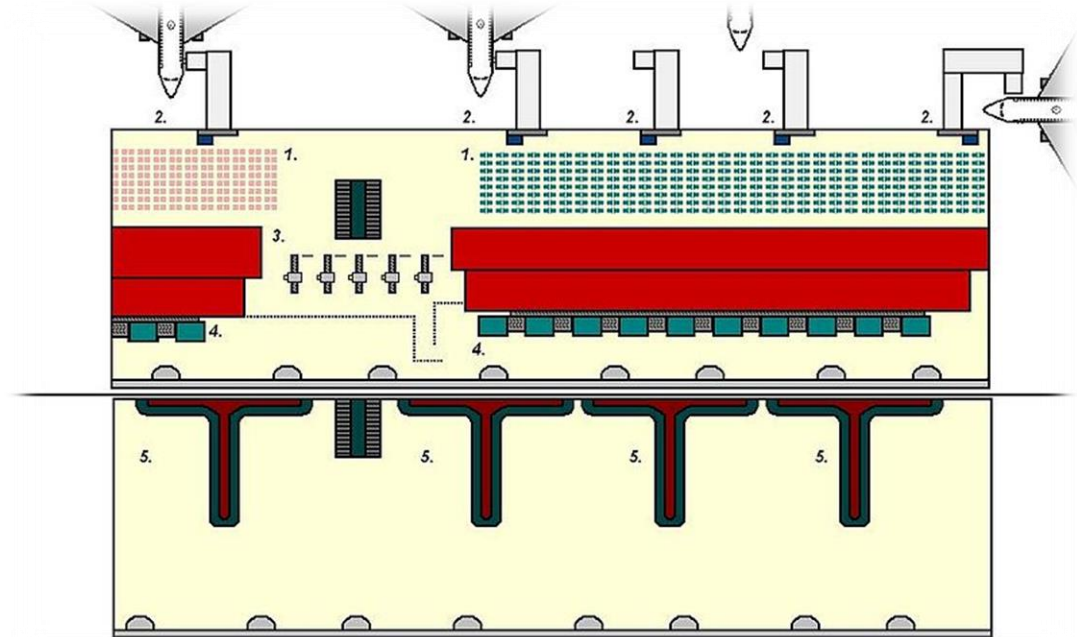
Npr. putnici iz Dubrovnika koji u Zagreb dolaze domaćom linijom i nastavljaju put u Amsterdam međunarodnom linijom.



**Dijagram tokova putnika i prtljage u putničkoj zgradi**

Na osnovnim tokovima se nalaze i sljedeći prostori za zadržavanje i čekanje:

1. ULAZNI PROSTOR
2. ODLAZNI PROSTOR
3. ZAJEDNIČKA ČEKAONICA
4. IZLAZNE ČEKAONICE
5. DOLAZNI PROSTOR
6. HODNICI



*Departures (upper half of page) and Arrivals levels. 1. Departures Lounge. 2. Gates and jet bridges. 3. Security Clearance Gates. 4 Baggage Check-in. 5. Baggage Carousels*

# Tehničko-tehnološke koncepcije putničke zgrade

Tehničko-tehnološki putničke se zgrade mogu podijeliti prema:

- 1) Centralizaciji i decentralizaciji tehnologije prihvata i otpreme putnika i prtljage
- 2) Horizontalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage
- 3) Vertikalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage

**Podjela putničkih zgrada prema centralizaciji i decentralizaciji tehnologije  
prihvata i otpreme putnika i prtljage:**

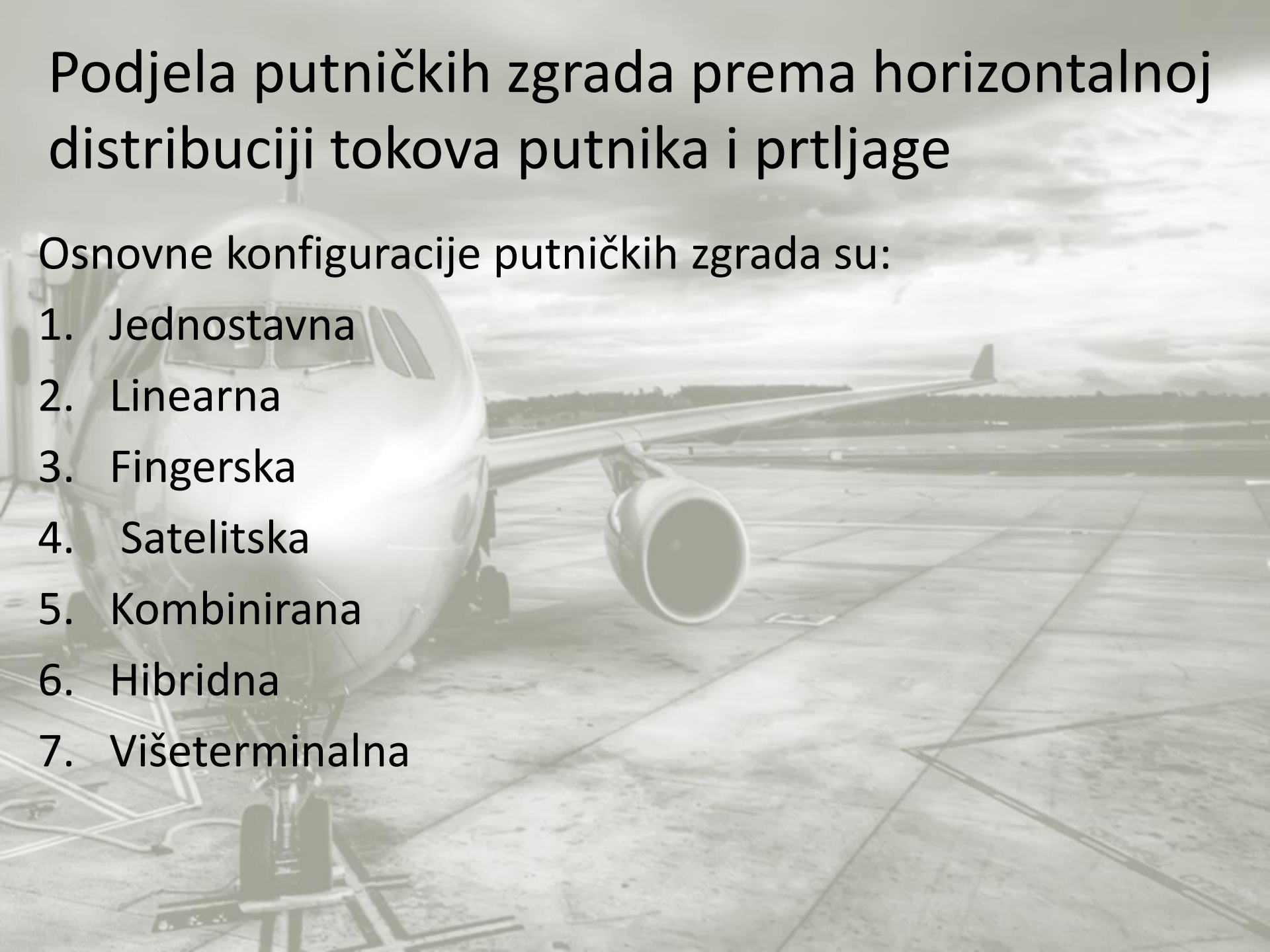
✓ Centralizirane zgrade:  
imaju sve ili većinu primarnih  
tehnoških sadržaja jedne  
vrste na jednom mjestu.

✓ Decentralizirane zgrade:  
imaju sve ili većinu primarnih  
tehnoških sadržaja svrstanih  
za svaki let posebno na  
jednom mjestu.

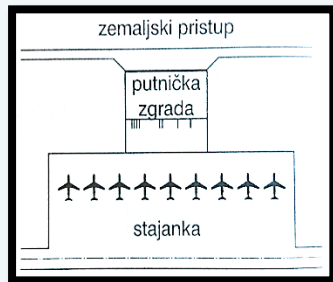
# Podjela putničkih zgrada prema horizontalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage

Osnovne konfiguracije putničkih zgrada su:

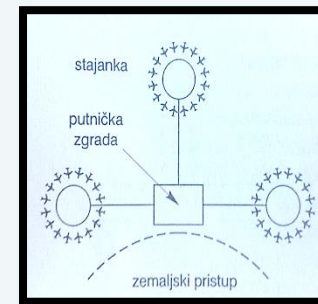
1. Jednostavna
2. Linearna
3. Fingerska
4. Satelitska
5. Kombinirana
6. Hibridna
7. Višeterminalna



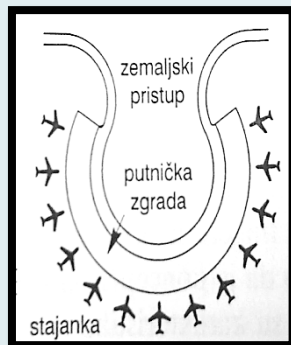
# 1. Jednostavne



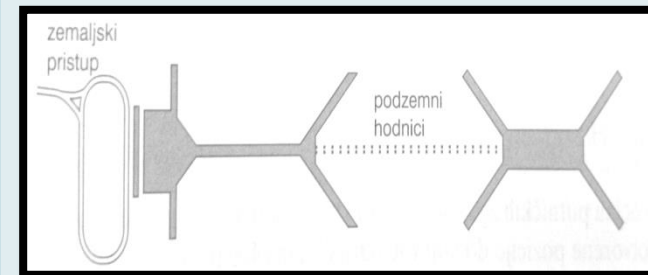
# 4. Satelitske



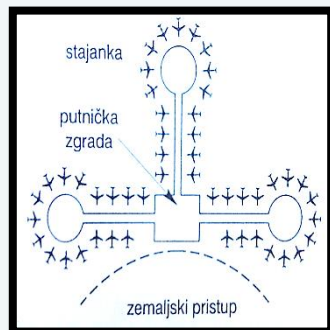
# 2. Linearne



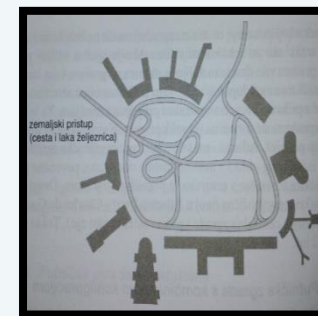
# 5. Kombinirane



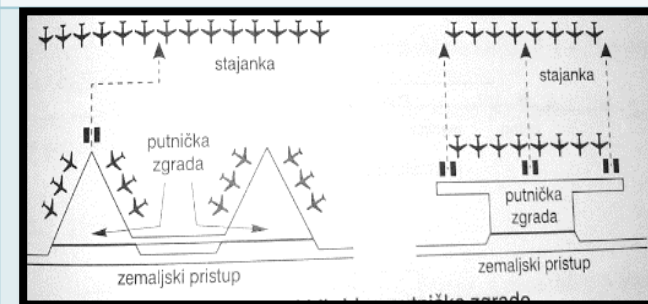
# 3. Fingerske



# 6. Višeterminalne



# 7. Hibridne



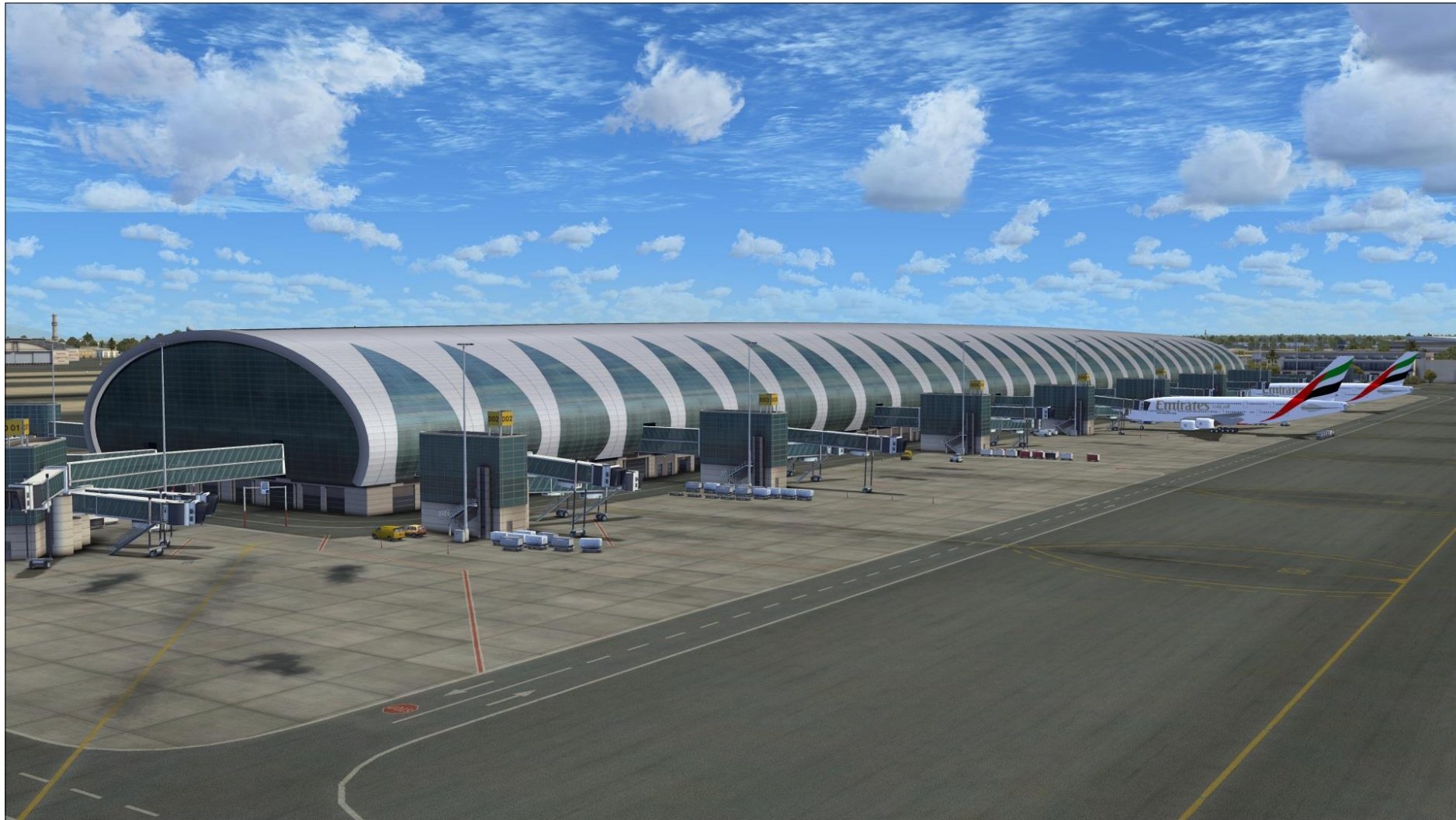
# Podjela putničkih zgrada prema vertikalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage

Prema etažnosti putničke zgrade se dijele na:

1. Jednoetažne
2. Jednoipoetažne
3. Dvoetažne



# Podjela putničkih zgrada prema vertikalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage



# Podjela putničkih zgrada prema vertikalnoj distribuciji tokova putnika i prtljage



# Glavne funkcionalne površine putničke zgrade

- ✓ Površine i sadržaji ispred putničke zgrade na cestovnoj i kopненоj strani
- ✓ Površine i sadržaji unutar putničke zgrade
- ✓ Površine i sadržaji uz putničku zgradu na zračnoj strani

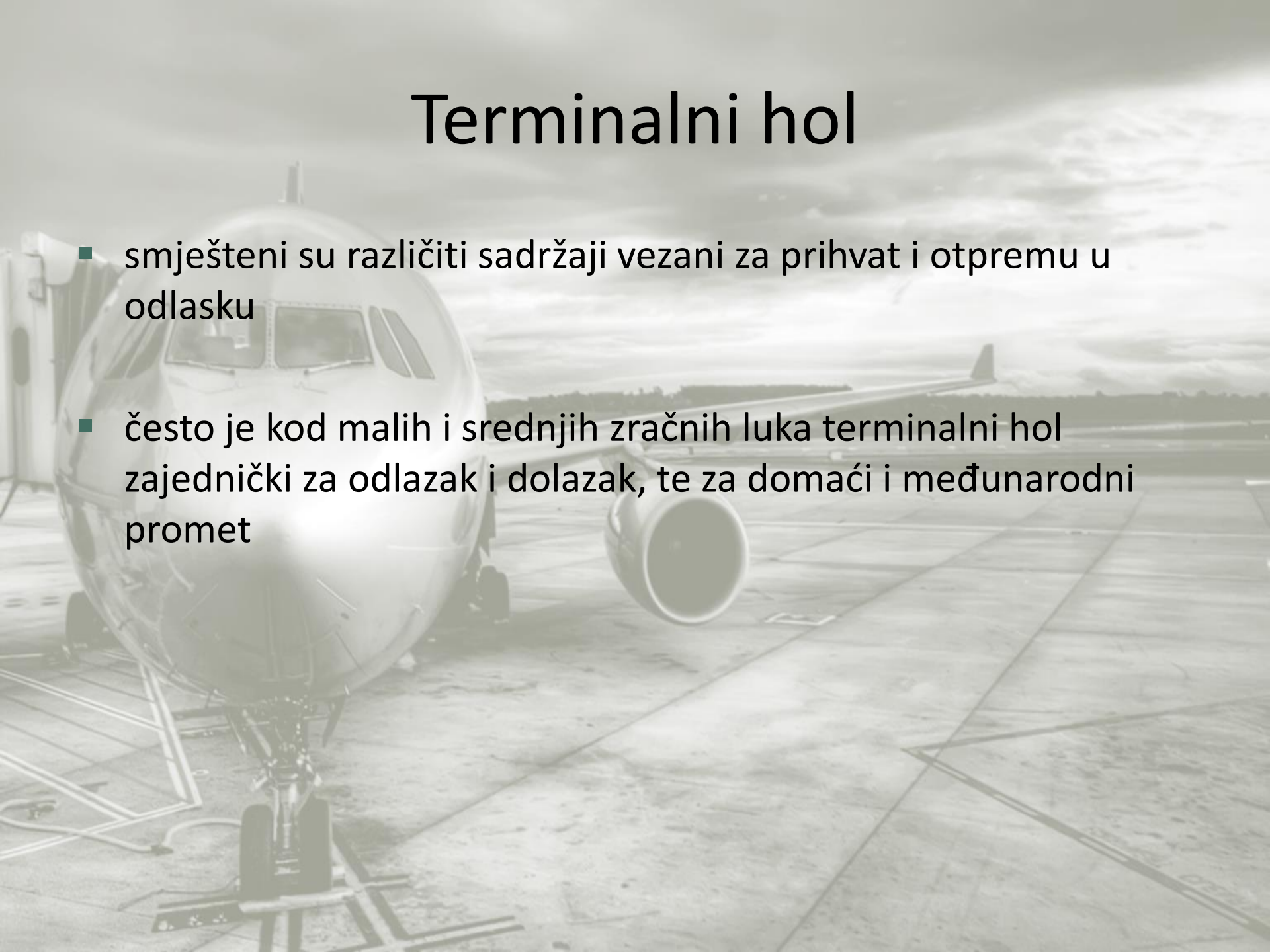
# Površine i sadržaji unutar putničke zgrade

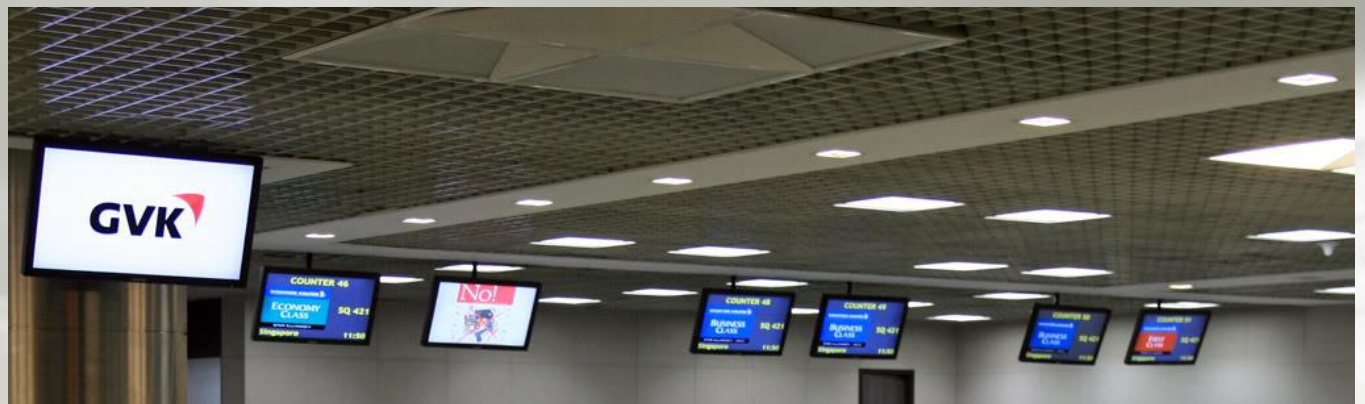
Uprave putnika  
ni da



# Terminalni hol

- smješteni su različiti sadržaji vezani za prihvat i otpremu u odlasku
- često je kod malih i srednjih zračnih luka terminalni hol zajednički za odlazak i dolazak, te za domaći i međunarodni promet





# Sadržaj u odlasku





aznu čekaonicu  
oplov



- Postoje posebne čekaonice za putnike I prve klase, VIP i CIP putnike.
- Zajedničke čekaonice su velike dužine pa se za lakše kretanje koriste i pokretne trake.
- Na velikim zračnim lukama kod putničkih zgrada postoje automatski tračnični sustavi za prijevoz putnika i osoblja.

U starijim putničkim zgradama dolazi do miješanja putnika u odlasku i dolasku, dok u novijim su razdvojeni tokovi na istoj razini ili u dvije razine.



- Prtljaga se transportira trakastim transporterima u sortirnicu, gdje se raspoređuje po letovima
- Na malim zračnim lukama sustav transporta je jednostavan, dok je kod srednjih kompleksniji
- Kod jednostavnog sustava, prtljaga se izuzima s trake i slaže u kolica po odredištima i nakon vaganja se odvozi do zrakopolova





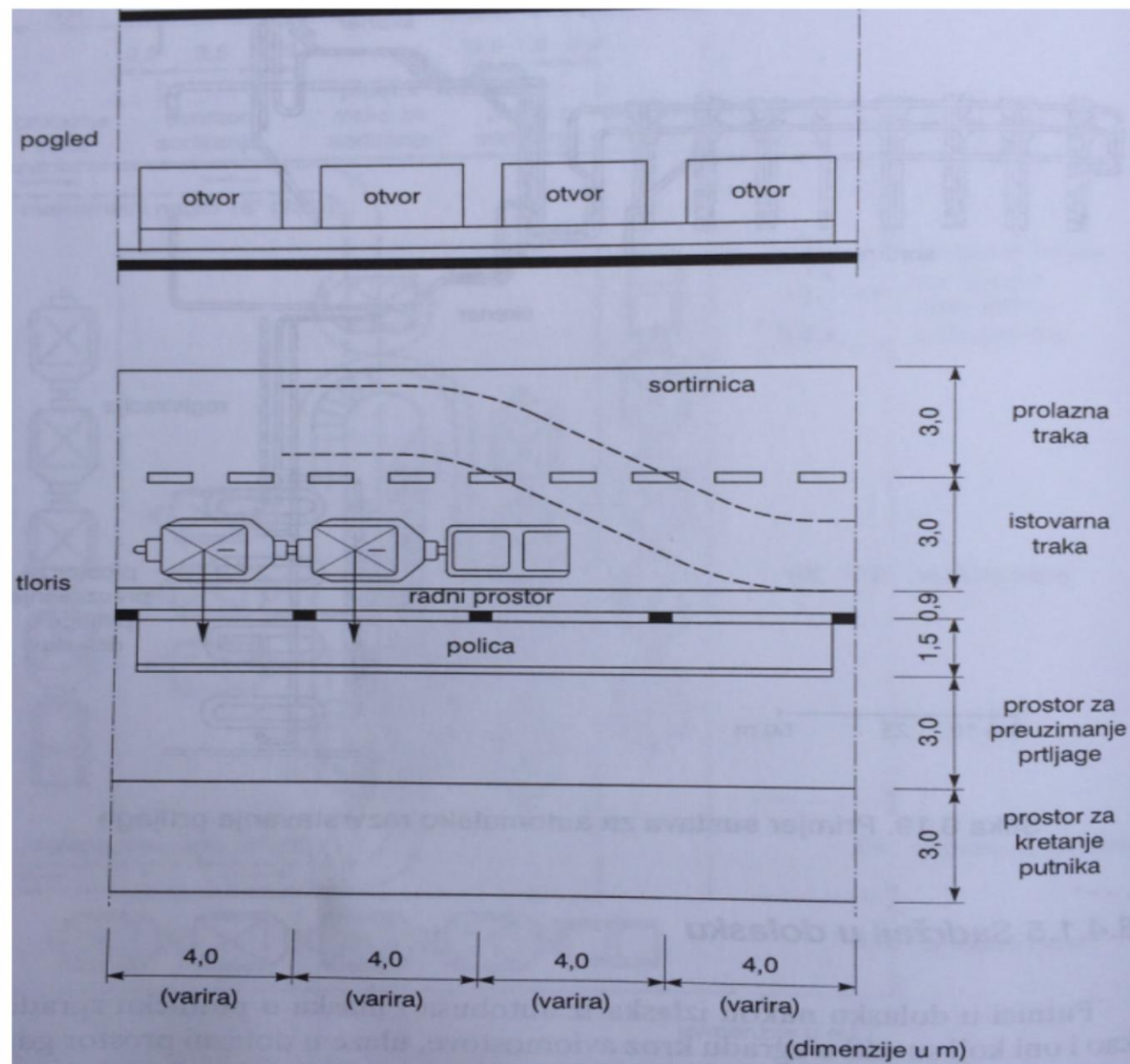
- Sustav za automatsko sortiranje je složeniji i obradi više tisuća komada prtljage na sat.
- Pomoću bar koda na prtljazi kamere ga očitavaju i usmjeravaju prtljagu po letovima.
- Potom se prtljaga utovara na kolica ili u kontejnere.

# *Sadržaj u dolasku*

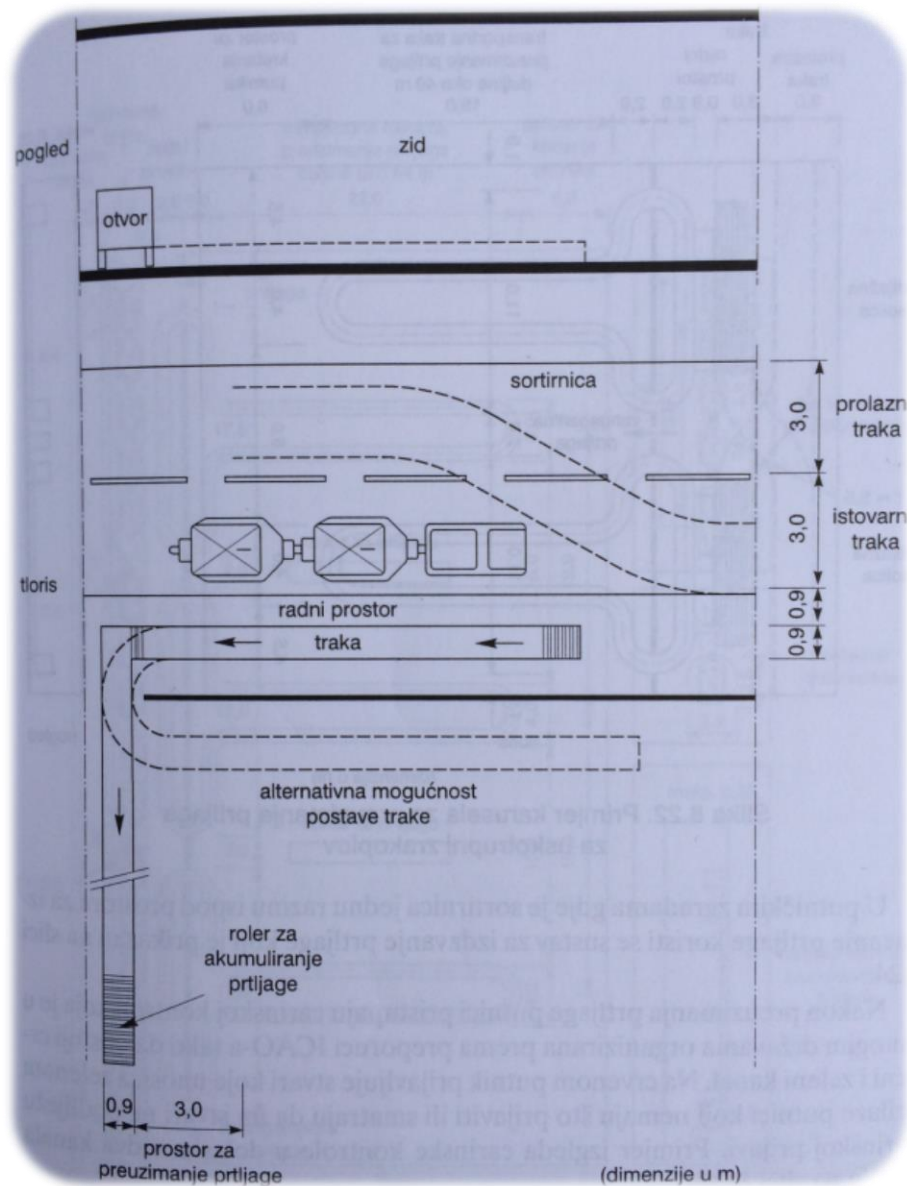
- Zdravstvena kontrola (za letove iz zdravstveno rizičnih područja)
- Odvajanje tranzitnih putnika od ostalih ( dijele se tranzitne karte i obavlja zaštitni pregled)
- Kontrola putovnica (putnici u međunarodnom dolasku i oni u transferu za domaće letove)
- Podizanje prtljage
- Carinska kontrola

# ***Tipovi preuzimanja prtljage***

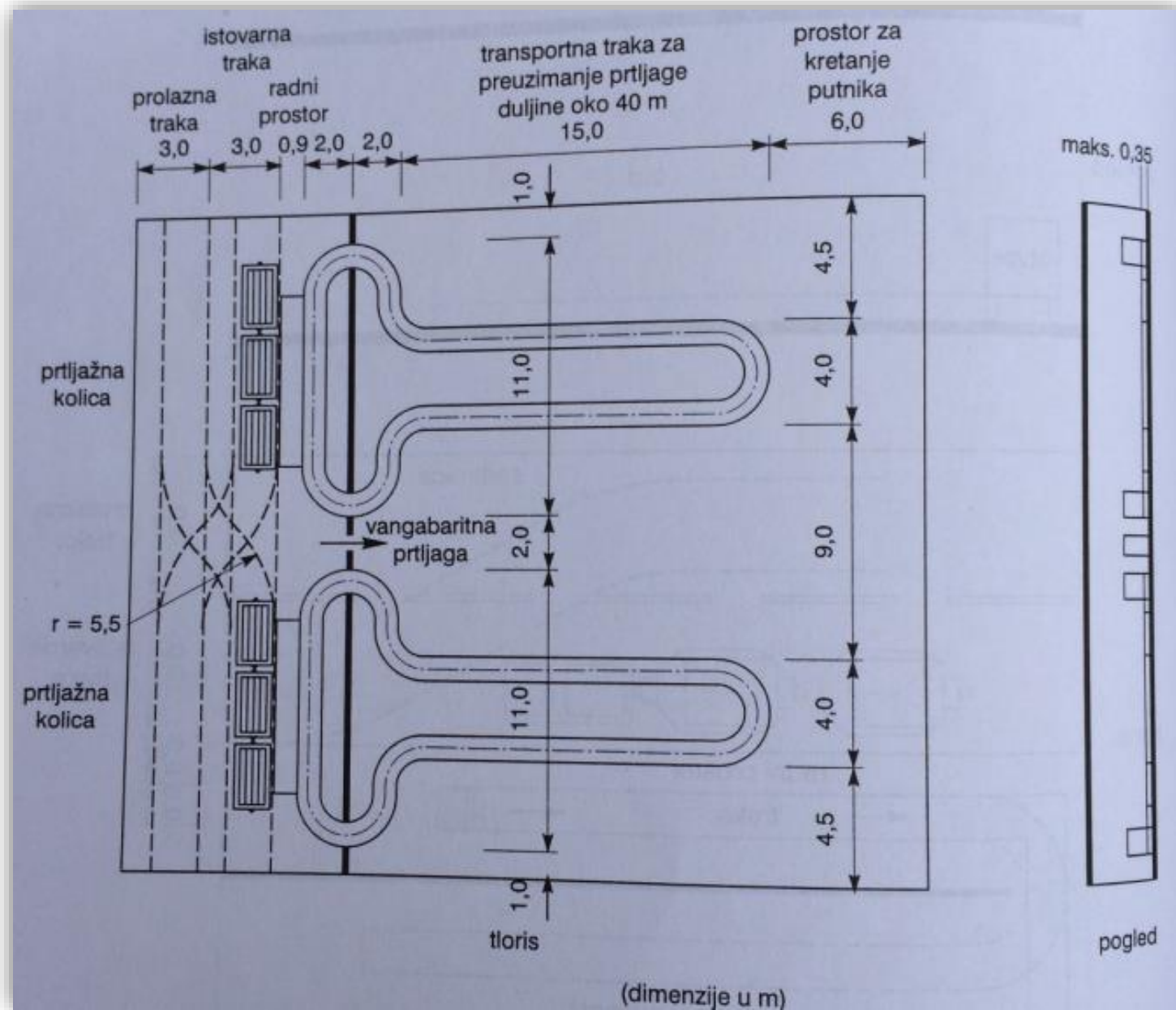
- U malim zračnim lukama:
  - Pult za preuzimanje prtljage
  - Transportna traka za preuzimanje prtljage
- U malim, srednjim i velikim zračnim lukama:
  - Karusela za preuzimanje prtljage za uskotrupni zrakoplov
  - Karusela za preuzimanje prtljage za širokotrupni zrakoplov



Pult za preuzimanje prtljage

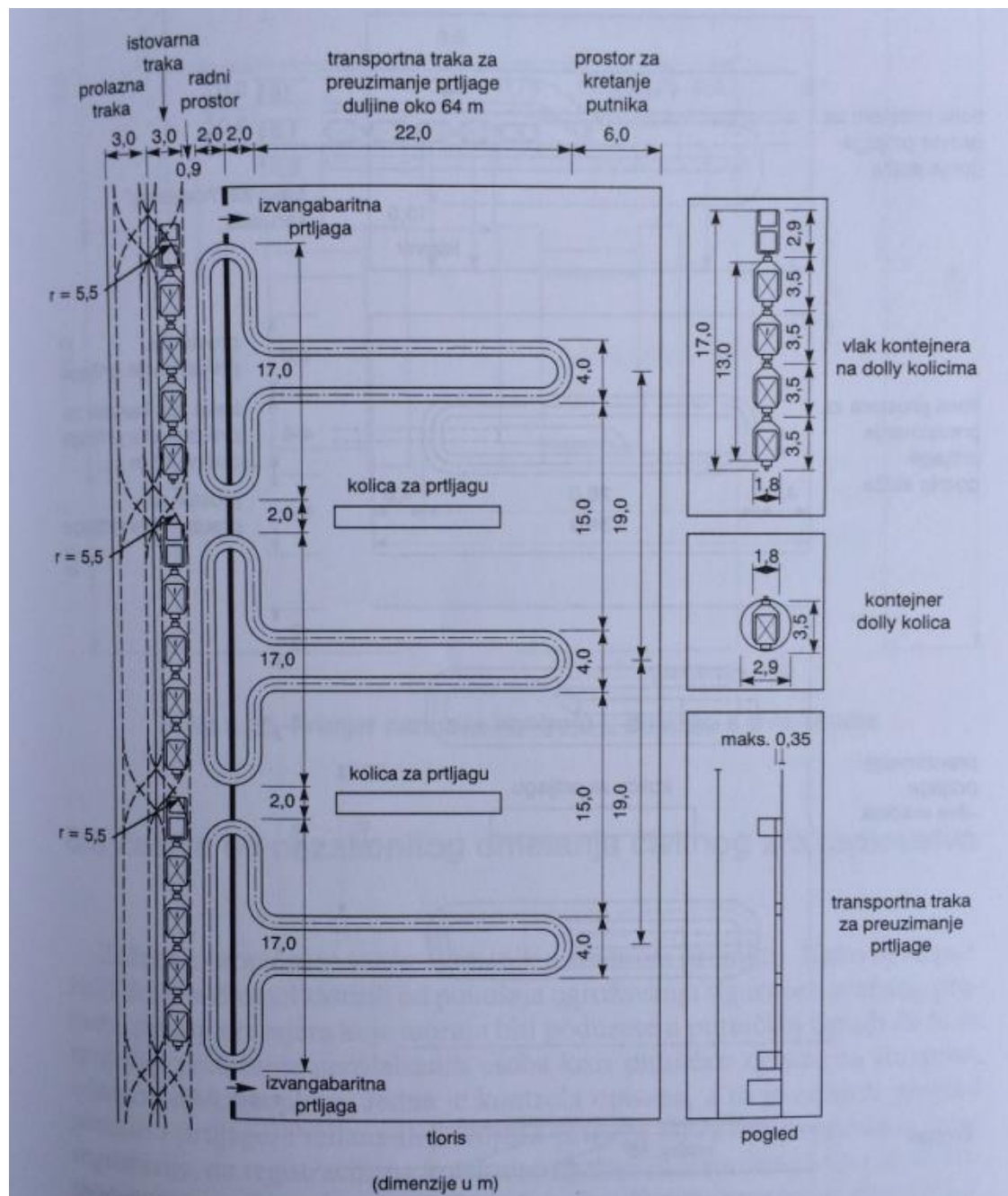


Transportna traka za preuzimanje prtljage



Karusela za preuzimanje prtljage za uskotrupni zrakoplov

karusela za preuzimanje prtljage za uskotrupni zrakoplov



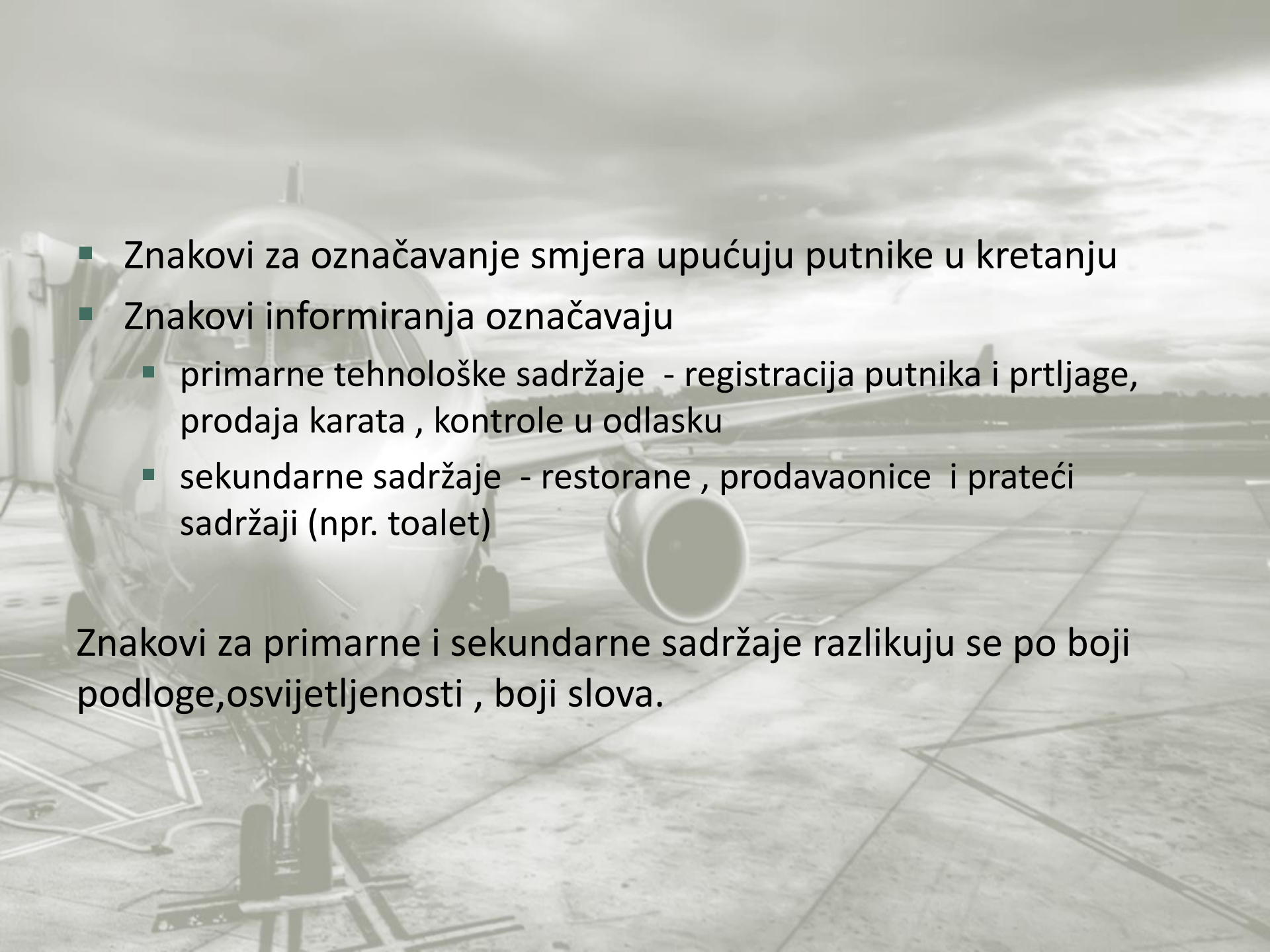
Karusela za preuzimanje prtljage za širokotrupni zrakoplov

# *Informiranje u putničkoj zgradi*

- usmeno
- razglasom
- telefonski
- prikaznicama

## ➤ **Prikaznici mogu biti:**

- sa stalnim informacijama
- s promjenjivim informacijama

- 
- Znakovi za označavanje smjera upućuju putnike u kretanju
  - Znakovi informiranja označavaju
    - primarne tehnološke sadržaje - registracija putnika i prtljage, prodaja karata , kontrole u odlasku
    - sekundarne sadržaje - restorane , prodavaonice i prateći sadržaji (npr. toalet)

Znakovi za primarne i sekundarne sadržaje razlikuju se po boji podloge,osvjetljenosti , boji slova.



| Departures   |                        |                 |                      |  |
|--------------|------------------------|-----------------|----------------------|--|
| Hora<br>Time | Destino<br>Destination | Vuelo<br>Flight | Mostrador<br>Counter |  |
| 16:50        | LIMA                   | TA 035          | a                    |  |
| 17:00        | LISBOA                 | TP 130          | a                    |  |
| 17:08        | PANAMA                 | CM 222          | a                    |  |
| 17:10        | MADRID                 | IB 6702         | a                    |  |
| 19:20        | PORT SPAIN             | VH 860          | a                    |  |
| 19:25        | BOGOTA                 | AV 081          | a                    |  |
| 9:30         | MEDELLIN               | VH 936          | a                    |  |
| 9:45         | BOGOTA                 | VH 934          | a                    |  |

Display sa promjenljivim informacijama

| ARRIVALS |                       |               |         |        |  |
|----------|-----------------------|---------------|---------|--------|--|
| Airline  | Flight                | Arriving From | Time    | Status |  |
| 759      | Atlanta, GA           | 11:35am       | 11:35am |        |  |
| 1112     | Baltimore, MD         | 1:35pm        |         |        |  |
| 2691     | Boise, ID             | 1:50pm        | On Time |        |  |
| 1614     | Burbank, CA           | 1:55am        | Arrived |        |  |
| 2229     | Burbank, CA           | 16:35am       |         |        |  |
| 1265     | Burbank, CA           | 12:40pm       |         |        |  |
| 2616     | Burbank, CA           | 1:20pm        |         |        |  |
| 1272     | Chicago, IL-Midway    | 2:10pm        |         |        |  |
| 351      | Chicago, IL-O'Hare    | 16:10am       | 16:05am |        |  |
| 1726     | Columbus, OH          | 11:15am       |         |        |  |
| 790      | Columbus, OH          | 11:31am       | 11:25am |        |  |
| 1952     | Dallas/Fort Worth, TX | 11:54am       | 11:23am |        |  |
| 1616     | Dallas/Fort Worth, TX | 12:10pm       | On Time |        |  |
| 1991     | Dallas/Fort Worth, TX | 1:37pm        | On Time |        |  |
| 326      | Denver, CO            | 1:55am        | 1:51am  |        |  |
| 561      | Denver, CO            | 16:15am       | 16:05am |        |  |
| 1663     | Detroit, MI           | 12:10pm       |         |        |  |
| 1372     | Detroit, MI           | 2:10pm        |         |        |  |
| 796      | Houston, TX-IAH       | 11:21am       | 11:20am |        |  |
| 2622     | Indianapolis, IN      | 16:20am       |         |        |  |
| 1726     | Las Vegas, NV         | 11:10am       |         |        |  |
| 2266     | Las Vegas, NV         | 1:10pm        |         |        |  |
| 637      | Las Vegas, NV         | 1:10pm        | On Time |        |  |
| 1372     | Las Vegas, NV         | 2:10pm        |         |        |  |
| 6579     | Los Angeles, CA       | 16:04am       | On Time |        |  |
| 1262     | Los Angeles, CA       | 11:20am       |         |        |  |
| 1992     | Los Angeles, CA       | 1:10pm        |         |        |  |
| 1112     | Los Angeles, CA       | 2:10pm        |         |        |  |
| 266      | Minneapolis/St. Paul  | 11:11am       | 11:03am |        |  |
| 716      | NY, NY-LaGuardia      | 11:10am       | 11:05am |        |  |
| 1112     | Nashville, TN         | 2:10pm        |         |        |  |
| 1265     | New Orleans, LA       | 12:40pm       |         |        |  |
| 1352     | New Orleans, LA       | 1:10pm        |         |        |  |

Tue, February 01, 2005 Page 1 of 2 09:10 AM

| ARRIVALS |                    |               |          |        |  |
|----------|--------------------|---------------|----------|--------|--|
| Airline  | Flight             | Arriving From | Time     | Status |  |
| 1262     | Ontario, CA        | 1:10am        |          |        |  |
| 2647     | Ontario, CA        | 11:10am       |          |        |  |
| 1967     | Ontario, CA        | 12:40pm       |          |        |  |
| 2621     | Ontario, CA        | 2:10pm        |          |        |  |
| 1666     | Orange County, CA  | 1:20pm        | In Range |        |  |
| 1623     | Orange County, CA  | 12:10pm       |          |        |  |
| 1617     | Orange County, CA  | 1:10pm        |          |        |  |
| 2262     | Palm Springs, CA   | 1:10pm        | On Time  |        |  |
| 763      | Phoenix, AZ        | 1:10am        | On Time  |        |  |
| 2629     | Phoenix, AZ        | 16:20am       |          |        |  |
| 1366     | Phoenix, AZ        | 11:10am       |          |        |  |
| 765      | Phoenix, AZ        | 12:40pm       | On Time  |        |  |
| 1663     | Phoenix, AZ        | 12:10pm       |          |        |  |
| 1366     | Phoenix, AZ        | 12:40pm       |          |        |  |
| 2116     | Phoenix, AZ        | 2:10pm        |          |        |  |
| 767      | Phoenix, AZ        | 2:10pm        | On Time  |        |  |
| 1614     | Portland, OR       | 16:40am       |          |        |  |
| 526      | Portland, OR       | 1:10pm        |          |        |  |
| 2622     | Portland, OR       | 2:10pm        | On Time  |        |  |
| 1916     | Salt Lake City, UT | 12:10pm       | On Time  |        |  |
| 2676     | San Diego, CA      | 1:20am        | In Range |        |  |
| 2662     | San Diego, CA      | 16:40am       |          |        |  |
| 2124     | San Diego, CA      | 11:40am       |          |        |  |
| 1262     | San Diego, CA      | 1:10pm        |          |        |  |
| 2366     | San Diego, CA      | 2:10pm        |          |        |  |
| 6445     | San Francisco, CA  | 1:10am        | On Time  |        |  |
| 346      | Seattle/Tacoma, WA | 11:04am       | On Time  |        |  |
| 1626     | Seattle/Tacoma, WA | 2:40pm        |          |        |  |
| 346      | Seattle/Tacoma, WA | 2:50pm        | On Time  |        |  |
| 2691     | Spokane, WA        | 1:10pm        | On Time  |        |  |
| 1265     | Tampa, FL          | 12:40pm       |          |        |  |
| 1362     | Tampa, FL          | 1:10pm        |          |        |  |
| 2622     | Tucson, AZ         | 16:40am       |          |        |  |

Tue, February 01, 2005 Page 2 of 2 09:10 AM

| DEPARTURES |                       |              |         |        |      |
|------------|-----------------------|--------------|---------|--------|------|
| Airline    | Flight                | Departing To | Time    | Status | Gate |
| 2694       | Albuquerque, NM       | 11:10am      | On Time | A14    |      |
| 1217       | Albuquerque, NM       | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 2694       | Albuquerque, NM       | 1:40pm       | On Time | A11    |      |
| 646        | Atlanta, GA           | 12:40pm      | On Time | A1     |      |
| 1217       | Austin, TX            | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 1354       | Baltimore, MD         | 16:05am      | On Time | A10    |      |
| 794        | Birmingham, AL        | 1:10am       | On Time | A16    |      |
| 2634       | Burbank, CA           | 11:10am      | On Time | A14    |      |
| 436        | Burbank, CA           | 12:40pm      | On Time | A12    |      |
| 1122       | Chicago, IL-Midway    | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 2644       | Chicago, IL-Midway    | 1:40pm       | On Time | A11    |      |
| 1394       | Chicago, IL-O'Hare    | 11:05am      | On Time | B24    |      |
| 1132       | Columbus, OH          | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 116        | Columbus, OH          | 11:05am      | On Time | A10    |      |
| 1726       | Dallas/Fort Worth, TX | 1:10am       | On Time | B23    |      |
| 1266       | Dallas/Fort Worth, TX | 12:10pm      | On Time | B23    |      |
| 1032       | Dallas/Fort Worth, TX | 1:10pm       | On Time | A2     |      |
| 326        | Denver, CO            | 16:20am      | On Time | B27    |      |
| 1620       | Houston, TX-IAH       | 12:10pm      | On Time | A2     |      |
| 1317       | Houston, TX-Mobley    | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 794        | Kansas City, MO       | 1:10am       | On Time | A14    |      |
| 2644       | Kansas City, MO       | 1:40pm       | On Time | A11    |      |
| 1132       | Las Vegas, NV         | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 636        | Las Vegas, NV         | 1:40pm       | On Time | A2     |      |
| 1666       | Las Vegas, NV         | 16:05am      | On Time | A10    |      |
| 2694       | Las Vegas, NV         | 11:10am      | On Time | A14    |      |
| 2641       | Las Vegas, NV         | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 496        | Los Angeles, CA       | 1:05am       | On Time | A12    |      |
| 6579       | Los Angeles, CA       | 1:05am       | On Time | B27    |      |
| 716        | Los Angeles, CA       | 11:05am      | On Time | A10    |      |
| 467        | Madison, WI           | 16:40am      | On Time | B23    |      |
| 1217       | Minneapolis/St. Paul  | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 266        | Minneapolis/St. Paul  | 12:10pm      | On Time | B27    |      |

Tue, February 01, 2005 Page 1 of 2 09:10 AM

| DEPARTURES |                      |              |         |        |      |
|------------|----------------------|--------------|---------|--------|------|
| Airline    | Flight               | Departing To | Time    | Status | Gate |
| 712        | Minneapolis/St. Paul | 12:10pm      | On Time | A2     |      |
| 1034       | Nashville, TN        | 16:05am      | On Time | A10    |      |
| 116        | Nashville, TN        | 11:05am      | On Time | A10    |      |
| 646        | Nashville, TN        | 12:40pm      | On Time | A1     |      |
| 646        | Ontario, CA          | 1:40am       | On Time | A11    |      |
| 1624       | Ontario, CA          | 11:05am      | On Time | A11    |      |
| 1617       | Ontario, CA          | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 351        | Orange County, CA    | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 1666       | Orange County, CA    | 11:05am      | On Time | A17    |      |
| 2269       | Palm Springs, CA     | 1:05am       | On Time | B23    |      |
| 1121       | Phoenix, AZ          | 16:05am      | On Time | A12    |      |
| 1634       | Phoenix, AZ          | 11:05am      | On Time | A12    |      |
| 1217       | Phoenix, AZ          | 12:10pm      | On Time | A10    |      |
| 763        | Phoenix, AZ          | 12:40pm      | On Time | A2     |      |
| 1264       | Pittsburgh, PA       | 11:05am      | On Time | B24    |      |
| 1614       | Portland, OR         | 1:10am       | On Time | A10    |      |
| 1266       | Portland, OR         | 1:10pm       | On Time | A14    |      |
| 2622       | Portland, OR         | 2:10pm       | On Time | B26    |      |
| 1916       | Salt Lake City, UT   | 1:40pm       | On Time | A1     |      |
| 1622       | Salt Lake City, UT   | 1:10pm       | On Time | A2     |      |
| 794        | San Diego, CA        | 1:10am       | On Time | A14    |      |
| 1666       | San Diego, CA        | 16:05am      | On Time | A10    |      |
| 2694       | San Diego, CA        | 11:05am      | On Time | A11    |      |
| 2644       | San Diego, CA        | 1:40pm       | On Time | A11    |      |
| 6445       | San Francisco, CA    | 1:05am       | On Time | B26    |      |
| 6445       | San Francisco, CA    | 16:05am      | On Time | B27    |      |
| 1262       | Seattle/Tacoma, WA   | 12:10pm      | On Time | A12    |      |
| 274        | Seattle/Tacoma, WA   | 12:10pm      | On Time | B26    |      |
| 794        | Tampa, FL            | 1:10am       | On Time | A14    |      |
| 496        | Tucson, AZ           | 1:05am       | On Time | A11    |      |
| 2694       | Tucson, AZ           | 1:40pm       | On Time | A17    |      |
| 1626       | West Palm Beach, FL  | 12:10pm      | On Time | A2     |      |

Tue, February 01, 2005 Page 2 of 2 09:10 AM

Display sa promjenljivim informacijama



# Departures

11:58



| Time  | Flight  | Airline                                 | Destination | Gate | Exp.  | Remarks   |
|-------|---------|-----------------------------------------|-------------|------|-------|-----------|
| 11:55 | EY 4502 | <b>الإتحاد</b><br>ETIHAD                | Kuwait      | 2    | 12:40 | Cancelled |
| 11:55 | QF 1032 | <b>QANTAS</b><br>THE AUSTRALIAN AIRLINE | Brisbane    | 2    | 12:20 | Boarding  |
| 11:55 | SQ 705  | <b>SINGAPORE AIRLINES</b>               | Kuwait      | 2    | 12:40 | Cancelled |
| 12:15 | WY 901  | <b>الطيران العماني</b><br>OMAN AIR      | Beirut      | 2    | 13:00 | Check-in  |



# Arrivals

| Time  | Flight  | Airline                                 | Origin   | Baggage | Exp.  | Remarks |
|-------|---------|-----------------------------------------|----------|---------|-------|---------|
| 11:05 | WY 900  | <b>الطيران العماني</b><br>OMAN AIR      | Muscat   | 1       | 11:40 | Landed  |
| 11:10 | GF 055  | <b>طيران الخليج</b><br>GULF AIR         | Bahrain  | 2       | 11:45 | Landed  |
| 11:10 | QF 1031 | <b>QANTAS</b><br>THE AUSTRALIAN AIRLINE | Brisbane | 2       | 11:35 | Landed  |
| 11:25 | EK 303  | <b>Emirates</b>                         | Bahrain  | 3       |       | Landed  |

Enjoy your flight and have a save journey

Display sa promjenljivim informacijama



Display s stalnim informacijama



**Putnička zgrada - Frankfurt**



- Putnička zgrada je vrlo kompleksan prostor u kojem se moraju racionalno organizirati tokovi putnika i prtljage.
- Putnička zgrada je najkompleksniji objekt u zračnoj luci i najčešće se ocjenjuje kvaliteta prihвата i otpreme u zračnoj luci kvalitetom prihвата i otpreme u putničkoj zgradi.

**Putnička zgrada - London**

# Ocjena kvalitete prihvata i otpreme putnika i prtljage

Ocjena kvalitete putničkog terminala obuhvaća:

- trajanje čekanja na opsluživanje,
- koliko su bogato dimenzionirani prostori i površine za čekanje, njihova udobnost i sadržaji,
- kvalitetu i asortiman usluga

Ocjena kvalitete zračne luke obuhvaća kvalitetu:

- pristupnih prometnica zračnoj luci
- jednostavnog pristupa vozilima i putnicima do parkirališta i garaža
- putnička zgrada na cestovnoj strani koji omogućuje izlaz putnika u blizini ulaza u zgradu, dostupnost kolica za prtljagu i dr.

# ODLASCI

- aviokompanije unaprijed određuju vrijeme javljanja putnika na aerodromu prije polijetanja
- razlika u vremenima ovisi o tome da li je let domaći, međunarodni ili interkontinentalni
- to je vrijeme uglavnom između jednog ili tri sata prije leta, te je potrebno sve radnje vezane za početak putovanja obaviti u tom razdoblju

# DOLASCI

- nakon što zrakoplov sleti putnici se iskrstavaju
  - prevoze ili pješake do putničke zgrade ili
  - koriste aviomost
- koncentracija putnika ovisi o tipu pristupa iz zrakoplova u putničku zgradu (koncentracija najveća kod dolaska autobusom - oko 50 putnika napusti autobus u jednoj minuti)

# Prihvatljive razine kvalitete za prihvat i otpremu putnika u mjerodavnom vršnom satnom opterećenju na primarnim tehnološkim sadržajima u putničkoj zgradi su sljedeće:

## Odlazak

- Registracija putnika 5 – 30 min
- Zaštitni pregled 5 – 10 min
- Carinska kontrola 0 min
- Kontrola putovnica 5 – 10 min

## Dolazak

- Kontrola putovnica 10 – 15 min
- Preuzimanje prtljage 10 – 15 min
- Carinska kontrola 0 min

Međunarodne zrakoplovne organizacije su uvele razinu usluge kao mjerilo kvalitete

## **Razina usluge:**

**A- Odlična razina usluge.** Uvjeti slobodnog toka, bez kašnjenja i odlična razina komfora

**B- Visoka razina usluge.** Uvjeti stabilnog toka, vrlo rijetka kašnjenja i visoka razina komfora

**C- Dobra razina usluge.** Uvjeti stabilnog toka, prihvatljiva kašnjenja i dobra razina komfora

**D- Adekvatna razina usluge.** Uvjeti nestabilnog toka, prihvatljiva kašnjenja i kratka vremenska razdoblja i adekvatna razina komfora

**E- Neadekvatna razina usluge.** Uvjeti nestabilnog toka, neprihvatljiva kašnjenja i neadekvatna razina komfora

**F- Neprihvatljiva razina usluge.** Uvjeti križanih tokova, sustav se „ruši“ i neprihvatljiva kašnjenja; neadekvatna razina komfora

# SADRŽAJI U ZGRADI PUTNIČKOG TERMINALA

## 1. Pristup zrakoplovu

- Avio-mostovi
- Zračne stepenice
- Mobilne sigurnosne stepenice





## 2. Čekaonice

- manje gužve, ugodnije čekanje, više sadržaja...



### 3. Salon zračne luke

- privatnost, udobnost



- tiše okruženje, bolji pristup službenika

## 4. Područje za prtljagu

- transportni sustavi
- učinkovitost sustava za prtljagu



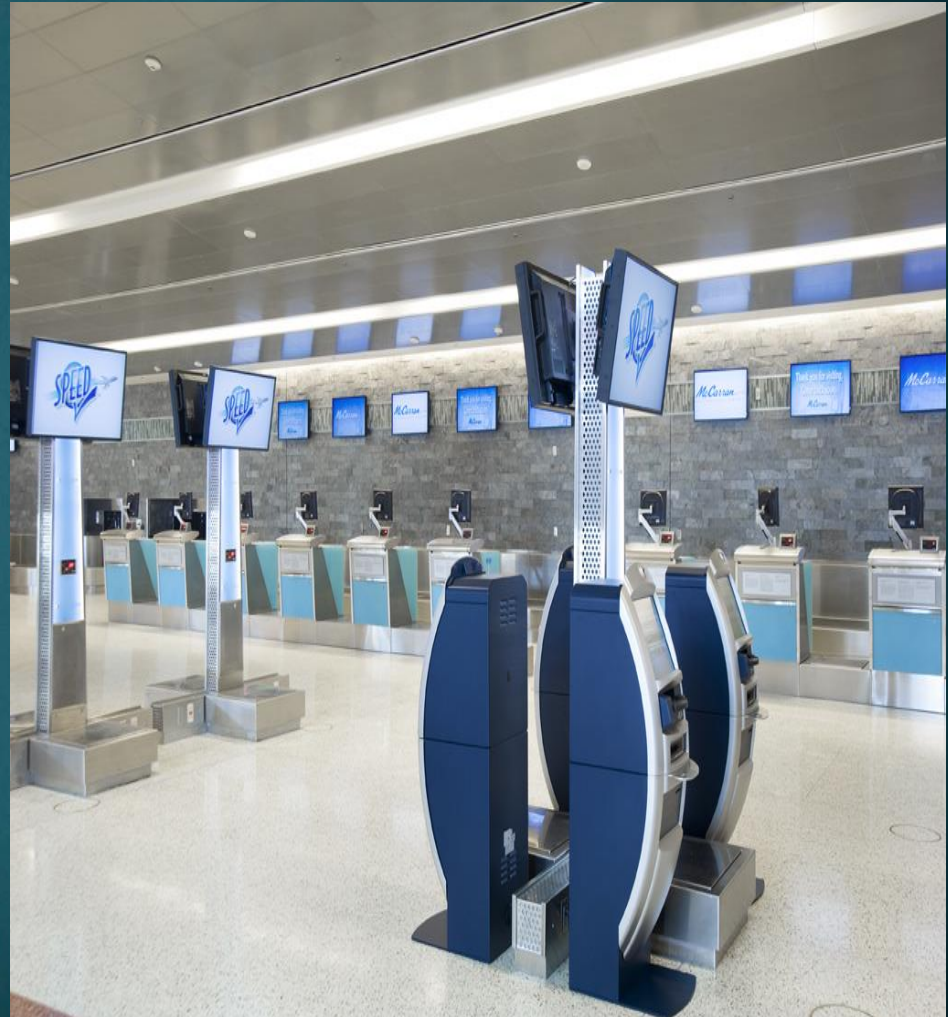


© Michael Fischer



## 5. Šalteri za prijavu u zrakoplovnu luku - Check In

- provjera putnika
- prihvatanje prtljage
- izmjena rezervacije
- informacije o letu, odredištu



# Web check-in



Koristite Croatia Airlines web check-in i prijavite se za svoj let na brz i jednostavan način.

## Croatia Airlines web check-in

Za let se možete prijaviti sa svakog osobnog računala, najranije 23 sata, a najkasnije 60 minuta prije polijetanja. Dovoljno je imati elektroničku kartu za neki od redovitih letova Croatia Airlinesa.

Pogodnosti:

- Štedite vrijeme.
- Izbjegavate redove u zračnim lukama.
- Sami odabirete sjedalo.
- Sami printate *boarding pass*.

Ako putujete s prtljagom, svoje torbe moći ćete predati u polazišnoj zračnoj luci. Detaljnije informacije o prtljazi potražite [ovdje](#).

LET

od

14.05.2014

do

17.05.2014

☒ Povratni

☐ Jedan smjer

Multi-city

PUTNICI

odrasli (25-59)

1

▼

mala djeca (<2)

0

▼

djeca (2-12)

0

▼

ostali putnici

TRAŽI

☒ odgovara mi +- 3 dana

☐ samo odabrani datumi

TRAŽI ▶

HOTEL

RENT-A-CAR



## 6. Rent a car usluga



## 7. Ponuda usluge multimodalnog transporta putnika – kopneni prijevoz



- prometna ponuda, blizina gradova
- taxi služba, prijevoz vlakom, ponuda metro prijevoza, prijevoz autobusima, limuzinama

# Ponuda usluge multimodalnog transporta putnika



# Ponuda usluge multimodalnog transporta putnika



# AEROPOLISI



Putnički terminali doživljeli su veliki razvoj u protekla dva desetljeća. Aerodromi postaju simbolom nacionalnog ponosa.















## Amsterdam Schiphol Airport





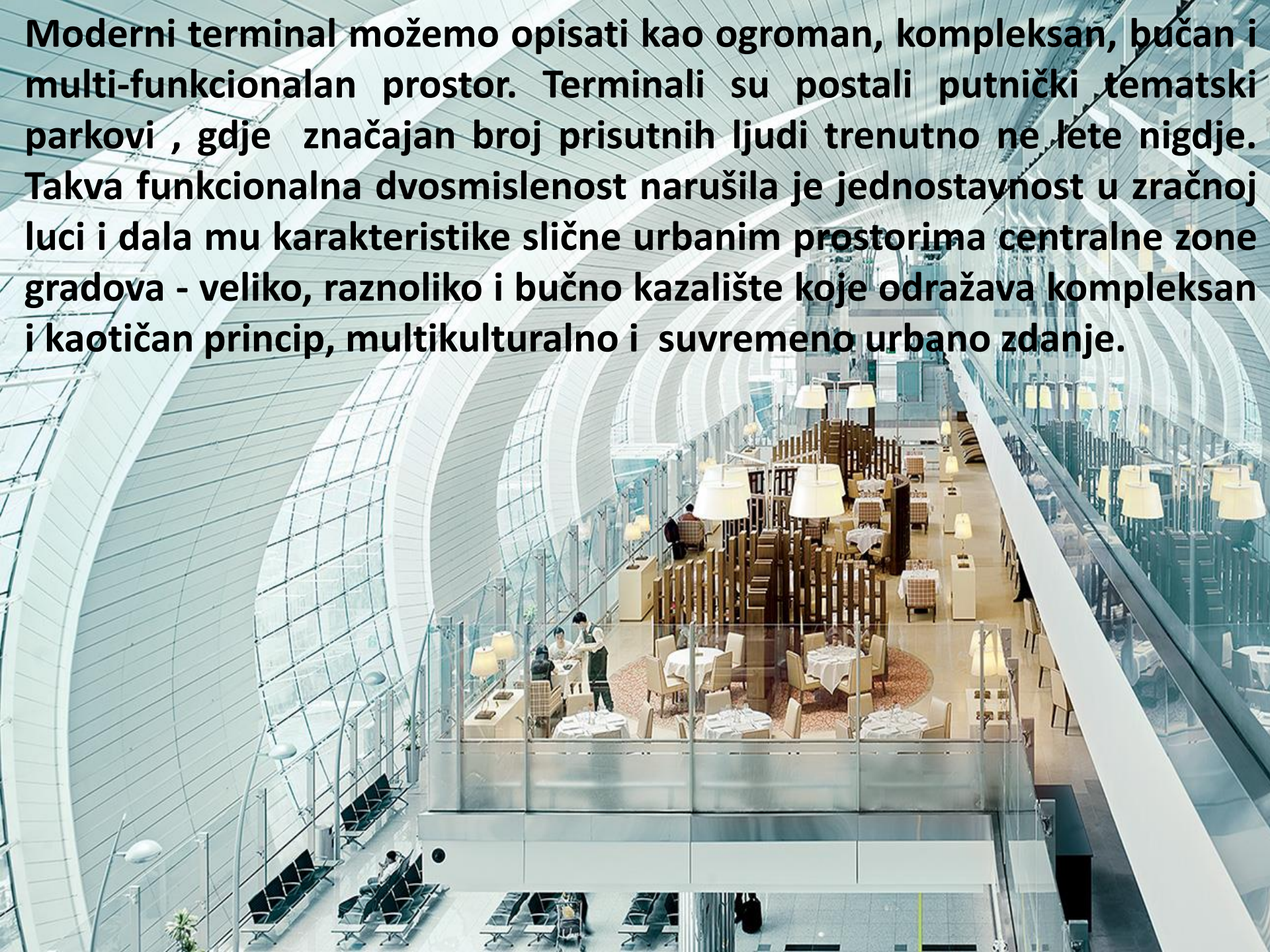








**Moderni terminal možemo opisati kao ogroman, kompleksan, bučan i multi-funkcionalan prostor. Terminali su postali putnički tematski parkovi , gdje značajan broj prisutnih ljudi trenutno ne lete nigdje. Takva funkcionalna dvosmislenost narušila je jednostavnost u zračnoj luci i dala mu karakteristike slične urbanim prostorima centralne zone gradova - veliko, raznoliko i bučno kazalište koje odražava kompleksan i kaotičan princip, multikulturalno i suvremeno urbano zdanje.**



Tom Hanks  
Catherine Zeta-Jones

A STEVEN SPIELBERG film

# The Terminal

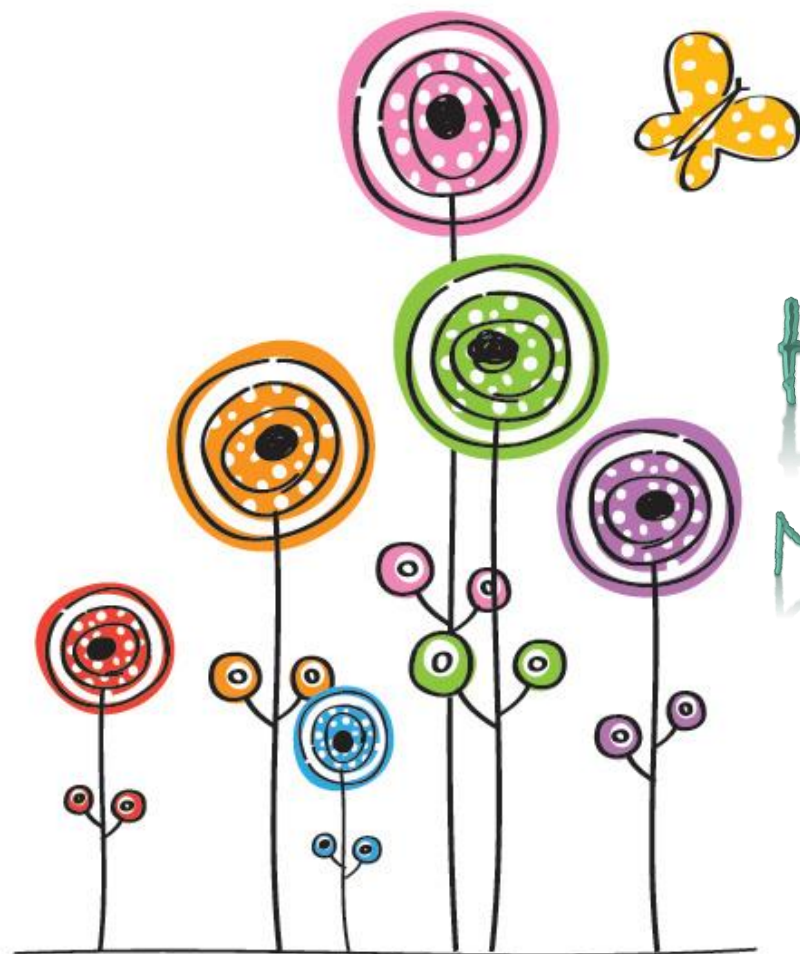


Life is waiting.



DREAMWORKS PICTURES presents A PARKES/MACDONALD Production A STEVEN SPIELBERG film  
TOM HANKS CATHERINE ZETA-JONES "THE TERMINAL" STANLEY TUCCI CHI MCBRIDE DIEGO LUNA  
Casting by DEBRA ZANE, CSA Music by SERGIO MINICCA-GEZZAN Hair by JOHN WILLIAMS Makeup by MARY ZEPHRIES Prosthetic Makeup by MICHAEL KAVIN, A.C.E.  
Production Designer ALEX McDOWELL Executive Producer JANUSZ KAMINSKI, A.C.E. Executive Producer PATRICIA WHITEHER Jason HOFFES Andrew NICCOL  
Producers WALTER F. PARKES LAURIE MACDONALD STEVEN SPIELBERG by ANDREW NICCOL and SACHA GERVAISI Screenplay by SACHA GERVAISI and JEFF NATHANSON  
Directed by STEVEN SPIELBERG  
DREAMWORKS PICTURES





HVALA  
NA POZORNOSTI!