DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v1.43
CZU: 005.334

OPTIMIZING THE ORGANIZATION BY MINIMIZING RISKS WITHIN KRONAERO SRL

OPTIMIZAREA ORGANIZĂRII PRIN MINIMIZAREA RISCURILOR ÎN CADRUL KRONAERO SRL

RÎMBU Mihai, student, specialitatea: Business și Administrare
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: +37369503818
e-mail: rimbu.mihai@ase.md

Abstract: *This research focuses on the optimization of operational performance through risk minimization within Kronaero SRL, a company that provides ground handling services at Chișinău International Airport. The topic was selected due to the complex and dynamic nature of airport operations, where efficiency, attention, and coordination play a crucial role in ensuring smooth and safety daily activities.*
Ground handling services include a wide range of tasks, such as aircraft servicing, baggage handling, and passenger assistance, all of which must be performed within strict time constraints. In such an environment, even minor operational risks can lead to delays, increased operational costs, or a decrease in service quality. Therefore, identifying and understanding these risks is essential for maintaining consistent and reliable performance.
This reaserch aims to examine the main types of operational risks that may arise within the company, including human errors, technical malfunctions, and communication gaps between departments. In addition, it explores how these risks can influence workflow efficiency and overall service delivery.
The research approach combines theoretical analysis with practical observations, offering a clearer perspective on how risk management principles can be applied in real operational settings. It also considers possible directions for improving current processes, with a focus on enhancing coordination, reducing uncertainties, and supporting a more efficient operational environment.
Keywords: *Operative organization, graund handling, strategic management, international activities, competitive strategies, dynamic business adaptations*
JEL CLASSIFICATION: L93, L23, D24, L91, D81

INTRODUCERE

Într-un business din domeniul aviației siguranța și time managementul sunt ceea ce stă la baza activităților de zi cu zi, aceste aspecte nu doar că sunt cruciale pentru succesul afacerii dar sunt și obligatorii pentru a putea activa, astfel optimizarea operațiunilor în cadrul companiei Kronaero ar avea un impact major asupra angajaților, riscurilor și costurilor, precum și asupra îmbunătățirii nivelului de satisfacție al clienților deserviți.

Importanța acestor elemente constă în faptul că activitatea de handling aeroportuar implică un mediu complex, unde fiecare proces este interdependent și trebuie realizat într-un timp limitat, fără a compromite siguranța. Orice eroare, fie ea umană sau tehnică, poate genera consecințe negative asupra întregului flux operațional. Astfel, analiza și gestionarea riscurilor devin factori esențiali pentru menținerea performanței și competitivității companiei.

Scopul lucrării este de a analiza modul în care riscurile operaționale influențează activitatea companiei și de a identifica metode eficiente de reducere a acestora, de asemenea articolul își propune să evidențieze rolul managementului riscurilor în creșterea eficienței și unui nivel ridicat de siguranță.

Riscurile operaționale ce urmează a fi examinate și optimizate se clasifică în trei categorii:

1. Riscuri de siguranță;
2. Riscuri de timp;
3. Riscuri tehnice și generate de factorul uman.

Metodologia cercetării constă în analiza standardelor internaționale, precum și a unor date statistice și documentației interne a companiei

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Handling avioane, pasageri și mărfuri, cu pasiune și profesionalism, c-am așa se poate de explicat scurt Kronaero SRL despre ce e, cu o experiență de peste 10 ani de activitate în România, și mai puțin de un an în Republica Moldova, și-a început activitatea operațională la 01.08.2025 în cadrul Aeroportului internațional din Chișinău, intrând în concurență cu celelalte companii de handling locale a avut o mulțime de provocări și riscuri, dar cu un acces la o mulțime de informație prestată de companie toți angajații am fost instruiți de persoane certificate cu ani de experiență și practică în aviație până a fi admiși la circulație și muncă pe peronul aeroportuar, astfel siguranța și operativitatea companiei începe încă înainte de activarea acestea.

Instruirile au loc regulat pentru fiecare departament, divizate strategic pentru eficiență și colaborare, fiecare angajat cunoscându-și drepturile și obligațiile precum și tehnica de siguranță în dependență de post, din prima zi prioritatea companiei este satisfacția clientului, siguranța și eficiența, așa că Kronaero SRL a implementat următoarele standarde: EN ISO 14001:2015, DIN EN ISO 9001:2015, ISO 22000 – HACCP

Compania implementează constant noi strategii privind managementul calității și eficienței pentru ca în scurt timp să poată să își extindă serviciile și să colaboreze cu mai multe companii aeriene ce la momentul actual sunt deservite de celelalte companii de handling, dar pentru a face asta este foarte important de a optimiza următoarele riscuri:

Riscurile de siguranță:

Optimizarea organizării prin cercetarea și minimizarea riscurilor de siguranță este baza ce stă la succesul companiei, și ea începe chiar înaintea angajării, deoarece fiecare angajat este obligat de a atașa in dosarul lor cazierul judiciar detaliat, cum și susținerea testării medicale, și numai după obținerea unor rezultate optime persoana poate fi admisă spre stagiere i-ar mai apoi angajare. Verificarea personalului din punct de vedere medical și al antecedentelor este esențială pentru menținerea unui mediu de lucru sigur. Angajații trebuie să fie apți fizic și psihic pentru a desfășura activități în condiții de stres și responsabilitate ridicată.

Instruirea este formată din două etape, prima instruirea teoretică și testarea cunoștințelor i-ar mai apoi partea practică ce are loc în cadrul aeroportului în timpul operațiunilor, după angajații pot începe activitatea personală dar numai lângă un coleg experimentat pentru primele ture pentru a elimina posibilitatea de a comite greșeli in lipsa experienței. Un alt factor important este respectarea strictă a procedurilor operaționale (și aici este foarte important de menționat că pentru a face asta este necesar de a cunoaște la perfecție teoria, cât și a o implementa în practică), deoarece foarte multe încălcări și neglijări se comit din această cauză.

Standardizarea activităților reduce riscul apariției greșelilor și asigură o coordonare mai bună între echipe. În plus, utilizarea echipamentelor moderne și verificarea periodică a acestora contribuie la prevenirea defecțiunilor tehnice.

Nu în ultimul rând, comunicarea eficientă între departamente joacă un rol crucial în prevenirea incidentelor. Transmiterea corectă și rapidă a informațiilor ajută la evitarea confuziilor și la desfășurarea fluentă a operațiunilor.

Strategii de maximalizare a siguranței – pentru ca fiecare angajat să-și poată desfășura eficient activitatea în cazuri de urgență ar trebui organizate diferite lecții practice extreme. Unde fiecare angajat în dependență de postul ocupat să poată să își mențină calmul și să știe ce proceduri să efectueze. Testarea periodică a părții teoretice(independente), mentenanța și verificarea și mai aprofundată asupra echipamentelor tehnice pentru evitarea diferitor situații neprevăzute în procesul deservirii aeronavei și pasagerilor cu ajutorul lor, și desigur colaborarea eficientă dintre departamente, asta face mai mult parte din riscuri de timp dar și pentru siguranța este important ca fiecare angajat să comunice respectuos cu ceilalți pentru ca orice neinformare poate duce la greșeli.

Riscuri de timp – ceea ce „pune bețe în roate" companiei cel mai mult, deoarece în aviație fiecare secundă este prețioasă și poate duce la delay, companiile aeriene de clasă mai scumpă, de asemenea, prețuiesc acest lucru dar cele low cost precum Wizz Air, compania de bază cu care colaborează Kronaero are reguli stricte în privința asta, după siguranța pasagerilor cred că timpul este cea de a doua cea mai mare prioritate a lor, iar pentru o procedură întreaga de Tournaround, compania prestatoare de servicii de handling trebuie să reușească să se încadreze în 30 de minute pentru o navă de tip Airbus A320 și in intervalul de 35 minute pentru Airbus A321, desigur căci acest timp este în procedurile standarde, când nava nu întârzie, rămâne pe loc sau au loc diferite situații ce necesită timp suplimentar pentru a fi rezolvate. Din aceste considerente angajații trebuie să efectueze sarcinile fără greșeli ce ar putea să ia timp adăugător, concomitent să mențină un standard ridicat și să țină cont de regulile de siguranță, procedura de deservire a aeronavei începe de fapt încă înaintea de a ateriza, deoarece dispecerul,TRC-ul, echipa de ramp agenți și check-in încep să efectueze anumite proceduri, iar mai jos avem repartizarea timpului alocat pentru îndeplinirea unui Tournaround pentru un Airbus A320:

Din momentul opririi motoarelor și a lumii galbene intermitente prima procedură este calarea roților și înconjurarea aeronavei cu conuri de protecție-0,30min, walk-around check (verificarea de daune a aeronavei) – 1-2min, poziționarea scărilor și echipamentelor– 2 min, deschiderea ușii – 2 min, deschiderea ușii cargo (bagaje) – 2 min, descărcarea bagajelor – 9 min, debarcarea pasagerilor – 7 min, curățarea cabinei de către stewarderi – 6 min, verificarea aeronavei de către pilot sau copilot – 6 min, alimentarea cu combustibil – 9 min, încărcarea bagajelor – 13 min, închiderea ușii cargo – 1 min, îmbarcarea pasagerilor in autobuze – 12 min, îmbarcarea pasagerilor în aeronavă – 8 min, foaia de încărcare emisă – 1 min, închiderea ușii pentru pasageri – 1 min, mutarea scărilor, conurilor si tehnicii – 2 min, walk-around check – 1min, îndepărtarea calelor – 1 min, împingerea aeronavei sau doar aprinderea lumini portocalii – 1 min. Multe dintre aceste proceduri se fac concomitent și timpul alocat nu este mereu același, dar toate sunt conectate între ele și devierea de la una poate încurca alteia, din această cauză toate departamentele sunt obligate să manifeste prudență și atenție sporită pentru că o mică neglijare la "check it" poate crea o întârziere de zeci de minute la final, și după TRC agentul trebuie să raporteze despre asta, dar la fiecare delay compania este afectată și amendată.

Strategii de economisire a timpului – din cauza unei mulțimi de rații, și distanța dintre angajați comunicare este una ce lasă de dorit. Liniile canalelor sunt supraîncărcate, o soluție ar fi procurarea unor accesorii ce permit ca angajații să se comunice ușor între ei, asta ar economisi timp enorm în unele cazuri. Interacționarea cu echipajul, în special cu căpitanul, aici la începutul carierei TRC agenții ar trebui să fie mai bine instruiți cum să se comporte și să negocieze uneori în anumite situații. Procurarea de tehnică destulă, din păcate când sunt mai multe zboruri concomitente tehnica este insuficientă și asta foarte des ia din timpul prețios. Organizarea eficientă a echipei GSE pentru ca fiecare specialist să își știe sarcina ce o va face la aeronava dată. Implementarea unei programe ce i-ar permite TRC-ului inserarea datelor direct in sistem de pe tabletă sau telefon chiar în momentul deservirii, asta lar scuti de comunicarea cu dispecerul și așteptarea load sheet-ului precum și de încă ceva proceduri mai apoi. Și desigur că ar trebui ca fiecare angajat să știe să efectueze procedurile ce țin de departamentul său, să fie mai universali pentru a putea înlocui alți colegi ocupați.

Riscuri tehnice și generate de factorul uman. În cadrul activității de handling aeroportuar din cadrul companiei Kronaero SRL, riscurile tehnice și cele generate de factorul uman reprezintă unele dintre cele mai frecvente și semnificative surse de disfuncționalitate operațională. Identificarea și gestionarea acestora contribuie direct la creșterea siguranței și eficienței activităților desfășurate pe peronul aeroportuar. Riscurile tehnice includ defecțiunile echipamentelor utilizate în procesul de handling, cum ar fi benzile de bagaje, GPU-urile sau tractoarele de pushback. De exemplu, o defecțiune a echipamentului de alimentare electrică (GPU) poate duce la imposibilitatea alimentării aeronavei la sol, ceea ce poate întârzia pregătirea pentru plecare. De asemenea,

defectarea unui tractor de pushback poate bloca aeronava la poziție, afectând întregul program de zbor. Alte riscuri tehnice includ erori ale sistemelor informatice, cum ar fi introducerea incorectă a datelor în load sheet sau probleme de sincronizare a informațiilor

Riscurile generate de factorul uman sunt la fel de importante și includ erori de operare, lipsa de atenție sau comunicarea ineficientă. De exemplu, o greșeală în procesul de marshalling poate duce la poziționarea incorectă a aeronavei, iar o comunicare defectuoasă între echipe poate duce la întârzierea îmbarcării sau la omiterea unor proceduri importante. De asemenea, manipularea necorespunzătoare a bagajelor poate duce la deteriorarea acestora sau la încărcarea greșită în compartimentele aeronavei.

Pentru diminuarea riscurilor tehnice, este necesară implementarea unui program riguros de mentenanță preventivă și verificare periodică a echipamentelor, precum și existența unor echipamente de rezervă în caz de defecțiuni. În cazul riscurilor generate de factorul uman, soluțiile includ instruirea continuă, simulări de situații reale, respectarea strictă a procedurilor și îmbunătățirea comunicării între echipe. De asemenea, monitorizarea activității și oferirea de feedback constant angajaților contribuie la reducerea erorilor.

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

În concluzie, optimizarea operativității în cadrul companiei Kronaero SRL prin minimizarea riscurilor reprezintă un factor esențial pentru asigurarea unei activități eficiente și sigure în domeniul aviației. Având în vedere complexitatea proceselor de handling aeroportuar, gestionarea corectă a riscurilor tehnice și a celor generate de factorul uman contribuie direct la reducerea întârzierilor, prevenirea incidentelor și îmbunătățirea calității serviciilor oferite.

Pe baza analizei realizate, se recomandă consolidarea programelor de instruire continuă a angajaților, implementarea unor proceduri operaționale clar definite și actualizate, precum și utilizarea tehnologiilor moderne pentru monitorizarea activităților. De asemenea, este importantă asigurarea unui program de lucru echilibrat, pentru a reduce riscul apariției erorilor cauzate de oboseală.

Aplicarea acestor măsuri poate contribui la crearea unui mediu de lucru mai sigur și mai bine organizat, susținând totodată performanța operațională și dezvoltarea durabilă a companiei.

REFERINȚE:

1. Grund Handling Manual (2024), (W6, W9, W4, 5W) rev. 4.4, effective 01Nov2024,bazat pe IATA Ground Operations Manual (IGOM)”
2. Echipamente, certificări si servicii Kronaero(2023), https://kronaero.com/companie/.
3. Școala Superioară de Aviație Civilă (Romanian Aviation Academy). Website oficial, https://aviationacademy.ro
4. Skybrari.com https://skybrary.aero/operational-issues/ground-operations
5. Wizz Air Back of House Training for employees – APR (2025)

Coordonator științific: ȘAVGA GHENADIE, dr., conf. univ.,
Academia de Studii Economice din Moldova
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: +373 68 280 448
e-mail: savga.ghenadie@ase.md