



# 2013 ANNUAL REVIEW 2013

# المحتويات

2	العضوية الاتحاد الدولي للنقل الجوي (آياتا IATA)
4	مجلس المحافظين
6	رسالة المدير العام
8	وضع صناعة الطيران السمة المميزة: قيمة الحفاظ على الاتصال
14	السلامة السمة المميزة: تطبيق معايير الأيوسا IOSA المحسنة
20	الأمن السمة المميزة: الحاجة إلى نهج يقوم على المخاطرة
24	السياسة التنظيمية والضرائب السمة المميزة: اتساق متطلبات حقوق المسافرين
30	البنية التحتية السمة المميزة: العمل نحو تطبيق السماء الأوروبية الموحدة
34	البيئة السمة المميزة: الوصول الى صناعة خالية من انبعاثات الكربون
38	الشحن الجوي السمة المميزة: خريطة الطريق للشحن الالكتروني
42	تجربة المسافرين السمة المميزة: ماذا تعني "NDC" للركاب
48	نظم التسوية
52	الحلول الملاحية السمة المميزة: تعزيز المعلومات من خلال استخدام DDS

ملحوظة: تشير جميع علامات (\$) للدولار الأمريكي، ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك.



توني تابلور  
المدير العام والرئيس التنفيذي  
الاتحاد الدولي للنقل الجوي  
التقرير السنوي ٢٠١٣  
الجمعية العمومية التاسعة والستون  
كيب تاون، يونيو ٢٠١٣

"أملك شركة سياحة في فيجي، ويأتي الناس من جميع أنحاء العالم لمشاهدة  
جزرنا الجميلة. نحن متخصصون في السياحة البيئية ويتحدث المرشدون  
لدينا ثلاث لغات على الأقل وحاصلون على تدريب خاص في الطبيعة  
المحلية."

تُمثل السياحة الجوية 25% من إجمالي الناتج المحلي في فيجي ويوفر قطاع  
الطيران 66.000 فرصة عمل بالجزيرة. ويعمل بقطاع الطيران على  
مستوى العالم 8,36 مليون شخص.



# العضوية بالاتحاد الدولي النقل الجوي (آياتا IATA) في 1 مايو 2013

Estonian Air  
Ethiopian Airlines  
Etihad Airways  
Euroatlantic Airways  
European Air Transport  
Eurowings  
EVA Air  
Federal Express  
Finnair  
flybe  
Freebird Airlines  
Garuda  
Georgian Airways  
Gulf Air  
Hahn Air  
Hainan Airlines  
Hawaiian Airlines  
Hong Kong Airlines  
Hong Kong Express Airways  
Iberia  
Icelandair  
InselAir  
Interair  
InterSky  
Iran Air  
Iran Aseman Airlines  
Israir Airlines  
Japan Airlines  
Jat Airways  
Jazeera Airways  
Jet Airways  
Jet Lite  
JetBlue  
Jordan Aviation  
JSC Nordavia—RA

/...

Belle Air  
Biman  
Binter Canarias  
Blue Panorama  
Blue1  
bmi Regional  
British Airways  
Brussels Airlines  
Bulgaria air  
C.A.L. Cargo Airlines  
Cargojet Airways  
Cargolux  
Caribbean Airlines  
Carpatair  
Cathay Pacific  
China Airlines  
China Cargo Airlines  
China Eastern  
China Southern Airlines  
CityJet  
Comair  
Condor  
Condor Berlin  
Copa Airlines  
Corsair  
Croatia Airlines  
Cubana  
Cyprus Airways  
Czech Airlines  
Delta Air Lines  
DHL Air  
DHL International E.C.  
Donavia  
Dragonair  
Egyptair  
EL AL  
Emirates

Air Namibia  
Air New Zealand  
Air Niugini  
Air Nostrum  
Air One  
Air Pacific  
Air Seychelles  
Air Tahiti  
Air Tahiti Nui  
Air Transat  
Air Vanuatu  
AirBridgeCargo Airlines  
Aircalin  
Airlink  
Alaska Airlines  
Alitalia  
All Nippon Airways  
ALMasria Universal Airlines  
ALS  
American Airlines  
Arik Air  
Arkia Israeli Airlines  
Armavia  
Asiana Airlines  
Atlas Air  
Atlasjet Airlines  
Austral  
Austrian  
AVIANCA  
Azerbaijan Airlines  
B&H Airlines  
Bangkok Air  
Belavia—Belarusian Airlines

ABSA Cargo Airline  
Adria Airways  
Aegean Airlines  
Aer Lingus  
Aero República  
Aeroflot  
Aerolineas Argentinas  
Aeromexico  
Aerosvit Airlines  
Afriqiyah Airways  
Aigle Azur  
Air Algérie  
Air Arabia  
Air Astana  
Air Austral  
Air Baltic  
Air Berlin  
Air Botswana  
Air Canada  
Air China  
Air Corsica  
Air Europa  
Air France  
Air India  
Air Koryo  
Air Macau  
Air Madagascar  
Air Malawi  
Air Malta  
Air Mauritius  
Air Moldova

Virgin Australia International Airlines  
 Vladivostok Air  
 Volaris  
 Volga-Dnepr Airlines  
 VRG Linhas Aéreas  
 White Airways  
 Wideroe  
 Xiamen Airlines  
 Yemenia

Surinam Airways  
 SWISS  
 Syrianair  
 TAAG—Angola Airlines  
 TACA  
 TACA Peru  
 TACV Cabo Verde Airlines  
 TAM—Transportes Aéreos del Mercosur  
 TAM Linhas Aéreas  
 TAME—Linea Aérea del Ecuador  
 TAP Portugal  
 TAROM  
 Thai Airways International  
 THY—Turkish Airlines  
 Tianjin Airlines  
 TNT Airways  
 Transaero  
 TransAsia Airways  
 TUIfly  
 Tunis Air  
 Ukraine International Airlines  
 United Airlines  
 UPS Airlines  
 US Airways  
 UTair  
 Vietnam Airlines  
 Virgin Atlantic  
 Virgin Australia Airlines

PAL—Philippine Airlines  
 Pegasus Airlines  
 PGA—Portugália Airlines  
 PIA—Pakistan International Airlines  
 Precision Air  
 PrivatAir  
 Qantas  
 Qatar Airways  
 Rossiya Airlines  
 Royal Air Maroc  
 Royal Brunei  
 Royal Jordanian  
 SAA—South African Airways  
 Safair  
 Safi Airways  
 SAS  
 SATA Air Açores  
 SATA Internacional  
 Saudi Arabian Airlines  
 Shandong Airlines  
 Shanghai Airlines  
 Shenzhen Airlines  
 SIA—Singapore Airlines  
 SIA Cargo  
 Siberia Airlines  
 Sichuan Airlines  
 Silkair  
 SKY Airlines  
 South African Express Airways  
 SriLankan Airlines  
 Sudan Airways  
 SunExpress

Juneyao Airlines  
 Kenya Airways  
 Kish Air  
 KLM  
 Korean Air  
 Kuwait Airways  
 LACSA  
 LAM—Linhas Aéreas de Moçambique  
 LAN Airlines  
 LAN Argentina  
 LAN Cargo  
 LAN Perú  
 LAN Ecuador  
 Libyan Airlines  
 LOT Polish Airlines  
 Lufthansa  
 Lufthansa Cargo  
 Lufthansa CityLine  
 Luxair  
 Mahan Air  
 Malaysia Airlines  
 Malmö Aviation  
 Martinair Cargo  
 MAS AIR  
 MEA—Middle East Airlines  
 Meridiana fly  
 MIAT—Mongolian Airlines  
 Montenegro Airlines  
 NIKI  
 Nippon Cargo Airlines  
 Nouvelair  
 Olympic Air  
 Oman Air  
 Onur Air

## رسالة رئيس المجلس

التعليق على عام من النجاح

يجب أن نفخر بكل هذه الإنجازات – وأن ندعمها بلا تردد.

وفي نفس الوقت يجب أن نكون على دراية بالتحديات التي نواجهها.

ومن الضروري أن نستمر في دعم أعلى معايير السلامة والأمن والاستدامة البيئية كأساس لنمونا كصناعة، ويعمل 240 عضو في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا IATA) بالتعاون مع الحكومات وشركاء آخرين على التطوير المستمر من خلال برامج متخصصة في كل مجال.

كما ويجب أن يستمر عملنا مع الحكومات لضمان أن السياسات والإعدادات التنظيمية تُشجع المساهمة الاقتصادية لقطاع الطيران وليس الحد منها.

تم نقل ما يقرب من بليون شخص و 47 مليون طن مكعب من البضائع جواً في عام 2012، ووفر هذا ما يقرب من 57 مليون فرصة عمل ودعم 2.2 ترليون دولار أمريكي للنشاط الاقتصادي – ما يقرب من 3.5% من إجمالي الناتج المحلي العالمي.

يربط النقل الجوي الاعمال التجارية بالأسواق في جميع أنحاء العالم وتتيح فرصة توفير المنتجات الحساسة زمنياً للناس في جميع أنحاء العالم بداية من الأدوية حتى المنتجات الطازجة المستخدمة في المعونات الطارئة.

يسافر أكثر من نصف سياح العالم جواً، ويدعم الطيران أشهر الفعاليات الكبرى مثل الألعاب الأولمبية.

من الصعب قياس الدور الهام الذي يلعبه الطيران في لم شمل الأسر والأصدقاء ومد الجسور بين الثقافات ونشر الأفكار. يلعب الطيران دوراً هاماً في إثراء الحياة و نشر الازدهار.

/...

ألان جويس

رئيس مجلس المحافظين  
الاتحاد الدولي للنقل الجوي  
2012-2013

ألان جويس  
رئيس مجلس المحافظين  
الاتحاد الدولي للنقل الجوي  
2013-2012

وشرفت برئاسة اتحاد النقل الجوي الدولي (إياتا IATA) للسنوات الماضية، وستقرأ في صفحات هذه المجلة حول الإنجازات الكثيرة التي حققها اتحادنا - وتطلعه نحو الاثنى عشر شهرًا القادمة وما وراءها.

وأمل أن تكون المجلة ملهمة لمن يعدي ولجميع أعضاء الاتحاد فنحن جميعًا نناضل حتى تصل تلك الصناعة الرائعة لتحقيق آفاق أفضل.

وسيكون التعاون الحقيقي بين الصناعة والحكومة والتركيز على الأهداف المشتركة على المدى الطويل أمرًا حيويًا إذا استمر قطاع الطيران في خلق فرص العمل وقيادة الإنتاجية.

وعندما أتطلع إلى المستقبل أشعر بالتفاؤل حول قدرة قطاع الطيران على إدراك إمكاناته الحقيقية، فالطيران أكثر سلامة وكفاءة وتقدمًا من الناحية الفنية من ذي قبل كما يضع قيادات هذه الصناعة - في مقدمتهم الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا IATA) - رؤية مستقبلية مثيرة.

وشرعت الكثير من شركات الطيران في العمل على برامج تحول رئيسية وإعادة تشكيل أعمالهم وإعادة توظيف العاملين وتنشيط خدمة العملاء. هذا وقد مضى الكثير منهم قدما نحو استثمارات وشركات جديدة

ولا تزال تكلفة الطيران عالية مع هامش ربح صغير، هذا ويمكن أن تهدد البنية التحتية غير الفعالة أو التصور السيئ للقوانين - حتى مع توافر حسن النية - الاستدامة المالية للصناعة والتي تعد شرط أساسي لكثير من المزايا الاقتصادية الناشئة عنها.

مجلس محافظين الأياتا  
2013—2012

Si Xian Min CHINA SOUTHERN AIRLINES	Harry Hohmeister SWISS	Enrique Cueto LAN AIRLINES S.A.	Akbar Al Baker QATAR AIRWAYS
John Slosar CATHAY PACIFIC	Alan Joyce QANTAS	Peter Davies AIR MALTA	Khalid Abdullah Almolhem SAUDI ARABIAN AIRLINES
Jean-Cyril Spinetta AIR FRANCE/KLM (representing AIR FRANCE)	Temel Kotil TURKISH AIRLINES	German Efromovich AVIANCA	Richard Anderson DELTA AIR LINES
Antonio Vázquez IBERIA	Liu Shaoyong CHINA EASTERN AIRLINES	Christoph Franz LUFTHANSA	Tawfik Assy EGYPTAIR HOLDING COMPANY
Willie Walsh International Airlines Group (representing BRITISH AIRWAYS)	Titus Naikuni KENYA AIRWAYS	Tewelde Gebremariam ETHIOPIAN AIRLINES	David Barger JETBLUE
	Masaru Onishi JAPAN AIRLINES	Goh Choon Phong SINGAPORE AIRLINES	David Bronczek FEDEX EXPRESS
	Calin Rovinescu AIR CANADA	Naresh Goyal JET AIRWAYS (INDIA) LTD	Yang Ho Cho KOREAN AIR
	Emirsyah Satar GARUDA INDONESIA	Peter Hartman KLM	Andrés Conesa AEROMEXICO
	Vitaly G. Saveliev AEROFLOT	James Hogan ETIHAD AIRWAYS	

# الشراكة القوية – تجارة قوية

الطائرات 4,3 مرة أقل من الخطوط الجوية غير المسجلة.

هذا ويؤدي اتباع نهج تعاوني مماثل بين صناعة الطيران والحكومة الى تحسين أمن الطيران كذلك، ويوجد توافق حول تعزيز نهج قائم على المخاطرة معتمدًا على البيانات.

/...

عندما يبلغ متوسط وقوع الحوادث حادث واحد لكل خمسة ملايين رحلة للطائرات غربية الصنع في العام الماضي؛ فإن هذا يروي قصة نجاح واضحة، وساعد الالتزام المشترك والمعايير العالمية والتعاون في جعل هذا العام الأفضل من حيث السلامة في تاريخ الطيران، وقد ساهم برنامج الأبحاث لتدقيق السلامة التشغيلية (أيوسا) إسهامًا كبيرًا في تحسين الأداء، ولم تسجل شركات الطيران المسجلة على لائحة الأيوسا، والتي يزيد عددها عن-380 خسارة طائرة واحدة من الطائرات غربية الصنع في عام 2012 وكان إجمالي معدل الحوادث بين هذه

ولم يكن دور قطاع الطيران كمحفز للنمو الاقتصادي أكثر وضوحًا من ذي قبل. كانت الاقتصاديات المتقدمة بحاجة ماسة إلى النمو الاقتصادي وكان هذا هو المخرج الوحيد من هذه المجموعة من الأزمات الاقتصادية التي تواجهها، ويعتبر قطاع الطيران رابطًا مهمًا لتسهيل التجارة مع الاقتصادات التي تشهد توسعًا.

الطيران مجهود جماعي، تعتمد ثرواته وقدرته في ممارسة هذا الدور الحيوي على الشراكات القوية عبر سلسلة القيمة ومع الحكومات، وفي كثير من الحالات تحدث هذه الشراكات تقدمًا وفي حالات أخرى تواجه هذه الصناعة رياحًا معاكسة قوية.

تحقق شركات الطيران أرباحًا ضعيفة في الأوقات الصعبة، وفي عام 2012 حققت هذه الصناعة إجمالي ربح بلغ 7,6 مليار دولار أمريكي وكانت العائدات 638 مليار دولار أمريكي وصافي هامش الربح بلغ 1,2%.

ولم تحقق شركات الطيران تلك أي أموال مع نمو إجمالي الناتج المحلي البالغ 2,1% وتسجيل البترول لمتوسط مرتفع بلغ 111.8 برميل (برنت) وهذا إنجاز كبير، وحتى تكتمل الصورة فقد حققت هذه الصناعة انخفاضًا في عام 2003 وكان سعر برميل البترول 30 دولار أمريكي ومعدل النمو الاقتصادي 2,8%.

تتحقق الأرباح عن طريق زيادة الكفاءة وتحسين هيكل الصناعة، ان ارتفاع عامل متوسط عدد المسافرين ثماني نقاط مئوية تقريبًا عن العقد الماضي هو خير دليل على ذلك.

ويبشر العام الحالي بتحسن طفيف، ولا نرى في الأفق أي انفراج في أسعار النفط، لكن تظهر علامات النمو القوي على الاقتصاد العالمي الذي تدعمه في المقام الأول الأسواق الناشئة القوية.



ويساعدنا هذا في التقدم نحو تنفيذ برنامجي السلامة الأساسيين: نقطة التفتيش المستقبلية وبرنامج الشحن الآمن، وبالنسبة لنقطة التفتيش المستقبلية فقد اتفقتنا على المعايير كما نقوم باختبار المكونات ونخطط لبدء تطبيقها تدريجياً في عام 2014. أما فيما يخص الشحن، فقد قامت كل من كينيا والمكسيك وشيلي ومصر والإمارات العربية والأردن بتطبيق برنامج الشحن الآمن بعد أن تم اختبار تطبيق هذا البرنامج بنجاح في ماليزيا.

كما أحرز قطاع الطيران تقدماً في التزامه بالاستدامة البيئية في عام 2012، واتحدت الصناعة خلف أهدافها من أجل تحسين استهلاك الوقود بمتوسط نسبته 1,5% سنوياً حتى عام 2020، و من أجل تحقيق صناعة خالية من انبعاثات الكربون بداية من 2020 (CNG2020)، وخفض صافي الانبعاثات إلى النصف بحلول عام 2050 مقارنة بعام 2005.

وستكون التدابير القائمة على آليات السوق (MBMs) حاسمة في تحقيق الالتزام نحو صناعة خالية من انبعاثات الكربون بداية من 2020 (CNG2020)؛ ولأن الطيران صناعة عالمية فمن الضروري تنسيق هذه التدابير على المستوى الدولي، وحيث إن الاتحاد الأوروبي قد قام "بايقاف الساعة" على خطته احادية الجانب والتي كانت لتشمل الطيران الدولي في نهاية عام 2012، فإن أنظار واضعي السياسات والقائمين على صناعة الطيران تتجه الى المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) (ICAO) ولجنتها الثلاثية التي ستعقد لاحقاً من هذا العام. لتعزيز اتفاق تقوده الحكومة فإن شركات الطيران تعمل جاهدة على إيجاد حل للصناعة حول كيفية المشاركة في العبء المترتب على الالتزام بصناعة خالية من انبعاثات الكربون من 2020.

كما تعمل شركات الطيران مع سلسلة قيمة السفر لمعالجة الحاجة العاجلة لتحديث التوزيع من خلال وكلاء السفر، وبشكل خاص تهدف مبادرة قدرات التوزيع الجديدة (NDC) إلى تطوير معايير رسائل – XML من أجل الاتصالات بين الوكالات وشركات الطيران، ويكمن الهدف في تمكين وكالات السفر من عرض نفس المحتوى الغني وتجارب التسوق لراعي السفر والتي تقدم من خلال المواقع الالكترونية لشركات الطيران، ولا يمكن عرض هذا المحتوى الآن بسبب محدودية نظم التوزيع العالمية (GDS) والمبنية على تكنولوجيا ما قبل الانترنت، ويوجد قرار لوضع معايير قدرات التوزيع الجديدة (NDC) أمام وزارة النقل بالولايات المتحدة لإقراره ونحن واثقون من النتائج نظراً للفوائد الكبيرة التي ستعود على المستهلك والتي سوف تسهلها قدرات التوزيع الجديدة (NDC).

ويبدو، مع ذلك أننا نواجه مهمة أكثر صعوبة لإقناع الحكومات للتخفيف من عبء الضرائب المتزايدة، والقوانين الشاقة، وقد كانت موافقة البعثة الأوروبية للتخلي عن خططها التي تحيد عن التوجيهات العالمية للخانة الزمنية worldwide slot guidelines فيما يخص حزمة قوانين المطارات من الإنجازات الهامة. لكن لا يزال أمامنا الكثير. سيكون محط التركيز على إيجاد التناسق في القوانين عالمياً حيث تتضمن الأولويات إيجاد نهج معقول لحقوق المسافرين واعتماد جميع الدول لاتفاقية مونتريال لعام 1999 (MC99) والتزام الحكومات بمبادئ المنظمة الدولية للطيران المدني (إيكاو) (ICAO) في تنظيم وتخصيص احتكار مزودي خدمات البنية التحتية.

وبجانب العمل مع شركاء خارجيين لتحسين بيئة التشغيل لأعضاء الاتحاد الدولي النقل الجوي آياتا فإن الاتحاد ذاته أنشي ليكون شريكاً موثوقاً به أكثر من ذي قبل بصناعة الطيران، ويبرهن على ذلك الجهود المستمرة المبذولة لتقوية نظم الأياتا للتسوية المالية (ISS) والتي تعتمد عليها الصناعة، وفي عام 2012 تم تسوية ما يزيد عن 371 مليار دولار أمريكي من خلال نظم الأياتا للتسوية المالية (ISS)، وساعد نظام الفوترة والتسوية (BSP) – أكبر نظم الأياتا – في تسوية ما يقرب من 252 مليار دولار أمريكي بمستوى دقة يبلغ 99,976%، وإجراء المزيد من التطوير على أداء نظم التسوية (ISS) سوف نقوم بإتمام عملية ترحيل وظائف المكاتب الفرعية إلى محور إقليمية ويمكنه 96% من التسويات بنهاية عام 2013، وعلى المدى الطويل سيحافظ إبرام اتفاقية جديدة لمعالجة البيانات على وجودنا على الطريق الصحيح وتحقيق انخفاض يبلغ 27% في رسوم الوحدة بحلول عام 2017 مقارنة بعام 2010.

يتغير الاتحاد الدولي النقل الجوي آياتا حتى يلبي احتياجات وتوقعات أعضائه، ولا نزال ملتزمين بمهمتنا، التي صمدت أمام الزمن، بتمثيل وقيادة وخدمة صناعة الطيران. ولكننا وضعنا رؤية أكثر طموحاً تجعل الاتحاد مركزاً لخلق القيمة والابتكار والحصول على صناعة النقل الجوي التي تنسم بتحقيق السلامة والأمن والربحية وترتبط العالم وتثريه على الدوام.

وتحقيقاً لهذه الغاية فإنه اعتباراً من 1 يوليو سنقوم بتنفيذ إعادة هيكلة تنظيمية أساسية بهدف الإقتراب أكثر من احتياجات الأعضاء وسيتم تحقيق ذلك بجعل الأياتا منظمة تركز على "التنمية العالمية والتنفيذ على المستوى الإقليمي" ويظل الهيكل الإداري كما هو، لكنك ستري آياتا أكثر نشاطاً تركز على تقديم القيمة للأعضاء البالغين 240 عضو ولصناعة الطيران ككل.

نحن على مقربة من حدثين أساسيين في قطاع الطيران، سوف يزداد العدد السنوي للمسافرين ليخطى ثلاثة بلايين مسافر لأول مرة في عام 2013، وسنحتفل في 1 يناير من عام 2014 بمرور 100 عام على بداية قطاع الطيران التجاري.

حقق قطاع الطيران خلال هذا القرن نمواً ليصبح شريان الحياة لاقتصاد عالمي وقوة حقيقية تعمل لخير عالمنا، وهذا الاتحاد الذي تنتمي إليه لا يزال مخصصاً لتحقيق المزيد من التنمية المستدامة لصناعة تنسم بالسلامة والأمن وتحقيق الأرباح.

توني تايلور  
المدير العام والرئيس التنفيذي

# قصة الصناعة في عام 2012

تباطأ النمو في سوق النقل الجوي في عام 2012 ولكنه تفوق على ضعف الاقتصاد العالمي

غالبية هذا النمو تسببت فيه الأسواق الناشئة

والسبب في ذلك صلابة وقوة الأسواق الناشئة، وشهد النمو الاقتصادي والسفر جواً ضعفاً في الاقتصادات المتقدمة، ومع هذا فإن الأسواق الناشئة في آسيا وأمريكا اللاتينية وأفريقيا تخوض تجربة نمو اقتصادي قوي، وهذا بالتالي دعم نمو السفر جواً بأكثر مما نوحى به أرقام نتائج إجمالي الناتج المحلي العالمي.

وخلال عام 2012، 65% من النمو في أعداد المسافرين في الأسواق الدولية حدث في الأسواق المرتبطة بالاقتصادات الناشئة، وشكل السفر داخل آسيا أكثر من نصف هذا النمو. ومن ضمن أسواق النمو الأخرى الهامة كانت ما بين أوروبا وآسيا وفي القطاعات التي تربط أوروبا وآسيا عبر منطقة الشرق الأوسط، ومن ضمن الأسواق المزدهرة كانت السوق من أفريقيا إلى الشرق الأوسط وإلى آسيا والتي تعكس تطوير خطوط تجارية جديدة في الجنوب، كما تولدت نسبة نمو تصل 23% في السفر الجوي الدولي في عام 2012 داخل أوروبا مما يبدو غريباً نظراً للركود الشديد الذي أصاب كثير من اقتصادات المنطقة الأوروبية، وتجدر الإشارة إلى أن إحصائيات النمو الأوروبي تشمل الركاب من روسيا ووسط وغرب أوروبا وتركيا حيث النمو لا يزال متعافياً إلى حد ما مقارنة بالمنطقة الأوروبية.

وكانت الصورة في الأسواق المحلية مشابهة، حيث ارتفع سوق الولايات المتحدة بنسبة 0,8% فقط، لكن النمو الأسرع كان في الأسواق المحلية الناشئة مثل الصين التي بلغ النمو بها 9,5% والبرازيل 8,6%، و كاستثناء تراجع السوق المحلي الهندي بنسبة 2,1% و نتج هذا التراجع عن محاولة شركات الطيران التوازم مع ارتفاع الأسعار.

نمت حركة الركاب (يُعبّر عنها في إيرادات الركاب بالكيلومترات) بنسبة 5,3% في عام 2012، وعلى الرغم من أن معدلات النمو تتفق مع توجهات الصناعة يجب ملاحظة أن معدل التوسع انخفض للسنة الثانية على التوالي، ومع هذا صمد الطيران في وجه هذه الظروف الاقتصادية الصعبة، وفي العشرين سنة الماضية حقق الطيران نمواً بمتوسط 1,8 مرة قدر نمو إجمالي الناتج المحلي العالمي، لكن في عام 2012 كان نمو الطيران 2,5 مرة قدر نمو إجمالي الناتج المحلي العالمي.

المزيد من التوسع في الترابط العالمي

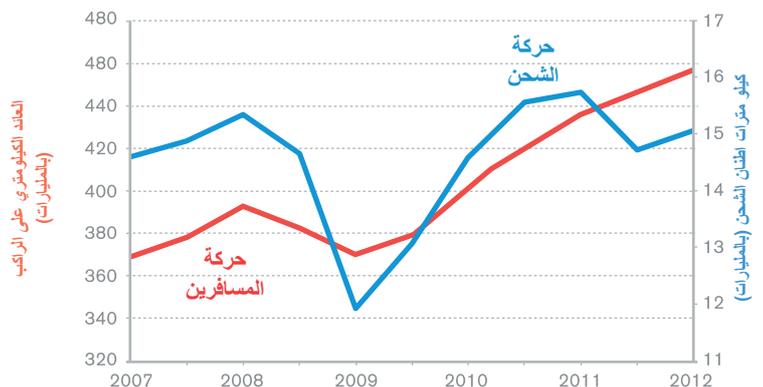
استمر تطوير الشبكة من أجل تحسين الترابط للمسافرين والاقتصادات في جميع أنحاء العالم في 2012، كما قامت شركات الطيران باضافة 974 وجهة جديدة بين مختلف مطارات العالم مما رفع ذروة الموسم في شهر يوليو إلى ما يزيد عن 40000 وجهة بزيادة تفوق 2,5% لنفس الشهر من العام الماضي، كذلك عند مقارنة شهر يوليو 2012 بيوليو في 2011 نجد أن عدد الرحلات الجوية يظل ثابتاً إلى حد ما مع متوسط يفوق قليلاً رحلتين جويتين لكل مطار.

وكانت الصورة شديدة الاختلاف بالنسبة لأعمال الشحن الجوي والتي عانت من عام صعب آخر من تقلص الأسواق وتراجع استخدامها وانخفاض بالعمد.

وعلى الرغم من ذلك، فقد ساهم مقدار الأداء الجيد لأعمال نقل المسافرين على تحقيق أرباح أفضل مما هو متوقع لشركات الطيران، مما يُعني هذا بشكل خاص أن الاقتصادات المتقدمة لا تزال ضعيفة ووصول أسعار وقود الطائرات لمستويات أعلى جديدة هذا العام.

واصلت شركات الطيران الآسيوية، وهي واحدة من أكبر ثلاثة أسواق بالعالم التي تشكل معاً 83% من حركة الطيران العالمية، في تلقي أعلى هامش ربح وأكبر الأرباح وإن كانت أقل مما حققته من أرباح في عام 2011 بسبب ركود الشحن الجوي، وحققت شركات الطيران بأمريكا الشمالية ثاني أكبر الأرباح حيث حسنت من أدائها نتيجة الكفاءات الناشئة عن الدمج، أما شركات الطيران الأوروبية فلم تحقق مكسب أو خسارة ويرجع هذا بنسبة كبيرة إلى استمرار الركود بمنطقة اليورو.

في عام 2012 حدث نمو اقتصادي كبير في الأسواق الناشئة مما نتج عنه توسع في حركة المسافرين وتواصل أكبر باستخدام قطاع الطيران. وعلى الرغم من استلام طائرات جديدة فإن استخدام الأصول وصل لمستويات مرتفعة جديدة مدعومة بما حدث من اندماجات وتحسينات أخرى لهيكل صناعة الطيران، وفي نفس الوقت فإن الطائرات الجديدة التي تم استلامها أحدثت تحسينات عالية الكفاءة.



إجمالي حركة الركاب والشحن،  
تعديل موسميًا (المصدر: الأياتا)

نمو قطاع سفر رجال الأعمال واستمرار قوة قطاع الدرجة الأولى.

عام آخر من التراجع لأسواق الشحن الجوي، لكن قيمة البضائع المنقولة زادت لما يقدر بـ 6,4 بليون دولار أمريكي

تقلص اثنان من أكبر أسواق السفر بالدرجة الأولى وهما سوق شمال الأطلنطي وداخل أوروبا في عام 2012 مما يعكس ضعف الاقتصادات الرئيسية المتقدمة في هذه المناطق، وكانت من أسرع الأسواق نموًا في السفر بالدرجة الأولى هي تلك الموجودة داخل و إلى أفريقيا وأمريكا الجنوبية والشرق الأوسط وآسيا، مما يعكس قوة التوسع الاقتصادي في هذه المناطق والنمو الهيكلي للممرات التجارية الجديدة بين دول الجنوب حيث إن سفر رجال الأعمال والبضائع تتبع تدفقات الاستثمار المباشر الحاصل في السنوات الأخيرة.

ارتفع في عام 2012 عدد المسافرين الدوليين في مقاعد الدرجة الأولى بنسبة 4,8% مسجلاً بذلك انخفاضًا طفيفًا نسبة لنمو عام 2011 البالغ 5,5%، وبالرغم من ذلك فقد شهد السفر على الدرجة السياحية توسعًا أكبر بلغ 5,8% مما يُعكس ولو بشكل مبسط الاتجاه الذي ساد في عام 2011 والذي شهد نمو السفر بالدرجة الأولى بنسبة مئوية بلغت 0,4 نقطة نمو أسرع من السفر على الدرجة السياحية. وعلى الرغم من انخفاض النمو فإن نسبة المسافرين على مقاعد الدرجة الأولى ظلت ثابتة عند 8% مما يعني أن السفر على الدرجة الأولى حافظ على نسبته في عائدات السفر جواً البالغة 27%.

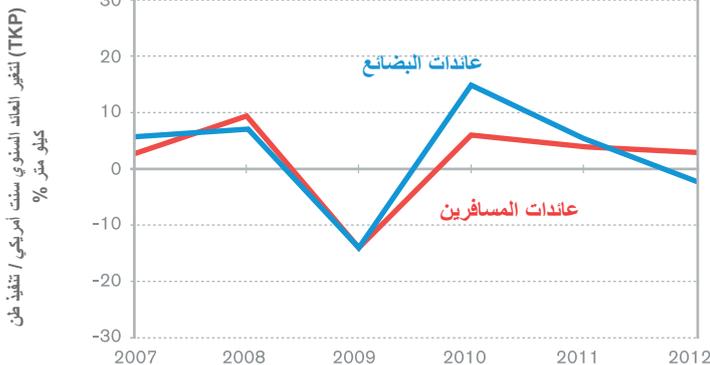
وعلى النقيض من سفر الركاب فإن حجم الشحن الجوي كان ضعيفًا مرة أخرى مقارنة بالنسبة للظروف الاقتصادية العالمية، وانخفضت التجارة العالمية انخفاضًا ملحوظًا لكنها ما زالت تتوسع بنسبة 2,9% في 2012، وتقلص الشحن الجوي الذي يقاس في الشحن العالمي بالطن/الكيلومتر بنسبة 1,5% فاقدًا بذلك حصته لصالح وسائط النقل الأخرى.

ويعتبر هذا النمط نموذجي بالنسبة للدورات السابقة، يبلي الشحن الجوي بلاءً جيدًا خلال الطفرات الاقتصادية عندما يحتاج الشاحنون السرعة التي يقدمها النقل الجوي وعلى استعداد لدفع التكاليف الإضافية نسبة لاستخدام النقل البحري أو البري، و ينمو الشحن الجوي بنسبة أقل من التجارة العالمية بشكل عام في أوقات الهدوء الاقتصادي النسبي.

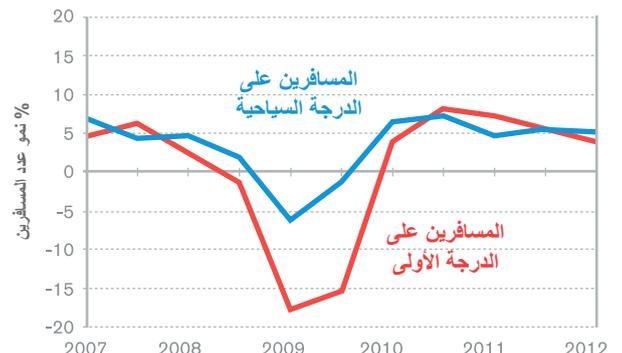
نتج التباطؤ في نمو قطاع سفر الدرجة الأولى عن تراجع في السفر المتعلق بالأعمال التجارية، وتقلص معدل نمو التجارة العالمي من 6,3% في 2011 إلى 2,9% في 2012 وانخفضت الثقة في قطاع الأعمال، وعادة ما تؤثر هذه العوامل سلبيًا على سفر رجال الأعمال، لكن النمو القوي في الأسواق الناشئة نشأ عنه توسع في السفر على الدرجة الأولى.

في الدورات السابقة نشأت نقطة التحول للشحن الجوي بالنسبة لتراجع حصته في التجارة الدولية عندما تحولت دورة الإنتاج الصناعي العالمي، ويبدو أنه تم الوصول لهذه النقطة في نهاية 2012 وبعدها بدأ ظهور تحسن بطيء في سوق الشحن الجوي.

وكانت غالبية الممرات التجارية ضعيفة خلال عام 2012، كما كان الشحن الجوي عبر المحيط الأطلنطي من أضعف الأسواق لكن نقص الطلب على السلع الاستهلاكية في أوروبا والولايات المتحدة كان معناه تقلص تدفقات الشحن الجوي أيضًا عبر المحيط الهادئ وأسواق أوروبا وآسيا؛ مع ذلك فقد كانت هناك بعض مناطق القوة في ممرات تجارة أقل قوة، وشهد تدفق الشحن الجوي داخل أفريقيا واحد من أقوى التوسعات تبعتها ممرات تجارية بين أفريقيا والشرق الأوسط وآسيا، كما ساعد النمو الاقتصادي القوي والاستثمار في هذه المناطق والتطورات الأخيرة في الممرات التجارية الجديدة في النسخة الموسعة لسوق آسيا -في زيادة تدفقات الشحن الجوي الإقليمية في عام 2012.



% لتغير عائدات المسافرين والشحن سنتم أمريكي/ تنفيذ طن كيلومتر TKP لمصدر: الأياتا



% نمو عدد المسافرين الدوليين على الدرجة السياحية والأولى المصدر: الأياتا

معاونة في استخدام الأصول في أعمال الشحن الجوي ولكنه كان مرتفعاً في أعمال نقل الركاب

أصبح نجاح أعمال نقل الركاب مجال نقاش لأعمال الشحن الجوي في 2012، حيث ازدادت طاقة الشحن الجديدة في السوق مع زيادة عدد طائرات الركاب المستلمة حديثاً، وفي ظل انكماش أسواق الشحن الجوي في التسع أشهر الأولى من عام 2012، تسببت الطاقة الإضافية في زيادة عوامل الحمولة وانخفاض في استخدام طائرات الشحن الجوي مقارنةً بالعام السابق.

يختلف الوضع كثيراً في أعمال نقل الركاب حيث أدت عملية الدمج وقلّة الشركات الجديدة في مجال أعمال نقل الركاب إلى مساعدة الصناعة لكي تحافظ على إبقاء الإضافات الجديدة للطاقة الاستيعابية أقل بكثير من نمو حركة نقل الركاب، أدى هذا إلى زيادة معدل عوامل حمل الركاب إلى 79.1% بينما أخذ أعلى مستوى لاستخدام المقاعد في الاستمرار من خلال شركات الطيران في أمريكا الشمالية في الأسواق العالمية والمحلية إلى حد كبير نتيجة لإبقاء الطاقة الاستيعابية نوعاً ما دون تغيير.

/...

نسبة استلام طائرات جديدة ارتفع لأعلى مستوياته

ارتفع معدل استلام طائرات جديدة موفرة للوقود لمستوى قياسي في عام 2012 حيث تم بيع 1374 طائرة تعمل بمحركات مروحية تربيينية وربما يرجع، ذلك إلى حد ما، لارتفاع المستمر في سعر وقود الطائرات، وجاءت هذه الطائرات الجديدة بمقاعد إضافية تبلغ 238000 بما يساوي 7% - 8% من السعة العالمية، كما شجعت الأسعار المرتفعة للوقود شركات الطيران على إحالة الطائرات القديمة للتقاعد أو تخزينها؛ لذا فإن الأسطول التجاري الموجود بالخدمة توسع بأقل من 500 طائرة لينتهي العام بعدد 24631 طائرة، ليرتفع عدد المقاعد المتاحة إلى 123000 أو بنسبة أقل من 4% بقليل.

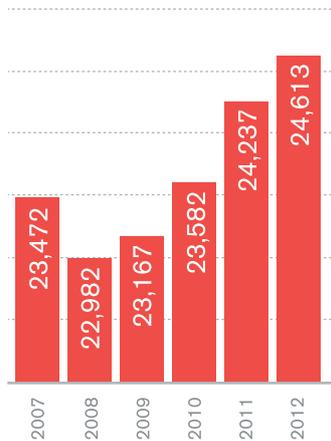
وأصبح هذا التحوط مشكلة بسبب تباين تكلفة وقود الطائرات عن مؤشر النفط الخام التقليدي غرب تكساس (WTI). ويتهاوى سعر خام غرب تكساس الوسيط بسبب استغلال مصادر جديدة للنفط في الولايات المتحدة مما أدى إلى زيادة الفرق ما بين خام غرب تكساس الوسيط ووقود الطائرات ليصل لمستويات عالية مقارنة بالفرق بغيرها من مؤشرات النفط الخام، برنت.

يمر سوق النفط بتحولات مثيرة تتعلق بالطلب الإقليمي وتوازنات العرض، وتزيد التغيرات الاجتماعية والسياسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA) التحديات لتوفير إمدادات بالسوق، وعلاوة على ذلك، فإن تأثير منظمة أوبك لا يزال قوياً، كما حدث تراجع حاد لكن مؤقت في أسعار النفط في منتصف عام 2012 بعد نزاع حدث داخل أوبك حول ما إذا كان 100 دولار للبرميل هو السعر المستهدف "الصحيح"، وتعمل الدول الجديدة المصدرة للبتترول من خارج أوبك على تطوير نفسها ولكن في عام 2012 حال تأثير أوبك والطلب القوي من الاقتصادات البرازيلية الروسية والهندية والصينية (BRIC) على البتترول دون انخفاض السعر.

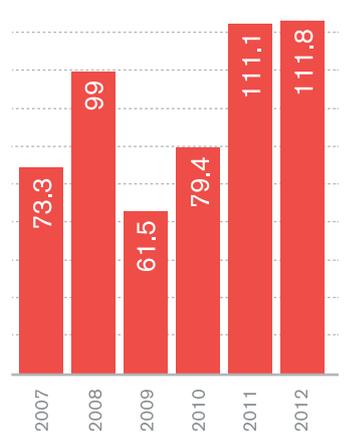
أعلى أسعار قياسية للوقود كانت هذا العام

زاد سعر البيع الفوري لوقود الطائرات في 2012 دولارين عن مستوى العام السابق ليصل المتوسط أقل قليلاً من 130 دولار أمريكي للبرميل، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى انتعاش فرق السعر أو اتساع الصدد بين أسعار النفط الخام ووقود الطائرات إلى 16% بنما كان في مستويات أقل العام الماضي، وحديتاً اقترب هذا الصدد من 20% بسبب زيادة الطلب على نواتج التقطير المتوسطة بما في ذلك وقود الطائرات، وتخطت أسعار النفط الخام برنت حاجز أقل قليلاً من 112 دولار أمريكي للبرميل.

كان لاستراتيجيات التحوط الوقود أثر سلبي على تكلفة الوقود في عام 2012، وعلى الرغم من أن سعر البيع الفوري ارتفع 2 دولار أمريكي فإن الزيادة الفعلية في تكلفة وقود لشركات الطيران كانت عالية لأن نصف استهلاك الوقود الصناعي تقريباً وضع في حاجز الأسعار من قبل، وبلغ حساب ارتفاع سعر الوقود ما يزيد عن 60 مليار دولار أمريكي تقابلها زيادة تقدر 70 بليون دولار أمريكي في تكلفة وقود الصناعة منذ عام 2010.



تكوين أسطول شركات الطيران التجارية (المصدر : أسيند)



أسعار نفط خام برنت، دولار أمريكي/ البرميل (المصدر : بلاتس)

بالرغم من انخفاض أرباح شركات الطيران في 2012 لكنها لا تزال أفضل مما كان متوقع في ظل الأحوال الاقتصادية الصعبة

من الناحية الأخرى تتسارع شركات الطيران الأفريقية في زيادة توسيع وتحسين طاقتها الاستيعابية التي تُقدمها في الأسواق العالمية، مما أدى إلى ظهور عجز طفيف في عامل حملتها، والتي كانت من ذي قبل أقل من جميع المناطق، يرجع الفضل في الزيادة الكبرى في عوامل الحمولة إلى شركات طيران الشرق الأوسط والتي تمكنت من استيعاب أعداد أكبر للمقاعد بالرغم من وجود زيادة 12,5% في سعة الركاب.

شهدت الأسواق المحلية بالعموم تفاوتاً في الأداء في عام 2012 حيث قامت شركات الطيران في البرازيل بتخفيض سعتهما الركابية وتحسين عوامل حملتها، بينما في الصين والهند انخفضت عوامل الحمولة حيث تجاوزت زيادة الطاقة الاستيعابية النمو البطيء في حركة الركاب، كما فشلت السوق المحلية اليابانية في استعادة مستواها الذي كان قبل الزلازل حيث لا تزال عوامل الحمولة في اليابان هي الأقل في جميع الأسواق المحلية الرئيسية.

لا يعتبر انخفاض أرباح شركات الطيران في 2012 شيئاً مفاجئاً حيث أنه خلال العشرين عاماً الماضية عندما انخفض مستوى النمو الاقتصادي العالمي (المُجمع في أسعار الصرف السائدة في السوق) إلى 2%، انتقلت صناعة الطيران من عالم الأرباح إلى عالم الخسائر. انخفض معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي في 2012 إلى 2.1% كما ارتفع معدل سعر وقود الطائرات إلى 129,5 دولار للبرميل. بالرغم من انخفاض الأرباح إلا أن تحقيق أرباحاً صافية بلغت 7,6 مليار دولار يعد جيداً في ظل الظروف الاقتصادية السائدة.

يعتبر صافي أرباح صناعة الطيران والذي بلغ 7,6 مليار دولار، أقل من 8,8 مليار دولار صافي الأرباح التي تم تحقيقها في عام 2011 ويُمثل صافي أرباح الهوامش فقط 2,1% وهذا بعد دفع فائدة القرض، وبلغ عائد الصناعة في رأس المال 4% ولكنه لا يزال أقل من 7-8% والتي يعتبرها المستثمرون الحد الأدنى لصناعة تحف بالمخاطر كصناعة الطيران، ومع ذلك كانت الصناعة مربحة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تشير إلى الخسارة، يُعد هذا مقياساً لتطور الصناعة المتمثلة في الكفاءة والبناء. ولكن لا يزال المشوار طويلاً حتى يتمكن المستثمرون من جني العائد المادي الكافي ولكن هناك تقدم ملحوظ.

كما حققت شركات الطيران في المحيط الهادي الآسيوي أكبر الفوائد والأرباح

في 2012 حيث بلغ صافي الأرباح 3.9 مليار دولار؛ لكن تعكس هذه القيمة مستوى ضعف أرباح شركات الطيران مقارنة بالعالم الماضي وضعف سوق الشحن الجوي. شهدت شركات الطيران في أمريكا الشمالية، مما يعكس الكفاءة الناتجة عن الدمج، تحسناً في الربحية حيث حققت ثاني أعلى صافي أرباح في العالم والذي بلغ 2.3 مليار دولار، وعلى النقيض شهدت شركات الطيران الأوروبية تدهوراً إضافياً في أرباحهم بسبب حالات الركود المستمرة في أسواق منطقة اليورو، وبالكاد تخطى صافي أرباح شركات الطيران الأوروبية أعلى المستوى المعتدل. حققت شركات الطيران في جميع الأقاليم أرباحاً في 2012 باستثناء شركات الطيران الأفريقية.

أما التوقعات بالنسبة لـ 12 شهر المقبل فتشير إلى تحسن البطيء؛ أخذت ثقة الأعمال التجارية وطلبات التصدير بالارتفاع مما هي عليه الآن والذي يبدو الأكثر انخفاضاً في أواخر عام 2012، ومع ذلك لا تزال منطقة اليورو تعاني من تهديد الهبوط في النمو خاصة إذا تدهورت الثقة في الأسواق، وبالرغم من ذلك، تبدو الأسواق المالية الآن قادرة على التكيف مع حالات عدم اليقين المستمرة في أوروبا مما يقلل من خطورة ظهور الأزمة المتجددة مرة أخرى. كما تم أيضاً تقليص التهديدات المحتملة للنمو الناتجة عن حالة الديون في الولايات المتحدة ومن شؤون أخرى في الصين. لقد بدأ التحسن الملحوظ في ثقة الأعمال التجارية بالانعكاس بشكل بطيء

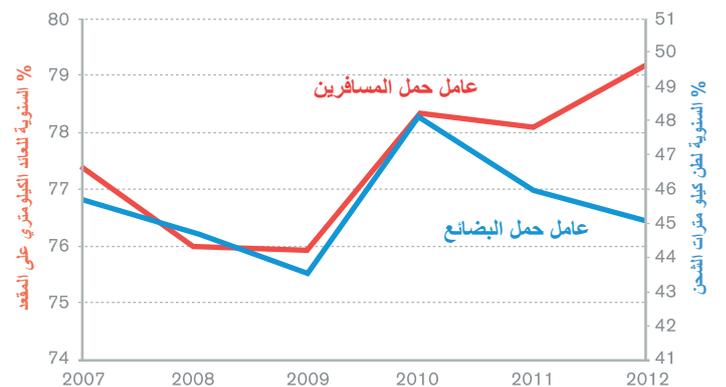
على التطور في أسواق السفر والطيران كما بدأت طلبات التصدير القوية بالانعكاس إيجابياً على أسواق الشحن الجوي.

سُنقي الرياح المعاكسة الناتجة عن الموقف الاقتصادي الواسع والزيادة المستمرة في أسعار وقود الطائرات على نمو خافت في أسواق السفر والشحن؛ ولكننا نسير في اتجاه إيجابي حيث أن معظم الأسواق المتعلقة بالاقتصادات الناشئة سوف تنمو مرة أخرى. ستتحول هذه الأسواق إلى أسواق متطورة لاسيما تلك الأسواق المرتبطة بمنطقة اليورو والتي سوف تستمر بتحقيق نمو بطيء في 2013.

ومع ذلك سنتحسن ربحية شركات الطيران على مدار 12 شهراً المقبلة، وبالطبع سوف تعتمد الكثير من هذه التطورات على تحقيق المزيد من مكاسب الكفاءة وعلى الحفاظ على الاستعمال المستمر للأصول. وسوف تكون عملية الدمج أيضاً ضرورية لتحقيق هذا الأداء الأفضل ونحن نتوقع مكاسب من عمليات الاندماج والمشروعات المشتركة التي حدثت مؤخراً لتنشيط أرباح الصناعة الصافية من الضريبة والتي تُقدر بأكثر من 10 مليار دولار في 2013، ومع ذلك يعتبر تحقيق أقل من 2% من الواردات ضئيلاً لعائدات المستثمرين.



صافي أرباح شركات الطيران، مليار دولار أمريكي المصدر: الأبياتا



صافي أرباح شركات الطيران، مليار دولار أمريكي المصدر: الأبياتا

# النقل الجوي هو العامل الأساسي للنمو الاقتصادي

كما منحهم المستوى الأكبر من النقل سهولة جذب الاستثمار الخارجي، ويُعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر مصدرًا إضافيًا لفرص العمل المحلية والتشجيع على المنافسة.

بينما النتائج النهائي لكل هذا النشاط هي منتجات عالية الجودة بأقل تكلفة للمستهلك، وتُعتبر شبكة الطيران هي القلب النابض للعالم الحديث.

كما أدى التطور الملحوظ في عالم الاتصال الجوي إلى فتح أسواق جديدة للدول وتنشيط مجال التصدير حيث يرى ما يقرب من 85% من الشركات أهمية الخدمات الجوية لمبيعاتهم ووفقًا لدراسات أكسفورد، ارتفع العدد إلى أكثر من 90% للشركات الصينية والأمريكية.

وفقًا للتجارة والاستثمار البريطانية، يستطيع أسبوع الموضة في لندن أن يجذب إليه زوارا من 25 دولة حول العالم وذلك بفضل خدمات الاتصالات الجوية، كما وصلت قيمة الطلبات الزائدة إلى 159 مليون دولار (100 مليون جنيه إسترليني) والتي من المقدر أن ترتفع أكثر أثناء أسبوع الموضة في لندن من كل موسم، ويُصدر مصممو أزياء المملكة المتحدة ثلثي الملابس التي يصنعونها وإجمالي المبيعات الخارجية للملابس والمنسوجات معًا في المملكة المتحدة بسعر المصنع إلى 10.2 مليار دولار (6.4 مليار جنيه إسترليني).

وفي الوقت ذاته أدت الزيادة في الاتصال الجوي إلى زيادة المنافسة والاختيارات المتاحة في الأسواق المحلية بسبب المنتجين الأجانب، وأدى هذا إلى تشجيع الشركات المحلية على تبني أفضل الممارسات الدولية في الإنتاج والإدارة والتخصص في المجالات التي تمتلك فيها مزايا نسبية.

وفي إطار السعي إلى حالة الازدهار، تُقدم عملية الاتصال الجوي مجموعة من الفوائد لكلا من الحكومة والأفراد.

فعلى سبيل المثال، مجال السياحة الذي يُعتبر المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي خاصة في الاقتصادات النامية، حيث يُسافر 35% من السياح حول العالم عبر الجو وبحلول عام 2021 يتوقع مجلس السياحة والسفر العالمي أن أكثر من 120 مليون نسمة حول العالم سوف يتوجهون للعمل في مجال السياحة.

يُعزز الاتصال الجوي الأكبر الفوائد الاقتصادية فعلى سبيل المثال نيوزيلندا التي ترى أن إجمالي الزيادة السنوية سيصل إلى 99.7 مليون دولار في نهاية الناتج الإجمالي المحلي، إذا قامت بتحسين شبكات الطيران والترددات الخاصة بها لكي تشمل على الكثير من الوجهات ذات الأهمية الاقتصادية. وبشكل عام تُظهر اقتصادات أكسفورد تعزيزات الناتج الإجمالي المحلي التي بلغت 200 مليار دولار إضافية ونتيجة عن الزيادة التي ظهرت في مجال الاتصالات خلال العشرين عامًا الماضية.

قامت بعض الحكومات بوضع سياسات لتعزيز التنمية الاقتصادية في مجال الطيران؛ في حين قيام دول أخرى بوضع حواجز في شكل ضرائب باهظة، قوانين مرهقة واختناقات متعبة في عملية تطوير البنية التحتية.

سلطت الدراسات الاقتصادية في أكسفورد التي تناولت أرباح شركات الطيران في 59 دولة، الضوء على أهمية استيعاب الحكومة تأثير تلك الحواجز على الوظائف والنمو الاقتصادي المتراهن عليه.

**"يجب على الحكومات توفير الحوافز من أجل النهوض بالنقل الجوي بدلا من سن القوانين المعرقلة لذلك خاصة في ظل البيئة الاقتصادية الحالية."**

بريان بيرس كبير اقتصادي، الأليات

"أنا مواطن من غانا، أمتلك مزرعة عضوية وأصدر منتجاتي لكي تُباع في أوروبا حيث الطلبات الزيادة والسعر الجيد كما يأخذ عملي في التوسع مما جعلني أقوم بتوظيف الكثير من العاملين."

يتم تدعيم ما يقدر بنحو 50.000-60.000 من صغار المنتجين والمزارع الكبيرة في أفريقيا من خلال صادرات الفاكهة والخضروات الطازجة إلى المملكة المتحدة عن طريق الشحن الجوي حيث يقوم الشحن الجوي بنقل 48 مليون طن من البضائع حول العالم.

# السلامة هي الأولوية رقم واحد في صناعة الطيران

تركز الجهود على سببين أساسيين للحوادث: الانحراف عن مسار المدرج وفقدان السيطرة في الجو

عن حوادث الطائرات في الخمسة أعوام الماضية كانت بسبب حوادث فقدان السيطرة على الرحلة الجوية، وركز كل من الاتحاد الدولي للنقل الجوي آياتا والمنظمة الدولية للطيران المدني وشركة بوينغ وشركاء الصناعة الآخرين على تعزيز تدريب الطيارين وتحسين الطيران التجريبي لتقليل حوادث فقدان السيطرة على الرحلة الجوية، وتتعامل هذه الجهود المشتركة مع العوامل المشاركة الرئيسية لإحداث فقدان السيطرة على الرحلة الجوية والتي تشمل على ردود فعل الطيار وتعاون غرفة القيادة أثناء مراحل الرحلة الجوية الخطيرة مثل الطيران في الجو السيئ أو بعد حدوث عطل في الطائرة، كما ستقوم آياتا بإطلاق الدليل الإرشادي للوقاية من حوادث فقدان السيطرة على الرحلة الجوية في مايو 2014.

يُمثل الانحراف عن مسار المدرج سببا لما نسبته 28% من جميع حوادث عام 2012، ويعتبر تطوير المعلومات والتدريب على استخدام أفضل ممارسات العملية من خلال الندوات الإقليمية الخاصة بسلامة المدرج و دليل آياتا الإرشادي المحسن للحد من مخاطر الانحراف من مسار المدرج من الأمور الحيوية لتقليص هذا النوع من الحوادث، ويشتمل برنامج آياتا لتبادل بيانات الطيران (FDX) على بيانات أداء لنظام محدد للممرات الهبوط في أكثر من 1100 مطارًا بالإضافة إلى عملية التوسع السريع، كما يمنح برنامج آياتا لتبادل بيانات الطيران (FDX) شركات الطيران الفرصة لتحديد المخاطر مسبقًا مثل الأحوال الجوية وخلل الطائرات، ولتنفيذ التحسينات في أعمالهم أو تطوير الحلول بالتنسيق مع المطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية.

على مستوى العالم كان هناك 29,6 مليون رحلة جوية تجارية وفقًا لوائح بيزنس جورنال WBJ في 2012 و 6 حوادث تحطم طائرات، ويساوي ذلك المعدل للحوادث والذي يعادل (0,20) في المليون من الرحلات أو حادثة واحدة فقط لكل خمسة مليون رحلة جوية. ويعتبر هذا المعدل الأقل في تاريخ الطيران وكانت نسبة تحسين المعدل هي 46% في عام 2011 والذي كان نفس عام تحطم الرقم القياسي في سلامة الطيران، ويجب ملاحظة أن معدل الحوادث في الوقت الحالي منخفضًا جدًا بحيث يؤثر أي تغيير في معدل الحوادث إلى نسبة تراجيح كبيرة بالنسبة للعام الماضي.

بالرغم من أداء السلامة القوي إلا أن وجود حادثة واحدة يُعد عدد كبير؛ لذا لا يوجد مجال للتهاون، ولا تزال الصناعة ومنظموها يركزون على التحسينات حيث لا تزال تعمل شركات الطيران مع المنظمة الدولية للطيران المدني والمطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية والمصنعين والمنظمين ومنظمات السلامة الدولية المتعددة المزايًا لزيادة أداء سلامة الطيران حول العالم.

تحطم الرقم القياسي لأداء السلامة في عام 2012 حيث يُعتبر عام 2012 هو أكثر الأعوام سلامة على الإطلاق وما زالت الجهود مستمرة من أجل تحقيق تطورات أخرى.

## 0.2 في 2012

معدل الحوادث العالمية لكل مليون رحلة طيران للطائرات غربية الصنع

## 0 عام 2012

معدل الحوادث لكل مليون رحلة طيران للطائرات غربية الصنع لشركات الطيران الأعضاء بالآياتا والشركات المسجلين على قائمة الأيوسا أو آياتا

الطائرات غربية الصنع  
حوادث الطائرات

6 11

2012 2011

إجمالي الحوادث  
(جميع أنواع الطائرات)

75 92

2012 2011

الحوادث الجسيمة في  
29.6 مليون رحلة طيران

15 22

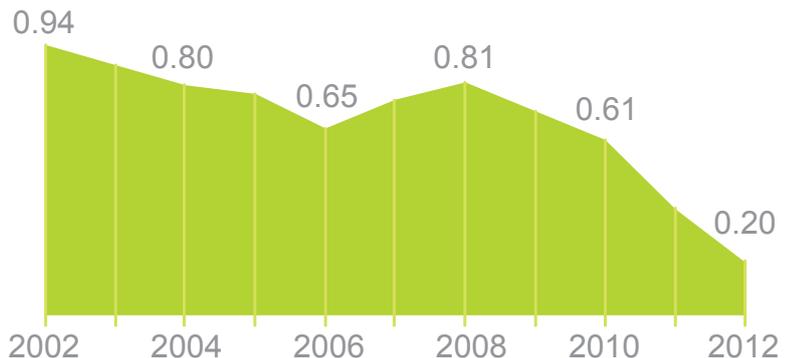
2012 2011

إجمالي عدد الوفيات في  
2.97 بليون مسافر بالطيران

486 414

2011 2012

معدل حوادث خسارة طائرات غربية الصنع لكل مليون قطاع 2012 - 2002



يساعد إعداد التقارير وتحليل البيانات على رفع معايير السلامة

في ظل انخفاض معدل الحوادث تجاوزت تقنيات تحسين سلامة الطيران تحاليل الحوادث في العزلة والتحليل المبينة على البيانات من التوجهات والتفاعلات بين الروابط في سلسلة النقل الجوي، ويتبع هذا المنهج مبادئ نظام إدارة السلامة والذي يضم تقييمات الخطورة وسياسات تقليص الخطورة، وعلى هذا النحو تم وضع الأساس للإدارة القائمة على الأداء والقدرة على إجراء تحاليل أكثر تنبؤاً.

يقوم برنامج إدارة البيانات الشاملة للطيران العالمي GSIC بتدعيم هذا المنهج. يقوم هذا البرنامج بتجميع المعلومات من سبعة مصادر مختلفة. وتشتمل على قاعدة بيانات حوادث للأياتا وتقارير نظام تبادل المعلومات تقييم وتحليل الرسم البياني للسلامة وتقارير نظام تبادل البيانات ونتائج

البيانات الشامل للطيران العالمي GADM قريباً على معلومات من عمليات شركات الطيران:

- التدريب على الطيران، رخصة تدريب الطيارين المحترفين والتدريب القائم على الأدلة.
- الكفاءة في استهلاك الوقود.
- صيانة الطائرات.
- تكلفة الصيانة.
- كفاءة إدارة الحركة والملاحة الجوية المبنية على الأداء.

برنامج الأياتا لتدقيق السلامة التشغيلية IOSA برنامج الأياتا لتدقيق السلامة الأرضية (ISAGO) وبرنامج تبادل بيانات الطيران (FDX) وقاعدة بيانات الأضرار الأرضية GDDB وقاعدة بيانات الجديدة للتقرير التشغيلي لسلامة المقصورة.

تقوم أكثر من 470 منظمة حول العالم بتقديم المعلومات المتعلقة بالسلامة في مركز معلومات السلامة العالمي (GSIC) وبمشاركة أكثر من 90% من شركات الطيران الأعضاء في أياتا.

بالإضافة إلى مركز معلومات السلامة العالمي GSIC سوف يضم برنامج إدارة

الأيوسا:

سجلات تدقيق من أكثر من 2000 تدقيق و381 ناقل

ISAGO:

سجلات تدقيق لما يزيد عن 500 تدقيق و 140 ناقل ومقدمو الخدمات الأرضية

FDX:

بيانات حول 30000 رحلة طيران شهرياً بنمو سريع للغاية (يصل 200% سنوياً) وما يزيد عن 41 عضو

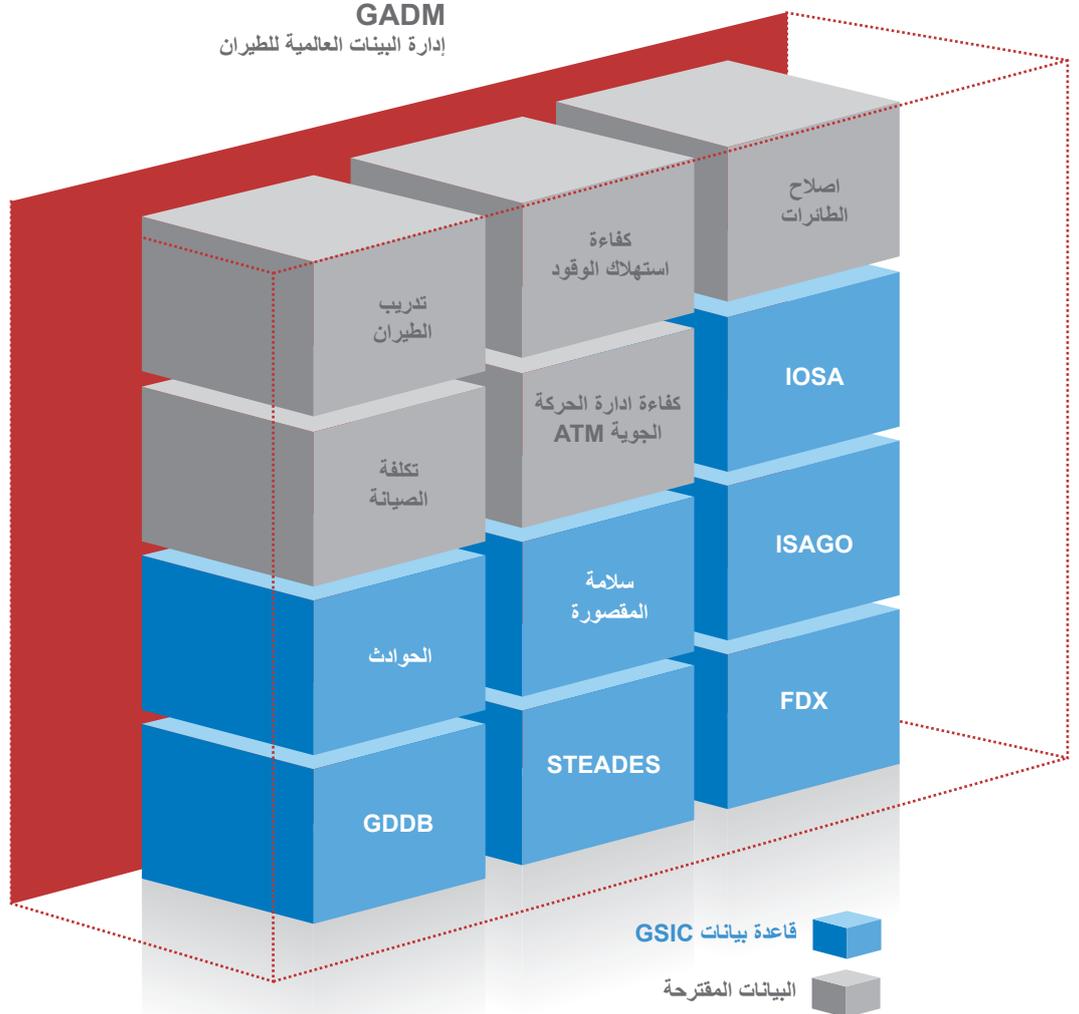
STEADES:

160000 تقرير سنوياً وما يزيد عن 160 ناقلة

GDDB:

الآن 23 ناقلة عضو و 1040 تقرير سنوي (20% سنوياً نمو)

GADM إدارة البيانات العالمية للطيران



## برامج المراجعة والتدقيق هي العامل الرئيسي المحرك لتحسينات السلامة.

- برامج الأليات للمراجعة والتدقيق هي:
- IOSA: برنامج الأليات لتدقيق السلامة التشغيلية.
- ISAGO: برنامج الأليات لتدقيق السلامة الأرضية.
- IFQP: برنامج اتحاد النقل الجوي الدولي أليات لمجموعة مراقبة الوقود.
- IDQP: برنامج اتحاد النقل الجوي الدولي أليات لمجموعة مراقبة مياه الشرب.
- DAQCP: برنامج اتحاد النقل الجوي الدولي أليات لمجموعة مراقبة مستوى التحكم في إذابة الثلوج والجليد المنتشر في بعض المطارات.

برنامج الأليات لتدقيق السلامة التشغيلية IOSA، الذي مر على إنشائه 10 سنوات في عام 2013، هو البرنامج الوحيد لدى شركات الطيران حول العالم لمراجعة وتدقيق السلامة التشغيلية IOSA. بلغ معدل إجمالي الحوادث لدى شركات الطيران المسجلة على قائمة ال IOSA في عام 2012 بمعددا أقل ب77% من الشركات غير المسجلة، ويعد برنامج ال IOSA اجباري لشركات الطيران الأعضاء. ومع ذلك، يُعتبر برنامج IOSA واحد من المعايير العالمية المتعارف عليها بين شركات الطيران غير الأعضاء حيث بلغت عدد الشركات المدرجة تحت قائمة الأيوسا من غير الأعضاء في 1 مايو 2013 الى 138 (37%) من أصل 381 شركة طيران.

يتم تطوير معايير برنامج الأيوسا مع أفضل التدريبات العملية بشكل مستمر بالتعاون مع صناعة الطيران ومنظمتها، وفي الحقيقة قادت سنوات طويلة من الخبرة في العمل على البرنامج الى تطور رائع في تنفيذه، كما يقوم برنامج الأيوسا المطور (E-IOSA) بإضافة الانسجام المستمر في معايير المنظمة الدولية للطيران المدني والممارسات الموصى بها (SARPs) إلى مجال المراجعة والتدقيق، وفي عام 2012 تم طرح أول 10 برامج تجريبية لبرنامج الأيوسا المطور (E-IOSA) وتم نشر اثنين من نماذج التدريب على شبكة الانترنت، ومن المقرر الانتهاء من الجزء التمهيدي للبرنامج في سبتمبر 2015 (لمزيد من المعلومات انظر المقال صفحة 18)

اننا بحاجة لبرامج تدقيق عالمية ذات معايير موحدة لتحسين سلامة الطيران على الأرض كما هو في الهواء. تؤدي الحوادث الأرضية إلى خسارة مليارات الدولارات في مجال الصناعة سنوياً حيث حصلت الحوادث الأرضية على المرتبة الثالثة في الحوادث الشائعة بعد حوادث الانحراف عن مسار المدرج وحوادث تصادم العجلات أثناء الهبوط والتي تمثل 13% من جميع الحوادث أثناء الفترة من 2008 إلى 2012، لا يزال الأليات يطور من قاعدة بياناته للحوادث الأرضية GDDDB لكي يجمع ويحلل تقارير هذه الحوادث التي تُقدمها شركات الطيران ومقدمو الخدمات الأرضية (GSPs)، بالإضافة إلى الانتهاء من كتيب الأليات العمليات الأرضية (IGOM) وبرنامج الأليات لتدقيق السلامة الأرضية ISAGO.

يعد برنامج ال ISAGO المعيار العالمي لمراقبة ومراجعة مقدمو الخدمات الأرضية GSPs، وتقوم 64 هيئة حكومية وشركات طيران بتدعيم برنامج ال ISAGO والذي يهدف إلى تحسين سلامة الطيران وإدارة تكاليف شركات الطيران، كما يحق لأعضاء مجموعة ISAGO، بموجب عملهم، تبادل التقارير ومن ثم التخلص من عمليات المراجعة والتدقيق المتكررة التي تصل إلى 53%. منذ بدء العمل بالبرنامج في مايو 2008، تم إجراء ما يقرب من 600 تدقيق حيث تضمن ذلك أكثر من 125 من مقدمي الخدمات الأرضية فيما يقرب من 200 محطة مسجلة.

برنامج اتحاد النقل الجوي الدولي لمجموعة مراقبة مستوى التحكم في إزالة الثلوج والجليد DAQCP المنتشر في بعض المطارات هو مجموعة مكونة من أكثر من 100 شركة للطيران والتي تقوم بفحص وتفتيش ما يقرب من 600 شركة مشتركة في خدمات إذابة وإزالة الثلوج والجليد وفحص وتفتيش ما بعد إذابة وإزالة الثلوج والجليد في أكثر من 300 مطار حول العالم. الهدف الرئيسي لهذا البرنامج هو التأكد من أن جميع المبادئ التوجيهية للسلامة الجوية و توصيات التحكم في الجودة، ومعايير إجراءات إذابة وإزالة الثلوج والجليد يتم اتباعها من قبل جميع المطارات. يوفر الأعضاء الفاعلين في هذا البرنامج حوالي 70% من عمليات التفتيش المدرجة على جداولهم

## يزيد العمل المشترك بين المنظمة الدولية للطيران المدني والهيئات الرئيسية والممولين من جودة الوقود

أدى حادث تلوث المحيط الهادي بالوقود في سورابايا في ربيع 2010 إلى المزيد من الأعمال المهمة في مجال الوقود وقام برنامج أليات لمجموعة مراقبة الوقود مسبقاً باستخدام مسودة المعايير العالمية لمعالجة الوقود في تدقيقها التنظيمي الإلزامي المتعلق بالوقود، كما أدى استخدام مدققي الوقود المتدربين لمعايير التعامل مع الوقود إلى تعزيز السلامة وتعزيز مشاركة عمليات التدقيق وتوفير شركات الطيران ومموليها العديد من ملايين الدولارات سنوياً، زاد أعضاء برنامج أليات لمجموعة مراقبة الوقود سريعاً حتى وصل العدد إلى 125 شركة طيران.

لعبت مجموعة الأليات الفنية للوقود دورها الإيجابي بطريقة مماثلة، حيث عملت على تطوير كتيب المنظمة الدولية للطيران المدني الخاص بتوفير الوقود للطائرات المدنية بالتعاون مع (A4A)، مجلس المطارات الدولي ACI والمنظمة الدولية للطيران المدني، لقد تم إصدار هذا الكتيب الذي يُعرف باسم وثيقة المنظمة الدولية للطيران المدني 9977، في نوفمبر 2012 وهو كتيب للممارسات المتعارف عليها عالمياً

سيكون هذا الكتيب الأساس لمجموعة من المبادرات التي تضمن تعزيز معايير جودة الوقود، على سبيل المثال سوف يتم تحديث عقد معايير للوقود بإضافة مرجع إلى الكتيب، وسوف يقوم القائمين على صناعة الطيران بالبدء بحملة تعليم من خلال هذا الكتيب بالإضافة إلى إسطوانات تعليمية تحتوي على جميع المعلومات الأساسية للتدريب الفني.

حملات مصممة خصيصاً لاستهداف  
وملاحظة الاختلافات الإقليمية في أداء  
السلامة

شهدت شركات الطيران الأفريقية في 2012 حادثة واحدة في 270000 رحلة جوية (وفقاً لـ واشنطن بيزنس جورنال WBJ) مقارنة بمعدل الصناعة الذي هو حادثة واحدة في خمسة مليون رحلة جوية، وأدى تاريخ وسجل السلامة الضعيف لبعض شركات الطيران الأفريقية إلى تأثر سمعتها وبالتالي جودتها في مجال صناعة الطيران مما كان سبباً أساسياً في حرمان شركات الطيران في دول أفريقية معينة من الطيران أو التحليق في سماء الاتحاد الأوروبي.

يُركز الاتحاد الدولي للنقل الجوي آياتا على تحسين أداء السلامة في أفريقيا لجميع شركات الطيران من خلال التعاون مع الحكومات الأفريقية وجميع أطراف الصناعة. وتسعى جميع الأطراف الرئيسية المعنية بالصناعة في أفريقيا إلى تنفيذ الخطة الأفريقية الاستراتيجية لتحسين الأعمال من أجل تحسين وتطوير السلامة الجوية في أفريقيا، وقد تم عرض هذه الخطة على سلطات الطيران المدني في أفريقيا أثناء المؤتمر الوزاري للاتحاد

الأفريقي في عام 2012 والتي أصبحت جزءاً من الوثيقة المعروفة الآن بتصريح أبوجا، وأقر الاتحاد الأفريقي هذا التصريح في يناير 2013 والذي يشتمل على الأولويات الآتية:

- إنشاء سلطات طيران مدني مستقلة وتقديم التمويل الكافي لها.
- تنفيذ أنظمة مراقبة السلامة بفعالية وشفافية في جميع الدول الأفريقية.
- إنهاء جميع شركات الطيران الأفريقية إجراءات لبرنامج الآياتا لتدقيق السلامة التشغيلية IOSA.
- تنفيذ إجراءات الوقاية من الحوادث التي تركز على سلامة ممرات الهبوط وفقدان السيطرة على الرحلة LOC-I.
- تنفيذ تحليل بيانات رحلة الطيران (FDA).
- تنفيذ جميع مقدمي الخدمات لنظام إدارة السلامة SMS.

يُعتبر تنفيذ الخطة الأفريقية الاستراتيجية لتحسين الأعمال من أولويات مجلس إدارة

المحافظين في الاتحاد الدولي للنقل الجوي والذي يشتمل على تقديم 10 شركات طيران أفريقية إضافية لبرنامج الآياتا لتدقيق السلامة التشغيلية IOSA في عام 2015. سجلت شركات الطيران الأفريقية المدرجة تحت قائمة IOSA والتي تشمل جميع الشركات الأعضاء في الآياتا معدل سلامة يتماشى مع المعدل العالمي، ويُظهر هذا إمكانية قيادة برنامج IOSA لعملية تحسين السلامة الأفريقية، وحتى الآن تم تحديد 10 شركات من شركات الطيران للحصول على مساعدات خاصة بهدف الوصول إلى معايير برنامج الآياتا لتدقيق السلامة التشغيلية IOSA، وسوف يتم توفير هذا بالتعاون مع صندوق الاتحاد الدولي للتدريب (IATF).

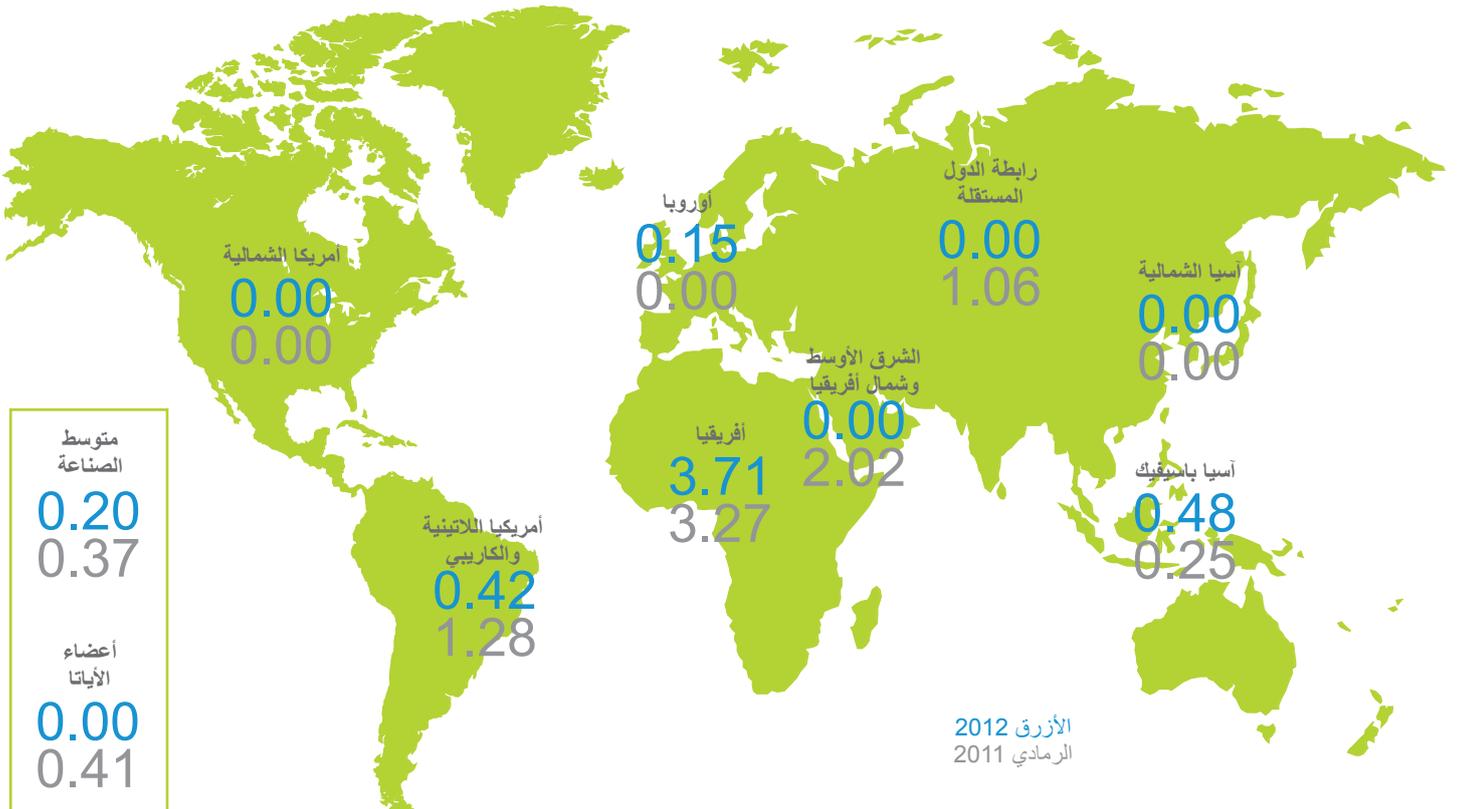
لم تظهر حالات خسائر رحلات (وفقاً لـ واشنطن بيزنس جورنال WBJ) بين أعضاء الآياتا في روسيا واتحاد الدول المستقلة (CIS)، ومع ذلك يبين معدل جميع حوادث الإقليم الذي يشتمل على طائرات الدفع التوربيني وطائرات شرقية الصنع وحوادث الأضرار الكبيرة، أن معدل

الحوادث بلغ 3.63 في كل مليون رحلة جوية أو واحد في كل 275.000 رحلة جوية ويُعد هذا ثاني أسوأ معدل لأي إقليم.

ويجب التركيز على الأربع مجالات الآتية لضمان مطابقة السلامة الجوية في روسيا واتحاد الدول المستقلة (CIS) لأداء السلامة في الأقاليم الأكثر سلامة في العالم:

- تحسين مستوى المراقبة لدى الجهات التنظيمية، بما يشمل تنفيذ المعايير المنسقة وعمليات المراجعة والتدقيق.
- تنفيذ برامج ونظام إدارة السلامة الوطنية الخاص بالمنظمة الدولية للطيران المدني ICAO و SMS
- التدريب لاسيما تدريب الطيارين المحترفين MPL.
- الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية مشتملاً على أجهزة الإنذار وطرق تحسين الملاحه الجوية.

Western-built jet hull-loss rate per million sectors



# تلتزم شركات الطيران بتحويل وضع النقل من السلامة إلى الأكثر سلامة.

كان عام 2012 أكثر الأعوام سلامة في مجال الطيران ولكنه لم يكن مثاليًا، حيث لا مجال للتهاون عندما يتعلق الموضوع بسلامة الطيران ذو الأولوية الأولى، وماتزال المبادرات من أجل تحسين السلامة مستمرة على قدم وساق.

لقد كان لبرنامج الأيوسا دورا رئيسيا في أداء الصناعة على مستوى السلامة منذ 2003. في عام 2012، لم تعاني الشركات المسجلة على قائمة الأيوسا حادثة واحدة، حيث يُعتبر هذا نقطة مهمة مؤثرة في السعي وراء تحقيق سنة مثالية خالية من الحوادث، ويُظهر هذا أهمية برنامج الأيوسا كعنصر رئيسي في تحقيق هذا الهدف.

تم إجراء أكثر من 1.525 تدقيق أويوسا، وتم تنفيذ الدروس المستفادة عمليًا وتم تحسين معايير البرنامج بشكل ثابت، يعد المفهوم الجديد والذي يشمل على مراقبة مستمرة لأداء السلامة خلال فترة سريان مفعول التدقيق ذات السننتين تطورا مهما. وسوف تعتمد هذه النسخة المطورة من برنامج الأيوسا على نتائج السلامة الممتازة لعام 2012.

الهدف الرئيسي لبرنامج (IOSA) لم يتغير وهو تحسين السلامة، ولكن يُضيف برنامج الأيوسا المطور E-IOSA أبعادا للتطابق المستمر مع معايير برنامج مراجعة وتدقيق السلامة التشغيلية والتدريبات الموصى بها.

تقوم شركات الطيران وفقًا لبرنامج الأيوسا المطور E-IOSA، بوضع أنشطة ضمان للجودة الداخلية مقابل معايير برنامج الأيوسا والممارسات الموصى بها أثناء الأربعة والعشرون شهرًا (الفترة بين التدقيين). إن العمل على ترسيخ معايير الأيوسا والممارسات الموصى بها في العمل اليومي يؤدي إلى تحمل شركات الطيران المسؤولية وتعزيز برامج الجودة الداخلية، كما سيؤدي التركيز على معايير

الأيوسا و الممارسات الموصى بها إلى تعزيز المبادئ الموحدة الإضافية للتدقيق وتعزيز التقنيات في جميع مجالات الصناعة، وقد تم عرض جعل E-IOSA الزاميا على جميع تجديبات التدقيق ما بعد 1 سبتمبر 2015 على مجلس محافظي الأياتا

اثبتت ورش عمل تأكيد المفهوم والتدقيقات التجريبية صلاحية وشرعية المفاهيم الجديدة، وبحلول نهاية عام 2013، ستضع 10 شركات طيران لبرنامج E-IOSA.

تقوم الأياتا بتطوير خطة لدعم شركات الطيران في العملية الانتقالية، وتشتمل الخطة على تطوير التدريب واقتراحات لتعزيز وتقوية قسم الجودة الداخلية في شركات الطيران، بالإضافة الى تزويد شركات الطيران بالأداة التي يستخدمها مدقي الأيوسا في الوقت الحالي، من أجل دعمهم لتقييم معايير الأيوسا والممارسات الموصى بها داخليًا.

علاوة على ذلك، سوف تعرض أياتا فرصة للشراكة في مبادرة الجودة لدعم شركات الطيران من أجل التأقلم مع برنامج الأيوسا المطور بالإضافة الى وجود ورش عمل في جميع المناطق

لن تحتاج شركات الطيران التي سبق وعملت على الأيوسا للكثير من التغيير للتأقلم. فعلى سبيل المثال سوف تحتاج شركات الطيران لإرسال تقرير مطابقة للمنظمات التي تقوم بالتدقيق، يحتوى على نتائج التدقيق الداخلي قبل إجراء تدقيق E-IOSA.

## "شركات الطيران بحاجة للبدء بالإعداد لبرنامج الأيوسا المطور، وتلك هي الخطوة الأولى في تطوير برنامج الأيوسا لضمان استمرار تحسين مستويات السلامة."

غونثر ماتشونغ، نائب رئيس أول، للسلامة والعمليات والبنية التحتية، الأياتا

"أنا طالب أدرس علم المعادن في جامعة شيفيلد بالمملكة المتحدة.  
نشأت في الهند، وأقنقد وطني في بعض الأحيان ومن السهل أن أطيير إلى وطني  
متى احتجت ذلك، كما أجري بحثًا حول الجيل القادم من السبائك المتقدمة؛ لذا  
بلائمني الطيران غالبًا."

أظهرت دراسة اقتصادية بجامعة أكسفورد أن طلاب جامعة شيفيلد المغتربين من  
دول أخرى عددهم 9370 ينتج عن وجودهم أرباح اقتصادية تبلغ 120 مليون  
جنيه أسترليني للمدينة، وعلى مستوى العالم يدرس 3,6 مليون طالب خارج  
بلادهم.

# تم تعزيز وتقوية أمن الطيران من خلال نهج يعتمد على البيانات ويقوم على المخاطر.

مواصفة المتطلبات المتعلقة بمراقبة الحدود هي أول الأولويات

والممارسات الموصى بها من قبل المنظمة الدولية للطيران المدني ومنظمة الجمارك العالمية، كما اعتمدت البرازيل أيضا منهج النافذة الواحدة لتقديم البيانات والتزامها بالتخلص من ومنع أية متطلبات محلية غير قياسية إضافية ولا تزال القضية مستمرة منذ 2008.

في 2013، ستستمر الأبحاث في السعي نحو معايير عالمية في ائتلاف يضم الهيئات الإقليمية لشركات الطيران ومقدمي خدمات البيانات والمنظمة الدولية للطيران المدني ومنظمة الجمارك العالمية والمنظمة الأوروبية المسؤولة عن إدارة الحدود الخارجية FRONTEX وآخرين، وسوف تقوم الأبحاث بالإضافة لذلك بتطوير المواد التي تساعد الحكومة على اكتشاف طرق مبتكرة لتجميع وتخزين ونقل بيانات الركاب.

أصبح طلب الحكومات من شركات الطيران بتوفير بيانات الركاب في تزايد، وتفرض 42 دولة الآن تقديم معلومات الركاب مقدماً API فيما تقوم 28 دولة إضافية بدراسة تطبيق هذا المتطلب. هذا وتطلب 9 دول الحصول حربية الوصول الى معلومات سجل أسماء الركاب PNR، وفي أبريل 2013 قامت 25 دولة أخرى بالتجهيز لتنفيذ هذا المتطلب.

تتوافر المعايير العالمية في تجميع ونقل تلك المعلومات، ولكن تقوم بعض الدول بتجاهل تلك المع مما يؤدي الى زيادة التكاليف على شركات الطيران. فماذا بعد!، من الصعب أن تحقق تلك الانحرافات المكلفة عن المعايير أية فوائد في مجال أمن الطيران.

تعمل الأبحاث وشركات الطيران مع الحكومات من أجل تصحيح ومعالجة الموقف، وفي عام 2012 على سبيل المثال قامت الأبحاث بالعمل مع وكالة الطيران المدني بالبرازيل والوكالة المحلية للطيران المدني ANAC وغيرهم من أصحاب العلاقة في البرازيل من أجل قوانين PNR و API متمشية مع المعايير الدولية

قبل أحداث الحادي عشر من سبتمبر كان معدل مرور الركاب من نقاط التفتيش هو 350 راكباً في الساعة، ولكن اليوم انخفض العدد ليصل إلى أقل من 150 راكباً، ازدادت الحاجة الى المصادر وأصبح استيعاب البصمة الأمنية في المطارات تحدياً، وينبغي علينا الانتقال نموذج واحد يناسب الكل إلى منهج يعتمد على البيانات والمخاطر. وهذا يعني التركيز على النتائج المرجوة وليس على العمليات المنصوص عليها، والاعتراف بأن الغالبية العظمى من الركاب والبضائع لا تشكل أي تهديد أمني.

تتطلب تلك التغييرات عمل الحكومات وسائر القائمين على الصناعة معاً كما فعلوا في إجراءات السلامة، ويركز جدول أعمال عامي 2012 و 2013 على ثلاث نطاقات:

1. مواصفة المعايير الأمنية المفروضة من الحكومات وتوفير المعلومات واحترام الاتفاقيات العالمية.
2. تطوير مبادرة نقطة التفتيش المستقبلية (CoF).
3. تنفيذ سلسلة دعم الأمن في الأسواق الرئيسية.

الأمن هو مسؤولية الدول ولكن يتطلب الحصول عليه تعاوناً فعلياً من جميع الأطراف والتنسيق بين الحكومات بل يُعتبر التحدي للحصول على أمن الركاب الفعال أكثر صعوبة لسببين، الأول: حركة المرور المتزايدة والتي ستستمر في الزيادة، والثاني: إضافة الحكومات لإجراءات صعبة لنقاط التفتيش التي لم تتغير بشكل كبير منذ السبعينيات حيث كانت المخاطر مختلفة.

## أمن الطيران: ماذا يدور في أذهان الناس

# 51%

يعتقدون أن قضاء 5-10 دقائق في الصف عند نقطة أمنية أمر مقبول

ما هو الجزء الأكثر إحباطاً في أمن المطار؟

يعتقدون انه الوقوف في الصف 37%

يقولون انه خلع الأحذية والأحزمة 21%

نقطة التفتيش الواحدة هي اختبار للعمليات الأمنية المشتركة المنسقة.

في كل يوم يخضع الملايين من المسافرين في مطارات الانتقال التي هي جزء من خط الرحلات الدولي إلى التفتيش الأمني المزدوج والمتكرر مما يكون سببا في إضاعة وقتهم وامتصاص مصادر الأمن النادرة، ومن الممكن تجنب هذا من خلال تطبيق نقطة التفتيش الواحدة، وهو عدم إعادة تفتيش الركاب والحقائب المحمولة مرة أخرى بين الرحلات على أن تقوم الدول بالاعتراف بالتفتيش الذي تم إجراؤه في المطار المنشأ كإجراء مساو لإجراءاتهم، هذا وتواصل الأيانات العمل مع الدول لتحقيق الفوائد المرجوة من نقطة التفتيش الواحدة.

قامت اللجنة الأوروبية EU بالتصديق على نقطة التفتيش الواحدة ولكن يجب أن يصادق عليها من قبل جميع المطارات والدول المنتمية للاتحاد الأوروبي كل على حدا. وبالفعل يتم تطبيقه بين الرحلات الجوية للاتحاد الأوروبي والرحلات الجوية القادمة من الولايات المتحدة إلى أوروبا ولكن من طرف واحد فقط.

انتقال نقطة التفتيش المستقبلية من البرنامج النظري إلى المشروع العملي

أزاح اتحاد الدولي النقل الجوي أياتا منذ ثلاث سنوات الستار عن رؤيته لنقطة التفتيش المستقبلية، وتتنبأ هذه الرؤية بتوزيع مصادر الأمن بناء على المخاطر واستمتاع المسافرين عبر الرحلة جوية غير المنقطعة من أمن المطار مع القليل من المشاحنات والحاجة الأقل لاستخدام تكنولوجيا التفتيش المتقدمة والتميز القائم على معلومات عن الركاب.

تم تزويد زخم برنامج نقطة التفتيش المستقبلية في 2012 من خلال انتقاله من مرحلة التخطيط إلى تجارب على استخدام تكنولوجيا نقطة التفتيش المستقبلية في المطارات. قامت التجربة الأولى، في مطار جينيف ومطار هيثرو بلندن، على إدارة الهوية وإمكانية ادخال النظام البيومترية في عملية التفتيش للتمكن من تحديد هوية المسافرين ومستوى خطورتهم. تم إجراء تجربة لاحقة، في مطار سخيول أمستردام، على إمكانية احتفاظ الركاب بأجهزة الكمبيوتر المحمولة (اللابتوب) والأجهزة الالكترونية الكبيرة أثناء عملية التفتيش الفعال.

في عام 2012، وافق العديد من الدول والمناطق على نظام نقطة التفتيش الواحدة والاعتراف بالمساواة، وتم تطبيق المشروع التجريبي في بنما والسلفادور. وفي تقدم واضح، اتفقت كل من الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي وسويسرا على الاعتراف المتبادل بينهم فيما يخص برامج تفتيش الشحن الجوي. كما قامت كلا من الولايات المتحدة وكندا بتوقيع اتفاقية مشابهة؛ وقام كل من الاتحاد الأوروبي وكندا بتنفيذ المقارنة المبدئية لأنظمة التفتيش الخاصة بهم.

جارى الآن العمل مع المنظمة الدولية للطيران المدني في 2013 للترويج لنقطة التفتيش الواحدة في الدول والمناطق الأخرى، لاسيما الاعتراف بالاتفاقيات أحادية الجانب، بالإضافة إلى ذلك العمل المستمر لتوفير نفس الفوائد للتفتيش مرة واحدة للركاب على الرحلات من أوروبا إلى الولايات المتحدة المتاحة للركاب المسافرين بالاتجاه الأخر.

يتوافق هذا التطور مع الإعلان التفصيلي لنقطة التفتيش المستقبلية، والذي يوضح كيفية عمل الفحص المتكرر المتعاقب لنقطة التفتيش المستقبلية في أعوام 2014 و2017 و2020، ويشتمل المخطط التفصيلي على 12 نموذج ويغطي تفاصيل شاملة بدايةً من تقييمات مدى خطورة الركاب إلى تكنولوجيا التفتيش المتقدمة وتصميم الممر. حيث يُقدم خطة طموحة ولكنها واقعية لتغيير وتحسين نقاط التفتيش العالمية.

في عام 2013 تم التخطيط للقيام بتجريب 10 عناصر في مطارات مختارة، سيتم من خلال ذلك إثبات مفهوم العوامل الرئيسية للنسخة المبدئية لنقطة التفتيش المستقبلية والتي سوف يتم تقييمها في مطارين في عام 2014.

93%

يُعد تخصيص ممرات أمنية فكرة جيدة على سبيل المثال، للمسافرين الدائمين أو العائلات المصطحبة لطفلائها.

73%

يريدون مشاركة المعلومات الشخصية مع الحكومات لتفتيش أسرع

33%

تريد أن تكون على علم بالإجراءات الأمنية قبل وصولهم إلى المطار

تعتبر عملية جمع المعلومات المتسقة والدقيقة في وقتها عامل حاسم وضروري في أمن الشحن الجوي.

التزمت أكثر من 170 دولة عضو في منظمة الجمارك العالمية (WCO) على تقديم المعايير لتأمين وتسهيل التجارة العالمية (SAFE Framework)؛ لذلك أصبح السعي وراء المعلومات الإلكترونية المتقدمة AEI حتى أصبحت تشكل تحديا للدول، وفي عام 2012، قامت الأليات بتوفير مساعدة بناء القدرات لعدد من الإدارات الجمركية، كما يعمل أيضا اتحاد النقل الجوي الدولي أياتا مع منظمة الجمارك العالمية (WCO) على معايير إضافية لمساعدة الحكومات في تطبيق المعلومات الإلكترونية المتقدمة AEI

يوفر البرنامج التجريبي التطوعي للفتيش المتقدم للشحن الجوي ACAS، المعلومات اللازمة لتحليل المخاطر الأمنية قبل مغادرة أية طائرة متجهة إلى الولايات المتحدة. بدأ تنفيذ هذا بعد وقت قصير من محاولة تهريب شحنة متفجرات مخبأة من اليمن في شحنات الحبر في أكتوبر 2010، وتم إجراءها في البداية مع شركات النقل السريع المندمجة.

تم توسيع البرنامج التجريبي التطوعي للفتيش المتقدم للشحن الجوي ACAS في 18 شهرا الأخيرة، بمشاركة شركات الطيران التي تحمل الشحن، وشركات الشحن الجوي وكلاء الشحن، ومن المتوقع أن تقدم حكومة الولايات المتحدة في 2014، قانونا لمعايير البرنامج التجريبي التطوعي للفتيش المتقدم للشحن الجوي ACAS لجميع الشركات التي تنقل الشحن الجوي الى الولايات المتحدة. وبدء الاتحاد الأوروبي في تنفيذ برنامج تطوعي مماثل للبرنامج التجريبي التطوعي للفتيش المتقدم للشحن الجوي ومن المتوقع أن يصبح هذه البرنامج إلزاميا في 2014، تدعم الأليات البرنامج التجريبي التطوعي للفتيش المتقدم للشحن الجوي ACAS كما يُطالب الاتحاد الأوروبي باستخدام نفس المعايير المتسقة مع برنامجه.

للمساعدة في التنسيق العالمي وكفاءة بيانات الأمن الخاص بالشحن، قامت الصناعة والمنظمين بتطوير نسخة إلكترونية من مرسوم معايير الأمن الخاص بالشحن e-CSD لنقل البضائع والبريد التي توفر عملية مراجعة للمعلومات الأمن لحركة سلسلة الإمداد النموذجي، ويحدد هذا المرسوم من هو الطرف المؤمن للشحنة وكيف ومتى ويضمن أن الإجراءات الأمنية تم تطبيقها من خلال آلية منسقة ونموذج قياسي، ومن المتوقع أن تقوم السلطات باستخدام مرسوم الأمن للشحن للمساعدة في توفير البيانات التي يحتاجون إليها مسبقا.

## تنفيذ أنظمة الأمن لسلسلة الدعم الفعال للشحن حتميا وضروريا

تُعرف الرؤية طويلة الأمد لمبادرة الشحن الأمن بأنها صناعة الشحن الجوي لمشغلين عالميين الذين يدعمون سلسلة الدعم الأمن بالتعاون مع المعايير المُعتمدة المتعارف عليها دوليًا، حيث يكون الهدف هو تحسين الأمن وتعزيز أنظمة أمن الطيران للدول.

في عام 2012 تم الانتهاء من المشروع التجريبي للشحن الأمن بنجاح في ماليزيا، كما تم تأسيس العديد من المشروعات التجريبية المتوالية في كينيا، المكسيك وشيلي ومصر وتم الحصول علي اعتراف من الدول البارزة المهمة هذه مثل أستراليا والمملكة المتحدة ومنظمة الجمارك العالمية على المواد الإرشادية للشحن الأمن.

تم أيضا المصادقة على المواد الإرشادية للشحن الأمن من قبل اللجنة الأوروبية في 1 مايو 2013 بالإضافة إلى إطلاق مشروعين تجريبين في الإمارات العربية المتحدة والأردن، والخطة المهمة القادمة هي خطاب أرسلته البرازيل موضحة فيه نيتها لتنفيذ مشروعاً تجريبياً في النصف الثاني من عام 2013، الأولى من دول البريكس (البرازيل، روسيا، الهند، الصين، وجنوب أفريقيا) التي تقوم بهذه الخطوة؛ سوف تعمل مشاركة الأليات على المساعدة في تشكيل سياسة المنظمة الدولية للطيران المدني لبناء القدرة من أجل تأمين الشحن الجوي والبريد. تُعتبر الفائدة الاقتصادية الصافية للشحن الأمن فائدة مادية وأساسية، تنبأت دراسة القضية في ماليزيا بهذا حيث تتوقع أن تتراوح الفائدة ما بين مليار ومليارين في فترة الخمس سنوات للاقتصاد الماليزي، مما يؤدي إلى وجود زيادة مادية وأساسية في الوظائف والاستثمار المحلي.

لسوء الحظ لا يلتزم جميع المنظمين بمنهج سلسلة الدعم الذي يعتمد على البيانات، وفي عام 2012 اعتمد الاتحاد الأوروبي اللوائح المعروفة باسم الشحن الجوي أو البريد العملي للطيران إلى الاتحاد من مطارات دول العالم الثالث ACC3. وبداية من 1 يوليو عام 2014 سوف تحتاج شركات الطيران لضمان أن عملياتها إلى الاتحاد الأوروبي من دول العالم الثالث قد تم التحقق من صحتها بصورة مستقلة في الامتثال لقوانين أمن الشحن المنشورة، وهذا يشمل فحص أو امتلاك سلسلة الدعم آمنة ومعترف بها.

لمساعدة صناعة الطيران والسلطات التنظيمية مع ACC3، قامت الأليات بتأسيس مركزاً متميزاً لمعتمديها المستقلين CEIV، حيث يُقدم برنامج تدريب معتمد للدول التي بها عدد من الشركات المعتمدة المستقلة اللازمة لتلبية وتنفيذ متطلبات ACC3

# المنهج القائم على المخاطر ضروري لأمن الطيران

أثبتت التجارب قابلية استمرار بعض المكونات الفردية من نقطة التفتيش المستقبلية والتقدم الملحوظ في أهداف خارطة طريق من خلال أهم المراحل في 2014 و2017 و2020.

لكن سوف تُظهر نقطة التفتيش المستقبلية المعنى الحقيقي والنهائي لمفهوم أمن الركاب القائم على المخاطر وتم تصميم الجيل القادم من نقاط التفتيش الأمنية بالتعاون مع الحكومات وشركاء الصناعة كما تقوم على التمييز بين الركاب على أساس المخاطر والتكنولوجيا المتقدمة.

تم تطوير واختبار معايير عالمية لنقطة التفتيش المستقبلية حيث يحافظ الالتزام بتلك المعايير أمن الطيران، لكن لا يعني هذا أن جميع التطبيقات لنقطة التفتيش المستقبلية ستكون على شكل واحد، بل سوف تقوم الدول بتنفيذ النسخة العملية فقط من نقطة التفتيش المستقبلية.

تم بالفعل تزويد الحكومات بالمعلومات اللازمة للتمييز بين الركاب لغايات مراقبة الحدود. قد يتم استخدام معلومات الركاب المتقدمة API وسجل أسماء الركاب PNR في توفير تقييمات الخطورة الأوتوماتيكية التي تحدد مستوى التفتيش الذي يحتاجه كل راكب.

بالفعل يتم استخدام برامج معروفة مثل PreCheck and Global Entry ما قبل التفتيش والمداخل العالمية العالمي في الولايات المتحدة و Nexus في كندا والتي يُستخدم فيها المنهج القائم على المخاطر بنجاح، وتبين شعبية تلك البرامج على رغبة المسافرين في تبادل المعلومات لما لها من فائدة محددة، فعلى سبيل المثال وصل عدد المسافرين الذين يستخدمون global entry إلى 1,4 مليون مسافر،

الطيران آمن ولكن المنهج ذو النموذج الواحد المناسب للجميع لا يتيح الاستخدام الأفضل للمصادر وليس مهياً بما فيه الكفاية للتعامل مع عدد الركاب المستمر في التزايد.

لحل هذا الموقف تعمل شركات الطيران مع الحكومات لتنفيذ منهج للأمن قائماً على المخاطر، وهذا يعني التمييز بين الركاب من خلال ملف الخطورة الخاص بهم، معظم الركاب لا يُمتلئون خطورة للجميع، سوف يؤدي تفتيشهم بأقل ضجة أو ضوضاء إلى نشر المصادر حيث يكون لهما الأثر الأكبر للحد من المخاطر.

ببساطة لا يُمكن للنظام الحالي التعامل مع عدد الركاب المتضاعف الذي نتوقع رؤيته بحلول عام 2030 كما تدرك الحكومات والأطراف المعنية بالصناعة هذا جيداً ويتطلعون إلى ابتكار طرقاً جديدة لتوفير الأمن.

كين داتلاب، المدير الدولي للأمن وتسهيل الطيران، الأباتا

# الطيران صناعة ذات أنظمة صارمة

ينبغي أن تُمكن الأنظمة صناعة الطيران من توليد النمو الاقتصادي

لا يصب انتشار قوانين غير متلائمة لحقوق الركاب في مصلحة الركاب

مراجعة الاتحاد الأوروبي للائحة 261/2004 هي فرصة صانعة لتعزيز المزيد من التواصل

اقتراح الولايات المتحدة لقانون على البيانات المساعدة، سوف تخلق البلبلة وتزيد من التكلفة

تقوض القوانين السبئية أو ضعيفة الصياغة قدرة الطيران على أن يكون حافزاً للنمو الاقتصادي. وتقوم الأليات بالتعاون مع الأطراف الأخرى المعنية والمستفيدة من قطاع الطيران بالدفاع عن الأنظمة العادلة التي تحقق التوازن بين الحاجة إلى الحفاظ على المنافسة في السوق وبين حقوق الركاب والموظفين، مع قدرة الطيران على تحقيق النمو وخدمة المجتمعات المحلية بشكل مباشر وغير مباشر.

شركات الطيران لها مصلحة راسخة في وصول الركاب إلى وجهتهم في الوقت المحدد ودون وقوع حوادث، كما تؤكد الضغوط التجارية أن يعطى هذا الأمر الأولوية القصوى، وعندما تقع الحوادث يشجع نفس النظام التجاري شركات الطيران على تقديم المساعدة المناسبة؛ ومع ذلك فقد تتسبب بعض الحوادث المعزولة وغير العادية في قيام الحكومات بوضع أنظمة على صناعة الطيران بما يضمن حقوق الركاب.

كان هناك اقتراحا من المفوضية الأوروبية لمراجعة لائحة الاتحاد الأوروبي لحقوق الركاب (اللائحة 261/2004) الصادر في مارس 2013، وقد حقق اثنتان من النتائج الإيجابية، لا يجب أن تتحمل شركات الطيران المسؤولية إلى أجل غير مسمى عن الرعاية والمساعدة في الظروف الخارجة تماما عن إرادتها، وتأثير التأخير على الراكب يختلف تبعاً لطول الرحلة الجوية.

ومن المتوقع أن تُقدم وزارة النقل الأمريكية (DOT) اقتراحا لقانون المستهلك3، ومن المعلوم أن هذا القانون سوف تتطلب أن تقوم أية شركة طيران بتبوع التذاكر من خلال نظم التوزيع العالمية GDS's؛ بتوفير المعلومات لتلك النظم عن طريق ثلاثة اختيارات خدمية: رسوم فحص الأمتعة، والاختيار المسبق للمقعد، والصعود المسبق إلى الطائرة، ولا يتوقع أن يلزم هذا القانون شركات الطيران بجعل هذه المنتجات متاحة للبيع من خلال نظم التوزيع العالمية، إلا أن الأسعار وغيرها من التفاصيل ذات الصلة يجب أن تظهر هناك.

ولكي تكون فعالة فإن القوانين المتعلقة بحقوق الركاب بالنسبة لصناعة عالمية مثل الطيران، يجب أن تتسم بالشفافية وأن تستند إلى المبادئ المتفق عليها دولياً، كما أن أكثر من 50 دولة لديها نوعاً معيماً من حماية ركاب الطيران، والقوانين ليست موائمة وبعض الأحكام تقع خارج نطاق الحدود الإقليمية، وهذا يخلق صعوبات بالنسبة لشركات الطيران، وارتباك من قبل الركاب، كما أن العواقب السلبية غير المقصودة، الناتجة عن قواعد متعددة لحماية المستهلك يمكن أن تكون كثيرة جداً. مثال ذلك؛ التكاليف الإضافية التي يلزم استردادها، وقد تشهد استراتيجيات التخفيف من غرامات التأخير المرهقة زيادة في عمليات الإلغاء للرحلات الجوية، أو انخفاضاً في الرحلات الداخلية (انظر المقال في صفحة xx لمزيد من التفاصيل)، وفي العام 2013 بدأت هذه الصناعة في تطوير إلزاما عاما لأقل مجموعة من معايير حقوق الركاب؛ لمساعدة الحكومات على موائمة احتياجاتها على الصعيد العالمي.

ولسوء الحظ ظهرت أيضاً عدة نتائج سلبية والأشد ضرراً هو أن يتحمل الناقل الأول في رحلة ما، المسؤولية الكاملة لتعويض المسافرين عن أي تأخير أو فقد للاتصال قبل وصولهم إلى وجهتهم، وهذه المسؤوليات المحتملة يمكن أن تثبط من عزيمته شركات الطيران الإقليمية من تقديم رحلات لوجهات طويلة المدى، كما قد تُمثل خروجاً عن المعايير العالمية، وستدعو الأليات بالتعاون مع الشركاء في الصناعة، إلى إتباع نهجاً أكثر توازناً، بينما يمضي الاقتراح في العملية التشريعية.

تواصل الأليات بالنقاش على أن شركات الطيران توفر هذه المعلومات بالفعل على مواقعها على شبكة الإنترنت، وأن النظم التقليدية المستخدمة في نظم التوزيع العالمية لا يمكنها أن تعرضها بدقة أو على نحو كاف وبالتالي فسوف تؤدي القاعدة إلى ارتباك الركاب، وسيؤدي إلى تجاهل التطورات السوق، بما في ذلك القدرة الجديدة على التوزيع NDC، وسوف يضيق الخناق على المدخلات الجديدة في مجال التوزيع، ولن يكون مبرراً من حيث التكاليف والفوائد.

تحتاج القوانين التي تتعامل مع الركاب المشاغبين إلى تحديث

في السنوات الخمس الماضية زادت حالات السلوك المتمرد والسلوك التخريبي على متن الطائرات بشكل مثير ومثل هذا السلوك يمكن أن يخلق مخاطر كبيرة على أمن وسلامة شركات الطيران، والإطار القانوني الدولي للتعامل مع الركاب المشاغبين (اتفاقية طوكيو للعام 1963) يحتاج إلى التحديث.

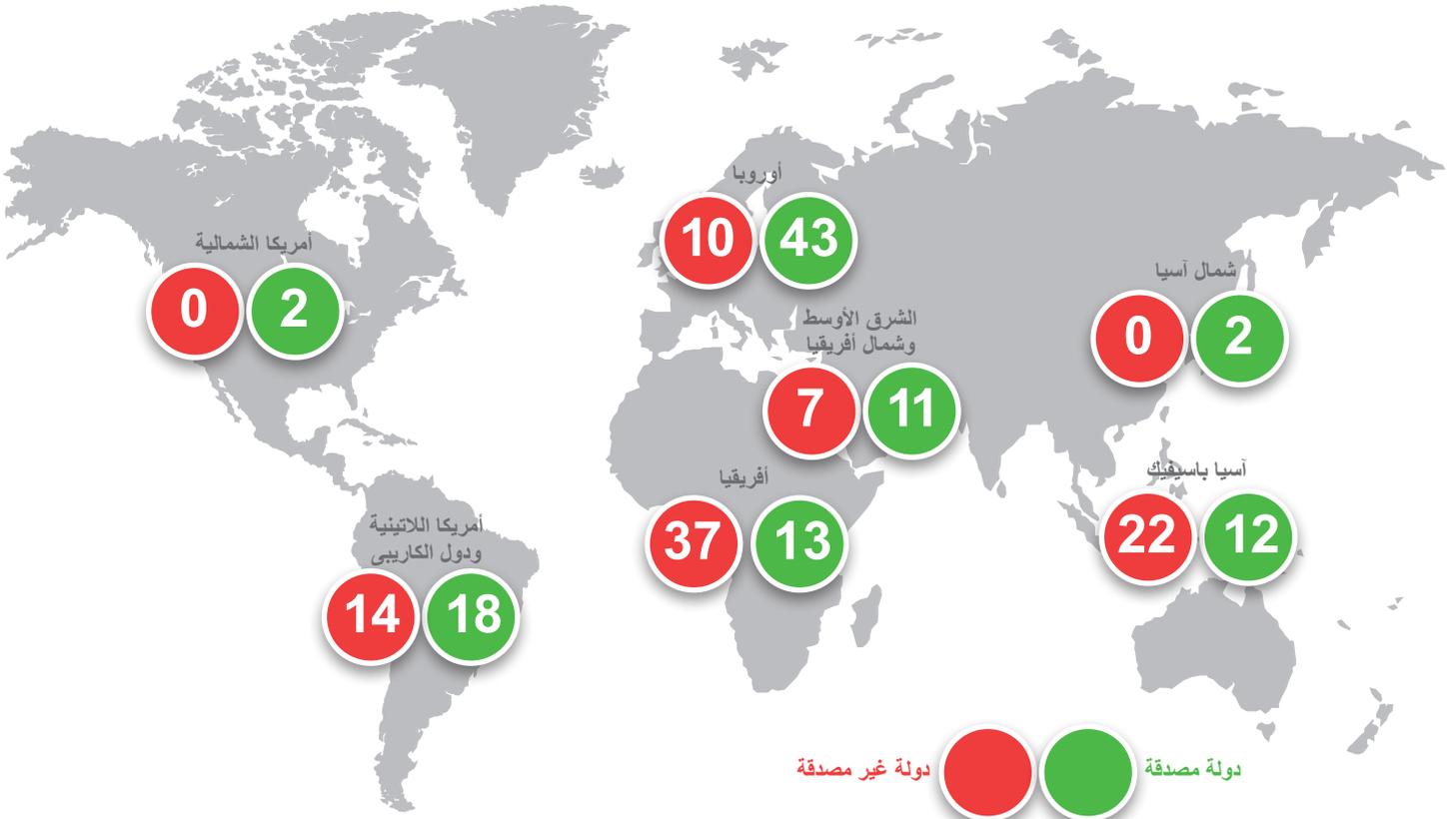
كما وتشارك الأياتا في مناقشات منظمة الطيران المدني الدولي بشأن التنقيحات والتعديلات، وتم حتى الآن تطوير المواد الارشادية والممارسات الموصى بها لتعزيز الوقاية من سلوك الركاب غير المنضبطين وتحسين إدارة مثل هذه الحوادث في منظمة الطيران المدني الدولي

اتفاقية مونتريال للعام 1999: صناعة عالمية تحتاج إلى نظام مسؤولية واحد

تعتبر اتفاقية مونتريال للعام 1999 تحديثا وتوحيدا لنظم المعاهدات المختلفة التي تغطي مسؤولية الخطوط الجوية، التي طورت جزافا منذ العام 1929. ويُعد التصديق العالمي على الاتفاقية بمثابة أولوية، وتمنح اتفاقية مونتريال للعام 1999 حماية أفضل للمستهلكين، ناهيك عن التعويضات وتسهيل عملية شحن البضائع بشكل أسرع؛ في حين تتمتع شركات الطيران بقدر أكبر من اليقين بشأن القواعد التي تؤثر على مسؤولياتها كما تُرسي الاتفاقية إطارا قانونيا يسمح لشركات الطيران بالاستفادة من التوثيق الإلكتروني للشحنات؛ مما يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الكفاءة.

وبعد عقد من الزمان بعد دخول اتفاقية مونتريال للعام 1999 حيز التنفيذ، ومع ذلك فلم تعتمد سوى 103 دولة فقط من أصل 190 دولة مشتركة في منظمة الطيران المدني الدولي، وهو ما يُمثل فقط نسبة 54% من إجمالي الدول الأعضاء في المنظمة، وهناك عدد من أسواق الطيران سريعة النمو في قارة آسيا لم تشترك بعد في الاتفاقية؛ منها تايلاند والفلبين واندونيسيا وفيتنام، وتُعد روسيا أيضا من أبرز الغائبين عن الاشتراك في الاتفاقية وهذا يعني وجود خليط من أنظمة المسؤوليات في جميع أنحاء العالم؛ والنتيجة هي الفوضى والتعقيد في تحديد النظام الذي يغطي راكب معين أو خط سير بضائع معينة، كما أن التعامل مع المطالبات والدعاوى القضائية من المطالبات أو الحوادث تكون معقدة بدون داع.

MC 99: وضع التصديق على المعاهدات الحالية (الدول الأعضاء حسب المنطقة)



يتعين على الحكومات ألا تقف في طريق تنمية وتطورات السوق المتحررة

قام المؤتمر الدولي السادس للنقل الجوي حول العالم، المنعقد في مارس 2013، والتابع لمنظمة الطيران المدني الدولي؛ بتأييد ودعم تحرير ملكية شركات الطيران والقيود الرقابية.

وربما يستغرق نظام التحرير الكامل للصناعة عدة سنوات، إن لم تكن عقوداً؛ لتحقيقه وفي غضون ذلك، يتعين على كافة البلدان النظر في اتخاذ إجراءات لتعزيز النزاي، وبالتالي تعزيز الفوائد الاقتصادية والاجتماعية للطيران. في هذه البيئة الاقتصادية الصعبة، ومع توثيق الروابط المبتكرة؛ تقوم شركات الطيران بإظهار أنها تنتج وتقدم فوائد للمستهلك، وأنها قد أصبحت أكثر قدرة على الاستمرار في أعمالها.

كذلك قامت شركتي LAN وTAM للطيران في أمريكا الجنوبية بكسر قالب؛ من خلال اندماجهما. وأسست شركتي كانتاس والإمارات للطيران اتفاقاً للتعاون فيما بينهما. وحتى الآن، يعد الامتياز وسيلة أخرى ممكنة للمضي قدماً، وينبغي على الحكومات ألا تقف في طريق هذه التطورات، ولكن يجب النظر في الطبيعة العالمية والتنافسية المفرطة لشركات الطيران؛ والاحتياج لنهج ثابت من قبل الجهات المعنية بالمنافسة.

إن الانحراف عن القواعد المقبولة لإدارة الخانات الزمنية سوف يؤثر سلباً على الركاب

يشكل عدم تمتع نظام المطار بالقدرة على التعامل مع الطلب المتزايد مصدر كبير للقلق، وهناك 159 مطاراً مصنفاً رسمياً بالمستوى 3 (الأكثر ازدحاماً والتي تتطلب الفتح)، ومن المتوقع أن يزداد هذا الرقم بشكل كبير في خلال الخمس سنوات القادمة.

تعتبر إرشادات الخانات الزمنية في جميع أنحاء العالم (WGS)، المقدمة من الأياتا هي معيار عالمي مقبول للسياسات والمبادئ، وإجراءات إدارة الخانات الزمنية للمطارات.

كما يتضمن اقتراح المفوضية الأوروبية لقواعد الخانات الزمنية الجديدة خطة تحيد عن إرشادات WGS؛ وذلك بالاستعاضة عن قاعدة الفتح 20-80 "استخدمها أو اخسرها" بقاعدة 15-85، وكقراءة أولى فقد جادلت الصناعة بنجاح في أنه لم يكن واضحاً كيفية تحقيق 15-85 لمعدل استخدام أكثر من 95% التي تحققت في إطار 20-80؛ لذلك فإننا نأمل أن يتم سحب هذه الفكرة في المسودة القادمة للاقتراح.

أيضاً وفي عام 2012 عملت الصناعة بشكل وثيق مع الحكومات الهندية والكولومبية والبرازيلية، لتعزيز سياسات ومبادئ إرشادات WGS؛ وذلك عندما قامت هذه الحكومات بوضع وإصدار لوائح الخانات الزمنية الخاصة بهم. ويحتاج نظام إدارة الخانات الصيني أيضاً إلى أن يتماشى مع إرشادات WGS، وعقد عدد من اللقاءات البناءة في عام 2012، والتي أحرزت تقدماً ملحوظاً في هذا الصدد.

التعاون هو المفتاح للتصدي للتأخيرات الجمركية في الولايات المتحدة الأمريكية

هناك أمثلة وحالات متكررة من الطوابير الجمركية الطويلة عند بوابات مطارات الولايات المتحدة الأمريكية، حتى أن الأياتا وخطوط أمريكا الدولية، ومجلس المطارات الدولية-أمريكا الشمالية، ورابطة السفر الأمريكية؛ قد قاموا جميعاً بتشكيل ائتلاف للعمل بشكل وثيق مع الجمارك الأمريكية وحماية الحدود CBP، لمعالجة هذه المسألة.

واجهت الجمارك وحماية الحدود عجزاً كبيراً في الميزانية، ولطالما عارضت الأياتا وخطوط أمريكا الدولية أي اقتراح بشأن زيادة رسوم المستخدم لمواجهة هذا التحدي؛ وخاصة أن المرور عبر الحدود البحرية والحدود البرية لا يتطلب دفع رسوم المستخدم، وفي العام 2012 وفرت الجمارك وحماية الحدود تحالف للبيانات من خمسة مطارات، التي سوف يدرسها الائتلاف لاستكشاف سبل جديدة للتعامل مع التحديات التي تواجه الجمارك وحماية الحدود، ومسألة الاصطفافات.

ويشمل اقتراح الميزانية للرئيس أوباما للعام المالي 2014، تمويل 1600 من موظفي الجمارك، وزيادة في رسوم المستخدم لتمويل 1877 آخرين، وسوف تعارض الأياتا أية زيادة قد تطرأ على رسوم المستخدم، وسيبغى إلى التأكد من توزيع الموظفين الـ 1600 الجدد على المطارات وليس على الحدود البحرية أو البرية.

## الضرائب

للضرائب المفردة أو غير المبررة على النقل الجوي الدولي تأثيرا سلبيا على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويدير الأياتا بالتعاون مع الشركاء في الصناعة، عددا من الحملات لإقناع الحكومات بخفض أو سحب هذه الضرائب.

في الولايات المتحدة تسعى إدارة أوباما لمقترح ميزانية العام المالي 2014 لزيادة قدرها 5.5 مليار دولار في ضرائب الطيران، إضافة إلى رسوم تزيد عن 19 مليار دولار تم تسديدها بواسطة الطيران التجاري في العام 2012، وعلى الرغم من أنه ليس من المتوقع مرور هذا الاقتراح؛ فإن حقيقة النظر للطيران باعتباره مصدرا لإيرادات أعلى من الضرائب، في الوقت الذي ينبغي أن تقوم فيه الحكومة بالتركيز على الصناعة كمولد للوظائف؛ لهو مصدر للقلق.

تؤثر مبادرات الضرائب التي تقوم بفرض عقوبات محددة على صناعة الطيران سلبا على النمو الاقتصادي، فالزيادة الأخيرة في رسوم راكبي الطائرات في المملكة المتحدة APD في العام 2013 سوف تكبد اقتصاد المملكة المتحدة خسارة سنوية قدرها 459 مليون دولار (300 مليون جنيه استرليني) من إجمالي الناتج المحلي، وتؤدي إلى فقدان 7000 شخصا لوظائفهم. وقد أقرت جمعية أيرلندا الشمالية بالأثر السلبي ل APD؛ لجميع الرحلات من أيرلندا الشمالية، وذلك لحماية الطيران المباشر فقط من بلفاست إلى الولايات المتحدة الأمريكية، في حين قامت ألمانيا والنمسا بتخفيض ضرائها البيئية للعام 2012، بيد أنه يجب إلغاء هذه الضرائب تماما.

كما فشلت أيضا الضرائب على السياحة في تحقيق الغرض منها، واعترفت الحكومة الاسترالية بذلك عندما تخلت عن خططها لتمويل حملة التسويق السياحي، من خلال زيادة سنوية مجدولة للتضخم في رسوم حركة الركاب اعتبارا من العام 2013؛ بينما تنتظر الحكومات الأخرى لتتري الحكمة من هذه الخطوة، وجامايكا على سبيل المثال، قامت مؤخرا بمضاعفة ضريبة السياحة مما سيكلف راكبي الطائرات زيادة قدرها 22 مليون دولار سنويا.

تقوم سياسات منظمة الطيران المدني الدولي فيما يتعلق بوقود الطائرات، على توجيه الدول إلى عدم فرض الضرائب على التحول للرحلات الدولية، وفي العام 2012 كان للصناعة بعض النجاح في إلغاء أو تخفيض الضرائب على الوقود في الرحلات الدولية في كل من أمريكا اللاتينية وأمريكا الشمالية، وسوف يوفر خفض الضرائب على وقود الطائرات في جمهورية الدومينيكان لشركات الطيران نحو 45 مليون دولار سنويا، وفي كندا سيوفر إلغاء الضريبة على وقود الطائرات في مقاطعة كولومبيا البريطانية لشركات الطيران نحو 15 مليون دولار سنويا، ومع ذلك ففي أونتاريو لا تزال ضريبة الوقود سارية بالمقاطعة، وهو ما يمثل عقوبة اقتصادية سنوية تقدر ب 52 مليون دولار على اقتصاد المقاطعة.

وفي البرازيل ارتبط استخدام التسعيرة التفاضلية بتكلفة استيراد وقود الطائرات من ساحل الخليج الأمريكي مما أدى إلى تشويه جسيم للسوق، ويتم إنتاج ما يقرب من 75% من وقود الطائرات الذي يتم توريده إلى شركات الطيران بالبرازيل في مصافي البرازيل وليس مستوردا. وما زال الوقود يمثل نسبة 43% في المتوسط من تكلفة تشغيل شركات الطيران هناك. ويمثل ذلك ما يقرب من 400 مليون دولار سنويا كعقوبة تكلفة سنوية على القدرة التنافسية للبرازيل، وتناضل الأياتا من أجل البرازيل؛ لتغيير صيغة التسعير حتى تعكس واقع السوق.

ولا ينبغي أن يتم فرض ضريبة القيمة المضافة VAT وغيرها من ضرائب المبيعات الأخرى على النقل الجوي الدولي، وقد قدمت المفوضية الأوروبية ضمانا بأن الإعفاء على النقل الجوي في داخل الاتحاد الأوروبي سيبقى ساريا في خلال الاستعراض الجاري لتوجهات ضريبة القيمة المضافة في الاتحاد الأوروبي، وقد قامت حكومة سيشل مؤخرا بإلغاء النقل الدولي؛ عندما قامت باستبدال ضريبة المبيعات 15% على تذاكر الطيران، بضريبة القيمة المضافة 15% ومع ذلك فقد استمرت الأياتا في الطعن على ضريبة الخدمات في الهند، والتي يتم فرضها على تذاكر الطيران وعلى الوقود والمطارات وخدمات الملاحة الجوية.

في أفريقيا هناك عدد متزايد من المقترحات لما يسمى بـضرائب التضامن، وقد حذت تسعة دول بالمنطقة حذو فرنسا، وقامت بتطبيق الرسوم على الرحلات الجوية لتمويل مكافحة فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز والملاريا والسل، وقد كانت تشاد هي آخر دولة قامت بتطبيق مثل هذه الضريبة في مارس 2013، وتعد هذه الضرائب تمييزية وتعمل على إعاقة تطور ونمو روابط الطيران التي من شأنها تعزيز النمو الاقتصادي، وتفضل صناعة الطيران المخططات التطوعية.

"دائمًا ما كنت أريد رؤية تاج محل، وأتذكر منظره في الأفلام التي شاهدها عندما كنت صغيرًا، يا لها من رحلة طيران طويلة! لكنني سعيد برؤية هذا المكان."

كل عام هناك ما يزيد عن 200000 شخص يزورون تاج محل من جميع أنحاء العالم، وعلى الصعيد العالمي يوفر الطيران المتعلق بالسياحة 34,5 مليون فرصة عمل.

# غالبًا ما يعاني الركاب من العواقب بسبب الأنظمة السيئة.

ولكن مع الطيران الذي يمكن القول بأنه الصناعة التنظيمية التي تواجه العميل بشكل أكبر في العالم، ومن المؤمل أن قوى السوق سوف تثبت الأساس لمعظم تنقيحات حقوق الركاب في جميع أنحاء العالم.

وقد قاومت استراليا وسنغافورة الرغبة في تمرير التشريعات العقابية كما وضعوا ثقتهم في السوق لتطبيق الضغط اللازم على مستويات الخدمة والرعاية المقدمة للمسافرين.

كما يقترح أنه في حالات رحلات الربط ينبغي أن يقع العبء الكامل للحصول على تعويض مقابل التأخير على مشغل لأول رحلة.

وهذا مخالف لاتفاقية مونتريال وسوف يثبط المشغلين الإقليميين من عرض رحلات الربط، مما يعيق راحة الركاب، وعلو على ذلك فإنه يشير إلى أن عمليات التحويل يمكن اعتبارها ملغية وذلك له آثار سلامة واضحة.

هناك بعض الأمل حيث تلخ الأبحاث أن أجل اعتماد المبادئ الأساسية المنسقة عالمياً بشأن حماية المستهلك، كما حدد الفريق العامل بموجب لجنة الأبحاث لشؤون صناعة النقل الجوي تلك المبادئ الأساسية وعرضها على منظمة الطيران المدني الدولي في المؤتمر السادس للنقل الجوي العالمي وهي تشمل ضمان أن لوائح حماية المستهلك هي بموجب الأطر الدولية القائمة بشأن مسؤولية الناقل الجوي، وهما نظام وارسو-لاهاي واتفاقية مونتريال لعام 1999، وتقادي التشريعات التي تتجاوز الحدود الإقليمية التي تخلق الأنظمة المتداخلة.

مصدر القلق ليس فقط نقص التنسيق ولكن أيضاً الحوافز السلبية التي تقدمها بعض من تلك اللوائح. في الولايات المتحدة، قواعد التأخير الصارمة زادت من معدل الإلغاءات حتى 24% وذلك لأن، تحت ظروف معينة، أصبح الإلغاء مفضلاً لغرامة ثقيلة ولكن ذلك يعني أن الركاب يجب عليهم إعادة حجز الرحلة في وقت لاحق من اليوم أو حتى في اليوم التالي، بناء على المسافة والتردد، بدلاً من مجرد المعاناة من التأخير لساعات قليلة.

ليس هناك احتكار على سوء التنظيم وقد كانت الأبحاث منتقداً للوائح الاتحاد الأوروبي 261-2004 لفترة طويلة من الوقت، مما وضع عبئاً مالياً على شركات الطيران للتأخيرات حتى في الحالات التي تكون فيها أسباب التأخير خارجة عن سيطرة الشركة المباشرة.

تتفح اللجنة الأوروبية المقترح للاتحاد الأوروبي 261 أقر بأن شركات الطيران لا ينبغي أن تتحمل المسؤولية لأجل غير مسمى عن المساعدة في الظروف الخارجة تماماً عن السيطرة، ولكن في المجمل التفحح المقترح يعادل فرصة ضائعة.

نقص التفكير المشترك بين الحكومات خلق خليط معقد من التنظيم يضرب بالركاب فضلاً عن خطوط الطيران، وأكثر من 50 دولة لديها الإصدار الخاص بها من لائحة حقوق الركاب مع دخول معظم تلك اللوائح حيز التنفيذ خلال السبعة أعوام الماضية.

إسرائيل من الحالات تحت الضوء حيث إنه في أغسطس 2012 قدمت الدولة قانون خدمات الطيران يغطي كل جميع الرحلات الجوية المتجهة إلى والمغادرة إسرائيل بغض النظر عن شركة الطيران التي تعمل على الرحلة أو المدينة التي بدأت منها؛ لذلك للرحلة الجوية التي نشأت في الولايات المتحدة، توقفت عبر أوروبا، وأنهت رحلتها في إسرائيل، يمكن للولايات القضائية الثلاثة الجدل بشكل مشروع بأن قوانينها واجبة التطبيق.

## "إن سوق الطيران التنافسي منظم على نحو ذاتي، والنظام التجاري هو الحامي الأكثر فعالية لحقوق المستهلك".

توماس ويندمولر، نائب رئيس أول، العضوية والعلاقات الحكومية، الأبحاث

# أكثر من أي وقت مضى، العمل مع الشركاء أمر بالغ الأهمية من أجل التواصل

تحسينات سعة المجال الجوي أمر حيوي في الأسواق التي تشهد نمواً سريعاً.

من أجل تلبية الطلب على النقل الجوي في المستقبل. وقد دافعت الأليات بقوة نيابة عن شركات الطيران الأعضاء لتطوير نشاط هذا المخطط وهو نشط في وضع خطة لذلك.

في المشروعات العملاقة، وفي الوقت نفسه، من NextGen في الولايات المتحدة والسماء الأوروبية الموحدة (SES)، يستمر التطوير، ولكن ببطء. وقد تم تقدير الفوائد المترتبة على تعزيز قدرة NextGen عند 77 مليار دولار من تقليل التأخيرات خلال الفترة بين 2011-2030.

وقد وضعت SES أربعة أهداف رفيعة المستوى لعام 2020:

- زيادة بمقدار ثلاثة أضعاف في القدرات عند الحاجة
- تحسين أداء السلامة من قبل عامل من 10
- تخفيض بنسبة 10% في الآثار الجوية على البيئة
- تقليل تكلفة خدمات إدارة الحركة الجوية لمستخدمي المجال الجوي بنسبة 50% على الأقل

(راجع المقال في الصفحة 33 للحصول على معلومات عن تطورات (SES) تواصل الأليات وشركات الطيران ومجموعات أصحاب المصلحة في الطيران الضغوط من أجل اتخاذ إجراءات سياسية أقوى لضمان نجاح تلك المشاريع الحيوية

لقد زادت حركة الطائرات في الشرق الأوسط آسيا باسفيك بشكل كبير في السنوات الأخيرة رداً على طلب الركاب. وهذا، بدوره، مارس ضغطاً على البنية التحتية لإدارة الحركة الجوية.

في الشرق الأوسط، هناك حوالي 30 مشروع مختلف لزيادة سعة المجال الجوي والكفاءة انطلاقاً من دبي، مع برامج مماثلة جارية في أبوظبي والدوحة. مشروع رئيسي لتحسين القدرات في آسيا باسفيك هو مبادرة seamless Asian skies. هدفها الأساسي هو زيادة قدرة المجال الجوي والبنية التحتية عن طريق توحيد الخدمات، مواعمة الأنظمة، وضمان أن إدارة الحركة الجوية قابلة للتشغيل المتبادل في جميع أنحاء منطقة المحيط الهادئ بآسيا. و يختلف عن البرامج العالمية الأخرى، برامج السماء الفردية العالمية في تلك البلدان سوف تحتفظ بسيادتها على المجال الجوي وتوفير الخدمات.

مجموعة تخطيط إدارة الحركة الجوية في للبرنامج بمنطقة آسيا باسفيك، التي تشكلت في عام 2011، تضع اللمسات الأخيرة على هذه الخطة لعرضها على تخطيط الملاحة الجوية في آسيا باسفيك والمجموعة الإقليمية التنفيذية في أواخر يونيو عام 2013. وتتضمن الخطة جدولاً زمنياً لتحسين البنية التحتية للملاحة الجوية بما يتفق مع ترقيات نظام الطيران في منظمة الطيران المدني الدولي. تلك التحسينات في قدرات الأجواء ASBU في المنطقة هي

تشهد أوروبا بعض من أشد المناقشات بشأن تطوير المطار. تتواصل شركات الطيران والأليات للحصول على مدرج ثالث لتخفيف الازدحام بنسبة 99% في لندن هيثرو. في سبتمبر، أعلنت الحكومة الائتلافية البريطانية عن لجنة مطارات لكي تقوم "بدراسة كيفية الحفاظ على وضع المملكة المتحدة كمرکز عالمي رائد في الطيران"، وستقدم الأليات الأدلة إلى اللجنة خلال عام 2013.

تواجه ألمانيا أيضاً تحديات القدرات وليس من المتوقع أن تشد الحاجة إلى فتح المطار الجديد في برلين حتى عام 2015، وهناك شكوك بأن القدرة الكاملة لفتح المطار سوف تتحقق. تعمل الأليات بشكل وثيق مع الجهات المعنية بالطيران في ألمانيا للتواصل بشأن العواقب الاقتصادية المترتبة على قرار حظر الرحلات الجوية الليلية في مطار فرانكفورت.

في منطقة آسيا باسفيك، تدعم الأليات خطط المدرج الثالث في مطار هونج كونج الدولي. سوف تدخل الأليات أيضاً في مشاورات الحكومة الأسترالية بشأن المخطط الرئيسي الجديد لمعالجة متطلبات مبنى الركاب و المحطة الطرفية حول مطار سيدني على مدى السنوات العشرين المقبلة.

ومن المتوقع أن يبدأ العمل في عام 2014 على مطار بكين داشينغ الجديد وقد اجتمعت الأليات مع فريق الإدارة لدراسة المقترحات للمطار، الذي من المقرر افتتاحه في عام 2017. في الفترة الفاصلة، سوف يفوض مطار العاصمة بكين T3D ويحسن بنية المحطة التحتية القائمة حالياً، كما وافق المطار على إنشاء مجموعة عمل مشتركة لتشمل المطار وشركات الطيران، والأليات.

الشراكات مع مقدمي البنية التحتية أمر حاسم لتمكين هذه الصناعة من تلبية الطلب المتزايد على التواصل.

هناك عدد من المشاريع الهامة لتنمية القدرات تجرى الآن في المطارات أو في إدارة الحركة الجوية وسوف يستمر التشاور مع الشركات والنقابات لتعزيز فوائد المسؤولية، والنمو المستدام في المطارات المقيدة.

وكانت هناك بعض الأمثلة على التعاون في تحديد رسوم المطارات.

يجب تعيين رسوم البنية التحتية على المستويات التي تمكن شركات الطيران من تلبية الطلب على الاتصال، ويوفر عائد معقول على الاستثمار، ويسمح بالاستثمارات الكافية في التطورات المستقبلية وجودة الخدمة.

حيث يتمتع مقدمي البنية التحتية في كثير من الأحيان بوضع الاحتكار أو شبه الاحتكار، فإن الحكومات والجهات التنظيمية لها دور حيوي في الحفاظ على المراقبة الصارمة على الرسوم والتنمية، وشركات الطيران علاوة على ذلك، تطلب دوراً رسمياً في قرارات الاستثمار الرأسمالي، حيث إنها سوف تدفع مقابل تلك الاستثمارات.

وقد تم وضع مبادئ منظمة الطيران المدني الدولي لضمان الشفافية والدور المناسب للعملاء في عملية صنع القرار على الاستثمار في البنية التحتية والرسوم. وقد تكون تلك الشراكة مفيدة للطرفين في حين تعزيز تجربة الراكب.

وهناك أمثلة عديدة على أن هذا النظام التعاوني قد عمل بشكل جيد في عام 2012:

- افق مطار انشيون سيول وهيئة مطارات تورونتو الكبرى على خطط من شأنها أن توفر لشركات الطيران 64 مليون دولار و355 مليون دولار على التوالي، حتى عام 2015.
- بناء على معلومات من شركات الطيران، أدرك مطار ليمبا بأنه لا يوجد حاجة للحصول على المدرج الثاني المقترح حيث أن قدرة المدرج الحالية لا يتم الاستفادة منها بشكل كامل.
- وبالمثل، فقد سمحت الحملة طويلة الأمد مع مطارات جنوب أفريقيا بتأجيل برنامجين للنفقات الرأسمالية قد يأتروا سلباً على المصروفات.

ولكن لا يزال هناك عدد من التحديات لضمان التمسك بسياسات منظمة الطيران المدني الدولي والشفافية والتشاور مع المستخدمين.

في عام 2012، رفعت سلطات الطيران المدني في منغوليا وباكستان رسوماها انفرادياً. كانت التكلفة السنوية المقدرة لشركات الطيران هي ما يقرب من 130 مليون دولار.

التمويل الأولي لدعم التنمية المحتملة هو مشكلة متكررة. مبادئ منظمة الطيران المدني الدولي واضحة بأن ركاب اليوم لا ينبغي أن يدفعوا ثمن البنية التحتية التي يمكن أن يستفيد منها الركاب غداً، وتفرض دول مثل بنين والكاميرون وجمهورية الكونغو الديمقراطية وغامبيا وغينيا بيساو ومالي والنيجر وسيراليون وتوغو جميعاً رسوم تنمية تبدأ من 9 دولارات لكل راكب إلى أكثر من 50 دولار، رسوم تطوير مطار السنغال تقف عند حوالي 68 دولار للراكب - من أعلى المعدلات في أفريقيا.

يوجد تحد آخر في البرازيل، حيث أنه في عام 2012 باعت الحكومة الامتيازات لثلاثة مطارات قامت برفع السعر المقدر إلى خمسة أضعاف. وتأخذ الأليات

موقفاً محايداً عندما يتعلق الأمر بملكية المطار، وقد يكون نموذج الامتياز قدم أفضل فرصة لمعالجة أوجه القصور في ساو باولو- غوارولوبوس، فيراكوبوس، وبرازيليا قبل نهائيات كأس العالم لكرة القدم عام 2014. ولكن بيع هذه المطارات كان أمر معيب في عدة نواح:

- لقد تم تغطية إيرادات الطيران، ولكن في المجالات التشغيلية الأساسية والخدمات الأخرى، مثل إمدادات الوقود ومساحة المطار المستخدمة من قبل شركات الطيران، ولم يتم رصد سوى المصروفات.
- لم يتم إعطاء شركات الطيران دوراً رسمياً في قرارات الاستثمار الرأسمالي في المطارات.
- هناك تضارب محتمل في المصالح بين المنظم الذي يحدد السعر والحكومة التي تتلقى الأرباح.
- وكان من المقترح أن يدفع أصحاب الامتيازات إلى صندوق التنمية لإعانة المطارات الأصغر، الأمر الذي ضد مبادئ منظمة الطيران المدني الدولي التوجيهية ويضيف إلى تكاليف شركات الطيران من دون مكاسب مقابلة في القدرة أو الكفاءة.

/...

ضرائب الصناعة:  
\$37 مليون

رسوم وضرائب الوقود:  
\$241 مليون

\$878  
مليون

إجمالي خفض التكاليف  
في عام 2012

رسوم المطار:  
\$475 مليون

رسوم مزويدي خدمات الملاحة الجوية:  
\$125 مليون

## تكاليف إدارة الحركة الجوية لا تزال مرتفعة للغاية، خاصة في أوروبا.

تخفيض 50% في تكاليف الملاحة الجوية المستوحاة بواسطة مشروع المفوضية الأوروبية SES يقع تحت التهديد من نقص الإرادة بين الدول الأوروبية ومقدمي خدمات الملاحة الجوية. فشل مقدمي خدمات الملاحة الجوية الأوروبية في حتى الوفاء بأهداف الكفاءة من حيث التكلفة في الفترة المرجعية الأولى من برنامج أداء 2012، SES-2014، ومقاومتهم لأهداف أكثر طموحاً للفترة المرجعية الثانية، 2015-2019، تهدد بتقويض التقدم في SES.

في الوقت الذي كانت فيه الاقتصادات الأوروبية تستطيع على الأقل تحمله، إدارة الحركة الجوية الأوروبية تكلف شركات الطيران والركاب مبلغ إضافي قدره 6.5 بليون دولار أمريكي (5 بليون يورو) سنوياً من عدم الكفاءة.

كما برز في تقرير الصناعة عام 2013، مخطط السماء الأوروبية الواحدة، الحل هو مخطط الأداء الملزم الذي يديره منظم مستقل. علاوة على ذلك يجب أن يتم طرح الأجواء الأوروبية الأكثر توحداً عن طريق تخفيض 63 من مراكز مراقبة الحركة الجوية الحالية ليس لأكثر من 40، وسوف تستمر الأليات في الضغط من أجل تلك التغييرات في عام 2013 وسوف يعمل مع المفوضية الأوروبية في قيادة التغييرات من أعلى إلى أسفل في الأجواء الأوروبية (انظر المقال في صفحة 33).

الحكومات في إندونيسيا، الفلبين، فيتنام، كوريا الجنوبية، وأماكن أخرى تتطلع بالمثل إلى القطاع الخاص لجمع الأموال ولكن يجب أن يكون هناك سبب وجيه للخصخصة، مثل تحسين الكفاءة أو استثمارات القطاع الخاص، ومن المحتم أيضاً أن يكون التنظيم الاقتصادي فعال وشفاف في المكان قبل الخصخصة ويجب أن يضمن ذلك التركيز على الكفاءة وضبط التكاليف.

تستمر الأليات في تذكير المزودين بالتزاماتهم للتشاور مع المستخدمين والحفاظ على الشفافية الكاملة بشأن الرسوم. وفي عام 2013 سوف تدعم الأليات هذا العمل من خلال معالجة الأسباب الجذرية للرسوم العالية. وسوف تشمل الجهود الضغط على الحكومات للتنسيق في الخصخصة ونماذج الامتياز.

في الهند، القرار الذي اتخذته الهيئة العامة الاقتصادية لتنظيم مطارات للسماح بالعائدات على مدى خمس سنوات في مطار دلهي التي سيتم استردادها في أقل من عامين ساهم بشكل كبير في زيادة نفقات المطار بشكل هائل 346% في عام 2012. تستمر الأليات في استئناف ذلك والزيادات الأخرى، كما تطلب أيضاً من الحكومة الهندية النظر في استخدام 46% من عائدات الخط الأعلى المدفوعة للحكومة كرسوم امتياز لتخفيف ألم الزيادات في دلهي. وأعقب ارتفاع في الرسوم في دلهي جولة جديدة من الزيادات في رسوم المطارات الهندية الأخرى بما في ذلك ممباي وتشيناي، وهذا يرفع التكلفة الإجمالية للعمليات في الهند بشكل كبير، وتستمر الأليات في التصدي لتلك الزيادات.

## الأسعار الشفافة والمنافسة في تزويد وقود الطائرات أمور ضرورية

يشكل الوقود 33% من تكاليف تشغيل شركات الطيران. لصناعة مع هوامش ربح ضئيلة للغاية، فإن الشفافية على مكونات أسعار الوقود والثقة في سعر السوق للمنتج هي أمور ضرورية لتأمين تحقيق وفورات كبيرة.

مع هذه الأهداف في الاعتبار، شاركت شركات الطيران بنشاط في عام 2012 في المشاورات التي أجرتها المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية IOSCO نيابة عن مجموعة G-20. وكان الغرض من تلك الإجراءات هو فهم أوجه القصور في آليات اكتشاف سعر السوق والتوصل إلى المبادئ التوجيهية لتقارير وكالات سعر النفط (PRAS). وقد صدرت مبادئ المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية التوجيهية إلى (PRAS)، وقد اتفق (PRAS) العالمي مع رمز السلوك الطوعي، ومن المتوقع أن هذه التطورات من شأنها تحسين ثقة المستخدم في تقارير السعر للمضي قدماً.

في أوجلا عملت الأليات مع شركة النفط الحكومية، سونانغول، لتأمين التخفيضات في تخزين الوقود و في الطائرة وتكاليف المخزون، وفرت هذه الجهود لشركات الطيران العاملة في البلاد ما يقدر بنحو 110 ملايين دولار سنوياً، وتستمر الأليات في العمل مع الحكومة الأنجولية على مزيد من ترشيد التكاليف.

من خلال الاشتراك مع السلطات الهندية لتوفير الوصول المفتوح إلى بنية وقود الطائرات التحتية في مطارات كولكاتا وتشيناي، مكنت الأليات موردي القطاع الخاص من دخول سوق الوقود في الهند في عام 2012. وقد نجحت هذه الصناعة أيضاً في تأمين الأسواق التنافسية في أوروبا الشرقية، مع الإنجازات مهمة في بولندا وروسيا.

في مكان آخر، قد تختلط النتائج. ASECNA التي تدير جميع المجال الجوي ل 17 بلد أفريقي ناطقة بالفرنسية، من السنغال إلى مدغشقر، جمدت النفقات في عام 2013 للعام الثامن على التوالي وملتزمة لكفاءة التكلفة على المدى الطويل. ولكن البرازيل، استوعبت شركات الطيران 150% زيادة في رسوم المسار في عام 2012 وقد تعاني من زيادة أعلى عند 83.8% عام 2013 إذا لم يتم بذل جهود قوية من الصناعة لإقناع الحكومة البرازيلية بإلغاء الزيادة الإضافية. تكاليف النهج في البرازيل، في الوقت نفسه، ارتفعت بنسبة 13.2% في عام 2012، مع عدم وجود زيادة في الأفق لعام 2013. حكومة البرازيل، ومع ذلك وضعت مبادئ توجيهية للزيادات المستقبلية التي ستكون مرتبطة بمؤشر أسعار المستهلك.

# سوف تكون SES هبة ضخمة للمسافرين والاقتصاد الأوروبي

إن التطبيق الكامل لـ SES يعد بفوائد جوهرية.

وسوف تصل الطائرات في غضون دقيقة واحدة من وقت الوصول المخطط له بغض النظر عن الأحوال الجوية. في المتوسط، سيتم خفض وقت السفر بحوالي 10 دقيقة وسيتم التعامل مع كل رحلة من الـ 20 مليون رحلة سنويًا مع مستويات أعلى من السلامة.

سوف يستفيد المسافرون فورًا من ذلك وكذلك الاقتصاد الأوروبي وشركات الطيران التي تقدم لها التوصيل العالمي.

اليوم، أوجه القصور في إدارة الحركة الجوية الأوروبية التي يمكن الحد منها مع SES تأتي بتكلفة تقدر بحوالي 6.7 مليار دولار أمريكي. مع نمو الطلب إلى 20 مليون

رحلة سنويًا هذا الرقم سوف يتوسع إلى 11.5 مليار دولار أمريكي. وعلاوة على ذلك، هناك فائدة اقتصادية أوسع من البحث والتطوير وتحسين الاتصال مع توسيع شبكات الخطوط الجوية بسهولة أكبر وعلى نحو مستدام لتلبية الطلب المتطور.

تدرك المفوضية الأوروبية ضرورة تعزيز القدرة التنافسية الأوروبية وتضغط من أجل التغيير من أعلى إلى أسفل في تنفيذ SES، تقع المشكلة على مستوى الدول. بالإسترشاد على نحو أكبر بواسطة مصالح قصيرة النظر، تقاوم البلدان الأوروبية التغيير، مما يؤدي إلى تضييع الأهداف وتأخير الفوائد التي سوف يجلبها SES

جوهرياً، تدعم الدول الأوروبية مزودي خدمات الملاحة الجوية من غير الكفاءة ومملوكين للدولة يحتكرون احتياجات المسافرين والاقتصاد كما أن معظم مقدمي خدمات الملاحة الجوية في معظم الدول الأوروبية لا يلبوا الأهداف السهلة للكفاءة من حيث التكلفة لعام 2012-2014،

وتحت ضغط من الحكومات الوطنية، أقرت لجنة السماء الأوروبية الموحدة بمخطط رسوم تنظيمي ضعيف لعام 2015-2019.

يجب أن ينتقل SES من مرحلة النقاش إلى التسليم. وقد قامت الأياتاجنيا إلى جنب مع رابطة شركات الطيران الأوروبية والجمعية الأوروبية لطيران الأقاليم بنشر تقرير مخطط الأجواء الأوروبية الموحدة، ومن المتوقع إنه سيتم التغلب على العقبات الفنية ولكن من المرجح أن هناك ثلاثة إصلاحات رئيسية ضرورية لإنجاز SES. أولاً، يجب على منظم أوروبي مستقل إنشاء نظام أداء ملزم وقوي لرسوم الملاحة الجوية.

ثانياً، تحتاج إدارة الحركة الجوية إلى الترشيد. ينبغي تخفيض عدد مراكز مراقبة الحركة الجوية في أوروبا من 63 إلى ما لا يزيد عن 40، كما تعزز عملية الترشيد أيضاً السلامة والأداء البيئي من خلال تقليل نقاط النقل وتحسين تبادل المعلومات وتحقيق أفضل مطابقة للموارد المطلوبة.

ثالثاً، يجب أن يتم تنفيذ أنظمة الجيل القادم وسوف يسهل الحصول على مسارات جوية أكثر كفاءة وملاحم الرحلة التي من شأنها تقليل استخدام الوقود بمعدل 300 كجم في الرحلة الواحدة، وقد يتضاعف الرقم من خلال ملايين الرحلات الجوية في السنة، الموفورات الكربونية المحتملة إلى الملايين من الأطنان.

هناك نتائج سياسية واقتصادية أنية يجب أن تضع هذا المخطط في قمة جدول الانتعاش في أوروبا. ويُقدّر تحديث وترشيد سلسلة توريد إدارة الحركة الجوية بأكثر من 300,000 فرصة عمل إضافية في جميع أنحاء قطاع الطيران الأوروبي.

لا يجب التسامح أكثر من ذلك مع التأخيرات الغير ضرورية للركاب، المناقشات بدون نهاية، والأهداف الضعيفة، بل يجب أن يتم تنفيذ إصلاحات إدارة الحركة الجوية الأوروبية لصالح المستهلكين وشركات الطيران، وأوروبا ككل.

"يحتاج إس إي إس إلى منظم اقتصادي مستقل على نطاق أوروبا مع نظام أداء ملزم لتحفيز مقدمي خدمات الملاحة الجوية على تقديم المستوى الصحيح للإصلاح في إطار زمني متفق عليه".

بيتر كوران، مساعد مدير البنية التحتية لأوروبا، الأياتا

# صناعة الطيران ملتزمة بالحدّ من تأثيرها على البيئة.

المسؤولية البيئية هي عنصر أساسي في "رخصة نمو" هذه الصناعة. وهذا يعني إدارة الحدّ من بصمة الطيران البيئية.

الضوضاء ونوعية الهواء لا تزال تمثل تحديات بيئية هامة. ولكن انبعاثات الكربون هي في قمة جدول الأعمال العام، وبالتالي فهي المحور الرئيسي لعمل الأليات في مجال البيئة. لمواجهة مساهمة بنسبة 2% في انبعاثات الكربون من صنع الإنسان يكون الطيران هو المسؤول عنها، اعتمدت الصناعة في عام 2009 استراتيجية من أربعة أعمدة تتألف من التكنولوجيا، البنية التحتية، التحسينات التشغيلية والتدابير القائمة على أليات السوق.

سوف تسلم الاستراتيجية ثلاثة أهداف متتالية للحدّ من انبعاثات الكربون:

1. تحسين كفاءة الوقود بمعدل 1.5% سنويا حتى عام 2020
2. تغطية صافي الانبعاثات من خلال نمو خالي من الكربون اعتباراً من عام 2020
3. خفض انبعاثات صافية إلى النصف بحلول عام 2050، مقارنة بعام 2005

ولم توافق أي صناعة أخرى على هذه الأهداف العالمية الطموحة، بالرغم من ذلك فإن تحقيقها يتطلب من الصناعة الدعم من الحكومات في طريق السياسات المواءمة والمنسقة على الصعيد العالمي.

المقياس الاقتصادي المنفق عليه عالمياً لتشجيع خفض انبعاثات الكربون أمر بالغ الأهمية لتحقيق نمو خالي من الكربون اعتباراً من عام 2020.

أحد أهم أحداث عام 2012 كان إعلان نوفمبر بأن المفوضية الأوروبية كانت "توقف الساعة" بشأن إدراج الطيران الدولي في مخطط تجارة الانبعاثات، كما أدركت الحكومات في أوروبا أن الأهداف البيئية الخاصة بها فيما يتعلق بالطيران يمكن أن تتحقق على نحو أفضل مع مقياس عالمي المنفق عليه من خلال منظمة الطيران المدني الدولي. أدركت المفوضية الأوروبية أيضاً أن العمل من جانب واحد لتوسيع مخططها خارج حدودها خاطر بالانتقام من الحكومات خارج الاتحاد الأوروبي، التي اعتبرت هذه الخطوة تدبيراً على سيادتها، تعليق مخطط تجارة الانبعاثات للاتحاد الأوروبي، وبالتالي، أعطى منظمة الطيران المدني الدولي بعض المتسع لإيجاد حل عالمي.

وقد عملت مجموعة رفيعة المستوى من الدول والخبراء في منظمة الطيران المدني الدولي على تقييم الخيارات بشأن التدابير القائمة على أليات السوق لعرضها في مجلس منظمة الطيران المدني الدولي لاحقاً في عام 2013. الخيارات الثلاث الرئيسية على الطاولة اعتباراً من 1 مايو 2013 هي كما يلي:

- مخطط موازنة إلزامي
- مخطط موازنة إلزامي مع رفع الإيرادات الإضافية
- مخطط تجارة الانبعاثات العالمية

وتعتقد صناعة الطيران أن مخطط موازنة بدون عنصر جمع الإيرادات سيكون أسرع وأبسط في التقديم والإدارة. مثل هذا المخطط يولد منافع بيئية قصوى في أقصر وقت.

وفي حالة عدم التوصل إلى اتفاق عالمي على مقياس واحد خلال مجلس منظمة الطيران المدني الدولي القادم، يجب النظر في إطار عمل لتقديم مبادئ توجيهية من أجل تنفيذ المخططات الوطنية أو الإقليمية.

لتجنب تطور خليط من تدابير السياسة المتداخلة، الغير منسقة والمتنازع عليها، سوف يحتاج أي إطار من هذا القبيل إلى إدراك المساهمات التاريخية والمستقبلية التي قام بها الطيران من خلال مشاركته من عدد وافر من المخططات. وسوف يحتاج أيضاً إلى ضمان السلامة البيئية، للحدّ من التشويه والأعباء الإدارية، لقصر التدابير الاقتصادية المسموح بها على تلك الفعالة من حيث التكلفة، والأهم أن لا تعيق التقدم إلى MBM عالمية واحدة.

طوال عام 2012 وحتى عام 2013، عملت الأليات مع أعضائه ومع المعنيين في صناعة الطيران على نطاق أوسع لتوفير المشورة والمعلومات لمنظمة الطيران المدني الدولي والدول الأعضاء فيها، عند الدعوة للقيام بذلك. وقد ساعدت الأليات أيضاً في تسهيل المناقشات بين شركات الطيران على الخيارات المتاحة لتحقيق نمو خالي من الكربون من عام 2020 (CNG 2020) (أنظر المقال في صفحة 37).

## 40

ألف رحلة طيران

12 مليون طن من انبعاثات الكربون تعادل 40000 رحلة طيران من نيويورك إلى لندن ذهاباً وإياباً.

## 1.7%

تحسين كفاءة الوقود بنسبة

12 مليون طن من ثاني أكسيد الكربون يعادل 1.7% من كفاءة استهلاك الوقود وذلك يتجاوز الهدف لسنة 2012 بنسبة 1.5%

## 12

مليون طن من انبعاثات الكربون

كمية انبعاثات الكربون التي وفرت من قبل الطيران العالمي في عام 2012 من خلال الجمع بين زيادة عوامل الحمولة، وتحسين أداء الطائرات، والعمل الأفضل "في الهواء"

تسير الاستراتيجية ذات الأربع ركائز على المسار الصحيح. ولكن هناك حاجة إلى سياسات حكومية أكثر دعماً، وخاصة لإنتاج الوقود الحيوي، ولتحقيق كفاءة المجال الجوي.

تركز الاهتمام السياسي على التدابير القائمة على آليات السوق MBMS ولكن الركائز الأخرى لاستراتيجية خفض الانبعاثات، والتحسينات التشغيلية، واستثمارات البنية التحتية؛ يجب أيضاً تناولها.

في العام 2012 حققت الركيزة التكنولوجية دفعة كبيرة مع اتفاقية شهر يوليو لحرق الوقود المتري، كتمهيد باتجاه معايير منظمة الطيران المدني الدولي الخاصة بثاني أكسيد الكربون للطائرات الجديدة ICAO CO2، وبمجرد أن يتم اعتمادها في 2016؛ سيتم استخدام هذه المعايير لضمان تلبية الطائرات الجديدة للخط الأساسي لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون. إن عملية دفع الجهات المعنية العالمية المختلفة للموافقة على النظام المتري قد شكلت تحدياً كبيراً، وقد ساعدت الأليات منظمة الطيران المدني الدولي ICAO بال مناقشات الفنية. وتعد التحسينات التشغيلية، ولا سيما تطبيق الملاحة القائمة على الأداء، للحد من حرق الوقود والضوضاء في المطارات (PBN)، مع تعزيز السلامة من الأمور ذات الأولوية الكبرى. وقد تم تطوير ورشة عمل الملاحة القائمة على الأداء بالتعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي ICAO ومنظمة

خدمات الملاحة الجوية المدنية، وتعد ورشة العمل هذه هي الخطوة التالية لفرق العمل للملاحة القائمة على الأداء العالمي، والتي تم تشغيلها في السابق، كما أنها تركز على عمليات التدريب والتوجيه والإرشاد للفرق متعددة التخصصات، لتنفيذ وتطبيق عمليات الملاحة القائمة على الأداء PBN. إن الاستثمار في البنية التحتية لإدارة الحركة الجوية، عندما يقترن بعمليات الإصلاح التشغيلي؛ يمكن أن يؤدي إلى تخفيضات كبيرة في عمليات حرق الوقود، وبرامج مثل الجبل القادم في الولايات المتحدة ومبادرة سكاى الآسيوية السلسلة يمكن أن تؤدي إلى توفير كبير في الوقود، ولدى السماء الأوروبية هدف للحد من الأثر البيئي بنسبة 10% للرحلة الواحدة، ولكن التقدم في هذا الشأن كان بطيئاً (انظر المقال على الصفحة 33).

من جهة أخرى، تتواصل الجهود لتحسين إدارة تدفق الحركة الجوية ATFM، والاستخدام المرن للمجال الجوي FUA. إن توسيع نطاق إدارة تدفق الحركة الجوية ATFM المحلية إلى المناطق الإقليمية وعبر الإقليمية التعاونية في نهاية المطاف،

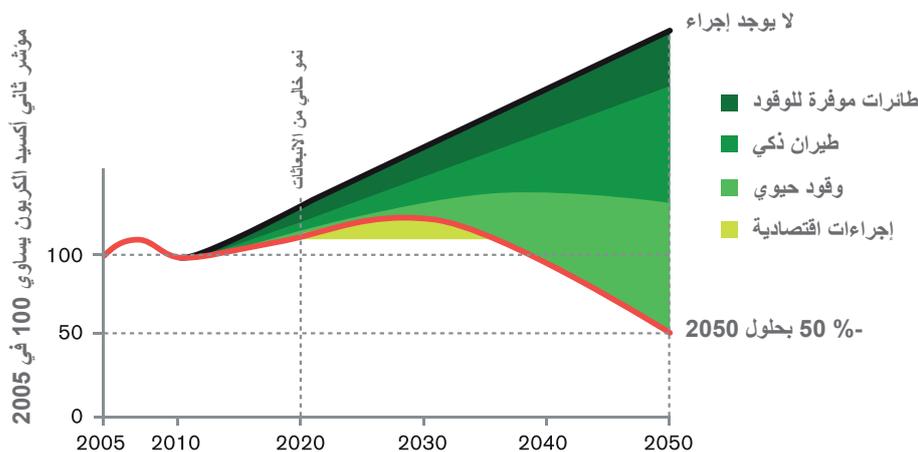
ومن ثم على الصعيد العالمي؛ يجب أن يكون له فوائد تشغيلية وبيئية كبيرة، بحيث يتم استبعاد أو تخفيض الإجراءات الجوية والتأخيرات الجوية الأخرى. ويعتمد تطبيق الاستخدام المرن للمجال الجوي FUA على التنسيق الفعال بين السلطات المدنية والعسكرية، لضمان استخدام المجال الجوي بأكبر قدر من الكفاءة، وبالتالي الحد من عمليات حرق الوقود والانبعاثات من مستخدمي شركات الطيران.

بالإضافة إلى ذلك، فإن شركات الطيران والجهات المعنية بالصناعة تعمل على تعديل مستويات أولويات الخدمة بدءاً من: "من يأتي أولاً تتم خدمته أولاً" إلى: "ذو القدرة الأكبر يحصل على الخدمة الأفضل". ومن المتوقع أن يوفر هذا المفهوم التطوري الفوائد التشغيلية والبيئية لمشغلي الطائرات، بما في ذلك أولئك الذين قاموا بالاستثمار في قدرات متقدمة؛ مما يؤدي إلى كفاءة أكبر لشبكات الاتصال.

هناك رحلات تعمل بالوقود الحيوي، من قبل مختلف شركات الطيران، وقد استمرت في غضون ذلك طوال العام 2012؛ بهدف تحقيق فهما أفضل لاستخدام الوقود الحيوي من قبل جميع الأطراف. ومن الإنجازات البارزة تأتي سلسلة من الرحلات الجوية باستخدام الوقود الجوي، والتي قامت بنقل الأمين العام لمنظمة الطيران المدني الدولي ICAO، ريمون بنيامين، إلى قمة ريو العشرين. وقد أعلنت عدة شركات عن خطط لإنتاج المزيد من الوقود الحيوي والبحوث. بيد أن هذه الصناعة تحتاج إلى التزام أكثر من جانب الحكومات، لتشجيع منحدر المتابعة لمشروعات الوقود الحيوي في الطيران على نطاق واسع؛ مما قد يؤدي إلى خفض التكاليف إلى المستوى الذي يجعل الوقود الحيوي في حالة تنافس مع وقود الكيروسين النفاث.

تبقى الموازنة خياراً مفيداً للأفراد، للمساهمة في التخفيف من آثار تغير المناخ. ولمساعدة شركات الطيران في تقديم مخطط موازنة متناسقة وقوية بيئياً للركاب؛ فقد قامت الأليات بالمساعدة في تطوير إجراءات وعمليات موحدة.

خريطة الحد من الانبعاثات



أفضل الممارسات البيئية سوف يتم تشجيعها من خلال برنامج التقييم الجديد.

وقد اعترفت عدة شركات طيران بفوائد نظم الإدارة البيئية EMS، ولكن معايير وأطر نظم الإدارة البيئية EMS تشكل تحدياً في مواجهة التطبيق في سياق صناعة الطيران. وللتغلب على هذا العائق، قامت الأياتا في 2011-2012 بالاستفادة من استخدام الأنظمة الداخلية والعمليات النوعية لبرامج التوثيق الرامية إلى تطوير المعايير وبرنامج التقييم. ويضم برنامج المجموعة التدريبية الأولية للتقييم البيئي للأياتا IENVA الدولي سبع شركات طيران.

والهدف من برنامج المجموعة التدريبية الأولية للتقييم البيئي للأياتا IENVA الدولي هو تحسين ممارسات وكفاءة الأداء للإدارة البيئية لشركات الطيران، على مستوى الشركة، عن طريق تحديد الأهداف الداخلية، وتنفيذ برامج الإدارة، وتوفير إمكانية الوصول إلى أفضل الممارسات وتبادل المعلومات فيما بين شركات الطيران. ويتكون برنامج المجموعة التدريبية الأولية للتقييم البيئي للأياتا IENVA من نهج منظومي في التعامل، بحيث يمكن لشركات الطيران الاستفادة منه في معظم مناطق التشغيل ذات الصلة. وعلى هذا النحو، فإن برنامج

الانبعاث الكربوني للبضائع المنقولة جوا يعمل على جذب اهتمامات المستهلكين

تعمل سلسلة توريدات الشحن الجوي على تطوير طريقة حسابية عامة للإبلاغ عن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من البضائع المنقولة جوا. كما تدخل أيضا المتطلبات التنظيمية الجديدة حيز التنفيذ؛ مثل جرينيل Grenelle II 2 في فرنسا. واعتباراً من أكتوبر 2013؛ على جميع خدمات النقل التي تبدأ من أو تنتهي في مطار فرنسي أن تبلغ عن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المتعلقة بخدمات النقل بها. ويقصد بقانون جرينيل Grenelle II 2 أنه ينبغي على وكلاء السفر ووكلاء الشحن، وليس فقط شركات الطيران؛ القيام بإبلاغ عملائهم عن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المصاحبة لخدمات النقل التي يقومون بتقديمها.

في مارس 2013 تم تكليف الأياتا بتطوير منهجية حساب الكربون. وكجزء من هذه المهمة؛ قامت بالانضمام إلى المجلس الاستشاري لانبعاثات الكربون من نقل البضائع COFRET، وهو مشروع أوروبي يبحث في انبعاثات الكربون على امتداد سلسلة التوريد بأكملها.

تبقى قضايا الضوضاء شاغلا هاما للعديد من المجتمعات.

تتم معالجة وتناول الضوضاء من خلال نهج متوازن تم اعتماده من منظمة الطيران المدني الدولي ICAO في العام 2001، ويدعو هذا النهج السلطات المحلية إلى معالجة مشاكل الضوضاء في المطارات، من خلال النظر في جميع التدابير المتاحة، بما في ذلك التغير التكنولوجي، والإجراءات التشغيلية، وتخطيط وإدارة استخدام الأراضي. وقد تم إحراز تقدم كبير في الأشهر الأخيرة، شمل الناحية التكنولوجية. وفي العام 2012 وافقت منظمة الطيران المدني ICAO الدولي على معيار جديد للضوضاء (الفصل 14)، بالنسبة للطائرات الكبيرة الجديدة التي ستنتضم للخدمة في 2017، وللطائرات الإقليمية التي ستنتضم في 2020. في الوقت الذي امتد فيه الزمن اللازم للموافقة على التخفيض إلى نسبة 10 ديسيبل فيما بين فصلي الضوضاء السابقين إلى 29 عاما؛ فإن الأمر لم يستغرق سوى نصف هذا الزمن بالنسبة للفصل 14، للموافقة على المزيد من التخفيض إلى 7 ديسيبل.

# تعهد الطيران بتحقيق نمو خال من الكربون CNG بحلول العام 2020.

وتعمل استراتيجيات الركائز الأربعة للصناعة بشأن تغير المناخ، على توفير إطار لتحقيق هذا الهدف. وتعمل التحسينات في التكنولوجيا وعمليات التشغيل والبنية التحتية جنباً إلى جنب، وبشكل مترابط مع التدابير القائمة على آليات السوق MBMs؛ لتحقيق نمو خالي من الكربون CNG في 2020. ستساهم كل ركيزة بشكل كبير في تحقيق النمو الخالي من الكربون CNG (انظر خارطة طريق الحد من الانبعاثات صفحة 35)، وبالتالي تحقيق الهدف الأسمى للصناعة وهو تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 50% بحلول عام 2050، مقارنة بالعام 2005.

إن الإدارة القائمة على السوق MBMs تعد من الأمور الأساسية نحو تحقيق نمو خالي من الكربون CNG على المدى القصير. في حين تسهم الركائز الثلاث الأخرى بشكل ضخم، وسوف يتم بالفعل فصل نمو حركة الطيران عن الانبعاثات، وسوف تكون الإدارة القائمة على السوق MBMs ركيزة حاسمة.

وعلى الرغم من أنه يتوقع أن تكون الإدارة القائمة على السوق MBMs بمثابة تدبير مؤقت؛ إلا أن الصناعة قد ركزت على التطبيق الناجح للحلول العالمية للإدارة القائمة على السوق MBMs. وقد تم شن الحملات ضد المخططات الإقليمية

والمخطط التجاري للانبعاثات الأوروبية ETS على وجه الخصوص. ومع توقف المخطط التجاري للانبعاثات الأوروبية؛ تحول الاهتمام إلى العناصر التي من شأنها أن تشكل مخططاً عالمياً للإدارة القائمة على السوق. وتجري مناقشة ذلك في منظمة الطيران المدني الدولي ICAO، مع توقع صدور قرار عنها في وقت لاحق من العام 2013.

في غضون ذلك، سيستمر العمل على الركائز الثلاث الأخرى وغالباً ما توفر الابتكارات التكنولوجية إمكانات غير محدودة، وسيكون ذلك هو الحل على المدى الطويل. ليس هناك من قول يستطيع تحديد ماقد توفره التكنولوجيا في المستقبل، سوى الطائرات الجديدة والمواد المركبة الأخف وزناً، والتصميمات الجديدة للمحركات التي تأخذ طريقها بالفعل إلى المساهمة في نمو خال من الكربون CNG في العام 2020، كما إن ارتفاع تكلفة وقود الطائرات الذي وصل إلى 33% من إجمالي تكلفة التشغيل في عام 2012 يقدم حافزاً قوياً للتغيير.

كذلك يساعد ارتفاع سعر وقود الطائرات النفثة على تضيق الفجوة مع التكلفة الحالية للوقود الحيوي. إلا أن الوقود الحيوي، من الناحية الاقتصادية، ليس مجدياً بعد. توافر إطار سياسي يشجع على استخدام الوقود الحيوي أمر غاية في الأهمية. فعند رصد عدد من الرحلات الجوية التي ضمت أكثر

من 1500 مسافر، فقد ثبت جدوى وفعالية الوقود الحيوي. هذه الأنواع من الوقود تقلل انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بنسبة 80% خلال دوره حياة كاملة مقارنة بالوقود العادي للطائرات النفثة ويعد ذلك خطوة هامة للوصول إلى CNG2020. تتوقف الآن فرصة استخدام الوقود الحيوي بشكل كبير على الحكومات.

من الناحية التنفيذية، سيظهر أغلب التحسن من تنفيذ إجراءات جوية متطورة تطبق مفهوم الملاحة الجوية القائمة على الأداء. ويتضمن ذلك عملية الاقلاع الصديق للبيئة والمسارات الأمثل والاقتراب ذو الانحدار المستمر وبالفعل يتم العمل بهذه الإجراءات في مختلف المناطق، وبالفعل لها أثر كبير وملحوظ، ويساعد توفير كل دقيقة من وقت الطيران على انخفاض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون لمسافة قدرها 100 كيلوجرام.

ولذا فالمحاولات الطفيفة في توفير الوقت هي محاولات هامة، وتتضمن المشاريع الحد من وقت التحرك نحو موقف الطائرة وزيادة كفاءة استخدام الطاقة المساعدة. تقوم أحد شركات الطيران بمنع تسرب 30.000 طن من ثاني أكسيد الكربون سنوياً باستبدال عربات الطعام بنوع آخر من العربات الجديدة خفيفة الوزن.

حيث تضيق هذه التغيرات للأسطول الجوي بأكمله. وقام مؤخرًا خبراء مستقلين من المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO) بإجراء تقييم حول الأهداف التشغيلية التي وفقاً لها يتم تقييم وقود التشغيل في مختلف أنحاء العالم مع إمكانية الحد من انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون ليصل إلى 12.75%.

وستظهر مكاسب البنية التحتية بكل وضوح من خلال الجيل القادم NextGen والسماة الأوروبية الواحدة، تلك المشاريع الرئيسية لإدارة الملاحة الجوية في الولايات المتحدة وأوروبا التوالي. وتصل تقديرات منظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية الخاصة بكفاءة المجال الجوي في الوقت الحالي من 92% - 94%، وحتى المكاسب البسيطة في الكفاءة تقدم وفرة لملايين الأطنان من غاز ثاني أكسيد الكربون.

"تعد التدابير القائمة على آليات السوق عنصر أساسي للاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق نمو محايد للكربون بحلول عام 2020. وعلى الحكومات، من خلال العمل مع المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO)، أن تقوم بتصميم التدبير القائم على آليات السوق MBM العالمي ليسمح لصناعة الطيران المدني بتحقيق هدفها".

# يركز الشحن الجوي علي عرض القيمة - السرعة والموثوقية والكفاءة.

زيادة الكفاءة عن طريق الشحن  
الإلكتروني.

ويجري تعزيز عرض قيمة الشحن الجوي  
في السرعة والموثوقية والكفاءة من خلال  
التجارة الإلكترونية وتكنولوجيات نقل  
البيانات الرقمية - المعروفة بالشحن  
الإلكتروني.

في عام 2012، أيد الفريق الاستشاري  
العالمي للشحن الجوي خارطة الطريق  
الخاصة بالشحن الإلكتروني على أساس  
ثلاث مبادرات رئيسية. تقود الأليات أول  
مبادراتين: لتوسيع الشبكة العالمية للشحن  
الإلكتروني والتخلص من مستندات النقل  
الأساسية التي تعتمد على الورق. هذا  
ويقود الاتحاد الدولي لرابطات وكلاء  
الشحن FIATA سوية مع المنتدى العالمي  
للشركات الشحن GSF المبادرة الثالثة  
لرقمنة الوثائق التجارية (انظر المقال  
الواردة بصفحة 40 لمزيد من المعلومات).

و من أجل توسيع الشبكة العالمية للشحن  
الإلكتروني، يجب تصديق المزيد من  
البلدان على اتفاقية مونتريال لعام 1999  
(MC99) حيث تدعم هذه الاتفاقية،  
MC99 التخلص من المستندات الورقية  
الخاصة بالشحنات، وتركز الصناعة على  
إقناع الحكومات - في الأسواق الرئيسية  
للشحن الجوي مثل بنغلاديش وإندونيسيا  
والفلبين وروسيا وسري لانكا وتايلند وفيتنام  
- بالتصديق على هذه المعاهدة، وكذلك  
اشتركت الأليات في كشف وعرض فوائد  
الشحن الإلكتروني، وذلك بدعم المشاريع  
التجريبية التي تثبت صحة مفهوم الشحن  
الإلكتروني لدي اثنتين من دول البريكس،  
حيث أن الصين هي البلد الأكثر أهمية.

تركز هذه الصناعة علي تطوير الشراكة  
من أجل تعزيز ودعم الشحن الجوي.

بضم الفريق الاستشاري العالمي للشحن  
الجوي GACAG الاتحاد الدولي لرابطات  
وكلاء الشحن FIATA والرابطة الدولية  
للشحن الجوي TIACA والمنتدى العالمي  
للشركات الشحن GSF والأليات. وينصب  
عملهم علي الأمور التي لها الأولوية  
في النقل الجوي، وهي مجالات التجارة  
الإلكترونية والجمارك وتسهيل التجارة  
وتوفير الأمن والاستدامة.

فمنذ البداية في مارس 2011، بدأ الفريق  
الاستشاري العالمي للشحن الجوي في  
تأسيس نفسه بقوة كصوت مساهم أساسي  
في صناعة الشحن الجوي للتعامل مع  
الحكومات والمنظمات الدولية في المواقف  
الموحدة لتلك الصناعة. الإنجاز الكبير الذي  
حققه الفريق هو تنفيذ خارطة طريق للشحن  
الإلكتروني. بالإضافة لدوره الهام في تنفيذ  
معايير الصناعة.

بلغت قيمة بضائع النقل الجوي 6.4  
تريليون دولار في عام 2012، ويغطي  
هذا الشكل نتاج عامين من المقدار المتدني  
الذي تسبب فيه ركود الاقتصاد العالمي  
والتحول المشروط من النقل الجوي إلى  
النقل البحري.

## 12 نسبة

يسهم الشحن الجوي بنسبة 12%  
من عائدات الصناعة

## \$6.4 تريليون

هي نسبة الحمولات المنقولة  
بالشحن الجوي لعام 2012، وهو  
من حيث القيمة ثلث السلع التي تنقل  
على مستوى العالم.

ويجري تعزيز السلامة من خلال الالتزام الصارم بالقوانين المعدلة الخاصة بالبضائع الخطرة.

ما زال تحديث برنامج وكالة الشحن مستمرًا

بالتعاون مع الاتحاد الدولي لرابطات وكلاء الشحن FIATA، تقوم الأيأتا بتطوير برنامج وكالة الشحن لمعالجة أفضل للأمور الحالية الخاصة بالاعتماد والحكم والتدريب والتعاون بين المورد والمشتري، وسيقوم البرنامج بالاستجابة لطلبات عملاء الصناعة والحفاظ على تطبيق نظام تسوية حسابات الشحن CASS فضلاً عن حماية أموال الأعضاء وخلق بيئة تعاونية يمكن من خلالها تنفيذ معايير وحلول خدمة البضائع في كافة أنحاء العالم في سبيل تحسين السلامة والأمن والكفاءة التشغيلية.

من بين الفوائد الأخرى للبرنامج المُحدث وجود بنية مبسطة للحكومة تعكس المسؤولية المشتركة وتقلل من عبء العمل الإداري العالمي، وبالنظر إلى أن 80% من معاملات الشحن يتم تنفيذها في إطار تعاقدي، يهدف برنامج وكالة الشحن، وبرامج الشحن الجوي إلى إدارة أفضل لصناعة قائمة على العلاقة بين المشتري والبائع.

حصل برنامج وكالة الشحن، في عام 2012، على دعم لجنة البضائع ومجلس محافظي الأيأتا. وفي عام 2013، أصبح الهدف هو صياغة قرارات جديدة وقواعد يرميها لبرنامج وكالة الشحن وأيضًا لبرنامج الشحن الجوي الخاص بالاتحاد الدولي لرابطات وكلاء الشحن والأيأتا. وسيتم بذل الجهود للحصول على الموافقة النهائية من مؤتمر وكالة الشحن CAC في شأن هذه القرارات واللوائح في الربع الرابع من عام 2013 أو في أوائل 2014. ويفرض أنه تم الحصول على الموافقة من مؤتمر وكالة الشحن، فإن التنفيذ الإقليمي للبرنامج سيبدأ في عام 2014.

ولمعالجة قضية البريد، تعاونت الأيأتا مع الاتحاد العالمي للبريد UPU لوضع شروط للإدارات البريدية لتطوير وتنفيذ البرامج التدريبية وبرامج المراقبة الخاصة بالبضائع الخطرة لمنع دخول هذه المنتجات لتيار البريد الجوي. تخضع إجراءات التدريب والرقابة للمراجعة والموافقة من قبل الهيئات الوطنية للطيران المدني.

كما تسعى الأيأتا للنظر في حوادث البضائع الخطرة غير المعلنة، وتعزيز مشاركة صناعة الطيران بموضوع نقل بطاريات الليثيوم. قامت الأيأتا بسلسلة من الأحداث لنشر المعلومات، وسوف يصدر - في عام 2013 دليل إرشادي للبطاريات الليثيوم به التفاصيل العملية الخاصة بلوائح نقل بطاريات الليثيوم.

تستمر الأيأتا خلال عام 2013، في العمل مع المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO) للنظر في التعديلات الممكن إدخالها على اللوائح الخاصة بنقل المواد الخطرة تعزيزًا للسلامة، ومن المقرر عقد حلقات عمل إضافية خاصة بالبضائع الخطرة وبطاريات الليثيوم لتسهيل التواصل في هذه الصناعة من أجل تقيف شركات الشحن وتقيف الشركات المصنعة لبطاريات الليثيوم، ومن جديد ستقوم الأيأتا بالعمل عن كثب مع اتحاد البريد العالمي UPU من أجل دعم لوائح السلامة الخاصة بالبريد الجوي.

وما زال التحدي في التمسك بقوانين البضائع الخطرة مستمر وعلى وجه الخصوص التحدي وسط النمو الصناعي للاقتصاديات الناشئة ووسط الطبيعة المتغيرة للعمل المصاحب للنمو المتسارع للتجارة الإلكترونية وأيضًا وسط التغيرات التكنولوجية التي أثبتت أن بطاريات الليثيوم أصبحت مصدر الطاقة المفضل في الكثير من المنتجات الاستهلاكية والأجهزة الصناعية.

في عام 2012 وقعت بعض الحوادث التي نتجت عن التعبئة الغير سليمة للبضائع أو بسبب عدم تصنيفها كبضائع خطرة وتم التعامل معها على إنها بضائع شحن عام أو طرود بريد جوي معتادة، وتسببت بعض هذه الشحنات في نشوب الحرائق وتسرب الزئبق داخل الطائرة.

وتسعى الأيأتا إلى ضمان تطبيق ونشر الالتزام - الصارم والمستمر - بقوانين البضائع الخطرة في صناعة النقل الجوي واعتبار ذلك جزءًا لا يتجزأ من الممارسات التشغيلية القياسية لشركات الطيران. ونتيجة لتطور قوانين البضائع الخطرة على مدى عدة عقود، أصبح الشحن الآمن يغطي تقريبًا كل أنواع المواد الخطرة، وأصبح التحدي لكل سلسلة توريد البضائع الجوية من أجل الالتزام الصارم بمتطلبات البضائع الخطرة.

وتتخذ شركات الطيران زمام المبادرة في القضاء على المستندات الورقية للنقل عن طريق الاتجاه نحو الاعتماد الكلي على بوالص الشحن الإلكترونية e-AWB. في عام 2012، وصلت خطوط الطيران لكل من كاثي باسيفيك والإمارات وسنغافورة الي التوغل في استخدام هذه البوالص من مطارات المحور الرئيسي لها بنسبة تتعدى 80%. بينما وصلت العديد من شركات الطيران الأخرى لأكثر من 20%، وتكشف دراسات الحالة التي تقوم علي هذه النجاحات عن متوسط 20% زيادة في كفاءة شركات الطيران وكلاء الشحن والمناولة الأرضية عند التحول إلى بيئة لا تعتمد علي الأوراق وفي بعض الحالات تعدت الكفاءة 44%.

لتسهيل اعتماد بوالص الشحن الإلكترونية، اشترك كل من الاتحاد الدولي لرابطات وكلاء الشحن FIATA، والأيأتا في تطوير اتفاق متعدد الأطراف حول بوالص الشحن الإلكترونية وتم اعتماده في مارس 2013 من قبل مؤتمر خدمات الشحن كقرار 672، يمكن الاتفاق متعدد الأطراف الطرفين بالاستفادة من بوالص الشحن الإلكترونية في إطار قانوني مشترك ومعترف به دوليًا والتخلص من عبء توقيع عدة اتفاقات ثنائية. وإقرارًا بالمعايير الضرورية الملائمة لبوالص الشحن الإلكترونية، فقد أيد مجلس المحافظين الأيأتا في عام 2012 النسبة المستهدفة لدخول بوالص الشحن الإلكترونية، بـ 20%، في جميع أنحاء العالم حيثما يصبح ذلك متاح قانونًا في عام 2013.

# سيقضي الشحن الإلكتروني للبضائع علي عمليات الشحن الجوي الحالية التي تعتمد علي المستندات.

يتم نقل نحو 50 مليون طن من البضائع سنويًا، ولكن هذا الكم ليس بحاجه لما يساوي 7800 طن أخرى من الأوراق لإتمام النقل.

ولضمان نجاح الشحن الإلكتروني، قامت المجموعة العالمية الاستشارية للشحن الجوي CACAG- التي تتألف من الأبحاث والرابطة الدولية للشحن الجوي والمنتدى العالمي لشركات الشحن والاتحاد الدولي لرابطات وكلاء الشحن- بوضع خارطة طريق للشحن الإلكتروني الكامل، بنسبة 100%، من أجل تحديد نهج وبنية وأهداف برنامج الشحن الإلكتروني.

العنصر الأول من خارطة طريق الشحن الإلكتروني هو دمج المنظمين والحكومات لضمان وجود إطار قانوني يدعم نقل البضائع بدون أوراق؛ فالهدف هو تحقيق تغطية للشبكة بنسبة 80% من حيث الحجم. حتى 1 مايو وصلت نسبة النفاذ إلى 37%.

ينصب التركيز حاليًا على الصين والهند. وقد صدق كلا البلدين علي اتفاقية مونتريال لعام 1999، وتعد هذه الاتفاقية عامل أساسي هام لإتمام العمليات التجارية بدون أوراق، ولكن لم يُوضع إطار تنظيمي لهذه الاتفاقية حتى الآن. ففي الصين، على سبيل المثال، لا تعترف الأنظمة الجمركية بالوثائق الإلكترونية، وكذلك هو الحال في الهند. إذن الهدف هو العمل مع الحكومات والقائمين علي الصناعة للعمل بالشحن الإلكتروني في كلا البلدين قبل نهاية عام 2013.

أما العنصر الثاني لخارطة الشحن الإلكتروني هو التحويل الرقمي لمستندات الشحن الجوية. فوصلت بوليصة الشحن الإلكتروني e-AWB بنهاية عام 2012 لنسبة نفاذ 7.2%، والهدف هو تحقيق 20% بنهاية عام 2013 و100% في نهاية عام 2015. نعم هذه الأهداف كبيرة إلا أن الصناعة خطت خطوة عظيمة

للأمام تتعكس في تقديم اتفاق الأبحاث متعدد الأطراف الخاص ببوالص الشحن الجوي الإلكتروني،

وفي السابق كان نفاذ البوالص في تراجع بسبب الحاجة إلى عقد اتفاقات فردية بين شركات الطيران وكلاء الشحن، والمطارات. بينما يحو الأبحاث متعدد الأطراف – الخاص ببوالص الشحن الجوي الإلكتروني – تلك العرقلة من خلال توفير اتفاق نموذجي واحد توقع عليه شركات الطيران وكلاء الشحن مرة واحدة مع الأبحاث للتمكن من عقد اتفاقيات خاصة بهذه البوالص مع جميع الأطراف.

وفي نفس الشأن الخاص ببوالص الشحن الجوي الإلكتروني، فإن العنصر الثالث من خارطة الطريق يدعو إلى تحويل كل مستندات عملية شحن البضائع – والتي تصل لـ 30 وثيقة – لمحتوي إلكتروني، ويشمل ذلك المستندات الفردية لكل مجال من البضائع، مثل نقل الزهور أو نقل البضائع الخطرة، تحويل جميع الوثائق إلى محتوى الكتروني هي مهمة ضخمة، شارك فيها عشرات الآلاف من وكلاء الشحن والملايين من شركات الشحن ولكن ما أن تصبح ببوالص الشحن الجوي الإلكتروني مستخدمة عالميًا، عندئذٍ تظهر فوائد رقمنة المستندات، ومن المتوقع حدوث تطورات سريعة.

وبمجرد الوصول للشحن الإلكتروني الكامل، أي بنسبة 100%، ستستفيد الحكومات والشركاء في الصناعة من زيادة مستويات المعلومات والموثوقية والأمن، وعليه يتمكن وكلاء الشحن من توفير حوالي 2 دولار لكل شحنة عندما تتم بنظام الأرشفة الإلكتروني، وسيتم أيضًا عمل تحويل إلكتروني لخدمة العملاء حينئذٍ تقدر المكاسب الإنتاجية الكلية المرجوة من عملية رقمنة كل الوثائق – بما في ذلك أنشطة شركات الطيران والمناولة الأرضية- بنسبة 48%.

"الشحن الإلكتروني هو المشروع الوحيد الأكثر أهمية في تحسين القدرة التنافسية للشحن الجوي. وتوفر خارطة طريق الأهداف التي من شأنها أن تساعدنا على تحقيق رؤية للشحن الإلكتروني".

ديس، فيرتانيس، المدير العالمي للشحن، الأبحاث

"أنا طبيبة وأيضاً أنا عضو بفريق يؤسس المراكز الطبية ومراكز التطعيم في المناطق المنكوبة. وأخر مشروع كان في هايتي بعد وقوع الزلزال الكبير هناك".

بعد يوم من وقوع زلزال هايتي، وصل مراقبي الحركة الجوية، على مدى الأيام 12 التالية للزلزال، وقاموا بتجهيز 2500 رحلة جوية تحمل أكثر من 2000 طن من إمدادات الطوارئ.

# يرغب المسافرون في توافر وسائل للتحكم في رحلاتهم

يعود مبادرة قدرات التوزيع الجديدة (NDC) بالفائدة على المسافرين وشركات الطيران وكلاء السفر

سيلقى توفير بيانات المسافر والمعلومات الآلية توقعات الحكومة والعملاء.

وفقاً لأجندة الأمن العالمي، في هذا العقد منذ أحداث 11 سبتمبر، طالبت الحكومات بالمزيد من المعلومات المسبقة عن المسافرين. ويحدد معيار منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) عناصر هذه المعلومات، غير أن العديد من الحكومات فضلت إضافة المزيد من المتطلبات، مما أدى إلى نوع من عدم الاتساق في نوع وطريقة وتردد انتقال المعلومات المقدمة، ويعمل القائمين على هذه الصناعة سوية مع الحكومات للوصول إلى متطلبات متوافقة والتي عملية نقل بيانات متسقة.

ومع زيادة فرص الاتصال عبر الهواتف المحمولة، يتوقع العملاء وصول إخطار ألي لهم في حالة التأخير أو التعطيل في الجدول المحدد، وتتطلب اللوائح المقبلة في الولايات المتحدة والتشريعات المحتملة في أوروبا من شركات الطيران إبلاغ الركاب بأي تعطيل وقما يكن ذلك ممكناً، وعلى الرغم من حصول شركات الطيران على بيانات الاتصال الخاصة بحوالي 50% من المسافرين من خلال المبيعات المباشرة وبرامج المسافر الدائم فإنهم عادةً لا يحصلون على بيانات اتصال المسافرين في المبيعات التي تتم عبر القناة الغير مباشرة، كما تعمل الأليات مع سلسلة القيمة لتحديث معايير الحجوزات حتى يتمكن الوكلاء من إدخال بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين. وسيتم تقديم المعايير الجديدة للحصول على موافقة مؤتمرات ذات الصلة في نهاية عام 2013.

هناك مشروع آخر لحصول المسافرين على المعلومات الآلية بشكل أفضل وهو مشروع تيسير الحصول على معلومات السفر، ويتناول هذا المشروع الطرق التي بها تقدم شركات الطيران والمطارات المعلومات للمسافرين في مثل هذه الأمور، مثل الإخطار بأوقات الانتظار والتأخير والسماح للمسافرين باتخاذ الإجراءات المناسبة.

المستخدمين لتلك القنوات غير المباشرة ويفوت عليهم فرصة التعرف عن العديد من ابتكارات شركات الطيران، بل في الواقع لا تستطيع الشركات المتبعة لنظم التوزيع العالمية حتى توفير معلومات كاملة عن المنتجات، ناهيك عن مقارنة التسوق للحصول على عروض شخصية.

ولسد هذه الفجوة تولت الأليات أحد المبادرات التي تدعو لتطوير معيار جديد لنقل البيانات، ستفتح مبادرة قدرات التوزيع الجديدة NDC المجال لشركات الطيران لتقديم كل الخدمات الخاصة بهم للعملاء بغض النظر عن وسيلة الشراء المختارة (انظر المقال الواردة في صفحة 47).

يمكن من خلال المعايير الخاصة بقدرات التوزيع الجديدة تحقيق فوائد لجميع الأطراف ما بين وكيل نظام التوزيع العالمي وشركات الطيران. ولكن هذه القدرات لا تفرض تغييرات على الصناعة – وإنما هي للسوق للنظر ما إذا كان المنافسون الجدد أو الترتيبات التجارية الجديدة ناجحة أم لا.

و وفقاً لشرط وزارة النقل الأمريكية، تقدمت الأليات للحصول على موافقة الوزارة على القرار 787، الذي هو المعيار الأساسي لمبادرة قدرات التوزيع الجديدة. تضمن عملية إبداء الملحوظات العامة جلسة استماع تتميز بالشفافية والاهتمام بكل آراء جميع الأطراف المعنية. ترحب الأليات بتدقيق وزارة النقل والآخرين ممن رغبوا في التعليق على هذا القرار.

ساهم الانترنت في إعادة التشكيل الجذري لطريقة التواصل بين البائعين والمستهلكين. فاليوم تأتي 40% من مبيعات التذاكر، من حيث القيمة، مباشرة من خلال مواقع شركات الطيران. تستخدم شركات الطيران مواقعها على شبكة الانترنت لتزويد المستهلكين بكل الخدمات والمنتجات المبتكرة، وعلاوة على ذلك يمكنهم تكيف عروضهم لتلبية احتياجات خاصة يرغب بها أي عميل وذلك مماثل لتجربة دخول العملاء على أي موقع تجزئة راند.

ولكن لا تزال أغلب مبيعات شركات الطيران - نحو 60% من القيمة - تأتي بشكل غير مباشر، من خلال شركات وكلاء السفر التقليدية التي ليس لها علاقة بالانترنت، كما يحصل وكلاء السفر على العروض التي وضعت عن طريق المتبعة لنظم التوزيع العالمية GDS ويوجد خارج الصين ثلاث نظم توزيع عالمية رئيسية، فهم يستخدمون معايير التراسل التي كانت مستخدمة قبل ظهور الانترنت، أي وفق معيار التوسع في تبادل المعلومات، ثم استخدام التلكس أحدث الأجهزة التكنولوجية في الستينيات من القرن العشرين، ولكن الآن هذه المعايير محدودة جداً مقارنة برسائل المرسله عبر لغة XML المستخدمة لتشغيل الانترنت.

وعليه لم تعد نظم التوزيع العالمية قادرة على توفير نفس تجربة التسوق المتطورة أو المحتوى الغني المتاح للعملاء على موقع شركة الطيران بسهولة، فيمنع المستهلكين

ساعدت التكنولوجيا في تحسين تجربة المسافرين وفي تخفيض التكاليف في مواجهة ارتفاع أعداد المسافرين وتلبية متطلبات الأمن الأكثر إرهافاً، كذلك تساعد التكنولوجيا الصناعة في تلبية التوقعات المتزايدة للمسافرين الذين اعتادوا على المزيد من التحكم في حياتهم من خلال وسائل الراحة مثل التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية الذاتية.

في نوفمبر 2012، صادق مؤتمر خدمات المسافرين على وثيقة بعنوان البرنامج الجديد لتبسيط الأعمال، وتناقش تلك الوثيقة تبسيط برنامج الأعمال القائم على نجاح المبادرات الأصلية الخاصة ببرنامج تبسيط الأعمال لتضمين ونشر وسائل الراحة مثل الأكشاك الإلكترونية والتذاكر الإلكترونية والصعود للطائرة من خلال الباركود ( الشفرة الخطية) في خمسة مجالات: نموذج توزيع جديد، التوفير المعزز لبيانات المسافرين، توفير سبل أفضل للحصول على معلومات الوقت الحقيقي للركاب، تجربة الخالية من الصعوبات على الأرض، تمتع العملاء برحلة متواصلة من مكان الإقلاع إلى مكان الوصول مع التركيز على قابلية التشغيل البيئي بواسطة سلسلة القيمة.

11.3%  
نسبة زيادة

قفزت المبيعات الملحقة 11.3% خلال عام 2011

\$36.1  
مليار

حجم مبيعات شركات الطيران من السوق الملحقة في 2012.

# تمكين المسافرين

حجز عن طريق شركة على الإنترنت، لكن في حال تأخر الرحلة يريد الحصول على رسالة نصية من شركة الطيران بذلك.

يريد ما يزيد عن 68% من المسافرين الحصول على التحديثات من شركة الطيران مباشرة.

عندما يسافر مع ابنته للخارج يسافرا على الدرجة الأولى.

يقول 69% من المسافرين أنهم يشترون منتجات إضافية حتى تكون رحلتهم خاصة بهم.

سيكون سعيداً إذا تم تشبيك حقيبته لكنه يشعر بالقلق لإمكانية فقدها.

81% من المسافرين يريدون تعقب امتعتهم في الوقت الحقيقي.

فقدت بطاقة المرور الخاصة بها، ومن حسن الحظ أن هاتفها المحمول كان مزود بخاصية اللاسلكي NFC لذا كان من السهل حصولها على بطاقة أخرى.

تقريباً جهاز من بين 3 أجهزة مزود بخاصية NFC.

\* الاتصالات القريبة من الحقل

أصدرت بطاقة الصعود للطائرة عن طريق iPhone الخاص بها وقامت بطباعتها عبر الكشك.

يفضل ما يقرب من 75% من المسافرين التحقق من وجود الإنترنت في الكشك.

يتم الآن تطبيق تجربة السفر الخالية من الصعوبات من خلال خيارات الخدمة الذاتية المحسنة والعمليات الأمنية الأفضل

تزداد مطالب الركاب الخاصة بخيارات الخدمة الذاتية أثناء رحلاتهم، بدايةً من الحصول على كرت الصعود للطائرة حتى جمع الأمتعة. تساعد مبادرة السفر السريع المقدمة من الأليات شركات الطيران علي تلبية توقعات الركاب من خلال ستة مشاريع محددة: تسجيل إجراءات الوصول والمسح الضوئي لوثيقة السفر و توفير إمكانية وضع المسافرين العلامات اللاصقة بنفسه علي الحقائب و بطاقات الصعود للطائرة وإعادة الحجز علي رحلة الطيران في حالة

توقف خط الرحلة و التسجيل الذاتي لخدمة الحقائب التي لم يحسن مناولتها.

قام أكثر من 100 زوج من شركات الطيران والمطارات بتنفيذ مشاريع السفر السريع خلال عام 2012. يتم تطبيق برنامج السفر السريع للتنفيذ الشامل لكل الخدمات الذاتية، والهدف المرجو في عام 2013 هو حصول 20% من الركاب علي أربعة خيارات، من بين ستة.

و في الوقت نفسه، تم الانتهاء من برنامج تحسين وسائل المناولة للحقائب (BIP) بنجاح في عام 2012، أما خلال الفترة 2007-2012 فقد ساعد برنامج تحسين

وسائل مناولة الحقائب علي خفض معدلات سوء مناولة الحقائب من 19 حقيبة لكل 1000 راكب إلى 9 حقائب لكل 1000 راكب.

خلال العام 2013، يجري استبدال برنامج تحسين وسائل المناولة للحقائب (BIP) بنظام InBag، ولهذا النظام ثلاثة أهداف: الأول هو الاستمرار في الحد من سوء مناولة الحقائب، والمقصد الجديد للنظام هو الوصول لمعدل 4.5 حقيبة لكل 1000 راكب. أما الهدف الثاني فهو رفع كفاءة مناولة الحقائب، والثالث هو الابتكار في عملية التعامل مع الأمتعة من خلال تطوير المعايير الحديثة للاتصالات وتصميم النظم التي تجعل من الابتكار أسهل، ومثال علي هذا الابتكار هو القدرة علي تقديم خدمة إضافية، مثل خدمة نقل الأمتعة من المطار إلى الفندق.

لتكملة مشروع نقطة التفتيش المستقبلية (COF)، (انظر صفحة 21) يجري العمل حاليًا مع المطارات، في مشروع التيسير علي الركاب من أجل تحسين المرافق للحفاظ علي ثبات التكاليف حتى مع زيادة أعداد الركاب. في عام 2012، نُفذت إجراءات التشخيص للدخول الآمن في 5 مطارات، وفق مشروع التيسير علي الركاب، كما ساعد هذا المشروع في تنفيذ الرقابة الآلية علي الحدود (ABC) في 10 مطارات، وتركز الأليات في عام 2013 علي العمل مع الشركاء لتنفيذ الرقابة الآلية علي الحدود (ABC) في 15 المطارات وتنفيذ إجراءات التشخيص للدخول الآمن في 10 مطارات.

ويجري الآن تطوير ثلاثة مشاريع إضافية، خلال 2013، للتحرك في اتجاه رؤية دون أي صعوبات. وسوف تساعد الحدود الإلكترونية الحكومية علي توفير برامج التأشيرة الإلكترونية، وعملية واحدة تمكن الركاب من المرور بجميع العمليات بالمطار من خلال وسيلة تحديد هوية واحدة، سواء كانت جواز السفر الإلكتروني أو أنظمة المقاييس الحيوية أو بطاقات الصعود الطائرة الإلكترونية. وتتم عملية التحقق التلقائي للركاب بكل يسر أثناء قيامهم بالحجز علي رحلاتهم الجوية.

19

حالة سوء تناول لكل ألف مسافر

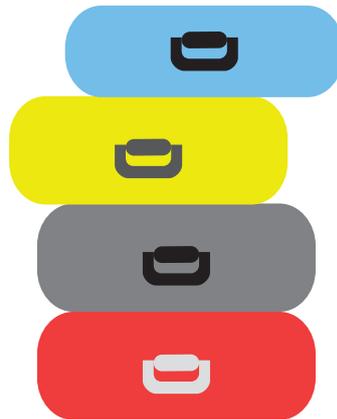
في 2007



9

حالة سوء تناول لكل ألف مسافر

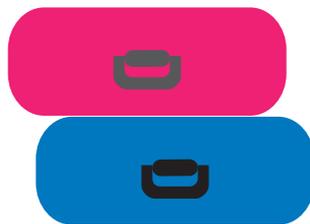
في 2012



4.5

حالة سوء تناول لكل ألف مسافر

المستهدف في 2016



يجري تعزيز ودعم الشركات في سلسلة رحلة الطيران لضمان رحلة مباشرة للعملاء من البداية للنهاية دون عراقيل

تخطو الخدمات الإلكترونية خطوتها الأخيرة نحو رحلات جوية دون أي مستندات ورقية.

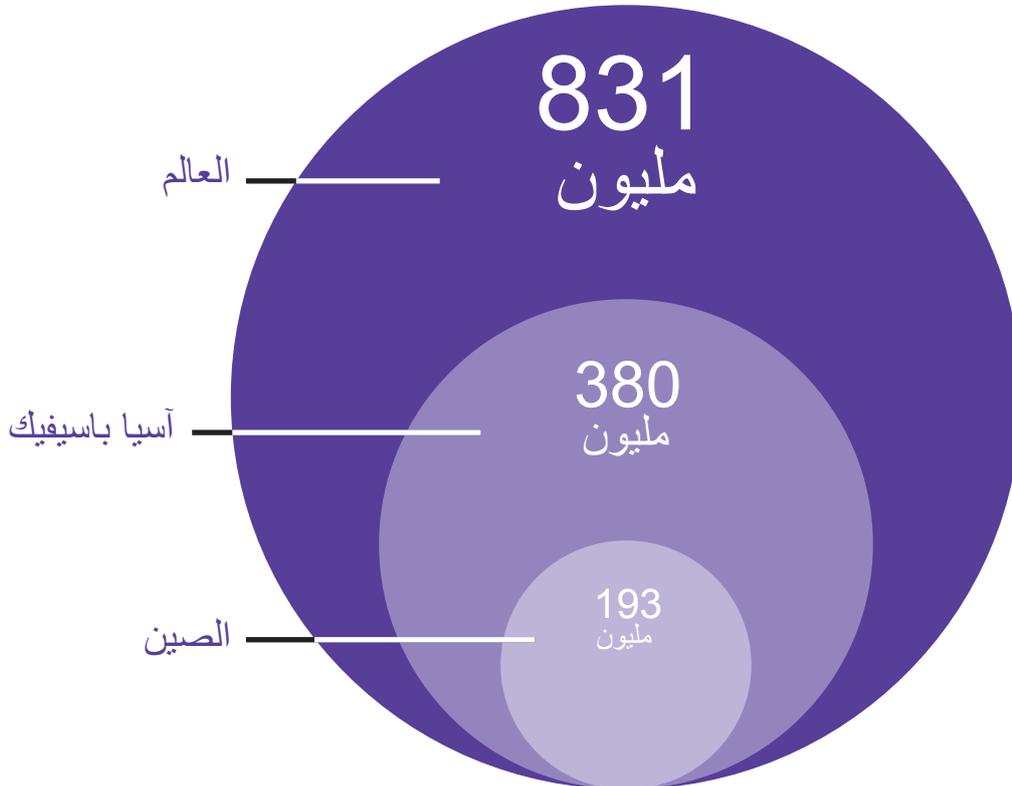
غالبًا ما تتضمن رحلة السفر الحديثة عدة أطراف. فعلى سبيل المثال، قد تبدأ الرحلة بركوب القطار وصولاً للمطار، تليها الرحلة الجوية ثم يبدأ المسافر بعد ذلك باستئجار سيارة أو الاتفاق مع احدي الحافلات للانتقال إلى الباخرة السياحية أو إلى الفندق. وأي سوء إدارة في أي مرحلة من هذه المراحل قد يتطلب تغيير في الخطط لبقية الرحلة.

فليس هناك وسيلة اتصال واحدة تربط المسافرين بجميع الأطراف طوال رحلتهم الجوية، حيث تظهر تحديات تقنية هائلة تقف حجر عثرة في طريق توفير مثل هذه الوسيلة للاتصال. ومبدئيًا يتعين على شركات الطيران ومقدمي النظم والشركاء الآخرين التعاون - أثناء سلسلة خطوات الرحلة الجوية - لتطوير نموذج بيانات ذو "لغة مشتركة" في هذه الصناعة، صناعة النقل الجوي، والتي من خلالها يمكن للنظم المتنوعة التواصل لتسهيل الأعمال المشتركة والربط ومشاركة الأكواد السرية وتسهيل أي سبل أخرى للتعاون.

مشروع الخدمات الإلكترونية هو الخطوة الأخيرة، للتخلص من المستندات الورقية. بدأت هذه العملية مع نظام التذاكر الإلكترونية، واستمر مع بطاقات الصعود إلى الطائرة باستخدام الباركود (الرمز الشريطي). ومن خلال الخدمات الإلكترونية سيتم التخلص نهائيًا من مجموعة الوثائق الورقية المتنوعة، مثل تذاكر دخول الأمتعة أو الدخول إلى الصالة. نعم توجد نسخ الكترونية من هذه الوثائق، إلا إنها تعمل وفق معايير مختلفة يصعب العمل بها في الرحلات الجوية. يدعم مشروع الخدمات الإلكترونية هذه الصناعة لإقرار معيار الوثائق الإلكترونية المتنوعة EMD الخاصة بالآياتا.

فائدة أخرى لمعيار المستندات الإلكترونية المتنوعة (EMD) وهي إمكانية بيع مجموعة من الخدمات الاختيارية من خلال وكلاء السفر، بدايةً من مقاعد تتسع للساقين أثناء الطيران إلى خدمة توفير سيارة لكي تصل إلى وجهتك. وهنا يجدر الإشارة إلى أن المستندات الإلكترونية المتنوعة (EMD) تركز على وظائف المكاتب الخلفية التي تصاحب بيع الخدمات الإضافية من خلال وكلاء السفر. ولكن هذا ليس بديلًا لمعايير رسائل قدرات التوزيع الجديدة NDC، الجاري تطويرها، كذلك يحقق معيار المستندات الإلكترونية المتنوعة (EMD) تكاليف أقل، نظرًا للحساب المبسط للإيرادات وتجهيز المكاتب الخلفية، في حين يسمح بمتابعة أسرع وإسناد الإيرادات الإضافية.

في عام 2012، قام 80 من شركات الطيران بتطبيق المستندات الإلكترونية المتنوعة وتغطية القدرة الشاملة لنحو 75% من حجم الركاب. وبنهاية عام 2013، ستقبل نظم الآياتا للتسوية فقط المستندات الإلكترونية المتنوعة للمعالجة. وسيتم وضع حلول مؤقتة لحل المشاكل وقتما تتطلب الأمور ذلك.



الحجم التقديري لزيادة المسافرين في 2016 (مقارنة بعام 2011)

"أقوم ببيع ملحقات الهواتف المحمولة عبر الإنترنت، وبلد تصنيع هذه الملحقات هي الصين، ونضمن لك التوصيل خلال سبعة أيام لأي مكان في العالم. وأنا في آسيا أبحث كثيرًا عن الأفكار والأدوات الجديدة".

يبلغ وزن بضائع الشحن الجوي بين الصين وهونغ كونغ 6 ملايين طن سنويًا، وسيصل متوسط الشحن الجوي الصيني 3.8% على مدار السنوات الخمس المقبلة، وعلى الصعيد العالمي يحمل الشحن الجوي بضائع بقيمة 6.4 تريليون دولار سنويًا.

# من حق ركاب الرحلات الجوية الاستفادة من عروض السفر المتاحة لهم عبر جميع قنوات البيع.

ولا يستلزم هذا النظام ذلك المستوى من الإفصاح عن المعلومات الشخصية، فالركاب يمكنهم بكل بساطة حجز تذكرة بتقديم الحد الأدنى من المعلومات إذا رغبوا في ذلك.

ترحب قدرات التوزيع الجديدة (NDC) بمشاركة ومساهمة جميع المشاركين في سلسلة قيمة السفر، بما في ذلك وكلاء السفر، والوكلاء من الشركات وشركات الطيران ونظم التوزيع العالمية (GDS) ومقدمي التكنولوجيا الآخرين.

وبمزيد من الشفافية والتنوع في الخيارات، سيتمكن العملاء من المقارنة بين شركات الطيران من خلال الفرصة الرائعة التي تنتهي لهم وهي الإطلاع الكلي الشامل على عرض منتج شركات الطيران وليس فقط السعر الأساسي والجدول الزمني، وهذا ليس أكثر من توقعات الركاب في الآونة الأخيرة، لذا ينبغي على شركات الطيران ووكلاء السفر التمكن من تلبية هذه التوقعات.

سيصبح أمام الركاب الخيار لتقديم معلومات شخصية عند استخدام موقع السفر عبر الإنترنت أو التحدث إلى وكيل السفر. إذا قاموا بذلك فستتوفر لديهم ما يرغبوه من العروض المتوافقة مع حاجاتهم الشخصية من خلال تدفق المعلومات المقدمة من شركة الطيران من اتجاهين في وقت واحد، وهو أمر غير متاح مع نظام التوزيع العالمي الحالي (GDS).

و السبب ببساطة وراء هذا التناقض هو أن وكلاء السفر لم يحصلوا على نفس المعلومات المقدمة على الموقع. وحقيقة فعلاء شركات الطيران ممن يقومون بالشراء من وكلاء السفر - تلك القناة التي تمثل أكثر من 60% من قيمة مبيعات التذاكر - بالفعل حرموا أنفسهم من فرصة معرفة القيمة الحقيقية لخدمات المقدمة من شركات الطيران. وهذا وضع غير مقبول لقطاع يخدم العميل في القرن الـ21.

تمثل قدرات التوزيع الجديدة (NDC) مبادرة تعاونية للصناعة - تقودها الأياتا- والتي من خلالها سيتمكن وكلاء السفر تزويد المستهلكين بنفس المحتوى الغني الذي توفره بالفعل شركات الطيران على المواقع الخاصة بهم. تحدد قدرات التوزيع الجديدة (NDC) المعيار الجديد للرسائل بين شركات الطيران ووكلاء السفر، وعليه تتمكن شركات الطيران والأطراف الثالثة من عرض المزيد من المعلومات حول خيارات وخدمات شركات الطيران المقدمة أكثر مما هو متاح حالياً عبر قناة الوكالة، مما يعني حصول العملاء على معلومات أوفر.

بالنسبة للراكب الذي يحجز من خلال موقع شركة الطيران فهو بالفعل يقبل الحصول على خدمات بيع مفصلة لتلائم حاجته الشخصية، مع مجموعة كاملة من الخيارات المعروضة، ولكن في الحجز عن طريق وكالة سفر، فالذي يُرود به الراكب هو فقط السعر والجدول الزمني.

"مع قدرات التوزيع الجديدة (NDC)، يمكن للعميل الحصول على نفس خيارات السفر، مثل اختيار المقعد المفضل لديه، بغض النظر عما إذا كان التعامل من خلال موقع شركة الطيران على الإنترنت أو بزيارة وكيل السفر."

# اعتماد نظام الطيران العالمي على الخدمات المالية الموثقة

تساعد عمليات مخالصة المقاصة وإدارة تخليص العملة في الحفاظ على سير العمليات بسلاسة

القيام بإصلاحات من أجل التعزيز الإضافي لموثوقية نظم تسوية آياتا.

أصبح تعزيز أمن وموثوقية نظم تسوية آياتا مشروعا مستمر اعلى مدى السنوات الـ 15 الماضية، وفي المرحلة الأخيرة – وبفضل التطور التكنولوجي والتقدم في البنية التحتية والنظم المالية- قامت آياتا بدمج خدمات تحويل الأموال والتسوية في خمسة محاور إقليمية: عمان وبكين ومدريد وميامي وسنغافورة. انتقلت هذه المبادرة المدعومة (SISS) الآن إلى المرحلة التالية، والتي تنطوي على إرجاء الأنشطة المتبقية للمبادرة ISS، بما في ذلك إدارة الوكالة وإدارة المخاطر والمخالصة والتقارير والفواتير والجمع وخدمة العملاء من المكاتب الفرعية للآياتا إلى محاور إقليمية. يسير هذا الإرجاء من خلال أربع مراحل الأولى تم الانتهاء منها بنجاح، ومن المقرر استكمال البقية في ديسمبر 2013.

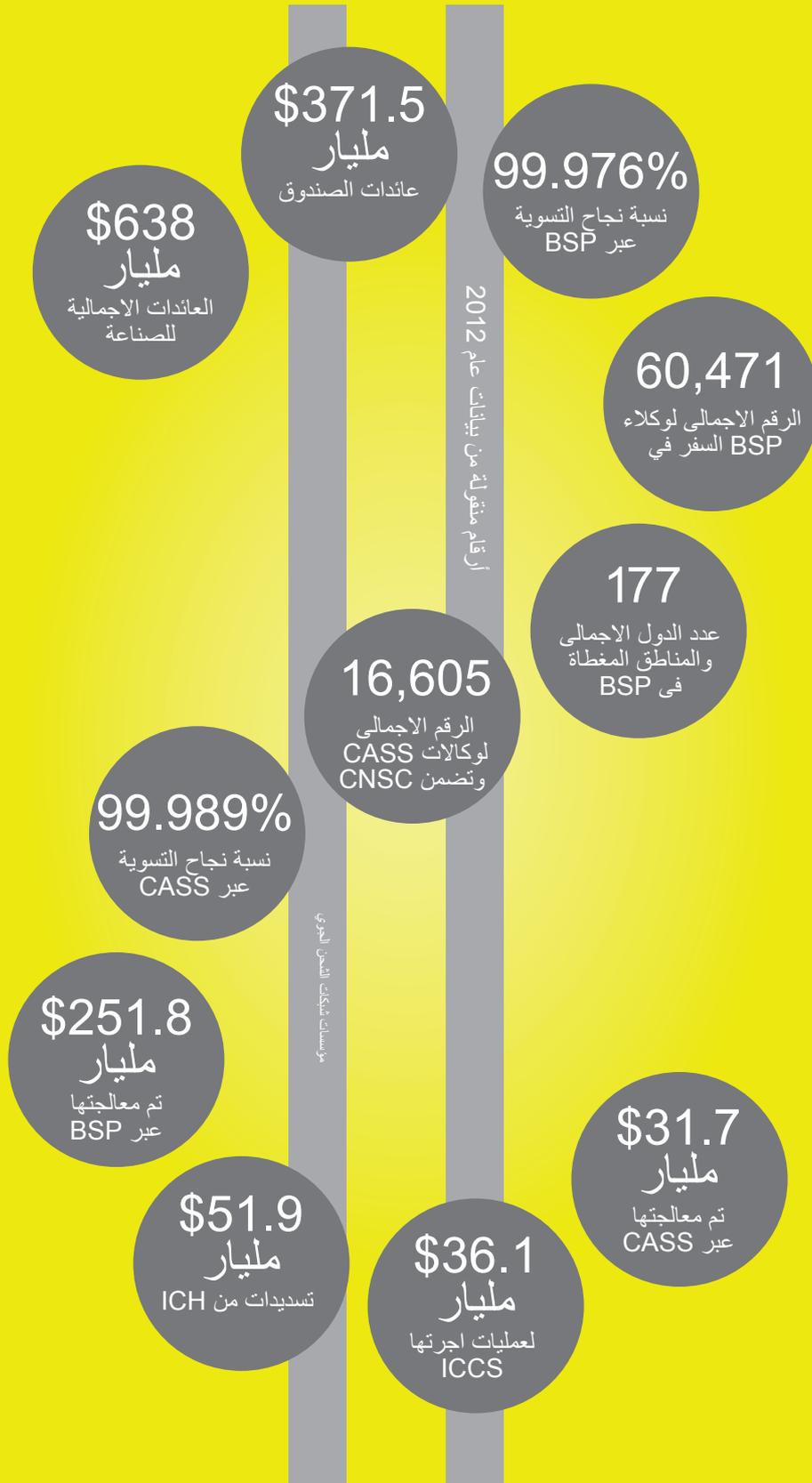
لزيادة تحسين التشغيل الآلي والتوحيد والمراقبة والأمن وتبسيط عمليات التحويلات المالية وعمليات التعويض والتسوية (R&S)، اعتمدت آياتا أداة جديدة: وهي الحل المتكامل للتعويض والتسوية (IRIS)، وتم البدء في الحل المتكامل للتعويض والتسوية IRIS والإفراج عنها في عام 2012 بهدف تقليل الأخطاء ومخاطر الاحتيال مع زيادة الكفاءة والفعالية التشغيلية. وبنهاية التنفيذ، المقرر في ديسمبر 2013، فسيتم استخدام الحل المتكامل للتعويض والتسوية IRIS نسبة 96% من تسويات مبيعات التصفية السنوية للصناعة في جميع أنحاء العالم.

للحد من المخاطر ورسوم المعاملات، قامت آياتا بتشغيل غرفة مقاصة تابعة للآياتا (ICH)، لتسهيل تعويض المخالصة بين أكثر من 350 شركة طيران وحوالي 90 شركات مترابطة، بالإضافة إلى أن هذه الغرفة تقلل من المخاطر المالية للصناعة عن طريق خفض الوقت والمال في ديون الشركات المرتبطة ببعضها. في عام 2012، ازدادت عمليات مخالصة غرفة المقاصة (ICH) بما يقرب من 5%، لتصل إلى 51.9 مليار دولار، في معاملات المخالصة، هذا هو رقما قياسيا. ونتيجة للتعويض المقدم من خدمة التصفية، فالمبلغ النقدي المطلوب لتسوية هذه الفواتير هو فقط 16.1 مليار دولار، فتعطي نسبة صافي التعويض حوالي 70%. ووصل معدل نجاح تسوية غرفة المقاصة التابعة للاتحاد (ICH) إلى 99.996%.

يمكن الأخذ في الاعتبار التقلبات في أسعار الصرف العالمية، ويتطلب تحويل المبالغ الضخمة للأعمال المتوفرة بعملة متعددة إدارة واسعة وفعالة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتقليل المخاطر. توفر خدمة المقاصة الخاصة بالعملات لدي آياتا ICCS نهجا مركزيا لنشاط إدارة النقد العالمي لخطوط الطيران في حين تقدم أسعار الصرف في السوق قدرة تنافسية عالية لمساعدة خطوط الطيران في استرداد أموال مبيعاتها في جميع أنحاء العالم بكفاءة. في عام 2012، ساعدت خدمة المقاصة للعملات (ICCS) أكثر من 300 شركة طيران من الأعضاء في استرداد ما يزيد عن 36 مليار دولار من عائدات المبيعات الخاصة بهم من أكثر من 125 دولة.

تعد آياتا شريك ذو ثقة للصناعة في هذا المجال حيث تقدم وسائل ذات تكلفة فعالة وموثوق منها لتبسيط إجراءات البيع والإبلاغ والتحويل لتذاكر الطيران وبوالص الشحن الإلكتروني. في عام 2012، تم تسوية 251.8 بليون دولار في برنامج الفوترة والتسوية (BSP) و31.7 بليون دولار في نظم تسوية حسابات الشحن (CASS). وتقوم آياتا بخطط الفوترة والتسوية في 177 بلدا وإقليما، ويخطط تسوية حسابات الشحن (CASS) في 83 بلدا وإقليما في جميع أنحاء العالم. وشاركت خطوط الطيران بأكثر من 400 (BSP) و270 (CASS) في نظم التسوية للآياتا عام 2012، سوية مع أكثر من 60000 (BSP) و16000 (CASS). وكانت معدلات نجاح التسوية هي 99.976% ل (BSP) و99.989% ل (CASS)، فيالنسبة للمستهلكين يعني ذلك أنه يمكن شراء تذاكر السفر بعملة واحدة، دون الأخذ في الاعتبار مدي تعقد الربط ولا عدد الحدود التي يتم العبور منها.

تحتاج شركات الطيران لنظم تسوية قوية وسريعة وذات ثقة لضمان ألا يتعطل تدفق الأموال. ويعتبر ذلك تحد هائل بالنظر إلى الهيكل العالمي المترابط لأعمال شركات الطيران المشتغل على نقل مليارات الدولارات لمبيعات التذاكر من نقاط بيع أطراف ثالثه، مثل وكلاء السفر ووكلاء الشحن لتسهيل الربط فيما بين شركات الطيران



## يزيل برنامج تبسيط التسوية (SIS) الأوراق من عملية الفوترة

برنامج (SIS)، الذي تم تقديمه في 2011، هو نظام الفوترة الإلكترونية الذي يحسن فواتير الحجزات وعمليات التسوية. في SIS، يتم تسوية ملفات الفواتير الإلكترونية تلقائيًا بواسطة غرفة مقاصة ICH. يوم 8 مايو 2012، تم تنفيذ المرحلة الثانية من SIS، مع تمديدتها لتغطية البضائع وبرنامج السفر الجوي العالمي وبالتالي إكمال تسليم برنامج SIS.

في أول سنة كاملة من العمليات، سجل SIS 411 عضو في 158 دولة مختلفة، وعالج ما يزيد عن 870,000 فاتورة بقيمة تسوية 32 مليار دولار أمريكي. مايو 2013 يمثل معلمًا هامًا آخر. سيتم إيقاف تطبيق ICH على الانترنت، وسوف يكون SIS هو طريقة تقديم الفاتورة الوحيدة لكل التسوية التي يقوم بها ICH. ولذلك سيتم معالجة كافة الفواتير بطريقة غير ورقية.

## زيادة الأموال المتأخرة أو المجمدة من قبل الحكومات في عام 2012

تساعد الأليات شركات الطيران في الحصول على أموال من الأسواق والبلدان ذات الأنظمة الصارمة. وفقًا لنتائج الدراسة على تحويلات الأرصدة الخارجية لعام 2012 (RFB)، 1.05 مليار دولار من أموال أعضاء لا تزال متأخرة أو محجوزة في 13 بلد. هذا ما يمثل زيادة قدرها 471.6 مليون دولار أمريكي (81%) خلال عام 2011 الرقم في نهاية السنة هو 582 مليون دولار أمريكي. وترجع الزيادة إلى حد كبير إلى الصعوبات التي تواجهها شركات الطيران في فنزويلا، إيران، والجزائر. لا تزال فنزويلا هي البلد الأكثر تحديدًا حيث التي تمثل 60% من إجمالي الأموال المجمدة.

تم تحديد الخمسة أسواق على قمة الأولوية في تحويلات الأرصدة الخارجية RFB لعام 2012 على أنها فنزويلا وإيران والجزائر والسودان وإريتريا.

## يتم تخفيض رسوم البنية التحتية من خلال برنامج الأليات للتعزير والتمويل. E&F

يقدم برنامج E&F الفرصة إلى مقدمي خدمات الملاحة الجوية (ANSPs) وسلطات المطار لتحسين كفاءة وجودة الفوترة وعملية التحصيل. تساعد هذه الخدمة المستخدمين على تعزيز التدفق النقدي، وتحسين نسبة التحصيل. يؤكد E&F لشركات الطيران ان عملية تحصيل الرسوم تقوم بشفافية ومساواة يمكن أن يساعد E&F أيضًا المطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية ANSPs على تأمين التمويل الفعال من حيث التكلفة للاستثمارات في البنية التحتية للطيران المدني لأن خدمة الدعم والتمويل E & F قادرة على نقل كميات التي تم جمعها مباشرة إلى الطرف الذي يمول الاستثمار.

ويمكن تقديم معظم الفواتير التي ينتجها E & F الإلكترونيًا إلى شركات الطيران وتسويتها عن طريق ISS. ويتم تحويل فواتير E & F تلقائيًا إلى شركات الطيران الأعضاء في ISS باستخدام معيار الصناعة IS-XML، مما يسمح بزيادة التشغيل الآلي من جانب شركات الطيران. وبالتالي يمكن أن تستفيد شركات الطيران، المطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية ANSPs من فاتورة معيار النموذج الإلكتروني، وهي عملية نزاع موحدة وبمبسطة، وفوترة وخدمة جمع أكثر كفاءة. في عام 2012، تم معالجة أكثر من 3.2 مليار دولار في 50 بلد عبر E&F



"أنا مديرة الفعاليات حدث للشركات الآسيوية بلوشيب. يحب عملائنا عقد الفعاليات في الأماكن الفاخرة أو في الأسواق الناشئة. في كثير من الأحيان تنجذب إلى الشرق الأوسط بسبب منشأته الممتازة والتواصل العالمي".

وقد أفادت الإمارات العربية المتحدة أن هناك 2.55 مليون أعمال وافدة في عام 2012، ارتفاعاً إلى 2.756 مليون في عام 2013 و3.55 مليون في عام 2014. بحلول عام 2016، إجمالي الإنفاق على سفر رجال الأعمال على الصعيد العالمي سوف يصل إلى 1.4 تريليون دولار، وهو ما يمثل نمو سنوي مركب يبلغ 7.7% منذ عام 2012.

# تصميم منتجات للصناعة المربحة على نحو مستدام.

الحلول فيما يخص الركاب

الطيران هو عمل صعب، والتحديات فيه مستمرة لإدارة التكاليف وتحسين الكفاءة، تستفيد منتجات الأياتا من الخبرات العالمية والمعرفة العميقة في صناعة الطيران لدعم نجاح جميع القائمين عليها.

تساعد المعلومات التجارية شركات الطيران على تحسين شبكاتها وتطوير طرق ومنتجات جديدة وتطوير تخطيط أساطيلها وإدارة المخزون.

يضمن (PaxIS) و (DDS) أن تحصل شركات الطيران على معلومات عن مسارات ونقاط بيع محددة، مما يمكنها من قياس الأداء في ضوء معايير السوق.

لا يزال PaxIS منتجًا هامًا ولكن يحل محله الآن DDS (انظر المقال في صفحة 55). تم إطلاق DDS في منتصف عام 2012، وهو نهج أكثر شمولًا لاستخلاص معلومات الأعمال من بيانات المسافرين الحاملين للذاكرة، فهي تجمع بين مبيعات الوكلاء المتاحة التي يعرضها PaxIS مع بيانات المبيعات المباشرة من شركات الطيران المشاركة. يشارك أربعة وعشرون شركة طيران في DDS، جنبًا إلى جنب مع بيانات PaxIS المستمدة من برنامج الفوترة والتسوية (BSP)، تغطي DDS 86% من بيانات وكلاء سفر في جميع أنحاء العالم.

يحدد منتج الأياتا **Airs@t** الأمر الأكثر قيمة لدى العملاء.

يمكن أن تقدم الدراسات التحليلية للسوق تفسيرات حيوية حول نشوء اتجاهات جديدة. **Airs@t** هو دراسة تعطي النقاط لشركات الطيران على بناء على 70 نقطة تواصل مع العملاء تبدأ من الحجز حتى استلام الأمتعة، وفي عام 2012 تم إجراء الدراسة على أكثر من 50000 مسافر للرحلات من أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط وآسيا، كما يعطي **Airs@t** تمثيلًا حقيقيًا لتفضيلات المسافرين جواً - تمثل حصة شركات الطيران التي شملتها الدراسة مجتمعة في السوق حوالي 75%. في عام 2013، هذا وسوف يتم توسيع **Airs@t** لتشمل السمات المحيطة ببرامج المسافر الدائم.

تسهل خدمة **Weblink** نشر قنوات البيع المباشرة للوكلاء لتخفيض تكاليف التوزيع على شركات الطيران

كما يسمح **Weblink** بإكتمال المعاملات المالية عن طريق استخدام **BSP**. و شهد عام 2012 زيادة في الاستخدام ما يقرب من 4 مليارات دولار من خلال النظام، وجاءت الزيادة في المقام الأول في اثنين من أسواق الطيران الأسرع نموًا، آسيا باسيفيك وأمريكا اللاتينية ومن المتوقع أن تحقق الخدمة تطبيقًا أكبر في عام 2013.

تواصل المجموعة الاستشارية مساعدة شركات الطيران في جميع جوانب الأعمال المتعلقة بالطيران.

وقد تحملت المجموعة الاستشارية الخاصة بشركات الطيران عدد من المهام المتخصصة التي تركز على إدارة الإيرادات، تخطيط الأعمال، تحسين الشبكة والأسطول، الصيانة والهندسة، وحفظ الوقود. وكمثال على ذلك، في عام 2012 عمل هذا الفريق على مشروع مراجعة خطة العمل مع واحدة من أكبر شركات الطيران في أفريقيا. وكان منخرطًا بشكل عميق في تنفيذ الخطة التي مست العديد من الجوانب التجارية لشركة الطيران بما في ذلك تصميم الشبكة وتخطيط الأسطول وإدارة الإيرادات وعلاقات الموردين وإدارة الوقود، وقد ساعد عمل فريق الاستشارات على تحقيق الاستقرار لهذا الناقل المتطور على خلفية التغيير السياسي.

(**TIMATIC**) هو معيار الصناعة المستخدم من قبل شركات الطيران ووكلاء السفر للامتثال إلى قواعد وأنظمة الرقابة على الحدود.

تدقيق **TIMATIC** التلقائي، هو المنتج الذي يشغل عملية الامتثال تلقائيًا، وقد استمر في كسب الجاذبية خلال عام 2012، أخذًا معه عملاء كبار كناقل كبير في الولايات المتحدة وشركة إدارة السفر العالمية. تم دمج تدقيق **TIMATIC** التلقائي في الحجز ونماذج مراقبة المغادرة لتحسين خدمة العملاء وتخفيض الغرامات عن طريق فحص الوثائق والشهادات لكل الركاب على المستوى الدولي تلقائيًا قبل الصعود. تم إطلاق نسخة من البرنامج على الإنترنت، **TimaticWeb2**، في عام 2012.

مأخوذة من بيانات **Airs@t**

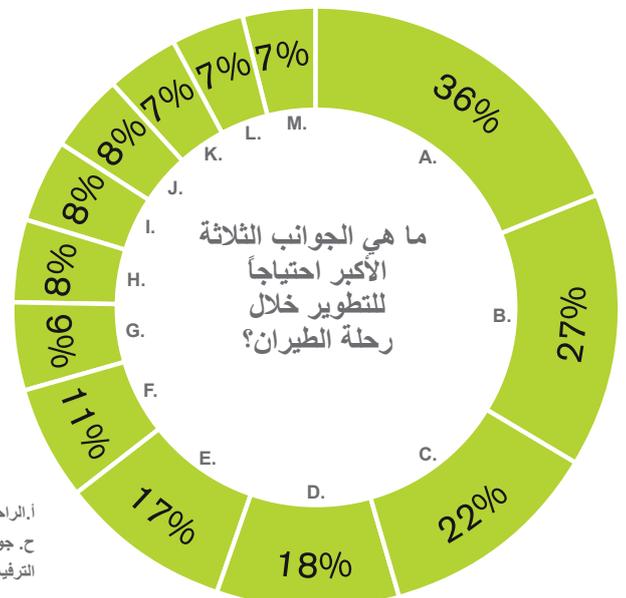
الفترة: يناير 2012 إلى ديسمبر 2012

الوجهات: EU-NAM، EU-AMEA-Asia

NAM-Asia

نماذج المسافرين: 44,600

قمران السفر: الاقتصادية والأعمال



ما هي الجوانب الثلاثة الأكبر احتياجاً للتطوير خلال رحلة الطيران؟

أ. الراحة في النوم؛ ب. المساحة المخصصة للأقدام؛ ج. راحة المقعد؛ د. جودة الوجبات؛ هـ. مجموعة الأفلام؛ و. درجة حرارة المقصورة؛ ح. جودة الصورة؛ ط. دقة مواعيد الانطلاق؛ ي. نظافة الحمامات؛ ك. مختارة من الصحف/المجلات؛ ل. جودة الصوت؛ م. موثوقية نظام الترفيه؛ ن. سرعة تسليم الأمتعة

## الحلول فيما يخص الشحن

**CargoIS** هي الأداة الوحيدة لاستقصاء معلومات الأعمال المتعلقة بسوق الشحن الجوي والتي تعكس بيانات المعاملات الحقيقية.

### تأتي البيانات الخاصة بها من خدمة

**تسوية الشحن الجوي CASS** والتي تم من خلالها تسوية أكثر من 75% من حجم الشحن الجوي في العالم خلال عام 2012. ويشمل عملاء CargoIS الجدد لعام 2012 إيروفوت ومطار ميونخ. بداية من منتصف عام 2013، سوف تنتقل CargoIS إلى برنامج SAP الجديد الذي من شأنه أن يعزز بشكل كبير قوة مجموعة الأدوات البصرية والتحليلية. سوف يكون CargoIS المؤشر على بيانات العميل في كافة الأسواق الرئيسية.

لا تزال قواعد البضائع الخطرة (DGR) المرجع الرئيسي للصناعة لنقل البضائع الخطرة.

في السنوات الأخيرة، وقعت عددًا من الأمور المتعلقة بالسلامة بسبب عدم اتباع قواعد البضائع الخطرة DGR بشكل صحيح (انظر صفحة 39 لمزيد من التفاصيل). وتبين تلك الحوادث أن قواعد البضائع الخطرة DGR لا تزال ذات أهمية كبيرة أكثر من أي وقت مضى.

## الحلول المتعلقة بالمطارات والطيّان المدني

استنادًا إلى بيانات BSP الخاص بالأيّاتا، يقدم AirportIS إلى المطارات والشركات الاستشارية في جميع أنحاء العالم بيانات حركة المرور على نطاق واسع لدعم التسويق وتطوير الخدمات الجوية.

وقد شهد AirportIS تدفق من العملاء الجدد خلال عام 2012 في مناطق آسيا باسيفيك وأمريكا اللاتينية، بما في ذلك المطارات في بوغوتا، كيرنز، أوساكا، ملبورن، طوكيو (ناريتا)، بيرث، وساو باولو.

لقد كان هذا العام عامًا قويًا للمجموعة الاستشارية للمطارات والطيّان المدني حيث قامت المجموعة بمشاريع ضخمة في أفريقيا، الأمريكتين، وآسيا باسيفيك:

- قام مطار كبير في آسيا بتكليف الأيّاتا بتقديم توقعات حركة شاملة للفترة 2013-2055 للمساعدة في تحديد الأساس لخطة تطوير البنية التحتية على المدى الطويل.
- قامت منظمة إدارة المجال الجوي في أفريقيا بتكليف الأيّاتا بتطوير إجراءات الملاحة (النظام العالمي للقمر الصناعي للملاحة) في 24 من مطاراتها الرامية إلى تعزيز السلامة والمساعدة على تحقيق التحكم في الحركة الجوية وكفاءة الاقتراب.
- قامت سلطة مطار في منطقة البحر الكاريبي بتكليف الأيّاتا بتنفيذ استعراض البنية التحتية لضمان امتثال أحد مطاراتها بمعايير الأمن والسلامة الدولية

تم تحديث **تعريفية الشحن الجوي (TACT)** في عام 2012 لدعم هدف الأيّاتا بزيادة الكفاءة عن طريق تشجيع تبادل البيانات الالكترونية وإخراج الورق من عمليات الشحن الجوي.

تم توسيع تغطية تعريفية الشحن الجوي TACT في عام 2012 لتشمل قطاعات جديدة على الشحن الالكتروني والمعلومات الالكترونية المتقدمة (AEI) التي تتطلبها البلد. وأيضًا دعماً لزيادة الكفاءة والحصول على شحن جوي بدون أوراق، تم التوقيع على اتفاق ترخيص مع SAP لإدماج TACT في حل وحدة إدارة النقل الجوي (TMS)، وقد وقع اثنين من المعننين في سلسلة التوريد ومقرهم أوروبا بالفعل على المنتج.

## الحلول المتعلقة بصناعة الطيران

لدى صناعة الطيران ككل الفرصة للتأثير أو الاستفادة من منتجات وخدمات الأليات.

### يجمع برنامج الشراكات الاستراتيجية

**350 (SPP)** من الموردين المتعلقة أعمالهم بصناعة الطيران مع التنفيذيين في شركات الطيران الأعضاء في الأليات لمناقشة مجالات متنوعة مثل خدمة الركاب والهندسة والصيانة. منذ عام 1990، عمل هؤلاء الشركاء مع شركات الطيران الأعضاء للمساعدة في تشكيل بعض من أهم التطورات في تاريخ الطيران، مثل نظام التذاكر الإلكترونية. وانعكاساً لآراء الشركاء، فقد تم إضافة XML للتوزيع والنقل في عام 2012 إلى برنامج الشراكات الاستراتيجية SPP.

ونتيجة للنجاح الذي حققه منتج PAXIS، تم إطلاق MarketIS في عام 2012 لخدمة العملاء من غير الطيران. وقد أصبح عدد من الشركات أعضاء في MarketIS خلال هذه السنة، بما في ذلك شركات استشارية، هيئات سياحة، ومؤسسات أكاديمية.

لدى الأليات تغطية من خلال BSP في 177 بلد والذي يتميز بأكثر من 40 عاما من الخبرة في التسوية المالية والتحويل لصناعة الطيران. مع تقديم حلول التسوية لسفر الركاب (TISS) في عام 2011، قدمت الأليات هذه الخبرات للمنظمات خارج الطيران. حيث انضمت في عام 2012 11 شركة، بما في ذلك مشغلي السكك الحديدية، وشركات الرحلات البحرية ومنظمي الرحلات، وشركات التأمين على السفر، إلى TISS عند عرضه في الأمريكتين وأوروبا. في عام 2013، سوف تمتد تغطية TISS إلى دول الشرق الأوسط، أفريقيا، وآسيا باسفيك.

تشتهر الفعاليات التي تقيمها الأليات بقدرتها على خلق قيمة من خلال جلب صناعات القرار معاً.

تتميز الطبيعة التعاونية الفريدة من نوعها لأعمال الطيران بالقوة وذلك عبر سلسلة موسعة للقيمة المطلوبة من أجل فرص الالتقاء لتشكيل جدول الأعمال في هذه الصناعة. يستضيف الأليات المؤتمرات التجارية الرئيسية مع التركيز على مواضيع تشمل جداول شركات الطيران، الشحن الجوي، قوانين الطيران، الاستراتيجية التجارية، المعالجة الأرضية، محاسبة الإيرادات، سفر الركاب، العمليات، الوقود، والموارد البشرية. وغالبا ما تنظم فعاليات الأليات مع الأحداث الرئيسية في عمليات الأليات. على سبيل المثال، تم تسليط الضوء على قدرات توزيع الجديدة (NDC) في الندوة العالمية للركاب في أكتوبر.

كما ساعدت أنشطة التدريب التي توفرها الأليات الكثير من العاملين في الطيران في تطوير مهاراتهم أكثر من أي وقت مضى.

وقد تم تأسيس معهد الأليات للتدريب والتنمية (ITDI) بغرض تطوير مهارات العاملين في الطيران في جميع أنحاء العالم. وقد توسعت لائحة منظمات التدريب المعتمدة لدى ITDI بنسبة 30%، إلى نحو 440 مؤسسة في عام 2012، وتدريب أكثر من 90000 طالب مع ITDI وشركائه

خلال العام. كما يعمل ITDI أيضاً مع أعلى المؤسسات الأكاديمية - جامعة هارفارد وجامعة جنيف وجامعة نانينغ التكنولوجية وجامعة ستانفورد - وذلك لمساعدة قيادة صناعة الطيران في المستقبل.

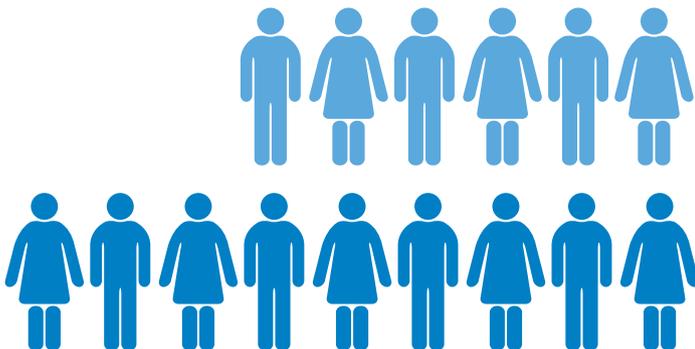
وشملت التطورات المتعلقة ITDI في عام 2012 تنفيذ نظام إدارة التعليم للحصول تجارب سلسلة للعملاء، التعلم المتنقل للسفر والتدريب السياحي، واتفاقية شراكة مع "روسيت ستون" لحلول اللغة. كان من الملفات أيضاً نمو 23% في الشحن، مما يجعله ثاني أهم موضوع من حيث الشعبية، بعد السياحة. في المجموع تم تقديم 52 دورة شحن جوي و8 دبلومات في الشحن الجوي، باللغة الإنجليزية، الماندرين والإسبانية.

بالنسبة لعام 2013، يهدف معهد ITDI إلى تقديم توليفة من الحلول التعليمية بحيث تدمج الفصول الدراسية مع التعلم عن بعد والتعلم القائم على الفعل - وهي عملية تعليمية يعمل ويتعلم فيها الناس معاً من خلال الممارسة فضلاً عن التعليم التقليدي.

صندوق الأليات لتمويل التدريب (IATF) هو مؤسسة غير ربحية توفر الدعم في مجال التدريب لشركات الطيران في الدول النامية لزيادة قدرتها التنافسية ومساعدتها على مواجهة تحديات الصناعة. في عام 2012، رعى (IATF) مجموعة واسعة من فرص التدريب لـ 2,079 من المهنيين في صناعة الطيران بالدول النامية.

ولا يزال تعزيز سلامة الطيران الأولوية رقم واحد لدى (IATF) من خلال تقديم برنامج التدريب SMSITP الخاص بتطبيق SMS في عام 2012 إلى 13 شركة طيران من أفريقيا والشرق الأوسط وروسيا وأمريكا اللاتينية. هذا بالإضافة إلى 28 شركة طيران استفادت من البرنامج في عام 2011. أيضاً في عام 2012، عرض (IATF) برنامج ابتكاري لإدارة وتطوير الأفراد العاملين بشركات الطيران

(PMDA) إلى 20 شركة طيران من أفريقيا، الشرق الأوسط، آسيا، وجنوب المحيط الهادئ. كما يعلم PMDA أفضل الممارسات في مجال إدارة القوى العاملة والتنمية.



65,000

طالب  
متدرب في جميع أنحاء العالم في  
عام 2011

92,000

طالب  
متدرب في جميع أنحاء العالم في  
عام 2012

# المعرفة هي مصدر للقوة.

اعتباراً من 1 مايو 2013، تغطية أكثر من 86% من السوق تعني أنه تم تأسيسها DDS بالفعل لتكون مصدر شامل لمعلومات الأعمال في مجتمع الطيران.

تم تأسيس خدمة البيانات المباشرة DDS، التي تم إنشائها من قبل الأياتا بالاشتراك مع مؤسسة تقارير شركات الطيران، بمواقع مبيعات فريدة من نوعها كمنتج اشتراك مجتمعي. لذلك، للوصول إلى قاعدة بيانات خدمة البيانات المباشرة DDS، يجب على شركات الطيران الإشتراك في الخدمة والمساهمة بالبيانات الخاصة بها على حد سواء.

توفر خدمة البيانات المباشرة DDS بديلاً منافساً قوياً لمنتجات أنظمة التوزيع GDSS لحجز المبيعات غير المباشر. كما يسمح DDS لشركات الطيران بالتنافس على نحو أكثر فعالية وبالإضافة لذلك فإنه يأتي بوسيلة إلكترونية مبتكرة تسمح لشركات الطيران لاستخراج المعلومات الصحيحة التي يحتاجون إليها لأخذ القرارات

يسمح DDS لشركات الطيران بالتنافس على نحو أكثر فعالية عن طريق اتخاذ قرارات أفضل مستندة على السوق وجلب المنافسة المطلوبة إلى السوق

يعتمد PaxIS على بيانات مبيعات التذاكر لبعض شركات الطيران عبر BSP. يتضمن DDS ذلك فضلاً عن بعض بيانات المبيعات الغير مباشرة والغير مدرجة في PaxIS. تحتوي قاعدة بيانات DDS أيضاً على كمية فريدة ومتنامية من بيانات البيع المباشر والتي لا يتم توفرها أنظمة التوزيع العالمية GDSS في منتجات الحجوزات

يمكن هذا الثراء في المعلومات شركات الطيران من اتخاذ قرارات أكثر إطلاعاً على كيفية تطوير أعمالها لخدمة عملائها. مع معرفة كيف يتجه السوق في الكثير من القرارات التجارية التي تركز في نهاية المطاف على تقديم الوجهات والرحلات التي يحتاجها ركاب الطائرات.

توفر المعلومات يعطي شركات الطيران القدرة ليس على تلبية توقعات العملاء فحسب بل يتيح الفرصة لتوقع تلك التوقعات.

يعد منتج (DDS)، بأن يغير شكل "اللعبة". وهو نتج عن التطور الناجح ل PaxIS، وبينما يتمتع PaxIS بسمعة قوية في السوق بسبب مجموعة البيانات الفريدة من نوعها التي يقدمها، إلا أن خدمة البيانات المباشرة DDS ستكون أكثر قوة.

## أصبح DDS أكبر قاعدة لبيانات السفر في العالم. استعمله لتتخذ أفضل القرارات لخدمات السفر

براين ويلسن، مدير توزيع شركات الطيران، الأياتا

## المكاتب الإقليمية

## المكاتب الرئيسية

North America  
1201 F Street N.W.  
Suite 650  
Washington, DC 20005  
United States of America

Russia and CIS  
Block 1  
Paveletskaya Square  
Moscow 115054  
Russian Federation

Europe  
Torre Europa  
95 Paseo de Castellana  
Madrid 28046  
Spain

350 Avenue Louise  
Louizalaan  
Brussels 1050  
Belgium

Middle East & North Africa  
Business Park  
Building No. 8  
King Abdullah Street  
Al Shaab Roundabout  
Amman 1194  
Jordan

The Americas  
703 Waterford Way  
Suite 600  
Miami, Florida 33126  
United States of America

Africa  
Sandown Mews East Block  
88 Stella Street  
Sandton  
Johannesburg 2146  
South Africa

Asia-Pacific  
TrpleOne Somerset  
111 Somerset Road  
#14-05 Somerset Wing  
Singapore 238164

China & North Asia  
3F East Tower  
World Financial Center  
No.1, Dongsanhuang Zhong  
Road  
Chaoyang District  
Beijing 100020  
People's Republic of China

Montreal - Head Office  
800 Place Victoria  
P.O. Box 113  
Montréal, Québec H4Z 1M1  
Canada  
Tel.: +1 514 874 0202  
Fax: +1 514 874 9632

Geneva - Executive Offices  
33, Route de l'Aéroport  
P.O. Box 416  
CH - 1215 Geneva 15 Airport  
Switzerland  
Tel.: +41 22 770 2525  
Fax: +41 22 798 3553

"منذ التخرج، عملت على برمجيات (الجيل القادم) لملاحة الطائرات، إنه لأمر مدهش كيف يمكننا أن نجعل الطائرات الآن ذكية لهذه الدرجة، ولدينا عملاء في جميع أنحاء العالم".

تم تأسيس 80% من قطاع صناعات الفضاء المتنامي في بولندا في "وادي الطيران" بالقرب من رزيسنو، وعلى الصعيد العالمي يحقق الطيران تأثير اقتصادي قدره 2,2 تريليون دولار أمريكي.



[www.iata.org](http://www.iata.org)

ANNUAL REVIEW