خطاب مونيكا ميجستريكوفا، مديرة العمليات الأرضية في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا)

مؤتمر الاتحاد الدولي للنقل الجوي للمناولة الأرضية 2026

مصر

معالي الدكتور سامح الحفني، وزير الطيران المدني،

السادة أعضاء مجلس النواب المصري،

الطيار أحمد عادل رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب التنفيذي للشركة القابضة لمصر للطيران،

الضيوف الكرام،

السيدات والسادة،

صباح الخير

يسرّني أن أرحب بكم في القاهرة لحضور الدورة الثامنة والثلاثين من مؤتمر الاتحاد الدولي للنقل الجوي للمناولة الأرضية.

أود بداية أن أتوجّه بالشكر إلى مضيفينا، شركة مصر للطيران ووزارة الطيران المدني المصرية، على كرم الضيافة، كما أهنّئ مصر للطيران بمناسبة احتفالها بالذكرى الرابعة والتسعين لتأسيسها يوم الخميس الماضي.

كما أشكر ضيوفنا الكرام على حضورهم اليوم. إن وجودكم يعكس فهماً مشتركاً بأن المناولة الأرضية ليست مجرد وظيفة داعمة، بل ركيزة أساسية لضمان سلامة وموثوقية قطاع الطيران. فلا يمكن لأي طائرة أن تتحرك بأمان من دون تنفيذ عمليات المناولة الأرضية بالشكل الصحيح.

لطالما كانت المناولة الأرضية قطاعاً معقداً، إلا أن هذا التعقيد يتزايد اليوم، فيما تتقلص هوامش الخطأ.

فنحن نتعامل في الوقت ذاته مع تزايد الطلب، والقيود المفروضة على البنية التحتية، وتحديات القوى العاملة، والارتفاع المستمر في التوقعات المرتبطة بالكفاءة والاستدامة.

ويحدث ذلك في ظل حالة من عدم الاستقرار الجيوسياسي التي تضيف مزيداً من الضغوط على عمليات الطيران. فلم تعد حالات إغلاق المجال الجوي، أو تحويل مسارات الرحلات في اللحظات الأخيرة، أو الضغوط على إمدادات الوقود، أحداثاً استثنائية، بل أصبحت واقعاً يومياً يتطلب التخطيط المسبق والاستعداد المستمر.

وتدرك مصر هذه التحديات أكثر من غيرها. ففي الأشهر الأخيرة، واصلتم إدارة الحركة الجوية والحفاظ على انسيابها في ظل ظروف شديدة التغير والديناميكية. وهذه ليست مهمة سهلة، ويستحق مستوى المرونة الذي أظهرتموه كل التقدير.

وفي مثل هذه البيئة، يبقى الالتزام الصارم بالسلامة هو السبيل الوحيد للمضي قدماً. وتُظهر أحدث بيانات السلامة الخاصة بالمناولة الأرضية لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي أننا نسير في الاتجاه الصحيح، لكن ليس بالسرعة الكافية.

ففي عام 2025، لم تُسجّل أي حوادث مميتة في قطاع المناولة الأرضية، وسُجّلت إصابة خطيرة واحدة فقط. وبالنظر إلى تشغيل ما يقارب 40 مليون رحلة سنوياً، فإن هذا السجل يعكس مستوى عالياً من المهنية والانضباط.

إلا أنه ليس سجلاً مثالياً. فقد شهدنا أيضاً أكثر من 29 ألف حالة ضرر للطائرات، وما يقارب 38 ألف خطأ في تحميل الطائرات.

وهذه ليست مجرد أرقام، بل تمثل كل حالة منها لحظة لم تسر فيها الأمور كما كان مخططاً لها، ما يعني أن هناك فرصاً إضافية للتحسين. وتتمثل المجالات الثلاثة ذات الإمكانات الأكبر في:

- تعزيز المعايير العالمية
- تحديث أساطيل معدات الدعم الأرضي
- الرقمنة

وهذه قائمة مألوفة للجميع. فالسلامة نادراً ما تتحقق من خلال اختراق كبير واحد، بل من خلال التركيز المستمر على الأساسيات. ومن خلال تكثيف الجهود في هذه المجالات الثلاثة الجوهرية، يمكننا تعزيز الأسس التي تقوم عليها عملياتنا وتحسين أدائنا القوي ليصبح أكثر تميزاً.

المعايير العالمية

دعوني أبدأ بالمعايير العالمية.

كما نعلم جميعاً، فهي تشكل الأساس لعمليات آمنة وفعالة. ويُعد كل من **دليل العمليات الأرضية (IGOM)** و**دليل خدمات المطارات (AHM)** المرجعين العالميين الرئيسيين للمناولة الأرضية. وقد تم تطويرهما بالتعاون مع القطاع ومن أجل القطاع، وأود أن أتوجه بالشكر إلى أعضائنا، وشركائنا من مزودي خدمات المناولة الأرضية، ومجموعات العمل، على ما يقدّمونه من خبرات ورؤى تشغيلية. فهذا التعاون هو ما يضمن بقاء معاييرنا عملية وذات صلة ومتوافقة عالمياً.

في عام 2025، شهدنا تقدماً ملموساً في التطبيق. إذ تضم البوابة التشغيلية للاتحاد الدولي للنقل الجوي اليوم أكثر من 1,000 مستخدم مسجّل، من بينهم 280 شركة طيران، وأكثر من 700 حساب لمزودي خدمات المناولة الأرضية عبر المحطات التشغيلية والمقار الرئيسية.

ويمكنكم الانضمام من خلال مسح رمز الاستجابة السريعة الظاهر على الشاشة.

وبشكل إجمالي، شاركت 582 مؤسسة معدلات تبنّيها لـ دليل العمليات الأرضية(IGOM) ، فيما أبلغت أكثر من 500 جهة عن توافقها مع متطلبات التدريب الخاصة بـ دليل خدمات المطارات(AHM)

ويحظى هذا التقدم أيضاً باعتراف الجهات التنظيمية والمطارات، حيث أصبح كل من دليل العمليات الأرضية ودليل خدمات المطارات مرجعين رئيسيين لتعزيز الاتساق التشغيلي.

كما نعمل مع وكالة سلامة الطيران التابعة للاتحاد الأوروبي (EASA) في إطار تقييم إمكانية الاعتراف بهذه المعايير ضمن اللوائح الأوروبية الجديدة الخاصة بالمناولة الأرضية. وإذا تكللت هذه الجهود بالنجاح، فسيشكّل ذلك خطوة كبيرة نحو مزيد من المواءمة العالمية.

ولا يقتصر هذا الزخم على أوروبا. ففي منظمة الطيران المدني الدولي(ICAO) ، تتواصل الجهود لتعزيز الإطار التنظيمي العالمي للمناولة الأرضية، ويشارك الاتحاد الدولي للنقل الجوي بفاعلية في هذه الجهود.

لكن المعايير لا تخلق قيمة حقيقية إلا عندما تُطبَّق بشكل متسق.

والخبر الإيجابي هو أن أكثر من 40% من المؤسسات التي شاركت تحليل الفجوات الخاص بها مع دليل العمليات الأرضية (IGOM) لا تسجّل أي اختلافات.

ومع ذلك، لا يزال هناك مجال كبير للتحسين.

ففي عام 2025، بلغ متوسط الاختلافات المُعلَن عنها 32 اختلافاً لكل تقرير، وهو ما يمثل نحو 8% من إجمالي إجراءات دليل العمليات الأرضية(IGOM) ، وتركّزت بشكل رئيسي في إجراءات وصول الطائرات، بما في ذلك التحديات المعروفة المتعلقة بمصدّات العجلات والأقماع.

إن الشفافية تمثل خطوة نحو التقدم. فللمرة الأولى، أصبح لدينا تصور أوضح لمواضع الاختلاف، وهذه البيانات بدأت بالفعل في توجيه التحديثات الخاصة بالإصدارات المقبلة من دليل العمليات الأرضية (IGOM). ومن خلال حوار وثيق مع شركات الطيران ومزودي خدمات المناولة الأرضية (GHSPs)، تبيّن أن 60% من الاختلافات المُعلَن عنها تعود إلى اختلافات في الصياغة، وليس إلى انحرافات تشغيلية جوهرية. بل إن غالبية هذه الاختلافات تتجاوز الحد الأدنى للإجراءات الأساسية المعتمدة في دليل العمليات الأرضية (IGOM)، وتعكس إجراءات محلية أكثر صرامة.

ولا شك أن بعض الاختلافات ستظل ضرورية لمراعاة الخصوصيات المحلية، إلا أن أي اختلاف ينبغي أن يكون مبرراً وشفافاً ومحدوداً إلى أدنى حد ممكن.

ونرى فرصة مماثلة في مجال التدريب. إذ إن التوسع في اعتماد دليل خدمات المطارات (AHM) كمعيار تدريبي عالمي من شأنه تقليص الازدواجية، وتعزيز الاعتراف بالمهارات، ودعم تنقل القوى العاملة، وتحقيق وفورات سنوية تصل إلى 83.5 مليون دولار أمريكي.

لكن التحدي يكمن في التطبيق العملي المتسق. وهنا يأتي الدور المحوري لـ برنامج تدقيق السلامة للعمليات الأرضية (ISAGO)

ففي عام 2025، تم تنفيذ ما يقارب 300 عملية تدقيق ضمن النموذج المطوّر للبرنامج، والذي يشمل مراجعات وثائق عن بُعد، وقوائم تدقيق معززة ومتوافقة مع معايير القطاع، إلى جانب تركيز أكبر بكثير على ما يحدث فعلياً على ساحة المطار، وفي المستودعات، وعند بوابات المغادرة.

ويدعم البرنامج اليوم أكثر من 230 مزود خدمات مناولة أرضية يعملون عبر 441 محطة معتمدة في أكثر من 250 مطاراً حول العالم، فيما تعتمد أكثر من 200 شركة طيران على تقارير التدقيق الخاصة به.

ويساعد البرنامج القطاع على تنفيذ المعايير العالمية بشكل متسق يومياً، وفي كل محطة تشغيلية.

وهذا يعني حوكمة أقوى، وتدريباً أفضل، وانضباطاً تشغيلياً أكبر.

فعندما تجتمع المعايير، والتدريب، والتنفيذ، تصبح العمليات الأرضية أكثر أماناً، وأكثر بساطة، وأكثر قوة.

تحديث أساطيل معدات الدعم الأرضي

تتمثل الأولوية الثانية في تحديث معدات الدعم الأرضي.

فمن خلال برنامج تبادل بيانات الحوادث (ADX) وبرنامج تبادل بيانات الوقائع التشغيلية (IDX) التابعين للاتحاد الدولي للنقل الجوي، أصبح لدينا اليوم مستوى أفضل بكثير من الرؤية بشأن الإصابات، والوقائع التشغيلية، واتجاهات الأضرار التي تلحق بالطائرات. ويساعدنا ذلك على تحديد المخاطر المتكررة بسرعة أكبر، وتوجيه التدخلات إلى المجالات الأكثر أهمية.

ويُعد الضرر الأرضي للطائرات من أكثر المخاطر التشغيلية والمالية استمراراً في قطاع المناولة الأرضية. ولستم بحاجة لأن أشرح لكم حجم التكلفة المرتبطة بإصلاح الأضرار التي تلحق بالمعدات أو الطائرات. وإذا لم ننجح في خفض معدلات هذه الحوادث، فإن التكاليف ستتضاعف مع نمو القطاع.

ونحن نعلم أن التكنولوجيا قادرة على المساعدة. فأنظمة منع الاصطدام وتقنيات تحديد المواقع تسهم بشكل كبير في تقليص المخاطر.

لكن معدات الدعم الأرضي مكلفة، ودورة استبدالها طويلة، ولهذا أطلق الاتحاد الدولي للنقل الجوي في عام 2024 برنامج الاعتراف بالمعدات الأرضية المحسّنة، بهدف تشجيع الاستثمارات الأكثر ذكاءً والقائمة على تقييم المخاطر.

ومنذ إطلاق البرنامج، تلقّى الاتحاد أكثر من 450 طلباً، وأتمّ التحقق من 187 محطة تشغيلية، ومنح الاعتراف لـ 75 محطة تقديراً لجهودها في الحد من المخاطر التشغيلية.

إن اعتماد معدات الدعم الأرضي المحسّنة لا يمثل مكسباً على صعيد السلامة فحسب، بل يشكّل أيضاً نهجاً أكثر ذكاءً لإدارة المخاطر التشغيلية.

لكن التحديث لا يقتصر على جعل المعدات أكثر أماناً، بل يشمل أيضاً جعلها أكثر نظافة واستدامة.

صحيح أن أكبر المكاسب في إزالة الكربون من قطاع الطيران ستأتي من الطريقة التي نزوّد بها الطائرات بالطاقة، ولا سيما من خلال وقود الطيران المستدام(SAF) ، لكن الفرص المتاحة على الأرض لا ينبغي تجاهلها.

فلا تزال نسبة كبيرة من عمليات زمن الدوران تعتمد على معدات تعمل بوقود الديزل. واستبدال هذه المعدات بمعدات كهربائية من شأنه تقليل استهلاك الوقود، وخفض الانبعاثات المحلية في مواقع وقوف الطائرات، وتقليص الانبعاثات المرتبطة بزمن الدوران بنسبة تتراوح بين 35% و52%، تبعاً لمزيج المعدات ومصدر الكهرباء.

وفي الوقت ذاته، فإن التقدّم المستمر في مجال معدات الدعم الأرضي الذاتية التشغيل أو شبه الذاتية يعزز الحاجة إلى منصات كهربائية وبيئات تشغيل موحّدة، بما يسرّع تحقيق الكفاءة والاستدامة على ساحات المطارات.

ولدعم هذا التحول، أصدر الاتحاد الدولي للنقل الجوي مؤخراً إرشادات عملية للمطارات ومزودي خدمات المناولة الأرضية الراغبين في الانتقال من الأساطيل العاملة بالوقود إلى المعدات الكهربائية.

وقد بدأت بعض الجهات بالفعل في إظهار ما يمكن تحقيقه.

ففي جنيف، أنجزت شركة Swissport International Ltd. عملية زمن دوران كاملة لطائرة تابعة لشركة Brussels Airlines باستخدام معدات دعم أرضي كهربائية بالكامل، منذ لحظة الوصول وحتى المغادرة.

وقد يحمل المستقبل تحولات أكثر جذرية في كيفية تشغيل معدات الدعم الأرضي.

فالهيدروجين يخضع حالياً للتقييم كمصدر طاقة للمعدات ذات القدرة العالية، مثل جرارات دفع الطائرات إلى الخلف، ووحدات الطاقة الأرضية.

وسواء كان الهدف هو السلامة أو الاستدامة، فإن تحديث معدات الدعم الأرضي بات ضرورة تشغيلية وتجارية.

الرقمنة

أما المحور الأخير، فهو الرقمنة.

وتمثل الرقمنة عاملاً أساسياً لتعزيز الكفاءة عبر مختلف وظائف القطاع، بما في ذلك المناولة الأرضية.

ويكمن أحد أبرز التحديات في تجزؤ البيانات.

لا تزال أعداد كبيرة من عمليات المناولة الأرضية تعتمد على أنظمة غير مترابطة، ومدخلات يدوية، ومعلومات متأخرة. وعندما تكون الرؤية محدودة، تحدث الأخطاء. فتُفقد الأمتعة، أو تُحمّل الطائرات بشكل غير صحيح، أو يتم رصد المخاطر بعد فوات الأوان. وهنا تأتي الرقمنة لتُحدث الفرق، من خلال منح المشغلين رؤية أوضح، وتمكينهم من اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.

دعوني أبدأ بالأمتعة، لأن هذا المجال هو الأكثر ارتباطاً بتجربة المسافرين وإدراكهم المباشر لجودة العمليات.

فعندما يسجّل المسافر حقيبته، يتوقع أن تصل معه إلى وجهته. وإذا لم يحدث ذلك، فإنه يتوقع أن يعرف مكانها.

وتُظهر أحدث استطلاعاتنا أن:

- 81% من المسافرين يرغبون في تحسين تتبع الأمتعة
- 88% يتوقعون الحصول على تحديثات فورية عبر أجهزتهم المحمولة

وقد شكّل السعي لتلبية هذا التوقع الأساسي لدى المسافرين دافعاً لإطلاق خارطة الطريق العالمية للأمتعة لمدة 10 سنوات، والتي تهدف إلى تحسين عمليات الأمتعة من خلال تعزيز تبادل البيانات، وتحديث أنظمة تبادل الرسائل، وتحسين قدرات التتبع، وزيادة الاعتماد على الأتمتة.

ويتمثل جزء أساسي من هذه الخارطة في تحديث آليات تبادل معلومات الأمتعة.

ففي الوقت الحالي، لا تزال رسائل الأمتعة مجزأة وتعتمد في كثير من الأحيان على أنظمة قديمة تحدّ من مستوى الرؤية عبر مختلف مراحل الرحلة.

وسيعالج نظام مجتمع الأمتعة(BCS) ، الذي يشكّل جزءاً من خارطة الطريق، هذا التحدي من خلال ربط شركات الطيران والمطارات ومزودي خدمات المناولة الأرضية عبر منصة موحدة تتيح تبادل المعلومات في الوقت الفعلي.

والهدف بسيط وواضح: تقليل الأمتعة التي يتم التعامل معها بشكل غير صحيح، وخفض التكاليف، وتحسين التتبع، وتعزيز تجربة المسافرين عند حدوث أي خلل.

وقد أصبحت بيئة الاختبار الخاصة بالنظام جاهزة بالفعل، على أن يتم إطلاق النسخة الأولى منه في وقت لاحق من هذا العام.

كما نواصل العمل على تعزيز اعتماد تقنيات مثلRFID ، وGPS، وBluetooth Low Energy، وبطاقات الأمتعة الإلكترونية، بما يقرّب القطاع من تحقيق رؤية شاملة ومتكاملة لتتبع الأمتعة من البداية إلى النهاية.

لكن الرقمنة لا تقتصر على تحسين تجربة المسافرين، بل تشمل أيضاً تعزيز سلامة العمليات.

ونطبّق المنهج ذاته على تحميل الطائرات.

إذ يعمل معيار البيانات X565 على تحديث آليات تبادل معلومات الوزن والتوازن، من خلال الانتقال من العمليات اليدوية إلى تدفقات عمل رقمية أسرع وأكثر دقة.

وقد بدأ هذا التوجه يكتسب زخماً واضحاً.

فشركة بوينغ تعتمد معيار X565 لطائرات B737 ، فيما أحرزت إيرباص تقدماً ملموساً عبر عائلات A320 و A330 و A350، بما في ذلك الطرازات المستقبلية المخصصة للشحن.

ويمكن أن يكون الأثر التشغيلي لهذا التحول كبيراً.

فالشركات الأعضاء التي تعتمد أنظمة رقمية للتحكم في التحميل وتسوية البيانات التشغيلية أفادت بانخفاض أخطاء تحميل الطائرات بنسبة تتجاوز 90%، إلى جانب تقليص التأخيرات التشغيلية.

ونشهد تقدماً مماثلاً في العمليات الشتوية.

فمن خلال برنامج تجمع مراقبة الجودة لعمليات إزالة الجليد ومكافحة التجمد، بات لدى شركات الطيران رؤية أفضل للمخاطر التشغيلية عبر محطات إزالة الجليد، مدعومة بتحسين تبادل البيانات ولوحة متابعة صناعية جديدة تساعد في رصد المخاطر في وقت مبكر وتعزيز الرقابة على السلامة.

ويواصل هذا النموذج التوسع، مع انضمام أول مشغّل أمريكي رئيسي خلال موسم الشتاء المقبل، إلى جانب تنامي التعاون مع الصين بهدف تحقيق مواءمة أفضل للمعايير العالمية.

وسواء تعلق الأمر بالأمتعة، أو تحميل الطائرات، أو إزالة الجليد، أو تقارير السلامة، فإن الهدف واحد: رؤية أوضح، وأخطاء أقل، وقرارات أسرع.

وهذا هو بالضبط ما ينبغي أن تحققه الرقمنة.

الخاتمة

اسمحوا لي أن أختتم بهذه النقطة:

غالباً ما تكون المناولة الأرضية غير مرئية للمسافرين. لكن عندما يحدث خلل، يلاحظه الجميع.

- حقيبة متأخرة
- طائرة متضررة
- خطأ في التحميل
- تعطل في زمن الدوران

قد تستغرق هذه الأحداث دقائق معدودة، لكن آثارها قد تمتد عبر شبكة التشغيل بأكملها.

ولهذا نركّز على:

- معايير أقوى
- معدات أكثر ذكاءً
- وبيانات أفضل

إذا نجحنا في ترسيخ الأساسيات بالشكل الصحيح، فسنُرسّخ عمليات المناولة الأرضية بحيث لا تكون أكثر أماناً فحسب، بل أكثر ذكاءً وكفاءةً واستدامةً، وأكثر قدرةً حقيقيةً على الصمود.

شكراً لكم، وأتطلع إلى مواصلة العمل معكم، هنا في مصر وخارجها.

وأتمنى لكم مؤتمراً ناجحاً.