

الفصل الثاني عشر

صناعة الطيران

obeykahn.com

يعتبر الطيران من أهم صور استغلال الإنسان للفضاء الجوي، ومع اكتشاف الطيران وتطوره شرعت البشرية في استغلاله من الوجهة الاقتصادية، ذلك أنه مع اتساع نطاق المبادلات الدولية وضرورة انتقال الأشخاص والأشياء لما تتميز به الطائرات من سرعة فائقة تجعلها أكثر وسائل الانتقال يسراً، كما للطائرات استخدامات أخرى ظهرت في مرحلة متقدمة من تطورها مثل التزه والسياسة والاكتشافات العلمية والانقاذ والإسعاف بالإضافة للاستخدامات العسكرية والبوليسية.

ويأتي النقل التجاري الجوي في مقدمة صور الاستغلال التجاري للبيئة الجوية بواسطة الطائرة، وذلك أن النقل بوجه عام هو عصب حركة تداول الثروات فلا يتأتى إنجاز المبادلات بين أجزاء المعمورة المختلفة دون أن يستلزم الأمر انتقال الأشياء من مكان إلى آخر، كذلك يحتاج الأفراد إلى الانتقال من مكان إلى آخر لدواعي العمل أو السياحة أو التبادل الرياضي.

ومع تعاضد حجم التبادل سواء الداخلي أو الدولي وزيادة حركة انتقال الأفراد أخذ النقل الجوي أهمية كبرى إذ يسمح بإنجاز عملية النقل لمسافات كبيرة في زمن محدد مما يوفر الوقت والجهد على الإنسان، لذلك تكثرت مشروعات النقل الجوي في العالم بل صارت ظاهرة الخطوط الجوية المنتظمة ظاهرة شائعة وطبيعية وتظل الأهمية الأعظم في مجال النقل الجوي في نقل الأشخاص مما يضيف بعداً اجتماعياً وإنسانياً على هذه العملية.

وبما أن المسافر بدوره مستهلك لخدمة السفر فإن هناك مجموعة من العوامل مؤثرة على سلوكيات الأفراد بشأن اتخاذ قرار السفر ومن هذه العوامل:

أ- عوامل ثقافية.

ب- عوامل اجتماعية.

ج- عوامل سلوكية.

هذا وقد وضع العالمان وول وماثيسون Wall and Mathieson خمسة مراحل لسلوك المسافر حتى يتخذ قرار السفر وهي:

- 1- الشعور بالحاجة والرغبة في السفر.
- 2- جمع المعلومات - عن وجهة السفر والشركة الناقلة - وتقييم هذه المعلومات من خلال التصور.
- 3- اتخاذ قرار السفر والاختيار من بين البدائل.
- 4- إدراك السفر وخبرات السفر السابقة.
- 5- تقييم درجة الرضا عن السفر من خلال الرحلة أو بعد انتهائها.

خدمات المسافرين:

تقدم الخدمات للمسافرين على الطائرات من خلال خطوط الطيران الداخلية والخارجية ويمكن تحديد عملية تقديم الخدمة في مرحلتين (العدوان، 1996)

- أ- قبل أو بعد الإقلاع.
 - ب- الخدمة أثناء فترة الطيران.
- والمرحلة الأولى تشمل:
 - 1- تقديم خدمة الاستعلامات.
 - 2- حجز الأمانة في الطائرة.
 - 3- بيع التذاكر.
 - 4- تسجيل أسماء المسافرين.
 - 5- نقل الأمتعة من والي الطائرة.
 - 6- نقل المسافرين لغاية الطائرة والصعود إليها.
 - والمرحلة الثانية: مرتبطة بتقديم الخدمات المختلفة خلال فترة الطيران وتوفير الراحة وقضاء وقت ممتع وتقديم الاستعلامات للمسافرين.
- خلال كامل عملية تقديم الخدمات في الطائرات فإن للمعلومات موقع مهم

ومميز في هذه العملية من خلالها تبدأ عملية التجهيز للسفر وكذلك تنبيه المسافرين عند وصوله للمكان المطلوب.

والمعلومات والأسئلة التي تهم المسافرين تقسم إلى ثلاث مجموعات:

أ- الأسئلة والمعلومات المرتبطة بإقلاع الطائرة ومنها:

1- جداول الحركة.

2- وقت إقلاع الطائرة.

3- وقت الهبوط.

ب- الأسئلة والمعلومات المتعلقة بالخدمات الأرضية وتشمل:

1- إمكانية التحرك لغاية المطار.

2- تحميل الأمتعة.

3- التأخير في الإقلاع.

4- التأخير عند الهبوط.

وبالتطبيق العلمي تستعمل ثلاث وسائل لتقديم خدمة الاستعلامات للمسافرين وهي:

1- عن طريق المشاهدة:

وتشمل كل المعلومات التي ترى بالعين على شكل مخطط أو جداول أو أدلة وجدول الكترونية وغيرها وهدفها مساعدة المسافر بتسهيل إمكانية تعرفه على الطائرات ومواعيد إقلاعها وهبوطها وبوابتها ووجهة سفرها وهنا يجب أن تكون هذه المعلومات موجهة للحركة حسب خط معين.

على سبيل المثال: من مدخل المطار لغاية الصعود في الطائرة وكذلك أن توفر إمكانية تميم العمليات الإجرائية بشكل متتابع.

2- إعطاء المعلومات شفهاياً أو عن طريق الهاتف:

تتمثل بتزويد المسافرين بالمعلومات الضرورية عند توجههم لمركز الاستعلامات مباشرة (شخصياً)، أو عن طريق الهاتف وعادة تعطى المعلومات الشفهية في

المطارات عن طريق محطة إذاعة تصل إلى جميع المرافق ويكون التعبير من خلالها واضح وتعطي معلومات شاملة عن الإقلاع والهبوط والتأخير.

3- عملية حجز الأمكنة:

وعملية حجز الأمكنة الأخرى مهمة للمسافرين وهي عبارة عن مجموعة من الأعمال والعمليات الفنية التي تتم من قبل القائم على عملية الحجز أو من يمثله بعمل حجز أو إلغاء مسبق للمقاعد على الخطوط الجوية للطائرات.

• أنواع الحجوزات:

يتم تحديد عملية الحجوزات بالأنواع التالية:

1- حجوزات مؤكدة.

2- حجوزات مؤقتة.

3- حجوزات بدون ارتباط (غير مؤكدة).

4- حجوزات بدون اسم.

5- حجوزات المجموعات.

وتحدد أنواع الحجوزات أيضاً من نقطة تنظيم الحجوزات على خطوط الطيران الدولية حيث تقسم إلى ثلاث أنواع:

حجوزات نقطة البداية والترانزيت ونقطة العودة، وطلب الحجز يمكن أن يتم عن طريق الهاتف أو المقابلة الشخصية وفي جميع الحالات يجب أن يحتوي الطلب على المعلومات التالية:

الاسم، العنوان، ورقم هاتف طالب الحجز وكذلك رقم الدرجة وتاريخ الإقلاع، وعلى القائم على عملية الحجز أن يضيف اسمه وتاريخ استقباله للطلب.

ويتم جزء مهم من الخدمات الأرضية للمسافرين على الخطوط الجوية في نفس المطار وكذلك مجموعة من العمليات المتعلقة بتنظيم السفر مثل:

أ- بيع التذاكر.

ب- تسجيل أسماء المسافرين.

ج- إعداد وتجهيز الأمتعة.

د- تقديم الاستعلامات.

هـ- تقديم خدمات إضافية مثل خدمات البريد - الهاتف تبديل العملات، بيع البضائع والخدمات الأرضية للمسافرين على الخطوط الجوية الدولية تشمل أيضاً الإشراف والسيطرة على النقطة الحدودية والأمور الجمركية والإشراف الصحي، والإشراف على النقطة الحدودية يتم عن طريق تدقيق جوازات السفر أو الوثائق المعادلة له، وكذلك التأكد من تأشيرات الدخول، وغيرها من الإجراءات.

والسيطرة الجمركية تتم حسب الأنظمة المقررة في كل دولة من قبل رجال الجمارك أو من ينوب عنهم.

أما الإشراف الصحي فيتم حسب القوانين الدولية المتعارف عليها من قبل المنظمات الصحية العالمية ويقوم به ممثلون عن المنظمات الصحية المختصة.

ويضيف العدوان بأن تقديم الخدمات أثناء فترة الطيران لها أهمية كبيرة لأنه يمثل محتوى تقديم الخدمات الجوية وهو يشمل العناصر التالية:

1) تقديم المعلومات عن حركة الطيران، الوقت، مكان وجود الطائرة، طرق استخدام وسائل الانقاذ.

2) تنظيم تقديم خدمة الطعام والخدمات التجارية على الطائرة.

3) إعطاء الخدمات الطبية الضرورية عند الحاجة.

4) تنظيم البرامج الترفيهية المسلية.

5) توفير الظروف الضرورية الملائمة للراحة الليلية عند السفر لمسافات طويلة

ويتأثر مستوى الخدمات الجوية المقدمة بنوع الدرجة (أولى، سياحية، اقتصادية) ونوع الخط.

صناعة النقل الجوي The Transportation Industry:

هناك ما يقارب (102) بليون شخص يقومون بالسفر سنوياً مع شركات الطيران، من خلال رحلات منظمة ورحلات عارضة (Scheduled and Charter Flights) ويشكل هذا الرقم (50%) من مجموع السفر حول العالم، وتقوم صناعة أو حرفة النقل الجوي أو كما اصطلح على تسميتها بحرفة الطيران التجاري بتوليد ما يقارب من (200) بليون دولار كدخل سنوي، كما تقوم بتشغيل ما يقارب (3) مليون شخص (Foster, 1995, p, 59)

مجموعة النقل الجوي The Air Transport Action Group

تعرف مجموعة النقل الجوي بأنها عبارة عن تحالف ما بين الإدارات العليا لشركات تعمل في مجال الطيران وتقوم بترويج صناعة النقل الجوي، وتسعى لإيجاد الاهتمام المستمر لهذه الصناعة من قبل جميع الشركات ذات العلاقة بالنقل الجوي.

واستناداً لدراسة قد قامت بها المجموعة (ATAG) فإن حركة المسافرين جواً سوف تزيد بمقدار (400%) حتى نهاية عام 2010، وستحقق دخلاً يقدر بـ (1.500) بليون دولار وستوفر فرص عمل لـ 30 مليون عامل.

أن الأسطول الجوي العالمي للطائرات النفاثة يقف عند 9.200 طائرة وتتبعها المجموعة (ATAG) بأن هذا الأسطول سوف يتوسع ليضم (16.000) طائرة نفاثة في عام 2010 وهذه الأرقام لا تشمل الطائرات ذات المحركات أو الطائرات النفاثة الخاصة الصغيرة والتي تستخدم من قبل الشركات لنقل أعضاء إدارتها (Foster, 1995, p, p 59-60).

رموز شركات النقل Carrier Codes

يشار إلى أسماء شركات الخطوط الجوية بحرفين كرمز للشركة الناقلة، على سبيل المثال: يرمز للخطوط الجوية الأمريكية (American Air Lines) بالرمز AA وللخطوط الجوية الفرنسية (Air France) بالرمز AF وللخطوط الملكية الأردنية

RJ (ROYAL JORDANIAN) وقد تم وضع هذه الرموز من قبل جمعية النقل الجوي العالمي (IATA) والتي تمثل أكثر من (200) شركة خطوط جوية عالمية رئيسية.

الطائرات THE AIR CRAFTS

هناك ما يقارب (8300) طائرة تجارية نفاثة تعمل في مجال صناعة النقل الجوي منذ عام 1989 ومن المتوقع أن يصل عددها إلى (14.720) طائرة في عام 2005 (JUNDBERY1985 p.87) وتمتلك الطائرات الحديدية ميزات عديدة أهمها عدم حاجتها إلى الصيانة مما يؤدي إلى زيادة نسبة التشغيل بالإضافة لاستهلاكها الوقود بفاعلية أكبر من الطائرات القديمة، كما أنها مرغوبة من قبل جميع المسافرين ولكن المشكل الكبرى تكمن في تكلفتها العالية جداً.

ويعتبر تغير الطائرات القديمة في أسطول الشركة الناقلة أمر ضرورياً لما تستهلكه الطائرات القديمة من كمية وقود عالية بسبب زيادة تكلفة تشغيلها بالإضافة إلى أن نسبة تشغيلها تتناقص بسبب حاجتها الدائمة للصيانة وتدخل أمور أخرى تؤدي إلى الحاجة لتغير الطائرات القديمة، إلا وهي أن قيمة التأمين عليها ترتفع وأن بعض الطائرات تصدر أصواتاً عالية وتلوث البيئة.

ومن الجدير بالذكر أن صناعة الطائرات منذ عام (1990) قد شهدت تطوراً ملحوظاً على كافة الأصعدة من حيث زيادة الأمان وقلة الضجيج الذي تسببه الطائرة وتصميمها ليتم قيادتها بواسطة طيارين بدلاً من ثلاثة، وقد ساعد على ذلك شدة المنافسة في سوق صناعة الطائرات وبالأخص بين شركة إيرباص (AIR BUS) التي تملكها أربع دول أوروبية وهي (ألمانيا، فرنسا، إنكلترا، وإسبانيا) وبين شركة بوينج الأمريكية والمملوكة من قبل عدد من الشركات والأشخاص من خارج الولايات المتحدة ويقع مركز الشركة الرئيسي في (سياتل) وتظهر هذه

المنافسة من خلال ما بدأت تشكله شركة إيرباص (AIR BUS) من خطورة بالغة في عام (1991) على صناعة شركة الطائرات الأمريكية بوينغ بحيث أصبحت شركة إيرباص تقوم ببيع ما يعادل (30%) من طائرات الجامبو الكبيرة في جميع أنحاء العالم بمعنى أنها استطاعت خرق السوق الأمريكي لصناعة الطائرات وفي فترة صغيرة، كما أن طائراتها من نوع (A - 321) والتي تتنافس طائرة البوينغ موديل 737 قد تم تعديلها لاستيعاب (130) مقعد بعد تعديل الموديل إلى (A-321) كما أن موديلاتها من (A - 330) و (A - 340) أصبحت مستخدمة في معظم شركات الطيران في بداية عام 1992 والتي تتسع إلى 320 مقعد.