



مادة اللغة العربية لشركات الطيران

إعداد

د. محمد زكي بن عبدالله نيتيموه

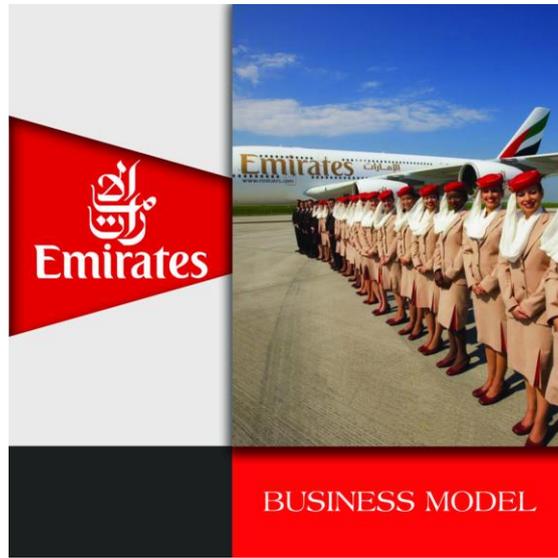
ب 2565-2564

م 2022-2021

شركات الطيران

تعريف شركات الطيران :

شركة طيران : هي شركة نقل جوي سوى للبضائع او للمسافرين و تختلف صبغتها بين شركة طيران عامة وشركات طيران خاصة، شركات الطيران العالمية تكون مسجلة في منظمة الآياتا العالمية و منظمة إيكاو.



مجالات الطيران :

مجال السفر

يعوّل الكثيرون اليوم على الطيران في سفرهم وتنقلهم من منطقة إلى أخرى حول العالم؛ ذلك أن الطيران يختصر جزءاً كبيراً من الوقت، كما أنه يمتاز بالسهولة، واليسر، وتوفير الراحة للمسافرين. هذا وتتنافس شركات الطيران حول العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات للمسافرين على متن خطوطها الجوية.



المجال التجاري

دخل الطيران والطائرات المجال التجاري من أوسع الأبواب، فللطائرات القدرة على حمل البضائع، والطرود، والرسائل، وما إلى ذلك ونقلها من منطقة إلى أخرى، وقد اختلفت شركات النقل والشحن بهذا الأمر، ونالت شهرة عالمية بسبب حجم الخدمة التي تقدمها للناس.



المجال العسكري

دخلت الطائرات في المجال العسكري بعد فترة وجيزة من اختراع الطائرة، وقد توسع استعمالها في هذا المجال، كما تم تطوير طائرات خاصة عرفت بالطائرات الحربية، حيث ضمت هذه الطائرات عدة أنواع منها: الطائرات المقاتلة، والقاذفات حاملات القنابل، وطائرات الشحن، والطائرات التي تنفذ هجمات أرضية، وطائرات التجسس، وغيرها، وقد أسهمت الطائرات إسهامات كبيرة في تحويل مجرى الحروب بشكل عام.



مجال الخدمات الطبية والإسعاف

في الآونة الأخيرة، كثر استعمال الطائرات، وخاصة المروحيات من أجل تقديم الإسعافات للمحتاجين بأقصى سرعة ممكنة، ثم نقلهم إلى أقرب مركز طبي أو مستشفى لتلقي العلاج الكامل، وقد ساعدت الطائرات في هذا المجال بشكل لا نظير له، خاصة في الأوقات غير الاعتيادية، أو في الأماكن التي يصعب وصول معدات الإسعاف الاعتيادية إليها.



يمكن تصنيف خدمة رحلات خطوط الطيران الجوية الي نوعين رئيسيين من خطوط شركات

الطيران : 1- شركات الرحلات المجدولة Airline scheduled flights

2- شركات الرحلات غير المجدولة (Airlines) Non-Schedule Flights.

● شركات الطيران المجدولة Airline Scheduled Services : نوعين

النوع الأول :

وهي شركات الطيران التي لها جداول ومواعيد ثابتة خاضعة لقوانين الهيئة الدولية للنقل الجوي-الاياتا. يمكن تصنيف شركات الطيران التي تقدم خدمة رحلات مجدولة على أنها شركات طيران رئيسية مثل شركة مصر للطيران Egypt Air او خطوط الطيران البريطاني British Airways او الطيران الأمريكي American Airlines ومعظم هذه الشركات مملوكة للدول.

أما النوع الثاني :

فهو شركات طيران منخفضة التكلفة (LCCs) مثل طيران إير كايرو Air Cairo أو شركات طيران إقليمية regional airlines وهي شركات في اغلبها مملوكة للقطاع الخاص او بالمشاركة بين القطاع الخاص والحكومي او المشاركة بين دولتين او أكثر، وتعتمد في فكره تسويقها على سياسة خفض تكاليف قيمة المقاعد المباعة على رحلاتها في مقابل تقليل او الغاء الخدمات الإضافية مثل خدمة الوزن او الوجبات.

● شركات الطيران الغير مجدولة Non-Scheduled Flights

الرحلات الجوية غير المجدولة هي في الأساس رحلات مستأجرة او ما يسمى بالطيران العارض charter flights وهي أنواع من الرحلات يقوم على استئجارها في اغلب الأحوال شركات السياحة او الرحلات العملاقة Tour Wholesalers المتخصصة في عمل رحلات الي وجهات سياحية مشهور اثناء فترات الذروة لخفض تكاليف الرحلة.

المنظمات الحاكمة في صناعة النقل الجوي Air Transport Organizations

الهيئة الدولية للنقل الجوي-الاياتا International Air Transport Association – IATA

وهي المنظمة المسؤولة عن إدارة الجانب التجاري والتقني في صناعة شركات الطيران وتقوم علي:

■ وضع قوانين أسعار تذاكر شركات الطيران والاتفاقيات المتعددة للنقل على أكثر من شركة طيران على تذكرة سفر واحدة وقبول شركات الطيران تبادل الركاب والبضائع والمستندات

Interline Agreements

■ وضع شروط وضوابط اعتماد شركات السياحة Travel Agency Accreditation او شركات الشحن Cargo Agent Accreditation الراغبة في استخدام خدمات شركات الطيران.

■ تطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وإدارة التحول الإلكتروني كالتحول للتذاكر الإلكترونية والان تدير ما يطلق عليه القدرة التوزيعية الجديدة IATA New Distribution Capability – IATA NDC وهو نظام جديد يتيح لشركات الطيران حرية البيع وتوزيع الخدمات سواء باستخدام احد نظم الحجز مثل نظام اماديوس, نظام جاليليو, او نظام سيبر, او من خلال التوزيع او البيع من خلال أي قناه توزيع اخري.

■ يستخدم شركات السياحة نظم حجز واصدار تذاكر الطيران اماديوس, جاليليو, وسيبر الي جانب مراجعة محركات البحث المتخصصة للحصول علي افضل اسعار تذاكر الطيران لعملائهم.

الهيئة الدولية للطيران المدني – الإيكاو International Civil Aviation Organization

– ICAO

وهي المنظمة المسؤولة عن إدارة حقوق الدول وحرية النقل الجوي عبر الحدود المختلفة وإدارة الامن والسلامة الجوية في المطارات المختلفة، ومن اهم أدوارها هو اعتماد الرخص المختلفة للطائرات والطيارين والمطارات الخ .

استخدام رموز شركات الطيران IATA Airline Codes

تعتمد عملية حجز وإصدار تذاكر الطيران في شركات الطيران علي استخدام أكواد الهيئة الدولية للنقل الدولي – الاياتا IATA, وتحدد رمز من حرفين او حرف ورقم لكل شركة طيران لتسهيل عمليات الحجز علي نظم اماديوس Amadeus , جاليلو Galileo , او سير Sabre.

(يمكنك استخدام **تطبيق ايبي سكاى** في لاستعراض أكواد او رموز شركات الطيران سواء الحكومية او منخفضة التكاليف العاملة في أي دولة في العالم فبمجرد ادخال اسم الدولة في حقل شركات الطيران يتم استعراض جميع شركات الطيران في هذه الدولة مع اظهار رابط الموقع الرسمي لكل شركة طيران للقراءة عن كيفية **استخدام تطبيق اكواد ورموز الاياتا**).

أهم الدورات المؤهلة للعمل في شركات الطيران وفقا للوظيفة:

الدورات المؤهلة للعمل كموظف حجز وإصدار تذاكر طيران Airline Ticketing Agent :

كورس اماديوس – حجز وإصدار تذاكر الطيران المستوي الأساسي والمتقدم من شركة اماديوس العالمية

كورس اماديوس اون لاين – أسعار وتذاكر الطيران من الهيئة الدولية للنقل الجوي – الاياتا

كورس جاليليو – حجز وإصدار تذاكر الطيران من شركة ترافلپورت العالمية

كورس جاليلو – أسعار وتذاكر الطيران من الهيئة الدولية للنقل الجوي الاياتا

كورس سير – حجز وإصدار تذاكر الطيران من شركة اعمال سير العالمية

كورس خدمة عملاء شركات الطيران من الاياتا

الدورات المؤهلة للعمل كموظف خدمات الركاب والعملاء

- كورس مقدمة في اعمال شركات الطيران من الهيئة الدولية للنقل الجوي – الاياتا IATA
Introduction to the Airline Industry

- كورس مأمور خدمات الركاب من الاياتا Airline Passenger Ground Handling
Agent

- كورس خدمة عملاء شركات الطيران من الاياتا Airline Customer Service

الدورات المؤهلة للضيافة الجوية

- كورس الضيافة الجوية من الهيئة الدولية للنقل الجوي Airline Cabin Crew
Training Course

- كورس خدمة عملاء شركات الطيران من الاياتا .

الدورات المؤهلة للعمل كاستشاري سياحة وسفر سواء بشركات الطيران او شركات السياحة

- دبلومه الهيئة الدولية للنقل الجوي في السياحة والسفر – المستوى الأساسي

- دبلومه الهيئة الدولية للنقل الجوي في السياحة والسفر – المستوى الاستشاري

وتعد دبلوم الاياتا الشاملة في السياحة والسفر IATA Travel & Tourism Diplomas من اهم الدبلومات التي يمكن ان تغنيك عن كل ما سبق حيث تشمل 13 كورس في منهج واحد يجوي داخله جميع المفاتيح للعمل سواء بشركات الطيران بمختلف اختصاصاتها بما فيها الضيافة الجوية التي تعتمد علي خدمة العملاء والامن والسلامة الجوية وهو جزء من الدبلومة, كما تشمل الدبلومة اساسيات اعمال المطارات, شركات السياحة, أوراق وإجراءات مغادرة الركاب, التأشيرات, كما تشمل الدبلومة علي كورس خدمة العملاء وأسعار تذاكر الطيران ودراسة نظم الحجز مثل امادايوس، فتعتبر هذه الدبلومة الاشمل علي المستوى العالمي في صناعة شركات السياحة والطيران.

هذا موقع خاص عن الدورات في الطيران. <https://egsky.net>

المهن في شركات الطيران :

1- طيار (الكابتن) :

هو الشخص الذي يقود طائرة وهو المسؤول المباشر عن القرارات النهائية التي تُتخذ في الطائرة ويوجد صنفان من الطيارين:

- الطيارون العسكريون: وهم ينقسمون حسب اختصاصاتهم على القوات البرية، الجوية أو البحرية ويلحق بهذا التصنيف الطيارين العاملين في المجالات الأمنية الشرطة والدفاع المدني ، يقودون في العادة طائرات قتالية أو للمهام الخاصة.
- الطيارون المدنيون: يمكن ان يشغلوا عدة مهن أهمها مهنة طيار الخطوط التجارية، وهو مكلف بقيادة طائرة للنقل الخاص (شحن أو ركاب مسافرون)، ولكن أيضا عدة مهام مثل مدرب طيران.

2- مساعد طيار (مساعد كابتن) :

هو طيار أيضاً ولكنه أقل خبرة من الطيار (الكابتن) من ناحية عدد ساعات الطيران وله بعض المهام يكون خاص به فقط .

3- الضيافة الجوية (مضيف الطيران) :

الضيافة الجوية، أو مضيف الطيران هي مهنة تعتمد على أمن، وسلامة، وخدمة المسافرين على متن الطائرات ذات النقل المدني، من حيث تقديم الخدمات النفسية، ووسائل الراحة للمسافرين طيلة مدة الرحلة الجوية .

وظائف المضيف :

- مراقبة جاهزية المسافرين عند الإقلاع، والهبوط، من حيث ربط أحزمة الأمان، ومراقبة تصرفاتهم ضمن معايير أمنية تحددها شركة الطيران.
- تفقد معدّات الطوارئ الموجودة على متن الطائرة قبل صعود الركاب إلى الطائرة؛ كحقائب الإسعافات الأولية، وطفائيات الحريق، وأسطوانات الأكسجين، والصندوق الطبي الذي

يتضمن بعض الأدوية الضرورية لعلاج الحالات المرضية التي قد يتعرض لها المسافرون أثناء الرحلة.

- تفقد الأشياء المشبوهة، والأجسام الغريبة على متن الطائرة، كوجود قنابل، أو أسلحة غير مرخصة، أو حقائب مفخخة وغيرها.
- مساعدة المسافرين على ترتيب أنفسهم في مقاعدهم بناءً على بطاقات أسمية يحملونها معهم، كما عليهم ترتيب حقائب اليد التي يحملها المسافر معه على متن الطائرة في الرفوف العلوية الموجودة فوق مقاعد المسافرين، مع التأكد من أنها تخلو من مواد مفرقة، أو سائلة، أو غازية، أو سوائل قابلة للاشتعال، أو مواد ذات روائح كريهة، ومنفرة للمسافرين.
- تقديم المساعدة للمسافرين ذوي الحاجات الخاصة، أو الظروف المرضية الملحة، كالنساء الحوامل، ومرضى الكلى، والضغط، والسكري وغيرهم.
- شرح قواعد الأمن، والسلامة العامة للمسافرين على متن الطائرة قبل عملية الإقلاع، كاستخدام كهامات الأكسجين في حالة فقدان ضغط الطائرة، والتعريف بمخارج الطوارئ، والتأكد على مسافرين بربط أحزمة الأمان، وتثبيت حقائب اليد.
- تقديم وجبات طعام، شراب للمسافرين، وتلبية رغباتهم طيلة مدة الرحلة.
- تثبيت معدات الطائرة عند الهبوط، مع التأكد على المسافرين بربط حزام الأمان، وتثبيت معداتهم جيداً.
- توديع المسافرين عند فتح باب الطائرة، مع تفتيش الطائرة للمرة الأخيرة للتأكد من خلوها من أي أجسام غريبة، أو قنابل، أو متفجرات.



4- الملاح :

هو المسؤول عن توجيه المركبات (طائرات- سفن- سيارات) من مكان لآخر والقدرة على تحديد مكانها في أي وقت والملاح معناه ربان السفينة .

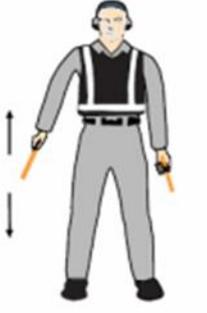


برج المراقبة الذي يعمل فيه الملاح

المعنى	طريقة الأداء	الإشارة
أن الطائرة تتحرك من منطقة توقفها.	رفع الذراع اليمنى مستقيمة للأعلى حاملة عارض التوجيه. تحريك اليد اليمنى في اتجاه الجسم. يكون الوجه عند طرف الجناح.	
تعريف منطقة توقف الطائرة. أو تعريف وتحديد نقطة توقف الطائرة، للاقتناء بمدخل الركاب.	مد الذراعين باستقامة للأمام، بحيث تكون عارضة التوجيه عمودية. ومن ثم رفعهما للأعلى في ذات الاستقامة. بحيث تكون عارضة التوجيه في اتجاه الذراعين.	
التوجيه لموجه آخر. أو إنتاج توجيهات البرج أو وحدة التوجيه.	مد الذراعين مستقيمتين، بحيث تكون عارضة التوجيه في ذات الاتجاه. وتحريكهما للأعلى والأمام.	
الحركة للأمام. استمرار بالتحرك للأمام.	تحريك الذراعين جانبياً بتبهما. بحيث تكون العارضة باتجاه الذراع.	

<p>إزالة المكابح.</p>	<p>رفع اليد اليمنى في مستوى الكتف، بحيث تكون اليد مقبوضة. ومن بعد بسط راحة اليد.</p>	
<p>تم وضع المصدات.</p>	<p>رفع الذراعين أعلى الرأس، بحيث تكون عوارض التوجيه في وضعية أفقية. تحريك الذراعين إلى الداخل.</p>	
<p>تم إزالة المصدات.</p>	<p>رفع الذراعين أعلى الرأس، بحيث تكون عوارض التوجيه في وضعية أفقية. تحريك الذراعين إلى الخارج.</p>	
<p>الإذن بتشغيل المحرك. ويرمز للمحرك رقمها عن طريق اليد اليسرى.</p>	<p>الذراع اليسرى مرفوعة للأعلى. رفع الذراع اليمنى للأعلى وتحريكها بشكل دائري.</p>	

<p>الدوران أو الاعتداف لليسار. (الحركة بالنسبة لوضعية الطيران).</p>	<p>الذراع اليمنى ممتدة على استقامتها، وكذلك عارضة التوجيه. الذراع اليسرى تنثنى لأعلى ولأسفل. وغيره حركة الذراع، تعكس سرعة الحركة المطلوبة من الموجه.</p>	
<p>الدوران أو الاعتداف لليمين. (الحركة بالنسبة لوضعية الطيران).</p>	<p>الذراع اليمنى ممتدة على استقامتها، وكذلك عارضة التوجيه. الذراع اليسرى تنثنى لأعلى ولأسفل. وغيره حركة الذراع، تعكس سرعة الحركة المطلوبة من الموجه.</p>	
<p>علامة التوقف.</p>	<p>الذراعان ممدودتان على استقامتهما جانبياً، وكذلك عوارض التوجيه. ترفع الذراعان للأعلى وتتقاطعان.</p>	
<p>التوقف الطارئ.</p>	<p>الذراعان ممدودتان ومرتفعتان، وكذلك عوارض التوجيه في اتجاه الذراعين. ومن بعد ارتفاعهما للأعلى وتتقاطعان أعلى الرأس.</p>	
<p>وضع المكابح.</p>	<p>رفع اليد اليمنى في مستوى الكتف، بحيث تكون راحة اليد مفتوحة. ومن بعد لمس اليد.</p>	

<p>إيقاف المحرك.</p>	<p>رفع اليد اليسرى على مستوى أعلى الصدر (عند لمس غل العنق)، وتحريكها بشكل أفقي. اليد اليسرى إما مرفوعة للأعلى لرقم المحرك. أو تكون في الأسفل.</p>	
<p>التحرك ببطء.</p>	<p>الذراعان في مستوى الصدر، بحيث تكون عوارض التوجيه للأعلى. ويتم تثقيب الأذراع للأعلى والأسفل.</p>	
<p>إبطاء سرعة المحرك في ذات اتجاه العارضة المتحركة.</p>	<p>الذراعان للأسفل. تحريك عارضة التوجيه (اليمنى أو اليسرى).</p>	

الإسئلة :

- 1- ما هو تعريف شركات الطيران ؟
- 2- كم هي مجالات الطيران ؟
- 3- ما هو مجال الطيران المدني ؟
- 4- ما هو مجال الطيران العسكري ؟
- 5- كم عدد خدمة الرحلات خطوط الطيران الجوية ؟ أذكرهما ؟
- 6- ما هي المنظمات الحاكمة في صناعة النقل الجوي ؟ أذكرهما ؟
- 7- ما هو تعريف الطيار (الكابتن) ؟
- 8- ما هي وظائف المضيف ؟ أذكرها ؟
- 9- من هو الملاح ؟