JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة

27 – 31 ديسمبر 2026

كوالالمبور

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة

**المرجع:** 79111_2146 **التاريخ:** 27 – 31 ديسمبر 2026 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4900

عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري محطات شركات الطيران والفرق التجارية في المطارات ومسؤولي عقود مقدمي المناولة، يعد فيها كل مشارك بطاقة أداء اتفاقية مستوى الخدمة للمناولة الأرضية لمحطة واحدة. فضيق نوافذ دوران الطائرة واندماج شركات المناولة يجعلان كل بند في العقد عاملا مؤثرا في الانضباط الزمني والتكلفة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذا الموضوع عبر حالات تعاقدية من واقع المحطات.

## لماذا تهم عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة الآن

ثلاث قوى تشكل التعاقد مع مقدمي المناولة اليوم: ضغط شركات الطيران لتقصير زمن الدوران بعدد أقل من العاملين في ساحة الطائرات، وترخيص المطارات لعدد محدود من مقدمي المناولة في كل مبنى ركاب، واندماج شركات المناولة في شبكات أكبر. فالناقل الذي يكتب ملاحق نطاق غامضة يدفع ثمن النزاعات والرسوم الإضافية غير المخططة وفوات مواعيد الإقلاع، بينما يستطيع الناقل الذي يحدد مستويات خدمة قابلة للقياس أن يربط رسوم المناولة بالإقلاع في الموعد وتسليم الأمتعة. وتستند الدورة إلى البنية المعتادة لاتفاقية المناولة الأرضية المكونة من اتفاقية رئيسية وملاحق.

## المستفيدون من عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة

- قادة المحطات الذين يعتمدون فواتير المناولة ويتابعون أداء الدوران
- الفرق التجارية التي ترخص مقدمي المناولة في مبنى الركاب
- مسؤولو العقود الذين يصوغون ملاحق النطاق ويفاوضون على الأسعار
- أخصائيو المشتريات الذين يديرون مناقصات المناولة
- مدققو العمليات الذين يفحصون خدمات الساحة والركاب والأمتعة

تستفيد شبكة الناقل الجوي أكثر حين يحضر قادة محطاتها وأخصائيو مشترياتها معا، إذ يقيم الطرفان مقدمي المناولة بالمعايير نفسها.

## قدرات عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة

يتعلم المشاركون صياغة اتفاقيات المناولة بحيث يرتبط كل بند بخدمة قابلة للقياس.

- تحديد ملاحق النطاق لخدمات الساحة والركاب والأمتعة والتحكم في الحمولة — أصحاب ميزانيات المحطات
- تصميم مستويات الخدمة بأهدافها ونقاط قياسها ومصادر بياناتها — اجتماعات أداء مقدمي المناولة
- حساب جداول الخصومات والحوافز المرتبطة برموز التأخير — الاعتماد المالي والتجاري
- موازنة عروض المناقصة من حيث السعر والعمالة والمعدات ومخاطر الانتقال — لجان اختيار المورد
- بناء قائمة تدقيق لخدمات الساحة ومبنى الركاب — فرق الجودة وقادة المحطات
- تقييم خيارات التجديد أو إعادة التفاوض أو الخروج عند نهاية العقد — مخططو شبكة الناقل

## مصطلحات عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة الأساسية

- الاتفاقية الرئيسية — العقد الأم الذي يحدد الشروط العامة والمسؤولية والتعويض بين الناقل ومقدم المناولة.
- ملحق النطاق — جدول خاص بمحطة واحدة يحدد الخدمات وأنواع الطائرات والرسوم المتفق عليها في ذلك المطار.
- اتفاقية مستوى الخدمة — تعهد قابل للقياس بأداء خدمة، مثل وصول أول حقيبة إلى السير خلال عدد محدد من الدقائق.
- مؤشر الأداء الرئيسي — رقم يتابع دوريا، مثل نسبة الإقلاع في الموعد، للحكم على تحقق مستويات الخدمة.
- رصيد الخدمة — خصم من الرسوم يستحق على مقدم المناولة عند الإخفاق في مستوى خدمة.
- خطة الخروج — الخطوات المتفق عليها لنقل العاملين والمعدات والبيانات إلى مقدم مناولة جديد.

## عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة يوما بيوم

### اليوم 1: سوق المناولة وبنية العقد

- نماذج سوق المناولة — الاختيار بين المناولة الذاتية أو الطرف الثالث أو المختلطة
- بنية الاتفاقية الرئيسية والملاحق — موضع المسؤولية والرسوم في العقد
- ترخيص المطار لمقدمي المناولة — أثره في القوة التفاوضية لكل محطة
- خريطة دليل الخدمات — تحديد مهام الساحة والركاب والأمتعة
- بنود المسؤولية والتعويض — توزيع مخاطر أضرار الطائرات والتأخير

### اليوم 2: صياغة ملاحق النطاق ومستويات الخدمة

- صياغة ملحق النطاق — تثبيت أنواع الطائرات والترددات وساعات الخدمة
- أهداف مستوى الخدمة — ضبط أزمنة أول حقيبة وآخر حقيبة والصعود
- نقاط القياس ومصادر البيانات — من يسجل كل طابع زمني
- مهام التحكم في الحمولة والدوران — توزيعها مع فريق المحطة
- جداول الأسعار والرسوم الإضافية — ضبط فوترة الخدمات الطارئة

## اليوم 3: الخصومات والحوافز والمناقصات

- جداول أرصدة الخدمة — ربط خصم الرسوم بالأهداف غير المحققة
- بنود المكافأة وتقاسم المكاسب — مكافأة الانضباط الزمني ودقة الأمتعة
- إسناد رموز التأخير — تحديد التأخيرات التي يتحملها مقدم المناولة
- وثائق مناقصة المناولة — هيكلة طلبات العروض لكل محطة
- مصفوفة تقييم العروض — مقارنة خطط السعر والعمالة والمعدات

## اليوم 4: التدقيق والنزاعات والتجديد

- تدقيق خدمات المحطة — فحص الأداء في الساحة وكاونترات السفر وصالة الأمتعة
- مراجعات الأداء الشهرية — تحويل اتجاهات المؤشرات إلى إجراءات تصحيحية
- سلم تصعيد النزاعات — حل مطالبات الفواتير والتأخير مبكرا
- خيارات التجديد وإعادة التفاوض — توقيت الإشعار وإعادة ضبط الأسعار
- خطط انتقال مقدم المناولة — نقل العاملين والمعدات والبيانات بأمان

## اليوم 5: ممارسة بطاقة أداء اتفاقية مستوى الخدمة للمناولة الأرضية

- مراجعة حالة ملحق نطاق — تطبيق الصياغة على محطة قائمة
- معايرة مستويات الخدمة — اختبار الأهداف مقابل سجلات دوران حديثة
- محاكاة الأرصدة والمكافآت — تطبيق منطق الخصم على شهر متنازع عليه
- تمرين القائمة المختصرة للمناقصة — تطبيق مصفوفة العروض على ثلاثة مقدمين
- بطاقة أداء اتفاقية مستوى الخدمة للمناولة الأرضية — استكمال الأهداف والأوزان ودورة المراجعة

## تطبيق عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة بعد الدورة

- قيادة مراجعة فجوات ملحق النطاق في محطة واحدة بمطابقة الخدمات المفوترة مع الملحق.
- إدارة المراجعة الشهرية التالية لمقدم المناولة باستخدام بطاقة الأداء، مع الاتفاق على إسناد رموز التأخير قبل الاجتماع.

## أسئلة حول عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة

### ما عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة، ولماذا تهم الآن؟

هي الاتفاقيات التي تحدد خدمات الساحة والركاب والأمتعة التي يقدمها مقدم المناولة والمعيار القابل للقياس لكل منها. ومع ضيق زمن الدوران وقلة مقدمي المناولة في كل مطار، تحدد مستويات الخدمة الواضحة الانضباط الزمني والتكلفة ومآل النزاعات.

### من الأدوار الأكثر استفادة من دورة عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة؟

يستفيد أكثر قادة المحطات والفرق التجارية ومسؤولو العقود وأخصائيو المشتريات ومدققو الخدمات.

### بم تختلف دورة عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة عن دورة العمليات الأرضية؟

تركز على العقد لا على مهام الساحة ذاتها. فهي تعلمك تحديد ما يدين به مقدم المناولة وتسعيره وقياسه وإنفاذه، بدلا من طريقة تنفيذ الدوران.

### ماذا تعود به من دورة عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة؟

تعود ببطاقة أداء مستوى خدمة معدة لمحطة واحدة، تضم الأهداف والأوزان وقواعد الأرصدة ودورة المراجعة.

### عقود المناولة الأرضية واتفاقيات مستوى الخدمة: الطريق إلى الأمام

توجه بطاقة أداء اتفاقية مستوى الخدمة للمناولة الأرضية أولا قرار التجديد أو المناقصة التالي في المحطة المختارة. ويستخدمها قادة المحطات والمشتريات والمالية للمراجعة ومقارنة العروض وإطلاق الأرصدة. وبعد ربعها الأول من الاستخدام، تستحق أوزان الانضباط الزمني مقابل دقة الأمتعة إعادة النظر مع تغير أنماط الحركة.