

## ورقة عمل مقدمة للسيد الطيار دكتور / سامح الحفني

### من لجنة السياحة والطيران بجمعية رجال الأعمال المصريين ٥ مايو ٢٠٢٥

### حول أهم التحديات التي تواجه القطاع الخاص مع قطاع الطيران المدني

#### أولاً: أبرز التحديات التي تواجهها شركات السياحة

##### ١. تقادم الأسطول الجوي:

- الطائرات المستخدمة قديمة مقارنة بالشركات الأخرى، مما يؤثر على تجربة العميل ويدفعه لاختيار شركات بديلة.

##### ٢. العروض الترويجية غير الفعلية:

- يتم الإعلان عن عروض على درجات معينة، لكنها غالبًا لا تكون متوفرة عند الحجز، مما يؤثر على مصداقية العرض.

##### ارتفاع أسعار بعض الوجهات دون مبرر واضح:

- مثال: خط برشلونة، حيث يصل سعر التذكرة إلى ٤٠,٠٠٠ جنيه للدرجة الاقتصادية.

##### أسعار طيران الشارتر مع مصر للطيران:

- أسعار مرتفعة مقارنة بشركات الطيران الأخرى لنفس الوجهات، بفرق قد يصل إلى ٥,٠٠٠ جنيه في بعض الرحلات.

##### ٥. موقع مصر للطيران الإلكتروني:

- بطء في إصدار بطاقات الصعود إلى الطائرة (البوردينج)، وغالبًا ما تفشل العملية حتى بعد إتمام الخطوات كاملة، مما يضطرنا لإعادتها عدة مرات.

##### ٦. بطء قسم حجز المجموعات:

- تأخير واضح في الرد والتأكيد، مقارنة بشركات الطيران الأخرى التي ترد في نفس اليوم.

##### ٧. توفر درجة رجال الأعمال:

- نادرًا ما تكون متاحة بسبب استخدام طائرات صغيرة، حتى في المواسم المهمة، أو يتم تخصيصها لموظفي مصر للطيران.

##### ٨. عدم الإبلاغ بتأخيرات الرحلات:

- لا يتم إخطارنا بأي تأخير في مواعيد الرحلات، وعند استفسار العميل يُقال له إن شركة السياحة أبلغت، وهو غير صحيح. بينما تقوم شركات الطيران الأخرى بإرسال إشعارات فورية عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف للعملاء مباشرة.

##### ٩. خدمة الكول سنتر:

- طول مدة الانتظار على الهاتف والتي قد تصل أحيانًا إلى ٤٥ دقيقة.
- تفاوت قيمة غرامات تعديل التذاكر من موظف إلى آخر، مما يؤدي إلى تضارب في المعلومات ويخلق مشكلات مع العملاء.

##### ١٠. حجز التذاكر باستخدام كروت الأميال:

- صعوبة شديدة في استخدام كروت الأميال لحجز المقاعد، وغالبًا ما تكون غير متوفرة.

## ثانياً: تأخير إصدار تصاريح دخول الدائرة الجمركية

١. التأخير في استلام التصاريح السنوية:
  - رغم تقديم الطلبات في شهر يناير، إلا أن بعض التصاريح لا تصدر في الموعد المحدد بسبب تأخر موافقة الأمن الوطني، حتى وإن كان الأشخاص المعنيون يحملون التصريح من سنوات سابقة.
٢. الفترة الانتقالية المحدودة:
  - يتم منح مهلة مؤقتة باستخدام التصاريح القديمة حتى منتصف مايو، لكن كثيرًا ما تصدر التصاريح الجديدة في يونيو أو يوليو، مما يضغط على المندوبين ويؤثر على سير العمل

## ثالثاً: أبرز التحديات التي يواجهها العملاء سواء كان مع شركة مصر للطيران مباشرة او في المطارات

١. عدم توفر درجة رجال الأعمال باستخدام الأميال:
  - رغم أن بعض المقاعد غالباً ما تكون شاغرة عند الإقلاع
٢. تكدّس الحقايب بسبب تزامن وصول الرحلات:
  - وصول عدد كبير من الرحلات في نفس الوقت يؤدي إلى تحميل الأمتعة على نفس السير، مما يتسبب في التأخير والفوضى.
٣. التفتيش المتكرر بالتلامس:
  - يتعرض العميل لتفتيش يدوي مرتين، بينما في دول أخرى يتم الاكتفاء بأجهزة كشف المعادن و بأجهزة X-ray دون تفتيش يدوي.
٤. مطار أسوان:
  - مطلوب زيادة عدد الكاونترات و مطلوب أكثر و بشكل عاجل زيادة مساحة فرز الحقايب خلف الكاونترات، حيث تعاني منها شركات الطيران و ليس الركاب
  - ضرورة الإسراع بزيادة أجهزة الكشف (X-Ray) عند مدخل صالات السفر حيث تم عمل دراسة لها بالفعل، أما بالنسبة لمطار أبوسمبل صالة السفر لا تصلح تماماً كمساحة حيث أنها لا تستوعب أكثر من ١٠٠ راكب و في حالة وجود أكثر من رحلة يكون الوضع هناك غير آدمي بالمرّة بسبب التكدس والإزدحام.
  - مطلوب إنشاء صالة سفر جديدة تماماً بمساحة أكبر بكثير من الصالة الحالية، و المساحة متوفرة طبعاً لعمل امتداد للصالة الحالية على يمين المبنى الحالي
٥. جدول الرحلات الداخلية إلى الأقصر و أسوان:
  - يحتاج الجدول إلى إعادة نظر والتنسيق مع شركات السياحة و النايل كروز خاصة يومي الإثنين و الأربعاء حيث أن العدد المتاح من الرحلات ومواعيدها في هذين اليومين أقل مما تحتاجه الحركة السياحية ولا يتناسب مع الزيادة المستهدفة و خاصة خلال الموسم الشتوي.