



هندلینگ زمینی و فاصله ما از دیگران

● محمود شاه شرقی

و ارائه شده از سوی این شورا پایبندند. شورای بین‌المللی هندلینگ زمینی ایکائو IGHC جزئیات لازم را برای انجام عملیات هندلینگ مشخص می‌کند. در گذشته شرکت‌های مستقل ارائه‌کننده خدمات هندلینگ بسیار اندک بود و شرکتی مستقل یا وابسته به خطوط هوایی که خدمات خود را در سطح جهانی ارائه کند، وجود نداشت. در اوایل دهه ۱۹۹۰ شرکت‌های هندلینگ زمینی مستقل چون HUDSON، DYNAIR، OGDEN و GENERAL وجود داشت که اساساً آمریکایی بودند. بازار بزرگ و سیاست‌های مشوق رقابتی در بخش حمل‌ونقل هوایی امریکا نخستین شرکت‌های هندلینگ زمینی مستقل طرف سوم را در این کشور به وجود آورد.

ایالات متحده امریکا

امریکا بزرگ‌ترین بازار ارائه خدمات هندلینگ زمینی در جهان است. بازار باز، رقابتی و قیمت‌های منطقی عامل توسعه و رشد شرکت‌های هندلینگ زمینی شده است. در این کشور مجموعه مقررات استاندارد ملی وجود دارد و این مقررات با نظارت و کنترل مقامات فرودگاهی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

بر اساس مصوبه بهسازی فرودگاه و راه‌های هوایی AAIA^۲، هیچ حق انحصاری جهت استفاده از فرودگاه برای هیچ یک از شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات در بخش هوانوردی عمومی وجود ندارد. علی‌رغم فضای باز موجود و رقابتی، تا سال‌های اخیر، ورود و نفوذ شرکت‌های خارجی و دستیابی به بازار امریکا خصوصاً در بخش رمپ میسر نبوده است. وجود عوامل اقتصادی مانند، فرکانس زیاد

تعریف هندلینگ زمینی

در همه فرودگاه‌های جهان ارائه سرویس‌های زمینی خدمات حمل‌ونقل هوایی، در محوطه پرواز و خارج از باند و تاکسی و پهنا جهت تسهیل در جابه‌جایی اقتصادی و ایمن هواپیما، مسافر و بار کاملاً ضروری است. هندلینگ زمینی دربرگیرنده شمار زیادی از خدمات پیچیده عملیاتی است که بنا بر تعریف ICAO^۲ قابل تفکیک به هندلینگ در ترمینال شامل پذیرش مسافر، هندلینگ بار و جامه‌دان و هندلینگ رمپ شامل، سرویس و نظافت هواپیماست.

علی‌رغم وجود یک فهم مشترک از عملیات هندلینگ زمینی، توافق جامعی در سطح بین‌الملل در مورد تعریف آن وجود ندارد. ایکائو (ICAO) و سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی (OECD) تعاریفی را از آنچه صورت می‌پذیرد، ارائه کرده‌اند. شورای بین‌المللی هندلینگ زمینی ایکائو (IGHC) لیستی از فعالیت‌های خدمات هندلینگ زمینی ارائه کرده که شامل ۱۴ فعالیت عمده است: پارک و توقف هواپیما، کنترل ظرفیت، کنترل ظروف بارگیری ULD، جابه‌جایی و هدایت بار و مسافر، هندلینگ بار و پست هوایی، خدمات رمپ، سرویس‌دهی به هواپیما، تأمین سوخت و مواد روغنی، تعمیر و نگهداری هواپیما در خط پرواز، عملیات پرواز و مدیریت گروه پرواز، حمل‌ونقل زمینی، سرویس پذیرایی و غذا حین پرواز، مدیریت و نظارت و سرویس امنیتی.

با وجود آنکه ارائه‌کنندگان خدمات هندلینگ زمینی در کشورهای مختلف با نظام‌های متفاوت عمل می‌کنند، اکثر شرکت‌های هندلینگ در IGHC عضویت دارند و به استانداردهای تعریف

هندلینگ زمینی گروهی از خدمات ضروری مورد نیاز شرکت‌های هواپیمایی جهت انجام پروازی ایمن را دربر می‌گیرد. این خدمات در سطوح ملی و منطقه‌ای از ساختارهای قانونی و محدود اختیارات دولتی پیروی می‌کنند.

در سال‌های اخیر هندلینگ زمینی در سطح بین‌الملل دستخوش تغییرات بنیادین شده است و در راستای توسعه آن شرکت‌های هواپیمایی و شرکت‌های مستقل برای به دست آوردن سهمی از بازار رقابت می‌کنند. بازار جهانی هندلینگ بیش از ۱۲ میلیارد دلار برآورد می‌شود و در حال حاضر بیش از ۳۰۰ شرکت هندلینگ زمینی در سراسر جهان فعالیت دارند و با توجه به فقدان محدودیت‌های مالکیت خارجی و مقررات آزاد طرف سوم^۱ در دو بازار بزرگ امریکا و اروپا، انتظار می‌رود این روند در سال‌های آتی به سایر مناطق جهان نیز گسترش یابد.

در گذشته بازار هندلینگ زمینی عمدتاً در انحصار شرکت‌های هواپیمایی بود. در سال‌های اخیر این انحصار درهم ریخت و کشورها و مناطق به سمت ساختارهای جدید حرکت کردند، برای مثال امریکن ایرلاین جزء شرکت‌هایی است که تمامی عوامل هندلینگ زمینی خود را به فروش رسانده و برخی از شرکت‌های هواپیمایی چون لوفت‌هانزا و سوئیس‌ایر شرکت‌های هندلینگ زمینی جدید چون GLOBE GROUND و SWISSPORT را سازماندهی کرده‌اند. در کنار این تغییرات، افزایش چشمگیری در تعداد شرکت‌های مستقل ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ زمینی در سطح جهان به وجود آمده و شرکت‌هایی از قبیل OGDEN در امریکا و PENAUILLE در اروپا راه‌اندازی شده‌اند.

پروازی به یک فرودگاه، افزایش هزینه‌های جانبی و غیره از جمله دلایلی است که موجب می‌شود اغلب خطوط هوایی بین‌المللی در امریکا پیش از انجام هندلینگ از سوی خودشان از عوامل هندلینگ زمینی طرف سوم استفاده کنند.

اتحادیه اروپا

اتحادیه اروپا دومین بازار بزرگ هندلینگ زمینی است. بازار این اتحادیه هنوز تحت‌الشعاع ارائه‌کنندگان انحصاری خدمات هندلینگ زمینی قرار دارد و این حالت از سوی مقامات فرودگاهی و شرکت هواپیمایی ملی کشورها نظارت و کنترل می‌شود. در اغلب موارد شرکت هواپیمایی ملی کشورها توافقات مربوط به ارائه خدمات هندلینگ زمینی دوجانبه را با شرکت‌های هواپیمایی ملی سایر کشورها در چارچوب موافقتنامه‌های دوجانبه به عمل می‌آورند.

در سال ۱۹۹۳ همزمان با تشکیل بازار واحد اروپایی گشایشی نیز در بازار هندلینگ زمینی ایجاد شد. در سال ۱۹۹۶ توصیه‌های ارائه‌شده از سوی شورا تأثیر گسترده‌ای بر بازار اروپایی گذاشت که در نهایت به گسترش عوامل هندلینگ جهانی منجر شد. ابتدا با یکپارچگی و ادغام شرکت‌ها در داخل اروپا آغاز شد و سپس به بیرون اروپا گسترش یافت.

کمیسسیون اروپا در سال ۱۹۹۶ توصیه‌هایی را درباره هندلینگ زمینی ارائه کرد که هدف اصلی آن بازگشایی بازار طرف سوم برای شرکت‌های هندلینگ و آزادی انتخاب به خطوط هواپیمایی برای انجام خدمات هندلینگ زمینی از سوی خودشان بود. نظر به اینکه برخی از فرودگاه‌های کوچک با توجه به محدودیت‌های فیزیکی ممکن است در کوتاه‌مدت قادر نباشند خود را برای رقابت بدون محدودیت آزاد کنند، دوره زمانبندی جهت تطبیق با مقررات جدید ارائه شد. از سال ۲۰۰۱ به بعد دست‌کم یکی از دو عرضه‌کننده خدمات هندلینگ زمینی باید مستقل از عوامل فرودگاهی و شرکت‌های هواپیمایی، ارائه خدمات هندلینگ در یک فرودگاه خاص را در اختیار داشته باشند.

توصیه‌های شورا در بخش هندلینگ طرف سوم تأثیرات گسترده‌ای ایجاد کرد و بازار رقابتی گسترش یافت، به گونه‌ای که موجب افزایش فزاینده شرکت‌های مستقل طرف سوم و رشد شرکت‌های جهانی هندلینگ زمینی شد.

اعضای اپک (APEC)

اعضای سازمان اپک نیز در راستای آزادسازی فعالیت‌ها برنامه‌ریزی کرده‌اند. بر اساس برنامه‌ریزی‌های انجام شده هندلینگ زمینی به عنوان یک نوع فعالیت تجاری تعریف و شناسایی شده است. علاوه بر این انجام خدمات هندلینگ زمینی از سوی اعضاء مجاز شمرده شده است. برخلاف توصیه‌های شورا در سال ۱۹۹۶ که قوانین و مقررات آزادسازی در زمینه هندلینگ زمینی را اعلام کرد، کشورهای عضو فعالیت‌های

چندانی در بخش هندلینگ زمینی نداشته‌اند.

ژاپن

ژاپن جزء کشورهای مهمی است که گام‌های مهمی برای مقررات‌زدایی در بخش حمل‌ونقل هوایی، بخصوص در بخش داخلی برداشته است. دسترسی به بازار هندلینگ زمینی این شرکت به صورت محدود در چارچوب موافقتنامه‌های دوجانبه میسر است. در حال حاضر فرودگاه‌های بزرگی چون ناریتا و کانسائی عمدتاً تحت مالکیت دولت قرار دارند. صدور مجوز ارائه خدمات هندلینگ زمینی از سوی دفتر هوانوردی منطقه‌ای ژاپن صورت می‌گیرد.

هند

بازار هندلینگ زمینی در این کشور نیز تقریباً مشابه بسیاری از کشورهای دیگر است. مرجع قانونی فرودگاهی هند در سال ۱۹۶۷ ایجاد شد و ارگان قانونی در جهت نظارت و کنترل مصوبات ملی است. بخش عمده خدمات هندلینگ زمینی از سوی شرکت‌های هواپیمایی ایندین ایرلاین و ایراینڈیا ارائه می‌شود و بخش محدودی، حدود ۲۰٪، نیز به بخش خصوصی اختصاص دارد.

سیاست‌های جدید اقتصادی در بخش حمل‌ونقل هوایی تأثیرات گسترده‌ای داشته است. اجازه برای سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی (FDI) در پروژه‌های فرودگاهی به بیش از ۷۴٪، اجازه دادن به ارائه خدمات هندلینگ زمینی و سرویس‌های ویژه از سوی بخش خصوصی و عمومی، ترغیب و توسعه مشارکت‌های بخش خصوصی و عمومی و... از جمله سیاست‌هایی است که بر باز کردن بازار و رقابتی کردن خدمات تأثیر گسترده‌ای داشت.

ارائه خدمات هندلینگ زمینی در ایران

وضعیت انجام عملیات خدمات هندلینگ زمینی در فرودگاه‌های ایران با توجه به نوع فرودگاه و ساختار حاکم بر آن در فرودگاه‌های مختلف متفاوت است. در گذشته ارائه خدمات هندلینگ در ایران در انحصار شرکت‌های هواپیمایی بود، این روند به گونه‌ای بود که مقامات فرودگاهی هیچ اشرافی بر کیفیت ارائه خدمات نداشتند و در یک فرودگاه خطوط هوایی متعددی خدمات ارائه می‌دادند و وضعیت ارائه خدمات آشفته بود. در سال‌های اخیر به تبع تغییر وضعیت ارائه خدمات هندلینگ در سطح جهان، وضعیت ارائه خدمات هندلینگ در سطح فرودگاه‌های کشور متحول شد و تعداد معدودی شرکت‌های مستقل ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ ظهور کردند. خدمات این شرکت‌ها ضمن رعایت ایمنی و کیفیت، اقتصادی نیز است و نسبت به خطوط هوایی از استاندارد بالایی برخوردارند و همسو با بازار جهانی، مدیریت فرودگاه‌ها نیز مجال اعمال نظارت بر این شرکت‌ها را فراهم دیدند.

تغییر سیاست‌های سازمان هواپیمایی کشوری و شرکت فرودگاه‌های کشور در سال‌های اخیر و

توجه به ارتقای ایمنی و کیفیت و تجاری‌سازی فعالیت‌ها زمینه‌های حضور بیشتر بخش خصوصی را فراهم کرده و زمینه مستعدی برای فعالیت شرکت‌های مستقل هندلینگ ایجاد کرده است. هر چند قسمت اعظم هندلینگ در سطح کشور در اختیار بخش دولتی است، روند کلی و جهت‌گیری حاکی از توسعه سهم بخش خصوصی به ضرورت در آینده و کاهش سهم بخش دولتی است.

شرکت‌های فعال در زمینه ارائه خدمات هندلینگ در ایران را می‌توان در سه گروه اصلی دسته‌بندی کرد: شرکت‌های خطوط هواپیمایی دولتی، شرکت‌های ارائه‌کننده خدمات هندلینگ زمینی که از سوی شرکت‌های هواپیمایی دولتی و شبه‌خصوصی سازماندهی شده‌اند و شرکت‌های مستقل ارائه‌دهنده خدمات هندلینگ زمینی مستقل که اساساً به دست بخش خصوصی تشکیل شده است.

بخش گسترده ارائه خدمات هندلینگ در کشور از سوی این شرکت‌های دولتی ارائه می‌شود. ارائه خدمات هندلینگ زمینی از سوی این بخش ضعیف‌هایی دارد که می‌توان ائتلاف سرمایه‌های ملی، کاهش توانایی‌های تخصصی و سرمایه‌گذاری روی توسعه ناوگان، ضعف اعمال نظر نقش حاکمیتی سازمان هواپیمایی کشوری و شرکت فرودگاه‌های کشور و عدم پاسخگویی بر اساس اصل مشتری‌مداری را از آن موارد به شمار آورد. بخش دولتی ارائه‌کننده خدمات هندلینگ در بعضی از فرودگاه‌های اصلی کشور برای ارائه خدمات به تعداد محدودی پرواز در روز گاه، بدون تناسب معقول و اقتصادی تعداد پروازها با ارائه خدمات، تجهیزات بسیار مدرنی را خریداری و نگهداری می‌کند، اما از ضعف تجهیزات و نیروی انسانی و کیفیت ارائه خدمات هندلینگ زمینی زنج می‌برد. در برخی از موارد تعدد پرسنل شاغل در بخش هندلینگ زمینی این شرکت‌ها چند برابر تعداد استاندارد لازم است.

برای حل این مشکلات راهی جزء افزایش نقش بخش خصوصی در زمینه ارائه خدمات هندلینگ زمینی وجود ندارد که خوشبختانه سازمان هواپیمایی کشوری و شرکت فرودگاه‌های کشور در راستای افزایش حضور بخش خصوصی در این فعالیت‌ها و رسیدن به استانداردهای جهانی تلاش می‌کنند. ■

پانوشته‌ها:

۱- طرف سوم (third-party) شرکت‌هایی هستند که مجوز ارائه خدمات هندلینگ را از سازمان‌های قانونی اخذ می‌کنند و سپس به صورت مستقل با شرکت‌های هواپیمایی برای ارائه خدمات قرارداد منعقد می‌کنند.

2. Airport Economic Manual Doc 9562

3. Airport & Airway Improvement Act