

دراسة لتقييم وتحسين عوامل السلامة في الخدمات الأرضية بإحدى شركات الخطوط الجوية

أحمد حمد الجهني

إشراف الدكتور محمد عبدالمنعم زيتون

المستخلص

أداء شركات الطيران مرتبط كلياً بعلاقة قوية بالخدمات الأرضية المقدمة في المطارات حيث أن الخلل في واحدة من نشاطات الخدمات الأرضية يؤثر بشكل كبير على معدل الأداء لأي شركة طيران. الهدف من الدراسة الحالية هو تحليل أسباب حوادث الخدمات الأرضية التي تنتج عنها أضرار في الطائرات لشركة طيران في المملكة العربية السعودية. علاوة على ذلك، تقييم ثقافة السلامة لموظف الخدمات الأرضية. أعداد الحوادث خلال الفترة ٢٠١٦-٢٠١٩ وجد عاليًا. الأسباب الرئيسية للحوادث كانت عبارة عن ممارسة غير آمنة من موظف الخدمات الأرضية وأيضًا مراقبة وإشراف غير فعال. بالإضافة إلى ذلك، كشف استبيان ثقافة السلامة أن هنالك أسباب أخرى كان لها دور في تزايد الممارسات الغير آمنة، مثل الجوانب التنظيمية. توصي الدراسة بتحسين العديد من الجوانب التنظيمية مثل الإجراءات والمهام والمسؤوليات، التدريب، آلية التواصل ونظام الإبلاغ، جدول صيانة المعدات، الزيارات الميدانية والإشراف الفعال والداعم، وكذلك حجم العمل والتعويضات. تحسين هذه الجوانب يجب أن ينعكس على ثقافة السلامة وسلوك المشغلين والمشرفين المباشرين. كل هذه الإجراءات ستؤدي إلى تقليل حوادث الطائرات وتحسين معدل الأداء.

A study to evaluate and improve the safety aspects of the ground services in an airline company

Ahmad Hamad Aljehani

Supervised By

Dr. Mohamed A. Zytoon

Abstract

The performance of airline companies is profoundly affected by ground services operations. For instance, a failure in one ground operation activity could result in poor on-time performance of the airlines companies. The objective of the current study is to analyze the causes of ground operations accidents that resulted in aircrafts damages in an airline company in Saudi Arabia. Furthermore, the safety culture of the ground operators was assessed. The number of accidents during the period 2016-2019 was found high. The main causes were unsafe operator acts and unsafe supervision. In addition, the safety culture questionnaire revealed that other causes had a role in developing unsafe acts, such as organizational aspects. The study recommends improving many organizational aspects such as properly designed procedures, roles, and responsibilities, training, communication and reporting system, equipment maintenance schedule, field inspections, strict and supportive supervision, as well as fair workload and compensation. Improving these aspects should reflect on the safety culture and behavior of operators and immediate supervisors. The final result is reduced aircraft damage accidents and on-time performance improvement.