



נמל התעופה הבין-לאומי בן-גוריון הוא השער האווירי של מדינת ישראל, ומהווה מתחם אסטרטגי, בעל חשיבות עליונה, לתנועתם של אנשים ושל מטענים מן הארץ ואליה, ולשמירה על ביטחון גבולה של המדינה. השנה צפויים לעבור במתחם הנמל יותר מ-11 מיליון נוסעים (יוצאים או כננסים), כ-80 אלף תנועות מטוסים (ממריאים או נוחתים), וכ-13 מיליון מלווים. ניהולו של נמל התעופה בן-גוריון הוא אתגר בלתי-נתפס, הכולל את ההיבטים הבאים: ביטחוניים, תפעוליים, שירותיים, אחזקתיים, תכנוניים, והנדסיים, ודורש פתרונות מיטביים לפעילויות השגרתיות ולאירועים בלתי-צפויים, 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה

אלי יצחקוב

המודל לניהול נתב"ג, שעל-פיו - מנהל הנמל אחראי על כל הפעילויות במתחם הנמל - הוא ייחודי בעולם, ולראיה: אין נמלי תעופה דומים בעולם, שמנהלם אחראי גם על נושא הביטחון, שריג מדגיש: "מודל זה, המיושם בנתב"ג, הוא הפתרון המיטבי לאחת מן הבעיות העיקריות בנמלי התעופה, שמערך ביטחונם מופקד בידי המדינה, ומפוצל בין גופים אחדים. פיצול מערך הביטחון בנמלים יוצר בעיות תיאום בין הגופים השונים, והוא פוגע ביכולתם לספק פתרון כולל, התואם את צורכי הנמל ואת כללי ההתנהגות בנמל. המודל המיוחד בנתב"ג מאפשר למנהל הנמל לטפל בצורה כוללת בהיבט הביטחוני: החל משלב אפיון הדרישות (פרוגרמה) בטרמינל; והמשך בתכנון הפונקציונלי, בתכנון המפורט, בשלב הבינוי; ובשלב ההפעלה. נוסף על-כך, מערך הביטחון מוטמע בכל תהליכי הבידוק של 'הנוסע הנכנס', 'הנוסע היוצא', 'המבקר', 'עובד צוות המטוס', והאוכלוסייה העובדת בנמל.

נוסף על הביטחון, מנהל נתב"ג אחראי על מערך

"נמל התעופה בן-גוריון [להלן - "נתב"ג"] הוא 'עיר' לכל דבר, ומשמש מרכז כלכלה ומרכז תעסוקה מן הגדולים בארץ", כך אומר זאב שריג, מנהל נמל התעופה בן-גוריון, שמוסיף: "במתחם נתב"ג עובדים כ-10,000 איש, המספקים מיגוון שירותים לפעילות הנמל, ולדוגמה: עובדי רשות שדות התעופה [להלן - "רש"ת"], עובדי חברות תעופה; עובדי משרדי-ממשלה;

זכייני חנויות; נותני שירותים מסחריים; קבלנים, המטפלים בנוסעים, בשינוע מטענים, בתחזוקת מטוסים, ובשיפור תשתיות; עובדי מפעלים; עובדי מסופי מטען; עובדי שירותים לוגיסטיים ותעופתיים; ועוד.



זאב שריג, מנהל נתב"ג, מקבל את פרסי ההצטיינות של נתב"ג, בטקס ה-ACI שנערך בשנחאי

הגופים בנמל פועלים באישורה של רש"ת וכפוף להסכם חוזה עימה. 'ראש העירייה' של הרשות הוא מנהל נתב"ג, שסמכויותיו מקבילות לסמכויותיו של ראש עירייה, ויש לו סמכויות ייחודיות נוספות, כגון: מתן הרשאה לאדם להימצא בתחום, המוגבל מטעמי ביטחון; אפשרות להוציא צו הרחקה לאדם, המפריע לסדר הציבורי; וכו'. מנהל נתב"ג משמש בתפקיד יו"ר ועדת תכנון בניין עיר, ובתפקיד יו"ר ועדת כבאות.

(המשך בעמ' 54)

**איתנו  
העסק  
שלך  
יפרוש  
כנפיים**



## **מירב קורן - שירותי מדיה מתקדמים**

חברת **מירב קורן**, המוציאה לאור של ירחון "אלקטרוניקה" וכתב העת "WaveTech", מעניקה לך את כל שירותי ההפקה המתקדמים לדפוס, כנסים ותערוכות.

### **הפקות דפוס:**

- יעוץ טרום הפקה
- גרפיקה ברמה גבוהה
- ניירת משרדית
- פולדרים
- פרוספקטים
- קטלוגים
- יומנים
- לוחות שנה

### **כנסים ותערוכות:**

- ארגון לוגיסטי של הכנס
- טלמרקטינג
- רול-אפים
- פוסטרים
- דפי משוב
- פליירים לכנס
- קידום הכנס בקהל היעד

### **מדיה דיגיטלית:**

- בניית אתרים
- דיורר ישיר במייל
- פרסום בעיתונות הכתובה
- והדיגטלית על-ידי באנרים
- ומודעות
- סיקור באתר

### **לפרטים נוספים:**

אליהו פרילוק - טל: 03-9007927, נייד: 052-3611917, דוא"ל: eliyahu@merav.co.il  
גל קורן - טל: 03-9007923, נייד: 054-5833755, דוא"ל: gal@merav.co.il  
חיים קורן - טל: 03-9007930/931, נייד: 050-5336883, דוא"ל: haim@merav.co.il





בסקרים, שהרשות עורכת ארבע פעמים בשנה.

הסקרים המפרגנים והפרסים מעידים, כי נתב"ג זוכה להכרה רב-לאומית על איכות שירותיו, וכי כבר אינו נתפס "רק" כנמל התעופה הבטוח ביותר בעולם ("The Safest Airport in the World").

### פתיחתו של טרמינל 3

גולת הכותרת של פעילות הרשות, בשנים האחרונות, הייתה פתיחתו של טרמינל 3 והפעלתו - שער הכניסה לישראל. טרמינל 3 הוא מיזם התשתיות הגדול ביותר בישראל, ונחשב לאחד מן המתקדמים בעולם. כמיליארד דולר מתקציב הרשות הושקעו בניית טרמינל מודרני ומשוכלל, שהוא הישג הנדסי וטכנולוגי מן המעלה הראשונה, המשלב יופי ואסתטיקה עם נוחות ועם שירות ברמה גבוהה לנוסעים, למלווים, ולמקבלי הפנים של הבאים.

ביום 4.11.2004 הופסקה פעילותו של טרמינל 1, בשעה 1:30 לפנות בוקר, וכבר לאחר מחצית השעה, יצאה הטיסה הראשונה מטרמינל 3. ההישג התפעולי - "פתיחת הטרמינל בלילה אחד" הוגשם באמצעות תכנון מפורט - הגדרת המתודולוגיה, צורות הפיקוח, הבקרה, והדיווח השוטפים; היערכות לוגיסטית, מינהלתית ומחשובית, ובכלל זה, מאות רבות של תרגול תהליכים בדידים, אינטגרטיביים, מצבי חירום וכשל; שילובם של כל הגורמים המעורבים בנמל וסינכרונם.



מבט על הכיכר

"הצלחנו להפוך אתר בנייה עם קרשים, מסמרים, פסולת, ומערכות התרעה שלא הפסיקו לצפצף - לטרמינל פעיל, שעובד ללא תקלות", אומר שריג, ומוסיף: "הישג פתיחתו המוצלח של טרמינל 3 אינו דבר מובן מאליו. לראיה - ביום 27.3.2008 נפתח טרמינל 5 בנמל התעופה 'היתרו' בלונדון. הטרמינל, שעלותו בנייתו נאמדת ב-4.3 מיליארדי ליש"ט, קרס מיד עם פתיחתו. כ-200 טיסות בוטלו ויותר מ-15 אלף נוסעים המריאו ללא מזוודותיהם. הנוזקים בפתיחת טרמינל 5 הוערכו ב-200-300 מיליון ליש"ט. עשר שנים קודם לכן, ביום 6.7.1998, נפתח נמל תעופה חדש בהונג-קונג, וכבר ביום הפתיחה הנמל קרס, ועקב כך, הטיסות והנוסעים הוחזרו לנמל הישן. הנוזקים, שנגרמו בפתיחת נמל הונג-קונג, הוערכו ב-500 מיליון דולר. בעיות דומות אפיינו גם את פתיחת נמל התעופה בדנבר, בירת מדינת קולורדו".

### שיפור מתמיד ברמת השירות

"עובדי הרש"ת בנתב"ג אינם נחים לרגע על זרי הדפנה, והם מתחייבים להעניק לציבור הנוסעים, המלווים, המטוסים והטייסים - ביטחון, בטיחות ושירות ברמה הגבוהה ביותר. אנו ממשיכים לשפר את רמת השירות ולהוסיף מתקנים ואמצעים חדשים. הדברים באים לידי ביטוי, בין היתר, בשיפור המידע לציבור, בשיפור השילוט ויכולת ההתמצאות, בקיצור זמן ההמתנה בתורים לבדיקת הביטחוני ולביקורת הגבולות, בשיפור אדיבות נותני השירות, בשיפור ניקיונם של השירותים הציבוריים (W.C.) ובזמינותם,

התפעול של הרשות, ועל תיאום מעגלי התפעול עם הגורמים האחרים הפועלים בנמל: חברות התעופה ונותני השירותים למטוסים; גורמי הממשלה השונים, כגון: משטרה, מכס, בריאות, וכו'; הגופים המנהלים את עסקיהם בנמל; והקבלנים, העובדים בנמל ומפעילים אותו".

בהיבט הארגוני, מנהל נתב"ג אחראי על ארבע חטיבות, העוסקות בכל תחומי החיים בנמל: הביטחון, השירות לנוסע, האחזקה, התפעול ומבצעי הקרקע, והוא פועל בסיוע כל גורמי המטה של רש"ת, המספקים לו מטרייה פיננסית, כוח-אדם, לוגיסטיקה, ייעוץ משפטי, וכו'.



מבט מן האוויר על טרמינל 3

### איכות שירות ברמה עולמית

בשנה החולפת, הארגון העולמי של נמלי התעופה (Airport Council International) [להלן - "ACI"] ערך סקר שביעות רצון של נוסעים ושל מלווים בנמלי תעופה, בכל רחבי העולם. הסקר כלל כ-200 אלף שאלונים והשווה את ביצועי הנמלים ב-34 תחנות שירות לנוסעים ולמלווים. ממצאי הסקר הצביעו, כי נתב"ג מדורג במקום הראשון בין נמלי התעופה במזרח התיכון (שביניהם נמלי התעופה של דובאי, אבו-דאבי, ובחריין), ומדורג במקום השני בעולם בין נמלי התעופה, שמספר נוסעיהם הוא 5-15 מיליונים בשנה. בחודש אפריל 2008 נערך בשנחאי כנס של ה-ACI, שבמהלכו חולקו פרסים לנמלים המצטיינים. בטקס מרשים, שריג קיבל את שני הפרסים לעיל המעטרים את נתב"ג.

ה-ACI אינו היחיד, שמכבד את איכות השירותים בנתב"ג. המגזינים: "ZAGAT" ו-"Conde Nast Traveller" דירגו את נתב"ג בציון כולל, במקום הרביעי בעולם ובמקום השני בעולם בקרב נמלי התעופה, מחוץ לארה"ב. גם הציבור הישראלי אוהד את נתב"ג ומשבח את איכות השירותים בנמל



השדרה המוליכה אל הכיכר בטרמינל 3

הבלונים, שמוצאים את דרכם אל תקרת אולם מקבלי הפנים."

שריג מבקש להדגיש, כי על-אף שרש"ת אינה נתמכת בתקציבי המדינה, היא משקיעה מאות מיליוני שקלים בתפעול, בפיתוח תשתיות תעופה ובשיפורים שונים. המימון לפעילויות אלה מושג באמצעות הכנסות הנמלים, ובעיקר, מן הפעילות המסחרית.

להלן מקורות ההכנסה העיקריים:

- **הכנסות מחנויות ה"דייטי פרי"** (כ-50% מהכנסות הרשות), ההכנסות מחנויות אלה הן גבוהות במיוחד, ובעיקר, בזכות שירות ייחודי - "פטור ושמור", הנהוג בנתב"ג משנת 1989. השירות מאפשר לנוסע להשאיר בנתב"ג את המוצרים, שהוא רכש בחנויות פטורות המכס ולקחתם בעת חזרתו ארצה. הסדר זה הביא להגדלה ניכרת של המכירות בחנויות אלו, להשארת הכסף בישראל, להוספת עובדים בחנויות, ולהורדת מחירים מופרזים, שהיו מחוץ לנמל.
  - **אגרות נחיתה ושירות למטוסים.** מקור זה מהווה כ-25% מסך ההכנסות.
  - **אגרות נוסע.** עלותה הכוללת של אגרת הנוסע בנתב"ג היא 13 דולר בלבד. מחיר האגרה הוא נמוך ביותר, בהשוואה לאגרות נוסעים בנמלי תעופה בין-לאומיים (שהן בדרך-כלל הרבה יותר מ-50 דולר).
- לסיכום, שריג אומר: "הכנסות הרשות נותנות תמורה מלאה לאזרחי המדינה ולתיירים, הפוקדים את הנמלים באמצעות השקעה מתמדת בשיפור השירות, הביטחון והבטיחות; והחזר מלא על האגרות ועל המסים שנגבו מהם". ■



אולם מקבלי הפנים

בהרחבת השירותים ההולמים את צורכיהם של אנשים מוגבלי תנועה, בשיפור החניונים, בשיפור שירותי המוניות, בקיצור זמן ההמתנה לקבלת המזוודות, ואף במזעור הרעש במבני יישובים הסמוכים לנתב"ג.

הרשות פיתחה בנתב"ג שיטות וטכנולוגיות ייחודיות, שמקצרות משמעותית את זמן ההמתנה בתורים לבידוק הביטחוני ולביקורת הגבולות, ובעיקר, במסלול המיוחד: נוסע, שעשה כרטוס אלקטרוני (Internet Check In), יכול להשלים את כל תהליך הבדיקה והביקורת בשבע דקות בלבד, אם הוא טס עם כבודת יד בלבד, ויש בידו כרטיס ביקורת דרכונים ביומטרי.



תרגיל בטיחות בנתב"ג

גם זמן ההמתנה של נוסע לאיסוף מזוודותיו התקצר משמעותית (לצד שיפור איכות הטיפול במזוודותיו) וכיום, כ-80% מן הנוסעים, שמגיעים ראשונים לאסוף את מזוודותיהם במסוע המזוודות, כבר מוצאים את המזוודות מסתובבות על המסוע."

רמת הביטחון בנתב"ג היא מן המובילות בעולם, ולדבריו של שריג: "מערך הביטחון בנמל מתורגל כ-7,000 פעמים בשנה. עם זאת, למרות חומרתן של הבדיקות הן ידידותיות לנוסעים, בהשוואה לכל בדיקה ביטחונית אחרת, שמתבצעת בנמלי התעופה בחו"ל. בנתב"ג קיימים אמצעים טכנולוגיים מתקדמים, החוסכים מן הנוסעים את הצורך לחלוץ את נעליהם במהלך הבדיקה (כפי שנהוג בארה"ב וגם במקומות אחרים), או להיפרד מנוזלים (כגון מכלי שתייה ומוצרי קוסמטיקה) בדרך לעלייה למטוס. משקלם הכולל של הפריטים המוחרמים בנמלי תעופה בחו"ל הוא עשרות טונות בשנה, ובסוף התהליך, כל הפריטים מושמדים. לעומת זאת, הפריטים, שנלקחים מן הנוסעים בנתב"ג (סכינים, פצירות, וכו'), נתרמים לארגונים נצרכים באמצעות הארגון 'מתן'. נוסף על-כך, נתב"ג תורם למרכזים רפואיים את

## מי היא רשות שדות התעופה?

חטיבת התפעול ומבצעי הקרקע אחראית על תכנון לוח-הטיסות של נתב"ג, ניתוח מידע על תעופה מכל העולם, העמסת מטוסים ופריקתם, שירותים רפואיים במתקני הרשות, טיפוח הגנים והנוף, הצלה וכיבוי-אש, והתמודדות עם להקות ציפורים המסכנות את המטוסים הממריאים והנוחתים.

חטיבת השירות לנוסע דואגת לנוחות הנוסעים - החל ממערך מודיעין, המסייע לנוסע בזמן-אמת; המשך ב-4,000 עלות זמינות לנוסעים, הפעלת הדייטי פרי, החנויות והמסעדות, והשוטרים המאיישים את ביקורת הגבולות; ועד הפעלת מערכות ממוחשבות, המפקחות על המוניות, היוצאות מן הנמלים השונים ועל מערך החניונים.

חטיבת האחזקה מתחזקת את כל שטחי הרשות, ובין השאר, מאות טונות מערכות מיזוג אוויר, אלפי גופי תאורה ועמודי שמלל במאות אלפי מ"ר של מבנים, וכו'.

עובדי רש"ת ישמחו לארח אתכם בנתב"ג בנסיעתכם הבאה.

רשות שדות התעופה (רש"ת) אחראית על השערים האוויריים והיבשתיים בישראל מאז הקמתה בשנת 1977. הרשות אחראית על שישה שדות תעופה ועל שכעה מסופי גבול. עובדי הרשות דואגים, ששעריה של ישראל יהיו פתוחים, ידידותיים ובטוחים, 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

החיים במעברים שוקקים תנועת נוסעים ומטענים, והם מספקים לרשות אתגרים יום-יומיים. המעברים מופעלים באמצעות עובדי יחידות הביטחון, התפעול, המחשוב, המבצעים, ההנדסה, האחזקה, המשרד הראשי, והשירות לנוסע, היוצרים מערך מושלם ליוצאים מן הארץ ולבאים בשעריה.

חטיבת הביטחון במעברים מפעילה מערך אבטחה שלם, הכולל את הבידוק הביטחוני המוכר, ונוסף עליו, מנגנון בלתי נראה של אבטחה חמושה, כוחות סמויים, אבטחה היקפית, גדרות אלקטרוניות, מצלמות מיוחדות, ומערכות הגנה מן המשוכללות בעולם.