



# التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

١ أبريل ٢٠٢١ – ٣١ مارس ٢٠٢٢



**QATAR AIRWAYS GROUP**  
مجموعة الخطوط الجوية القطرية





حضرة صاحب السمو  
الشيخ تميم  
بن حمد آل ثاني  
أمير البلاد المفدى



حضرة صاحب السمو  
الشيخ حمد  
بن خليفة آل ثاني  
الأمير الوالد

# أعضاء مجلس الإدارة

سعادة السيد سعد بن شريدة الكعبي  
رئيس مجلس الإدارة

سعادة السيد منصور بن أبراهيم آل محمود  
نائب رئيس مجلس الإدارة

سعادة السيد أكبر الباكر  
عضو مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة

سعادة السيد عبدالله مبارك آل خليفة  
عضو مجلس الإدارة

سعادة السيد عبدالرحمن الشيبني  
عضو مجلس الإدارة

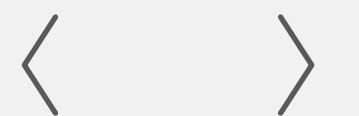
سعادة السيدة ريم بنت محمد المنصوري  
عضو مجلس الإدارة

سعادة الشيخ فيصل بن ثاني بن فيصل آل ثاني  
عضو مجلس الإدارة



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



# الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة



**سعادة السيد أكبر الباكر - الرئيس التنفيذي لمجموعة الخطوط الجوية القطرية**

العام الماضي، أعلن الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) أن الضائـر المالية التي لحقت بقطاع الطيران العالمي قد تجاوزت ٢٠٠ مليار دولار أمريكي خلال فترة انتشار الجائحة.

واصلت شبكة وجهاتنا العالمية عملية الإـنتعاش والتعافي لتضم أكثر من ١٤٠ وجهة عالمية



واصلت شبكة وجهاتنا العالمية عملية الإـنتعاش والتعافي لتضم أكثر من ١٤٠ وجهة عالمياً، مع خطط طموحة للاستمرار في تعزيز عملياتنا وتشغيل رحلاتنا إلى قرابة ١٦٠ وجهة عالمياً خلال الأشهر المقبلة.

ومنذ فترة وجيزة، كنت أتحدّث عن مدى القوّة والمرونة والالتزام التي أبدتها مجموعة الخطوط الجوية القطرية بأسرها في استجابتها لتحديات المرحلة التي تعدّ الأكثر صعوبة في تاريخ قطاع الطيران التجاري العالمي.

ومنذ وقت ليس بطويل، وتحديدأ في شهر نوفمبر من

في الوقت الذي نحتفل فيه بالذكرى السنوية الخامسة والعشرين على إطلاق عملياتنا يسرنا أن نعلن عن نتائجنا المالية لعام ٢٢/٢٠٢١ بروح ملؤها الإيجابية والفخر والتفاؤل.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### ه | الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة

ولا يدلّ هذا على مدى تأثير القيود المفروضة على السفر العالمي وقطاع الطيران نتيجة لجائحة كوفيد-١٩ فحسب، بل يعكس أيضاً حجم التّزّمة التي طالت الاقتصاد العالمي والقطاعات الأخرى حول العالم.

وعلى الرغم من وجود المزيد من التّحدّيات التي ما تزال تلوح في الأفق، إلّا أنّ التزامنا تجاه مسافرينا بإتاحة أفضل الخيارات وأكثرها مرونة وموثوقية، ما يزال ثابتاً لا يتزعزع. كما تفتخر الناقلّة القطرية ومجموعة الخطوط الجوية بأسرها؛ بأننا بتنا الآن قادرين على الإعلان عن تحسّن إيجابي جليّ في نتائجنا للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٢.

**وتعدّ الخطوط الجوية القطرية واحدة من شركات الطيران العالمية القليلة التي واصلت الطيران طوال فترة انتشار الجائحة، متّخذة بذلك القرار الأخلاقي النبيل لإظهار المرونة والموثوقية الكاملة بهدف مساعدة الناس على السفر والعودة إلى ديارهم بأمان. كما بدأنا مرحلة جديدة في طريق التعافي والانتعاش، مع انتشار اللقاح وتخفيف القيود المفروضة على السفر في جميع أنحاء العالم، فضلاً عن النمو المرتقب في قطاع الطيران.**

وبفضل أسطول طائراتنا الحديث والمتنوّع الذي يتّسم بالكفاءة، تمكّنا من توسيع نطاق خدماتنا لتتماشى مع الطلب المتزايد على السفر. كما ركبنا بين صفوفنا بالآلاف من الموظفين الجدد إلى جانب أولئك الذين تمّت إعادة توظيفهم لدعم عملياتنا في مختلف مجالات الأعمال الرئيسية في المجموعة بأسرها. وبالإضافة إلى ذلك، واصلنا العمل دون كلل للوفاء بالتزاماتنا تجاه شركاء الأعمال وشركائنا التجاريين، وتعزيز نطاق شراكاتنا العالمية، ودعم القطاعات الرئيسية الأخرى مثل القطاع البحري.

وبينما نحتفل اليوم بمرور ربع قرن على تأسيس الخطوط الجوية القطرية، يمكنني أن أقول بكلّ ثقة

بأننا نبذل قصارى جهدنا أكثر من أي وقت مضى، لنكون الخيار الأول بين شركات الطيران لملايين المسافرين.

ولم تُسفر استراتيجيتنا لتطوير أعمالنا التجارية لتغدو أكثر يسراً وكفاءة وملائمةً ضمن مختلف العمليات فحسب، بل تمكّنا أيضاً من تخفيض تكاليفنا إلى حدّ كبير، فضلاً عن اتّباع أساليب عمل جديدة أكثر تطوّراً.

وقد أدّى اعتماد أدوات وتقنيات جديدة إلى جانب التعزيزات التي طالت أسطول طائراتنا المتطوّر، إلى تنامي استثماراتنا بشكل ثابت، مما أتاح الفرصة أمامنا لأداء دورنا الريادي والحيوي في عملية الانتعاش الحالية لقطاع الطيران والسفر العالمي. وأسفرت هذه الجهود الاستثنائية عن تصنيف الخطوط الجوية القطرية كأكبر شركة طيران عالمية للرحلات الطويلة في عام ٢٠٢١ وذلك وفقاً للمؤشر الدولي لعائدات الركّاب RPKs بحسب الاتحاد الدولي للنقل الجوي. كما ارتفعت حصة الخطوط الجوية القطرية من عائدات الركاب لكل كيلو متر (RPK) من ٤.٤٤٪ في عام ٢٠١٩ إلى ٧.٥٪ في عام ٢٠٢١.

ومقارنةً بعام ٢٠٢٠، تَمّت عائدات الركاب لكل كيلو متر بنسبة ٢٦٪، في حين نمت العائدات ذاتها بنسبة ١٪ فقط على مستوى قطاع الطيران العالمي. وساهم في تحقيق هذا النمو الاستثنائي إطلاق العديد من الوجهات الجديدة في إفريقيا، وتدشين رحلاتنا إلى سياتل في الولايات المتحدة. ويأتي هذا الإنجاز نتيجةً للعمل الدؤوب الذي قام به العاملون في مجموعة الخطوط الجوية القطرية في مختلف القطاعات والأقسام، والشركات الفرعية الـ١٢.

### حصة الخطوط الجوية القطرية

#### من عائدات الركاب لكل كيلومتر (RPK)

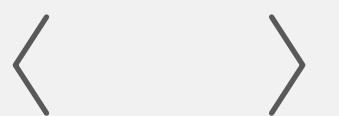






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## ٦ | الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة

وكما ذكرت آنفاً، فإن إنجازاتنا هذه لا تعني أننا لم نواجه تحدياتٍ فريدة تخصّ الخطوط الجوية القطرية وحدها، إذ أننا تمكّننا من التكيف والعمل بمرونة مطلقة بفضل العمل الذي قام به الآلاف من الموظفين المتفانين في الخطوط الجوية القطرية بشكل يوميّ دون كلل أو ملل. بيد أننا ونظراً لظروف خارجة عن سيطرة المجموعة، فإننا ما نزال نواجه عدداً من التحديات والقيود المتعلقة بقدرة استيعاب أسطول طائراتنا، الأمر الذي أثر سلباً على سير عملياتنا الجارية، بالإضافة إلى خططنا لتوسيع شبكة وجهاتنا. وفي حال أتيح لأسطولنا قدر إضافي من السعة الاستيعابية، لكانّا تمكّننا من توسيع شبكة وجهاتنا بسرعة أكبر، مما كان من شأنه تعزيز عملياتنا التجارية بصورة أسرع.

ولمواجهة هذه المسألة ومواصلة تلبية متطلبات السوق، مع تركيزنا الثابت على اتّباع أعلى معايير الاستدامة؛ اتخذنا العديد من الخطوات لإعادة تشغيل أسطول طائراتنا من طراز إيرباص A330 بصورة فورية خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢. وكتدبير مؤقت، وللأسباب ذاتها، اتخذنا في شهر ديسمبر ٢٠٢١ قراراً بإعادة تشغيل عددٍ محدودٍ من طائراتنا من طراز إيرباص A380 التي تمّ إيقافها سابقاً، بالإضافة إلى الاستعانة بخدمات استئجار الطائرات وذلك لدعم متطلبات السفر إلى الوجهات الرئيسية، مع الاستمرار بالموازنة بين الحاجة إلى تلبية الطلب على السفر ومسؤولياتنا المؤسسية.

وما كان هذا ليتحقق لولا أحد أهم مزايا الخطوط الجوية القطرية؛ ألا وهو أسطولها الحديث والمتنوع من الطائرات، الذي يتّسم بالمرونة المطلقة، مما يعني أننا لا نعتمد على نوع محدّد من الطائرات. كما يتيح لنا أسطولنا إمكانيّة الموازنة بين متطلبات عملياتنا التجارية، إلى جانب الالتزام بمسؤولياتنا المتمثلة في المحافظة على تشغيل أسطول مستدام بيئياً في جميع الأوقات.

**تمكّننا من التكيف والعمل  
بمرونة مطلقة بشكل يومي  
دون كلل أو ملل**



جلفستريم G650ER

وفي الفترة بين شهري نوفمبر وديسمبر من عام ٢٠٢١، واصلنا الالتزام بتعزيز أسطول طائراتنا الذي يستشرف المستقبل، مع استلام خمس طائرات من طراز جلفستريم G650ER، لدعم العمليات التشغيلية للقطرية لطائرات رجال الأعمال، شركة الطائرات الخاصة التابعة للخطوط الجوية القطرية.



بوينغ 777-8

أبرمت مجموعة الخطوط الجوية القطرية في شهر يناير ٢٠٢٢، طلب شراء مؤكّد بقيمة ٢٠ مليار دولار أمريكي، للحصول على ٥٠ طائرة من طائرات الشحن ذات المحركين الأكبر في العالم من طراز بوينغ 777-8. كما التزمت الناقلة بشراء ٣٠ محرّك من طراز GE9X وأربعة محركات من طراز GE90-115B، بالإضافة إلى الحصول على خدمات GE TrueChoice TM التي تغطي عمليات الصيانة والإصلاح الشامل للمحركات، وذلك بمبلغ إضافي قدره ٦.٨ مليار دولار أمريكي. وبنسبة تحسّن تبلغ ٢٥ بالمئة في الكفاءة في استهلاك الوقود والانبعاثات وتكاليف التشغيل، ستنضم طائرات الشحن من طراز بوينغ 777-8 إلى أسطول طائرات القطرية للشحن الجوي لدعم عمليات الشحن الجوي المتنامية

في مختلف أنحاء العالم.

وبوصفها شركة الشحن الجوي الرائدة في العالم، واصلت القطرية للشحن الجوي خطاها الثابتة بكل ثقة، لتتوالى النجاحات واحداً تلو الآخر خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، مع تقديم خدماتها إلى أكثر من ٦٥ وجهة مخصصة للشحن وما يزيد عن ١٤٠ وجهة عالمية لشحن البضائع ضمن المساحة المخصصة للشحن على طائرات الركاب. ولم تكتفِ القطرية للشحن الجوي بمواصلة النجاح الذي أحرزته في العام المالي ٢٠٢٠/٢١ فحسب، بل سجّلت أيضاً رقماً قياسياً جديداً من حيث عدد الرحلات الجوية التي شغلتها، حيث وصل إلى ١٥٥ رحلة يومياً في ذروة عملياتها في شهر يونيو ٢٠٢١.

ونقلت القطرية للشحن الجوي أكثر من ٦٠٠ مليون جرة لقاح كوفيد-١٩ منذ انتشار الجائحة وحتى اليوم. كما ركّزت جهودها على تعزيز نقل المنتجات الدوائية، مع الالتزام بمبادرة "نحن نهتم - WeQare" الرائدة التي تستند إلى الدعائم الأساسية للاستدامة، وهي البيئة والمجتمع والاقتصاد والثقافة.



نقلت القطرية للشحن الجوي أكثر من

# ٦٠٠ مليون

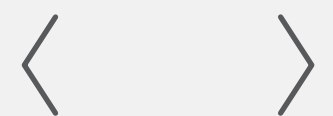
جرعة لقاح كوفيد-١٩ منذ انتشار الجائحة





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



كما شرعت الخطوط الجوية القطرية في تنفيذ خطتها الاستراتيجية للنمو، مع التركيز على الاستدامة والتحول الرقمي.

ويسرّنا الإعلان عن أن الناقلّة القطرية تمكّنت خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢ من الحصول على حقوق إضافية في حركة المرور الجوي عبر الأسواق الحالية المهمة، فضلاً عن أسواق جديدة مثل أستراليا، وجمهورية إفريقيا الوسطى، ومصر، وغانا، وساحل العاج، ونيجيريا، وأوزبكستان.



وساهم حصولنا على هذه الحقوق الإضافية في حركة المرور الجوي في تعزيز عمليات رحلات الركاب ورحلات الشحن الجوي. وشملت الوجهات الجديدة التي أطلقناها الناقلّة القطرية:

- أبيدجان، ساحل العاج
- بريزبن، أستراليا
- لوساكا، زامبيا
- هراري، زيمبابوي
- ألماتي، كازاخستان
- كاتو وبرت هاركورت، نيجيريا

نتيح أفضل الخدمات وخيارات السفر إلى أكثر من

# ٦٥ وجهة

في إفريقيا والعالم بفضل الشراكة مع الخطوط الجوية الرواندية



تمكنت الناقلّة القطرية من الحصول على حقوق إضافية في حركة المرور الجوي عبر الأسواق الحالية والجديدة



كما استأنفت الناقلّة رحلاتها إلى العديد من الأسواق الرئيسية في أوروبا وإفريقيا والشرق الأوسط وآسيا، بما في ذلك:

- الخرطوم، السودان
- ميكونوس، اليونان
- ملقة، إسبانيا
- بوكيت، تايلاند
- الشارقة، الإمارات العربية المتحدة
- المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية
- مولتان، باكستان
- بالي، إندونيسيا

وجرى تعزيز نمو وتعافي شبكة وجهات الخطوط الجوية القطرية خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، من خلال توطيد علاقاتنا مع شركات الطيران التي تجمعنا معها اتفاقيات شراكة، بما في ذلك خطوط ألاسكا الجوية، والخطوط الجوية الأمريكية، والخطوط الجوية البريطانية، وخطوط جنوب الصين الجوية، والخطوط الجوية الأيبيرية، وخطوط جيت بلو الجوية، وخطوط لاتام الجوية، والخطوط الجوية الماليزية ببرهاد، والطيران العُماني.

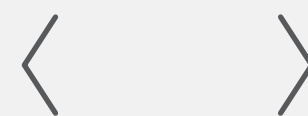
هذا بالإضافة إلى إبرام اتفاقية جديدة مع الخطوط الجوية الرواندية، نتيح من خلالها للمسافرين على متن كلا الناقلتين، أفضل الخدمات وقدرًا أكبر من خيارات السفر إلى أكثر من ٦٥ وجهة في إفريقيا والعالم بفضل هذه الشراكة مع الخطوط الجوية الرواندية.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## ٨ | الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة

### في أبريل ٢٠٢١

افتخرت الخطوط الجوية القطرية بأنها أصبحت أول شركة طيران عالمية تشغل أول رحلة محصنة بالكامل في العالم ضد كوفيد-١٩ حيث كان جميع ركابها من مسافرين وطاقم طيران ممن تلقوا لقاح كوفيد-١٩. وهدفت هذه الرحلة إلى تعزيز ثقة المسافرين في السفر الجوي والتقنيات والإجراءات والتدابير الصحية التي نتبّعها. وفي وقت لاحق من الشهر ذاته، واصلت الناقلية القطرية تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة للتعقيم من خلال تقديم النسخة الأحدث من تقنية هانيويل لتعقيم المقصورة بالأشعة فوق البنفسجية، لتوفير أعلى مستوى من التنظيف والتعقيم على متن جميع طائراتها.

### في مايو ٢٠٢١

كان لي الشرف بتنصيبني رئيسا لتحالف oneworld، وهو دور بالغ الأهمية يسهم في تعزيز شبكة تحالفاتنا العالمية التي تشمل ١٤ شركة طيران تشغل رحلاتها إلى أكثر من ١٠٠٠ وجهة في ١٧٠ دولة. ومن شأن رئاستي لتحالف oneworld، إلى جانب إبرامنا لاتفاقية النقل الجوي الشاملة بين دولة قطر والاتحاد الأوروبي والدول الأعضاء في أكتوبر ٢٠٢١؛ أن نتمكّن من مواصلة اعتلاء مكانة رائدة لقيادة مجتمع الطيران العالمي، وذلك بصورة تتلاءم مع الأولويات والمطالب الملحة والرئيسية في دول الاتحاد الأوروبي، بما في ذلك الأحكام الصارمة بشأن المنافسة العادلة والاستدامة البيئية والجوانب الاجتماعية مع تعزيز خيارات السفر وحرية التنقل أمام المسافرين.

### في نوفمبر ٢٠٢١

تشرفنا باستضافة الجمعية العامة السنوية الرابعة والخمسين للاتحاد العربي للنقل الجوي (AACO) في الدوحة. وجرّت استضافة هذه الجمعية التي أقيمت للمرة الأولى بعد الجائحة بحضور المؤتمرين بشكل شخصي؛ في وقت حرجٍ بالنسبة لشركات الطيران العربية والإقليمية، بهدف العمل على النهوض بقطاع الطيران والخروج من هذه الأزمة غير المسبوقة على نحوٍ أقوى من أي وقت مضى.

وجرى تنفيذ هذا البرنامج الاستثنائي لتعزيز التواصل والتعاون والشفافية، بالتوازي مع التزامنا الثابت بتطبيق أعلى معايير السلامة والأمن، لضمان مواصلة تمكين مسافرينا وعملائنا من الاطمئنان والشعور بالراحة والأمان أثناء السفر.







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## ٩ | الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة

وكان لاعتماد طيفٍ واسعٍ من التقنيات المتطورة والإجراءات الصحية المبتكرة وتدابير الأمان السلامة دورٌ حاسمٌ في نجاح الخطوط الجوية القطرية في استعادة الثقة في سلامة السفر الجوي على نحوٍ كبير بين مسافرينا، وجمع الشعوب معاً مرة أخرى. وتواصل الخطوط الجوية القطرية المحافظة على مكانتها الرائدة في قيادة قطاع الطيران، من خلال إعطاء الأولوية لتطبيق هذه الإجراءات والتدابير، بوصفها عاملاً حيوياً يسهم في مواصلتنا لتقديم تجربة سفر عالمية استثنائية.

وعلى مدار الأشهر المقبلة، سوف نحتفل بالذكرى السنوية الخامسة لإطلاق مقعد كيو سويت الرائد على درجة رجال الأعمال، الذي ما يزال يحصد الجوائز العالمية بوصفه أفضل مقعد على درجة رجال الأعمال في العالم، وذلك بفضل تقنياته الحديثة والمتطورة. كما استكملنا الاحتفاء بهذا المنتج الرائد الحائز على العديد من الجوائز العالمية في العام المالي ٢٠٢١/٢٢، من خلال تقديم مقعد جناح درجة رجال الأعمال الجديد الذي كشفنا النقاب عنه في شهر يونيو ٢٠٢١، على متن الجيل الأحدث من طائرتنا من طراز بوينغ 787-9 دريملاينر.

وكانت سمعتنا الاستثنائية لتجربة العملاء من بين الأمور التي ظلت أمراً ثابتاً طوال العام المالي ٢٠٢١/٢٢ بالنسبة لعلامتنا التجارية، فضلاً عن سجلنا القياسي للفوز بأهم الجوائز المرموقة في قطاع الطيران.

وفي شهر يوليو ٢٠٢١، حصدت الخطوط الجوية القطرية لقب "أفضل شركة طيران في العام" ولقب "أفضل درجة رجال الأعمال" ضمن حفل جوائز تصنيف شركات الطيران "Airline Ratings Awards"، تلا ذلك مباشرة فوز الناقل القطرية بالجائزة المرموقة "أفضل شركة طيران في العالم"



أفضل درجة رجال  
الاعمال في العالم

أفضل شركة طيران  
في الشرق الأوسط

من شركة سكاي تراكس العالمية للمرة السادسة في تاريخها في سبتمبر ٢٠٢١. هذا بالإضافة إلى فوز مقر عملياتنا، مطار حمد الدولي، بلقب "أفضل مطار في العالم ٢٠٢١" ضمن جوائز سكاي تراكس العالمية للمطارات في ٢٠٢١. وحازت الخطوط الجوية القطرية على تصنيف "الفئة العالمية"، ولقب "شركة الطيران العالمية ذات تصنيف خمس نجوم لعام ٢٠٢٢"، بالإضافة إلى جائزتين إضافيتين ضمن جوائز اختيارات المسافرين، خلال حفل توزيع جوائز أبيكس العالمية APEX/IFSA في ديسمبر ٢٠٢١.

كما فازت القطرية للشحن الجوي بثلاث جوائز عالمية خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، بما في ذلك جائزة "أفضل مشغل شحن جوي للعام" ضمن حفل توزيع جوائز أي تي دبليو إيرلاين إنديستري ATW، وجائزة "أفضل شركة شحن جوي في العام"، وجائزة "أفضل الإنجازات في قطاع الشحن الجوي" ضمن حفل جوائز وورلد إير كارغو. وتسعى أفضل شركة شحن جوي في العالم لتقديم أفضل الخدمات لعملائنا ومسافرينا.





ولم تكن سمعتنا الاستثنائية بتقديم تجربة العملاء المتميزة هي العامل الوحيد الذي سلّط الضوء على العلامة التجارية للخطوط الجوية القطرية خلال فترة ٢٠٢١/٢٢، وإنما ساهم في ذلك أيضاً التزامنا المستمر بالشؤون البيئية وقضايا الاستدامة كجزء من استراتيجيتنا المؤسسية، الأمر الذي ساهم في تصدّرنّا لعناوين الصحف العالمية.

## بعض الإنجازات التي حققناها في مجال الاستدامة خلال عام ٢٢/٢٠٢١

البدء بتنفيذ برنامج خاص للتعلم الإلكتروني لزيادة الوعي بالاستدامة البيئية بين الموظفين.

أول شركة طيران في الشرق الأوسط تنضم إلى التحالف العالمي لمنظمة الطيران المدني الدولي (إليكاو) لاستدامة الطيران المدني.

أول شركة طيران في الشرق الأوسط تنضم إلى منصة تبادل المعلومات بشأن الوعي من المطبات الجوية - IATA Turbulence Aware

أول شركة شحن جوي تنضم إلى منصة IATA CO2NNECT التي تقدّم برنامجاً متطوراً للتعويض الطوعي عن الكربون لبضائع الشحن الجوي.

التعاون مع تحالف **oneworld®** لتطوير السبل الرئيسية لتحقيق صافي انبعاثات كربونية يصل إلى صفر بحلول عام ٢٠٥٠ ، والالتزام بهدف جماعي يتمثل في استخدام وقود الطائرات المستدام بنسبة ١٠٪ من الوقود الإجمالي بحلول عام ٢٠٣٠.

أول شركة طيران تجري صفقات الكربون في منصة تبادل الكربون للطيران (ACE) التابعة للاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) باستخدام نظام مقاصة الأموال (ICH)، لتفتح بذلك فصلاً جديداً لتعزيز الابتكار في مجال الاستدامة البيئية وبرامج التعويض الطوعي عن الكربون.

إعادة سبعة أسود بنجاح إلى موائلها الطبيعية في جنوب إفريقيا دون أي رسوم، وذلك في إطار مبادرة "إعادة إحياء الكوكب" التابعة لبرنامج (نحن نهتم - WeQare) للاستدامة.

ونُسهم هذه المبادرات المهمة، إلى جانب التزام الخطوط الجوية القطرية بتحقيق صافي انبعاثات كربونية يصل إلى صفر بحلول عام ٢٠٥٠؛ في تعزيز مكانتنا والاضطلاع بدور ريادي في حماية كوكب الأرض للأجيال المقبلة، وضمان ترسيخ هذه المسائل والقضايا في ثقافتنا المؤسسية وخدماتنا التي نقدمها للعملاء.



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

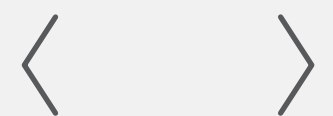
٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



**QATAR**  
AIRWAYS

OFFICIAL AIRLINE PARTNER

بشعار بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™. وباعتباره الحدث الرياضي الأضخم والأكثر أهمية في العالم، فإن العدّ التنافسي للانطلاق البطولة كان استثنائياً حتى الآن، حيث سيتيح للخطوط الجوية القطرية، شريك الطيران الرسمي للبطولة؛ فرصة فريدة لتعزيز برنامجها للنمو ومواصلة جمع الشعوب معاً طوال العام المالي القادم ٢٠٢٢/٢٣.

وبقدر ما حفل العام المالي ٢٠٢١/٢٢ بالأحداث المهمة في شتى مجالات عملياتنا، إلا أن الحدث الأكثر إثارة وترقباً في جميع أقسام وقطاعات مجموعة الخطوط الجوية القطرية، هو إطلاق العدّ التنافسي الرسمي لبطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™. وعقب بطولة كأس العرب FIFA قطر ٢٠٢١™ التي حققت نجاحاً منقطع النظير، احتفلت الناقلة القطرية بانطلاق العدّ التنافسي لبطولة كأس العالم في شهر نوفمبر ٢٠٢١، من خلال تسيير رحلة خاصة تحمل كأس البطولة على متن طائرة من طراز بوينغ 777 مزدانة





## عاماً من الإنجازات

وفي الختام، أودّ أن أغتتم هذه الفرصة للاحتفاء بالعام المالي ٢٢/٢٠٢١ بوصفه العام الذي نحتفل فيه بواحدة من أبرز المحطات التاريخية في مسيرة الناقلّة القطرية، ألا وهو الاحتفال بالذكرى السنوية الخامسة والعشرين على تأسيس الخطوط الجوية القطرية.

عندما انضممت إلى الخطوط الجوية القطرية كرئيس تنفيذي للمجموعة في عام ١٩٩٧، كانت الناقلّة ما تزال شركة طيران إقليمية صغيرة. أما اليوم، فإن العلامة التجارية للخطوط الجوية القطرية تُنير عنان السماء في مختلف أنحاء العالم، مزدانة بشعار المها الأيقوني الذي نفتخر بتألّقه على طائرتنا التي تزيد عن ٢٥٠ طائرة، والتي تحلّق إلى أكثر من ١٤٠ وجهة في القارات الست. ونحن إذ نقول بأننا قطعنا شوطاً طويلاً منذ ذلك الحين، فإننا لا نكاد نفي العاملين في مجموعة الخطوط الجوية القطرية حقّ شكرهم وقدرهم، وذلك نتيجةً

للجهود والتضحية والالتزام والإصرار الذي بذلوه، ولا سيّما خلال العامين الماضيين.

كما أننا لم نتجاوز معاً واحدة من أكثر الفترات الحرجة في تاريخ قطاع السفر العالمي فحسب، بل إننا أيضاً نسير بخطى ثابتة نحو تحقيق انتعاش حقيقي وملموس لعملياتنا، مع اقتراب بياناتنا المالية من المستويات التي كانت عليها قبل انتشار الجائحة في عام ٢٠١٩. وبلغ صافي أرباح الخطوط الجوية القطرية ١.٥٤٠ مليار دولار أمريكي، وعائدات بقيمة ١٤.٧٧٣ مليار دولار أمريكي، في حين سجّلت القطرية للشحن عائدات بقيمة بلغت ٦.٣٢٦ مليار دولار أمريكي.

ولعبت المرونة التي تتمتع بها مجموعة الخطوط الجوية القطرية دوراً محورياً في مسيرة التعافي التي نحتفل بها في الذكرى الخامسة والعشرين على تأسيس الناقلّة.

وعندما نتطلّع إلى الوضع الذي كان عليه قطاع الطيران قبل عام من الآن، فإننا سنجد أن ما وصلنا إليه اليوم يعدّ بمثابة حلم قد تحقق. بيد أنني لطالما آمنت إيماناً صادقاً بأن قطاع الطيران يتمتع بالمرونة المطلوبة والقدرة الكافية على التكيف. كما أن قطاع الطيران يعدّ قطاعاً فريداً واستثنائياً وديناميكياً، وهو قطاع يتطلب العمل بوتيرة سريعة، فضلاً عن الاستجابة للعقبات والتحديات بيسر وسهولة، وخير دليل على ذلك هو النتائج المالية لمجموعة الخطوط الجوية القطرية للعام المالي ٢٢/٢٠٢١.

وأنا بصفتي الشخصية، متفائل لما قد تحمله لنا آفاق المستقبل، وما تخبئه الأيام المقبلة لقطاع الطيران، وأتطلّع قُدماً لاستمرار الخطوط الجوية القطرية في قيادة قطاع الطيران العالمي خلال ٢٣/٢٠٢٢.



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

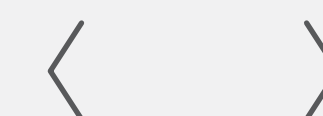


# النتائج المالية للمجموعة



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



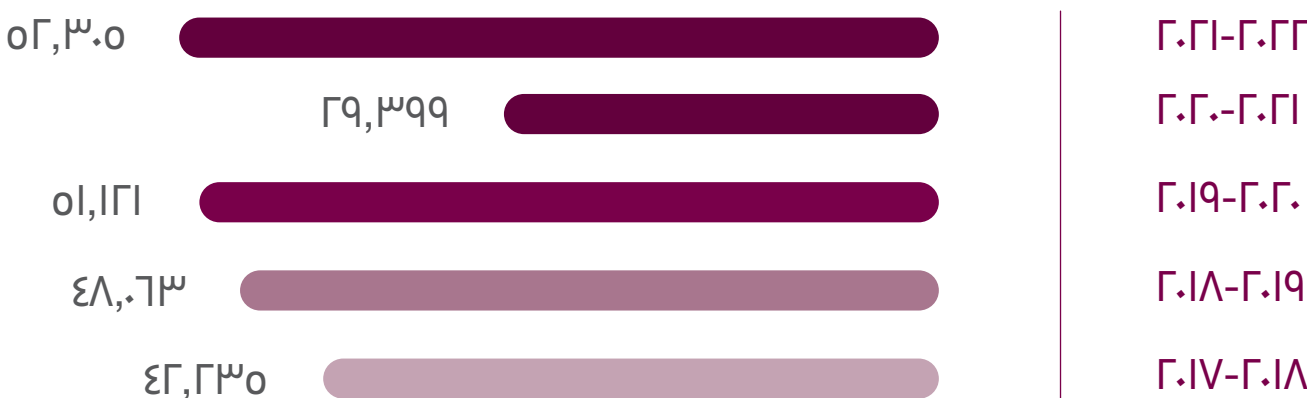




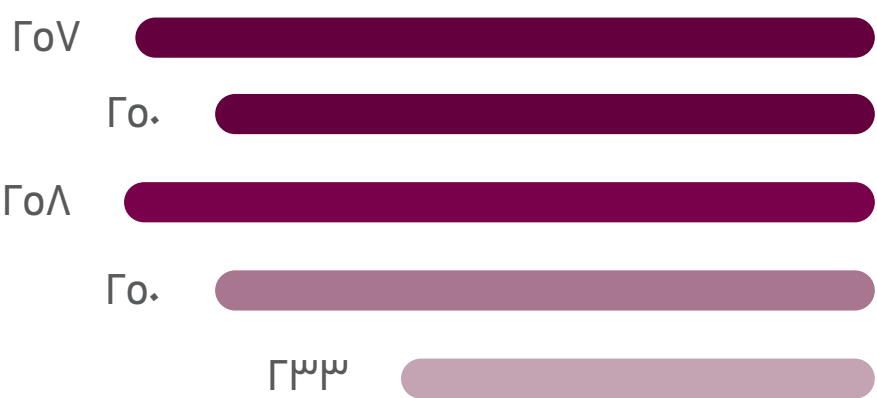
## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## العائدات وغيرها من مصادر الدخل التشغيلي (مليون ريال قطري)



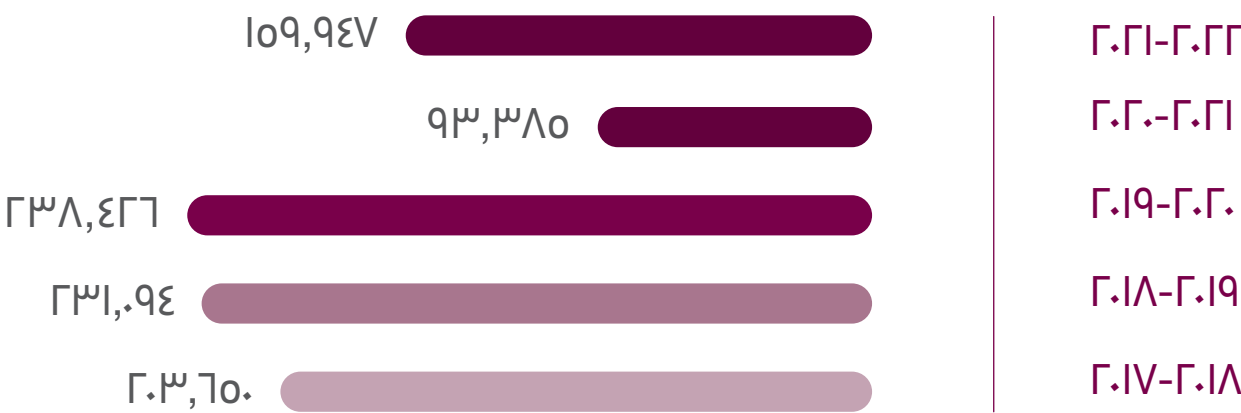
## عدد الطائرات



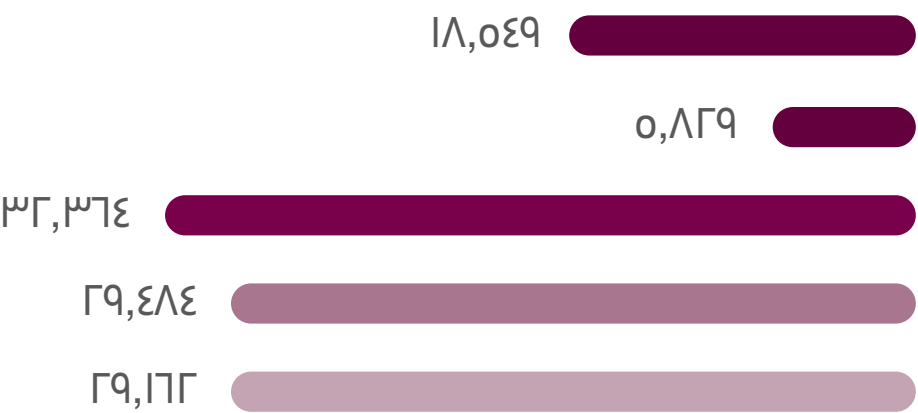
## الموظفون



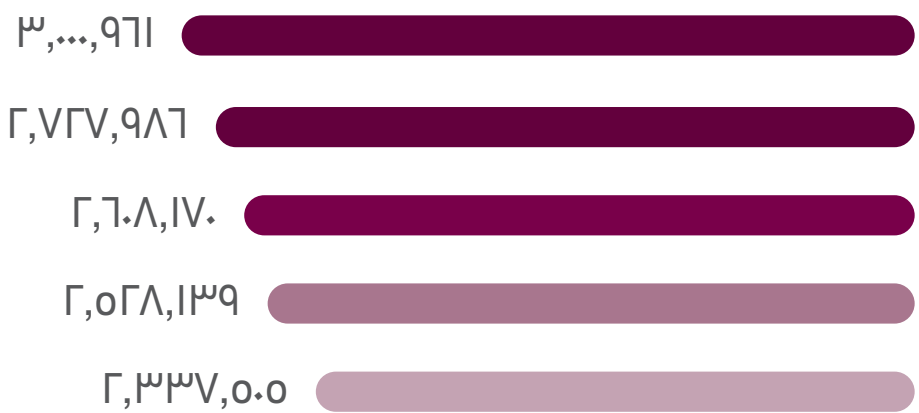
## المقاعد المتوفرة لكل كيلومتر (مليون)



## عدد المسافرين الذين تم نقلهم (x١٠٠٠)



## الحمولة التي تم نقلها (بالأطنان)







التقرير السنوي  
٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

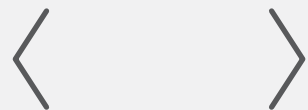
أبرز النتائج المالية

العام المالي ٢٠٢١

العام المالي ٢٠٢٢

٢٩,٣٩٩	٥٢,٣٠٥	مليون ريال قطري	العائدات وغيرها من مصادر الدخل التشغيلي
٧,٩٧١	٢٤,٦٧٥	مليون ريال قطري	العائدات من نقل المسافرين
١٨,٤٩١	٢٣,٠٣٦	مليون ريال قطري	العائدات من الشحن
(١,٠٥٠)	١٠,٨٣١	مليون ريال قطري	النتائج التشغيلية
(٦,٤٤٧)	٥,٥٩١		إجمالي الخسائر قبل البنود الاستثنائية
(٨,٤٠٦)	١٦	مليون ريال قطري	استرداد (خسارة) انخفاض في قيمة الموجودات
(١٤,٨٥٣)	٥,٦٠٧	مليون ريال قطري	إجمالي الخسائر المترتبة على المالك
٥,٨٩٧	١٧,٧٢٥	مليون ريال قطري	الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضريبة والاستهلاك والإيجار
٢٠.١%	٣٣.٩%	%	هامش الأرباح قبل اقتطاع الفوائد والضريبة والاستهلاك والإيجار
٣١,٨٢٤	٣٤,٣٩٠	مليون ريال قطري	إجمالي الأسهم
١٤١,٥٨٣	١٥٠,٥٩٤	مليون ريال قطري	إجمالي الأصول
٨٥,١٥٤	٨٦,١٦٧	مليون ريال قطري	إجمالي المديونية (تشمل القروض ذات الفوائد والتزامات الإيجار)

\* للاطلاع على النتائج المالية كاملة، يرجى زيارة [qatarairways.com/fy2122report](https://qatarairways.com/fy2122report)



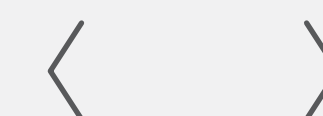


# نظرة عامة على المجموعة



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للسكن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨

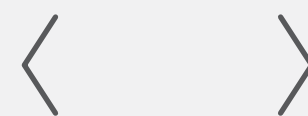






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## تعود ملكية “مجموعة الخطوط الجوية القطرية” بالكامل إلى الحكومة القطرية.

### الخطوط الجوية القطرية



الخطوط الجوية القطرية هي شركة الطيران التجاري ضمن المجموعة.

### مدرسة أوريكس الدولية



تعود ملكية مدرسة أوريكس الدولية إلى مجموعة الخطوط الجوية القطرية، وتديرها أوريبتال للتعليم. وتستقبل المدرسة حصرياً أبناء موظفي الخطوط الجوية القطرية والشركات التابعة للمجموعة.

### القطرية لطائرات رجال الأعمال



القطرية لطائرات رجال الأعمال هي قسم الطائرات الخاصة في مجموعة الخطوط الجوية القطرية، وتتخذ من مطار الدوحة الدولي مقراً لها. وتوفر الشركة خدماتها الفاخرة حول العالم على متن أسطولها من الطائرات الخاصة لرجال الأعمال.

### القطرية للشحن الجوي



القطرية للشحن الجوي هي أكبر شركة للشحن الجوي في العالم، وتقدم حلولاً متميزة لنقل البضائع جواً، وتتيح خدماتها إلى أكثر من ١٤٠ وجهة عالمية.

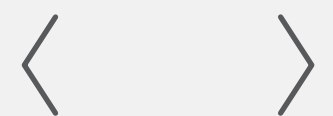
### السوق الحرة القطرية





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



### مطار



عقدت الشركة القطرية لإدارة وتشغيل المطارات “مطار” التابعة لمجموعة الخطوط الجوية القطرية، اتفاقية مع الهيئة العامة للطيران المدني في دولة قطر تتولى بموجبها إدارة وتشغيل مطار حمد الدولي ومطار الدوحة الدولي.

### اكتشف قطر



تعد “اكتشف قطر” القسم المختص بخدمات السياحة وإدارة الوجهات في مجموعة الخطوط الجوية القطرية. وتفتخر اكتشف قطر بشراكتها مع المجلس الوطني للسياحة ومع العديد من المؤسسات والشركاء. ويعتبر الهدف الأساسي لاكتشف قطر هو تعزيز مكانة دولة قطر كإحدى الوجهات المميزة للسياحة.

### خدمات وسائل الإعلام الداخلية



تدير خدمات وسائل الإعلام الداخلية المحفظة الإعلانية في مجموعة الخطوط الجوية القطرية، بما في ذلك مطار حمد الدولي والخطوط الجوية القطرية والقطرية لطائرات رجال الأعمال.

### الشركة القطرية لتمويل الطائرات



Qatar Aircraft Catering Company

تعد الشركة القطرية لتمويل الطائرات إحدى أكبر منشآت التمويل في العالم، حيث تقدم خدماتها لجميع رحلات الناقلات القطرية وصالات المطارات وأماكن تقديم الطعام للموظفين وغيرها، وتنتج أكثر من ١٧٥ ألف وجبة شهية يومياً.

### الشركة القطرية للتوزيع



الشركة القطرية للتوزيع هي الشركة الوحيدة في دولة قطر التي تحظى بترخيص لتوزيع المشروبات الكحولية.

### الشركة القطرية لخدمات الطيران



تعتبر الشركة القطرية لخدمات الطيران (QAS) مسؤولة عن توفير خدمات المناولة الأرضية لمختلف مشغلي خدمات الشحن والرحلات التجارية والخاصة ممن يستخدمون مطار حمد الدولي.

### خدمات المها



توفر خدمات المها جميع خدمات الاستقبال والترحيب عبر مطار حمد الدولي بالإضافة إلى المساعدة في إنجاز إجراءات السفر بسرعة.

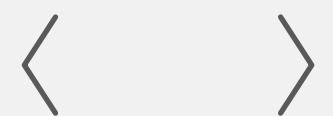


# دليل أسطول طائرات الركاب



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### ٢٠ | أسطول الطائرات



Airbus A320-200

عدد الطائرات ٢٩  
الطول (م) ٣٧.٥٧  
امتداد الأجنحة (م) ٣٤.١  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٨٤٠  
المدى (كلم) ٥,٧٣١  
سعة الركاب ١٤٤-١٣٢



Airbus A350-900

عدد الطائرات ٣٤  
الطول (م) ٦٦.٨٩  
امتداد الأجنحة (م) ٦٤.٧٥  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩٠٢  
المدى (كلم) ١٤,٣٥٠  
سعة الركاب ٢٨٣



Boeing 777-200LR

عدد الطائرات ٨  
الطول (م) ٦٣.٧  
امتداد الأجنحة (م) ٦٤.٨  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩٠٥  
المدى (كلم) ١٧,٣٧٠  
سعة الركاب ٢٧٦-٢٧٢



Airbus A321-200

عدد الطائرات ٢  
الطول (م) ٤٤.٥١  
امتداد الأجنحة (م) ٣٤.١  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٨٢٨  
المدى (كلم) ٥,٦٣٠  
سعة الركاب ١٨٢



Airbus A350-1000

عدد الطائرات ١٩  
الطول (م) ٧٣.٧٨  
امتداد الأجنحة (م) ٦٤.٧٥  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩٠٣  
المدى (كلم) ١٦,١٠٠  
سعة الركاب ٣٢٧



Boeing 777-300ER

عدد الطائرات ٥٢  
الطول (م) ٧٣.٩  
امتداد الأجنحة (م) ٦٤.٨  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩٠٥  
المدى (كلم) ١٤,٦٨٥  
سعة الركاب ٤١٢-٢٩٤



Airbus A330-200

عدد الطائرات ٦  
الطول (م) ٥٨.٨  
امتداد الأجنحة (م) ٦٠.٣  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٨٦٠  
المدى (كلم) ١٢,٥٦٩  
سعة الركاب ٢٦٠



Boeing 787-8 Dreamliner

عدد الطائرات ٣٠  
الطول (م) ٥٧  
امتداد الأجنحة (م) ٦٠  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩١٣  
المدى (كلم) ١٣,٥٣٠  
سعة الركاب ٢٥٤



Airbus A380-800

عدد الطائرات ١٠  
الطول (م) ٧٢.٧  
امتداد الأجنحة (م) ٧٩.٨  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩٤٤  
المدى (كلم) ١٥,٧٠٠  
سعة الركاب ٥١٧



Airbus A330-300

عدد الطائرات ٨  
الطول (م) ٦٣.٦٩  
امتداد الأجنحة (م) ٦٠.٣  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٨٦٠  
المدى (كلم) ١٠,٥٥٨  
سعة الركاب ٣٠٥



Boeing 787-9 Dreamliner

عدد الطائرات ٧  
الطول (م) ٦٣  
امتداد الأجنحة (م) ٦٠  
سرعة الطيران (كلم/ساعة) ٩١٣  
المدى (كلم) ١٣,٩٥٠  
سعة الركاب ٣١١

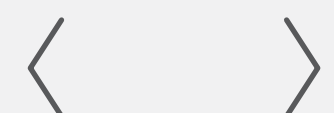


# شبكة الوجهات العالمية



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## قيادة مرحلة تعافي قطاع الطيران

واصلت الخطوط الجوية القطرية إعادة بناء شبكة وجهاتها العالمية بشكل مّضرد وثابت، إلى جانب قيادة مرحلة تعافي قطاع الطيران ومواصلة تعزيز ثقة المسافرين في الناقل، حيث تمكنت من إعادة بناء شبكة وجهاتها لتصل إلى ١٤٢ وجهة في ٢٠٢١/٢٢، وذلك من خلال استئناف الرحلات إلى سبع وجهات، فضلاً عن إطلاق الرحلات إلى سبع وجهات جديدة ضمن شبكة وجهاتنا العالمية.

وفي الفترة من ١ أبريل ٢٠٢١ إلى ٣١ مارس ٢٠٢٢، تمكنت الناقل القطرية من تخفيف الآثار السلبية التي نجمت عن جائحة كوفيد-١٩، وتمهيد الطريق للشروع في مرحلة ما بعد الجائحة من خلال تعزيز قدرتها على المرونة والتكيف، ومواصلة عملية الانتعاش والتعافي. كما أن الناقل الوطنية لدولة قطر لم تُظهر قدرتها الهائلة على التكيف في مواجهة التحديات فحسب، بل أظهرت كذلك مرونة كبيرة في الاستجابة بسرعة لهذه التحديات، كما عززت من إمكانية تبني عمليات تشغيلية أكثر استدامة وصلابة.

ونتيجةً لذلك، وبحسب الاتحاد الدولي للنقل الجوي، أصبحت الخطوط الجوية القطرية ثاني أكبر شركة طيران دولية عالمياً، حيث استحوذت في شهر أبريل من عام ٢٠٢١ وحده على ٤.٨٩٪ بالمئة من حركة المسافرين في العالم. وخلال موسم شتاء ٢٠٢٠/٢١ كانت الخطوط الجوية القطرية أكبر شركة طيران في العالم من حيث عدد المقاعد المتوفرة لكل كيلو متر (ASK) بنسبة تفوق ٧٠ بالمئة عما كان الأمر عليه في العام الماضي، بحسب البيانات

التي أصدرتها شركة OAG، متيحةً بذلك لمسافريها إمكانية السفر إلى عدد كبير من الوجهات العالمية، أكثر من أي شركة طيران أخرى.

**وفي عام ٢٠٢١/٢٢، تمكّننا من إطلاق رحلات جوية مباشرة إلى عدد من الوجهات الجديدة بما في ذلك:**

- أبيدجان، ساحل العاج
- بريزين، أستراليا
- لوساكا، زامبيا
- هراري، زيمبابوي
- ألماني، كازاخستان
- كاتو وبورت هاركورت، نيجيريا

وأناحت لنا وجهاتنا الجديدة في إفريقيا، إمكانية زيادة حضورنا في هذه القارة وعبر شبكة وجهاتنا العالمية، فضلاً عن توفير خيارات سفر أفضل وأكثر تنوعاً عبر شبكة وجهاتنا المتنامية. كما استأنفت الخطوط الجوية القطرية رحلاتها إلى سبع وجهات، بما في ذلك: أثينا في الولايات المتحدة الأمريكية، وهانغتشو في الصين، والخرطوم في السودان، والشارقة في الإمارات العربية المتحدة، والمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، ومولتان في باكستان.

وعلى غرار شركات الطيران الأخرى في جميع أنحاء العالم، واجهت الخطوط الجوية القطرية العديد من التحديات التشغيلية التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩، بيد أن

الناقل القطرية تمكنت من اتّخاذ كافة التدابير والإجراءات اللازمة للتغلب على هذه التحديات، من خلال اتّباع نهج أكثر مرونة وتكيفاً في مختلف قطاعات وأقسام مجموعة الخطوط الجوية القطرية.

وبينما نمضي في رحلتنا إلى العام المالي ٢٠٢٢/٢٣، فإننا سنواصل الوفاء بمهمتنا الأساسية المتمثلة في تلبية الطلب الكبير على السفر الدولي الذي شهدنا نموه خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢. كما ستواصل الناقل القطرية الحفاظ على روح إيجابية ملؤها التفاؤل، والعمل على استئناف رحلاتها إلى المزيد من الوجهات، فضلاً عن إطلاق الوجهات الجديدة مع تعافي سوق السفر الدولي بالتزامن مع انتشار اللقاح على نطاق واسع حول العالم، وتخفيف قيود السفر المفروضة على المسافرين الذين تلقوا اللقاح في جميع أنحاء العالم.



# ٤.٨٩٪

من حركة المسافرين في العالم في شهر أبريل ٢٠٢١ وحدة

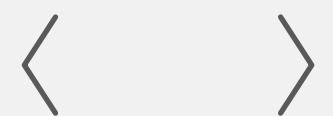


# أسطول الطائرات



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## أسطول حديث من الطائرات لتقديم أفضل خيارات السفر العالمية

كما أضافت الناقلية القطرية خلال العام المالي الماضي، سبع طائرات جديدة إلى أسطول طائراتها، بما في ذلك طائرتي شحن و خمس طائرات خاصة (ابتداءً من ٣١ مارس ٢٠٢٢).

### في يونيو ٢٠٢١

قدّمت الناقلية القطرية الجيل الأحدث من طائرات بوينغ 787-9 دريملاينر، التي تضم جناح درجة رجال الأعمال الجديد، والتي تبلغ سعتها الإجمالية ٣١١ مقعداً، مع ٣٠ جناحاً على درجة رجال الأعمال، و٢٨١ مقعداً على الدرجة السياحية.



وتواصل مقاعد كيو سويت على درجة رجال الأعمال، تبوّء مكانة رائدة في قطاع الطيران، بعد ما يقارب من خمسة أعوام على إطلاقها، وذلك بفضل تصميمها المتطوّر. كما حصلت مقاعد كيو سويت في عام ٢٠٢١ على جائزة "أفضل مقعد على درجة رجال الأعمال في العالم" من سكاي تراكس العالمية. ومع ترتيب المقاعد بحسب التشكيل ١-٢-١، توفّر كيو سويت للمسافرين على درجة رجال الأعمال المساحة الرحبة والخصوصية المطلقة والراحة التامة والتباعد الاجتماعي الأفضل في الأجواء. وتتيح الناقلية القطرية هذه المقاعد على ٧٤ طائرة ضمن أسطولها، بما في ذلك طائراتها من طراز إيرباص A350 و بوينغ 777، إلى معظم وجهات الناقلية ذات الرحلات طويلة المدى.



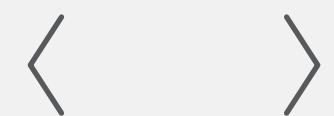
تمكّنت الخطوط الجوية القطرية بفضل استثماراتها الاستراتيجية في الطائرات الحديثة التي تتّسم بالكفاءة في استهلاك الوقود من الحفاظ على المرونة لمواجهة جميع التحديات.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



### في يناير ٢٠٢١

أعلنت الخطوط الجوية القطرية عن طلب شراء جديد لـ ٥ طائرة شحن من طراز بوينغ 777-8، وطائرتين من الجيل الحالي لطائرة الشحن 777، بهدف ضمان تلبية خططها الطموحة للنهوض بعمليات الشحن في المستقبل. كما أبرمت الخطوط الجوية القطرية مذكرة تفاهم مع شركة بوينغ، تنصّ على طلب شراء مؤكّد لـ ٢٥ طائرة من طراز 737-10، بالإضافة إلى حقوق شراء ٢٥ طائرة إضافية.

ومع أكثر من ٢٥٠ طائرة تبلغ قيمتها أكثر من ٧٢.١٢ مليار دولار أمريكي لا تزال تحت الطلب (بما في ذلك خيارات الطائرات وخطابات النوايا) فإن أسطول طائرتنا وشبكة وجهاتنا يواصلان مسيرة التطور من نجاح إلى آخر.

حافظت القطرية للشحن الجوي على مكانتها بوصفها أكبر شركة شحن جوي في العالم، مع مواصلة نقل البضائع الضرورية إلى الأسواق العالمية، الأمر الذي ساهم في دعم سلاسل التوريد العالمية خلال الأوقات الحرجة أثناء انتشار الجائحة.



أكثر من  
**٢٥٠**  
طائرة تحت الطلب



**٢١٦**  
طائرة ركاب



**١٣**  
طائرة للقطرية لطائرات  
رجال الأعمال



**٥٢**  
طائرة شحن

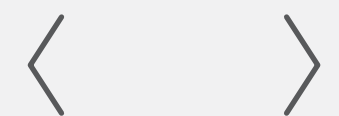


# الاستثمارات



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للشحن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨







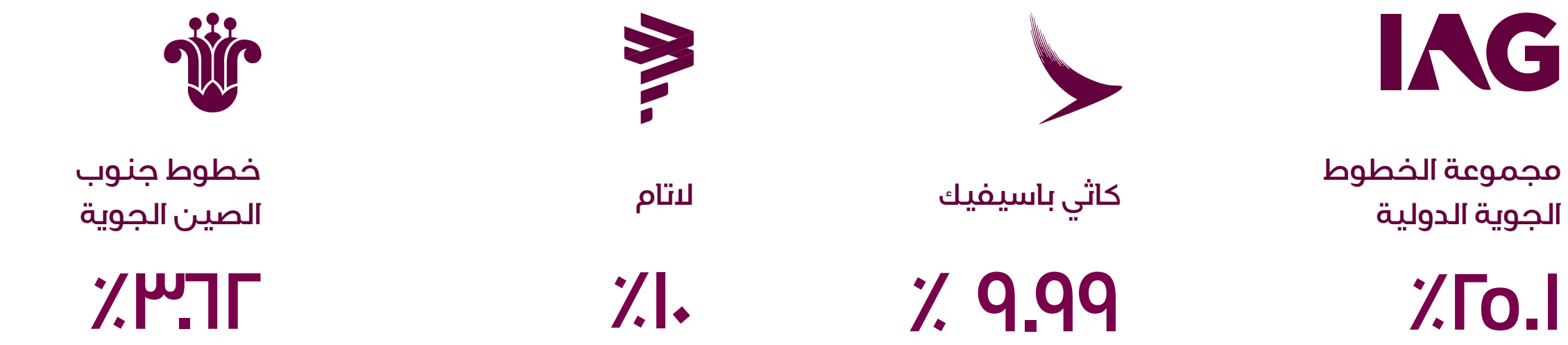
## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

واصلت مجموعة الخطوط الجوية القطرية التزامها نحو استثمارات استراتيجية في شركات الطيران العالمية الرائدة مع إدارة قوية وأعمال تتسم بالرؤية المستقبلية للوصول إلى الأسواق الناضجة والملائمة. وتساهم الاستثمارات التي تقوم بها المجموعة على المدى الطويل بتحقيق أهداف الاستدامة، بما يتلاءم مع أهداف رؤية قطر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة. ولم يطرأ أي تغيير على محفظة استثمارات المجموعة خلال هذا العام المالي.

وتشمل محفظة استثمارات المجموعة حصة في مجموعة الخطوط الجوية الدولية (IAG)، وخطوط كاثي باسيفيك، وخطوط جنوب الصين الجوية، ومجموعة لاتام للخطوط الجوية. وتعدّ (IAG) هي الشركة الأم لعدد من أكبر شركات الطيران في أوروبا، بما في ذلك الخطوط الجوية البريطانية، والخطوط الجوية الألبيرية، وإير لينجوس، وفيولينغ، وإيفيل. وتعتبر خطوط كاثي باسيفيك الجوية هي الناقل الوطنية لهونغ كونغ، وتسيّر رحلات ركاب مجدولة وخدمات الشحن إلى وجهات في آسيا وأمريكا الشمالية، وأستراليا وأوروبا وأفريقيا. وخطوط جنوب الصين الجوية هي أكبر شركة طيران في جمهورية الصين الشعبية مع تشغيل رحلاتها المحلية داخل الصين بالإضافة إلى رحلاتها الدولية. أما مجموعة خطوط لاتام الجوية، فهي شركة طيران قابضة يقع مقرها الرئيسي في سانتياغو في تشيلي، وهي أكبر شركة طيران في أمريكا اللاتينية.

وفي عام ٢٠٢٠، قدمت مجموعة خطوط لاتام الجوية التماساً طوعياً في الولايات المتحدة الأمريكية بموجب الفصل ١١ لتطبيق إعادة الهيكلة المالية. كما وافقت المجموعة على تقديم خطة إعادة الهيكلة المالية. وتشارك المجموعة في أعمال إعادة الهيكلة الجارية بهدف تسهيل عملية تعافي الناقل الأمريكية.



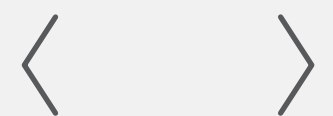


# تجربة العملاء



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

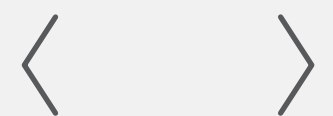






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## واصلت مجموعة الخطوط الجوية القطرية إعادة تعريف تجربة العملاء في ٢٠٢١/٢٢ عبر الاستمرار بتقديم منتجات وخدمات مبتكرة، فضلاً عن تخطي حدود الابتكار والتميز لتعزيز تجربة المسافرين أكثر من أي وقتٍ مضى.

ومنذ انتشار جائحة كوفيد-١٩، اتخذت الناقله عدداً من تدابير السلامة الإضافية للمحافظة على صحة وسلامة المسافرين على متن رحلاتها، كما واصلت قيادة مرحلة تعافي السفر الدولي، بصورة تضمن الحفاظ على أعلى معايير السلامة والتعقيم المتاحة على متن طائراتها، بما في ذلك تقديم أحدث ابتكاراتها، وهو النظام الترفيهي دون تلامس.

وخلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، حققت الخطوط الجوية القطرية إنجازاً جديداً بارزاً من خلال استئناف تقديم الخدمات التي اعتادت تقديمها قبل الجائحة، على رحلاتها إلى كل من لندن وباريس، والعودة مرة أخرى لتقديم تجربة الطعام الكاملة والأنيقة التي تشتهر بها الناقله على مستوى العالم.

كما قدّمت الناقله القطرية لمسافريها تجربةً أكثر أماناً واستدامةً تتسم بعدم التلامس في جميع مقصوراتها السياحية، من خلال تقديم قوائم الأطعمه والمشروبات الرقمية، وإتاحة الفرصة للمسافرين لاختيار أطباق الطعام

والمشروبات قبل رحلتهم عبر تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالخطوط الجوية القطرية أو عبر موقعها الإلكتروني، أو أثناء تواجدهم على متن الطائرة من خلال خدمة الإنترنت اللاسلكي.

وكما اعتادت الخطوط الجوية القطرية في الأعوام السابقة؛ فإنها تواصل تقديم أروع اللحظات للمسافرين من خلال الاحتفال بالمناسبات والأعياد الرئيسية مثل عيد الفطر، وعيد الأضحى، وعيد الشكر، واليوم الوطني لدولة قطر، وموسم العطلات، والسنة الصينية الجديدة، وكأس العرب FIFA ٢٠٢١ TM، وشهر التوعية بسرطان الثدي، سواء كان ذلك على متن الطائرة أو في صالة الصفوة وصالة المرحان وفي مطار حمد الدولي.

كما قدمت الناقله القطرية عدداً من المنتجات الجديدة على متن طائراتها، بما في ذلك تقديم شوكولا لاديراج الفاخرة. وفي وقت سابق من العام الجاري؛ ارتقت الخطوط الجوية القطرية بمستوى الرفاهية من خلال إطلاق مجموعة حقائب مستلزمات العناية الحصرية وصناديق الهدايا من العلامة التجارية الفرنسية الفاخرة، ديبتيك للعطور. وستتاح هذه المنتجات في البداية للمسافرين على الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال إلى وجهات الناقله عبر الأمريكتين وأستراليا ونيوزيلندا، بالإضافة إلى رحلاتها إلى لندن وباريس على متن طائراتها من طراز A380.



### في يونيو ٢٠٢١

وفي شهر يونيو ٢٠٢١، قدمت الخطوط الجوية القطرية الجيل الجديد من طائرات بوينغ 787-9 دريملاينر، التي تضم جناح درجة رجال الأعمال الجديد، وذلك إلى عدد من الوجهات الرئيسية في أوروبا وآسيا. وتم ترتيب أجنحة درجة رجال الأعمال على متن الطائرة الجديدة حسب التشكيل ١-٢-١ بحيث يتمتع كل جناح بوصول مباشر إلى الممر، مع باب منزلق لضمان الخصوصية والراحة المطلقة. كما يمكن للمسافرين الذين يجلسون في الأجنحة المتجاورة في وسط المقصورة إسدال حواجز الخصوصية بلمسة زر للحصول على مساحتهم الخاصة في الأجواء. كما ويمكن تحويل جناح درجة رجال الأعمال الجديد إلى سرير كامل الانحناء بطول ٧٩ بوصة، ل يتيح للمسافرين أعلى مستويات الراحة على متن الطائرة. ويعدّ جناح درجة رجال الأعمال بمثابة استكمال للخدمات الرائدة في قطاع الطيران التي يقدّمها أفراد طاقم طائراتنا الحائز على العديد من الجوائز العالمية. ومن بين الخدمات الاستثنائية التي تتيحها الناقله؛ طيفاً واسعاً من أطباق الأطعمه وأصناف المشروبات العالمية، بالإضافة إلى خيارات الوجبات النباتية الصحية التي تعد جزءاً من قائمة الطعام حسب الطلب التي تتميز بها الخطوط الجوية القطرية.



اعتمدت الناقله القطرية تجربةً أكثر أماناً واستدامةً تتسم بعدم التلامس في جميع مقصورات طائراتها





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### ٣٠ | تجربة العملاء

وفي إطار التزامها بتعزيز جميع مجالات تجربة العملاء، اتخذت مجموعة الخطوط الجوية القطرية في عام ٢٠٢١/٢٢، عدداً من التدابير والإجراءات الجديدة لإدارة الحجم المتزايد للطلبات عبر الإنترنت والمكالمات الهاتفية التي تتلقاها الناقل، والتي وصلت إلى أكثر من ٣٠ ألف اتصالاً في اليوم في ذروة انتشار الجائحة. وكجزء من هذه التدابير، زادت المجموعة من قدراتها على التشغيل الآلي، بما في ذلك الاستجابة لطلبات استرداد ثمن التذاكر عبر الإنترنت، وتنبيه المسافرين مسبقاً فيما يتعلّق بحالة رحلاتهم.

كما أطلقت الناقل القطرية منصة رقمية جديدة هي QAssist، تتيح إمكانية استخدام بيانات العملاء الشخصية لتقديم لهم تجربة حصرية مخصصة لهم خلال تعاملاتهم أثناء السفر. وبوصفه أول برنامج رقمي من نوعه يستخدم في قطاع الطيران، فإنه يتيح إمكانية حفظ التفاصيل الخاصة بالعملاء، استناداً إلى خصائص رئيسية مثل مستوى فئة العضوية في نادي الامتياز، والوقت المتبقى قبل مغادرة الرحلة، وعدد المرات التي استخدم فيها العميل البرنامج خلال الـ ٢٤ ساعة الماضية.

ومن بين المجالات الرئيسية الأخرى التي ركّزت عليها تجربة العملاء طوال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، هو التزام مجموعة الخطوط الجوية القطرية الثابت وتصميمها الراسخ على زيادة مسؤوليتها البيئية في جميع مبادراتها ومنتجاتها وخدماتها، الأمر الذي يترك أثراً إيجابياً بارزاً، في الوقت الذي نعمل فيه من أجل مستقبل أكثر استدامة لعملائنا وكوكبنا على حدّ سواء.

وفي هذا الإطار، واصلنا دعم علامتنا التجارية الجديدة للاستدامة، والتي تم إطلاقها خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢١ لمواءمة جميع مبادرات الاستدامة البيئية في مجموعة الخطوط الجوية القطرية تحت شعار واحد، وتعزيز

التواصل والاستمرار في تعزيز التكافؤ والمواءمة في عمليات الناقل القطرية في الوقت الذي نعتزم فيه إطلاق المزيد من المبادرات في المستقبل.

ونحن إذ نتطلع إلى المستقبل، لا سيّما ونحن نقرب من بطولة كأس العالم FIFA قطر 2022™، فإن الالتزام بمسألة التوظيف يعتلي أولويات مجموعة الخطوط الجوية القطرية، الأمر الذي سيساهم بالارتقاء بتجربة العملاء.

### في ديسمبر ٢٠٢١

أطلقت الناقل القطرية، أفضل شركة طيران في العالم، حملة عالمية للتوظيف بهدف الترحيب بأكثر من خمسة آلاف موظف من أفراد طاقم الطائرة والصالات والموظفين الأرضيين خلال الأشهر المقبلة.

وفي الوقت الذي تعدّ فيه حملة التوظيف هذه الأكبر من نوعها في قطاع السفر الدولي في الوقت الحالي، فإنها تعدّ كذلك دليلاً آخراً على الدور الحيوي الذي تلعبه مجموعة الخطوط الجوية القطرية فيما يتعلّق بمواصلة تعافي قطاع الطيران العالمي.



اتخذت مجموعة الخطوط الجوية القطرية عدداً من التدابير والإجراءات لإدارة العدد المتزايد للطلبات والمكالمات التي تتلقاها

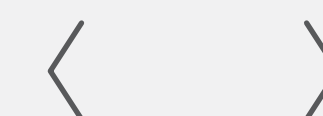


# استراتيجية العلامة التجارية



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## استمرار تألق العلامة التجارية في فترة ما بعد الجائحة

لطالما كانت العلامة التجارية للخطوط الجوية القطرية نموذجاً للتميّز والرقى والخدمات الفاخرة، إذ أنها لا تقدّم رحلة جوية فحسب، وإنما تجربة استثنائية متكاملة. وفي حين ما تزال السلامة والثقة في السفر عاملين رئيسيين بالنسبة لعملائنا عند اتخاذ قرار السفر؛ إلا أن توسيع شبكة وجهاتنا وتطوير منتجاتنا يعتبران من العوامل الرئيسية بالنسبة لنا.

طوال عام ٢٠٢١/٢٢، التزمت العلامة التجارية للخطوط الجوية القطرية باتّباع نهج استراتيجيٍّ للاتصالات، وذلك من خلال إطلاق حملات تفاعلية تركز على رغبات وتطلّعات العملاء، وذلك عبر مختلف قنواتها في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي. وبوصفها شركة تعتمد على البيانات، فإن الاهتمام بتفضيلات وآراء وسلوك ونمط حياة المستهلك؛ تعدّ جزء لا يتجزأ من استراتيجية التسويق والاتصالات في الخطوط الجوية القطرية.

كما ساهم كلّ من المحتوى الإعلامي الجذاب، والمواد الإعلامية المصمّمة بصورة استراتيجية، مع وضع تطلّعات المستهلك في حيّز التنفيذ؛ في الحفاظ على مدى الوعي والاهتمام بالعلامة التجارية للخطوط الجوية القطرية، وذلك في وقتٍ تراجعت فيه أهمية العلامة التجارية لشركات الطيران من وجهة نظر المستهلك وقائمة متطلباته اليومية.

وقد أتاح هذا الأمر للخطوط الجوية القطرية إمكانية مواصلة تعزيز تفاعل ومشاركة الجمهور، فضلاً عن تعزيز مبيعاتها وعلامتها التجارية، عبر شبكة وجهاتها العالمية المتنامية.

كما شهد هذا العام المالي إطلاق الخطوط الجوية القطرية سلسلة من الحملات والمبادرات العالمية الابداعية المبتكرة التي تشمل العلامة التجارية للناقلة والمنتجات والسلامة واستئناف الوجهات على شبكتها، وشؤون الرعاية والمبيعات التجارية العالمية.

### في سبتمبر

حصدت الناقلة القطرية مرة أخرى جائزة "أفضل شركة طيران في العام" من شركة سكاى تراكس العالمية، وهي شركة الطيران الوحيدة التي حصلت على هذا اللقب المرموق لست مرات. كما أحرزت الناقلة مجموعة من الجوائز العالمية الأخرى من بينها تصنيف ٥ نجوم في "تدقيق تدابير السلامة الخاصة بكوفيد-١٩ على مستوى شركات الطيران والمطارات" من سكاى تراكس، الأمر الذي تم تداوله من خلال حملات التواصل الاجتماعي والإعلانات التلفزيونية التي ركّزت على شكر العملاء الذين صوتوا للناقلة.

كما حازت الخطوط الجوية القطرية على جائزة "الاستثمار في الموارد البشرية" ضمن حفل توزيع جوائز

سيتريد ٢٠٢١، الأمر الذي سلّط الضوء على دعم الناقلة القطرية المستمر للعاملين في القطاع البحري خلال فترة انتشار الجائحة، بالإضافة إلى افتتاح أول صالة مخصصة للعاملين في القطاع البحري في المطارات. ومن خلال شراكات الرعاية المتعددة التي أبرمتها؛ واصلت الخطوط الجوية القطرية تعزيز علامتها التجارية من خلال بناء قواعد لجماهير المعجبين عبر عددٍ من الحملات الدعائية الاستثنائية.

وبوصفها الراعي الرسمي لكأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™؛ شرعت الخطوط الجوية القطرية في الاستعداد لاستقطاب العالم إلى دولة قطر، وبدأت في نشر أكتوبر العد التنازلي مع تبقي عام واحد على انطلاق البطولة. ومع إطلاق مبيعات باقات السفر الخاصة بكأس العالم، وتسيير رحلة خاصة جابت جميع الملاعب التي ستستضيف البطولة الثمانية؛ تمكنت الناقلة القطرية من حصد تفاعل استثنائي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال استضافة نجم كرة القدم العالمي كافو، الفائز بكأس بطولة كأس العالم على متن الطائرة. هذا واستمرت هذه الحملة الرقمية حتى حصلت على أكثر من تسعة ملايين تفاعل من جميع أنحاء العالم.

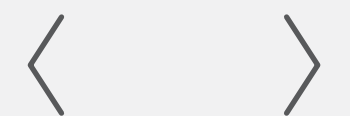
وبوصفها راعي الطيران الرسمي لبطولة أمم أوروبا ٢٠٢٠، استضافت الناقلة القطرية في الفترة من ١١ يونيو إلى ١١ يوليو ٢٠٢١، النسخة السادسة عشرة من هذه البطولة الرائدة التي تضمّ ٢٤ فريقاً، حيث جرت مبارياتها في العديد من المدن الأوروبية لأول مرة في تاريخ البطولة.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



### من ٣٠ نوفمبر إلى ١٨ ديسمبر



استضافت الناقل القطرية بطولة كأس العرب FIFA ٢٠٢١، وذلك بوصفها شريك الطيران الرسمي للبطولة. وروّجت الخطوط الجوية القطرية لهذه البطولة في جميع أنحاء العالم، واحتفلت بنجاحها خلال المباراة النهائية من خلال عرض عدد من الرسائل الرئيسية في استاد المباراة عبر شاشات LED، تدعو فيها العالم لزيارة دولة قطر لحضور بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢، فضلاً عن الترويج لباقات السفر الخاصة بالبطولة. وفي شهر سبتمبر ٢٠٢١، أطلقت القطرية للعطلات باقات السفر الخاصة بالمشجعين، متيحة بذلك الفرص لعشاق كرة القدم للحصول على تذاكر المباريات للحضور شخصياً وتشجيع منتخباتهم على أرض الملعب.



**QATAR**  
AIRWAYS

OFFICIAL AIRLINE PARTNER

### في نوفمبر



كما احتفلت الخطوط الجوية القطرية في شهر نوفمبر، بالذكرى السنوية الأولى لنادي الطلاب التابع للناقلة، وذلك من خلال إطلاق عروض خاصة للطلاب في جميع أنحاء العالم. كما أطلقت الناقله عدداً من الحملات والمبادرات عبر وسائل التواصل الاجتماعي لشكر أعضاء نادي الطلاب من خلال منحهم خصومات خاصة وترقيات مميزة في مطار حمد الدولي.

**BEYOND  
BUSINESS**  
By Qatar Airways

وفي شهر نوفمبر، تم تجديد برنامج "آفاق لا محدودة للأعمال من الخطوط الجوية القطرية"، مع تحسين برنامج مكافآت الشركات الذي بات يخدم الآن الشركات من جميع الأحجام، عبر خمسة مستويات حصرية، خلافاً لما كان عليه الأمر في السابق حيث كان يضم ثلاث مستويات فقط.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### في يناير

انطلقت احتفالات الخطوط الجوية القطرية بالذكرى السنوية الخامسة والعشرين لتأسيسها، وذلك من خلال إطلاق حملة إعلانية مبتكرة للاحتفال بمرور ٢٥ عام من التميز. كما احتفت الناقلّة القطرية بالأيام الأولى لتأسيسها وتشغيل عملياتها، من خلال استلام طائرتها من طراز بوينغ 777-300 المزدانة بشعار الخطوط الجوية القطرية القديم.

### في نوفمبر

أطلقت الخطوط الجوية القطرية حملة "سافر واربح مع أفضل شركة طيران في العالم"، بهدف تعزيز حركة المسافرين عبر مطار حمد الدولي. وحققت هذه الحملة عوائد إيجابية للغاية، بما في ذلك العائدات على مستوى القطاعات التجارية بين الشركات والعملاء. وتم الإعلان عن الفائزين بهذه الحملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي بمساعدة نجم كرة القدم العالمي نيمار جونيور، الأمر الذي نال تفاعلاً عالمياً كبيراً.

وعلى مدار العام المالي ٢٠٢٠/٢١ لم تنتعش مجموعة الخطوط الجوية القطرية وتنمو على نحو كبير فحسب، بل عززت أيضاً علامتها التجارية في ما يتعلق بمعيار رضا العملاء.

كما واصلت الخطوط الجوية القطري طوال هذه الفترة؛ إعادة بناء شبكة وجهاتها مع إطلاق وجهات جديدة في إفريقيا، مثل أبيدجان وهراري، فضلاً عن استئناف العديد من الوجهات التي أعادت فتح أبوابها بعد تخفيف القيود

على السفر، بما في ذلك أستراليا وجنوب إفريقيا وتايلاند. كما تمكّنت الناقلّة القطرية من تعزيز علامتها التجارية بشكل أكبر، من خلال دعم الأسواق الرئيسية بإطلاق حملات توعية واسعة النطاق.

وبالإضافة إلى الوجهات الجديدة وتلك التي تم استئنافها؛ فقد أبرمت الخطوط الجوية القطرية شراكات تسويقية استراتيجية رئيسية مع عدد من مجالس السياحة العالمية. ومن خلال إطلاق الحملات المتبادلة المتعلقة بالأسواق الرئيسية، والتركيز على الأعمال التجارية؛ فقد تمّ تعزيز هذه الأسواق بوصفها وجهات سياحية، الأمر الذي يعود بالفائدة على كلّ من الناقلّة القطرية والشركاء على حدّ سواء.

وتتخطى الخطوط الجوية القطرية توقعات المسافرين، بحيث أنها لم تعد شركة طيران فاخرة فحسب؛ بل أصبحت العلامة التجارية للناقلّة القطرية مرتبطة بالسلامة والموثوقية، الأمر الذي يحتلي اهتمامات المسافرين ويلبي توقعاتهم.



وأظهرت نتائج الأبحاث الموثوقة، تحوّلاً وارتفاعاً إيجابياً ملحوظاً في مؤشر آراء المستهلكين، فيما يتعلّق باستعدادهم ورغبتهم بالسفر مع الخطوط الجوية القطرية في الفترة التي تلت انتشار الجائحة.





# الفنادق



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

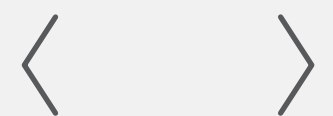
الكلمة الترحيبية للرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للشحن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



وتتمتع ضيافتنا بحضور قوي في أوروبا من خلال امتلاكها لثلاثة فنادق فاخرة، حيث استحوذت في عام ٢٠١٤ على فندق شيراتون سكايلين في مطار لندن هيثرو بمدينة لندن في المملكة المتحدة. وحاز هذا الفندق على لقب واحد من ضمن أفضل ٢٥ فندق للاجتماعات في المملكة المتحدة في عام ٢٠١٨ من شركة CVENT المتخصصة في الاجتماعات والفعاليات وتكنولوجيا إدارة الضيافة، كما حاز على شهادة "المفتاح الأخضر - جرين كي" التي يتم منحها للمنشآت السياحية صديقة البيئة.

واستحوذت ضيافتنا في عام ٢٠١٥ على فندق نوفوتيل إندبره بارك في المملكة المتحدة؛ بالإضافة إلى استحوادها على فندق مرموق في سويسرا في عام ٢٠١٦ معززةً بذلك من حضور مجموعة الخطوط الجوية القطرية في القارة الأوروبية.

وهو يعتبر أول فندق من علامة حياة ريجنسي التجارية في قطر وثالث فندق من مجموعة حياة العالمية للفنادق في الدولة.

وفي عام ٢٠١٤ افتتح فندق أوريكس المطار في مطار حمد الدولي، وتم ترشيحه للفوز بجائزة "أفضل فندق مطار" خلال حفل توزيع جوائز سكاى تراكس العالمية للمطارات ٢٠٢٠.

وفي عام ٢٠٢٠، تبنى فندق حياة ريجنسي أوريكس، وفندق أوريكس المطار برنامج "قطر نظيفة"، وهي مبادرة أطلقها جهاز قطر للسياحة، بالتعاون مع وزارة الصحة العامة في قطر. وفي إطار التزامه بالاستدامة، حقق فندق أوريكس المطار خلال العام المالي ٢٢/٢٠٢١ إنجازاً بارزاً من خلال إزالة المواد البلاستيكية الموجودة في غرف الفندق بالكامل.

تأسست "ضيافتنا" للفنادق عام ٢٠١٠، وهي إحدى الشركات المملوكة بالكامل لمجموعة الخطوط الجوية القطرية. وتمتلك ضيافتنا رؤية تركز على امتلاك فنادق ذات تصنيف أربع وخمس نجوم في الأسواق الرئيسية، وذلك بصورة تستكمل استراتيجية النمو العالمية للخطوط الجوية القطرية وتطوّرها في المستقبل.

وتمتلك ضيافتنا محفظة متنوعة من الفنادق لتقدّم بذلك خدمات استثنائية متكاملة للمسافرين، سواء كان ذلك في الأجواء أو عند وصولهم إلى وجهاتهم النهائية.

ويعدّ فندق أوريكس روتانا في الدوحة أول فندق ينضمّ للمحفظة الاستثمارية لفنادق ضيافتنا، وتمتلكه الخطوط الجوية القطرية منذ عام ٢٠١٠، وتمّ تشغيله من قبل فنادق روتانا حتى منتصف عام ٢٠٢٠. وتمتلك ضيافتنا اليوم ١,٧٠٠ غرفة فندقية، وتشغل أكثر من ١,٠٠٠ موظفاً في أربع دول حول العالم.

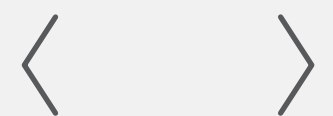
كما تمتلك ضيافتنا في دولة قطر كلّاً من فندق حياة ريجنسي أوريكس، وفندق أوريكس المطار في مطار حمد الدولي. وحصد فندق أوريكس روتانا جائزة "أفضل فندق أعمال فاخر" عن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك خلال حفل توزيع جوائز الفنادق العالمية الفاخرة عام ٢٠١٩. ومن ثمّ انضمّ فندق حياة ريجنسي أوريكس إلى محفظة فنادق حياة العالمية الفاخرة في أغسطس ٢٠٢٠.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



وتأثرت مدينة لندن بشكل بالغ نتيجة انتشار الجائحة، مما أسفر عن عمليات إغلاق متعددة للبلاد، ونقص في أعداد الموظفين جزاء تحديات التوظيف التي واجهتها البلاد. بيد أن فنادق المملكة المتحدة تمكنت من التعافي، وتحويل الخسارة إلى أرباح، وذلك من خلال نسبة إشغال للفنادق بلغت ٥٠ بالمئة بين ١ أبريل ٢٠٢١ و٣١ مارس ٢٠٢٢. كما ساهم الانتعاش الكبير في اسكتلندا في دعم الإيرادات والأرباح الكبيرة خلال صيف عام ٢٠٢١.

واستمرت المحفظة الاستثمارية لفنادق ضيافتنا بالنمو، حيث استحوذت في شهر أكتوبر لعام ٢٠١٧ على فندق شيراتون ملبورن في أستراليا، لتوسع من عمليات قسم الضيافة التابع لمجموعة الخطوط الجوية القطرية على المستوى الدولي.

وعلى الرغم من أن جائحة كوفيد-١٩ ألقى بظلالها على قطاع السياحة والأعمال، مما انعكس سلباً على نسبة إشغال الفنادق وقطاع الضيافة عالمياً؛ إلا أن فنادق ضيافتنا واصلت عملياتها ولعبت دوراً محورياً في دعم الأبطال العاملين في الصفوف الأولى والسلطات المحلية أثناء مكافحتهم لكوفيد-١٩.

ونظراً لجودة خدماتها الحائزة على جوائز عالمية، والتزامها المتواصل بالتميز؛ واصلت ضيافتنا العمل بشكل وثيق مع مشغلي الفنادق والجهات المعنية لوضع خطة التعافي للقطاع، لتكون على ثقة من أنها ستنبؤاً مكانة رياضية تمكّنها من الازدهار والتألق عندما يفتح العالم أبوابه للسفر مرة أخرى بشكل كامل. وانهكست هذه المكانة الرائدة التي تتسم بها ضيافتنا، من خلال عائدات نقدية ثابتة خلال عام ٢٠٢١ دون الحاجة إلى الضخ النقدي لدعم الخسائر التي تعرض لها القطاع عام ٢٠٢٠.



واصلت فنادق ضيافتنا عملياتها ولعبت دوراً محورياً في دعم الأبطال العاملين في الصفوف الأولى والسلطات المحلية لمواجهة كوفيد-١٩

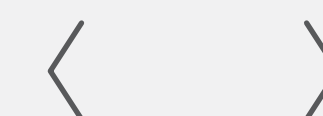


# مركز العمليات المتكامل



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للشحن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



هذه الممارسات اليومية في قطاع الطيران، رواجاً في جميع أنحاء العالم، وتعدّ بمثابة خطوة مهمّة للحفاظ على معايير السلامة النموذجية التي أرسّتها الخطوط الجوية القطرية.

وفي الوقت الذي تواصل فيه مجموعة الخطوط الجوية القطرية استعداداتها لاستضافة بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™، في وقت لاحق من هذا العام، فإن عمليات الرحلات ستضطلع بدور كبير في الترحيب بالمشجعين المرتقب وصولهم إلى دولة قطر، والمحتمل أن يبلغ عددهم نحو ١,٥ مليون مشجع، حيث يتوقّع أن يسافر عدد كبير منهم مع الخطوط الجوية القطرية.

وبالإضافة إلى ما سبق، فإن فريق مركز العمليات المتكامل (الذي تم تأسيسه أثناء الجائحة لتقديم المساعدات الإنسانية الضرورية والعاجلة) سوف يواصل توفير الحلول التي تركز على العملاء، لتلبية الطلب العالمي لنقل الرياضيين، ومشجعي كرة القدم، والموظفين والإداريين، والترحيب بهم في دولة قطر للمشاركة في هذه البطولة الرياضية العالمية.

لمواجهة التحدّيات المقبلة. كما ستواصل الناقلة استثمارها في التكنولوجيا واستخدام علم البيانات لتطوير الأدوات اللازمة لدعم مركز العمليات المتكامل في التنبؤ بالتحدّيات التي يمكن أن تطرأ وسبل إدارتها. وبالإضافة إلى ذلك، سيشهد عام ٢٠٢٢ تطوير وتنفيذ وحدات جديدة لنظام العمليات "TOPS" التابع لمركز العمليات الذي تمّ تطويره داخلياً، فضلاً عن استثمار كبير في تعزيز نظام برمجيات تخطيط رحلات الخطوط الجوية القطرية.

وفي إطار الممارسات المثّبعة في قطاع الطيران، وبروتوكولات سلامة الشركات؛ نقّذ مركز العمليات المتكامل عدداً من التدابير والإجراءات الإضافية التي تستند إلى نظام إدارة السلامة، وذلك على شكل تقييمات داخلية لمخاطر السلامة. وتدعم هذه التدابير فريق مركز العمليات المتكامل في سرعة تطبيق عوامل المخاطر على التغيّرات أو التطورات الجديدة التي تطرأ على بيئة العمليات التشغيلية. ويمكن بعد ذلك تقييم عوامل المخاطر ومتابعتها، وتحديد الإجراءات أو التدابير التي ينبغي أن تتخذ بشأنها، وبالتالي التمكن من وضع الاستراتيجية الأمثل للتخفيف من المخاطر. وتكتسب

يعدّ مركز العمليات المتكامل بمثابة قلب العمليات التشغيلية في الخطوط الجوية القطرية؛ حيث يعتبر المركز التنفيذي المسؤول عن المحافظة على سلامة جدول رحلات الناقلة القطرية، وضمان سير عمل جميع الرحلات بصورة تتّسم بالسلامة والأمان.

وأبدى مركز العمليات المتكامل طوال فترة انتشار الجائحة العالمية؛ المرونة العالية والتكيّف اللازم لمواجهة الصعوبات والتحدّيات التي واجهها العالم. وشهد العام الماضي العديد من التغيّرات المستمرة في القيود المفروضة على السفر، حيث فرضت الدول العديد من المتطلّبات للدخول إليها، وقامت بعد ذلك برفع تلك القيود، وذلك استجابةً لمتحوّزات كوفيد – ١٩ المتعدّدة.

وأصبحت إدارة هذه التغيّرات بمثابة عملية تشغيل أساسية بالنسبة لمركز العمليات المتكامل. كما برزت التحديات الأكبر أمام مركز العمليات جرّاء استئناف الناقلة القطرية رحلاتها إلى العديد من الوجهات، فضلاً عن إطلاق وجهات جديدة، في خطوة شهدت عودة معظم طائرات أسطولنا للتحليق في الأجواء خلال الأشهر الأخيرة.

وفي الوقت الذي بدأت فيه عمليات الخطوط الجوية القطرية بالعودة إلى وضعها الطبيعي؛ واصلت الناقلة نهجها القائم على المرونة والتكيّف، مع التركيز على تعزيز البنى الأساسية والاستفادة منها على النحو الأمثل

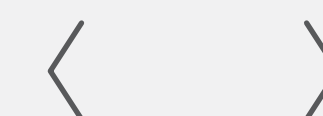


# الرعايات العالمية



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



واصلت مجموعة الخطوط الجوية القطرية تعزيز علامتها التجارية في الأسواق العالمية، والوفاء بالتزامها المتمثّل بدعم المجتمعات العالمية، من خلال رعاية العديد من المبادرات الجديدة والبارزة، فضلاً عن رعاية الفعاليات العالمية والنوادي والفرق الرياضية خلال العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١.

وفي إطار تنفيذ مهمتها المتمثلة بجمع الشعوب معاً من خلال الرياضة؛ عززت الناقلّة القطرية محفظة رعاياتها الرياضية العالمية في شهر يونيو ٢٠٢١، وذلك برعايتها لنسخة بطولة كأس أمم أوروبا، في حين شملت برعايتها في شهر ديسمبر ٢٠٢١ أول بطولة كأس العرب FIFA™. كما تضم محفظة رعايات الناقلّة عدداً من شراكات كرة القدم العالمية بما في ذلك اتحاد أمريكا الشمالية والوسطى والكاريبّي (كونكاكاف)، وذلك بوصفها شريك الطيران الرسمي لبطولة كأس الكونكاكاف الذهبية ٢٠٢١ التي أقيمت في شهري يوليو وأغسطس ٢٠٢١.

وبالإضافة إلى شراكاتها مع الأندية الرياضية المحلية والعالمية الشهيرة، بما في ذلك نادي السدّ و بوكا جونيورز وبروكلين نتس وبأيرن ميونيخ وباريس سان جيرمان؛ واصلت المجموعة دعمها لعدد من الأحداث والفعاليات الرياضية المحلية، بما في ذلك بطولة قطر إكسون موبيل المفتوحة للرجال، وبطولة قطر توتال إنرجيز المفتوحة للسيدات، وبطولة كأس سموّ الأمير، ومهرجان سيف سمو الأمير الدولي للفروسية، وبطولة قطر كلاسيك لالاسكواش، ومهرجان قطر غودوود في المملكة المتحدة، وسباق جائزة قوس النصر في باريس. كما تفتخر الناقلّة الوطنية لدولة قطر بأنها راعي الطيران الرسمي للمنتخب الوطني القطري لكرة القدم.

وتضم محفظة الناقلّة القطرية للرعايات الرياضية شراكة مع اتحاد أمريكا الجنوبية لكرة القدم (الكومنيبول)، والتي تشمل بطولة كوبا كونميبول ليبرتادوريس، التي تعد أهم بطولة لكرة القدم في أمريكا الجنوبية. كما تشمل الناقلّة برعايتها كلاً من بطولتي كوبا كونميبول سودامريكانا وكونميبول ريكوبا، معززةً بذلك من محافظتها القوية للرعايات العالمية.

وكجزء من دور مجموعة الخطوط الجوية القطرية بوصفها الشريك الرسمي لـ FIFA وشريك الطيران الرسمي لبطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™، فقد أكدت المجموعة التزامها الثابت بتوحيد الشعوب من خلال الرياضة طوال العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١.



**FIFA WORLD CUP  
Qatar 2022**

**KidZania**  
Doha







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايةات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

وفي الوقت الذي تستعد فيه دولة قطر لاستضافة بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢ خلال شهري نوفمبر وديسمبر ٢٠٢٢، فإن الخطوط الجوية القطرية تتطلع قدماً إلى الترحيب بالمشجعين من جميع أنحاء العالم، الذين سيحضرون إلى الدوحة لتشجيع منتخباتهم الوطنية، والاستمتاع بالضيافة القطرية الأصيلة.

وإلى جانب محفظة رعاياتها الرياضية المحلية والعالمية، فقد واصلت مجموعة الخطوط الجوية القطرية التزامها الثابت بالعطاء المستمر ودعم المجتمعات العالمية والمساهمة في المبادرات الإنسانية خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢.

ومنذ عام ٢٠١٢، تواصل الخطوط الجوية القطرية دعمها لمبادرة عَلم طفلاً، انطلاقاً من التزامها الثابت بمسؤوليتها المؤسسية والمجتمعية، وذلك من خلال دعم هذه المبادرة لتحقيق هدفها المتمثل في توفير تعليم ابتدائي جيد لملايين الأطفال غير الملحقين بالمدارس. كما تفتخر الناقله القطرية بكونها شريك الطيران الرسمي والداعم الرئيسي لأوريس المملكة المتحدة وبرامجها المتعددة للوقاية من فقدان البصر.

كما واصلت المجموعة تقديم الرعاية والدعم لمناطق وبلدان معينة، بما في ذلك صندوق قطر للتنمية، ومبادرة الأعوام الثقافية، ومؤسسة عبد الله بن حمد العطية الدولية للطاقة والتنمية المستدامة، فضلاً عن مركز التكنولوجيا المساعدة في قطر- مدي؛ والذي أسس برنامجاً ثورياً لمحاكاة رحلة الطيران لمساعدة الأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد.

كما تفتخر الخطوط الجوية القطرية بالشراكة مع عدد من المؤسسات الترفيهية التعليمية بما في ذلك كيدزانيا قطر، وكيدزانيا الكويت، وكيدز موندو قطر، حيث يتمكن الأطفال من تجربة لعب أدوار المهن المختلفة، بما في ذلك مهنة الطيار وأفراد طاقم الضيافة.

تفتخر الخطوط الجوية القطرية بالشراكة مع عدد من المؤسسات الترفيهية التعليمية بما في ذلك كيدزانيا قطر وكيدزانيا الكويت وكيدز موندو قطر، حيث يتمكن الأطفال من لعب أدوار المهن المختلفة بما في ذلك مهنة الطيار وأفراد طاقم الضيافة



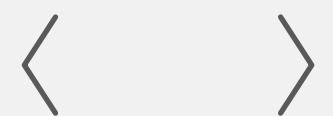


# الاستثمار في مواردنا البشرية



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

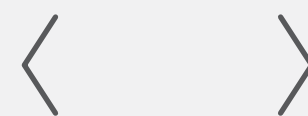






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



تميّز العام المالي ٢٠٢١/٢٢ بالازدهار والانتعاش والتعافي من الجائحة. وساهمت مراكزنا المتميزة للموارد البشرية بدور ريادي في تمكين مجموعة الخطوط الجوية القطرية من تخطي كافة التحديات التي واجهتها لتكون أقوى من ذي قبل.

وأعدنا النظر في نهجنا المتّبع إزاء القيادة، وإدارة أداء الموظفين، والتعلّم، وإعادة هيكلة القوى العاملة، وإشراك الموظفين، ومجالات العمل الأخرى بالغة الأهمية لتحقيق أفضل النتائج في الأعمال التجارية. وكان إظهار المرونة والتكيف الكامل، مع التركيز على الوضع والانساق في عملياتنا وأنظمتنا وأدواتنا في مجال الموارد البشرية، عاملاً رئيسياً ومهماً طوال هذا العام.

وقد أدّى التعافي من الجائحة، والاستعداد لاستضافة بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢™ المرتقبة، إلى الحاجة إلى توظيف المزيد من القوى العاملة، مما أتاح أكثر من ١٠,٠٠٠ فرصة عمل جديدة، وجذب أكثر من ٨٤٠,٠٠٠ طلباً للتوظيف. وسنواصل في العام المقبل تطوير استراتيجيتنا لجذب المواهب، وتعزيز علامتنا التجارية القوية لدعم نمو الأعمال التجارية. كما أننا نؤمن بأن الخطوط الجوية القطرية تعتبر جهة بارزة تتيح إمكانيات مذهلة للأشخاص المتميّزين من خلفيات متعددة، ممن يسعون للحصول على فرص وظيفية استثنائية.

كما واصلنا عملية التطوير لتبني ثقافة التعليم الرقمي من خلال توفير ما لا يقل عن ٨٠ بالمئة من برامجنا

التعليمية عبر الإنترنت. وقمنا باستكمال أكثر من ٥٥٩ ألف دورة تعليمية عبر الإنترنت في مختلف أقسام المجموعة في العام الماضي. ونتيجة لذلك، حصلت استراتيجية المجموعة الخاصة بالتحوّل للتعليم الرقمي، على جائزة "آفاق الأعمال التجارية العالمية" في ديسمبر ٢٠٢١. وبالإضافة إلى ذلك، حصل مركز التدريب التابع للخطوط الجوية القطرية على اعتماد الاتحاد الدولي للنقل الجوي-إياتا، بوصفه مركز التدريب المعتمد في المنطقة.



أكثر من  
١٠,٠٠٠  
فرصة عمل جديدة



أكثر من  
٨٤٠,٠٠٠  
طلب توظيف

ومع مواصلة الخطوط الجوية القطرية تسيير رحلاتها طوال فترة انتشار الجائحة، حرصنا دوماً على إشراك موظفينا في جميع عملياتنا، حتى نتمكن من تقديم الخدمات والدعم والمساعدة اللازمة للموظفين خلال أصعب الأوقات. كما حافظنا على تنسيق رسالة المجموعة الداخلية المتعلقة بالصحة والسلامة واللياقة البدنية، بصورة تتماشى مع الأنشطة الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. وعلى الرغم من الجائحة، تمكّن موظفونا هذا العام من التبرع بمبلغ قدره ٢٨٧,٧٠١ ريال قطري لصالح أبحاث ومبادرات التوعية بسرطان الثدي. وتكللت الجهود المشتركة التي قام بها موظفونا، بحصولهم على جائزتين فضيتين عالميتين، هما جائزة "التميّز في إشراك الموظفين في الموارد البشرية ٢٠٢١" وجائزة "فريق العام".







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤ الكلمة الترحيبية  
لرئيس التنفيذي للمجموعة

١٣ النتائج المالية للمجموعة

١٦ نظرة عامة على المجموعة

١٩ دليل أسطول طائرات الركاب

٢١ شبكة الوجهات العالمية

٢٣ أسطول الطائرات

٢٦ الاستثمارات

٢٨ تجربة العملاء

٣١ استراتيجية العلامة التجارية

٣٥ الفنادق

٣٨ مركز العمليات المتكامل

٤٠ الرعاية العالمية

٤٣ الاستثمار في مواردنا البشرية

٤٦ القطرية للشحن الجوي

٥٠ القطرية لخدمات الطيران

٥٢ القطرية لطائرات رجال الأعمال

٥٥ اكتشف قطر

٥٨ السوق الحرة القطرية

٦٠ الشركة القطرية لتمويل الطائرات

٦٣ نادي الامتياز

٦٥ الاستدامة في المجموعة

٦٨ مطار حمد الدولي

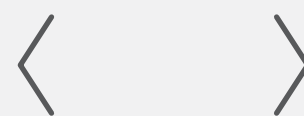
## ٤٥ | الاستثمار في مواردنا البشرية

وساهمت استثماراتنا في إدارة علاقات العملاء وغيرها من العمليات الآلية في كافة مجالات خدمات الموارد البشرية في تسهيل أداء قنوات تقديم الخدمات وتحسين أدائها، بالإضافة إلى تعزيز جانب التفاعل الشخصي مع الموارد البشرية، لتحقيق الغاية المرجوة في الارتقاء بتجربة الموظفين وتطوير عملياتنا في مجال الموارد البشرية.

كما تمّت إعادة النظر في رواتب الموظفين على مستوى المجموعة في شهر مارس ٢٠٢٢ عبر أقسامها الـ٤١، عبر برنامج "الثقة" الذي يشير إلى القوة والأداء ويرتقي بموظفي المجموعة إلى أعلى المستويات، ويستهدف تعزيز إشراكهم والإشادة بهم، من خلال مراجعة منهجية لنطاق عملهم والبدلات المالية المخصصة لهم. وتتلخّص إحدى مبادراتنا الرئيسية في تحديث نهجنا في إدارة الأداء، مع التركيز على التطوير المستمر، فضلاً عن الاهتمام بـ"كيفية" الإنجاز وليس "بما" تم إنجازه فحسب، بالإضافة إلى الإشادة بالطموح والسلوك الريادي.

### الدرب

يوصل برنامج الدرب مهمته المتمثلة بدعم رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، الأمر الذي يعدّ واحداً من أهم الركائز الرئيسية في الخطوط الجوية القطرية. كما يلتزم برنامج الدرب بتوظيف وإدماج الطلاب وخريجي التعليم العالي والموظفين القطريين في المجموعة. ورحبنا هذا العام بأكثر من ٨٠ خريجاً بين صفوفنا، ممن شغلوا مختلف المناصب في جميع أقسام مجموعة الخطوط الجوية القطرية وشركاتها الفرعية، بهدف تطوير مهارات المواطنين القطريين ليصبحوا في المستقبل قادة في مجالاتهم، بالإضافة إلى دعمهم للارتقاء بمناصبهم الوظيفية في الخطوط الجوية القطرية.



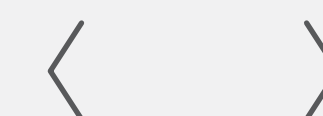


# القطرية للشحن الجوي



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للشحن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨

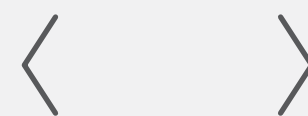






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## واصلت القطرية للشحن الجوي تعزيز مكانتها العالمية الرائدة خلال العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، من خلال المضي قدماً والتركيز الاستراتيجي على النمو والاستدامة والحلول الرقمية، ودعم استمرارية سلاسل التجارة العالمية في ظل التحديات المستمرة التي تواجهها الأسواق.

حافظت القطرية للشحن الجوي على مكانتها الرائدة بوصفها أفضل شركة شحن جوي في العالم خلال العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، مع المضي قدماً في تركيزها الاستراتيجي على النمو والاستدامة والتحول الرقمي، ودعم استمرارية حركة التجارة العالمية، وذلك على الرغم من التحديات المستمرة التي يشهدها سوق الشحن الجوي. وشغلت القطرية للشحن الجوي رحلاتها إلى أكثر من ٦٥ وجهة مخصصة للشحن، وإلى أكثر من ١٤٠ وجهة ركاب ضمن المساحة المخصصة للشحن في مختلف أنحاء العالم. كما واصلت الشركة الأداء القوي الذي حققته في عام ٢٠٢٠/٢٠٢١، حيث شغلت ١٥٥ رحلة شحن يومياً في ذروة عملياتها في شهر يونيو ٢٠٢١. ومع نمو قدرة الشحن لديها إلى ٢٧٢,٩٧٥ طن، سجلت الناقله زيادة قدرها ١٠ بالمئة عما كان عليه الأمر في الفترة ذاتها من العام الماضي، حيث نقلت أكثر من ٣,٠٠٠,٩٦١ طن من بضائع الشحن الجوي، مشكّلة بذلك حصة قدرها ٧.٩٩ بالمئة من السوق العالمية في الفترة من ١ أبريل ٢٠٢١ إلى ٣١ مارس ٢٠٢٢.

كما عزّزت القطرية للشحن الجوي من مكانتها العالمية الرائدة في نقل الأدوية والمستلزمات الطبية، لا سيما بعد أن سجلت زيادة كبيرة في نقل معدات الحماية الشخصية واللوازم الطبية والمستلزمات الأساسية لدعم الجهود العالمية لمواجهة الجائحة. وساهمت الناقله أيضاً في نقل أكثر من ٦٠٠ مليون جرعة من لقاح كوفيد-١٩ خلال فترة انتشار الجائحة، بالإضافة إلى تركيز جهودها على تعزيز خدماتها الشهيرة لنقل الأدوية والمواد الصيدلانية "فارما"، مع التزامها

بمبادرة "نحن نهتم-WeQare" الرائدة المبنية على الركائز الأساسية للاستدامة، وهي البيئة والمجتمع والاقتصاد والثقافة.

وفي شهر يوليو ٢٠٢١، انضمت القطرية للشحن الجوي إلى اتحاد "فارما.أيرو" لبتاحة سلسلة تبريد متكاملة للأدوية والمنتجات الطبية، وذلك في إطار سعيها إلى التعاون مع الاتحاد ليرساء أعلى المعايير في مجال نقل الأدوية، وضمان الاستدامة عن طريق تجنّب الحياض عن النزاهة الذي يؤدي إلى الهدر في المنتجات الطبية أو الغذائية.



وتمكّنت القطرية للشحن الجوي من الوفاء بالتزامها ببرنامج "COVAX" التابع لمنظمة اليونيسيف، حيث نقلت في إطار هذا البرنامج أكثر من ١٥٤ مليون جرعة من لقاح كوفيد-١٩، كجزء من مذكرة التفاهم التي أبرمتها مع اليونيسيف في شهر فبراير عام ٢٠٢١، والتي ستقدم بموجبها خدمات نقل اللقاح لمدة خمس سنوات، دعماً لهذه القضية النبيلة.

وبفضل شبكة وجهاتها القوية والمتنامية، فضلاً عن خدمة العملاء على نحو متّسق وفقاً لأعلى المعايير، حصلت القطرية للشحن الجوي على ثلاثٍ من أهم الجوائز الرئيسية في قطاع الشحن الجوي خلال العام ٢٠٢١/٢٠٢٢، بما في ذلك جائزة "أفضل مشغّل شحن للعام" ضمن حفل توزيع جوائز أي تي دبليو إيرلاين إنديستري ATW ؛ وجائزة "أفضل شركة شحن جوي في العالم" وجائزة "أفضل إنجازات في قطاع الشحن الجوي" وذلك ضمن حفل جوائز وورلد إير كارغو.

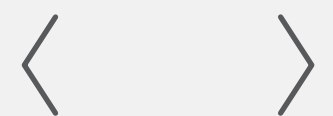






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



### في نوفمبر ٢٠٢١

أصبحت القطرية للشحن الجوي أول ناقلة شحن تنضم إلى منصة CO2NNECT التابعة للاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا)، حيث أطلقت برنامجاً طوعياً جديداً للتعويض عن الكربون، وهو جزء من برنامجها الخاص بالاستدامة في الشحن الجوي "نحن نهتم-WeQare".

وبالإضافة إلى ذلك، شهد العام المالي ٢٠٢١/٢٢ زيادة في خدمات الناقلة القطرية للشحن في مختلف أنحاء أوروبا الشرقية الوسطى مع تعيين وكيل مبيعات عام جديد في بلغاريا وكرواتيا وجمهورية التشيك والمجر ورومانيا وصربيا وسلوفاكيا وسلوفينيا، بالإضافة إلى الشحن في المساحة المخصصة للشحن على طائرات الركاب إلى ١٤٠ وجهة عالمية.

### في يناير ٢٠٢١

وبعد ستة أشهر من عمليات المراجعة والتدقيق المكثفة للعمليات والمنتجات، حصلت الناقلة القطرية على شهادة اعتماد من مركز التميز للمدققين المستقلين (CEIV) التابع للاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) في مجال نقل الحيوانات الحية، وذلك بفضل تقييدها والتزامها بأعلى المعايير والأنظمة، لتصبح بذلك رابع شركة طيران في العالم، والأولى في الشرق الأوسط التي تحصل على هذه الشهادة.

وكما هو الحال في الأعوام السابقة، وأصلت القطرية للشحن الجوي توسيع أسطولها من طائرات الشحن المستدامة والمتطورة من الناحية التكنولوجية طوال العام المالي ٢٠٢١/٢٢.



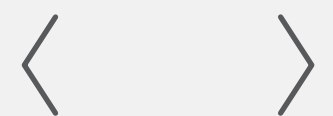
وأصلت القطرية للشحن الجوي  
توسيع أسطولها من طائرات  
الشحن المستدامة والمتطورة  
من الناحية التكنولوجية





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



وفي يناير ٢٠٢٢، طلبت القطرية للشحن الجوي ٥٠ طائرة شحن من طراز بوينغ 777-8، وهي طائرات الشحن ذات المحركين الأكبر في العالم، بقيمة ٢٠ مليار دولار أمريكي. ومع زيادة بنسبة ٢٥ بالمئة في كفاءة استهلاك الوقود وانبعثات الكربون وتكاليف التشغيل، ستنضم طائرات بوينغ 777-8 الجديدة إلى الأسطول القوي للقطرية للشحن الجوي، والذي يضم ٢٨ طائرة شحن، من بينها ٢٦ طائرة من طراز بوينغ 777-200F، وطائرتين من طراز بوينغ F8-747. وبالإضافة إلى ذلك، تشغل القطرية للشحن الجوي حالياً طائرتي شحن من طراز بوينغ 747-4، وطائرة شحن واحدة من طراز إيرباص A310-300، وذلك في إطار عقود ACMI لتأجير الطائرات.

ويعكس هذا الاستثمار الكبير في مستقبل أسطول طائرات القطرية للشحن الجوي، رؤية الشركة المستقبلية فيما يتعلق بمجالات تركيزها الأخرى، بما في ذلك الاستدامة والتحول الرقمي، اللذان يعتبران المحركان الرئيسيان لتبني الناقل القطرية أعلى معايير الجودة وإضافة قيمة حقيقية إلى سوق الشحن الجوي.

وستواصل القطرية للشحن الجوي خلال العام المالي ٢٠٢٢/٢٣، جهودها الحثيثة والدؤوبة لإرساء وأتباع أعلى معايير الجودة في قطاع الشحن الجوي، بما يشمل التكنولوجيا والاستدامة والابتكار لضمان استمرار عملياتها المشهود لها عالمياً، والتي تتسم بالسرعة المطلوبة والكفاءة العالية وخدمة العملاء الممتازة.

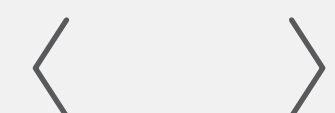


# القطرية لخدمات الطيران



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

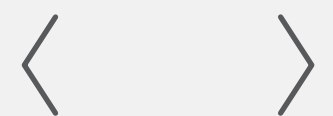






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## الشركة القطرية لخدمات الطيران هي شركة المناولة الأرضية الرائدة التابعة لمجموعة الخطوط الجوية القطرية، والحائزة على العديد من الجوائز العالمية.

وفي عام ٢٠٠٠ تأسست الشركة التي تتخذ من مطار حمد الدولي مقراً لعملياتها، حيث تقدّم خدمات المناولة الأرضية المتكاملة لشركات الطيران الدولية، وكبار المسؤولين ورجال الأعمال، والطائرات الخاصة، والرحلات الخاصة لطائرات رجال الأعمال، ومشغلي رحلات الشحن الجوي؛ وذلك باستخدام أحدث المعدات والتكنولوجيا.

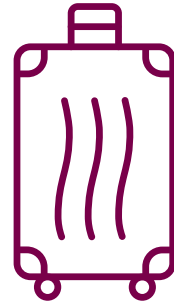
ومع خدمات سلسلة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، يقدمها طاقم متنوع من العاملين المؤهلين الذين ينتمون إلى أكثر من ٤٩ دولة، تقدّم الشركة خدمات المناولة الأرضية الاستثنائية للشركات لتصبح بذلك إحدى الشركات الرائدة عالمياً في هذا القطاع.

وتقدّم القطرية لخدمات الطيران خدماتها لأكثر من ٢٠ مليون مسافر سنوياً، حيث تعاملت مع أكثر من ١٧٩ ألف رحلة في ٢٠٢١، وحققت نسبة كفاءة تجاوزت ٩٩,٥١ بالمئة من حيث الأداء والالتزام بالمواعيد، بالإضافة إلى تلبية الاحتياجات الخاصة لأكثر من ٤١٠ ألف مسافر.

كما تعاملت الشركة مع أكثر من ١٧ مليون قطعة من الحقائب والأمتعة، وحققت معدلاً منخفضاً من حيث خطأ المناولة بنسبة ٠,٨٪ لكل ألف مسافر. كما تمكنت الشركة من إصدار أكثر من ١٤١,٠٠٠ وثيقة تحميل بنجاح.

وتفتخر الشركة القطرية لخدمات الطيران بالالتزام بمواعيد تسليم الشحنات الجوية، حيث تتعامل مع أكثر من ٢,٥ مليون طن من البضائع سنوياً، مع معدل نمو سنوي بنسبة ٢ بالمئة. كما حافظ فريق عمل القطرية لخدمات الطيران عند رصيف التحميل على كفاءة العمليات بنسبة تصل إلى ٩٤ بالمئة لـ ٢,١٩١ من معدّات الدعم الأرضي المزوّدة بمحرك، و٥,٢٦١ من المعدّات الأرضية غير المزوّدة بمحرك.

وفي إطار عضوية الشركة القطرية لخدمات الطيران في شراكة المناولة الأرضية التابعة للاتحاد الدولي للنقل



مناولة أكثر من  
**١٧ مليون**  
قطعة من الحقائب والأمتعة

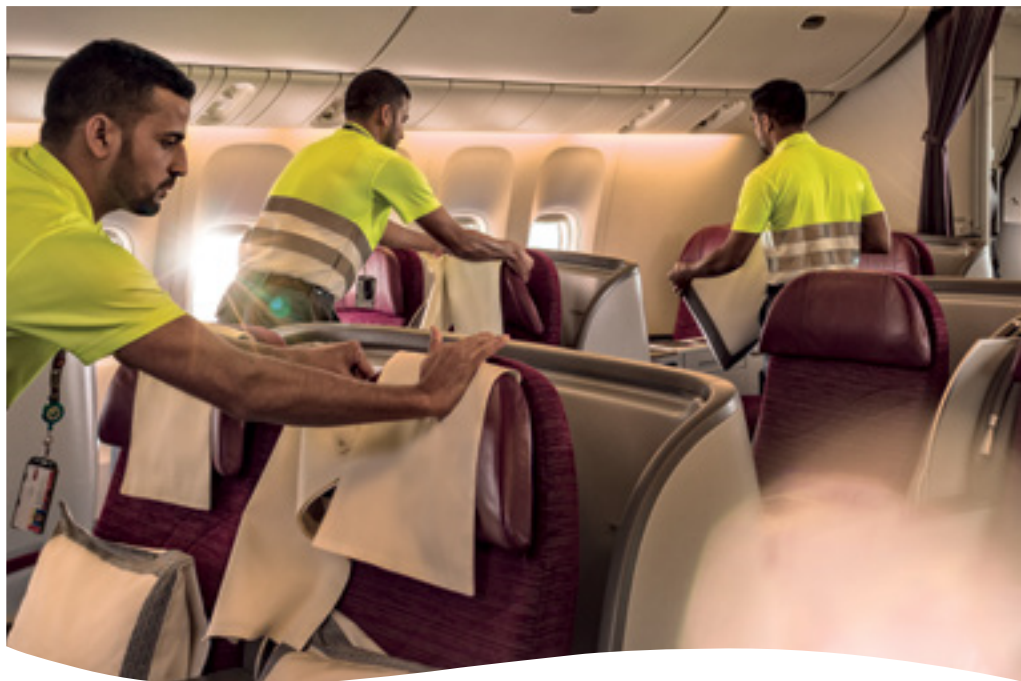


إصدار أكثر من  
**١٤١,٠٠٠**  
وثيقة تحميل

الجوي، فإنها تشارك على نحو استباقي في عدد من مجموعات إياتا التقنية، بما في ذلك: دليل العمليات الأرضية لإياتا، ومجموعة التحكّم بالحمولة والرسائل، ومجموعة معدّات الخدمات الأرضية والبيئة، ومجموعة السلامة الخاصة بالجانب الجوي من المطارات، مما يمكنها من المساهمة في كافة التوصيات المتعلقة بتعزيز معايير السلامة في قطاع الطيران وتطويرها.

وحازت الشركة القطرية لخدمات الطيران على شهادة ISAGO وشهادة ISO 9001، كما أنها تعدّ عميلاً مرخّصاً (RA3) لكل من (مقر عملياتها، وخدمات المناولة الأرضية، وعمليات الشحن الجوي)، مع عدم وجود أي ثغرة أو اختلال بعد ثلاث عمليات تدقيق على التوالي خلال السبعة أعوام الماضية.

كما تم تدريب فريق الموظفين في الشركة القطرية لخدمات الطيران وفق أحدث بروتوكولات النظافة الصحية وإجراءات التعقيم التي يوصي بها الاتحاد الدولي للنقل الجوي ومنظمة الصحة العالمية. وعمل فريقنا المؤهل في الخطوط الأولى لمواجهة الجائحة طوال فترة انتشارها، الأمر الذي كان مدعاة للاطمئنان المسافرين على متن طائراتنا أو عند مواصلة الرحلات عبر مطار حمد الدولي.



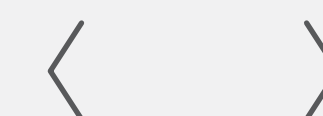


# القطرية لطائرات رجال الأعمال



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

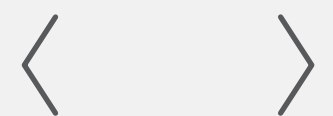






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



واصلت القطرية لطائرات رجال الأعمال، قسم الطائرات الخاصة في مجموعة الخطوط الجوية القطرية، تعزيز المرونة القصوى والابتكار في الخدمات والتكيّف الأمثل طوال فترة انتشار جائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على مهمتها الأساسية المتمثلة في العودة بالمسافرين إلى أوطانهم بسرعة وأمان. كما حافظت القطرية لطائرات رجال الأعمال على مكانتها الرائدة في قطاع تقديم خدمات الطائرات الخاصة لكبار الشخصيات في المنطقة والعالم على حدّ سواء.

ومن بين الركائز العديدة التي تميّز القطرية لطائرات رجال الأعمال عن غيرها من الشركات المنافسة هو كفاءة طائراتها من الناحية التقنية، وموثوقيتها العالية، وجدول عملياتها القوي، ومستوى الخدمات الاستثنائي الذي يقدمه أفراد طاقمها وموظفيها، بالإضافة إلى ارتباطها الوثيق بالموارد الاستثنائية لمجموعة الخطوط الجوية القطرية، وأسطول طائراتها الحديث والمتطور.



وعلى الرغم من التحدّيات التي واجهتها العمليات التشغيلية نتيجة لانتشار جائحة كوفيد-١٩، والانخفاض الذي شهده قطاع الطيران التجاري العالمي، والذي أدى بدوره إلى انخفاض مستوى ساعات الطيران في سوق الرحلات ذات المدى الطويل بنسبة ٢٠٪، إلا أن القطرية لطائرات رجال الأعمال تمكّنت من الارتفاع بأدائها الاستثنائي خلال العام الماضي، مع زيادة عدد ساعات الطيران أكثر من أي وقت مضى في تاريخها، لتعويض على مستوى عائدات ثابت شهراً تلو الآخر. وساهمت الزيادة الكبيرة في عدد ساعات الطيران، التي بلغ متوسطها ٩٨ ساعة لكل طائرة شهرياً، في تحقيق زيادة كلية بنسبة ٢٣٪ في عدد ساعات الطيران مقارنةً بالعام الماضي.

وجاءت هذه الزيادة كنتيجة مباشرة للجهود الكبيرة التي بذلها جميع الموظفين في القطرية لطائرات رجال الأعمال. وكانت استراتيجية المبيعات التي تبنتها الناقلة واحدة من الأسباب الرئيسية وراء التغيير الإيجابي، إلى جانب الهيكلية المرنة لوضع الأسعار، واستخدام الأسطول على النحو الأمثل والأكثر كفاءة. كما ارتفع الطلب للحصول على خدمات القطرية لطائرات رجال الأعمال بنسبة ١٠٠٪ تقريباً، وذلك مقارنة بما كان الأمر عليه قبل انتشار الجائحة، الأمر الذي أدّى إلى ارتفاع عدد الطلبات المؤكدة للحصول على هذه الخدمات.

### في أغسطس ٢٠٢١

رحبت القطرية لطائرات رجال الأعمال في الدوحة بوصول أول طائرة من طراز جلفستريم G700 في العالم. وكان هذا الحدث جزءاً من حدث خاص قدمته شركة جلفستريم لتكريم القطرية لطائرات رجال الأعمال بوصفها المشغل العالمي الأول لهذه الطائرات، مع توقعات بدخول هذه الطائرة إلى الخدمة في الربع الأخير من عام ٢٠٢٢.

### في ديسمبر ٢٠٢١

استلمت القطرية لطائرات رجال الأعمال خمس طائرات جديدة من طراز جلفستريم G650ER، مما ساهم في تعزيز أسطولها الحالي ليضم ١٢ طائرة من هذا الطراز، إلى جانب استلامها لثلاث طائرات إضافية من الطراز ذاته خلال عام ٢٠٢٢. وتعدّ طائرة جلفستريم G650ER أسرع طائرة لرجال الأعمال للرحلات طويلة المدى في العالم، وهي أيضاً من بين أكثر الطائرات طلباً بين نخبة المسافرين الذين تقتضي احتياجاتهم السفر حول العالم.







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## ويضم أسطول طائرات القطرية لطائرات رجال الأعمال حالياً

١٢ طائرة من طراز جلفستريم G650ER

ثلاث طائرات من طراز بومباردييه جلوبال 5000s

طائرة واحدة من طراز بومباردييه جلوبال XRS

طائرتين من طراز إيرباص A319 ACJ، تم  
تجهيز إحداها لخدمات الإسعاف الجوي لكبار  
الشخصيات.

ومنذ إطلاقها في عام ٢٠٠٩، تلعب القطرية لطائرات رجال الأعمال دوراً أساسياً في استراتيجية النمو العالمي لمجموعة الخطوط الجوية القطرية، مع مواصلة الالتزام تجاه مجتمع سفر الأعمال الدولي. كما تتيح القطرية لرجال الأعمال خدماتها الفاخرة على رحلاتها التي يتم تسييرها من مطار الدوحة الدولي إلى مختلف أنحاء العالم، بالإضافة إلى إنشاء مباني خاصة بها في مطار حمد الدولي. كما تشمل محفظة الخدمات الخاصة بالقطرية لطائرات رجال الأعمال خدمات إدارة الطائرات وصيانتها بالإضافة إلى الخدمات التشغيلية الثابتة.

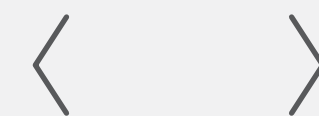


# أكتشف قطر



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	أكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

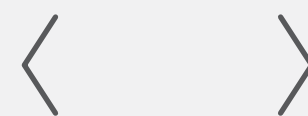






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## اكتشف قطر هي الشركة المختصة بإدارة الوجهات في مجموعة الخطوط الجوية القطرية، وتعمل منذ ١٥ عاماً على تقديم تجربةٍ استثنائيةٍ لزوّار دولة قطر.

وبفضل تقديم مجموعة رائعة وشاملة من الفنادق والرحلات السياحية وخدمات النقل والأنشطة والفعاليات، تمكّنت اكتشف قطر من اتخاذ خطوات كبيرة ومهمّة في سبيل تسليط الضوء على دولة قطر والترويج لها بوصفها وجهة سياحية عالمية.

ومع اتّباع نهج يولي العملاء الأولوية القصوى، تلتزم اكتشف قطر باحترام تراث دولة قطر وثقافتها وكافة الجهات المعنية والمجتمع بأسره، مع التركيز على تقديم خدمات استثنائية تتّسم بأعلى معايير الجودة. وتتيح الشركة خدماتها إلى العالم عبر منصّات التواصل الخاصة مع الشركات، في حين تتيحها داخل دولة قطر من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بها.

وتلعب اكتشف قطر دوراً رئيسياً في الترويج لدولة قطر من خلال العمل عن كثب مع الخطوط الجوية القطرية وقطر للسياحة، ودعم المبادرات المتنوعة لاستضافة كبار منظمي الرحلات السياحية والعاملين في قطاع السفر، ل إتاحة الفرصة لتجربة واستكشاف أفضل ما في دولة قطر، من خلال الرحلات المذهلة والجولات السياحية التي لا تُنسى.

وعلى مدار الأشهر الـ١٢ الماضية، وبحسب التعليمات التي أقرتها اللجنة العليا لإدارة الأزمات في قطر، واصلت اكتشف قطر عملها المتعلّق بتقديم برنامج استثنائي للحجر الصحي للمقيمين والزوار، لضمان الدخول الآمن إلى البلاد. وسهّلت اكتشف قطر خلال العام الماضي عودة أكثر من ١,٤ مليون مواطن ومقيم إلى دولة قطر،

فضلاً عن تسهيل عودة ما يصل إلى مليوني شخص إلى البلاد، منذ إطلاق البرنامج في شهر يوليو ٢٠٢٠.

وخلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، راجعت اكتشف قطر برنامجها للخدمات الأرضية واستأنفت إطلاقه مرة أخرى، مع إطلاق قرابة ٣٠ جولة وتجربة برية وبحرية، بالإضافة إلى خدمات الترحيب والمساعدة في مطار حمد الدولي، وخدمات النقل؛ متيحة لعملائها تجربة متكاملة، من لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم البلاد.

### في ديسمبر ٢٠٢١

رحّبت اكتشف قطر مرة أخرى بزوّار البلاد على متن السفينة السياحية "إم إس سي فرتوزا"، وقدّمت منذ ذلك الحين خدمات الجولات السياحية في قطر لأكثر من ١٠ آلاف زائر.

وينصبّ تركيز اكتشف قطر في العام المالي المقبل على توسيع نطاق برنامج رحلات التوقّف في قطر، وتسهيل القيام بالجولات للزوّار أثناء التوقّف في البلاد لفترة قصيرة. وسيتيح البرنامج الجديد للمسافرين إمكانية القيام بجولات مع اكتشف قطر، حالما يتم العمل مرة أخرى بتأشيرات الدخول المؤقت إلى البلاد.

وتهدف اكتشف قطر لتكون العلامة التجارية المرادفة للتميّز في عملياتها التشغيلية والاجتماعات والمؤتمرات والفعاليات والأحداث الرياضية العالمية التي تساهم في تنظيمها، فضلاً عن السياحة التعليمية، وذلك في دولة قطر التي تعدّ من أكثر البلدان أماناً في العالم.

### القطرية للعطلات

تواصل القطرية للعطلات، إحدى الشركات التابعة للخطوط الجوية القطرية، مسيرتها قدماً من نجاح إلى نجاح، حيث أصبحت تمتدّ محفظة خدماتها ومنتجاتها من قطر ودول مجلس التعاون الخليجي، لتشمل ٤٣ دولة في أرجاء أمريكا وأوروبا ومنطقة آسيا والمحيط الهادي. وبفضل نهجها الثابت، تواصل القطرية للعطلات سعيها الدؤوب لتكون أفضل مشغّل للجولات السياحية في شركات الطيران في العالم، مع خلق تجارب مذهلة للعطلات، وتعزيز نشاطها العالمي في مجال تجارة التجزئة بنجاح بالشراكة مع مجموعة TUI، الشركة الرائدة في مجال السفر والسياحة في العالم.

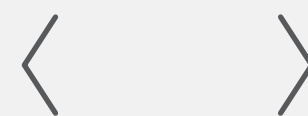






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



### ٥٧ | اكتشف قطر

وتقدم القطرية للعطلات رحلات مصممة وحصرية إلى العديد من الوجهات العالمية، إلى جانب كونها أفضل مشغّل للجولات السياحية على مستوى شركات الطيران في الشرق الأوسط، مع تقديم مكافآت لأعضاء برنامج الولاء في الناقل مع نقاط أفيوس عند حجز الباقات. وتمتاز القطرية للعطلات بمحفظة قوية ومتنوعة تضم أكثر من ٢٠٠ ألف فندق و١٠ آلاف جولة ونشاط سياحي، تتنوع بين عطلات المدينة والإجازات الشاطئية وجولات المغامرات السياحية وباقات شهر العسل الحصرية.

### خلال ٢٢/٢٠٢١

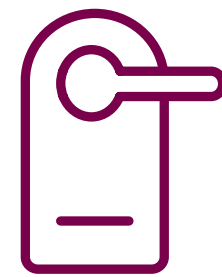
برزت القطرية للعطلات بوصفها إحدى أهم ركائز مجموعة الخطوط الجوية القطرية، بفضل مساهماتها الكبيرة والمتنامية في الإنجازات التجارية التي حققتها المجموعة، وتحقيق عائدات إضافية وصلت إلى أكثر من ١٣ مليون دولار أمريكي من أسواقها الدولية وحدها خلال أقل من عام واحد. كما تحظى القطرية للعطلات بإشادة عالمية بعد إطلاقها باقات السفر الخاصة بكأس العالم FIFA قطر ٢٢٠٢٢، وباقات التوقف في الدوحة، وباقات الرحلات والفنادق.

وتتيح التكنولوجيا الفائقة التي تعتمدها القطرية للعطلات في الحجوزات؛ إمكانية إضافة باقة التوقف في الدوحة إلى الرحلة، متيحة بذلك للمسافرين الفرصة المثالية لاستكشاف معالم الجذب الشهيرة والاستمتاع بالأنشطة المتنوعة في قطر، فضلاً عن تجربة كرم الضيافة القطري الأصيل.

كما اعتمد الاتحاد الدولي لكرة القدم (FIFA)؛ القطرية للعطلات بوصفها مشغّل الجولات المعتمد، لباقات كأس العالم FIFA قطر ٢٢٠٢٢ الشاملة، وتمكّنت القطرية للعطلات من بيع أكثر من ١,٣٥٠ باقة خلال أشهر قليلة.

وبالإضافة إلى ذلك، أطلقت القطرية للعطلات منصّتها الخاصة للتواصل مع الشركات في قطر، كما شملت برعايتها أول معرض متخصص للسفر في قطر وهو "معرض قطر الدولي للسياحة والسفر QTM".

وفي إطار تطلّعاتها نحو المستقبل، تعتزم القطرية للعطلات إتاحة المزيد من العروض الملائمة لعملائها، من خلال إبرام المزيد من الاتفاقيات مع الفنادق العالمية الشريكة، وذلك ضمن برنامجها المخصص للفنادق. كما تسعى القطرية للعطلات إلى توسيع نطاق تعاملاتها في قطاع تجارة التجزئة، من خلال استقطاب عدد من الأسواق الجديدة في عام ٢٣/٢٠٢٢.



أكثر من

٢٠٠,٠٠٠

فندق



١٠,٠٠٠

جولة ونشاط سياحي



تعتزم القطرية للعطلات إتاحة المزيد من العروض لعملائها من خلال إبرام المزيد من الاتفاقيات مع الفنادق العالمية الشريكة وذلك ضمن برنامجها المخصص للفنادق فضلاً عن توسيع نطاق تعاملاتها في تجارة التجزئة من خلال استقطاب عدد من الأسواق الجديدة في عام ٢٣/٢٠٢٢



# السوق الحرة القطرية

Viale del Lusso

التقرير السنوي  
٢٠٢٢/٢٠٢١

الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة	٤
النتائج المالية للمجموعة	١٣
نظرة عامة على المجموعة	١٦
دليل أسطول طائرات الركاب	١٩
شبكة الوجهات العالمية	٢١
أسطول الطائرات	٢٣
الاستثمارات	٢٦
تجربة العملاء	٢٨
استراتيجية العلامة التجارية	٣١
الفنادق	٣٥
مركز العمليات المتكامل	٣٨
الرعايات العالمية	٤٠
الاستثمار في مواردنا البشرية	٤٣
القطرية للسكن الجوي	٤٦
القطرية لخدمات الطيران	٥٠
القطرية لطائرات رجال الأعمال	٥٢
اكتشف قطر	٥٥
السوق الحرة القطرية	٥٨
الشركة القطرية لتمويل الطائرات	٦٠
نادي الامتياز	٦٣
الاستدامة في المجموعة	٦٥
مطار حمد الدولي	٦٨





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## تقع السوق الحرة القطرية في قلب مقر عمليات الخطوط الجوية القطرية، مطار حمد الدولي، وتتيح تشكيلة كبيرة من العلامات التجارية المرموقة.

### في سبتمبر ٢٠٢١

أطلقت السوق الحرة القطرية مفهوم القيمة الكبيرة لتناسب جميع الميزانيات. وكان إبرام اتفاقية المشروع المشترك بين الخطوط الجوية القطرية و HMS Host في أكتوبر ٢٠٢١ بمثابة انطلاقة جديدة لتقديم عروض الأطعمة والمشروبات، الأمر الذي سيجلب تجربة لا تضاهي لتناول الأطعمة، وتلبي أذواق جميع المسافرين.

وستواصل السوق الحرة القطرية على مدار العام المقبل، الكشف عن العديد من تجارب التسوق وتناول الطعام وذلك في إطار مشروع التوسعة الطموح لمطار حمد الدولي الذي سيوفر مساحة إضافية تبلغ ١١,٧٢٠ متراً مربعاً من مساحة متاجر البيع بالتجزئة و منافذ تناول الطعام والمشروبات، المصممة بأسلوب عصري وفريد، بما في ذلك العديد من المتاجر الحصرية التي يتم افتتاحها للمرة الأولى على مستوى العالم.

كما واصلت السوق الحرة القطرية أيضاً رعايتها طويلة الأمد للبطولات الرياضية العالمية الكبرى، بما في ذلك بطولة إكسون موبيل المفتوحة لتنس الرجال ٢٠٢٢، وبطولة قطر توتال المفتوحة لتنس السيدات ٢٠٢٢، فضلاً عن بطولة البنك التجاري قطر ماسترز للجولف ٢٠٢٢.

والسوق الحرة التي تتيح العروض الاستثنائية في قطاع تجارة التجزئة عند السفر.

وخلال العام المالي ٢٠٢١/٢٢، واصلت السوق الحرة القطرية برنامجها التوسعي الكبير في محفظتها لمتاجر البيع بالتجزئة والطعام، حيث أفتتحت أكثر من منفذ جديد شهرياً.

وأسفرت عملية إعادة التطوير الجارية هذه عن ارتفاع كبير في العائدات لكل راكب في العام بما يزيد عن ٦٠ بالمئة مقارنة بأرقام عام ٢٠١٩.

وكجزء من برنامجها التوسعي الطموح، كشفت السوق الحرة القطرية في شهر أغسطس ٢٠٢١ عن منطقة متميزة لمتاجر الأزياء الفاخرة، تحمل اسم فيالي دي لوسو، وتضم العديد من المتاجر المحلية والعالمية الراقية، بما في ذلك أول متجر فالنتينو في المطار في الشرق الأوسط، وأول مطعم ومقهى "أمبوريو أرماني" في المطار. كما تضم منطقة فيالي دي لوسو عدداً من متاجر العلامات التجارية العالمية الراقية مثل دولتشي آند غابانا وفندي وجيمي تشو وبوتشي.

وعززت السوق الحرة القطرية الحائزة على جوائز عالمية محفظتها من العلامات التجارية العالمية مثل أديداس، وكيو دنيم، وهوغو بوس، وسامسونايت، وفيكسوريا سيكرت، ومتجر آبل.



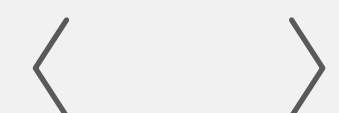


# الشركة القطرية لتمويل الطائرات



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

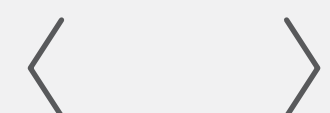






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



## الشركة القطرية لتمويل الطائرات، هي شركة حائزة على العديد من الجوائز، وتقدم خدماتها ضمن منشأة حديثة في مقر عمليات الخطوط الجوية القطرية، مطار حمد الدولي.

وتضمّ الشركة طهاةً وموظفين من ٣٢ جنسية، وتلتزم بالارتقاء بمعايير الصناعة عبر طيفٍ واسعٍ من العمليات، وتهدف إلى مواصلة تعزيز خدماتها وتجاوز كلّ التوقعات. وتشهد الجوائز والاعتمادات التي حصلت عليها القطرية لتمويل الطائرات هذا العام، على العمل الدؤوب والالتزام الثابت الذي بذلته الشركة في مختلف قطاعات عملياتها التجارية.

وتسعى القطرية لتمويل الطائرات على الدوام إلى تحقيق أعلى معايير الجودة والسلامة والأمان للعملاء والشركاء والعاملين لديها. ويلتزم أمهر الطهاة على مستوى العالم في الشركة، بإنتاج وتقديم تجربة متميّزة لتناول الطعام على نحو يومي. وتمتلك الشركة القدرة على توفير أكثر من ١٧٥ ألف وجبة طعام يوميّاً، ضمن مبنائها الحديث الذي تبلغ مساحته ٦٩ ألف متر مربع.

تمتلك الشركة القطرية لتمويل  
الطائرات القدرة على توفير أكثر  
من ١٧٥ ألف وجبة طعام يوميّاً،  
ضمن مبنائها الحديث.



### بحلول شهر مارس ٢٠٢٦

كما أنه من المقرر أن تشرع القطرية لتمويل الطائرات في عملية توسعة كبرى بحلول شهر مارس من عام ٢٠٢٦، بهدف توسيع منطقة العمليات وزيادة الطاقة الإنتاجية لوجبات الطعام لتصل إلى ٥٠٠ ألف وجبة يوميّاً، لتلبية الطلب المتزايد والنمو السريع والمضرد للناقلة القطرية.

### خلال العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١

وخلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٢، تمكّنت القطرية لتمويل الطائرات من بلوغ هدفها المتمثل في تحقيق الاستدامة البيئية السنوية، من خلال إعادة تدوير أكثر من مليون كيلوغرام من النفايات البلاستيكية، والتبرّع بأكثر من ١٠٠ ألف قطعة من المواد التي تشمل الأغذية والبطانيات والأغذية، وتقديمها إلى المحتاجين في مختلف بلدان العالم. وتبذل الشركة قُصارى جهدها لخفض حجم النفايات، وتعزيز معدلات إعادة تدوير ومعالجة النفايات.

وساهمت الشركة القطرية لتمويل الطائرات بدور فعّال في حصول الخطوط الجوية القطرية على جائزة "أفضل الأطعمة والمشروبات" لعام ٢٠٢٢ في حفل توزيع جوائز



أبيكس لاختيارات المسافرين®، وجائزة "أفضل خدمات طعام على درجة رجال الأعمال في العالم" ضمن جوائز سكاى تراكس العالمية لعام ٢٠٢١. وكان نجاح الشركة في إنتاج وتقديم ١٦ مليون وجبة خلال فترة انتشار الجائحة، واحداً من أبرز الإنجازات في عام ٢٠٢١.

وتفتخر الشركة القطرية لتمويل الطائرات بأنها الشركة الأولى في مجموعة الخطوط الجوية القطرية التي تحصل على شهادة ISO ١٤٠٠١:٢٠١٥ للمعايير الدولية، وذلك بفضل برامجها البيئية المستدامة.

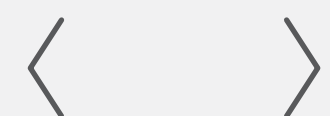
وسوف تعقب عمليات التجديد الحالية التي تُجريها الشركة؛ البدء في تركيب معدات صناعية مستدامة ومؤتمتة بالكامل، مما سيعزز من نوعية المنتجات ويحسن كفاءة الإنجاز ويزيد من القدرة الإنتاجية للشركة.





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



ولم تقتصر التحسينات التي أدخلتها القطرية لتمويل الطائرات على البنية الأساسية والمعدات، بل شرعت أيضاً في وضع استراتيجية رقمية لتعزيز إنتاجية عملياتها التجارية. وسيتم تحقيق ذلك عن طريق استحداث حلول رقمية لأتمتة المهام الورقية داخل مرافق الإنتاج، الأمر الذي سيؤدي بالتالي إلى تقليل الأخطاء المحتملة الناجمة عن العامل البشري، إلى الحد الأدنى.

ويمثل طموح الشركة القطرية لتمويل الطائرات بتحقيق الاستدامة؛ أولوية قصوى بالنسبة لها، وبالتالي فإننا نسعى باستمرار إلى إيجاد طرق مبتكرة للحد من البصمة الكربونية الإجمالية عن طريق:

### تطبيق معايير المباني الخضراء عند بناء المرافق الجديدة، حيثما كان ذلك ممكناً.

تركيب معدات تتسم بالكفاءة في استهلاك الطاقة في المرافق الحديثة لإنتاج الطعام، بما في ذلك أنظمة الغسيل التي تقلل إلى حد كبير من استهلاك المياه والطاقة والمنظفات، فضلاً عن وحدات التبريد الفعالة.

تقليل استخدام المواد البلاستيكية التي تستخدم لمرة واحدة.

تخفيض وزن معدات الطيران والأغطية بما يقارب من ٢٥٪ طناً، مما يسهم بصورة مباشرة في تخفيض استهلاك وقود الطائرات وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

تنفيذ عمليات مؤتمتة غير ورقية من خلال استخدام تكنولوجيا مبتكرة، بما في ذلك برنامج تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة الذي يتم استخدامه عند تحضير الأطعمة والتعامل معها، وعمليات المناولة، ومذكرات تسليم طاقم العامل، وملاحظات التسليم.

بناء علاقات متينة مع موردي الفواكه والخضار المحليين، بهدف خفض كمية السلع المستوردة.

كما تم توزيع الأجهزة اللوحية الإلكترونية عبر مختلف أقسام الشركة.

وتواصل الشركة القطرية لتمويل الطائرات نهجها الاستراتيجي المتعلق بموظفيها، والذي يركز على خلق بيئة عمل إيجابية من خلال تنظيم برامج المشاركة والتدريب والتنمية المهنية.





# نادي الامتياز



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

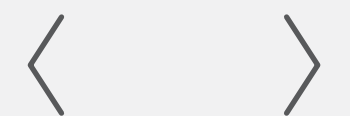
٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



يواصل نادي الامتياز التابع  
للخطوط الجوية القطرية  
إعادة تعريف برنامج الولاء  
الخاص بأفضل شركة  
طيران في العالم من  
خلال تعزيز تجربة أعضائه  
الأوفياء ومكافأتهم على  
ولائهم. ونتيجة للتحسينات  
والمبادرات المختلفة التي  
أطلقها نادي الامتياز، فإنه  
يفتخر بانضمام عدد متزايد  
من الأعضاء خلال العام المالي  
٢٠٢١/٢٢، بنسبة بلغت ١٤٦ ٪  
مقارنة بما كان الأمر عليه قبل  
انتشار الجائحة.

### في شهر مارس ٢٠٢٢

اعتمد نادي الامتياز نقاط أفيوس الرائدة، بوصفها عملة  
مكافآت برنامج الولاء الجديدة، والتي حلت بدلاً من الكيومبايلز  
بنسبة ١ كيومبايلز إلى ١ أفيوس. ويتيح الانتقال إلى عملة  
المكافآت الجديدة أمام المسافرين، المزيد من الخيارات  
والمرونة لإنفاق نقاطهم. كما تقدم هذه المبادرة عالمياً من  
الفرص الجديدة والمكافآت أمام أعضاء نادي الامتياز، بالإضافة  
إلى خيارات أكبر لكسب وإنفاق النقاط.

ويقدم نادي الامتياز أربع فئات للعضوية، وهي العناية  
والفضية والذهبية والبلاتينية، متيحاً بذلك لأعضائه إمكانية  
الاستفادة من طيفٍ واسعٍ من المزايا التي يقدمها لهم ولأفراد  
عائلاتهم.

كما يمكن لأعضاء نادي الامتياز كسب نقاط أفيوس عند السفر  
على متن رحلات الناقل القطرية أو شركات الطيران الأعضاء في  
تحالف oneworld، وشركات الطيران الشريكة الأخرى، أو عند  
التعامل مع أكثر من ١٠٠ من الشركاء من مختلف القطاعات  
مثل البنوك والفنادق وغيرها. ويمكن استبدال نقاط أفيوس  
بالعديد من المكافآت، بما في ذلك رحلات المكافآت مع  
الخطوط الجوية القطرية، أو ترقية درجة السفر، أو الحصول على  
خدمات المها، أو وزن الأمتعة الإضافي.

كما يمكن للأعضاء استخدام نقاط أفيوس لشراء المئات من  
المنتجات في متاجر السوق الحرة القطرية الحائزة على جوائز  
عالمية، سواء تلك الموجودة في صالة المغادرين أو صالة  
القادمين في مطار حمد الدولي، أو في متجر أوريكس جاليريا  
في الدوحة.

وإلى جانب الانتقال لاستخدام عملة أفيوس الرائدة للمكافآت،  
فقد بدأ العد التنازلي لانطلاق بطولة كأس العالم FIFA قطر  
٢٠٢٢™ المرتقبة، حيث كشف نادي الامتياز بوصفه برنامج  
المسافر الدائم الرسمي للبطولة؛

عن باقات السفر الحصرية، ل يتيح لعشاق كرة القدم من أعضائه  
تجربة استثنائية لا تُنسى.

كما أطلق نادي الامتياز العديد من الشراكات العالمية هذا العام،  
بهدف إتاحة المزيد من الفرص الفريدة لأعضائه ليتمكّنوا من  
كسب وإنفاق نقاط أفيوس الخاصة، بما في ذلك الشراكة في  
العلامة التجارية مع بنك الدوحة، وبطاقة بنك دخان الائتمانية  
مسبقة الدفع، المدفوعة مسبقاً، وبطاقة utu Tax Free،  
وفندق ماندارين أورينتال-الدوحة وبيت التمويل الكويتي. كما  
أطلق برنامج الولاء شراكات مع برامج الولاء التابعة لعدد من  
شركات الطيران، بما في ذلك الطيران العماني، والخطوط الجوية  
الرواندية، وخطوط جيت بلو الجوية.

وفي عام ٢٠٢١ تمّ تقديم برنامج مكافآت الفنادق والسيارات في  
نادي الامتياز، مما يتيح للأعضاء فرصة استخدام نقاط أفيوس في  
واحد من بين ٣٥٠ ألف فندق في جميع أنحاء العالم، أو استئجار  
السيارات في أكثر من ٢٠ ألف موقع حول العالم.

وبالإضافة إلى ذلك، احتفل نادي الطلاب في نوفمبر ٢٠٢١ بذكرى  
مرور عام على تأسيسه، وقدم لأعضائه مفاجأة استثنائية من  
خلال ترقية المقصورة إلى درجة رجال الأعمال، وذلك مكافأةً  
للطلاب الأعضاء وهم يمضون في مسيرتهم التعليمية. كما  
يواصل أعضاء نادي الطلاب الحصول على العديد من الفوائد  
والمزايا، بما في ذلك الحسومات الخاصة على الرحلات ووزن  
الأمتعة الإضافي، و الإنترنت اللاسلكي المجاني على متن الطائرة،  
وترقية المقصورة، وترقية مستوى فئة العضوية عند تخرّج  
الطلاب الأعضاء، إلى جانب العديد من المزايا الاستثنائية الأخرى.

وأخيراً، وعلى الرغم من التأثيرات التي نجمت عن انتشار الجائحة،  
فقد استمر نادي الامتياز في إعادة تعريف تجربته الاستثنائية،  
وإتاحة أفضل الوسائل لمكافئة أعضائه الأوفياء، وتقديم تجربة  
تتخطى توقعاتهم.

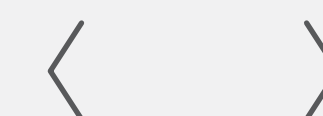


# الاستدامة في المجموعة



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي







## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

## تتماشى الاستراتيجية البيئية والمؤسسية لمجموعة الخطوط الجوية القطرية مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، والمعايير المحلية والدولية، وأفضل الممارسات لتعزيز المساهمة في إحداث التأثير الإيجابي المأمول.

تلعب الخطوط الجوية القطرية دوراً رئيسياً في قطاع النقل الجوي العالمي، وهو دورٌ محوريٌّ ومهم لتعزيز الجهود المتعلقة بالعولمة ونقل الركاب وبضائع الشحن، بالإضافة إلى دعم الأعمال التجارية العالمية والمساهمة في نمو قطاع السياحة العالمي.

وبوصفها أفضل شركة طيران في العالم، تعمل الناقلة القطرية على الموازنة بين عملياتها التجارية ونهجها الحيوي وسياساتها طويلة الأمد لدعم الاستدامة، بما في ذلك حماية البيئة والالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية.

### الاستدامة البيئية

بينما تواصل الخطوط الجوية القطرية جهودها لمواجهة تحديات الجائحة العالمية كوفيد-١٩، إلا أنها في الوقت ذاته تحافظ على مكانتها الرائدة في قيادة الجهود العالمية الرامية لتبني الاستدامة البيئية،

وذلك من خلال اتباع نهج شامل في عملياتها تعدّ فيه الاستدامة البيئية جزءاً لا يتجزأ، وذلك ابتداءً من العمليات الأرضية، وصولاً إلى إدارة العمليات الجوية.

### التغيّر المناخي

على الرغم من أن قطاع الطيران يساهم في أقل من ٢٪ من انبعاثات الكربون العالمية، إلا أن الخطوط الجوية القطرية تعمل عن كثب مع كافة الجهات المعنية في القطاع لقيادة الجهود العالمية الرامية إلى التصدي لتغيّر المناخ. ويعدّ خفض الانبعاثات الكربونية بمثابة أكبر تحدّ يواجهه قطاع الطيران الحديث، ويظهر التزامنا بأهداف التصدي لتغيّر المناخ؛ مدى الأهمية التي أوليناها لهذه المسألة.

كما تتماشى عملياتنا في مجموعة الخطوط الجوية القطرية، مع الركائز الأساسية في قطاع الطيران، والتي تعتمد على منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) والاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) وهي: التكنولوجيا والعمليات الأكثر كفاءة ووقود الطائرات المستدام والتعويض عن الكربون. والتزمت الخطوط الجوية القطرية، جنباً إلى جنب مع تحالف oneworld®، بالعمل نحو تحقيق صافي انبعاثات يصل إلى صفر بحلول عام ٢٠٥٠، ليصبح بذلك أول تحالف عالمي لشركات الطيران يتحدّ وراء هدف مشترك لتحقيق الحياد الكربوني في قطاع الطيران.

### جودة الهواء والضوضاء

تعمل مجموعة الخطوط الجوية القطرية بصورة حثيثة للحدّ من تأثير الضوضاء وانبعاثات الطيران على نوعية الهواء. وتعتمد في ذلك على استراتيجيتها المتمثلة في الاستثمار في أسطول حديث ويتّسم بالكفاءة، مما يساهم في الحدّ من الضوضاء والانبعاثات. كما نعمل بصورة مستمرة على تعزيز عملياتنا التي تمثل لإجراءات ولوائح خفض الضوضاء في المطارات وضبط

جودة الهواء في وجهاتنا العالمية.



وبوصفنا أفضل شركة طيران في العالم، فإننا نعمل على الموازنة بين عملياتنا التجارية ونهجنا الحيوي وسياساتنا طويلة الأمد لدعم الاستدامة، بما في ذلك حماية البيئة والالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### نظام الإدارة البيئية والتنوع البيولوجي

تعمل الخطوط الجوية القطرية وفق نظام إدارة بيئية فعال، حيث نجحت في المحافظة على شهادة التقييم البيئي من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IEnvA)، التي بدورها تعدّ أعلى مستوى من شهادات الاعتماد في قطاع الطيران ويتم إجراء التقييم فيها بشكل مستقل.

وتتبنى مجموعة الخطوط الجوية القطرية تطبيق نظام الإدارة البيئية بشكل راسخ في جميع عملياتها التشغيلية اليومية وعمليات صنع القرار، بما في ذلك المراجعة المنتظمة للسياسات والمعايير والإجراءات المتبعة، وتطوير وتنفيذ برنامج التعلّم الإلكتروني لزيادة الوعي بالاستدامة البيئية بين الموظفين.

ونواصل في هذا الإطار رصد وتطوير أدأنا البيئي، حيث تتيح لنا اجتماعات الإدارة البيئية وفرق العمل، إمكانية رصد ومراجعة الأداء، ومواصلة العمل في سبيل تحقيق أهداف الاستدامة البيئية في مجموعة الخطوط الجوية القطرية. كما أننا نركّز جهودنا على مواصلة تعزيز أدأنا البيئي فيما يتعلّق بتدوير النفايات والمياه وترشيد استخدام الطاقة في مختلف مشاريعنا الحالية.



طوّرنّا وحافظنا على  
شبكة تعاون عالمية

تنتهج الخطوط الجوية القطرية سياسة صارمة إزاء النقل غير المشروع للأحياء البرية ومنتجاتها. وفي هذا الصدد، وضعنا وحافظنا على شبكة تعاون عالمية تضم السلطات الحكومية والجهات التنظيمية الدولية والخبراء في هذا القطاع للتعامل في هذا الشأن. وتعدّ الخطوط الجوية القطرية أول شركة طيران في العالم يتمّ اعتمادها لتنفيذ اتفاقية قصر كنغهام، مؤكّدة بذلك على التزامها الثابت بهذا الصدد.



وأعلنت القطرية للشحن الجوي في فبراير ٢٠٢١ عن انطلاق المرحلة الثانية من برنامج الاستدامة WeQare تحت اسم (إعادة إحياء الكوكب-Rewild the Planet)، والذي تلتزم الشركة من خلاله بالحفاظ على الحياة البرية والحيوانات المهددة بالانقراض من خلال إعادتها إلى موائلها الطبيعية دون أي رسوم.

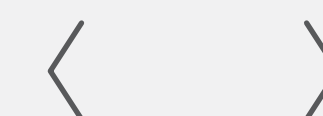


# مطار حمد الدولي



## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية للمرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

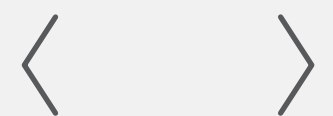






## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي



من مطار حمد الدولي رحلت إلى ٩ وجهة جديدة للركاب، وأبرم شراكات جديدة مع شركتي طيران خلال هذا العام المالي. بما في ذلك دكا، وهيثرو، ودبي، وكاتماندو، وماليه التي تعدّ من بين أكثر وجهات الرحلات الجوية المغادرة ازدحاماً.

كما يفتخر مطار حمد الدولي بحصوله على جائزة "أفضل مطار في العالم ٢٠٢١" ضمن حفل توزيع جوائز سكاى تراكس العالمية للمطارات ٢٠٢١، الأمر الذي يعدّ إنجازاً بارزاً للمطار ولكافة الشركاء المعنيين.

وساهمت خدمات مطار حمد الدولي المتميّزة والتزامه بالتدابير الصارمة لمكافحة جائحة كوفيد - ١٩، في حصوله على تصنيف ٥ نجوم في تدقيق تدابير السلامة الخاصة بكوفيد-١٩ على مستوى المطارات. فضلاً عن حصوله على جائزة "الإنجاز المتميز" للمطارات من سكاى تراكس العالمية، إلى جانب حصوله على جائزة "أفضل موظفي المطارات في الشرق الأوسط".



الشركة القطرية لإدارة وتشغيل المطارات "مطار" هي شركة تابعة لمجموعة الخطوط الجوية القطرية، وتعمل ضمن إطار اتفاق تعاقدى مع حكومة دولة قطر لإدارة وتشغيل العمليات في مطار حمد الدولي.

كما تتولى شركة "مطار" مهمة تنفيذ مشروع توسعة مطار حمد الدولي، والإشراف على الاستعدادات الجارية لاستضافة بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢، فضلاً عن إدارة أصوله وأنشطته التجارية وتطوير أعمال شركة الطيران وضمان تحقيق الاستدامة البيئية وتنفيذ المشاريع الدولية.

### في الفترة بين شهري أبريل ٢٠٢١ ومارس ٢٠٢٢

قدّم مطار حمد الدولي خدماته إلى ٢٢,١٢٤,٣٢٢ مسافراً، أي بنسبة زيادة بلغت ٢٢٠,١٤ بالمئة مقارنة بالعام المالي الفائت. كما زادت عمليات الشحن عبر مطار حمد الدولي بنسبة ١٣,١٠ بالمئة، مع مناولة ٢,٥٤٢,٤٣٦ طن من بضائع الشحن. وسجّل المطار كذلك ارتفاعاً في عدد عمليات إقلاع وهبوط الطائرات وصلت إلى ١٨١,٣٠٨ أي بنسبة ٥٤.٥ بالمئة أكثر من العام الماضي.

وإلى جانب تقديم خدماته إلى ١٧١ وجهة عالمياً، انطلقت





## التقرير السنوي ٢٠٢٢/٢٠٢١

٤	الكلمة الترحيبية لرئيس التنفيذي للمجموعة
١٣	النتائج المالية للمجموعة
١٦	نظرة عامة على المجموعة
١٩	دليل أسطول طائرات الركاب
٢١	شبكة الوجهات العالمية
٢٣	أسطول الطائرات
٢٦	الاستثمارات
٢٨	تجربة العملاء
٣١	استراتيجية العلامة التجارية
٣٥	الفنادق
٣٨	مركز العمليات المتكامل
٤٠	الرعايات العالمية
٤٣	الاستثمار في مواردنا البشرية
٤٦	القطرية للشحن الجوي
٥٠	القطرية لخدمات الطيران
٥٢	القطرية لطائرات رجال الأعمال
٥٥	اكتشف قطر
٥٨	السوق الحرة القطرية
٦٠	الشركة القطرية لتمويل الطائرات
٦٣	نادي الامتياز
٦٥	الاستدامة في المجموعة
٦٨	مطار حمد الدولي

### ٧٠ | مطار حمد الدولي

كما نجح مطار حمد الدولي في المحافظة على امتثاله لمعايير السلامة والتعقيم التي تنص عليها منظمة الطيران المدني الدولي "ICAO" وفريق إنعاش الطيران المدني "CART". بالإضافة إلى حصوله على شهادة الأيزو ISO ٢٠١٤-٥٥٠١ لنظام إدارة الأصول وعمليات الاستخدام الأمثل. وبعد عملية تقييم ناجحة لنظام إدارة أمن المعلومات في المطار، حصل مطار حمد الدولي على شهادة ISO/IEC ٢٠١٣:٢٧٠٠، الأمر الذي عكس التزامه بالحماية من المخاطر غير المبررة، من خلال تنفيذ تدابير وبروتوكولات أمنية سيبرانية صارمة.

### عمليات التوسعة في مطار حمد الدولي

كما يعدّ مشروع توسعة مطار حمد الدولي، بمثابة استثمار مهم في مستقبل دولة قطر، مما سيعزز من العروض المتنوعة لمطار حمد الدولي الحائز على جوائز عالمية عن طريق عرض مجموعات فنية عالمية ضمن بيئة طبيعية خلّابة، إلى جانب متاجر البيع بالتجزئة ومنافذ المطاعم والمشروبات وغيرها من عوامل الجذب والترفيه الأخرى ضمن مساحة واحدة. وستزيد المرحلة الأولى من مشروع التوسعة، من قدرة استيعاب المطار لتصل إلى ٥٨ مليون مسافر سنوياً بحلول نهاية عام ٢٠٢٢، في حين تتم مواصلة المرحلة الثانية بعد انتهاء بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢، لتصل قدرة المطار الاستيعابية إلى ٦٠ مليون مسافر سنوياً.

وبوصفه الشريك الرسمي للمطارات في بطولة كأس العالم FIFA قطر ٢٠٢٢، فإن مطار حمد الدولي على أتم الاستعداد لتقديم تجربة لا تُنسى لمشجعي كرة القدم القادمين لحضور البطولة من جميع أنحاء العالم، من خلال استضافة فعاليات وأنشطة استثنائية في مبناه، فضلاً عن التأكد من إتاحة إمكانية مواصلة الرحلات بكل يسر وسهولة عبر المطار.

نجح مطار حمد الدولي في المحافظة على امتثاله لمعايير السلامة والتعقيم التي تنص عليها منظمة الطيران المدني الدولي "ICAO" وفريق إنعاش الطيران المدني "CART".

حصل مطار حمد الدولي على شهادة الأيزو ISO 2014-55001 لنظام إدارة الأصول وعمليات الاستخدام الأمثل.

حاز مطار حمد الدولي على تصنيف ه نجوم في تدقيق تدابير السلامة الخاصة بكوفيد-١٩ على مستوى المطارات.

حصل مطار حمد الدولي على شهادة ISO/IEC 27000:2013.

حصل مطار حمد الدولي على جائزة "أفضل موظفي المطارات في الشرق الأوسط".





يغطي التقرير السنوي لمجموعة الخطوط الجوية القطرية الفترة من ١ أبريل ٢٠٢١ إلى ٣١ مارس ٢٠٢٢. ويشمل نطاق هذا التقرير كلّ من الشركات التالية: الخطوط الجوية القطرية، والقطرية للشحن الجوي، والقطرية لطائرات رجال الأعمال، والقطرية لخدمات الطيران، والشركة القطرية لتمويل الطائرات، والسوق الحرة القطرية، وشركة قطر للتوزيع، وشركة خدمات وسائل الإعلام الداخلية، وخدمات المها، وفنادق ضيافتنا. كما يشمل التقرير الأنشطة التي تم الاضطلاع بها في قطر، فضلاً عن الرحلات الجوية من وإلى الوجهات العالمية.