البروشور التعريفي للدورة

إدارة عمليات المطارات والطيران

برنامج مكثف لمدة أسبوع يزوّد فرق المطارات وشركات الطيران بالأساليب العملية لإدارة السعة، وسلاسة الرحلات، وسلامة الساحات، وتجربة المسافرين. يركز على الامتثال التنظيمي، وتحسين الانعطاف، وإدارة التكدس والاضطرابات، وبناء لوحات قياس أداء قابلة للتنفيذ للتحسين المستمر.

الكود	HT-QMS-117
التصنيف	الجودة والتميز المؤسسي
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط

مقدمة

تشهد صناعة الطيران ضغوطاً متزايدة لتحقيق دقة تشغيلية أعلى مع ضبط التكاليف والامتثال لمتطلبات تنظيمية صارمة وتوقعات متنامية للمسافرين. وفي بيئة تتسم بالتعقيد وتعدد الأطراف المعنية – من مشغلي المطارات وشركات الطيران ومقدمي الخدمات الأرضية إلى الجهات الأمنية والرقابية – تصبح القدرة على تنسيق العمليات عبر الساحات والممرات والمباني وتحت ظروف الاضطراب تحدياً حاسماً. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين قادة العمليات والمشرفين من استخدام أطر تنظيمية واضحة، وأدوات عملية لإدارة السعة والموارد، ونهج ممنهج لسلامة وأمن العمليات، بما يضمن انضباط الأداء وتقليل التأخيرات وتعزيز جودة الخدمة. سيتدرب المشاركون على أساليب قابلة للتطبيق فوراً في بيئة العمل، من خلال حالات واقعية وتمارين جماعية تترجم المعايير إلى ممارسات يومية قابلة للقياس والمتابعة.

الأهداف

- ترجمة المتطلبات التنظيمية والمعيارية إلى إجراءات تشغيل معيارية واضحة قابلة للتطبيق.
- تحسين إدارة الانعطاف والسعة وتقليل الاختناقات في المدرجات والساحات والمباني.
- تعزيز منظومة السلامة والأمن والجاهزية للطوارئ واستمرارية الأعمال التشغيلية.
- رفع جودة تجربة المسافر عبر تصميم الطوابير والمعايير وخطط التعامل مع الاضطرابات.
- بناء نظام قياس أداء وتحسين مستمر يربط المؤشرات بالقرارات التشغيلية والتعاقدية.

لمن هذه الدورة

- مديرو ومشرفو عمليات المطارات
- مديرو محطات شركات الطيران
- قيادات الخدمات الأرضية وساحات الوقوف
- موظفو هيئات الطيران المدني والرقابة

المهارات التي ستكتسبها

- تشخيص الاختناقات وتحليل أسباب التأخير ضمن الساحات والمباني والممرات.
- تخطيط الموارد والقدرات وتوزيع المعدات والفرق وفق طلب متغير.
- تقييم المخاطر والاستجابة للحوادث والاضطرابات ضمن إطار SMS وBCP.
- إدارة أصحاب المصلحة والاتفاقيات التشغيلية ومتابعة مستويات الخدمة.

مخرجات التعلم

- بناء خريطة عملية توضح الجهات المعنية وتدفقات القيمة ونقاط القياس الرئيسية.
- صياغة خطة انعطاف محكمة تحدد المسار الحرج، والموارد، ومؤشرات المتابعة.
- تطوير مصفوفة مخاطر تشغيلية وإجراءات استجابة قياسية لثلاثة سيناريوهات اضطراب.
- تصميم لوحة مؤشرات يومية تربط الأداء بالإجراءات التصحيحية وخطط التحسين.

محاور الدورة

اليوم الأول: منظومة المطار والإطار التنظيمي

- منظومة المطار وأصحاب المصلحة وتدفقات القيمة بين الجانب الجوي والأرضي والمبنى
- الأطر التنظيمية: ملاحق الإيكاو، قواعد الهيئات الوطنية، أدلة IATA التشغيلية
- النموذج التشغيلي: تقسيم المسؤوليات، واجهات الحركة الجوية، الأدوار والنتائج

اليوم الثاني: عمليات الجانب الجوي وإدارة الانعطاف

- تشغيل المدرج والممرات والساحات وحدودها التشغيلية ومبادئ A-CDM والتنسيق
- إدارة الانعطاف: المسار الحرج، تخصيص المعدات، اتفاقيات مستوى خدمة المناولة
- إدارة السعة والتدفقات وتنسيق الخانات والإشعارات والتشغيل أثناء الأعمال الميدانية

اليوم الثالث: عمليات المبنى وتجربة المسافر

- السفر من التسجيل حتى الصعود: الأمن والهجرة والأمتعة وإدارة الاضطرابات والربط
- تصميم الطوابير والتنبؤ بالطلب وجدولة الفرق وفق مستويات خدمة محددة
- كتيب الاضطرابات: تحويلات وإلغاءات والرعاية بالعميل والتواصل متعدد القنوات

اليوم الرابع: السلامة والأمن والمرونة التشغيلية

- نظام إدارة السلامة والتبليغ والحوكمة ومخاطر الأجسام الغريبة وسلامة الساحة
- طبقات الأمن والتحكم بالدخول وكفاءة الفحص وإدارة مخاطر الداخلين
- الاستجابة للطوارئ واستمرارية الأعمال والاتصال بالأزمة والتمارين العملية

اليوم الخامس: الأداء والتكلفة والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء: دقة المواعيد، رضا المسافرين، الأمتعة، السلامة، الانعطاف، ترميز التأخيرات
- تخطيط الموارد والميزانيات: مواقف الطائرات، البوابات، المعدات، العقود والتعهيد
- ورشة تحسين رشيق: رسم العمليات وتحديد الفاقد وخطة عمل قابلة للتنفيذ

منهجية التدريب

عروض تفاعلية تركّز على تحويل المعايير والأطر التنظيمية إلى إجراءات عملية قابلة للتطبيق.
دراسات حالة من مطارات متعددة الأحجام لتوضيح خيارات التشغيل والمقايضات الواقعية.
تمارين جماعية لرسم تدفقات العمل، وتحليل المسار الحرج، وتصميم خطط الاستجابة.
محاكاة قرارات أثناء الاضطرابات مع لعب أدوار للتنسيق بين الجهات المعنية.

الشهادة

شهادة حضور من Harbor Training Center

المواعيد القادمة

لا مواعيد منشورة حاليًا. تواصل معنا لتنظيم موعد أو تنفيذ الدورة لمؤسستك.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/airport-and-aviation-operations-management