

# دورة عمليات الشحن الجوي: قبول الشحنات والمناولة والمستندات وانسياب البضائع

3 – 7 مايو 2027

فيينا





## دورة عمليات الشحن الجوي: قبول الشحنات والمناولة والمستندات وانسياب البضائع

المرجع: 27005\_486 التاريخ: 3 - 7 مايو 2027 المكان: فيينا الرسوم: GBP 5500

### ملخص البرنامج

عمليات الشحن الجوي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري ومشرفي الشحن الجوي وشركات الطيران ووكلاء الشحن، ويخرج منها كل مشارك بخطة ضبط لتدفق شحن واحد. فالأخطاء في قبول الشحنات والمستندات والتسليم مكلفة لأنها تظهر متأخرة، عند الطائرة أو لدى المستلم. ويتدرج البرنامج من سلسلة الشحن وقواعدها، إلى تشخيص الإخفاقات، ثم تصميم الضوابط، وينتهي بتطبيقها على تدفق واحد. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في عمليات الشحن الجوي لمديرين من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

قد تكلف الشحنة التي تقبل بمستند ناقص، أو تبنى في وحدة بشكل سيئ، أو تسلم دون سجل، موقعاً على رحلة أو مطالبة أو تأخيراً للعميل. وحين تتم التصحيحات في اللحظة الأخيرة يذهب الجهد إلى المعالجة بدل الوقاية. أما المديرون الذين يضبطون السلسلة من القبول إلى التسليم فيقللون إعادة العمل ويحمون مستوى الخدمة.

- أضرار المناولة والمطالبات: تنخفض حين تطبق فحوص القبول وقواعد البناء بالطريقة نفسها في كل وردية.
- زمن بقاء الشحنة: يقصر حين تكتمل المستندات قبل وصول البضائع إلى المستودع والساحة.
- البضائع المرفوضة أو المنزلة: تقل حين تلتقط مؤشرات البضائع الخاصة والخطرة عند الفحص الأول.

### المبادئ والأساس المعرفي

- دليل مناولة الشحن IATA Cargo Handling Manual: تؤطر إجراءاته في القبول والبناء والتسليم خريطة السلسلة في الجلسة 1 وتصميم العمل القياسي في الجلسة 4.
- لوائح البضائع الخطرة IATA Dangerous Goods Regulations: تشكل متطلباتها في التصنيف والتعبئة والوسم فحوص التوعية في الجلستين 2 و4.
- بوليصة الشحن الجوي الإلكترونية e-AWB: تنظم إجراءاتها مراجعة المستندات في الجلسة 2 وضوابط البيانات في الجلسة 4.



## المشاركون المستهدفون

- مديرو محطات الشحن الذين يسألون عن أداء القبول والمستودع والساحة.
- مشرفو الشحن في شركات الطيران الذين ينسقون تخطيط التحميل مع وكلاء المناولة.
- مديرو وكالات الشحن الذين يسلمون الشحنات للناقلين ويتابعون التسليم.
- قادة الجودة والخدمة الذين يحققون في الأضرار والتأخير والمطالبات.

يأتي المشاركون عادة من إدارات الشحن في شركات الطيران وشركات المناولة الأرضية ووكالات الشحن ومحطات الشحن في المطارات.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على وصف مراحل سلسلة الشحن الجوي والضوابط التي تنطبق في كل مرحلة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص إخفاقات القبول والمستندات من سجلات الشحنات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف البضائع الخاصة والتعرف على مؤشرات البضائع الخطرة التي تتطلب إجراء متخصصاً.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم بناء الوحدات وخطط التحميل مقابل قواعد المناولة.
5. سيكون المشاركون قادرين على بناء ضوابط القبول والتسليم بمسؤوليات واضحة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة ضبط عمليات الشحن الجوي أمام قيادة المحطة وشركة الطيران.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مبادئ عمليات الشحن الجوي وسلسلة الشحن

بأي مراحل تمر البضائع، وأين يلزم الضبط؟

- خريطة سلسلة الشحن الجوي
- مصفوفة أدوار المحطة ومسؤولياتها
- خريطة إجراءات IATA Cargo Handling Manual
- جدول مقاييس مستوى الخدمة
- رسم تخطيطي لمحطة الشحن

### اليوم 2: تشخيص إخفاقات القبول والمستندات

لماذا تصل الشحنات متأخرة أو خاطئة أو ناقصة؟



- مراجعة قائمة فحص القبول
- سجل أخطاء بوليصة الشحن الجوي
- مراجعة جودة بيانات e-AWB
- ورقة فرز مؤشرات البضائع الخطرة
- مخطط أسباب الإنزال والرفض

### اليوم 3: تشخيص المناولة وبناء الوحدات والبضائع الخاصة

أين تدخل الأضرار والتأخير وأخطاء التسليم إلى التدفق؟

- ورقة فحص بناء وحدات الشحن
- مراجعة خطة التحميل وتوازن الأوزان
- مصفوفة مناولة البضائع الخاصة
- مخطط باريتو للأضرار والمطالبات
- مخطط انسياب زمن البقاء

### اليوم 4: تصميم ضوابط القبول والتسليم

أي ضوابط وعمل قياسي تقي السلسلة موثوقة؟

- معيار بوابة القبول
- مسار رفع توعية البضائع الخطرة
- ورقة العمل القياسي لبناء الوحدات
- نموذج سجل التسليم
- لوحة المراجعة اليومية لتدفق الشحن

### اليوم 5: تطبيق الضوابط على تدفق شحن واحد

هل تصمد خطة الضبط حين تختبر على تدفق واحد؟

- تطبيق سجل الأخطاء من الجلسة 2 على تدفق قائم
- اختبار فحص البناء من الجلسة 3
- فحص بوابة القبول من الجلسة 4
- مراجعة الخطة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة ضبط عمليات الشحن الجوي



## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات استنادا إلى سجلات شحنات مجهولة المصدر ومقتطفات من بوالص الشحن وحالات مكتوبة قصيرة من عمليات شركات الطيران والمناولة. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على تدفق شحن واحد، ويدافعون عن خياراتهم أمام أقران يمثلون قيادة المحطة ووكيل المناولة وزملاء خدمة العملاء، ويتلقون ملاحظات الميسرين.

- نشاط مقترح: تتبع شحنة تالفة وصولا إلى سجل قبولها.
- نشاط مقترح: فرز مجموعة من الشحنات بحثا عن مؤشرات البضائع الخطرة.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة سجل تسليم أغفل مسؤولية.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة ضبط عمليات الشحن الجوي لتدفق شحن واحد، وتضم خريطة للسلسلة، وتحليلا للأخطاء، ومعايير للقبول والبناء، ومسار رفع للبضائع الخاصة، وسجلا للتسليم. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة فرق الورديات والاتفاق على المسؤوليات مع شركاء المناولة وتوجيه المراجعات اليومية.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب عمليات الشحن الجوي المديرين الذين لم يعملوا في محطة شحن؟

نعم، فعمليات الشحن الجوي تدرس من السلسلة صعودا، وتفترض مسؤولية عن أشخاص أو شحنات، لا خبرة في المحطة.

### على أي مراجع تقوم عمليات الشحن الجوي في هذا البرنامج؟

تقوم عمليات الشحن الجوي هنا على IATA Dangerous Goods Regulations و IATA Cargo Handling Manual وإجراءات e-AWB.

### كيف تستخدم خطة ضبط عمليات الشحن الجوي في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة فرق الورديات، والاتفاق على المسؤوليات مع شركاء المناولة، وتوجيه المراجعات اليومية.

### بماذا تختلف عمليات الشحن الجوي عن برنامج في مبيعات وكالات الشحن؟

تركز عمليات الشحن الجوي على ضبط القبول والمناولة والتسليم، بينما تركز مبيعات وكالات الشحن على العملاء والأسعار والعقود.