

دورة إدارة طاقم الضيافة الجوية: سلامة الكابينة وتجربة المسافرين وأداء الطاقم

28 فبراير – 4 مارس 2027

مسقط





دورة إدارة طاقم الضيافة الجوية: سلامة الكابينة وتجربة المسافرين وأداء الطاقم

المرجع: 489_27118 التاريخ: 28 فبراير - 4 مارس 2027 المكان: مسقط الرسوم: GBP 4300

ملخص البرنامج

إدارة طاقم الضيافة الجوية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري خدمات الكابينة ومديري الخدمة على الرحلات ومشرفي الطاقم الأقدم في شركات الطيران، ويخرج منها كل مشارك بخطة إدارة لأسطول أو قاعدة واحدة. فطواقم الكابينة مطالبة بتقديم السلامة والخدمة والهدوء تحت الضغط مع وقت إداري محدود بين الرحلات. ويتدرج البرنامج من دور القيادة في الكابينة، إلى تشخيص فجوات السلامة والخدمة وأداء الطاقم، ثم تصميم الروتينات، وينتهي بتطبيقها على فريق واحد. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة طاقم الضيافة الجوية لمديرين من شركات طيران مختلفة.

المبررات المؤسسية

قد يتبع طاقم الكابينة كل الإجراءات ومع ذلك تأتي الرحلة متفاوتة حين تعقد الإحاطات على عجل وتبقى التقارير دون قراءة وتترك الجداول الطواقم مرهقة. ويكتشف المديرون المشكلات متأخرين عبر الشكاوى أو تقارير الحوادث. أما من يضعون معايير واضحة ويفرؤون التقارير بحثاً عن الأنماط ويخططون الطواقم مع مراعاة الإرهاق فيحافظون على ثبات السلامة والخدمة من رحلة إلى أخرى.

- جودة تقارير السلامة: تتحسن حين يرى الطاقم أن التقارير تفضي إلى إجراء ظاهر.
- رضا المسافرين: يرتفع حين تعرض معايير الخدمة في الإحاطات وتلاحظ بانتظام.
- إرهاق الطاقم والغياب: ينخفضان حين تراجع قواعد الجدولة وأنماط الراحة مقابل عبء العمل.

المبادئ والأساس المعرفي

- دليل ممارسات سلامة عمليات الكابينة IATA Cabin Operations Safety Best Practices Guide: تؤطر ممارساته المجمعـة روتينات الإشراف في الجلسة 1 وتصميم الإحاطات في الجلسة 4.
- دليل تدريب طاقم الكابينة على السلامة ICAO Cabin Crew Safety Training Manual، الوثيقة 10002: يشكل محتواه التدريبي مراجعة الكفاءة في الجلسة 2.
- إرشادات الإيكاو لإدارة السلامة في عمليات الكابينة ICAO: تنظم مراجعة البلاغات والمخاطر في الجلستين 2 و3 وحلقة التغذية الراجعة في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- مديرو خدمات الكابينة الذين يسألون عن معايير السلامة وجودة الخدمة عبر الطواقم.
- مديرو الخدمة على الرحلات الذين يضعون روتينات الخدمة ويلاحظون تقديمها على متن الطائرة.
- مشرفو الطاقم الأقدم الذين يعدون الإحاطات ويقودون الفرق ويجرون المراجعة بعد الرحلة.
- قادة تخطيط الطواقم والجودة الذين يربطون الجداول بالتقارير والأداء.

يأتي المشاركون عادة من شركات الطيران كاملة الخدمة والمنخفضة التكلفة وشركات الرحلات المستأجرة ومراكز التدريب الأرضية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على وصف مسؤوليات السلامة والخدمة والأفراد في إدارة طاقم الضيافة الجوية.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص جوانب الضعف في بلاغات سلامة الكابينة وكفاءة الطاقم من السجلات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم رحلة المسافر مقابل معايير الخدمة والشكاوى.
4. سيكون المشاركون قادرين على تحليل إخفاقات التواصل والعمل الجماعي في الطاقم باستخدام مفاهيم إدارة موارد الطاقم.
5. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتينات الإحاطة والتغذية الراجعة والجدولة لفريق كابينة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إدارة طاقم الضيافة الجوية أمام قيادة العمليات في شركة الطيران.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ إدارة طاقم الضيافة الجوية والإشراف

ما الذي يجب أن يضبطه مدير الكابينة، وكيف يشرف عليه؟

- خريطة دور مدير الكابينة
- مراجعة ممارسات سلامة الكابينة وفق IATA
- مصفوفة معايير السلامة والخدمة
- ورقة مؤشرات أداء الكابينة
- رسم تخطيطي لهيكل إحاطة الطاقم

اليوم 2: تشخيص سلامة الكابينة وكفاءة الطاقم

أين فجوات السلامة في البلاغات والتدريب والإجراءات؟



- مراجعة بلاغات سلامة الكابينة
- مخطط باريتو لأحداث السلامة
- قائمة فحص الكفاءة وفق ICAO Doc 10002
- تدقيق جولة إجراءات الطوارئ
- سجل مخاطر الكابينة

اليوم 3: تشخيص تجربة المسافرين والعمل الجماعي للطاقم

لماذا تتفاوت الخدمة، وأين ينهار العمل الجماعي؟

- خريطة رحلة المسافر
- تحليل موضوعات الشكاوى
- نموذج ملاحظة تقديم الخدمة
- مراجعة حالة في إدارة موارد الطاقم
- سجل المراجعة بعد التعامل مع الاضطرابات

اليوم 4: تصميم روتينات الإحاطة والتغذية الراجعة والجدولة

أي روتينات تبقي السلامة والخدمة ورفاه الطاقم ثابتة؟

- نموذج إحاطة ما قبل الرحلة
- دليل التغذية الراجعة والتوجيه للطاقم
- قائمة فحص معيار الخدمة
- ورقة مراجعة الإرهاق والراحة في الجدول
- حلقة التغذية الراجعة لبلاغات السلامة

اليوم 5: تطبيق إدارة الكابينة على فريق واحد

هل تصمد خطة الإدارة حين تختبر على فريق واحد؟

- تطبيق مراجعة بلاغات السلامة من الجلسة 2 على فريق قائم
- اختبار نموذج الملاحظة من الجلسة 3
- التدرب على نموذج الإحاطة من الجلسة 4
- مراجعة الخطة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة إدارة طاقم الضيافة الجوية



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات استنادا إلى بلاغات سلامة مجهولة المصدر ومقتطفات من الشكاوى وعينات من الجداول وحالات مكتوبة قصيرة من عمليات الكابينة في شركات الطيران. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على فريق واحد، ويدافعون عن خياراتهم أمام أقران يمثلون العمليات والسلامة وممثلي الطاقم، ويتلقون ملاحظات الميسرين.

- نشاط مقترح: قراءة مجموعة من بلاغات السلامة بحثا عن نمط متكرر.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة إحاطة ما قبل الرحلة أغفلت بندا من السلامة.
- نشاط مقترح: مراجعة جدول بحثا عن تعارض في الراحة وعبء العمل.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة إدارة طاقم الضيافة الجوية لأسطول أو قاعدة واحدة. وتضم مصفوفة معايير، ومراجعة للسلامة والكفاءة، وروتينا لملاحظة الخدمة، ونموذجا للإحاطة، ومراجعة للجدولة. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة قيادة العمليات في شركة الطيران والاتفاق على الروتينات مع الطاقم الأقدم وتوجيه المراجعات الشهرية.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب إدارة طاقم الضيافة الجوية المشرفين الذين لم يديروا فريق كابينة من قبل؟

نعم، فإدارة طاقم الضيافة الجوية تدرس من الدور صعودا، وتفترض خبرة في العمل على الكابينة، لا إدارة سابقة لفريق.

على أي مراجع تقوم إدارة طاقم الضيافة الجوية في هذا البرنامج؟

تقوم إدارة طاقم الضيافة الجوية هنا على IATA Cabin Operations Safety Best Practices Guide والوثيقة ICAO Doc 10002 وإرشادات الإيكاو لإدارة السلامة في عمليات الكابينة.

كيف تستخدم خطة إدارة طاقم الضيافة الجوية في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة قيادة العمليات في شركة الطيران، والاتفاق على الروتينات مع الطاقم الأقدم، وتوجيه المراجعات الشهرية للسلامة والخدمة والجدولة.

بماذا تختلف إدارة طاقم الضيافة الجوية عن برنامج في خدمة عملاء شركات الطيران؟

تركز إدارة طاقم الضيافة الجوية على الإشراف على السلامة وأداء الطاقم والجدولة إلى جانب الخدمة، بينما تركز خدمة عملاء شركات الطيران على تواصل المسافرين عبر الرحلة كلها.