JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة

قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة دورة تدريبية مدتها أسبوعين لرؤساء الأطقم وكبار المضيفين وقادة خدمات المقصورة ومدربي الطواقم، يخرج منها المشاركون بخطة قيادة طاقم الضيافة ومعايير الخدمة لأسطولهم أو قاعدتهم. فشركات الطيران توظف المضيفين وترقيهم بوتيرة غير مسبوقة، وصار المسؤول عن المقصورة هو من يحدد كيف تمضي الرحلة المضطربة بأمان وهدوء. تقدم الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

لماذا يهم قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة الآن

تشكل ثلاث قوى عمل كبير المضيفين اليوم. فنمو الأساطيل يجلب أطقما أحدث خبرة تنتظر من رئيس الطاقم حسن التقدير في الدقائق الأولى من أي طارئ. ويصعد الركاب بتوقعات أعلى وحالات صحية أكثر وصبر أقل على التأخير، فتنتشر حوادث السلوك المخل وإخفاقات الخدمة سريعا عبر وسائل التواصل. وتنتظر إدارات السلامة أن تغذي أحداث المقصورة نظام إدارة السلامة SMS في الشركة بتقارير واضحة وفي وقتها. المقصورة التي تقاد جيدا تحمي الركاب والطاقم وسمعة الناقل، أما المقصورة سيئة القيادة فتحول عطلا بسيطا إلى خطر إخلاء أو شكوى علنية. تستند الدورة إلى نموذج إدارة موارد الطاقم Crew Resource Management CRM ونموذج إدارة التهديدات والأخطاء Threat and Error Management TEM.

المستفيدون من قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة

- كبار المضيفين الذين يتولون قيادة المقصورة وإحاطة الزملاء قبل كل رحلة
- قادة خدمات المقصورة الذين يضعون معايير الخدمة لأسطول أو شبكة خطوط
- مدربو الطواقم الذين يديرون إجراءات الطوارئ والتمارين الدورية
- قادة القواعد والخطوط الذين يتابعون أداء الطاقم والجداول وقضايا السلوك
- قادة سلامة المقصورة الذين يحللون تقارير الأحداث وأعطال المقصورة

تستفيد قاعدة الطاقم أكثر حين يحضر رؤساء الأطقم والمدربون وقادة خدمات المقصورة معا ويتفقون على معيار واحد للإحاطة والقيادة واستعادة الخدمة.

قدرات قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة

يتمرن المشاركون على قرارات القيادة داخل المقصورة، من إحاطة ما قبل الرحلة حتى الهبوط غير المخطط، ويربطونها بوعد الخدمة الذي اشتراه المسافر.

- تطبيق إحاطة منظمة قبل الرحلة تحدد الأدوار والتهديدات وإشارات المراجعة الصامتة — رئيس الطاقم وقمرة القيادة
- تقييم طارئ على متن الطائرة والاختيار بين الاحتواء واقتراح التحويل والاستعداد للإخلاء — قائد الطائرة وطاقم المقصورة
- التواصل مع راكب مخل أو مضطرب بخطوات تهدئة متدرجة — سلامة المقصورة وأمنها
- تصميم معيار لاستعادة الخدمة عند التأخير ونقص الوجبات وأعطال المقاعد — قادة تجربة العملاء
- بناء تقرير حدث في المقصورة يغذي تحليل اتجاهات السلامة — إدارة سلامة المقصورة
- تحديد معايير التوجيه والتقييم للمضيفين الجدد — تدريب الطواقم وقادة القواعد

مصطلحات قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة الأساسية

- إدارة موارد الطاقم CRM — توظيف مهارات التواصل وتوزيع العبء واتخاذ القرار لمنع الأخطاء ومعالجتها أثناء الرحلة.
- إدارة التهديدات والأخطاء TEM — نموذج لرصد التهديدات واحتواء الأخطاء وتجنب الحالات غير المرغوبة في الطائرة أو المقصورة.
- رئيس الطاقم — كبير المضيفين المسؤول عن فريق المقصورة والخدمة والسلامة في الرحلة.
- الراكب المخل — مسافر يهدد سلوكه النظام أو سلطة الطاقم أو سلامة الآخرين على متن الطائرة.
- استعادة الخدمة — ما يقوم به الطاقم لاستعادة ثقة الراكب بعد إخفاق في الخدمة.
- تقرير حدث المقصورة — سجل مكتوب لحدث يمس السلامة أو الأمن أو الصحة داخل المقصورة يرسل للتحليل.

قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة يوما بيوم

اليوم 1: دور كبير المضيفين في شركة طيران متغيرة

- خريطة مسؤوليات رئيس الطاقم — الصلاحيات المشتركة مع قائد الطائرة
- نمو الأسطول وملامح خبرة الطاقم — احتياجات الإشراف في الأطقم المختلطة
- اتجاهات توقعات الركاب — مقصورات الدرجة الممتازة والسياحة والعائلات
- واجهات نظام إدارة السلامة — كيف تصل تقارير المقصورة إلى فرق السلامة
- أنماط قيادة الطاقم — القيادة التوجيهية مقابل التشاركية على متن الطائرة

اليوم 2: إدارة موارد الطاقم في المقصورة

- المؤشرات السلوكية لنموذج CRM — العلامات الملحوظة لعمل فريق المقصورة
- نماذج الإحاطة المنظمة — الأدوار والتهديدات والتوقعات قبل الصعود
- التواصل الحازم مع قمرة القيادة — متى يصعد المضيف مخاوفه
- توزيع العبء في الرحلات الطويلة — خيارات الإرهاق وتدوير فترات الراحة
- أساليب استخلاص الدروس — الدروس المسجلة بعد كل رحلة

اليوم 3: إدارة التهديدات والأخطاء

- نموذج TEM لطاقم المقصورة — التهديدات والأخطاء والحالات غير المرغوبة
- خريطة تهديدات المقصورة — المطبات الهوائية وحرائق المطبخ والحالات الطبية
- قوائم احتواء الأخطاء — انضباط تسليح الأبواب والتحقق المتبادل
- العوامل البشرية الاثنا عشر — إشارات التراخي والضغط والتشتت
- مؤشرات خطر الإرهاق — حوارات الجاهزية للمهمة مع الطاقم

اليوم 4: قيادة حالات الطوارئ

- تسلسل الطوارئ المخططة وغير المخططة — أولويات القيادة في المقصورة
- إشارات قرار الإخلاء — الأوامر والمخارج وتدفق الركاب
- أحداث الحريق والدخان والأبخرة — خيارات الاحتواء والإبلاغ
- انخفاض الضغط وإصابات المطبات — تأمين الركاب والطاقم
- فحص معدات الطوارئ — صلاحيتها قبل الإقلاع

اليوم 5: الأحداث الطبية والأمنية على متن الطائرة

- بروتوكولات الحالات الطبية أثناء الطيران — الاستشارة الطبية الأرضية ومدخلات التحويل
- مستويات سلوك الراكب المخل — التهدئة والتقييد والإبلاغ
- إجراءات الأجسام المشبوهة وتهديد القنابل — اختيار موقع الخطر الأدنى
- القاصرون غير المرافقين وذوو الحركة المحدودة — قرارات واجب الرعاية
- دعم الطاقم بعد الحدث — دعم الأقران والتعافي من الضغط

اليوم 6: معايير الخدمة وتجربة الراكب

- مخطط الخدمة لكل درجة — اللحظات التي تصنع الولاء
- خطط توقيت الخدمة على متن الطائرة — طول الرحلة وتسلسل الوجبات
- الاحتياجات الثقافية والدينية في الخدمة — طلبات الوجبات والصلاة والاحتشام
- تخصيص خدمة الدرجة الممتازة — خيارات تمييز أعضاء برامج الولاء
- المبيعات الجوية والاتصال بالإنترنت — الإيرادات الإضافية مقابل هدوء الخدمة

اليوم 7: استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى

- فئات إخفاق الخدمة — التأخير ونقص التموين وأعطال المقاعد
- نموذج LAST للاستعادة — الإصغاء والاعتذار والحل والشكر
- التعويض ولفتات حسن النية — حدود صلاحيات الطاقم
- مسارات تصعيد الشكاوى — سجلات التسليم لعلاقات العملاء
- الوعي بحوادث وسائل التواصل — مخاطر السمعة داخل المقصورة

اليوم 8: الإبلاغ عن أحداث المقصورة وثقافة السلامة

- كتابة تقرير حدث المقصورة — الوقائع والتسلسل الزمني والعوامل المساهمة
- مبادئ الثقافة العادلة — الخطأ غير المقصود مقابل السلوك المتهور
- مؤشرات اتجاهات سلامة المقصورة — الإصابات والأعطال والأحداث الأمنية
- تسجيل أعطال المقصورة — متابعة الهندسة وأثرها على الإقلاع
- رسائل تعزيز السلامة — دروس تتشاركها قواعد الطواقم

اليوم 9: التوجيه وأداء الطاقم

- نماذج فحص الخط والملاحظة — أدلة تقييم أداء المضيفين
- حوارات التوجيه — التغذية الراجعة بعد رحلة صعبة
- معايير التدريب القائم على الكفاءة — أولويات التمارين الدورية
- معايير السلوك والمظهر — المعالجة العادلة للمخالفات
- مسارات التعاقب إلى رئاسة الطاقم — مؤشرات الجاهزية للجان الترقية

اليوم 10: ممارسة خطة قيادة طاقم الضيافة ومعايير الخدمة

- محاكاة قيادة رحلة كاملة — تطبيق الإحاطة ونموذجي CRMg TEM
- استخلاص دروس تمرين الإخلاء والحالة الطبية — تطبيق أولويات قيادة الطوارئ
- لعب أدوار استعادة الخدمة — تطبيق نموذج LAST
- مراجعة الأقران لتقارير الأحداث — تطبيق معايير الثقافة العادلة
- خطة قيادة طاقم الضيافة ومعايير الخدمة — تعهدات القاعدة ومقاييس التوجيه

تطبيق قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة بعد الدورة

- اعتماد نموذج الإحاطة المنظمة على خط واحد لمدة شهر وجمع ملاحظات استخلاص الدروس من الطاقم حول أثره.
- مراجعة تقارير أحداث المقصورة للربع الأخير مع فريق السلامة والاتفاق على مؤشرين لاتجاهات سلامة المقصورة لمتابعتهما.

أسئلة حول قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة

ما قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة، ولماذا تهم الآن؟

قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة هي مهارة قيادة فريق المقصورة في الخدمة المعتادة والاضطرابات والطوارئ. وتهم الآن لأن الأساطيل المتنامية تجلب أطقما أقل خبرة وركابا أكثر تطلبا، فيحسم تقدير كبير المضيفين كيف تنتهي الأحداث.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة؟

يستفيد رؤساء الأطقم وكبار المضيفين أكثر من غيرهم، ثم مدربو الطواقم وقادة خدمات المقصورة. وإذا كنت تحيط زملاءك أو تقيمهم أو توجههم فستكتسب أدوات لقرارات القيادة واستعادة الخدمة وحوارات الأداء العادلة.

كيف تختلف دورة قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة عن التدريب الأولي للمضيفين؟

تبني على مهارات المضيف المرخص بدلا من تعليمها من البداية. فالتدريب الأولي يغطي المعدات والتمارين وأساسيات الخدمة، أما هذه الدورة فتركز على القيادة والتوجيه وإدارة التهديدات والأخطاء والإبلاغ عن الأحداث ووضع معايير الخدمة للآخرين.

ماذا تعود به من دورة قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة؟

تعود بخطة لقاعدتك تحدد روتين الإحاطة وأولويات قيادة الطوارئ وحدود استعادة الخدمة ومقاييس التوجيه. وتمنح رؤساء الأطقم والمدربين وقادة خدمات المقصورة معيارا مشتركا لكل رحلة.

قيادة طاقم الضيافة الجوية والسلامة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة قيادة طاقم الضيافة ومعايير الخدمة أولا طريقة إحاطة رؤساء الأطقم وقيادتهم لكل رحلة. ويستخدمها رؤساء الأطقم ومدربو الطواقم وقادة خدمات المقصورة لمواءمة التمارين وحدود استعادة الخدمة والتوجيه. وبعد أول دورة جداول تستحق تقارير الأحداث وملاحظات الركاب مراجعة لمعرفة ما إذا كانت عادات الإحاطة وحدود الاستعادة تحتاج إلى تعديل.