JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب

مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب دورة تدريبية مدتها أسبوع لمراقبي العمليات ومديري المناوبة ومراقبي الطواقم وموظفي مراقبة الصيانة، تبنى حول دليل قرارات مراقبة العمليات الذي يحدد خيارات التعافي وصلاحيات القرار ومحفزات التواصل عند اضطراب الطقس أو الأعطال الفنية أو الحركة الجوية. فالأساطيل والطواقم المشغولة بالكامل لا تترك سعة احتياطية تذكر حين يسوء اليوم. صممت جوبيتر برايم للتدريب دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب لمراكز عمليات شركات الطيران.

لماذا تهم مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب الآن

تشغل شركات الطيران طائراتها بكثافة عالية وجداول طواقم محدودة، فعاصفة رعدية واحدة أو طائرة متوقفة على الأرض أو قيد تدفق قد يمتد أثرها إلى الشبكة كلها خلال ساعات. والمسافرون ينتظرون رسائل إعادة حجز مبكرة، والطواقم تنتظر جداول نظامية ومنصفة، والإدارة المالية تحسب كلفة كل إلغاء وليلة فندقية ورحلة نقل فارغة. والشركة التي يتعافى مركز عملياتها بأولويات واضحة تستعيد جدولها أسرع وتحد من الكلفة، أما التي ترتجل فتفقد طواقمها بسبب حدود ساعات العمل وتترك المسافرين عالقين. وتستند الدورة إلى ملحق تشغيل الطائرات ICAO Annex 6 لمسؤوليات المراقبة التشغيلية وترحيل الرحلات، وملحق إدارة السلامة ICAO Annex 19 لقرارات مخاطر السلامة تحت الضغط.

المستفيدون من مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب

- المراقبون الذين يتابعون الرحلات ويقررون التأخير وتبديل الطائرات والإلغاء
- مديرو المناوبة الذين يقودون مركز العمليات أثناء الاضطرابات الكبيرة
- مراقبو الطواقم الذين يحمون نظامية الجداول ويعيدون توزيع الطواقم بعد التغييرات
- مراقبو الصيانة الذين يقدمون المشورة حول جاهزية الطائرات والتأجيلات
- المرحلون الذين يعدون خطط الطيران والوقود وإحاطات الطقس

ويستفيد مركز العمليات الذي يرسل مدير المناوبة ومراقب رحلات ومراقب طواقم معا أكثر من غيره، لأن التعافي يعتمد على اتفاق هذه المكاتب على خطة واحدة بسرعة.

قدرات مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب

تستبدل كل قدرة إطفاء الحرائق العشوائي في مركز العمليات بخيارات تعاف منظمة تحمي السلامة والطواقم والمسافرين.

- وصف مكاتب مركز العمليات وصلاحيات قرارها وطرق التسليم بينها — قيادة العمليات
- تطبيق مهام الترحيل ومتابعة الرحلات على أحداث الطقس والأعطال الفنية — ترحيل الرحلات
- تقييم خيارات تعافي الطائرات مثل التبديل والتأخير والإلغاء ورحلات النقل الفارغة — مديرو المناوبة
- حساب أثر التغييرات على نظامية الطواقم واختيار خيارات تعافيها — مراقبة الطواقم
- تحديد أولويات إعادة إسكان المسافرين عند فوات الرحلات المتصلة والإلغاء — شركاء خدمة العملاء
- بناء مراجعة ما بعد الحدث تسجل القرارات والكلفة والدروس — لجان السلامة والعمليات

مصطلحات مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب الأساسية

- مركز مراقبة العمليات OCC — وحدة شركة الطيران التي تتابع رحلات اليوم وتنسق القرارات بين مكاتب الرحلات والطواقم والصيانة والعملاء.
- المراقبة التشغيلية — سلطة بدء الرحلة أو استمرارها أو تحويلها أو إنهائها حفاظا على السلامة والانتظام.
- تبديل الطائرة — إسناد رحلة إلى طائرة أخرى لاستيعاب تأخير أو عطل فني.
- نظامية الطاقم — قدرة عضو الطاقم على مواصلة العمل ضمن حدود ساعات الخدمة والطيران والراحة.
- رحلة النقل الفارغة — رحلة دون مسافرين لإعادة تموضع طائرة لأغراض التعافي أو الصيانة.
- إعادة الإسكان — نقل المسافرين المتأثرين إلى رحلات أو مسارات أو ناقلين بديلين.

مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب يوما بيوم

اليوم 1: مركز مراقبة العمليات

- هيكل مركز OCC ومكاتبه — أدوار الرحلات والطواقم والصيانة والعملاء
- المراقبة التشغيلية وفق ICAO Annex 6 — السلطة والمسؤولية المشتركة
- صورة عمليات اليوم — لوحات الحالة وقوائم المتابعة
- خطوط الاتصال — المحطات وقمرة القيادة وشركات الطيران الشريكة
- خط الأساس لأداء المركز — زمن التعافي الحالي وكلفته

اليوم 2: الترحيل ومتابعة الرحلات

- تخطيط الرحلة وسياسة الوقود — المطارات البديلة ووقود الطوارئ
- تقييم الطقس — التوقعات والعواصف الرعدية وضعف الرؤية
- متابعة الرحلات — رصد المواقع والتحويل أثناء الطيران
- حدود المعدات الدنيا والأداء — قرارات الترحيل
- قيود تدفق الحركة الجوية — تأخير الفترات وخيارات تغيير المسار

اليوم 3: تعافي الطائرات والطواقم

- تقييم الاضطراب — حجمه ومدته وأثره على الشبكة
- خيارات تعافي الطائرات — التبديل والتأخير والإلغاء والنقل الفارغ
- فحوص نظامية الطواقم — حدود ساعات الخدمة والطيران والراحة
- خيارات تعافي الطواقم — الاحتياط والانتقال دون عمل وتعديل الأزواج
- مدخلات الصيانة — الطائرة المتوقفة على الأرض وخيارات التأجيل

اليوم 4: المسافرون والسلامة وجودة القرار

- إعادة إسكان المسافرين — الأولويات والحماية وخيارات الربط مع الناقلين
- قرارات الإلغاء — الموازنة بين الكلفة والمسافرين والتعافي
- قرارات مخاطر السلامة وفق ICAO Annex 19 — الضغط والإرهاق والمخاطر
- اتخاذ القرار الجماعي — الإحاطات والاعتراض والتصعيد
- مراجعة ما بعد الحدث — التسلسل الزمني والكلفة والإجراءات التصحيحية

اليوم 5: التطبيق العملي لدليل قرارات مراقبة العمليات

- سيناريو طقس — تطبيق قرارات الترحيل والتحويل
- سيناريو عطل فني — تطبيق خيارات تبديل الطائرة والنقل الفارغ
- سيناريو اضطراب الطواقم — تطبيق خيارات النظامية والاحتياط
- مقاييس أداء التعافي — زمن الاستعادة والإلغاءات والكلفة
- دليل قرارات مراقبة العمليات — الخيارات وصلاحيات القرار والمحفزات

تطبيق مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب بعد الدورة

- مراجعة آخر اضطراب كبير بتسلسل زمني للقرارات ومقارنته بخيارات التعافي في الدليل.
- الاتفاق مع مراقبة الطواقم ومراقبة الصيانة على المعلومات التي يحتاجها كل مكتب في الساعة الأولى من الاضطراب.

أسئلة حول مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب

ما مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب، ولماذا تهم الآن؟

هي طريقة شركة الطيران في متابعة رحلات اليوم واستعادة جدولها بعد أحداث الطقس أو الأعطال الفنية أو الحركة الجوية. وتهم الآن لأن كثافة التشغيل ومحدودية الطواقم تجعل المشكلات الصغيرة تنتشر سريعا في الشبكة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب؟

يستفيد مراقبو العمليات ومديرو المناوبة ومراقبو الطواقم ومراقبو الصيانة والمرحلون أكثر من غيرهم. فهم يقررون تبديل الطائرات والتأخير والإلغاء وتغيير الطواقم تحت ضغط الوقت ويجب أن ينسقوا هذه الخيارات.

كيف تختلف دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب عن تدريب عمليات المطارات؟

يغطي تدريب عمليات المطارات المباني والساحات ومركز عمليات المطار. أما دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب فتغطي قرارات الناقل نفسه من ترحيل ومتابعة رحلات وتعافي الطائرات والطواقم وإعادة إسكان المسافرين.

ماذا تعود به من دورة مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب؟

تعود بدليل قرارات مراقبة العمليات يتضمن أدوار المكاتب، وفحوص الترحيل، وخيارات تعافي الطائرات والطواقم، وأولويات إعادة الإسكان، وتنبيهات مخاطر السلامة، ونموذج مراجعة ما بعد الحدث.

مراقبة عمليات شركات الطيران والتعافي من الاضطراب: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل قرارات مراقبة العمليات أولا من يقرر ماذا في الساعة الأولى من الاضطراب الكبير التالي. ويملكه مديرو المناوبة، ويستخدمه مراقبو الرحلات والطواقم والصيانة في مناوباتهم. وبعد أول موسم من الاستخدام تستحق معايير الإلغاء ومستويات احتياط الطواقم مراجعة جديدة للتأكد من بقاء التعافي سريعا وميسور الكلفة.