JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات

7 – 11 نوفمبر 2027

أبوظبي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات

المرجع: 75375_2046 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** GBP 6500

إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المناوبة وأعضاء خلايا الأزمات الذين يقودون مباني الركاب والعمليات في الساحات خلال العواصف الثلجية والرعدية وتعطل الأنظمة وموجات تحويل الرحلات، ويخرج المشاركون منها بدليل الاستجابة للاضطرابات الخاص بمطارهم. فالاضطراب ينتقل اليوم بسرعة عبر الشبكات المترابطة، والمسافر يحكم على المطار بطريقة معاملته حين تتوقف الرحلات. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات.

لماذا تهم إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات الآن

ثلاث قوى تشكل هذا المجال. فالظواهر الجوية الحادة تتكرر وتأتي بإنذار أقصر، والمنصات الرقمية المشتركة تعني أن تعطل نظام واحد لإنهاء إجراءات السفر أو مناولة الأمتعة قد يوقف مبنى ركاب كاملا، والمسافرون ينقلون تجربتهم مباشرة عبر قنوات التواصل الاجتماعي. المطار الذي يحسن التعامل مع الاضطراب يحمي شركات الطيران الشريكة ويبقي المسافرين العالقين آمنين ويستعيد الجدول خلال ساعات، أما المطار الذي يسيء التعامل فيواجه مواقف طائرات مكتظة وصالات مزدحمة وضررا طويلا بسمعته. تستند الدورة إلى منهج نظام إدارة السلامة Safety Management System SMS في التعامل مع المخاطر، وإلى هياكل قيادة الحوادث المعروفة بمستوياتها الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية.

المستفيدون من إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات

- قادة المناوبات المسؤولون عن الصورة التشغيلية لمباني الركاب والساحات خلال العمليات غير الاعتيادية
- مراقبو مركز العمليات الذين ينسقون المواقف والبوابات وسحب الطائرات عند وصول الرحلات المحولة
- مسؤولو خدمات المسافرين المكلفون بالرعاية ودعم إعادة الحجز والعناية بالمسافرين العالقين
- أعضاء خلية الأزمات الذين يشغلون مستوى القيادة التكتيكية ويحفظون سجل القرارات
- مسؤولو الاتصال الذين يطلعون وسائل الإعلام وشركات الطيران والمسافرين خلال الحدث

تتحقق الفائدة الأكبر حين يحضر فريق من مركز العمليات وفريق مناوبة مبنى الركاب ومجموعة من محطة شركة طيران معا، ويتدربون على عمليات التسليم ذاتها.

قدرات إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات

ينتقل المشاركون من رصد العلامات الأولى ليوم تشغيلي غير اعتيادي إلى إنهاء عمل خلية الأزمات بسجل تعاف واضح.

- تقييم مؤشرات الإنذار المبكر للطقس والأعطال وموجات التحويل — التصعيد إلى القيادة التكتيكية
- تصميم هيكل قيادة متدرج بأدوار وعمليات تسليم واضحة — قيادة المناوبة العليا
- تطبيق أساليب إعادة توزيع المواقف والبوابات لاستيعاب الطائرات المحولة — مديرو محطات شركات الطيران
- بناء خطة رعاية للمسافرين العالقين تغطي المياه والأسرة والاحتياجات الطبية — فرق رعاية المسافرين
- إيصال البيانات الأولية ودورات التحديث عبر القنوات — وسائل الإعلام وشركات الطيران والمسافرون
- اختبار تسلسل التعافي لاستئناف جدول الرحلات — شركاء الشبكة والمناولة الأرضية

مصطلحات إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات الأساسية

- العمليات غير الاعتيادية — أي يوم يدفع فيه الطقس أو الأعطال أو التحويلات الجدول خارج نمطه المعتاد ويتطلب تنسيقا خاصا.
- القيادة التكتيكية — المستوى الذي يحول التوجه الاستراتيجي إلى إجراءات منسقة بين مباني الركاب والساحات والشركاء خلال الأزمة.
- قبول التحويل — قرار استقبال طائرات متجهة إلى مطار آخر بناء على سعة المواقف والوقود والمناولة ومبنى الركاب.
- رعاية المسافرين — العناية المقدمة للمسافرين المحتجزين بسبب الاضطراب، وتشمل الطعام والمياه وأماكن الراحة والمساعدة الطبية والمعلومات.
- البيان الأولي — رسالة قصيرة موثقة تصدر مبكرا في الحدث لإبلاغ الجمهور ريثما تتأكد الحقائق.
- تسلسل التعافي — الترتيب المخطط لعودة الرحلات والمواقف والأمتعة والموظفين إلى الوضع الطبيعي بعد انتهاء الاضطراب.

إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات يوما بيوم

اليوم 1: مشهد الاضطرابات

- تصنيف الاضطرابات بين الطقس والأعطال والتحويلات — تحديد نطاق التخطيط
- رسم الآثار المتتابعة في الشبكة — الشركاء الأكثر تأثرا أولا
- مؤشرات الإنذار المبكر وعتباتها — توقيت التصعيد
- سجلات المخاطر في نظام إدارة السلامة SMS — ربط المخاطر بالاضطراب
- دروس من أحداث الثلوج والأعطال السابقة — الفجوات الواجب سدها

اليوم 2: هياكل القيادة تحت الضغط

- المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية — من يقرر ماذا
- قائمة تفعيل خلية الأزمات — سرعة الحشد
- انضباط سجل القرارات — المساءلة والمراجعة اللاحقة
- مكاتب الارتباط مع شركات الطيران والمناولة — وعي ظرفي مشترك
- إحاطات تسليم المناوبة — الاستمرارية خلال الأحداث الطويلة

اليوم 3: التحويلات والمواقف ورعاية المسافرين

- مصفوفة قبول التحويل — السعة مقابل واجب الرعاية
- إعادة توزيع المواقف والبوابات وسحب الطائرات — تخفيف ازدحام الساحات
- خطة رعاية المسافرين العالقين — المياه والأسرة والدعم الطبي
- تحديد المسافرين الأكثر حاجة — قرارات أولوية الرعاية
- التحكم في تدفق الحشود داخل مبنى الركاب — منع الكثافات الخطرة

اليوم 4: الاتصال والتعافي

- البيانات الأولية ودورات التحديث — كسب ثقة المسافرين
- رصد قنوات التواصل الاجتماعي — تصحيح الشائعات بسرعة
- تسلسل تعافي الرحلات والأمتعة — ترتيب الاستئناف
- معايير إنهاء حالة الأزمة — توقيت إغلاق الخلية
- أسلوب الاستخلاص الفوري — توثيق الدروس وهي حاضرة

اليوم 5: ممارسة دليل الاستجابة للاضطرابات

- سيناريو مكتبي لتحويل جماعي للرحلات — تطبيق مستويات القيادة
- محاكاة تعطل الأنظمة مع خطة الرعاية — اختبار العناية بالمسافرين
- تمرين إحاطة إعلامية مباشرة — تطبيق البيانات الأولية
- تمرين الجدول الزمني للتعافي — تسلسل الاستئناف
- مسودة دليل الاستجابة للاضطرابات — الأدوار والمؤشرات وقوائم التحقق

تطبيق إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات بعد الدورة

- قيادة تمرين مكتبي حول موجة تحويلات مع مركز العمليات وقادة محطات شركات الطيران باستخدام مصفوفة قبول التحويل.
- مراجعة قائمة تفعيل خلية الأزمات في ضوء آخر يوم تشغيلي غير اعتيادي وتحديث المؤشرات وقوائم الاتصال.

أسئلة حول إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات

ما إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات ولماذا تهم الآن؟

هي قيادة المطار خلال الطقس الحاد والأعطال والتحويلات مع الحفاظ على سلامة المسافرين وقابلية الجدول للتعافي. وتزداد أهميتها لأن الأنظمة المترابطة والظواهر الجوية تجعل الاضطراب أكثر تكرارا وظهورا.

من يستفيد أكثر من دورة إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات؟

يستفيد مديرو المناوبة ومراقبو مركز العمليات ومسؤولو خدمات المسافرين وأعضاء خلية الأزمات ومسؤولو الاتصال. فهم يتشاركون القرارات خلال العمليات غير الاعتيادية، وتساعدهم لغة قيادة موحدة على العمل معا.

ما الفرق بين إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات وتخطيط استمرارية الأعمال؟

تركز هذه الدورة على قيادة الحدث الحي ساعة بساعة. أما تخطيط استمرارية الأعمال فيهتم بإبقاء الوظائف الحرجة متاحة على مدى أطول.

ماذا تعود به من دورة إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات؟

تعود بمسودة دليل تضم المؤشرات وأدوار القيادة وقوائم الرعاية ونماذج الرسائل، مختبرة في سيناريوهات وجاهزة للمشاركة مع مركز العمليات وشركاء الطيران.

إدارة الأزمات والاضطرابات في المطارات: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل الاستجابة للاضطرابات أولا قرار تفعيل خلية الأزمات عند بلوغ أحد المؤشرات. ويستخدمه مديرو المناوبة والمراقبون ومسؤولو خدمات المسافرين في كل يوم تشغيلي غير اعتيادي. وبعد أول استخدام فعلي تستحق قوائم الرعاية وعتبات التحويل مراجعة جديدة، إذ تكشف الأحداث الحية الافتراضات الضعيفة.