الدورة التدريبية: إدارة الأزمات والطوارئ في المطارات والتخطيط والاستجابة الفعالة



23 - 27 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #AIR8861_428757

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تعتبر القدرة على إدارة الأزمات والطوارئ بفعالية من أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها قادة المطارات والمهنيون العاملون في قطاع الطيران. فالتخطيط المسبق والاستجابة السريعة يمكن أن يحد من الخسائر البشرية والمادية ويحافظ على سمعة المؤسسة. في BIG BEN Training Center، ندرك أن بيئة المطار تشكل تحديًا فريدًا نظرًا لتعدد الجهات الفاعلة وكثافة العمليات. لذلك، نقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة التي تجمع بين الأطر النظرية وأفضل الممارسات الدولية في إدارة الأزمات. سيتعمق المشاركون في فهم كيفية تطوير خطط الطوارئ، وتنسيق الاستجابة بين الأقسام المختلفة، والتعافي من الأزمات بفعالية. تستند الدورة إلى أحدث المراجع الأكاديمية والممارسات الصناعية، مثل كتاب "Crisis Management in the Aviation Industry" للمؤلف الدكتور جوليان ري (Dr. Julian Re)، الذي يعد مرجعًا أساسيًا في هذا المجال. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل المخاطر، وتطوير سيناريوهات الطوارئ، وتطبيق بروتوكولات الاتصال الفعالة. تهدف الدورة إلى إعداد قادة ومحترفين قادرين على اتخاذ قرارات حاسمة تحت الضغط، وضمان استمرارية الأعمال في مواجهة الأحداث غير المتوقعة، والمساهمة في بناء بيئة مطار آمنة ومرنة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المطارات والمدراء التنفيذيون.
- مدراء الأمن والسلامة.
- مدراء العمليات والتشغيل.
- المسؤولون عن إدارة الطوارئ والأزمات.
- المهنيون في هيئات الطيران المدني.
- مدراء الموارد البشرية.
- الضباط الأمنيون.
- المستشارون في إدارة المخاطر.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المطارات الدولية والإقليمية.
- شركات الطيران التجارية.
- شركات الخدمات الأرضية.
- هيئات الطيران المدني الحكومية وما في حكمها.
- شركات الشحن الجوي.
- شركات الأمن الخاصة.
- شركات إدارة الأزمات.
- الجهات الحكومية المختصة بالسلامة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المطارات.
- الأمن والسلامة.
- العمليات التشغيلية.
- إدارة المخاطر.
- الموارد البشرية.
- التخطيط الاستراتيجي.
- العلاقات العامة.
- الشؤون القانونية.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مبادئ إدارة الأزمات والتخطيط للطوارئ.
- تطوير خطط استجابة متكاملة للأزمات.
- تحليل المخاطر وتحديد التهديدات المحتملة.
- تنسيق الاستجابة مع الجهات الداخلية والخارجية.
- إدارة الاتصالات أثناء الأزمات.
- التعافي من الأزمات واستعادة العمليات.
- تطبيق برامج تدريب وتمارين لمحاكاة الطوارئ.
- اتخاذ قرارات حاسمة تحت الضغط.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center على منهجية تدريبية تجمع بين الأطر النظرية المتقدمة والتطبيق العملي، مصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات المتزايدة لإدارة الأزمات في المطارات. تبدأ الدورة بمحاضرات تفاعلية تغطي المفاهيم الأساسية لإدارة الأزمات، تليها ورش عمل تطبيقية تركز على تطوير خطط الطوارئ وتحليل سيناريوهات مختلفة. يتم إثراء المحتوى بدراسات حالة واقعية من حوادث سابقة، مما يتيح للمشاركين فهم التحديات وكيفية التعامل معها. تعتمد المنهجية على العمل الجماعي، حيث يتم تشجيع المشاركين على المشاركة في تمارين محاكاة عملية تحاكي حالات الطوارئ. كما تتضمن الدورة جلسات تغذية راجعة فردية من قبل مدربين خبراء، مما يضمن فهمًا عميقًا للمفاهيم وتطوير مهارات اتخاذ القرارات في الأزمات. هذا النهج الشامل يضمن أن يخرج المشاركون ليس فقط بمعرفة نظرية، بل بمهارات عملية تمكنهم من إدارة أي أزمة بفعالية وثقة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الأزمات في المطارات.

- مفهوم الأزمة والطوارئ في المطارات.
- دورة حياة الأزمة.
- تحليل المخاطر والتهديدات.
- أهمية التخطيط المسبق.
- الأطر القانونية والتنظيمية.
- بناء فريق إدارة الأزمات.
- التقييم المستمر للمخاطر.

الوحدة الثانية: تخطيط الاستجابة للطوارئ.

- وضع خطط الطوارئ المتكاملة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- تطوير سيناريوهات الطوارئ.
- خطط الإخلاء والإغاثة.
- إدارة مراكز عمليات الطوارئ.
- التدريب على بروتوكولات الاستجابة.
- التنسيق مع الجهات الخارجية.

الوحدة الثالثة: الاتصالات وإدارة المعلومات.

- أهمية الاتصالات الفعالة.
- تطوير خطط الاتصال الإعلامي.
- التواصل مع المسافرين والجمهور.
- التعامل مع وسائل الإعلام.
- إدارة الشائعات.
- جمع وتحليل المعلومات أثناء الأزمة.
- التوثيق والتقارير.

الوحدة الرابعة: التعافي واستمرارية الأعمال.

- مفهوم استمرارية الأعمال.
- خطة التعافي من الكوارث.
- إعادة تشغيل العمليات.
- الدعم النفسي للموظفين.
- التحليل بعد الأزمة.
- تطبيق الدروس المستفادة.
- تحسين الخطط المستقبلية.

الوحدة الخامسة: التمارين والمحاكاة.

- تصميم تمارين الطوارئ.
- تمارين الطاولة والتمارين الكاملة.
- قياس فعالية التمارين.
- التقييم والتحسين المستمر.
- بناء ثقافة الاستعداد للأزمات.
- التعاون الدولي.
- التوجهات المستقبلية.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في ظل التحديات الأمنية والتشغيلية المتزايدة، كيف يمكن للمطارات أن توازن بين الاستثمار في أنظمة التخطيط للطوارئ وتخصيص الموارد اللازمة للعمليات اليومية دون التأثير على كفاءة الأداء؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على إدارة الأزمات والطوارئ في المطارات، مما يجعلها مختلفة عن الدورات العامة. نحن لا نقدم مفاهيم عامة، بل نغوص في التفاصيل الدقيقة للتحديات الأمنية والتشغيلية الخاصة بالمطارات. على عكس الدورات التي قد تكتفي بالشرح النظري، نقدم أمثلة واقعية ودراسات حالة من حوادث سابقة، مما يمنح المشاركين رؤى عملية حول كيفية تطبيق الاستراتيجيات الأمنية بفعالية. يركز محتوى الدورة على الجمع بين المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية، مما يضمن أن يكون المتدرب ليس فقط على دراية بالمفاهيم، بل قادرًا على اتخاذ قرارات حاسمة في الأزمات. هذا المزيج الفريد من المحتوى المتخصص والتطبيق العملي والخبرة الميدانية يجعل هذه الدورة تجربة تعليمية لا مثيل لها، تمكن المشاركين من قيادة جهود الأمن والسلامة في مؤسساتهم والمساهمة في بناء بيئة طيران أكثر أمانًا للجميع.