الدورة التدريبية: الضيافة الجوية وخدمة العملاء وفقًا للمعايير الدولية



16 - 20 نوفمبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #AVI1118_337268

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد الضيافة الجوية وخدمة العملاء من العوامل الحاسمة التي تحدد سمعة شركات الطيران وتؤثر بشكل مباشر على ولاء المسافرين. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المصممة خصيصًا لتأهيل الأفراد للعمل في قطاع الطيران، وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتقديم خدمة استثنائية وفقًا للمعايير الدولية. يركز المحتوى على المبادئ الأساسية لـ خدمة العملاء في الطيران، بدءًا من الاستقبال الودي للمسافرين، مرورًا بالتعامل مع المواقف الصعبة، ووصولًا إلى إدارة الأزمات البسيطة على متن الطائرة. يستعرض المشاركون أحدث الممارسات في الضيافة الجوية، بما في ذلك البروتوكولات الأمنية وإجراءات السلامة التي تضمن راحة المسافرين وسلامتهم. تستند الدورة إلى أطر أكاديمية قوية، مستلهمة من أعمال خبراء مثل جاري بارلو (Gary Barlow)، مؤلف كتاب "Aviation Customer Service: A Practical Guide"، والذي يقدم رؤى عملية حول كيفية تحقيق التميز في الخدمة. تهدف هذه الدورة إلى تخريج كفاءات قادرة على تمثيل شركات الطيران بأفضل صورة، وتقديم تجربة مسافرين لا تُنسى.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- أطقم الطائرات والمضيفون الجويون.
- موظفو خدمة العملاء في شركات الطيران.
- الموظفون في مكاتب الحجز والمبيعات.
- المشرفون على الخدمات الجوية والأرضية.
- المهتمون ببدء مسار مهني في مجال الطيران.
- الموظفون في المطارات الذين يتعاملون مع المسافرين.
- المدربون والمسؤولون عن تطوير أطقم الطيران.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الطيران المحلية والدولية.
- شركات الطيران الخاصة.
- مدارس التدريب على الطيران والضيافة.
- شركات الخدمات الأرضية وخدمات المطارات.
- الجهات الحكومية والإشرافية المعنية بالطيران المدني.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم الخدمات الجوية.
- إدارة خدمة العملاء.
- قسم العمليات الجوية.
- إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- قسم المبيعات والحجوزات.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق مبادئ الضيافة الجوية وفقًا للمعايير الدولية.
- تقديم خدمة عملاء استثنائية تفوق توقعات المسافرين.
- التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والشكاوى.
- فهم إجراءات السلامة والأمن على متن الطائرة.
- التواصل بفاعلية ولباقة مع المسافرين من مختلف الثقافات.
- إدارة الأزمات البسيطة واتخاذ قرارات سريعة ومناسبة.
- العمل ضمن فريق أطقم الطائرة بتناغم وكفاءة.
- التعرف على بروتوكولات الإسعافات الأولية الأساسية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة من BIG BEN Training Center على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية والتطبيق العملي لضمان إتقان المشاركين لمهارات الضيافة الجوية وخدمة العملاء. يتم تقديم المحتوى من خلال محاضرات حول أفضل ممارسات الضيافة، تليها ورش عمل مكثفة وتمارين لعب أدوار تحاكي سيناريوهات واقعية على متن الطائرة. يركز التدريب على التواصل الفعال ولغة الجسد وحل المشكلات، من خلال سيناريوهات عملية تتضمن التعامل مع أنواع مختلفة من المسافرين. يتيح هذا النهج للمشاركين تطوير الثقة والاحترافية اللازمة للعمل في بيئة الطيران. يتم توفير تغذية راجعة فورية من المدربين المتخصصين لتقييم الأداء وتحسين المهارات، مما يضمن أن يكون المشاركون جاهزين لتقديم تجربة مسافرين متميزة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الضيافة الجوية وخدمة العملاء

- مقدمة في عالم الضيافة الجوية.
- فهم توقعات المسافرين وأهمية الانطباع الأول.
- مهارات التواصل الفعال ولباقة التعبير.
- التعامل مع المسافرين من مختلف الثقافات والخلفيات.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على خدمة العملاء.
- الاحترافية في المظهر والسلوك.
- أهمية العمل الجماعي في أطقم الطيران.

الوحدة الثانية: إجراءات السلامة والأمن على متن الطائرة

- المعايير الدولية للسلامة في الطيران.
- التعرف على معدات السلامة والطوارئ.
- إجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ.
- التعامل مع الحرائق والتهديدات الأمنية.
- بروتوكولات الإسعافات الأولية الأساسية.
- مسؤوليات طاقم الطائرة قبل وأثناء الرحلة.
- إدارة الأزمات البسيطة على متن الطائرة.

الوحدة الثالثة: تقديم الخدمات على متن الطائرة

- مراحل خدمة المسافرين (قبل الإقلاع، أثناء الرحلة، الهبوط).
- تقديم الوجبات والمشروبات بكفاءة.
- تلبية احتياجات المسافرين الخاصة (كبار السن، الأطفال).
- إدارة الطلبات والشكاوى.
- التعامل مع المشاكل التقنية البسيطة.
- التواصل الفعال مع قمرة القيادة.
- التعامل مع المسافرين المضطربين.

الوحدة الرابعة: فن التواصل وحل المشكلات

- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- الاستماع الفعال وفهم احتياجات المسافر.
- تقنيات حل المشكلات تحت الضغط.
- تحويل شكوى المسافر إلى فرصة للتحسين.
- التواصل مع الأطقم الأرضية.
- بناء علاقة إيجابية مع المسافرين.
- التعامل مع المواقف غير المتوقعة.

الوحدة الخامسة: حالات عملية ومحاكاة

- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات خدمة عملاء مختلفة.
- تمارين لعب أدوار في بيئة تحاكي الطائرة.
- تحليل دراسة حالة لمواقف صعبة تمت إدارتها بنجاح.
- تطبيق عملي لإجراءات السلامة.
- تقييم الأداء وتقديم تغذية راجعة.
- عرض ومناقشة التجارب الشخصية للمشاركين.
- التوصيات النهائية لأفضل ممارسات الضيافة.

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:

كيف يمكن لطاقم الطائرة أن يقدم خدمة شخصية ومميزة لكل مسافر في ظل التحديات التشغيلية وضغط العمل؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها على بناء مهارات الضيافة الجوية وخدمة العملاء بشكل متكامل، مستندة إلى المعايير الدولية الأعلى في قطاع الطيران. ما يميزها هو المنهجية التطبيقية التي يعتمدها BIG BEN Training Center، والتي تتجاوز المحاضرات النظرية إلى تمارين المحاكاة ولعب الأدوار في بيئة تحاكي الواقع. هذا النهج يمنح المشاركين ثقة عالية وقدرة على التعامل مع أي موقف بفعالية ولباقة. لا نركز فقط على البروتوكولات، بل ننمي قدرات المشاركين على حل المشكلات والتواصل الفعال، مما يجعلهم مؤهلين ليس فقط لتقديم خدمة جيدة، بل لخلق تجربة مسافرين استثنائية. هذه الدورة تعد الخريجين ليكونوا سفراء لشركاتهم، قادرين على ترك انطباع إيجابي ودائم لدى المسافرين.