# الدورة التدريبية: استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الأرضية وتجربة المسافرين بالمطارات



19 - 23 اكتوبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #AVI4976_337210

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد الخدمات الأرضية في المطارات بمثابة القلب النابض للعمليات التشغيلية، وجودتها هي العامل الأساسي في تشكيل تجربة المسافرين ونجاح المطار ككل. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتزويد قادة وموظفي المطارات بالمعرفة والمهارات اللازمة لصياغة استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الأرضية. يركز المحتوى الأكاديمي على كيفية تحقيق التميز التشغيلي من خلال تبني أفضل الممارسات الدولية والحلول المبتكرة. يتعلم المشاركون كيفية إدارة تدفق المسافرين بسلاسة، وتقديم خدمات متميزة في مناطق إنهاء الإجراءات، والصعود إلى الطائرة، وتسليم الأمتعة. تستمد الدورة محتواها من كتاب "Airport Operations" الذي يعد مرجعاً مهماً في مجال إدارة المطارات، ومن أعمال خبراء مثل الدكتور جاكوبو بومباسي (Jacopo Bombasi)، الذي أسهم في تطوير مفاهيم حديثة حول جودة الخدمات في المطارات. تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من الارتقاء بتجربة المسافرين من خلال فهم توقعاتهم وتجاوزها، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الخدمات الأرضية وشركات المناولة.
- موظفو ومراقبون العمليات بالمطارات.
- مسؤولو خدمة العملاء وجودة الخدمات.
- مديرو تجربة المسافرين في المطارات.
- مديرو التخطيط التشغيلي.
- الموظفون في شركات الطيران الذين يتعاملون مع الخدمات الأرضية.
- المشرفون والموظفون في نقاط التفتيش الأمنية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات تشغيل المطارات.
- شركات الطيران المحلية والدولية.
- الشركات المزودة للخدمات الأرضية.
- الجهات الحكومية المعنية بالطيران المدني.
- شركات الخدمات اللوجستية في المطارات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات الأرضية.
- قسم خدمة العملاء وتجربة المسافرين.
- إدارة الجودة والامتثال.
- قسم الأمن والسلامة.
- إدارة العمليات التشغيلية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم وتنفيذ استراتيجيات شاملة لتحسين جودة الخدمات الأرضية.
- تحليل رحلة المسافرين لتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة تدفق المسافرين وتسهيل إجراءات السفر.
- تطوير برامج لتدريب الموظفين على تقديم خدمة عملاء استثنائية.
- استخدام التقنيات الحديثة لتحسين كفاءة العمليات الأرضية.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لجودة الخدمات.
- التعامل مع شكاوى المسافرين بفعالية وتحويلها إلى فرص للتحسين.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على التميز في الخدمة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية هذه الدورة التي صممها BIG BEN Training Center على التعلم التفاعلي والتطبيقي، حيث يمزج بين الجوانب النظرية والخبرة العملية. تتضمن الدورة محاضرات حول مفاهيم إدارة جودة الخدمات، تليها ورش عمل تركز على تحليل رحلة المسافرين وتصميم الحلول لتحسينها. يشارك المتدربون في دراسات حالة لمطارات عالمية نجحت في رفع مستوى خدماتها، بالإضافة إلى تمارين لعب الأدوار التي تحاكي مواقف خدمة عملاء حقيقية. يهدف هذا النهج إلى تزويد المشاركين بمهارات عملية في التواصل الفعال وحل المشكلات، مما يمكنهم من تطبيق ما تعلموه مباشرة في بيئة عملهم. يتم توفير تغذية راجعة فردية وموجهة من قبل خبراء في المجال، مما يضمن تحقيق أقصى استفادة وتطوير القدرات اللازمة لـ الارتقاء بتجربة المسافرين.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: فهم جودة الخدمات الأرضية وتجربة المسافرين

- مقدمة في الخدمات الأرضية وأهميتها.
- مفهوم تجربة المسافرين وكيفية قياسها.
- العوامل الرئيسية المؤثرة في رضا العملاء.
- تحليل رحلة المسافر من وصوله حتى مغادرته.
- التوقعات الحديثة للمسافرين.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العملاء.
- الامتثال للمعايير الدولية في الخدمات الأرضية.

## الوحدة الثانية: استراتيجيات تحسين العمليات في مناطق المطار الرئيسية

- إدارة تدفق المسافرين في مناطق إنهاء الإجراءات.
- تبسيط إجراءات الأمن والجوازات.
- الخدمات الذاتية وأتمتة العمليات.
- إدارة بوابات الصعود إلى الطائرة.
- تسليم الأمتعة بسلاسة وفعالية.
- الخدمات المتاحة للمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التنسيق مع شركات الطيران لضمان سلاسة العمل.

## الوحدة الثالثة: دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الأرضية

- استخدام البيانات الضخمة لتحليل سلوك المسافرين.
- تطبيقات الهاتف المحمول للمطارات.
- نظام تتبع الأمتعة الذكي.
- الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- الأنظمة الرقمية لإدارة قوائم الانتظار.
- تكامل الأنظمة التقنية بين المطار وشركات الطيران.
- التحول الرقمي للخدمات في المطارات.

### الوحدة الرابعة: إدارة الموارد البشرية والتدريب

- أهمية تدريب الموظفين على مهارات خدمة العملاء.
- تطوير برامج تدريبية متخصصة للموظفين.
- تحفيز الموظفين لتقديم أفضل الخدمات.
- إدارة الأداء وتقييم جودة الخدمة المقدمة.
- التعامل مع التوتر والضغط في بيئة العمل.
- بناء فرق عمل متكاملة ومتعاونة.
- أدوات لتقييم الاحتياجات التدريبية.

### الوحدة الخامسة: حالات عملية ودراسات متقدمة

- تحليل دراسة حالة لمطار نجح في تحسين خدماته.
- ورشة عمل: تصميم خطة لتحسين جودة خدمة معينة.
- مناقشة تحديات الخدمات الأرضية المستقبلية.
- تطبيق عملي لمهارات حل المشكلات.
- محاكاة لمواقف خدمة عملاء صعبة.
- استعراض أمثلة على الابتكارات في الخدمات الأرضية.
- عرض مشاريع المتدربين النهائية.

## 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 عصر التكنولوجيا المتقدمة، كيف يمكن للمطار تحقيق التوازن بين الأتمتة الكاملة للخدمات وبين الحفاظ على اللمسة الإنسانية في خدمة المسافرين؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المزدوج على جودة الخدمات الأرضية وتجربة المسافرين، حيث لا تكتفي بتقديم الأدوات لتحسين العمليات، بل تركز على فهم الجانب الإنساني لتجربة السفر. يجمع BIG BEN Training Center في هذه الدورة بين الاستراتيجيات التشغيلية المتقدمة والتقنيات الحديثة، مما يمكن المشاركين من بناء نظام متكامل للخدمة. من خلال دراسات الحالة الواقعية وورش العمل التفاعلية، يكتسب المشاركون خبرة عملية في تحليل رحلة المسافرين وتصميم حلول مبتكرة. هذه الدورة لا تهدف فقط إلى تدريب الموظفين، بل تهدف إلى بناء قادة قادرين على إحداث تغيير جذري في ثقافة الخدمة بالمطارات، مما يضمن تحقيق التميز التشغيلي ورفع مستوى رضا العملاء إلى أقصى حد.