

دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية

نظرة عامة

دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية هي دورة تأسيسية من أسبوع للراغبين في العمل ضمن طاقم الضيافة ومتدربي خدمة المقصورة ومرشحي التوظيف، ويعود المشاركون منها بملف الجاهزية المهنية لطاقم الضيافة. تربط الدورة مسؤوليات المقصورة والوعي بسلامة المسافرين وروتين الخدمة والتواصل والأداء البشري والتقارير عبر تسلسل الواجبات. ولا تحل محل التأهيل المعتمد أو التدريب الخاص بنوع الطائرة. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية.

الفئة المستهدفة

- الأشخاص المسؤولون عن الاستعداد لمقابلات واختبارات توظيف طاقم الضيافة
- المتدربون المسؤولون عن تطوير سلوكيات خدمة المسافرين في المقصورة
- العاملون الجدد المسؤولون عن دعم الصعود وجاهزية المقصورة
- الداخلون إلى المهنة والمسؤولون عن إظهار مهارات التواصل والعمل الجماعي
- العاملون في خدمة العملاء المنتقلون إلى أدوار العناية بالمسافرين أثناء الرحلة

تفترض الدورة قدرة المشاركين على التواصل في مواقف الخدمة المعتادة، ولا تشمل الترخيص أو التأهيل لنوع الطائرة أو اعتماد الطوارئ العملي أو التأهيل الطبي أو الأمني أو تأهيل البضائع الخطرة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعد الأفراد لمسؤوليات الوعي بسلامة المسافرين وخدمة المقصورة.

- خدمات المقصورة والعمليات الجوية
- التوظيف والتعلم وتطوير القوى العاملة في الطيران
- خدمات المسافرين والعمليات الأرضية في المطارات
- السفر والضيافة وتجربة العملاء
- التعليم المهني وخدمات الاستعداد الوظيفي

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، يصبح المشاركون قادرين على:

- تطبيق تسلسل واجبات طاقم الضيافة من الإحاطة إلى تقرير ما بعد الرحلة
- استخدام قوائم الصعود والتواصل وخدمة المسافرين
- تحليل ملاحظات المقصورة وتصعيد الحالات غير الاعتيادية
- تطبيق ممارسات العمل الجماعي والأداء البشري
- تحديد أولويات العناية بالمسافرين
- بناء ملف الجاهزية المهنية لطاقم الضيافة

جدول الدورة

اليوم 1: رسم دور طاقم الضيافة

- خريطة مسؤوليات طاقم الضيافة وحدود الدور
- قائمة المشاركة في إحاطة ما قبل الرحلة
- مخطط تسلسل واجبات المقصورة والتسليم
- دليل السلوك المهني والوعي الثقافي
- سجل الجاهزية الشخصية والوعي بالإرهاق

اليوم 2: إعداد الصعود وجاهزية المقصورة

- قائمة جاهزية المقصورة قبل الصعود
- تسلسل صعود المسافرين والترحيب بهم
- مصفوفة فئات المسافرين واحتياجات المساعدة
- دليل ملاحظة أمتعة المقصورة والتصعيد
- بطاقة ممارسة التواصل أثناء عرض السلامة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: تقديم العناية بالمسافرين والخدمة

- تسلسل خدمة المسافرين وخريطة استعادة الخدمة
- سلم التحدث الواضح والاستماع النشط وطرح الأسئلة
- ورقة سيناريو التفاعل مع المسافرين عبر الثقافات
- شجرة قرار المحادثات الصعبة وخفض التصعيد
- لوحة تنسيق فريق المقصورة وتبادل المعلومات

اليوم 4: تمييز حالات المقصورة والإبلاغ عنها

- مصفوفة تمييز الحالات العادية وغير الاعتيادية والطارئة
- سجل مراقبة المقصورة والملاحظات
- مسار تصعيد مخاوف سلامة المسافرين
- تأمل الأداء البشري وإدارة موارد الطاقم CRM
- نموذج تقرير المقصورة بعد الرحلة والتسليم

اليوم 5: ممارسة الجاهزية المهنية لطاقم الضيافة

- تمرين مقترح: تنفيذ إحاطة ما قبل الرحلة وفحص الجاهزية
- تمرين مقترح: إدارة الصعود ومساعدة المسافرين
- تمرين مقترح: تنسيق الخدمة ومعالجة مخاوف أحد المسافرين
- تمرين مقترح: تمييز حالة غير اعتيادية وتصعيدها وتوثيقها
- التمرين الختامي: عرض ملف الجاهزية المهنية لطاقم الضيافة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط روتين المقصورة وتفاعل المسافرين والعمل الجماعي والتقارير.

- نشاط مقترح: ترتيب مهام الإحاطة وإعداد المقصورة والصعود والخدمة والمراقبة والتسليم.
- نشاط مقترح: تمثيل مساعدة المسافرين والتواصل عبر الثقافات واستعادة الخدمة.
- نشاط مقترح: تمييز حالة غير اعتيادية واختيار مسار التصعيد وتوثيقها.
- نشاط مقترح: تجميع الأدلة والتأملات في ملف الجاهزية المهنية.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية، وما الذي تفترضه؟

تناسب الدورة الراغبين في العمل ضمن طاقم الضيافة ومتدربي خدمة المقصورة ومرشحي التوظيف. وتفترض القدرة على التواصل في مواقف الخدمة المعتادة ولا تحل محل التأهيل المعتمد.

كيف تختلف دورة جاهزية طاقم الضيافة عن تدريب التأهيل التشغيلي؟

تبني دورة الجاهزية التوجه المهني والوعي بالواجبات والتواصل والعمل الجماعي وخدمة المسافرين والتقارير. أما التأهيل التشغيلي فيشمل العناصر النظرية والعملية والفحوص الخاصة بالمشغل والطائرة قبل إسناد الواجبات.

ماذا يعني الوعي بسلامة المسافرين في تدريب طاقم الضيافة؟

يعني الوعي بسلامة المسافرين تمييز مسؤوليات المقصورة ومراقبة الحالات والتواصل الواضح واحترام حدود الدور وتصعيد المخاوف، ولا يمنح صلاحية تنفيذ واجبات منظمة أو خاصة بنوع الطائرة.

كيف تدعم إدارة موارد الطاقم CRM واجبات طاقم الضيافة؟

تدعم إدارة موارد الطاقم الواجبات عبر الوعي المشترك والتواصل وتنسيق عبء العمل ودعم القرار والاعتراض البناء، مع تركيز الدورة التأسيسية على السلوك والتأمل.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف الجاهزية المهنية لطاقم الضيافة. يربط الملف تسلسل الواجبات وقوائم تفاعل المسافرين وملاحظات المقصورة وتأملات العمل الجماعي وأمثلة التقارير. ويحول الاستعداد الوظيفي المتفرق إلى أساس موثق للمقابلات والتعلم تحت الإشراف والتقدم نحو تدريب شركة الطيران المعتمد.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية