

# دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية

8 – 12 مارس 2027

برلين

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الاستعداد المهني لطاقم الضيافة الجوية

**المرجع:** 250826_2054 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** برلين **الرسوم:** Euro 6500

## 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.