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

اغسطس ٢٠٢٦ ٢٨ - ٢٤

ميلان

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #AVI4976_314703

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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.
- الخدمات الأرضية. الموظفون في شركات الطيران الذين يتعاملون مع
- 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:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## المسافرين الوحدة الأولى: فهم جودة الخدمات الأرضية وتجربة

- 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.

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

- 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.

## الأرضية الوحدة الثالثة: دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

المدة إلى ٢٥٢٠– بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

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

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

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