



دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات: الاستجابة لحوادث الطائرات ومساعدة الأسر والإعلام



دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات: الاستجابة لحوادث الطائرات ومساعدة الأسر والإعلام

مقدمة:

دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات دورة تمتد أسبوع في الاستجابة لحوادث الطائرات ومساعدة الأسر والإعلام، موجهة إلى مخططي الطوارئ وأعضاء فرق الأزمات ومديري مراقبة العمليات ومسؤولي مساعدة الأسر والاتصال المؤسسي في شركات الطيران والمطارات، وتنتهي بإعداد مراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث. فبعد أي حادث طائرة أو واقعة خطيرة تحاسب شركات الطيران والمطارات خلال ساعات على طريقة حصر الركاب ودعم الأسر والتنسيق مع السلطات ومخاطبة الإعلام، وتظهر ثغرات الخطط سريعاً. ويشغل المشاركون أصلاً أدواراً في خطة الطوارئ، ويتدربون عبر محاكاة لحادث طائرة تحت ضغط الوقت. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- بناء خطة الاستجابة للطوارئ لشركة الطيران أو المطار بوصفها عنصراً من نظام إدارة السلامة وفق ICAO Doc 9859 دليل إدارة السلامة، ومواءمتها مع خطة طوارئ المطار في ICAO Doc 9137 الجزء 7
- تفعيل مركز الأزمات في شركة الطيران أو المطار وتشغيله بأدوار محددة وسجلات للقرارات ودورات إحاطة منتظمة
- تنظيم مساعدة الأسر ودعم الركاب وذويهم والناجين بما يتوافق مع ICAO Doc 9998 و ICAO Doc 9973
- إعداد البيانات الأولية والإحاطات الإعلامية ورصد وسائل التواصل الاجتماعي للساعات الأولى بعد حادث الطائرة
- التنسيق مع سلطات التحقيق وخدمات الطوارئ وشركات التأمين وشركات الطيران الشريكة وكلاء المناولة مع حماية الأدلة والسرية
- تصميم تمارين خطة الطوارئ وتقييمها وإعداد مراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث

الفئة المستهدفة:

- مديرو تخطيط الطوارئ المسؤولون عن خطة الاستجابة للطوارئ في شركة الطيران أو المطار وتحديثها
- أعضاء فريق مركز الأزمات المسؤولون عن القرارات أثناء حادث طائرة أو واقعة خطيرة
- مديرو مراقبة العمليات والمناوبون المسؤولون عن الإبلاغ الأول والاستجابة الأولية
- مديرو مساعدة الأسر وخدمة العملاء المسؤولون عن الركاب والأسر وفرق المساعدة الخاصة
- مديرو الاتصال المؤسسي المسؤولون عن الإعلام والبيانات ووسائل التواصل الاجتماعي بعد الحادث
- مديرو السلامة والأمن واستمرارية الأعمال المسؤولون عن ربط خطة الطوارئ بنظام إدارة السلامة وخطط التعافي

محاورة الدورة:

اليوم 1: حوادث الطائرات وتعرض شركات الطيران وخطة الطوارئ القائمة

- تعريفات الحادث والواقعة الخطيرة والانقطاع لشركات الطيران والمطارات
- رسم الخط الزمني للاستجابة لحادث الطائرة من الإنذار الأول
- خريطة أصحاب المصلحة من شركة الطيران والمطار والسلطات والأسر
- مراجعة حالات استجابة سابقة لحوادث شركات الطيران ودروسها
- قائمة تحقق لتقييم ثغرات خطة الطوارئ في مؤسسة المشارك

اليوم 2: أطر ICAO وISO لخطة طوارئ شركات الطيران والمطارات

- تخطيط الاستجابة للطوارئ بوصفه عنصراً في نظام إدارة السلامة وفق ICAO Doc 9859
- نقاط الترابط مع خطة طوارئ المطار في ICAO Doc 9137 الجزء 7
- أحكام مساعدة الأسر في ICAO Doc 9998 و ICAO Doc 9973
- إدارة الحوادث وهيكل القيادة وفق ISO 22320 إرشادات إدارة الطوارئ
- تطبيق مبادئ ISO 22361 على تصميم فريق الأزمة في شركة الطيران

اليوم 3: تشغيل مركز الأزمات ومساعدة الأسر والإعلام

- تفعيل مركز الأزمات وتخطيطه وقوائم الاستدعاء
- سجل قرارات فريق الأزمة ولوحة الوضع ودورة الإحاطة
- مطابقة قائمة الركاب وبروتوكول إبلاغ ذوي الركاب
- تشغيل مركز مساعدة الأسر ونشر فرق المساعدة الخاصة
- البيان الأولي والمؤتمر الصحفي وخطة رصد وسائل التواصل الاجتماعي

اليوم 4: التنسيق ونقاط الضغط والتعافي

- التنسيق مع سلطة التحقيق وقواعد حفظ الأدلة
- اتفاقيات التنسيق مع شركات الطيران الشريكة وكلاء المناولة وشركات التأمين
- ترتيبات المتعلقة الشخصية والإعادة إلى الوطن ودعم الأسر طويل الأمد
- ضوابط إرهاق فريق الأزمة وتناوب المناوبات ورعاية الموظفين
- استمرارية الأعمال والعودة إلى عمليات الطيران الاعتيادية وفق ISO 22301

اليوم 5: محاكاة حادث الطائرة وحزمة مراجعة خطة الطوارئ

- محاكاة مكتبية لحادث طائرة في محطة خارجية
- محاكاة حية لمركز الأزمات مع مدخلات إعلامية ومدخلات من الأسر
- استخلاص نتائج المحاكاة بالمراجعة الفورية ومراجعة ما بعد الإجراء
- تصميم برنامج تمارين خطة الطوارئ لدورة المراجعة التالية
- استكمال مراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط الطوارئ لشركات الطيران
- تنسيق مركز الأزمات
- اتخاذ القرار في الاستجابة للحوادث
- إدارة مساعدة الأسر
- الاستجابة الإعلامية في الطيران
- التنسيق بين الجهات المتعددة
- تصميم تمارين خطة الطوارئ
- تخطيط التعافي بعد الحوادث

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث إلى المدير التنفيذي المساعِل ومالك خطة الطوارئ
- تحديد متى يفعل مركز الأزمات، وأي فريق يستدعى، وما يجب أن يتضمنه البيان العام الأول
- تجنب تأخر إبلاغ الأسر وتضارب البيانات العامة وفقدان الأدلة، وهي أمور تضر بالثقة وتزيد المسؤولية القانونية
- إحاطة مديري المحطات وموظفي المناوبات والمتطوعين بإجراءات الاستدعاء وسجلات القرارات وأدوار مساعدة الأسر التي جرى التدريب عليها في الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث إلى المدير التنفيذي المساعِل ومالك خطة الطوارئ ورؤساء العمليات وخدمة العملاء والاتصال. ويعتمدون عليها في تحديد أقسام الخطة التي تعاد كتابتها، والأدوار وقوائم الاستدعاء التي تحدث، والتمارين التي تنفذ قبل المراجعة التالية. وبعد أول تمرين تقارن المؤسسة أزمته التفعيل ودقة الإبلاغ وأداء التعامل مع الإعلام بالمستهدفات الواردة في الحزمة، وتعديل الخطة حيث تبقى الثغرات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات؟

يحتاج المشارك إلى دور قائم أو مرتقب في ترتيبات الطوارئ لدى شركة الطيران أو المطار. ويفيده إحضار خطة الطوارئ الحالية أو قائمة الاستدعاء أو تقرير تمرين حديث لاختبار ترتيبات مؤسسته أثناء المحاكاة.

بم تختلف دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات عن دورات الإنقاذ ومكافحة الحرائق في المطارات؟

تركز هذه الدورة على ما يجري خارج موقع الحادث: مركز الأزمات والقرارات ومساعدة الأسر والإعلام والتنسيق مع السلطات والشركاء. أما دورات الإنقاذ ومكافحة الحرائق فتعالج فئة خدمة الإطفاء وأزمة الاستجابة والعمليات في موقع الحادث.

لماذا تهتم مساعدة الأسر في خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات؟

لأن طريقة تعامل شركة الطيران أو المطار مع الركاب والأسر تحدد ثقة الجمهور والمسؤولية القانونية لفترة طويلة بعد الحدث. وتبين ICAO Doc 9998 و Doc 9973 مساعدة ضحايا حوادث الطائرات وأسرههم، من الإبلاغ حتى الدعم طويل الأمد.

ماذا يعود به المشارك من دورة خطة الاستجابة للطوارئ لشركات الطيران والمطارات؟

يعود المشارك بمراجعة خطة الطوارئ وحزمة تمارين الحوادث، تضم ثغرات الخطة والأدوار وقوائم الاستدعاء المحدثة ونماذج البيانات وترتيبات مساعدة الأسر وبرنامج التمارين، جاهزة للعرض على المدير التنفيذي المساع.