CONCEPT

إدارة عمليات المطارات: ساحات الطائرات ومباني الركاب وأداء A-CDM

4 – 8 يناير 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة عمليات المطارات: ساحات الطائرات ومباني الركاب وأداء A-CDM

المرجع: 11754_264 **التاريخ:** 4 – 8 يناير 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تحدد إدارة عمليات المطارات ما إذا كانت الطائرة ستغادر موقفها في موعدها، وما إذا كان المسافر سينهي إجراءات تسجيل الوصول والتفتيش الأمني قبل إغلاق الصعود، وما إذا كانت الحقيبة ستصل إلى الرحلة الصحيحة. ويبدأ التأخير غالبا حين تعمل ساحة الطائرات ومبنى الركاب ومركز العمليات دون خطة واحدة مشتركة. وتمكن هذه الدورة من كور كونسبت مديري المطارات وشركات الطيران والخدمات الأرضية من تشغيل الجانب الجوي ومباني الركاب وفق مراحل مشتركة لخدمة الطائرة على الأرض ومستهدفات خدمة قابلة للقياس. ومن خلال محاكاة يوم تشغيل، يعد المشاركون دليل تشغيل اليوم لعمليات المطار الخاص بمطارهم.

أهداف الدورة:

- رسم مسؤوليات مشغل المطار وشركة الطيران ومقدم الخدمات الأرضية والمراقبة الجوية وجهات المنافذ في كل مرحلة من رحلة الطائرة والمسافر
- تخصيص مواقف الطائرات وإدارة الحركة في ساحات الطائرات وأنشطة خدمة الطائرة على الأرض وأداء الخدمات الأرضية مقابل مستويات الخدمة المتفق عليها
- تخطيط طاقة كاونترات تسجيل الوصول ومسارات التفتيش الأمني ونظام مناولة الأمتعة لتحقيق مستهدفات زمن الانتظار في الطوابير
- تشغيل مركز عمليات المطار وفق مراحل A-CDM وتحديثات TOBT وTSAT والتقيد بالفتحات الزمنية
- تحليل بيانات الانضباط في المواعيد وزمن خدمة الطائرة على الأرض وزمن الانتظار لتحديد أسباب التأخير ووضع إجراءات التعافي
- إعداد دليل تشغيل اليوم لعمليات المطار يغطي التشغيل الاعتيادي والمتدهور والعمليات غير الاعتيادية

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن مراقبة ساحات الطائرات وتخطيط المواقف وحركة الطائرات في الجانب الجوي
- المديرون المشرفون على عقود الخدمات الأرضية وتنسيق خدمة الطائرة على الأرض وأداء خدمات الساحة
- المديرون الذين يديرون عمليات مباني الركاب ومعالجة المسافرين وتوزيع كاونترات التسجيل ومسارات التفتيش
- المديرون المسؤولون عن أداء نظام مناولة الأمتعة واسترداد الأمتعة المتأخرة أو المفقودة
- مديرو المناوبة في مراكز عمليات المطارات وشركات الطيران الذين ينسقون برنامج الرحلات اليومي
- مديرو محطات شركات الطيران الذين يتفقون مع المطار ومقدمي الخدمات على مستويات الخدمة وخطط خدمة الطائرة على الأرض

محاور الدورة:

اليوم 1: تنظيم المطار وأصحاب المصلحة وخط الأساس التشغيلي

- خريطة مسؤوليات مشغل المطار وشركة الطيران ومقدم الخدمات الأرضية والمراقبة الجوية وجهات المنافذ
- تقسيم الجانب الجوي والجانب الأرضي: منطقة الحركة ومنطقة المناورة وحدود ساحة الطائرات
- خريطة عمليات رحلة الطائرة والمسافر من الاقتراب حتى المغادرة من البوابة
- خيارات نموذج تشغيل المطار: الخدمة الذاتية ومقدمو الخدمات الأرضية المستقلون وعقود الامتياز
- خط أساس يوم التشغيل من سجلات الانضباط في المواعيد ورموز التأخير

اليوم 2: A-CDM ومركز العمليات وأطر إدارة الطاقة الاستيعابية

- عناصر مفهوم A-CDM اتخاذ القرار التعاوني في المطارات وتسلسل مراحل خدمة الطائرة على الأرض
- الأوقات المستهدفة TOBT وTSAT وTTOT وترتيب أولوية المغادرة
- أدوار مركز عمليات المطار AOCC وشاشات المعلومات وصلاحيات القرار
- إرشادات الفتحات الزمنية Worldwide Airport Slot Guidelines: مستويات التنسيق 1 و2 و3 بصورة عامة
- جداول الخدمات وبنود مستوى الخدمة في IATA Standard Ground Handling Agreement اتفاقية الخدمات الأرضية القياسية

اليوم 3: خدمة الطائرة على الأرض في الجانب الجوي ومعالجة المسافرين في مبنى الركاب

- قواعد تخصيص المواقف: حجم الطائرة والمواقف المتصلة والبعيدة وخطط السحب
- مخطط جانت لخدمة الطائرة على الأرض: المسار الحرج من التوقف حتى التحرك
- الإشراف على الخدمات الأرضية: تدقيق الساحة وتوافر المعدات وبطاقات أداء مقدمي الخدمات
- تخطيط كاونترات تسجيل الوصول ومسارات التفتيش الأمني من منحنيات حضور المسافرين
- تدفق نظام مناولة الأمتعة: الفرز والتجميع وأمتعة الترانزيت ومعدلات الأمتعة المتأخرة

اليوم 4: العمليات غير الاعتيادية والتعافي من الاضطرابات وجودة الخدمة

- مسببات العمليات غير الاعتيادية: الطقس وإزالة الجليد ونقص المواقف وتعطل الأنظمة
- خطط الطوارئ للرحلات المحولة والتأخير الطويل على المدرج وإخلاء مبنى الركاب
- قرارات التعافي في مركز العمليات: إعادة تخطيط المواقف وتبادل الفتحات الزمنية ورعاية المسافرين
- مقاييس جودة خدمة المسافرين: زمن الانتظار والإرشاد داخل المبنى واتجاهات الشكاوى
- نقاط التقاء نظام إدارة السلامة مع عمليات الساحة ومبنى الركاب بصورة عامة

اليوم 5: محاكاة يوم التشغيل وبناء الدليل

- موجز المحاكاة: موجة ساعة الذروة في مطار محوري مع تأخر موجة الرحلات القادمة
- محاكاة حية في مركز العمليات: تحديثات TOBT وتعارض المواقف وتراكم طوابير التفتيش
- لوحة مؤشرات أداء عمليات المطار: الانضباط في المواعيد وزمن خدمة الطائرة وزمن الانتظار
- صياغة دليل تشغيل اليوم لعمليات المطار
- عرض الدليل ومناقشته أمام لجنة مراجعة تشغيلية

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط مواقف الطائرات
- تنسيق خدمة الطائرة على الأرض
- الإشراف على أداء الخدمات الأرضية
- تخطيط تدفق المسافرين
- متابعة أداء نظام الأمتعة
- التنسيق في مركز العمليات
- اتخاذ قرارات التعافي من الاضطرابات
- قياس جودة خدمة المطار

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل تشغيل اليوم لعمليات المطار مبني على محاكاة ساعة الذروة وبيانات التأخير في مطارك
- التدرب على قرارات فورية بشأن المواقف وأوقات التحرك المستهدفة ومسارات التفتيش قبل وقوع الاضطراب التالي
- مساءلة مقدمي الخدمات الأرضية وشركاء الخدمة عن مستويات الخدمة المتفق عليها عبر مراحل مشتركة وبطاقات أداء
- مقارنة ممارسات الساحة ومبنى الركاب ومركز العمليات مع مديرين من مطارات محورية وإقليمية ومن جانب شركات الطيران

الخاتمة:

ينجح المطار حين تعمل ساحة الطائرات ومبنى الركاب ومركز العمليات وفق خطة واحدة لكل رحلة ولكل مسافر. وتنتقل الدورة من تنظيم المطار ورسم العمليات إلى مراحل A-CDM وتنسيق الفتحات الزمنية واتفاقيات الخدمات الأرضية، ثم إلى تخصيص المواقف وخدمة الطائرة على الأرض وأداء التفتيش والأمتعة، ثم إلى العمليات غير الاعتيادية وجودة الخدمة. ويشغل اليوم الأخير محاكاة لساعة الذروة ويخرج بدليل تشغيل اليوم لعمليات المطار يستخدمه فريق العمليات لدى المشارك.