CONCEPT

تدريب طاقم الضيافة الجوية: الخدمة على متن الطائرة والوعي بالسلامة وإجراءات المقصورة

28 يونيو – 2 يوليو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



تدريب طاقم الضيافة الجوية: الخدمة على متن الطائرة والوعي بالسلامة وإجراءات المقصورة

المرجع: 14562_484 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

يحدد تدريب طاقم الضيافة الجوية ما إذا كان المسافر سيعيش رحلة هادئة وآمنة وخدمة متقنة، أو مقصورة يمر فيها فحص مخرج منسي أو بطء في المطبخ الجوي أو خلاف متصاعد دون أن ينتبه له أحد. ويصل كثير من الراغبين في المهنة والمعينين حديثا إلى تدريب المشغل دون أساس كاف في إجراءات المقصورة والوعي بالسلامة ومعايير الخدمة على متن الطائرة. تبني هذه الدورة التمهيدية من كور كونسبت هذا الأساس لمضيفي الطيران المستقبليين ومدربي الخدمة الجوية، وهي لا تمنح رخصة طاقم ضيافة ولا شهادة اعتماد ولا تأهيلا على طراز طائرة. ويعد المشاركون ملف الجاهزية للخدمة والسلامة في المقصورة.

أهداف الدورة:

- وصف مهام طاقم الضيافة في كل مرحلة من مراحل الرحلة وتحديد مواقع الأبواب ومحطات الطاقم والمطابخ الجوية ومعدات الطوارئ في مقصورة طائرة نموذجية
- المشاركة في إحاطة الطاقم قبل الرحلة وتنفيذ فحوص معدات المقصورة وتقديم عرض السلامة للركاب بمستوى ثابت
- التعرف على حالات الدخان والحريق وانخفاض ضغط المقصورة والاضطرابات الجوية والإخلاء على مستوى الوعي، وتقديم الإسعافات الأولية الأساسية على متن الطائرة إلى حين توفر مساعدة إضافية
- تقديم خدمة الوجبات والمشروبات حسب درجة المقصورة وفق معايير النظافة والتثبيت في المطبخ الجوي، بما في ذلك الوجبات الخاصة والركاب ذوو الاحتياجات الخاصة
- تهدئة الركاب الصعبين والمخلين بالنظام والتواصل مع رئيس طاقم الضيافة وقمرة القيادة وفق مبادئ إدارة موارد الطاقم
- المحافظة على المظهر والصورة المهنية وإدارة الإرهاق وعادات الصحة الجيدة وتوثيق التقدم في ملف الجاهزية للخدمة والسلامة في المقصورة

الفئة المستهدفة:

- الراغبون في العمل ضمن طاقم الضيافة الذين يستعدون لاختيارات شركات الطيران والتدريب الأولي لدى المشغل
- مضيفو الطيران المعينون حديثا في أشهرهم الأولى من الطيران المنتظم الذين يريدون ترسيخ إجراءات المقصورة
- مدربو الخدمة الجوية ومدربو طاقم الضيافة المسؤولون عن معايير الخدمة وتهيئة الطاقم الجديد
- موظفو الخدمات الأرضية والضيافة المنتقلون إلى أدوار خدمة الركاب على متن الطائرة
- مضيفو رحلات الشركات والطيران العارض المسؤولون عن راحة الركاب والوعي بالسلامة في المقصورات الصغيرة

محاور الدورة:

اليوم 1: دور طاقم الضيافة والتعرف على مقصورة الطائرة

- مهام طاقم الضيافة عبر مراحل الرحلة: الصعود والتحرك على المدرج والطيران المستوي والهبوط والنزول
- تخطيط مقصورة الطائرة: الأبواب ومحطات الطاقم والمقاعد القابلة للطي والمطابخ الجوية ودورات المياه
- مواقع معدات الطوارئ في المقصورة: طفايات الحريق والأكسجين المحمول وحقائب الإسعافات الأولية وسترات النجاة
- التسلسل القيادي على متن الطائرة: قائد الطائرة ورئيس طاقم الضيافة وأرقام مواقع الطاقم
- المظهر والصورة المهنية: معايير الزي الرسمي وقائمة فحص المظهر وآداب التعامل في المقصورة

اليوم 2: إحاطات ما قبل الرحلة وعروض السلامة وإدارة موارد الطاقم

- جدول إحاطة الطاقم قبل الرحلة: بيانات الرحلة وتوزيع المواقع والركاب الخاصون وأسئلة السلامة
- التفتيش الأمني للمقصورة قبل الرحلة وفحص المعدات باستخدام قائمة فحص محطة الطاقم
- عرض السلامة للركاب: حزام المقعد وقناع الأكسجين ووضعية الاستعداد للارتطام والمخارج وسترة النجاة
- بطاقات السلامة وإحاطة ركاب صفوف المخارج وفحص تأمين المقصورة قبل الإقلاع والهبوط
- عناصر إدارة موارد الطاقم CRM: التواصل والوعي بالموقف واتخاذ القرار والعمل الجماعي

اليوم 3: تقديم الخدمة على متن الطائرة حسب درجة المقصورة

- تخطيط تسلسل الخدمة من الإقلاع حتى بدء النزول حسب مدة الرحلة
- معايير الخدمة في الدرجة الأولى ودرجة الأعمال والدرجة السياحية: الترحيب والتقديم وإيقاع الخدمة
- معايير المطبخ الجوي: تجهيز العربات وتحميل الأفران ونظافة الأغذية وتثبيت المحتويات
- رموز الوجبات الخاصة والتحقق من مسببات الحساسية وإجراءات تقديم المشروبات الساخنة والباردة
- الركاب ذوو الاحتياجات الخاصة على متن الطائرة: محدودو الحركة والقاصرون غير المرافقين والرضع والحالات الطبية

اليوم 4: الطوارئ والإسعافات الأولية على متن الطائرة والركاب المخلون بالنظام

- الحالات غير الاعتيادية على مستوى الوعي: الدخان في المقصورة والحريق وانخفاض الضغط والاضطرابات الجوية
- مبادئ الإخلاء: أوامر الطاقم وتقييم المخارج والمزالق والهبوط على الماء وتدفق الركاب
- أساسيات الإسعافات الأولية على متن الطائرة: الإغماء والاختناق وأعراض القلب والوعي بالإنعاش القلبي الرئوي ومزيل الرجفان الآلي
- إدارة الركاب المخلين بالنظام: العلامات التحذيرية وعبارات التهدئة والإبلاغ إلى قمرة القيادة
- الإرهاق والصحة الجيدة: تخطيط الراحة وشرب السوائل واضطراب الرحلات الطويلة ودعم الزملاء في الطاقم

اليوم 5: محاكاة رحلة كاملة وملف الجاهزية

- محاكاة الرحلة الجزء الأول: الصعود والترحيب وعرض السلامة وفحص تأمين المقصورة
- محاكاة الرحلة الجزء الثاني: خدمة الوجبات والمشروبات في درجتين من المقصورة
- تمرين سيناريو السلامة: دخان في المقصورة وراكب متوعك واتصال الطاقم بقمرة القيادة
- استخلاص الدروس مع الطاقم باستخدام ورقة ملاحظة إدارة موارد الطاقم والتقييم الذاتي للكفاءات
- إعداد ملف الجاهزية للخدمة والسلامة في المقصورة ومراجعته مع الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- التعرف على مقصورة الطائرة
- تقديم عرض السلامة
- فحوص المقصورة قبل الرحلة
- الوعي بحالات الطوارئ
- معايير الخدمة في المطبخ الجوي
- تهدئة الركاب المخلين بالنظام
- إدارة موارد الطاقم
- الإدارة الذاتية للإرهاق

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بملف الجاهزية للخدمة والسلامة في المقصورة يضم قوائم فحص وتسلسلات خدمة وملاحظات تقييم ذاتي لاستخدامها في تدريب المشغل أو الطيران المنتظم
- تقديم عرض السلامة وخدمة وجبات في درجتين بثقة أكبر بعد التدرب عليهما في مقصورة محاكاة
- التعامل بهدوء مع راكب مخل بالنظام أو متوعك باستخدام عبارات تهدئة مجربة وتواصل واضح بين أفراد الطاقم
- فهم ما يتوقعه التدريب الأولي لدى المشغل، مع وضوح تام بأن هذه الدورة تمهيدية ولا تمنح رخصة أو شهادة اعتماد

الخاتمة:

تعتمد المقصورة الآمنة والمضيافة على إجراءات يتدرب عليها الطاقم قبل أول رحلة منتظمة بوقت طويل. تنتقل الأيام الخمسة من دور الطاقم وتخطيط المقصورة والصورة المهنية، إلى الإحاطات وعروض السلامة وإدارة موارد الطاقم، ثم إلى الخدمة حسب درجة المقصورة ومعايير المطبخ الجوي، فالطوارئ على مستوى الوعي وأساسيات الإسعافات الأولية والركاب المخلين بالنظام والإرهاق. ويخصص اليوم الأخير لمحاكاة رحلة مع سيناريو سلامة وإكمال ملف الجاهزية للخدمة والسلامة في المقصورة استعدادا للمرحلة التالية من التدريب.