جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-AV-116

الطيران وإدارة المطارات

خدمات المسافرين وتجربة العملاء

Passenger Services & Customer Experience

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تحوّل دورة خدمات المسافرين وتجربة العملاء الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج السلامة والعمليات والشؤون التجارية لشركات الطيران والمطارات وخدمات الطيران. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمات المسافرين وتجربة العملاء على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

مديرو المطارات وشركات الطيران ومسؤولو السلامة وموظفو العمليات الأرضية والصيانة. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- إطار ICAO والتنظيمات
- أنظمة إدارة السلامة
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- أمن الطيران
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- العوامل البشرية

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 خدمات المسافرين وتجربة العملاء: المبادئ والمعايير
- أنظمة إدارة السلامة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- أمن الطيران

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- العوامل البشرية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- إطار ICAO والتنظيمات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمات المسافرين وتجربة العملاء: المبادئ والمعايير
- أنظمة إدارة السلامة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- عمليات ساحة الطيران والمباني
- أمن الطيران

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- العوامل البشرية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- إطار ICAO والتنظيمات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
8 – 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
4 – 8 يوليو 2027	5 أيام حضوري	المنامة	العربية	4,750
4 – 15 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
14 – 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
5 – 16 نوفمبر 2028	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950
11 – 15 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
14 – 25 يناير 2029	10 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	8,950
19 – 23 مارس 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
4 – 8 يونيو 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
6 – 10 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 – 18 يناير 2030	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
11 – 15 فبراير 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
6 – 10 مايو 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
2 – 13 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/