



خدمات المسافرين وتجربة العملاء

Passenger Services & Customer Experience

الساعات
70 / 35الأنماط
حضوري، أونلاين، داخل المؤسسةاللغة
العربية أو الإنجليزيةالمدة
5 أو 10 أيام

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

نظرة عامة

دورة خدمات المسافرين وتجربة العملاء جزء من مسار الطيران وإدارة المطارات في مركز جارنت العالمي للتدريب. برامج السلامة والعمليات والشؤون التجارية لشركات الطيران والمطارات وخدمات الطيران. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال خدمات المسافرين وتجربة العملاء.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

مديرو المطارات وشركات الطيران ومسؤولو السلامة وموظفو العمليات الأرضية والصيانة.

المحاور الرئيسية

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

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).

للتسجيل والاستفسار

+971 56 674 7382 :WhatsApp

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة،

الإمارات

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات خدمات المسافرين وتجربة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- إطار ICAO والتنظيمات

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أنظمة إدارة السلامة
- عمليات ساحة الطيران والمباني

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- أمن الطيران
- العوامل البشرية

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات خدمات المسافرين وتجربة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- إطار ICAO والتنظيمات

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أنظمة إدارة السلامة
- عمليات ساحة الطيران والمباني

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- أمن الطيران
- العوامل البشرية

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- الشؤون التجارية وإدارة الإيرادات
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

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 2020-2027

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
8 - 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
2 - 6 مايو 2027	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
11 - 15 يوليو 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
2 - 13 أغسطس 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 - 22 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
14 - 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
5 - 16 يونيو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
10 - 14 يوليو 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
20 نوفمبر - 1 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
3 - 7 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
15 - 26 يناير 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
19 - 23 مارس 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
21 مايو - 1 يونيو 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
18 - 22 يونيو 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
6 - 10 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 - 18 يناير 2030	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
10 - 14 فبراير 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
8 - 19 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
6 - 10 مايو 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
2 - 6 سبتمبر 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)