



**دورة:  
إدارة الحشود في المطارات**

**9 - 13 نوفمبر 2026  
مدرّيد (اسبانيا)**

## إدارة الحشود في المطارات

رمز الدورة: SC13073 تاريخ الإنعقاد: 9 - 13 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 6300

### مقدمة:

يعد التحكم الفعّال في الحشود في المطارات من العوامل الحاسمة لضمان السلامة والأمان، وتحسين تجربة المسافرين، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. تم تصميم هذا البرنامج التدريبي من قبل Center Training Horizon Global لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة الحشود في بيئات المطارات المزدهمة، من خلال استخدام أحدث التقنيات والاستراتيجيات. كما سيسلط الضوء على التحديات المحتملة وكيفية التعامل معها بطريقة احترافية.

### الأهداف:

بعد إكمال هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات إدارة الحشود في المطارات وأهميتها.
- تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة تدفق الركاب وتقليل الازدحام.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لمراقبة وتنظيم الحشود.
- التعامل مع الأزمات وحالات الطوارئ المتعلقة بإدارة الحشود.
- تحسين تجربة الركاب من خلال إجراءات سلسلة ومؤمنة.
- التنسيق بين مختلف الجهات المعنية لضمان كفاءة العمليات.

### منهجية التدريب:

يعتمد هذا البرنامج التدريبي على مزيج من الأساليب التعليمية التفاعلية، بما في ذلك:

- العروض التقديمية التوضيحية.
- دراسات الحالة العملية.
- ورش العمل التطبيقية.
- تمثيل الأدوار والمحاكاة.
- مناقشات مفتوحة بين المشاركين.

## الأثر التنظيمي:

من خلال إكمال هذا البرنامج التدريبي، ستمكن المؤسسات من:

- تعزيز الكفاءة التشغيلية داخل المطارات.
- تحسين رضا الركاب وتقليل الشكاوى.
- تقليل المخاطر الأمنية من خلال تنظيم الحشود بفعالية.
- ضمان الامتثال للمعايير والتشريعات الدولية في إدارة الحشود.
- رفع مستوى التنسيق بين مختلف الجهات الفاعلة داخل المطارات.

## الفئة المستهدفة:

- مسؤولي الأمن والسلامة في المطارات.
- مديري العمليات في المطارات.
- موظفي الجمارك والهجرة.
- فرق إدارة الأزمات والطوارئ.
- ممثلي شركات الطيران.
- المشرفين على الخدمات الأرضية في المطارات.

## المحاور التدريبية

**اليوم الأول: مفاهيم وأساسيات إدارة الحشود في المطارات**

- مقدمة في إدارة الحشود وأهميتها في بيئات المطارات.
- القوانين والتشريعات المرتبطة بإدارة الحشود في المطارات.
- تحليل العوامل المؤثرة في حركة الحشود.
- تحديات إدارة الحشود في المطارات العالمية.
- استراتيجيات التخطيط المسبق لإدارة الحشود بفعالية.

**اليوم الثاني: تقنيات واستراتيجيات تنظيم الحشود**

- الأدوات والتقنيات الحديثة لتنظيم وإدارة الحشود.

- تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في إدارة الحشود.
- استخدام أنظمة المراقبة والتحكم في التدفقات البشرية.
- تصميم المسارات والتوجيهات داخل المطار لتسهيل حركة الركاب.
- دراسة حالات عملية لتطبيق استراتيجيات التنظيم الفعال.

### **اليوم الثالث: إدارة الأزمات والطوارئ في بيئات المطارات**

- استراتيجيات التعامل مع الحشود في حالات الطوارئ.
- خطط الإخلاء وإجراءات السلامة عند الطوارئ.
- التعامل مع التهديدات الأمنية وتأثيرها على تدفق الركاب.
- دور فرق الطوارئ والتنسيق بين الجهات المعنية.
- محاكاة سيناريوهات لإدارة الأزمات في المطارات.

### **اليوم الرابع: تحسين تجربة الركاب وإدارة تدفق الركاب**

- أهمية تحسين تجربة الركاب في المطارات.
- التوازن بين الأمن وكفاءة تدفق الركاب.
- تطوير آليات مرنة لاستقبال الركاب في أوقات الذروة.
- دراسة تأثيرات التصميم المعماري للمطار على تدفق الحشود.
- الابتكارات في تقديم الخدمات للركاب وإجراءات التسجيل السلسة.

### **اليوم الخامس: تطبيقات عملية ودراسات حالة**

- مراجعة شاملة للمفاهيم والتقنيات المكتسبة خلال البرنامج.
- دراسات حالة من مطارات عالمية في إدارة الحشود.
- ورشة عمل عملية حول تحسين استراتيجيات إدارة الحشود.
- تقييم الأداء وتقديم التوصيات للتحسين المستقبلي.
- اختتام البرنامج وشهادات التقدير للمشاركين.