



**دورة:**  
**إدارة الأزمات في شركات الطيران**

**12 - 16 أكتوبر 2026**  
**ليفربول**

## إدارة الأزمات في شركات الطيران

رمز الدورة: HE13204 تاريخ الإنعقاد: 12 - 16 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: ليفربول - رسوم الإشتراك: Euro 6500

### مقدمة

تواجه شركات الطيران العديد من التحديات والظروف الطارئة التي تتطلب استجابات فعالة وسريعة لضمان استمرارية العمل وتقليل الخسائر. تم تصميم هذا البرنامج التدريبي من قبل مركز جلوبال هورايزون للتدريب لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات الأساسية في إدارة الأزمات في بيئة الطيران الديناميكية والمعقدة. سيركز البرنامج على فهم أسس إدارة الأزمات، بناء خطط الاستجابة للطوارئ، وتحقيق التواصل الفعال مع الأطراف المعنية.

### الاهداف:

- التعرف على طبيعة الأزمات التي تواجه شركات الطيران ومراحلها المختلفة.
- تطوير مهارات التخطيط للطوارئ ووضع سيناريوهات التعامل مع الأزمات.
- اكتساب مهارات القيادة والتواصل خلال الأزمات.
- تحديد طرق التقييم والتحسين المستمر لخطط إدارة الأزمات.
- تعزيز قدرة المشاركين على إدارة فرق الطوارئ والتنسيق مع الجهات الخارجية.

### منهجية التدريب

- عروض تقديمية تفاعلية ومناقشات جماعية.
- تمارين تطبيقية وحالات دراسية مستوحاة من صناعة الطيران.
- محاكاة أزمات واقعية لتعزيز قدرات الاستجابة العملية.
- جلسات عصف ذهني لتحفيز التفكير الإبداعي في إدارة الأزمات.
- تبادل الخبرات بين المشاركين لتعزيز الفائدة العملية.

### أثر البرنامج على المؤسسة

- تحسين مستوى الجاهزية المؤسسية للتعامل مع الأزمات.
- تقليل الخسائر المحتملة الناتجة عن الأزمات وتحسين صورة الشركة.

- بناء ثقافة مؤسسية مرنة وقادرة على التعافي السريع.
- تعزيز كفاءة فرق العمل في التعامل مع الظروف الطارئة.
- دعم خطط الاستدامة وتعزيز الثقة لدى الشركاء والمساهمين.

## الفئة المستهدفة

- مدراء الطوارئ والسلامة في شركات الطيران.
- مدراء وموظفو عمليات الطيران والمطار.
- موظفو خدمات العملاء وخطوط الطيران.
- الفرق الفنية والمساندة في شركات الطيران.
- جميع المهتمين بتطوير مهاراتهم في إدارة الأزمات في بيئة الطيران.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول:

- مقدمة عامة حول إدارة الأزمات
- تعريف الأزمة ومراحلها المختلفة
- أنواع الأزمات في قطاع الطيران
- دور القيادة الفعالة في الأزمات
- مناقشات جماعية حول دراسات حالة سابقة

### اليوم الثاني:

- تحديد المخاطر المحتملة وتحليل تأثيرها
- خطوات إعداد خطة الطوارئ
- كيفية تحديد الأولويات أثناء الأزمة
- إعداد سيناريوهات الأزمات المحتملة
- ورشة عمل: وضع خطة طوارئ أولية

### اليوم الثالث:

- بناء فرق الطوارئ وتحديد المسؤوليات
- مهارات الاتصال الفعال أثناء الأزمات
- التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية
- أساليب التعامل مع وسائل الإعلام خلال الأزمة
- دراسة حالة عملية: إدارة أزمة حقيقية في مجال الطيران

### **اليوم الرابع:**

- استراتيجيات الاستجابة والتعافي بعد الأزمات
- تقييم خطط الطوارئ والتأكد من جاهزيتها
- مراجعة الأخطاء والتعلم المستمر
- تطبيق عملي: محاكاة أزمة افتراضية في شركة طيران
- جلسة تقييم وتغذية راجعة

### **اليوم الخامس:**

- إدارة ضغوط العمل والتعامل مع التوتر خلال الأزمات
- تعزيز المرونة المؤسسية والتفكير الاستباقي
- تطوير خطة تحسين مستمرة لإدارة الأزمات
- مناقشة جماعية: الدروس المستفادة والخطوات التالية
- ختام البرنامج وتسليم الشهادات