BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة إدارة عمليات المطارات: الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

دورة إدارة عمليات المطارات: الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي

مقدمة:

إدارة عمليات المطارات هي التنسيق اليومي لكل ما يبقي المطار يعمل بأمان وانتظام، بدءا من المدارج ومواقف الطائرات ومرورا بمبنى الركاب وانتهاء بمواقف السيارات وطرق الوصول، وفق متطلبات ICAO Annex 14، وهو المعيار الدولي لتصميم المهابط وتشغيلها. تمتد هذه الدورة من بلاك بيرد للتدريب أسبوع، وتتوجه إلى ضباط العمليات وموظفي الجانب الجوي ومبنى الركاب ومختصي الخدمات الأرضية والسلامة والمديرين الذين يقودونهم، ويخرج منها المشاركون بخطة جاهزية لعمليات المطار. وتقدم بمستوى تطبيقي متوسط عبر محاكاة زمنية للاضطرابات وحالات الطوارئ، مدعومة بدراسات حالة من مطارات متعددة.

أهداف الدورة:

- تعريف مناطق الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي وأصحاب المصلحة فيها، وواجبات اعتماد المهبط التي يحددها ICAO Annex 14
- التمييز بين نتائج فحص المدرج التي تستوجب الإغلاق وتلك التي تكفيها المراقبة، وتطبيق ضوابط ساحة وقوف الطائرات ومخاطر الحياة البرية
- تفسير بيانات تدفق الركاب وأداء نظام الأمتعة لاختيار الاستجابة المناسبة لازدحام مبنى الركاب وأعطال الأنظمة
- المقارنة بين المواقف قصيرة المدة وطويلة المدة وخيارات منطقة الإنزال وطرق الوصول، واختيار خطط التحويل عند تعطل الجانب الأرضي
- التمييز بين ضوابط السلامة ضمن نظام إدارة السلامة وإجراءات الأمن، وتطبيق كليهما في تقييم المخاطر والتهديدات
- تطبيق خطة طوارئ المطار في محاكاة زمنية، وتبرير التحسينات المسجلة في خطة الجاهزية

الفئة المستهدفة:

- موظفو مركز العمليات ومديرو المناوبة الذين يديرون المطار في كل نوبة، ويقررون متى يستدعي الاضطراب التصعيد
- موظفو السلامة في الجانب الجوي ومنطقة الحركة الذين يفحصون المدارج والممرات ومواقف الطائرات، ويقدرون متى يجب إغلاق سطح ما
- موظفو عمليات مبنى الركاب المسؤولون عن إجراءات السفر والأمتعة، ويختارون كيفية إعادة توزيع الموارد في أوقات الذروة
- منسقو الخدمات الأرضية الذين يخططون لدورات خدمة الطائرات واستخدام المواقف، ويقررون كيفية استعادة رحلة مغادرة متأخرة
- مختصو السلامة والأمن وتخطيط الطوارئ الذين يحدثون سجلات المخاطر وخطط الاستجابة، ويقدرون أي المخاطر تحتاج إلى ضوابط جديدة
- موظفو الجانب الأرضي والمرافق المشرفون على مواقف السيارات والواجهات الأمامية وطرق الوصول، ويقررون كيفية تحويل الحركة المرورية أثناء الحوادث

محاور الدورة:

اليوم 1: الأسس: منظومة المطار وأصحاب المصلحة وبيئة الامتثال

- خريطة منظومة تشغيل المطار: مناطق الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي ونقاط التقائها
- تحليل شبكة أصحاب المصلحة: شركات الطيران ومقدمو الخدمات الأرضية والجهات الرقابية ومشغلو الامتيازات التجارية
- معايير ICAO مقابل الأنظمة الوطنية: كيف تتحول القواعد الدولية إلى متطلبات محلية
- اعتماد المهبط وفق ICAO Annex 14: محتوى دليل المهبط وعمليات تدقيق الامتثال
- مصفوفة المسؤوليات RACI: مساءلة مدير المناوبة وضابط الجانب الجوي ومشرف مبنى الركاب

اليوم 2: عمليات الجانب الجوي: ضبط منطقة الحركة والخدمات الأرضية وإدارة المخاطر

- فحص المدرج مقابل فحص الممرات: حالة السطح والأجسام الغريبة وفحص الإنارة
- تنسيق ساحة وقوف الطائرات: تخطيط توزيع المواقف وتسلسل الدفع للخلف وقواعد مركبات الجانب الجوي
- الخدمات الأرضية لدورة خدمة الطائرة: المسار الحرج وتوقيتات الخدمة وشروط مستوى خدمة المناول
- خطة إدارة مخاطر الحياة البرية: ضبط الموائل وأساليب الإبعاد والإبلاغ عن الاصطدامات
- التنسيق مع المراقبة الجوية: اتفاقيات التشغيل وظروف الرؤية المنخفضة وإغلاق المدارج

اليوم 3: عمليات مبنى الركاب: تدفق المسافرين وأنظمة الأمتعة والخدمات التجارية

- نمذجة تدفق الركاب: الطلب في ساعة الذروة وأزمنة الانتظار ونقاط الازدحام
- إنهاء إجراءات السفر المركزي مقابل اللامركزي: الكاونترات المشتركة والأكشاك الذاتية ونقاط تسليم الأمتعة
- أداء نظام مناولة الأمتعة: الفرز ومعدلات سوء المناولة والإجراءات اليدوية البديلة
- تفتيش الأمتعة المسجلة مقابل تفتيش الركاب: تصميم نقطة التفتيش والطاقة الاستيعابية وخطوات التصعيد
- الامتيازات التجارية وخدمات الركاب: زمن المكوث ومزيج المتاجر ومساعدة ذوي الحركة المحدودة

اليوم 4: عمليات الجانب الأرضي: الوصول البري والمواقف والإرشاد وحركة منطقة الإنزال

- وسائل النقل البري: خطوط القطارات والحافلات وسيارات الأجرة ومناطق استلام ركاب التطبيقات
- المواقف قصيرة المدة مقابل طويلة المدة: تخطيط السعة ومنطق التسعير وبيانات الإشغال
- تصميم الإرشاد واللوحات: تسلسل اللوحات والشاشات الرقمية والإرشاد الميسر لذوي الإعاقة
- إدارة منطقة الإنزال: حدود التوقف أمام المبنى والرقابة وتخصيص مسارات الإنزال
- حركة المرور على طرق الوصول: سعة التقاطعات وتحويل المسار عند الحوادث وخطط تعطل الجانب الأرضي

اليوم 5: المحاكاة: السلامة والأمن والاستجابة للطوارئ في أرجاء المطار

- نظام إدارة السلامة وفق ICAO Annex 19: سجل المخاطر ومصفوفة تقييمها وضمان السلامة
- إجراءات الأمن وفق Annex 17 مقابل ضوابط السلامة: تقييم التهديدات ومناطق التحكم في الدخول
- تفعيل خطة طوارئ المطار: هيكل القيادة وأدوار الجهات المشاركة واستخدام الخريطة الشبكية
- محاكاة تمرين الطوارئ: سيناريو حادث طائرة يمتد عبر الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي
- خطة جاهزية عمليات المطار: بروتوكول اتصال الأزمات ونتائج التمرين وإجراءات التحسين

المهارات التي ستكتسبها:

- الامتثال لمتطلبات اعتماد المهبط
- فحص منطقة الحركة
- تنسيق دورة خدمة الطائرة
- تحليل تدفق الركاب
- استعادة نظام الأمتعة
- إدارة حركة الجانب الأرضي
- تقييم مخاطر السلامة
- تفعيل خطة الطوارئ

لماذا تحضر هذه الدورة:

- من التعامل مع كل اضطراب منفردا إلى تنسيق فرق الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي عبر صورة تشغيلية واحدة
- من قراءة نتائج الفحص والتفتيش كإجراءات منفصلة إلى ربطها بواجبات الاعتماد والسلامة
- من معالجة الطوابير وازدحام منطقة الإنزال بالتقدير الشخصي إلى الاعتماد على بيانات التدفق وحدود السعة وخطوات تصعيد محددة
- من خطة طوارئ حبيسة الأدراج إلى خطة جاهزية لعمليات المطار مختبرة في محاكاة زمنية

الخاتمة:

تشغيل المطار بكفاءة يعني إبقاء الطائرات والركاب والأمتعة والمركبات في حركة منتظمة عبر مناطق مترابطة، مع الوفاء بكل واجبات السلامة والأمن. وتوضح الدورة ثلاثة فروق أساسية: فحوص المدارج والممرات مقابل تنسيق ساحة وقوف الطائرات، وضوابط السلامة مقابل إجراءات الأمن، ومعالجة الاضطرابات المعتادة مقابل التفعيل الكامل لخطة الطوارئ. وهي مناسبة لضباط العمليات وموظفي الجانب الجوي ومبنى الركاب ومديري المناوبة الذين يعملون فعلا في المطارات ويحتاجون إلى رؤية تطبيقية مترابطة للعمليات في الموقع كله، لا في منطقة واحدة ولا على مستوى التخطيط الاستراتيجي.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة عمليات المطارات؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في مطار أو لدى شركة طيران أو مقدم خدمات أرضية، وإلى فهم أولي لقواعد الجانب الجوي وإجراءات مبنى الركاب. ولا يشترط دراسة سابقة ل ICAO Annex 14 أو نظام إدارة السلامة، إذ يشرح كلاهما من منظور تشغيلي.

بماذا تختلف دورة إدارة عمليات المطارات عن دورة ساحة وقوف الطائرات أو دورة الإدارة الاستراتيجية للمطارات؟

تقتصر دورة ساحة وقوف الطائرات على المواقف والحركة الأرضية، وتركز الدورة الاستراتيجية على التخطيط التجاري والمالي. أما هذه الدورة فتعمل بمستوى تطبيقي عبر الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي، وتربط العمليات اليومية بواجبات السلامة والأمن والطوارئ.

ما الفرق بين الجانب الجوي والجانب الأرضي في إدارة عمليات المطارات؟

الجانب الجوي هو المنطقة الخاضعة للتحكم بعد نقاط التفتيش الأمني، وتشمل المدارج والممرات وساحات وقوف الطائرات حيث تتحرك الطائرات. أما الجانب الأرضي فهو المنطقة المفتوحة للجمهور، مثل طرق الوصول ومواقف السيارات والواجهات الأمامية والجزء العام من مبنى الركاب، ولكل منهما قواعد دخول ومخاطر وفرق تشغيل خاصة.

ماذا يعود المشارك به إلى عمله من تدريب إدارة عمليات المطارات؟

يعود المشارك بخطة جاهزية لعمليات المطار تضم بروتوكولا لاتصال الأزمات ونتائج محاكاة تمرين الطوارئ وقائمة بإجراءات التحسين في الجانب الجوي ومبنى الركاب والجانب الأرضي، جاهزة للمراجعة مع فرق العمليات والسلامة في جهته.