BLACKBIRD FOR TRAINING

تدريب IATA على SGHA-SLA وسلوكيات التفاوض الفعالة



تدريب IATA على SGHA-SLA وسلوكيات التفاوض الفعالة

مقدمة

هذه الدورة التدريبية الشاملة مصممة خصيصًا لتزويد محترفي الطيران بفهم عميق لاتفاقية التعامل الأرضي القياسية IATA SGHA واتفاقيات مستوى الخدمة SLA. تركز الدورة على التنفيذ التشغيلي والتداعيات القانونية لعقود التعامل الأرضي. كما سيتاح للمشاركين فرصة لتطوير مهارات التفاوض الأساسية من خلال التدريب السلوكي، ودراسة الحالات الواقعية، والتمثيل التفاعلي للأدوار الموجهة نحو التحديات الفريدة في صناعة الطيران.

إذا كنت تبحث عن دورة تدريبية في التفاوض أو ترغب في التدريب على مهارات التفاوض لتطوير قدرتك على إدارة العقود بفعالية، فإن هذه الدورة تعد فرصة لا تُفوت. ستحصل على شهادة IATA مع فهم شامل للاتفاقيات والإجراءات المتعلقة بـ SGHA و SLA، مما يمنحك مهارات حاسمة لتحسين الأداء في صناعة الطيران.

أهداف الدورة

- فهم وتطبيق العناصر الرئيسية في اتفاقية SGHA الخاصة بـ IATA.
- تصميم وتنفيذ وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA مع مؤشرات أداء رئيسية KPIs قابلة للقياس.
- التعرف على المخاطر القانونية والتشغيلية داخل بنود SGHA مثل المسؤولية، التعويض، القوة القاهرة.
- تقوية مهارات التفاوض باستخدام أطر العمل المنظمة والتمارين العملية.
- حل النزاعات المتعلقة بـ SLA، وفشل تقديم الخدمة، وقياس الأداء.

محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات SGHA

- مقدمة عن IATA ودور SGHA في صناعة الطيران
- هيكل ومحتوى SGHA - نظرة تفصيلية على الملحقات A Bg
- أدوار ومسؤوليات شركات الطيران ووكلاء المناولة الأرضية
- دراسات حالة: فهم الشوائب والأخطاء الشائعة في SGHA وسبل تجنبها



اليوم الثاني: تنفيذ SLA والأداء

- عناصر اتفاقيات مستوى الخدمة الناجحة
- دمج بنود SLA مع إطار SGHA
- المسؤولية التشغيلية وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs
- أمثلة على أنظمة مراقبة الأداء في الوقت الفعلي
- إجراءات التصعيد في حالات عدم الأداء
- إجراء تدقيقات SLA وتقرير الالتزام

اليوم الثالث: المخاطر القانونية وإدارة العقود

- التعرف على المخاطر القانونية وكيفية إدارتها
- البنود القانونية الرئيسية: المسؤولية، التعويض، والقوة القاهرة
- تحليل آخر النزاعات في العقود في قطاع الطيران
- أساسيات صياغة عقود فعالة
- آليات حل النزاعات: الوساطة والتحكيم

اليوم الرابع: استراتيجيات التفاوض والسلوكيات

- فهم علم نفس التفاوض وكيفية إدارة المصالح
- التفاوض في بيئات متعددة الثقافات والوعي التنظيمي
- الديناميكيات في التفاوض: التأثير، الإقناع، والتوازن بين الأطراف
- تدريب مهارات التفاوض من خلال تمارين عملية مع محاكاة للحالات

اليوم الخامس: المحاكاة التفاعلية وتمثيل الأدوار

- تمارين عملية في التفاوض عبر محاكاة واقعية لعقود SGHA
- التعامل مع النزاعات المرتبطة بالفشل في تقديم الخدمة، مؤشرات الأداء، والاختلافات في الأسعار
- تحليلات وتغذية راجعة جماعية على أداء التفاوض والتفاعل مع المواقف الواقعية

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

إن حضور هذه الدورة يعني أنك ستكون قادرًا على:



- فهم SGHA بشكل كامل والقدرة على تطبيقه في العقود الخاصة.
- التمكن من إدارة SLAs، بما في ذلك كيفية تحديد KPIs وكيفية مراقبتها لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- تطوير مهاراتك في التفاوض مع اكتساب شهادة IATA التي تؤهلك للعمل في مجال المناولة الأرضية بشكل احترافي.
- التغلب على المخاطر القانونية التي قد تظهر في عقود الطيران من خلال استخدام أساليب التفاوض الفعالة.
- استخدام أدوات واستراتيجيات التفاوض لحل النزاعات وتقوية الشراكات بين الشركات.

الخاتمة

بإتمام هذه الدورة، سيكون لديك الأدوات اللازمة لتفسير وتطبيق إطار SGHA وSLA بثقة. ستكتسب ليس فقط المعرفة النظرية، بل أيضًا المهارات العملية المطلوبة لإدارة العقود وتقليل المخاطر وتحسين مستوى الخدمة في مجال المناولة الأرضية. من خلال تمارين ديناميكية ومحاكاة حقيقية، تضمن لك هذه الدورة أن تكون قادرًا على التنقل في المفاوضات التعاقدية بحكمة ودقة، مما يعزز من شراكاتك ويعزز الكفاءة التشغيلية عبر صناعة الطيران.

هل تبحث عن دورة تدريبية في التفاوض لرفع مهاراتك؟ تقدم لك هذه الدورة التدريب على مهارات التفاوض بالإضافة إلى شهادة IATA المعترف بها دوليًا، ما يساعدك في التعامل مع أي تحديات في SLA وSGHA ببراعة واحترافية.

