

نماذج تدريب

أنموذج النص (١)

الاتصالات وسحابة الرماد البركاني



الاتصالات وتقنية المعلومات هي القلب النابض لأي منظمة ، ولا شك أن الاتصالات الفعالة والمؤثرة هي أحد أبرز أسباب نجاح المنظمات في عالمنا اليوم ، فنجاح أي منظمة مرهون بقدرتها على استحداث وتوظيف إمكاناتها الاتصالية في الوصول إلى جمهورها المستهدف ، ولاستراتيجيات الاستجابة الاتصالية دور مهم في حماية سمعة العلامة التجارية للمنظمات لأنها تطبق قبيل وخلال وبعد الأزمات ... فهل سمعت عنها من قبل ؟

هي كافة الجهود، والأنشطة الاتصالية التي تمارسها منظمة ما خلال مراحل الأزمة الطارئة، وتوجه نحو مختلف أنواع الجماهير ذات الصلة بالمنظمة ومخاطبتهم؛ لتوضيح موقف المنظمة من الأزمة وآلية معالجتها اتصاليا ، والحد من الآثار السلبية والاستفادة من الفرص المتاحة للمحافظة على مكانة وسمعة المنظمة .

سيتم التركيز هنا على الأزمة المرتبطة بشركة طيران عربية وعالمية توظف موقعها الإلكتروني ووسائل الاتصال الحديثة ومنها مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة في الاستجابة الاتصالية للأزمات .

جاءت أزمة الرماد البركاني بعد ثورة بركان آيسلندا في ٧ أبريل ٢٠١٠ بصورة مفاجئة لكافة شركات الطيران في العالم ، وأدت هذه الأزمة إلى خسائر عديدة بلغت ٢٠٠ مليون دولار ، كما تسببت في تعطيل حركة الملاحة الجوية في معظم دول أوروبا وتم إغلاق العديد من المطارات الرئيسية وهدد بعضها بالإفلاس .

وتبرز مشكلة الرماد البركاني في أنه عندما يثور البركان يخرج منه رماد يحتوي على نوع معين من مادة السيليكون التي تنصهر عند درجة حرارة ١٢٠٠ مئوية وهي درجة الحرارة داخل محرك الطائرة النفاثة في الجو ، والسيليكون المنصهر يلتصق في هذه الحالة بمراوح المحرك النفاث وجدرانه الخارجية ويمنع الهواء من الوصول إلى داخله فيتوقف المحرك في الجو، وقد يلتصق الرماد البركاني بألواح الزجاج الأمامية للطائرة فتجبج الرؤيا عن الطيار .

شركة طيران الإمارات من أكثر الشركات التي تضررت وتأثر مجالها الجوي بالرماد البركاني ؛كونها أكبر ناقل جوي في منطقة الشرق الأوسط حيث، تنقل الرحلات لأكثر من ٦٥ دولة وأكثر من ١٠٢ وجهة حول العالم ، وتسببت الأزمة أيضا في وجود ما يزيد على ٦٠٠٠ مسافر عالقين في مطار دبي .

الأزمة مفاجئة ..ولكن الشركة أدركت أن ضغط الوقت من شأنه أن يفاقم أزمة الشركة لأن أعداد المسافرين كانت تتراكم بشكل كبير في مطار دبي الدولي ، وهذا ما أكده تيم كلارك الرئيس التنفيذي للشركة في المؤتمر الصحفي الذي عقد بعد ثلاثة أيام من بدء الأزمة ... مشيرا إلى أنه في حال تعطيل الحركة الجوية لمدة أسبوعين سيتأثر نحو ربع مليون مسافر ولهذا كانت الاستجابة الاتصالية فورية وسريعة .

سعت الشركة منذ اللحظة الأولى للتواجد إعلاميا حفاظا على سمعة علامتها التجارية الأكثر قيمة بين شركات الطيران في العالم حيث ، عقدت الهيئة العامة للطيران المدني اجتماعا طارنا مع ممثلي شركات الطيران الوطنية ، وشكلت فريقا لإدارة أزمة سحابة الرماد البركاني إلى جانب ذلك، فعلت مؤسسة مطارات دبي خطة للطوارئ استعدادا لاستئناف الرحلات الجوية إلى الوجهات الأوروبية .

وفيما يتعلق بالمسافرين العالقين في مطار دبي الدولي فقد تم توفير قاعدة بيانات كاملة عنهم ، وتشكيل فريق للإشراف على تلبية احتياجاتهم وتسكينهم في قرابة ٥٠ فندقا، وتأجلت وألغيت رحلاتهم، وشملت الحجوزات ثلاث وجبات يومية ، ومكالمات هاتفية ، ووفرت عدد من المرافقين للأطفال، والتواصل مع ذويهم باستمرار .

كما كانت الاستجابة الإلكترونية أيضا عبر الموقع والبريد الإلكتروني من خلال الانفتاح في تقديم كافة المعلومات المتوفرة للمسافرين ورجال الإعلام بشكل آني ، وتقديم الإرشادات للمسافرين والمواطنين والرد على استفساراتهم .

تميزت الاستجابة الاتصالية بروح القيادة في التعامل ، خاصة أن الأزمة طبيعية ولا دخل للشركة فيها، وتعدد الإمكانيات المساعدة على إدارة الأزمة (مركز متميز للتحكم والسيطرة ، غرفة لإدارة الأزمة ، مركز متميز للاتصالات).

وبذلك استطاعت شركة طيران الإمارات مواجهة أزمة الرماد البركاني بصمود بفضل الله وبفضل خطة عمل محكمة (مركز التحكم والمراقبة والطوارئ) .

وأخيرا...إذا كنت شغوفاً بالطيران وتريد أن تصبح طياراً في يوم من الأيام فأنت على حق ... لأن لقب (كابتن طيار) يثير خيالات الصغار والكبار، ويرسم صورة ذهنية رائعة عن ذاك البطل المسؤول عن التحليق في السماء الجميلة، متنقلا بين البلدان المختلفة وعابراً الأجواء والبحار والمحيطات، وله قصص ملهمة وحكايات مشوقة وأحداث وأخبار...

" إن طيارا أنقذ حياة الجميع من خلال الهبوط بالطائرة بأمان في النهر " ..هذا ما يدفعك إلى أن تكون يوما جزءا من هذا العالم المثير.

لكن عليك أن تقف قليلا وتتذكر أن التنفيذ الصحيح لإجراءات الطوارئ وإستراتيجيات الاستجابة الاتصالية عند وقوع حادث أو أزمة – لا سمح الله- قد يمنحك لقب البطل أيضا.

المرجع

طنطاوي ميرهان (٢٠٢٠-١٤٤١) . اتصالات المنظمات عبر وسائل التواصل الحديثة (ط١) . القاهرة : دار العالم العربي .

قسم اللغة العربية

أنموذج الأسئلة (١)

رقم النص	رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
١	١	(الدمج والتفسير)

١- لماذا تطرق النص إلى ما أكده تيم كلارك الرئيس التنفيذي لشركة طيران الإمارات ؟

ليوضح أن:

أ- أزمة الرماد البركاني معقدة وعواملها تتغير على مدار الدقيقة .
ب- أزمة الرماد البركاني مفاجئة .

ج- مادة السليكون تنصهر عند درجة حرارة ١٢٠٠ درجة مئوية .
د- الشركة أكبر ناقل جوي في منطقة الشرق الأوسط .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٢	(الفهم والاسترجاع)

ما الغرض من مواجهة شركة طيران الإمارات لأزمة الرماد البركاني ؟

أ- لتوظيف موقعها الإلكتروني ووسائل الاتصالات المختلفة .
ب- للمحافظة على مكانة وسمعة علامتها التجارية الأكثر قيمة بين شركات الطيران في العالم .

ج- لتنفيذ خطة عمل محكمة .

د- للعمل بروح القيادة .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٣	(الفهم والاسترجاع)

٣- جاءت أزمة الرماد البركاني بعد ثورة بركان آيسلندا في....

أ- ٧ أبريل ٢٠١٠ م .

ب- ٧ أبريل ٢٠٠١ م .

ج- ٧ أبريل ٢٠٢٠ م .

د- ٧ أبريل ٢٠١١ م .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٤	(التأمل والتقييم)

٤- عبارة " هذا ما يدفعنا إلى أن نكون يوماً جزءاً من هذا العالم المثير "

أ- حقيقة

ب- استفهام

ج- رأي

د- تعجب

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٥	(الدمج والتفسير)

٥- " تقديم كافة المعلومات المتوفرة للمسافرين ورجال الأعمال بشكل آني ... " تعني بشكل

أ- ماض وزائل .

ب- حاضر ومستمر .

ج- ثقيل وبطيء .

د- آجل ومتأخر .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٦	(الدمج والتفسير)

من السلبيات التي بدت واضحة في إدارة الأزمة ...

أ- عدم إخماد البركان .

ب- عدم تلاشي الرماد البركاني .

ج- عدم معرفة مركبات الرماد البركاني .

د- عدم إمكانية تحديد الوقت المستغرق للأزمة بشكل دقيق .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٧	(التأمل والتقييم)

- هل تعتقد أن شركة طيران الإمارات ستطبق إستراتيجيات الاستجابة الاتصالية في أزمات أخرى ؟

أ- نعم أعتقد ذلك .

ب- لا أعتقد ذلك .

ج- تطبق ذلك في بعض الأزمات .

د- تطبق ذلك و تحتاج إلى إستراتيجيات أخرى .

رقم السؤال	المهارة التي يقيسها
٨	(الدمج والتفسير)

لماذا أشار الكاتب في النص إلى شركة طيران الإمارات ؟

أ- ليقدم حالة تطبيقية لإستراتيجيات الاستجابة الاتصالية في أزمة سحابة الرماد البركاني .

ب- لإعجابه بشركة طيران الإمارات .

ج- تنفيذاً لما طلب منه .

د- للمحافظة على سمعة الشركة .

المهارة التي يقيسها (الفهم والاسترجاع)	رقم السؤال ٩
---	-----------------

تم تشكيل فريق للإشراف على

- أ- ٦٠٠٠ مسافر عالقين في مطار دبي .
- ب- ٦٠٠٠ دولار .
- ج- رحلة جوية .
- د- ٦٠٠٠ منظمة .

المهارة التي يقيسها (التأمل والتقييم)	رقم السؤال ١٠
--	------------------

(سيطرة- مواجهة – تواجد- طارنا- حفاظا) كلمات لها مدلولات أقوى في ..

- أ- عقد الاجتماع .
- ب- وضع الخطة .
- ج- إدارة الأزمة .
- د- تشكيل الفريق .

المهارة التي يقيسها (الدمج والتفسير)	رقم السؤال ١١
---	------------------

إستراتيجيات الاستجابة الاتصالية تطبق قبيل وخلال وبعد الأزمات معنى ذلك أن دورها مهم و.....

- أ- محدود .
- ب- ثابت .
- ج- منظم .
- د- حيوي .

المهارة التي يقيسها (التأمل والتقييم)	رقم السؤال ١٢
--	------------------

عبارة " تسكينهم في قرابة ٥٠ فندقا " قد نجدها في نص آخر يتناول ...

- أ- أزمة الكادر الصحي .
- ب- أزمة جانحة كورونا .
- ج- أزمة الوقود .
- د- أزمة البطالة .