

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندية

تطبيقات حاسوبية في شركات السياحة ومكاتب السفر (أماديوس)

Computer applications in tourism
companies and travel offices (Amadeus)
(تطبيقي)

لبنى إبراهيم فرح



الفهرس

3	مقدمة
6	الجلسة التدريبية الأولى - أنظمة التوزيع الشاملة تاريخها
10	أولاً - استعراض معلومات المكتب
13	ثانياً - نظام المساعدة الفوري
13	ثالثاً - استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس
16	رابعاً - أدلة المطار
21	الجلسة التدريبية الثانية - استعراض الرحلة
25	أولاً- إمكانية عرض الرحلة
31	ثانياً - حجز الطيران
39	الجلسة التدريبية الثالثة - سجل حجز المسافرين
42	أولاً - استعراض سجل حجز المسافر
51	ثانياً - تعديل حجز الراكب
53	ثالثاً - فصل الحجز
58	الجلسة التدريبية الرابعة - تسيير خط الرحلة
61	أولاً - تسيير خط الرحلة
64	ثانياً - مخزن أسعار التذاكر
64	ثالثاً - شروط الحجز
65	رابعاً - حذف مخزن الأسعار
68	الجلسة التدريبية الخامسة - صندوق بريد المكتب الكيوزات
71	أولاً - صندوق بريد المكتب الكيوزات
75	ثانياً - تحويل الحجز



مقدمة:

ضممت التذاكر الإلكترونية عام 1994 تقريباً والتي حلت محل أنظمة الطيران الورقية متعددة الصفحات، إذ كانت التذاكر سابقاً ورقية تكتب باليد وعلى كل ورقة خط واحد للرحلة، وعند وصول الراكب لأول وجهة يتم تسليم الكوبون الأول لرحلته وهكذا تباعاً.

في العام 1994 أصبح على أعضاء اتحاد النقل الجوي الدولي استخدام التذاكر الإلكترونية إلزامياً مع بقاء بعض الحالات للتذاكر الورقية، إلى أن بدأت بالتللاشي تدريجياً.

تحتفظ شركة الطيران بسجل للحجز في نظام حجوزات الكمبيوتر الخاص بها عند تأكيد حجز المسافر، وتحتوي التذكرة الإلكترونية على بيانات التذكرة اليدوية نفسها من رقم التذكرة إلى تفاصيل خط سير الرحلة - اسم الراكب وبعض الرموز المتعلقة بالطيران والتي سيتم شرحها تفصيلاً لاحقاً.

ويمكن للمسافر طباعة التذكرة حتى لو كانت إلكترونية، أو عدم طباعتها، إذ يتم برمجة نظام حجوزات الكمبيوتر الخاص بكل شركة، ليتمكن موظف المطار من تدقيق اسم المسافر عن طريق جواز السفر الخاص به.

في بداية عمل شركات الطيران، استخدم نظام الحجز الإلكتروني (Automated Reservation System) وهو نظام محاسبي يستخدم للتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز للسفر. هذا النظام مختلف تماماً عن أنظمة التطبيقات الحاسوبية التقليدية، والذي يميزه هو تطرقه إلى أنظمة حجز الطيران وغرف الفنادق والرحلات الداخلية بين المدن الكبرى وتذاكر القطار والسيارات من وإلى المطار لبعض المحطات، إضافة إلى أنه يحوي واجهة

رسومية المقاعد لتسهيل عملية حجزها مقدماً، وكذلك يسهل عملية تغيير خط الرحلة ومقارنة أسعار الخدمات فيما بينها.

بعد ذلك، تم توسيع خدمات الطيران لتدوين أنظمة التوزيع العالمية (Global Distribution System) دوراً مهماً في مجال السفر، إذ منحت شركات الطيران صلاحية الحجز الإلكتروني لشركات التوزيع العالمي المتخصصة. وقد كانت أنظمة التوزيع العالمية عادةً ما يتم إعدادها للاستخدام من قبل شركات الطيران، ولكن تم توسيعها فيما بعد لتشمل وكالات السفر.

يُعد نظام أماديوس (Amadeus) واحداً من أكبر أنظمة التوزيع العالمية التي تأسست عام 1987 نتيجة شراكة أربع شركات عالمية وهي الخطوط الجوية الفرنسية والألمانية (لوفتهانزا) والإسبانية والإسكندنافية، لتقديم أداءً متمتعاً ببنقة نوعية في تطوير عالم أنظمة الحجز الإلكتروني على الأصعدة كافة، من حجوزات شركات النقل الجوي والبري والبحري إلى الحجوزات الفندقيّة وجميع الخدمات التي تهم وكالات السفر والسياحة.

أما في سوريا فقد بدأت أنظمة التوزيع العالمية عملها نتيجة شراكة مع الخطوط الجوية السورية ومن بينها:

1- AMADEUS.

2- غاليليو GALILEO.

3- سبير SABER.

في وقتنا الحالي، أمانيوس هو المخدم الوحيد الموجود في سوريا، ولذلك سنتطرق إلى تعلم بعض الرموز والمعاني المهمة لقراءة وحجز تذكرة، وكيفية تغيير الحجز والتعامل مع المسافر، وقراءة شروط التذاكر التي على المسافر معرفتها والمشكلات التي قد تواجهها.

الجلسة التدريبية الأولى

<p>أنظمة التوزيع الشاملة وتاريخها</p> <p>GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM</p>	<p>عنوان الجلسة التدريبية</p>
<p>4 ساعات.</p>	<p>مدة الجلسة التدريبية</p>
<ul style="list-style-type: none"> يتعرف إلى المعرف الخاص بالمكتب. يتعرف إلى معلومات التذكرة المدرجة عليها. يسعرون صفحات نظام أماديوس ومعلوماته. يتعلم العمليات الحسابية في نظام أماديوس. يتعرف إلى أدلة المطار. 	<p>أهداف الجلسة التدريبية</p>
<p>1. استعراض معلومات المكتب</p>	<p>محتوى الجلسة التدريبية</p>
<p>2. نظام المساعدة الفورية</p>	<p>View office information</p>
<p>3. استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس Go</p>	<p>Instant help system</p>
<p>Get Amadeus Information System</p>	<p>GGAIS (Go)</p>
<p>4. أدلة المطار</p>	<p>Airport guides</p>



متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب	قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات
متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب	قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأماديوس

أنظمة التوزيع الشاملة تاريخها

Global Distribution System

كلمات مفاجأة:

استعراض معلومات المكتب View office information، استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس

، Online Help System، نظام المساعدة الفورية GGAIS (Go Get Amadeus Information System

. Airport guides، Arithmetic operations، أدلة المطار

ملخص الجلسة:

يتم استعراض معلومات المكتب بحسب الرموز مع بعض الأمثلة والاختصارات وعن طريق رقم الآيات، وتقديم

نظام المساعدة الفورية وكيفية استعراض صفحات المعلومات عبر القائمة الرئيسية ومعلومات مطار معين وشروط

الأمتنة والوقت والتاريخ والعمليات الحسابية في النظام وفيما بعد نتعرف إلى أدلة المطار.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على أن:

- يتعرف إلى المعرف الخاص بالمكتب.
- يتعرف إلى معلومات التذكرة المدرجة عليها.
- يستعرض صفحات نظام أماديوس ومعلوماته.
- يتعلم العمليات الحسابية في نظام أماديوس ويتعرف إلى أدلة المطار.



مخطط الجلسة:

1. استعراض معلومات المكتب .View office information
2. نظام المساعدة الفورية Instant Help System
3. استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس GGAIS (Go Get Amadeus Information System)
4. أدلة المطار .Airport guides



أولاً - استعراض معلومات المكتب

لاستعراض معلومات المكتب الخاص بنا، ندخل الرمز (PV)

أما لاستعراض معلومات مكتب آخر ندخل الرمز (PV) متبعاً برمز البلد والعاصمة التي يقع فيها المكتب ثم

رمز المكتب. مثال: (PV/DAMYB1234)

DAM	Damascus	رمز مدينة دمشق
YB	Syria	رمز سوريا
1234	Office ID	رمز المكتب

أمثلة على اختصارات أخرى

الاختصار	الإنكليزي	العربي
BEY	Beirut	بيروت
LB	Lebanon	لبنان
AMM	Amman	عمان
JO	Jordan	الأردن



PV

***** PV OFFICE PROFILE *****

AMADEUS OFFICE ID – DAMYB1234 AMID – 119113

NATIONAL SYSTEM OFFICE ID – 1A/DAMYB1234

DATE/TIME – 23NOV22/1514

***** OFFICE IDENTIFICATION *****

UVC*PRIMARY VENDOR CODE – AMJO

CIN*IATA NUMBER – 1235456

USC USER SECURITY CATEGORY – NONE

***** GENERAL DATA *****

NAM*OFFICE NAME – STAR TRAVEL CORP1

AD1*ADDRESS 1 – DAMASCUS, ABDUL HAMEED SHARAF ST

AD2*ADDRESS 2 – NEXT TO KUWAIT AIRWAYS

AD3*CITY NAME – Damascus

CRP*CORPORATE IMPLANT – NONE



CST*CONSORTIUM CODES – NONE

XXX*COUNTRY CODE – SY

CTN*COUNTRY NAME – SYRIA

PHO*PHONE PRIMARY – +963 11 869 0414/+963 933 505050

PH2*PHONE SECONDARY – NONE

FAX*FAX PRIMARY – +963 11 566 3991

FA2*FAX SECONDARY – NONE

EML EMAIL ADDRESS – test.te@hotmail.com

فيما يلي شرح لرموز وتفاصيل أخرى:

123456	IATA Number	رقم الأياتا
STAR TRAVEL	OFFICE NAME	اسم المكتب
PHO	CONTACT NUMBER	رقم الهاتف
EML	EMAIL ADDRESS	عنوان الإيميل



كما يمكننا استعراض معلومات المكتب عن طريق رقم الآيات، مثال: (PV/123456)

ثانياً - نظام المساعدة الفوري Instant Help System

يقوم نظام المساعدة الفوري (رمزه HE) بوصف كامل ومتفصلاً للإدخالات والخيارات المتاحة كافة.

مثال:

HE AN	طلب المساعدة لطلب إمكانية حجز تذكرة على رحلة
HE NAME	طلب المساعدة لتنزيل اسم الراكب

ثالثاً - استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس GGAIS (Go Get

Amadeus Information System):

يمكننا استعراض معلومات معينة عن شركة طيران أو مطار معين أو حتى حالة الطقس أو أية معلومات أخرى.

معظم هذه المعلومات يتم تحميلها من قبل شركات الطيران وشركة أماديوس ليست مسؤولة عنها، إذ إن شركات الطيران تقوم بتحديث موقعها على نظام أماديوس وإضافة المعلومات عن الطائرات أو الخدمات الجديدة أو أية معلومات أخرى لجذب مكاتب السفر والمسافرين.



هذا شرح لبعض الإدخالات المهمة لإدخال رمز (GG)

GGAIS	عرض القائمة الرئيسية لنظام أماندوس للمعلومات.
GGAPTDXB	عرض معلومات عن مطار معين (مطار دبي).
GGAIRAF	عرض معلومات شركة طيران (الخطوط الفرنسية).
GGAIRSV BAGS	عرض شروط الأئتمانة على شركة معينة (الخطوط السعودية).
GGWEAPAR	عرض معلومات عن الطقس في مدينة معينة (مدينة باريس).

ويمكنا عن طريق إدخال المساعدة الفورية عن طريق الرمز (HE GG) إيجاد إدخالات جديدة.

وللانتقال ضمن صفحات أي مستند مفتوح للقراءة نستخدم:

MD	الانتقال إلى الصفحة التالية.
MU	الانتقال إلى الصفحة الأعلى.
MB	الانتقال إلى آخر الصفحة.
MT	الانتقال إلى أول الصفحة.
MS 104	الانتقال إلى سطر معين ضمن الموضوع.



الجدول الآتي يوضح بعض الإدخالات للوقت والتاريخ المستخدمة ضمن نظام أماديوس باستخدام (HE DD) والتي تسهل عملية البحث ومعرفة فرق التوقيت بين بلد السفر ووجهة السفر.

الإدخال	الشرح
DD	عرض الوقت والتاريخ الحالي في النظام.
DDPAR	عرض وقت وتاريخ اليوم في مدينة معينة.
DDDAM/PAR	عرض اختلاف الوقت بين مدينتين.
DD10AUG/12	عرض اليوم والتاريخ بعد تاريخ معين.
DD10AUG/-12	عرض اليوم والتاريخ قبل تاريخ معين.
DD20AUG/08SEP	عرض عدد الأيام بين تاريخين معينين.

► العمليات الحسابية في نظام أماديوس :HE DF

الجدول الآتي يوضح بعض الحسابات والعمليات البسيطة التي تساعد ضمن نظام أماديوس

الإدخال	الشرح
DF100;20;22	عملية الجمع.
DF456-123	عملية الطرح.
DF150*5	عملية الضرب.
DF9000/18	عملية التقسيم.
DF515P20	النسبة المئوية



رابعاً - أدلة المطار :Airport guides

للمعرفة رمز أي مطار أو مدينة ندخل الرمز (DAN) متبوعاً بالاسم المطلوب (HEDAN) وللمعرفة إدخالات أخرى نستعين بخدمة المساعدة

مثال:

DAN DAMASCUS	مطار مدينة دمشق
DAN PARIS	مطار مدينة باريس

DAN PARIS	R: RAIL S: ASSOC A: APT B: BUS C: CITY G: GRD H: HELI O: OFF-PT TOWN PAR C PARIS
-----------	--

ولتحويل رمز المطار أو المدينة إلى الاسم بالكامل نستخدم (HEDAC)

مثال:

DAC DAM	مطار دمشق
DAC PAR	مطار باريس



DACPAR

A: APT B: BUS C: CITY G: GRD H: HELI O: OFF-PT R: RAIL S: ASSOC

TOWN

CITY:

PAR C PARIS

/FR:FRANCE

AIRPORT-HELIPORT:

أما لتحويل أسماء شركات الطيران ورموزها فنستخدم (HEDNA)

مثال:

DNA AIR FRANCE	طيران الفرنسية
DNA AF	كود الطيران الفرنسي
DNA 057	كود رقم التذكرة Digit number

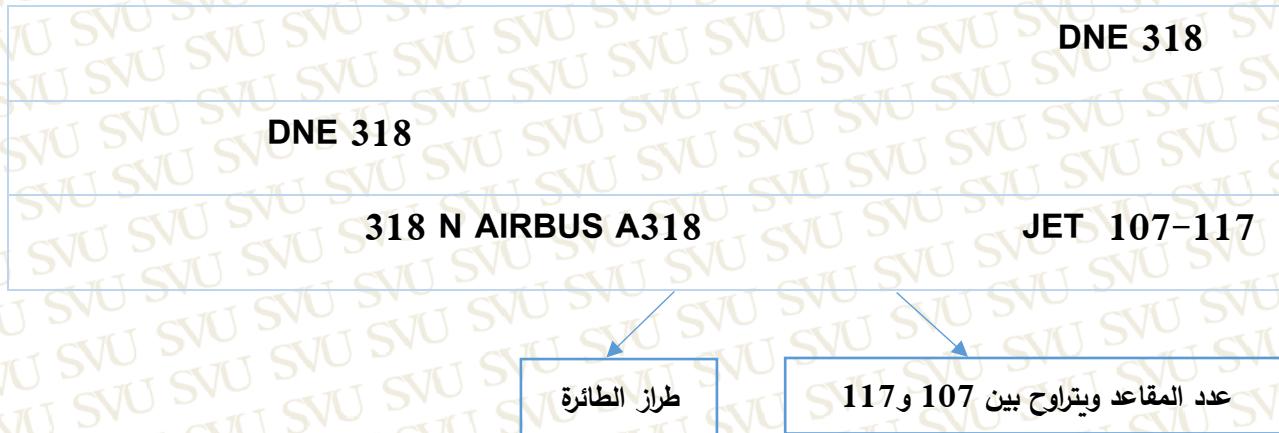
كود رقم التذكرة هو رقم التذكرة المؤلف من 13 رقمًا، وأول ثلاثة أرقام هي كود الشركة الناقلة

AF DNA
DNAAF
AF/AFR 057 AIR FRANCE



ولتحويل أسماء الطائرات ورموزها نستخدم (HEDNE)

مثال: طراز الطائرة ((AIRCRAFT))





أسئلة الجلسة التدريبية الأولى

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

لاستعراض معلومات مكتب آخر ندخل رمز البلد والعاصمة أولاً خطأ

رمز مدينة دمشق AMM خطأ

رمز نظام المساعدة الفورية لإدخال اسم النزيل HE NAME صح

لتحويل أسماء شركات الطيران ورموزها نستخدم (HEDNA) صح

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

<p>2- لإيجاد إدخالات جديدة باستخدام المساعدة الفورية عن طريق الرمز:</p> <p>.HA GG -A</p> <p>.HR GG -B</p> <p>.HE GG -C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- عرض المعلومات عن مطار معين مثال دبي:</p> <p>.GGWEAPAR -A</p> <p>.GGAPTDXB -B</p> <p>.GGAIRAF -C</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة.</p>
<p>4- إدخال الرمز DDDAM/PAR يعني:</p> <p>A- عرض وقت وتاريخ اليوم في مدينة معينة.</p> <p>B- عرض اليوم والتاريخ قبل تاريخ معين.</p> <p>C- عرض عدد الأيام بين تاريخين معينين.</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة.</p>	<p>3- الانتقال إلى الصفحة التالية نستخدم رمز:</p> <p>.ME -A</p> <p>.MT -B</p> <p>.MD -C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>



- 6- لتحويل أسماء ورموز شركات الطيران نستخدم:
A. HEDNA .
B. HEDMA .
C. HEDDA .
D. جميع الإجابات صحيحة

- 5- عملية الضرب في العمليات الحسابية في نظام
أماديوس:
A. DF456-123-A
B. DF9000/18-B
C. DF150*5-C
D- جميع الإجابات صحيحة



الجلسة التدريبية الثانية

عنوان الجلسة التدريبية	مدة الجلسة التدريبية	أهداف الجلسة التدريبية	محتوى الجلسة التدريبية
<p>استعراض الرحلة DISPLAY FLIGHT</p> <ul style="list-style-type: none"> يتعرف إلى كيفية عرض الرحلة. يتعلم كيفية عرض جداول مواعيد الرحلات. يتدرّب على عرض رحلة لوجهة معينة (رحلة مزدوجة). يتدرّب على حجز الطيران باتباع الخطوات بعد استعراض الرحلة. استخدام التجاهل أو الرفض للقيام بتعديلات المناسبة. <p>1. استعراض إمكانية الرحلة .Flight Availability 2. خطوات الحجز .Booking elements</p>	4 ساعات.	<p>• يتعلم كيفية عرض الرحلة.</p> <p>• يتدرّب على حجز الطيران باتباع الخطوات بعد استعراض الرحلة.</p> <p>• استخدام التجاهل أو الرفض للقيام بتعديلات المناسبة.</p>	<p>• يتعلم كيفية عرض جداول مواعيد الرحلات.</p> <p>• يتدرّب على عرض رحلة لوجهة معينة (رحلة مزدوجة).</p> <p>• يتدرّب على حجز الطيران باتباع الخطوات بعد استعراض الرحلة.</p> <p>• استخدام التجاهل أو الرفض للقيام بتعديلات المناسبة.</p>



قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب
قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأماديوس	متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب

استعراض الرحلة

Display Flight

كلمات مفاجية:

إمكانية عرض الرحلة Flight Availability، رحلة مزدوجة Double trip، جداول مواعيد الرحلات Flight schedules، خطوات حجز الطيران Booking elements steps.

ملخص الجلسة:

يتم استعراض إمكانية عرض الرحلة وشرح المعلومات التي تظهر ضمنها والإدخالات المتوفرة لتسهيل عملية العرض والبحث والرموز لإمكانية تحريك المؤشر على الشاشة ورحلة مزدوجة وعرض جداول الرحلات وخطوط عمل حجز الطيران.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على أن:

- يتعلم كيفية عرض رحلة.
- يتدرّب على عرض رحلة لوجهة معينة (رحلة مزدوجة).
- يتدرّب على حجز الطيران باتباع الخطوات بعد استعراض الرحلة.
- استخدام التجاهل أو الرفض للقيام بتعديلات المناسبة.



مخطط الجلسة:

1. استعراض إمكانية الرحلة .Flight Availability

2. خطوات الحجز .Booking elements



أولاً - إمكانية عرض الرحلة :HE AN Flight Availability

يتضمن عروض إمكانية الحجز على الرحلات الجوية كافة لشركات الطيران التي لديها اتفاقية بيع مقاعد مع نظام أماديوس، يُظهر عرض الإمكانية الرحلات الجوية كافة حتى لو توفر مقعد واحد متاح للبيع، وينظر أيضاً مقاعد الانتظار للتمكن من متابعة الرحلة.

يخزن نظام أماديوس الرحلات كافة بحد أقصى 361 يوماً.

يتم استعراض الرحلة بتاريخ معين مع الدرجات المتوفرة من الدرجة السياحية (الاقتصادية Economy Class) إلى درجة رجال الأعمال (Business Class). مثال:

AN 15 JUN BEY DOH

AN15JUNBEYDOH					
** AMADEUS AVAILABILITY – AN ** DOH DOHA.QA					217 TH 15JUN 0000
1	QR 803 J9 C9 D9 Y9 B9 H9 K9 /BEY	DOH	1 0205	0530 E0/788	3:25
	M9 L9 V9 S9 N9 Q9 O9 T9 R9				
2	QR 419 F9 A9 Y9 B9 H9 K9 M9 /BEY	DOH	0205	0530 E0/788	3:25
	L9 V9 S9 N9 Q9 T9 O9 W9				
3	QR 417 F9 A9 Y9 B9 H9 K9 M9 /BEY	DOH	1305	1630 E0/789	3:25
	L9 V9 S9 N9 Q9 T9 O9 W9				
4	QR:VA6056 J7 C7 D7 Y7 B7 H7 R7 /BEY	DOH	1305	1630 E0/789 TR	3:25
	07 N7 V7 P7 Q7 T7 I7 S7				
5	ME 436 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /BEY	DOH	1515	1800 E0/320	2:45
	U9 K9 H9 L9				



وفيما يأتي شرح المعلومات التي ظهرت ضمن عرض إمكانية الرحلة:

الرمز	الشرح
217	عدد الأيام المتبقية لتاريخ السفر من تاريخ طلب الرحلة
JUN TH 15	تاريخ و يوم السفر
1	رقم السطر
QR	شركة الطيران الناقلة
803	رقم الرحلة
J9 C9... T9	درجات الحجز المتوفرة وإمكانية شراء مقعد
/	مؤشر توفر آخر مقعد
BEY DOH	نقطة الإقلاع ونقطة الوصول
1	رقم مبني المطار .. في حال وجدت على اللوحة مباشرة
0205 0530	موعد الإقلاع والهبوط بحسب التوقيت المحلي لكل مدينة
E	شرط إصدار التذكرة
0	عدد مرات توقف الرحلة .. توقف غير معلن
/	مؤشر الدخول إلى نظام شركة الطيران ..
788	طراز الطائرة
3:25	الوقت الإجمالي لـكامل خط سير الرحلة



الجدول الآتي يوضح لنا الإدخالات المتوفرة والتي يمكننا استخدامها لتسهيل العرض والبحث عن رحلة معينة عن طريق (HE AN)

خط الرحلة	المصطلح الإنكليزي	الشرح
AN 15 JAN BEY DOH /A QR	Specific Airline /A	استعراض الإمكانية لشركة طيران معينة
AN 15 JAN BEY DOH /C M,Q	Specific Booking Class/C	استعراض الإمكانية لدرجة معينة من المقاعد
AN 15 JAN BEY DOH /B8	Number of Seats/B	استعراض الإمكانية لعدد معين من المقاعد
AN 15 JAN BEY KUL/ X DOH	Connecting Point/X (transit)	استعراض إمكانية الرحلة عن طريق نقطة معينة

كما يمكن استخدام الرموز الآتية لتحريك شاشة العرض دون الحاجة لعرض طلب الرحلة مرة أخرى ولكن بتاريخ جديد:

MN	طلب عرض رحلة بعد يوم من تاريخ العرض الحالي
MY	طلب عرض رحلة قبل يوم من تاريخ العرض الحالي
AC6	طلب عرض رحلة بعد 6 أيام من تاريخ الرحلة الحالي
AC-6	طلب عرض رحلة قبل 6 أيام من تاريخ الرحلة الحالي



▷ إمكانية رحلة مزدوجة Dual City Pair

عرض الرحلة لوجهة معينة مع ذكر تاريخ السفر وتاريخ العودة في إدخال واحد، وهنا سيبحث النظام عن الرحلات المتوفرة من دون توقف (ترانزيت) أو الرحلات المباشرة.

لطلب إمكانية رحلة ذهاباً وإياباً، ندخل علامة النجمة (*) وتاريخ العودة في نهاية الإدخال:

AN 19 JAN BEY DXB * 23 JAN

AN19JANBEYDXB*23JAN						
** AMADEUS AVAILABILITY – AN ** DXB DUBAI.AE						57 TH 19JAN
0000						
1	ME 426 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /BEY	DXB 1 0720	1230	E0/32Q	3:10	
	U9 K9 H9 L9					
2	EK 958 F2 A2 J4 C4 I4 O7 H7 BEY	DXB 3 1205	1740	E0/77W	3:35	
	Y7 R7 M7 B7 U7 K7 Q7 L7 T7 V7 X7					
3	ME 428 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /BEY	DXB 1 1615	2125	E0/332	3:10	
	U9 K9 H9 L9					
4	EK 954 F2 A2 J4 C4 I4 O7 H7 BEY	DXB 3 1910	0100+1	E0/77W	3:50	
	Y7 R7 M7 B7 U7 K7 Q7 L7 T7 V7 X7					
5	ME 430 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /BEY	DXB 1 2100	0210+1	E0/32Q	3:10	
	U9 K9 H9 L9 Q9 T9 N9					
0000	** AMADEUS AVAILABILITY – AN ** BEY BEIRUT.LB				61 MO 23JAN	
11	ME 431 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /DXB 1 BEY	0310	0445	E0/32Q	3:35	



U9 K9 H9 L9 Q9 T9 N9

12 EK 957 F2 A2 J4 C4 I4 O7 H7 DXB 3 BEY	0730	0955 E0/77W	4:25
Y7 R7 M7 B7 U7 K7 Q7 L7 T7 V7 X7			
13 ME 427 J9 C9 D9 I9 Z9 B9 M9 /DXB 1 BEY	1330	1505 E0/32Q	3:35
U9 K9 H9 L9			
14 EK 953 F2 A2 J4 C4 I4 O7 H7 DXB 3 BEY	1450	1720 E0/77W	4:30
Y7 R7 M7 B7 U7 K7 Q7 L7 T7 V7 X7			

تُعرض رحلة الذهاب والإياب ضمن التواريخ المحددة ولنقط السفر نفسها، وتكون شاشة العرض مقسمة إلى قسمين ويببدأ سطر إمكانية العودة برقم 11.

عرض جدول مواعيد الرحلات **Display Time Table**

يعرض جدول المواعيد الرحلات التشغيلية خلال أسبوع واحد من تاريخ الاستعراض، ويتضمن العرض على جميع الرحلات الجوية لشركات الطيران التي تقدم عرض رحلاتها على نظام أماديوس.

TN BEY PAR	جدول مواعيد الرحلات للشركات كافة
TN BEY PAR/A AF	جدول مواعيد الرحلات لشركة محددة
TN 15 JAN BEY PAR/A AF	جدول مواعيد الرحلات لشركة محددة مع تاريخ معين

هذا شرح مفصل لجدول مواعيد الرحلات للشركات كافة من باريس (BEY) إلى مطار تشارل دي غول في باريس

(CDG)



صلاحية جدول موعد الرحلات	عدد التوقفات	يوماً الجمعة والأحد	يومياً عدا الجمعة والأحد
TNBEYCDG			
** AMADEUS TIMETABLE – TN ** CDG CHARLES DE GAUL.FR 23NOV22 30NOV22			
ME:AF5107 57 BEY CDG2E 0750 1135 0 18NOV22 11DEC22 332 4:45 1			
2 ME 211 57 BEY CDG2E 0750 1135 0 30OCT22 11DEC22 332 4:45			
3 ME 211 X57 BEY CDG2E 0750 1135 0 23NOV22 30NOV22 32Q 4:45			
ME:AF5107 X57 BEY CDG2E 0750 1135 0 08NOV22 12DEC22 32Q 4:45 4			
5 ME 229 D BEY CDG2E 1300 1645 0 30OCT22 04DEC22 32Q 4:45			
6 AF 565 23 BEY CDG2E 1600 1945 0 29NOV22 30NOV22 332 4:45			
7 AF 565 7 BEY CDG2E 1600 1945 0 27NOV22 27NOV22 359 4:45			
8 AF:ME 205 7 BEY CDG2E 1600 1945 0 27NOV22 27NOV22 359 4:45			
9AF:ME 205 23 BEY CDG2E 1600 1945 0 29NOV22 30NOV22 332 4:45			
10 AF 565 35 BEY CDG2E 1605 1945 0 16NOV22 25NOV22 359 4:40			
11 AF 565 D BEY CDG2E 1605 1945 0 26NOV22 26NOV22 772 4:40			
12AF:ME 205 6 BEY CDG2E 1605 1945 0 12NOV22 26NOV22 772 4:40			

رحلات يومية

مواعيد إقلاع الرحلة والوصول

طراز الطائرة

الوقت المستغرق

ثانياً - حجز الطيران :Booking elements

» خطوات حجز الطيران:

هناك ست خطوات أساسية ل القيام بحجز الطيران بعد استعراض الرحلة، ومن غير المهم أن تكون الخطوات بترتيب معين، يكفي فقط أن نقوم بها كلها.

المسمي المتعارف عليه في الطيران لهذه الخطوة هو (PNR) أو (Reservation Number) أي (Passenger

(Name Record

NM	اسم الراكب
SS	خط سير الرحلة
AP	التلفون
TK	إعدادات التذكرة
RF A + ER	الشخص المتصل وإنهاء الملف

والآن س يتم شرح كل خطوة على حدة:

• اسم الراكب :NAME

يستخدم عنصر الاسم (HE NM) لإضافة أسماء المسافرين في سجل اسم المسافر.. الجدول الآتي سيوضح بعض الإدخالات التي يمكننا استخدامها.



الإدخال Entry	التفصي التفصي
NM1 FAMILY NAME/ FIRST NAME MR	دائماً نبدأ باسم العائلة ثم الاسم الأول للراكب
NM1 DEBO/TAREK MR	مسافر واحد
NM2 DEBO/TAREK MR/LAMA MRS	مسافران باسم العائلة نفسها
NM1 DEBO/TAREK MR 1GHAZAL/LAMA MRS	مسافران من عائلتين مختلفتين
NM1 DEBO/LUNA(CHD/DDMMYY)	طفل مسافر (نقوم بتزيل مواليد الطفل)
NM1 DEBO/TAREK MR(INF/JAD/10JUN22)	مسافر بالغ مع طفل رضيع، باسم العائلة نفسها
NM1 DEBO/TAREK MR (INF/ DEBO /JAD/10JUN22)	مسافر بالغ مع طفل رضيع، اسم العائلة مختلف

يجب أن يحتوي اسم الطفل (CHD) والرضيع (INF) على تاريخ الميلاد.

يصنف المسافر كرضيع من عمر يوم إلى سنتين ولا يحصل على مقعد على الطائرة ولكن يحصل على تخفيض كبير على سعر بطاقة.

كما يصنف المسافر كطفل من عمر السنتين وحتى 11 أو 12 سنة، بحسب شركة الطيران، ويحصل الطفل على خصم على بطاقة سفره ويحصل على مقعد على الطائرة، مع العلم أن نظام أماديوس يساعد الموظف على تقدير العمر بمجرد إدخال مواليد.



• خط سير الرحلة :Itinerary

هي عملية شراء المقعد بعد القيام باستعراض جدول الرحلات بوساطة الإدخال (AN)

AN 12 JAN BEY DOH /A QR

HE SS

Sell Seat

و هنا جدول يوضح عملية شراء المقعد

SS1K1	شراء مقعد واحد على الدرجة K الرحلة الأولى (السطر رقم 1)
SS2K2	شراء مقعدين على الدرجة K الرحلة الثانية (السطر رقم 2)
SS1KL1	شراء مقعد واحد بدرجتين مختلفتين لكل رحلة

• رقم الهاتف :HE AP / HE CONTACT

يجب أن يتضمن سجل المسافر على رقم اتصال للتمكن من الاتصال به في حال وجود ضرورة، ويتم عن طريق إدخال رمز العملية AP بليه معلومات الاتصال الهاتفي (منزل - هاتف محمول - مكتب - فندق .. إلخ).

ونجد هنا بعض المؤشرات المهمة التي يمكن استخدامها:

منزل H - إيميل المسافر E - المكتب B

• إعداد التذاكر :HE TK Ticketing Arrangement

يستخدم إعداد التذاكر للإشارة إلى التذاكر الحالية، إذ إنّ معظم شركات الطيران أصبحت تستخدم أدوات وبرامج آلية لضبط عملية الإصدار بشكل مبرمج مسبقاً.



و عند إدخال هذا الرمز TKOK يظهر مباشرة تاريخ إنشاء الحجز مع اسم المكتب (Office ID) وبعدها تظهر المدة المحددة لإصدار التذكرة.

• اسم المستخدم : **HE RF RECEIVED FORM**

يُستخدم الرمز (HE RF) لتخزين اسم الشخص الذي طلب إنشاء أو تعديل سجل المسافر، أي حجز الطيران. ويتم بإدخال إما اسم منشئ الحجز أو أول حرف من اسمه:

مثال: **RF AHMED / RF A**

• إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه : **:HE ER End Transaction**

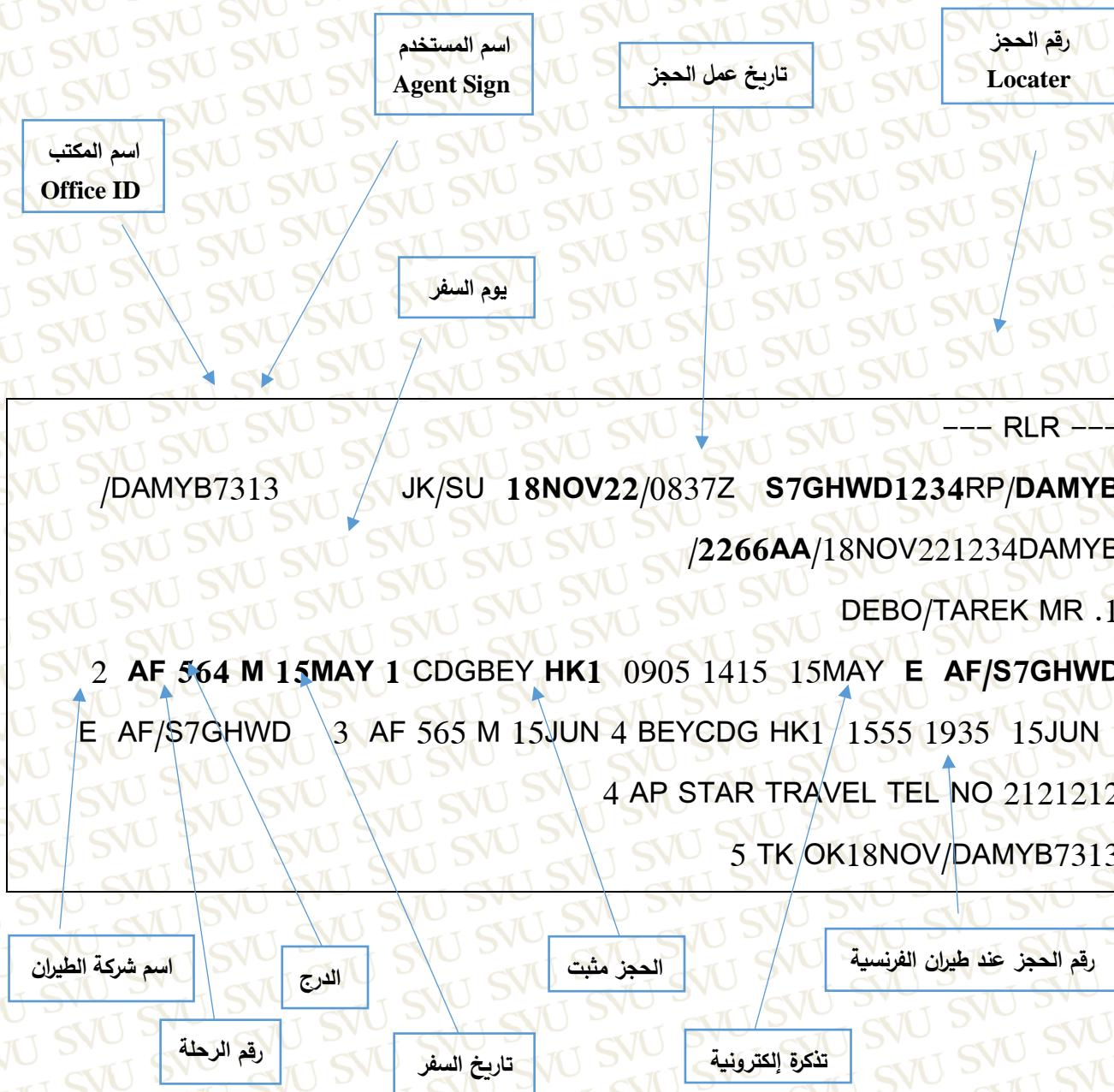
تُعد هذه العملية آخر إدخال إلزامي لإنشاء حجز جديد أو حتى تعديل حجز سابق. إن نظام أمانديوس يقوم بفحص سجل الحجز للتأكد من أن جميع الإدخالات والعناصر الإلزامية صحيحة وليس هناك أي تناقضات.

الجدول الآتي يوضح الإدخالات المهمة التي يمكن استخدامها:

Entry	الإدخال	التفصي
ET		إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه
ER		إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه ثم إعادة عرض السجل
ETK		إنتهاء سجل الحجز وحفظه مع تحديث رموز حالة الحجز
ERK		إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه وإعادة عرض السجل مع تحديث رموز حالة الحجز



• توضيح لجز طيران





• رفض العملية وتجاهلها :Ignore Transaction

يستخدم لرفض أو تجاهل إضافات أو تعديلات في سجل حجز المسافر سواء كان حجزاً جديداً أو كان الحجز موجوداً سابقاً. والجدول الآتي يوضح الإدخالين وكيفية استخدام كل منهما:

الإدخال	التوضيح
IG	إنهاء كل الإضافات أو التعديلات وتجاهلها في سجل حجز المسافر
IR	إنهاء سجل حجز المسافر وتجاهله وإعادة عرض السجل لوضعه الأصلي



أسئلة الجلسة التدريبية الثانية

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

شرط إصدار التذكرة يرمز له بالحرف D خطأ

طلب عرض رحلة بعد 6 أيام من تاريخ الرحلة الحالي يستخدم الرمز AC6 صح

يعرض جدول المواعيد الرحلات التشغيلية خلال أسبوع واحد من تاريخ الاستعراض صح

يرمز لخط سير الرحلة بالرمز AP خطأ

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

<p>2- رمز الطفل الرضيع على التذكرة: .<u>INF</u> -A .ENF -B .CHD -C D- جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- اسم المستخدم نستخدم الرمز: <u>HE RF</u> -A RF IR -B ER -C D- جميع الإجابات خاطئة.</p>
<p>4- إنتهاء كل الإضافات أو التعديلات وتجاهلها في سجل المسافر ندخل الرمز: <u>IG</u> -A .EG -B IR -C D- جميع الإجابات خاطئة.</p>	<p>3- إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه ندخل الرمز: ER -A ETK -B <u>ET</u> -C D- جميع الإجابات صحيحة</p>



6- لتحويل أسماء شركات الطيران ورموزها نستخدم:

HEDNA -A

.HEDMA -B

.HEDDA -C

D- جميع الإجابات صحيحة

5- يخزن نظام أماديوس الرحلات كافة بحد أقصى:

365 يوماً -A

366 يوماً -B

361 يوماً -C

D- جميع الإجابات صحيحة



الجلسة التدريبية الثالثة

عنوان الجلسة التدريبية	مدة الجلسة التدريبية	أهداف الجلسة التدريبية	محتوى الجلسة التدريبية	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب	متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب
سجل حجز المسافرين PASSENGER NAME RECORD	4 ساعات	<ul style="list-style-type: none"> يستعرض سجل حجز المسافرين باتباع خطوات النظام. يدخل معلومات الرحلة وكيفية استعراضها بطرق عدّة. يتعرف إلى الخدمات المميزة للمسافرين. يستعرض خريطة المقاعد ويختار الرقم والوجبات. يقوم بإرسال الحجز وطباعته وإمكانية الإلغاء أو التعديل. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. استعراض سجل حجز المسافرين record 2. تعديل حجز الراكب Modification 3. فصل الحجز Split PNR 	قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات	قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأتماتيّوس

سجل حجز المسافرين

Passenger Name Record

كلمات مفاجية:

استعراض سجل حجز المسافرين Retrieving the passenger reservation record، معلومات الرحلة،

الخدمات المطلوبة الخاصة، Special Service Request، الاختيار المسبق للمقاعد، Flight information

طلب المقعد Request Seat، خريطة المقعد Seat Maps، الوجبات Advance Seat Selection

، المسافر الدائم Frequent Flyer، تعديل الحجز Modifying MEALS

ملخص الجلسة:

يتم استعراض معلومات الرحلة والخدمات المميزة المقدمة للمسافرين، واستعراض خارطة المقعد (المسبق أو بحسب

الطلب) وتحديد الوجبات بحسب اختيار المسافر إذا توفر ذلك من قبل شركة الطيران، والتعرف إلى المسافر الدائم

وميزاته (الأميال) وإرسال الحجز وطباعته وإمكانية تعديله.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على أن:

- يستعرض سجل حجز المسافرين باتباع خطوات النظام ويدخل معلومات الرحلة بطرق عدّة.
- يتعرف إلى الخدمات المميزة للمسافرين ويستعرض خريطة المقاعد ويخترق الرقم والوجبات.
- يقوم بإرسال الحجز وطباعته وإمكانية الإلغاء أو التعديل.



مخطط الجلسة:

1. استعراض سجل حجز المسافرين Display passenger name record
2. تعديل حجز الراكب Modification
3. فصل الحجز Split PNR



أولاً - استعراض سجل حجز المسافر :HE RT Display PNR

نستعرض سجل حجز مسبق (PNR) مخزن سابقاً في نظام أماديوس إما عن طريق رقم الحجز أو عن طريق اسم المسافر (اسم العائلة) وذلك باستخدام الإدخال RT.

الجدول الآتي يوضح الإدخالات التي يمكن استخدامها:

الإدخال	التوضيح
RT/FAMILY	استعراض الحجز عن طريق اسم العائلة
RT/A	استعراض الحجز عن طريق أول حرف من اسم العائلة
RTxxxxx	استعراض الحجز عن طريق رقم الحجز
RT1	استعراض الحجز الأول من قائمة الحجوزات المستعرضة
RT0	للعودة إلى قائمة الحجوزات المستعرضة

» معلومات الرحلة HE DO Flight Information

نستخدم هذا الإدخال لمعرفة كل التفاصيل عن الرحلة، مثل التوقفات غير المعلنة، الوجبات المقدمة، رقم البوابة، إلخ، هذه المعلومات في نظام أماديوس تكون مزودة من قبل شركات الطيران.

يمكن استعراض معلومات الرحلة بطرق عدّة وفقاً للجدول الآتي:

الإدخال	التوضيح
DO1	استعراض معلومات الرحلة عن طريق رقم السطر (AN)
DO4	استعراض معلومات الرحلة عن طريق رقم السطر من داخل الحجز (PNR)
DO AF565	استعراض معلومات الرحلة مباشرة عن طريق رقم الرحلة والشركة الناقلة



مثال:

1 EK 384 F4 A4 J7 C7 I7 O4 H7 /DXB 3 HKG 1 0305 1740 E1/388
10:35
Y9 R9 M9 B9

رقم السطر للرحلة المطلوبة 1 DO 1

DO1						
1A PLANNED FLIGHT INFO	EK 384 53 SU 15JAN23					
APT ARR	DY	DEP	DY	CLASS/MEAL	EQP	GRND
DXB	0305	SU	FAJCIOHYRMB/M	388	EFT	TTL
			UKQLTVX/M			
BKK 1205 SU 1345 SU FAJCIOHYRMB/M				1:40	2:55	
			UKQLTVX/M			
HKG 1740 SU				10:35		
COMMENTS-						
1.DXB BKK – DEPARTS TERMINAL 3						
2.BKK HKG – ARRIVES TERMINAL 1						
3.ENTIRE FLT- 9/ NON-SMOKING						
4.ENTIRE FLT- ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE						
5.DXB HKG – CO2/PAX* 446.23 KG ECO, 766.36 KG PRE						
(*): SOURCE: ICAO CARBON EMISSIONS CALCULATOR						



من الشاشة أعلاه (شاشة العرض) تعرفنا إلى مكان التوقف وهو بانكوك (BKK) من الساعة 12:05 وحتى الساعة 13:45، أي مجمل ساعات التوقف (1.40) كما تم تحديده.

فيما يأتي شرح لأهم الرموز المعروضة:

المكونات		الشرح
TTL	TOTAL	الזמן الإجمالي للطيران والذي يتضمن ساعات الطيران وساعات توقف الطائرة على أرض المطار
EFT	Elapsed Flight Time	ساعات الطيران والوقت المستغرق في الطيران لكل اتجاه في الرحلة
GRND	Ground	ساعات توقف الطائرة على أرض المطار والوقت المستغرق للتوقف في ذلك المطار (GRND) والمحددة بالساعات والدقائق
EQP	Equipment	طراز الطائرة ورمز طراز الطائرة
		رموز وجبات الطعام :
		إفطار B
		إفطار أوروبي K
		غداء L
		عشاء D
		وجبة خفيفة S
		وجبة باردة O
		وجبة ساخنة H
		وجبة غير محددة (M)
		مرطبات R
		طعام للشراء F
M	Meal Kind	

► الخدمات المطلوبة الخاصة :HE SR Special Service Request

نستخدم عنصر طلب الخدمة الخاصة لطلب خدمات مميزة للمسافرين، وهي تتطلب إجابة من شركة الطيران. وفي حال توافر الخدمة تقوم شركة الطيران بتأكيد الموافقة عليها، وفي حال عدم توافرها تقوم الشركة بتأكيد رفض الخدمة.

ت تكون رموز الخدمات الخاصة من أربعة حروف في الإدخال وهي معيار قياسي في صناعة النقل الجوي، وكل رمز يشير إلى خدمة معينة، ولطلب أي خدمة يُستخدم رمز العملية SR ثم الخدمة المطلوبة.

سنتحدث عن أهم الخدمات المقدمة من شركات الطيران والأكثر شيوعاً بين المسافرين.

• الاختيار المسبق للمقاعد HE ST Advance Seat Selection

تقاوم الشروط من شركة طيران إلى أخرى، فهناك شركات توفر هذه الخدمة مجاناً وشركات أخرى تقدمها مدفوعة مسبقاً، كما أن لكل شركة طيران مهلة زمنية محددة لطلب هذه الخدمة.

يمكن استعراض خريطة المقاعد للشركات المتصلة مع نظام أماديوس (التي تظهر بنظام أماديوس) وكذلك الشركات التي لديها اتفاقية الاختيار المسبق للمقاعد مع نظام أماديوس.



Request Seat

- طلب المقعد

يجب تحديد رقم المسافر في حال وجود أكثر من مسافر ضمن الحجز وكذلك رقم مقطع السفر.

الطريقة المثلث لطلب مقعد مسبق هو أن تترك النظام يتولى عملية الاختيار، وهذا مثال يوضح ذلك:

ST /A /P3 /S2

P- Passenger Number رقم الراكب

S-Seat Number رقم السطر

الجدول الآتي يوضح أنواع المقاعد:

الاختيار	نوعية المقعد
/A	مقعد مجاور للمر - Aisle Seat
/W	مقعد بجوار النافذة - Window Seat
/I	مسافر مع رضيع - Passenger with an Infant
/C	مقعد سلة للرضيع - Crib
/M	موافقة طبية - Medical Approval



HE

Seat Map

• خريطة المقاعد

– يمكن طلب خريطة المقاعد من داخل حجز المسافر:

(Line number) From PNR: **SM3**

أو يمكن طلب خريطة المقاعد من عرض إمكانية:

(Line number) From availability: **SM/3**

تُعرض مقاعد الرحلة على شكل مخطط صورة وتكون أقرب ما يمكن لتوزيع مقاعد الرحلة، ويشير اللون الأخضر

إلى المقاعد المتوفرة للحجز، أما اللونان الرمادي والأحمر فيشيران إلى المقاعد المحجوزة التي قد تصبح شاغرة في حال متابعة الرحلة أو تلك المحجوزة لصالح شركة طيران أخرى في حال كانت الرحلة مشتركة (codeshare).

• الوجبات :Meals

يمكن للمسافر تحديد وجبة الطعام التي يرغب بها قبل السفر عن طريق مكتب الطيران، ويتم الرد من شركة الطيران بالتأكيد في حال توفر هذا النوع من الوجبات.

كما ذكرنا سابقاً يتم طلب الخدمات الخاصة عن طريق أكواد معينة متعارف عليها من قبل شركات الطيران.

HE MEAL

وللتعرف إلى الوجبات ندخل الرمز



هذا توضيح لطلب بعض الوجبات:

SSR REQUEST	التوضيح
SR MOML	وجبة حلال (مسلم) للراكب كافة ومقاطع الرحلة كافة
SR VGML/P2	وجبة نباتية للراكب رقم 2 ولمقاطع الرحلة كافة
SR SFML/P2/S4	وجبة مأكولات بحرية للراكب الثاني ولمقطع السفر 4

• **طلب كرسي متحرك :Wheelchair**

يُطلب الكرسي المتحرك بناء على طلب من المسافر ، ويطلب الكرسي المتحرك من الشركة ويأتي بالرفض أو بالموافقة، وعادة يطلب الكرسي لبار العمر أو للمريض الذي لا يمكنه المشي لمسافات طويلة أو لمسافر لديه كسر في قدمه.

SR WCHR

SR WCHR / P2

هناك بعض الشركات تطلب توضيحاً لسبب طلب الكرسي المتحرك ليتم تحديد نوع الكرسي سواء من الكابين أو من باب الطائرة.



SR WCHR- xxxxxxxxxxxx

SR WCHR – PAX CANNOT WALK LONG DISTANCE

SR SR

لمعرفة تفاصيل المقاعد وخدمات الكرسي المتحرك

• **طلب كرسي لطفل حديث الولادة Bassinet Seat – Baby basket**

يُطلب كرسي لطفل حديث الولادة من عمر يوم لعمر سنتين، وبعض الشركات ليس لديها كرسي أطفال حينها يتم تزويد المسافر بمقعد إضافي للطفل.

SR BSCT

SR BSCT / P2

• **المسافر الدائم Frequent Flyer**

تقدم العديد من شركات الطيران مزايا للمسافر الدائم، أي الذي يسافر جواً باستمرار طوال العام، وذلك لتشجيع المسافر على اختيار شركتهم.

تقاولت مزايا المسافر الدائم من شركة طيران لأخرى، والمسمى المتعارف عليه لهذه المزايا هو (بطاقة الأميال Mileage Card) إذ يتم من خلالها احتساب مقاطع سفر الراكب من عدد سفراته.

يقوم العديد من شركات الطيران باتفاقية المسافر الدائم فيما بينها، وبهذا يمكن للراكب استخدام شركات طيران عدة ضمن الاتفاقية من أجل الحصول على المزايا، وكلما زاد عدد الأميال في بطاقة المسافر ارتفع رصيده، فيمكن

للمسافر حينها شراء حقيبة إضافية مجاناً أو حتى يمكن له رفع درجة الحجز من الدرجة الاقتصادية (سياحية) إلى درجة رجال الأعمال، إضافة إلى مزايا عديدة أخرى.

هناك أربعة إدخالات لميزة المسافرين الدائمين:

الإدخال	التوضيح
FFD YY-1234567	عرض معلومات اسم المسافر برقم عضوية (المسافرين الدائمين) على شركة طيران معينة
FFN YY -1234567	إضافة رقم بطاقة الأميال لشركة طيران معينة من داخل الحجز بعد الانتهاء من إنشاء الحجز
FFA YY-1234567	استعراض وإضافة عنصر الاسم ورقم الأميال في أثناء إنشاء الحجز
SR FQTV HK YY/ -YY1234567	إضافة رقم بطاقة الأميال بالطريقة اليدوية في حال فشل التحقق من الاسم أو رقم البطاقة
VFFD YY	لمعرفة الاتفاقيات بين شركات الطيران لاستخدام بطاقة الأميال

عرض بطاقة الأميال على المسافر تزيد من شعوره بالاهتمام من قبل مكتب الطيران، وتزيد رغبة المسافر باستخدام الشركة نفسها ليتمتع بالمزايا والخدمات التي ستقدم له مجاناً.



• إرسال الحجز أو طباعة الحجز **Send or print your reservation**

IEP- EML-XXX@XXX	إرسال الحجز بالتفصيل مع الطلبات كافة لكل مسافر
IEPJ- EML-XXX@XXX	إرسال الحجز بالتفصيل مع الطلبات كافة لجميع المسافرين
WM / FWD/ EML XXX@XXX/RT	إرسال الحجز من شاشة نظام أماديوس
WRA	طباعة سجل الحجز كاملاً
WRS	طباعة الشاشة الأولى من عرض سجل حجز المسافر

هذه الإدخالات توفر الوقت للمسافر وللمكتب أيضاً، إذ يمكن للمسافر التوجه للمطار من دون الحاجة إلى تذكرة ورقية، بل يكفي أن يحمل معه جواز سفره.

ثانياً - تعديل حجز الراكب **PNR Modification**

يمكن تعديل عناصر حجز المسافر إما بإضافة عناصر جديدة أو إلغائها، كتعديل خط الرحلة أو تاريخها أو إضافة رقم هاتف إضافي للراكب، إذ تكون العناصر الموجودة في الحجز عادة مرقمة بأرقام تبدأ من الرقم 1، ويتم التعديل بناءً على رقم العنصر المراد تعديله، أي رقم السطر.

بعد أي عملية تعديل أو إضافة يتم القيام بها، يجب حفظ هذه التغييرات لاحفظ العناصر الموجودة والمعدلة كافة، كما أنه يظهر على شاشة الحجز تاريخ التعديل.

لا يمكن تعديل اسم الراكب ولا حتى إضافة أو حذف أي حرف، وعند إلغاء عنصر من سجل الحجز يتم ذلك باستخدام الإدخال مع ذكر رقم السطر المراد إلغاؤه.



الجدول الآتي يوضح الإدخالات التي يمكن استخدامها:

الإدخال	توضيح الإلغاء
XE3	إلغاء رقم السطر 3
XE5,6	إلغاء السطرين 5 و 6 - يفصل بينهما فاصلة
XE3-5	إلغاء من السطر الثالث 3 إلى السطر الخامس 5 - يفصل بينهما شرطة (-)
XE3,4,5-12	إلغاء أسطر عدة من الفئة نفسها

ويتم إلغاء كامل سير الحجز بإدخال واحد باستخدام الرمز

يبقى اسم المسافر ورقم الهاتف وتاريخ الحجز ، أي عناصر الحجز عدا خط الرحلة ، لمدة ثلاثة أيام في نظام
أماديوس ، لذا يجب استعادة الحجز خلال هذه الفترة.

RP/DAMYB1234/DAMYB1234	AA/SU 22NOV22/1010Z PNTJB8
DAMYB1234/2266AA/22NOV22	
1.AL KHATEEB/AHMAD MR	
2 AP DAM +963 11 869 0414/+963 33 699889 – STAR TRAVEL CORP1 – A	
3 TKOK22NOV/DAMYB1234	

يجب إلغاء الحجز من قبل المكتب المصدر إذ تمهل الشركة الناقلة (شركة الطيران) الحجز مدة معينة، ويظهر

على الشاشة سطران جديدان يتضمنان تفاصيل إلغاء التذكرة أو الحجز.

عندما يظهر الرمز (HX) في الحجز، فهذا يعني أن شركة الطيران هي من ألغت الحجز وليس المكتب.

تتفاوت عقوبات عدم إلغاء الحجز من شركة لأخرى، فالخطوط الجوية الإيطالية مثلاً تفرض على المكتب غرامة

مالية، أما الخطوط التركية فتلغى ظهورها على النظام الخاص بالمكتب.

ثالثاً - فصل الحجز :**SPLIT PNR**

HE SP

يتم فصل الحجز في حال وجود أكثر من مسافر على حجز واحد وقرر أحد المسافرين تعديل خط الرحلة - تغيير

موعد الرحلة - إلغاء التذكرة هنا أن نقوم بفصل الحجز.



--- RLR ---

RP/DAMYB2211/DAMYB2211 AA/SU 18FEB23/0954Z SSLFF8

DAMYB2211/2266LF/18FEB23

1.DEEB/LAMA MISS 2. DEEB/RAMI MR 3. DEEB/RANA MRS

4 ME 304 K 02SEP 6 BEYCAI HK3 0805 0835 02SEP E ME/SSLFF8

5 ME 305 K 22SEP 5 CAIBEY HK3 0935 1150 22SEP E ME/SSLFF8

6 AP AMM +963 11 869 0414/+963 1122112 – STAR TRAVEL CORP 2- A

7 TK OK18FEB/DAMYB2211

8 OPC-24FEB:2300/1C8/ME CANCELLATION DUE TO NO TICKET AMM TIME

ZONE/TKT/S4-5/P1-3

خطوات فصل الراكب رقم 3

1- SP3

2- RFL

3- EF (END TRANSACTION or END FILE)

4- RFL; ER

ملاحظة مهمة:

WARNING: MISSING SSR CTCM MOBILE OR SSR CTCE EMAIL OR SSR CTCR

NON-CONSENT

FOR ME

عند ظهور هذه الملاحظة يجب إضافة رقم الهاتف، ومن ثم إغلاق ملف الحجز (آخر إدخال ENTRY) (في بعض شركات الطيران يجب إدخال إيميل الراكب ورقم هاتفه، ثم نقوم بحفظ التغييرات وإنهاء ملف الحجز مرة أخرى، إذ إن تجاهل هذه الملاحظة لا يجدي نفعاً بأي حال بسبب عدم إصدار الحجز إلا في حال كان إيميل الراكب وهاتفه مدرجين على ملف الحجز).

--- RLR ---

-PARENT PNR-

RP/DAMYB2211/DAMYB2211

AA/SU 18FEB23/0954Z SSLFF8

DAMYB2211/2266LF/18FEB23

1.DEEB/LAMA MISS 2. DEEB/RAMI MR

3 ME 304 K 02SEP 6 BEYCAI HK2 0805 0835 02SEP E ME/SSLFF8

4 ME 305 K 22SEP 5 CAIBEY HK2 0935 1150 22SEP E ME/SSLFF8

5 AP AMM +963 11 869 0414/+963 1122112 – STAR TRAVEL CORP 2 –

A

6 TK OK18FEB/DAMYB2211

7 OPC-24FEB:2300/1C8/ME CANCELLATION DUE TO NO TICKET AMM TIME

ZONE/TKT/S3-4/P1-2

* SP 18FEB/LFSU/DAMYB2211-ST4IPQ

ويظهر في نهاية الحجز رقم الحجز الجديد باسم المسافر الذي تم فصله.

أسئلة الجلسة التدريبية الثالثة

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

يشير اللون الأخضر إلى المقاعد التي قد تصبح شاغرة خطأ

عرض Mileage Card على المسافر تزيد من شعوره بالاهتمام من قبل مكتب الطيران صح

عندما يظهر رمز (HX) في الحجز يعني ذلك أن المكتب هو من قام بإلغاء الحجز خطأ

طلب أي خدمة يجب استخدام رمز العملية SR ثم الخدمة المطلوبة صح

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

<p>2- يتم عرض مقاعد الرحلة على شكل:</p> <p>A- <u>مخطط صورة لتوزيع مقاعد الرحلة.</u></p> <p>B- مخطط بياني لتوزيع مقاعد الرحلة.</p> <p>C- مخطط للمقاعد المتاحة للحجز.</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>1- يرمز للإطار الأوروبي بحرف:</p> <p>.D-A</p> <p>.S-B</p> <p>.K-C</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>
<p>4- تتكون رموز الخدمات الخاصة من:</p> <p>A- <u>أربعة أحرف.</u></p> <p>B- ثلاثة أحرف.</p> <p>C- ستة أحرف.</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>3- يرمز لمقعد محاز للمرء بـ:</p> <p>.<u>A</u>-A</p> <p>.I-B</p> <p>.C-C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>



<p>6- لإلغاء أسطر عدة من الفئة نفسها نستخدم: XE3-A <u>XE3,4,5-12</u>-B XE3-5-C D-جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>5- وجية حلال للركاب كافة ومقاطع الرحلة كافة: <u>SR MOML</u>-A SR SFML/P-B SR VGML/S4-C D-جميع الإجابات خاطئة.</p>
---	--



الجلسة التدريبية الرابعة

تسعير خط الرحلة ITINERARY PRICING	عنوان الجلسة التدريبية
4 ساعات	مدة الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none"> • يستعرض كيفية تسعير خط الرحلة.. • يستعرض مخزن أسعار التذاكر وكيفية حذف مخزن الأسعار. • يتعرف إلى شروط الحجز من غرامات وتغيير الحجز أو إلغائه. • يتعرف إلى كيفية القيام بحذف مخزون الأسعار المحفوظة. 	أهداف الجلسة التدريبية
1. تسعير خط الرحلة. 2. مخزن أسعار التذاكر .Transitional stored Ticket 3. شروط الحجز .Fare Note 4. حذف مخزن الأسعار .Deleting TST	محتوى الجلسة التدريبية
قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأماديوس	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب متطلبات الجلسة التدريبية من التدريب

تسعير خط الرحلة

Itinerary Pricing

كلمات مفاجية:

تسعير خط الرحلة **Transitional stored Ticket**، مخزن أسعار التذاكر **Itinerary pricing**، شروط الحجز

Deleting TST حذف مخزن الأسعار **Fare Note**

ملخص الجلسة:

يتم استعراض تسعير خط الرحلة (نظمي، تغير درجة الحجز، سعر أرخص) واستعراض مخزن أسعار التذاكر، شروط الحجز من (غرامات تغيير الحجز أو إلغائه) واختلاف تلك الغرامات بحسب الدرجة، حذف مخزن الأسعار.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على أن:

- يستعرض كيفية تسعير خط الرحلة..
- يستعرض مخزن أسعار التذاكر وكيفية حذف مخزن الأسعار.
- يتعرف إلى شروط الحجز.
- يتعرف إلى كيفية حذف مخزون الأسعار..



مخطط الجلسة:

1. تسعير خط الرحلة. **Itinerary pricing.**
2. مخزن أسعار التذاكر **Transitional stored Ticket**
3. شروط الحجز **Fare Note**
4. حذف مخزن الأسعار **Deleting TST**

أولاً - تسعير خط الرحلة : Itinerary Pricing

يعتمد تسعير خط سير الرحلة في سجل حجز المسافر على إدخالات عدة يمكن من خلالها اختيار أو حفظ أو عدم حفظ السعر (فقط استعراض للسعر).

لتسعير خط الرحلة مع إمكانية حفظ السعر:

FXB – FXP: (TST)

تسعير خط الرحلة وعدم حفظ السعر:

FXR-FXX-FXL: (TST)

إن مدة حفظ السعر في الحجز تختلف بحسب إعدادات شركة الطيران.

يعرض نظام أماديوس السعر مدة ثلاثة دقائق، وإذا لم يستخدم السعر خلال تلك المدة، يجب إعادة التسعير مرة أخرى، لأن الأسعار المقترحة من جانب نظام أماديوس تكون صالحة حتى إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه.

وسوف نستعرض بعض الحالات:

1- إذا كان هناك سعر واحد فقط للتطبيق لخط سير الرحلة، فإن النظام يعرض صورة شبيهة للتنكرة ويحفظ السعر في مخزن التذاكر (TST).

2- إذا كانت هناك أسعار عدة فإن النظام يعرض قائمة بالأسعار ليتم اختيار منها.

3- إذا كان هناك مسافر واحد في سجل الحجز وسعر واحد فقط فإن النظام يعرض صورة شبيهة للتنكرة.

4- إذا كان هناك مسافرون عدة، فإن النظام يعرض قائمة بأسماء المسافرين وتفاصيل الأسعار.



PNR	No PNR
<p>FXP (HE FXP)</p> <p>تسعير الدرجة الحالية للحجز كما هو دون تغيير في درجات الحجز . و تقوم بحفظ السعر ضمن الحجز ، وتعطي درجات حجز بديلة فقط في حال عدم توفير الدرجة الحالية.</p>	<p>FXX (HE FXX)</p> <p>تسعير الدرجة الحالية للحجز كما هو ولا تقوم بحفظ السعر ضمن الحجز ، تعطي درجات حجز بديلة فقط في حال عدم توفير الدرجة الحالية.</p>
<p>FXB (HE FXB)</p> <p>تغير درجة الحجز لأرخص سعر يتوافر عليه مقاعد و تقوم بحفظ السعر ضمن الحجز.</p>	<p>FXR (HE FXR)</p> <p>تغير درجة الحجز لأرخص سعر يتوافر عليه مقاعد ولا تقوم بحفظ السعر ضمن الحجز.</p>
<p>FXL (HE FXL)</p> <p> يقوم بعرض أرخص سعر مطبق لهذه الرحلة بغض النظر عن توافر الأماكن أو عدمها . فقط استعراض</p>	



في حال طلب الأسعار وعرض أكثر من سعر أو أسعار لعدد من الركاب ورغبتنا بالتحقق من تفاصيل السعر،
نضع الإدخال مع رقم السطر المراد استعراضه. مثال:

FQQ3

لعرض تفاصيل السعر نستخدم الرقم ثلاثة

دائماً بعد كل إدخال ليقوم النظام بحفظ السعر، ولإنشاء ملف السعر يجب إضافة:

RF A / AHMAD + ER

بعض خيارات التسعير الممكن استخدامها بحسب الحالة والحاجة:

الإدخال	الوصف
FXX/P1,3	تسعير الراكب الأول والثالث
FXX/S2-4	تسعير من السطر رقم 2 إلى 4
FXX/R,21jan22	تسعير بتاريخ قديم
FXX/R, FC-USD	تسعير بعملة معينة
FXX/R, BEY	تسعير من بلد معينة
FXX/R, VC-ME	تسعير بسعر شركة معينة
FXX/RCH	تسعير الطفل
FXX/INF	تسعير الرضيع فقط
FXX/PAX	تسعير كل الركاب عدا الرضيع (كل من لديه مقعد)

ثانياً - مخزن أسعار التذاكر (TST)

:TST

إذا كان هناك سعر تم تخزينه في سجل المسافر فإن النظام يعرض شعار (TST) في الجزء العلوي من شاشة سجل حجز المسافر بعد إنتهاء سجل الحجز ، وينشأ ذلك تلقائياً بعد إدخال تسعير حجز المسافر ، ويُعد ملف سعر التذاكر سجلاً يحتوي على معلومات أسعار التذاكر المرفقة في سجل حجز المسافر .
يخزن النظام هذه المعلومات آلياً من مزود الأسعار (Fare Service) في (TST) .

- لاستعراض ملف جميع ملفات التسعير المخزنة والمحفوظة في الحجز **Display TST**

TQT

- لاستعراض ملف السعر **TQT/T1**

- لاستعراض ملف السعر الأول فقط

HE FQN

Fare Note

ثالثاً - شروط الحجز

عند إعطاء أمر تسعير خط الرحلة قبل إصدار التذكرة، على موظف الطيران قراءة شروط التذكرة وتزويد المسافر بهذه الشروط، مثل غرامات أو تغيير الحجز أو إلغائه أو مدة الحجز (الحد الأدنى والأقصى للتذكرة) وجميع الشروط الأخرى، علماً أن هذه الشروط تختلف من درجة إلى أخرى.

خطوات معرفة شروط تذكرة ما:

1- **FXB**

2- **FQN1**

أي إدخال من عناصر التسعير يمكننا البدء به قبل إدخال شروط السعر.

FXX – FXR – FXP – FXB – FXL

رابعاً - حذف مخزن الأسعار :HE TTE Deleting TST

يسمح بحذف مخزن أسعار التذاكر بإلغاء تسعير محفوظ سابقاً، ويمكن أيضاً حذف سعر مخزن واحد أو مخازن عدة، أو كل مخازن الأسعار (أي الأسعار المحفوظة).

وفي حال:

1- حذف الملفات كافة (إذا كان الحجز يحتوي على أكثر من مسافر) TTE/ALL.

2- حذف الملف الثاني فقط مع إبقاء تسعير باقي المخزون TTE/T2

ويظهر مخزن أسعار التذاكر التي تم حذفها في فهرس تحت قسم مخزن أسعار التذاكر المحذوفة Deleted TST

- رقم التسعير T – TST Number

- رقم الراكب P/S – Passenger Number



أسئلة الجلسة التدريبية الرابعة

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

لتسعير خط الرحلة وعدم حفظ السعر نستخدم (TST) خطأ

الأسعار المقترحة من نظام أماديوس تكون صالحة حتى إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه صح

إذا كان هناك مسافرون عدة، فإن النظام يعرض قائمة بأسماء المسافرين وتفاصيل الأسعار صح

لعرض تفاصيل السعر نستخدم الرقم FQQ4 خطأ

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

<p>2- لاستعراض ملف السعر:</p> <p>TQT-A</p> <p>TQI-B</p> <p>TQT/TI-C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- لتسعير الراكب الأول والثالث:</p> <p>FXX/S2-4-A</p> <p>FXX/R, BEY-B</p> <p>FXX/INF-C</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>
<p>4- التسعير بعملة معينة يتم إدخال:</p> <p>FXX/RCH-A</p> <p><u>FXX/R, FC-USD-B</u></p> <p>FXX/R, VC-ME-C</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>3- تسعير الرضيع يتم إدخال:</p> <p>FXX/RCH-A</p> <p>FXX/R, BEY-B</p> <p><u>FXX/INF-C</u></p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>



<p>6- تختلف شروط الحجز من: <u>درجة إلى درجة أخرى</u>.</p> <p>B- لا يوجد اختلاف في شروط الحجز بين الدرجات.</p> <p>.A+B-C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة.</p>	<p>5- لاستعراض ملف السعر الأول فقط يتم إدخال: <u>TQT/T1-A</u></p> <p>TQI-B</p> <p>.A+B-C</p> <p>D- جميع الإجابات صحيحة.</p>
--	---



الجلسة التدريبية الخامسة

عنوان الجلسة التدريبية	عنوان الجلسة التدريبية
مدة الجلسة التدريبية	4 ساعات
أهداف الجلسة التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> • يستعرض صندوق بريد المكتب الكيوزات. • يتعلم أن لكل كيوز رقمًا مخصصاً لوظيفة معينة. • يتعلم الإدخالات وال استخدامات للعمل في بيئة الكيوزات • يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات. • يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لآخر ..
محتوى الجلسة التدريبية	<p>1. صندوق بريد المكتب Queue</p> <p>2. تحويل الحجز Element Security</p>
متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب	قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات
متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب	قاعة مجهزة بأجهزة كمبيوتر وبرنامج الأماديوس

صندوق بريد المكتب الكيوزات

QUEUE

كلمات مفاجأة:

صندوق بريد المكتب Queue، تحويل الحجز

ملخص الجلسة:

يتم استعراض صندوق بريد المكتب كما يسمى في مصطلح الطيران "الجهة الصباحية"، وأن لكل رقم مخصص لوظيفة معينة، والإدخالات والخدمات للعمل في بيئة الكيوزات، وتصنيف الفئات بحسب القطاعات، وكيفية تحويل الحجز من مكتب لأخر، ومنح إذن لفتح الحجز، وكيفية إلغاء الصلاحية الممنوحة من أجل الحفاظ على حماية الحجز.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادرًا على أن:

- يستعرض صندوق بريد المكتب الكيوزات.
- يتعلم أن لكل كيوز رقمًا مخصصًا لوظيفة معينة.
- يتعلم الإدخالات والخدمات للعمل في بيئة الكيوزات.
- يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات.
- يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لأخر.



مخطط الجلسة:

1. صندوق بريد المكتب Queue.

2. تحويل الحجز Element Security



أولاً - صندوق بريد المكتب الكيوزات : HE QUEUE

الكيوزات هي صندوق بريد المكتب، أو كما يسمى في مصطلح الطيران "القهوة الصباحية" لأنه يعد أحد أهم طرق التواصل بين شركات الطيران والمكاتب.

يوضع الحجز على الكيوز في حال وجود أي تعديل أو تغيير أو تحديث على الحجز من طرف شركة الطيران كي يقوم المكتب بإكمال الإجراءات، أو لتبنيه المكتب للتغييرات الحاصلة.

مثال: الكيوز رقم اثنان 2 للحجوزات التي تم تغيير حالتها من انتظار التأكيد.

لكل كيوز رقم مخصص لوظيفة معينة سيتم التعرف إليها في هذا الجدول:

1 CONFO	التأكد على قطاعات الحجز (SERVICES) أو الخدمات (SEGMENT)
	رموز الإشعارات US KK UU UN NO UC
	تحويل رموز الحالة إلى HK HL DL DK
2 KL	حجوزات تم تأكيدها من قائمة الانتظار
	رمز الإشعار KL
	تحويل رمز الحالة إلى HK
3 OPTON	عناصر اختيارية تم إدخالها في سجل حجز المسافر
4 RPCHANG	سجل اسم المسافر الذي تم تحويله في سجل حجز المسافر



7 SCHEDULE

CHANGES

8 TKTG

المهلة الزمنية لإصدار التذاكر المذكورة في عنصر ال TK

12 XTL

المهلة الزمنية المنتهية: الأيام التي لم يتخذ فيها الإجراء المناسب، لكن سجل حجز المسافر لن يتم إلغاؤه إذا انتهت المهلة الزمنية

تُعد هذه أهم الكيوزات التي ينبغي على مكتب الطيران أن يتعلمها ووظيفتها كل صندوق لمعرفة التغييرات التي دفعت بشركة الطيران لوضعه ضمن الكيوز المخصص.

الإدخالات والاستخدامات للعمل في بيئة الكيوزات:

الإدخال Entry	Explanation	الشرح
QTQ	Queue Total Count	لاستعراض جميع الكيوزات الموجودة
QT	Queue active	لاستعراض فقط الكيوزات التي تحوي حجوزات
QS 6 C1	Queue Start	بدء العمل على كيوز معين
QN	Remove PNR from Queue	إخراج حجز معين من الكيوز



QD	Queue Delay	لتأخير استعراض حجز ضمن الكيوز
QI	Exit Queue	للخروج من الكيوزات بشكل عام
QE 55	Place PNR on specific Queue	لوضع حجز في كيوز معين

يوجد تقسيمات لتسهيل ترتيب الحجوزات ضمن الكيوز والتي تعرف باسم الفئة Category

وتصنف الفئات على الشكل الآتي:

- الفئة الأولى: القطاعات الجوية (Air Segments)
- الفئة الثانية قطاعات الفنادق (Hotel Segments)
- الفئة الثالثة قطاعات السيارات (Car Segments)
- الفئة الرابعة قطاعات الجولات (Tour Segments)
- الفئة الخامسة قطاعات الخدمات الخاصة (SSRs)
- إنشاء كيوز خاص بموظ夫 الحجز Create Queues



Add Queues: QA 55 C 3 (Category 3)

من خلال استعراض QTQ يمكن للموظف اختيار الرقم المتاح وهنا 55 وكم فئة نريد الكيوز (يمكن تسمية الملفات)

Category Name: QAN 55 C0 VIP

QAN 55 C1 Star Company

يمكن لموظف الحجز تسمية فئات الكيوز التسمية المناسبة له، هنا على سبيل المثال تمت المسميات.

Open my Queues direct: QC 55 CE

هنا يمكن لموظف الحجز فتح الكيوز الخاص به مباشرة من دون فتح الكيوزات كافة.

Deactivate Queues: QK 55

لا يمكن حذف كيوز معين أو مسح كيوز، وإنما يمكن تجميد الكيوز فقط، لكن الرقم سيبقى موجوداً ضمن لائحة

QTQ

إرسال حجز إلى قائمة الكيوز الخاص بموظف الحجز حصراً من الحجز:

1 From PNR (Reservation Number)

2 QE 55 (General Queue)

QE 55 C1 (Category 1)



ثانياً - تحويل الحجز Element Security :

ظهرت فكرة تحويل الحجز من مكتب لآخر عندما بدأت شركات الطيران تغلق في سوريا وأصبحت عملية إصدار التذاكر محصورة بمحفظات عدة كبرى داخل سوريا أو خارجها.

يقصد بتحويل الحجز منح إذن وإمكانية مكتب آخر بفتح الحجز على أن يبقى صاحب الحجز مسؤولاً عن ملكية الحجز ويملك الصلاحيات كافة.

قد يضطر المكتب إلى مشاركة الحجز مع مكتب آخر للقيام بعملية الإصدار في حال عدم توفر إمكانية الإصدار لديه، أو من أجل الحصول على عمولة، أو إضافة مقطع لرحلة سفر لشركة ناقلة لا تظهر على شاشة مكتبه، لذلك عند إجراء عملية التحويل يستطيع المكتب تحديد الصلاحيات الممنوحة للمكاتب الأخرى بحسب حاجة التحويل.

يستطيع المكتب منح صلاحيات لخمسة مكاتب في وقت واحد وإلغاء هذه الصلاحيات بمجرد انتهاء الغرض من التحويل، علمًاً أن منح الصلاحيات يختلف بحسب حاجة المكتب.

ES DAMYB1234 -R	R: READ ONLY	صلاحيات القراءة فقط، دون إمكانية التعديل على الحجز
ES DAMYB1234 -T	T:TICKETING ONLY	صلاحيات الإصدار للتذكرة فقط
ES DAMYB1234 -B	B: BOTH READ & WRITE	صلاحيات استعراض الحجز والتعديل
ES DAMYB1234 -B, AMMJO1234-R, BEYLB1234-T		منح صلاحيات لمكاتب عدة من مختلف البلدان بمستويات مختلفة



تظهر إضافة التحويل في أسفل الحجز ولكن من دون رقم سطر، يوضح فيها المكاتب الممنوحة ومستوى صلاحية

كل مكتب، تاريخ إضافة العنصر والمستخدم واسم المكتب (Office ID) الذي قام بعملية الإضافة، كما في الشكل

الاتي:

* **ES/G 23NOV/JKSU/DAMYB1234**

AMMJO1234-B/BEYLB1234-T/DAMYB0011-R

يجب بعد الانتهاء من عملية التحويل إلغاء الصلاحية الممنوحة من أجل الحفاظ على حماية الحجز، وللإلغاء

الصلاحيات كافة المذكورة والممنوحة للمكاتب الأخرى نستخدم الرمز **.ESX**



أسئلة الجلسة التدريبية الخامسة

أسئلة الخطأ والصواب: ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية:

يتم وضع الحجز على الكيوz في حال وجود أي تعديل أو تغيير أو تحديد على الحجز صح

لا يستطيع المكتب منح صلاحية لخمسة مكاتب في وقت واحد خطأ

يقصد بتحويل الحجز أي منح الإذن وإمكانية المكتب الآخر لفتح الحجز صح

تظهر إضافة التحويل في أسفل الحجز ولكن من دون رقم سطر صح

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة الآتية:

<p>2- لاستعراض فقط الكيوzات التي تحوي حجوزات:</p> <p>.QTQ -A</p> <p>.<u>QT</u> -B</p> <p>.QN -C</p> <p>-D جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- لكل كيوz رقم مخصص لوظيفة معينة فرمز الإشعار هو:</p> <p><u>KL</u> -A</p> <p>KH -B</p> <p>CONFO -C</p> <p>-D جميع الإجابات خاطئة</p>
<p>4- فئة قطاعات الجولات هي:</p> <p>Hotel Segments -A</p> <p>Car Segments -B</p> <p>A+B -C</p> <p>-D جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>3- لإخراج حجز معين من الكيوz نستخدم:</p> <p>QD -A</p> <p><u>QN</u> -B</p> <p>QT -C</p> <p>-D جميع الإجابات صحيحة</p>

6- تظهر إضافة تحويل الحجز في:

A- أعلى الحجز مع رقم السطر.

B- أسفل الحجز مع رقم السطر.

C- **أسفل الحجز من دون رقم السطر.**

D- جميع الإجابات صحيحة

5- لا يمكن حذف أو مسح الكيوز وإنما يمكن:

A- **تجميد الكيوز ويبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ**

B- تجميد الكيوز ولا يبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ

.A+B-C

D- جميع الإجابات خاطئة.



المراجع

- مخدم نظام أماديوس سورية بالتعاون مع الشركة الأم مدريد (إسبانيا)