



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية

برنامج الإجازة في الإدارة السياحية والفندقية

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 - تسعير خط الرحلة
61	أولاً - تسعير 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:

صُممت 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 بالتلاشي 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، استُخدم نظام الحجز الإلكتروني (Automated Reservation System) وهو نظام محوسب 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 للمقاعد لتسهيل عملية حجزها مقدماً، وكذلك يسهل عملية تغيير خط الرحلة ومقارنة أسعار الخدمات فيما بينها.

بعد ذلك، تم توسيع خدمات الطيران لتؤدي 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 وكلاء السفر.

يُعدّ 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، لتقوم أماديوس بنقله نوعية في تطوير عالم أنظمة الحجز الإلكتروني على الأصعدة كافة، من حجوزات شركات النقل الجوي والبري والبحري إلى الحجوزات الفندقية وجميع الخدمات التي تهتم وكالات السفر والسياحة.

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

1- أماديوس AMADEUS.

2- غاليليو GALILEO.

3- سيبر SABER.

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

الجلسة التدريبية الأولى

عنوان الجلسة التدريبية	أنظمة التوزيع الشاملة وتاريخها GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM
مدة الجلسة التدريبية	4 ساعات.
أهداف الجلسة التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> • يتعرف إلى المعرف الخاص بالمكتب. • يتعرف إلى معلومات التذكرة المدرجة عليها. • يستعرض صفحات نظام أماديوس ومعلوماته. • يتعلم العمليات الحسابية في نظام أماديوس. • يتعرف إلى أدلة المطار.
محتوى الجلسة التدريبية	<ol style="list-style-type: none"> 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

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 مفتاحية:

استعراض معلومات المكتب View office information، استعراض صفحات معلومات نظام أماديوس
،Online Help System، نظام المساعدة الفورية Online Help System،
العمليات الحسابية في نظام أماديوس، Arithmetic operations، أدلة المطار Airport guides.

ملخص الجلسة:

يتم استعراض معلومات المكتب بحسب الرموز مع بعض الأمثلة والاختصارات وعن طريق رقم الأياتا، وتقديم
نظام المساعدة الفورية وكيفية استعراض صفحات المعلومات عبر القائمة الرئيسية ومعلومات مطار معين وشروط
الأمثلة والوقت والتاريخ والعمليات الحسابية في النظام وفيما بعد نتعرف إلى أدلة المطار.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً 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 :View office information

لاستعراض معلومات المكتب الخاص بنا، ندخل الرمز (PV)

أما لاستعراض معلومات مكتب آخر ندخل الرمز (PV) متبوعاً برمز البلد والعاصمة التي يقع فيها المكتب ثم رمز المكتب. مثال: (PV/DAMYB1234)

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

أمثلة على اختصارات أخرى

الاختصار	الإنكليزي	العربي
BEY	Beirut	بيروت
LB	Lebanon	لبنان
AMM	Amman	عمّان
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	- <u>test.te@hotmail.com</u>

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 الأيآتا، مثال: (PV/123456)

ثانياً – نظام المساعدة الفوري Instant Help System:

يقوم نظام المساعدة الفوري (رمزه HE) بوصف كامل ومفصل 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 إنّ شركات الطيران تقوم بتحديث موقعها على نظام أماديوس وإضافة المعلومات عن الطائرات أو الخدمات الجديدة أو أية معلومات أخرى لجذب مكاتب السفر والمسافرين.

هنا شرح لبعض الإدخالات المهمة لإدخال رمز (GG)

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

ويمكننا 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 ENTRY	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 أماديوس

الإدخال ENTRY	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

لمعرفة رمز أي مطار أو مدينة ندخل الرمز (DAN) متبوعاً بالاسم المطلوب.

ولمعرفة إدخلات أخرى نستعين بخدمة المساعدة (HEDAN)

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:

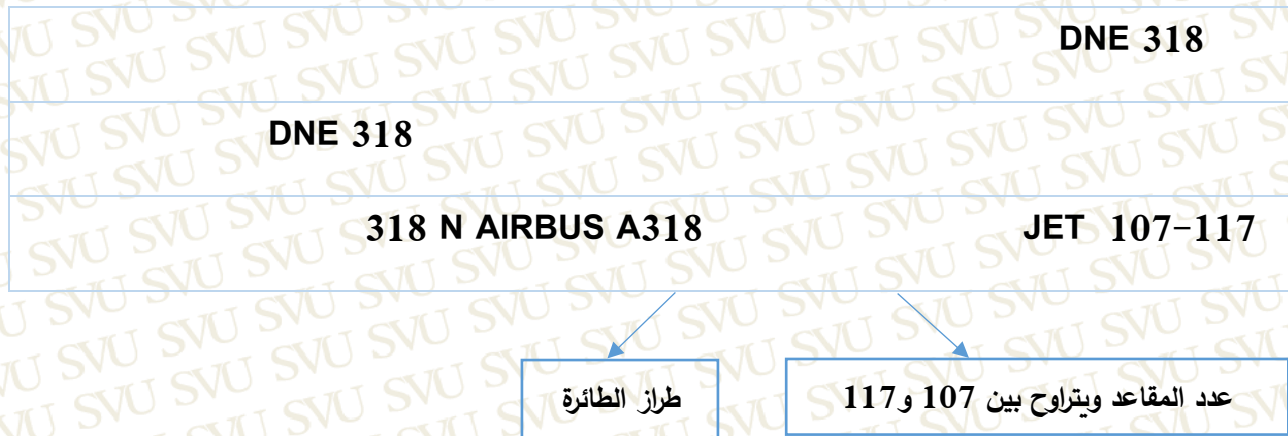
DNA AIR FRANCE	طيران الفرنسية
DNA AF	كود الطيران الفرنسي
DNA 057	كود رقم التذكرة Digit number

كود رقم التذكرة هو رقم التذكرة المؤلف من 13 رقماً، 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 النزول HE NAME صح

لتحويل أسماء شركات الطيران ورموزها نستخدم (HEDNA) صح

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

<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>2- لإيجاد إدخلات 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>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>	<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>

5- عملية الضرب في العمليات الحسابية في نظام أُماديوس:	6- لتحويل أسماء ورموز شركات الطيران نستخدم:
.A .HEDNA	.B .HEDMA
.B .DF456-123-A	.C .HEDDA
.C .DF9000/18-B	D. جميع الإجابات صحيحة
.D .DF150*5-C	
D- جميع الإجابات صحيحة	

الجلسة التدريبية الثانية

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

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

استعراض الرحلة

Display Flight

كلمات مفتاحية:

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 قادراً على أن:

- يتعرف إلى كيفية عرض الرحلة.
- يتعلم كيفية عرض جداول مواعيد الرحلات.
- يتدرب على عرض رحلة لوجهة معينة (رحلة مزدوجة).
- يتدرب 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 الإمكانيات الرحلات الجوية كافة حتى لو توفر مقعد واحد متاح للبيع، ويُظهر أيضاً مقاعد الانتظار للتمكن من متابعة الرحلة.

يخزن نظام أماديوس الرحلات كافة بعد أقصى 361 يوماً.

يتم استعراض الرحلة بتاريخ معين مع الدرجات المتاحة 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	
O7 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 ويوم 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 مبنى المطار .. في حال وجدت على اللوحة مباشرة
0205 0530	موعد الإقلاع والهبوط بحسب التوقيت المحلي لكل مدينة
E	شرط إصدار التذكرة ELECTRONIC TICKET
0	عدد مرات توقف الرحلة.. توقف غير معلن
/	مؤشر الدخول إلى نظام شركة الطيران..
788	طراز الطائرة
3:25	الوقت الإجمالي لكامل 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 بالإنكليزي	الشرح
AN 15 JAN BEY DOH /A QR	Specific Airline /A	استعراض الإمكانيات لشركة طيران معينة
AN 15 JAN BEY DOH /C M,Q	Specific Booking Class/C	استعراض الإمكانيات لدرجة معينة من المقاعد
AN 15 JAN BEY DOH /B8	Number of Seats/B	استعراض الإمكانيات لعدد معين من المقاعد
AN 15 JAN BEY KUL/ X DOH	Connecting Point/X (transit)	استعراض إمكانيات 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+1E0/77W							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+1E0/32Q							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 ولنقاط السفر نفسها، وتكون شاشة العرض مقسمة إلى قسمين ويبدأ 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

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

30

ثانياً - حجز الطيران Booking elements:

➤ خطوات حجز الطيران:

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

المسمى المتعارف عليه في الطيران لهذه الخطوة هو (Reservation Number) أو (PNR) أي (Passenger Name Record)

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

والآن سيتم 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	التوضيح
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 بتنزيل 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 بطاقته.

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 بواسطة الإدخال (AN)

AN 12 JAN BEY DOH /A QR

HE SS

Sell Seat

وهنا 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 اسم المسافر على رقم اتصال للتمكن من الاتصال به في حال وجود ضرورة، ويتم عن

طريق إدخال رمز العملية AP يليه 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.

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

• اسم المستخدم RECEIVED FORM HE RF:

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

مثال: RF AHMED / RF A

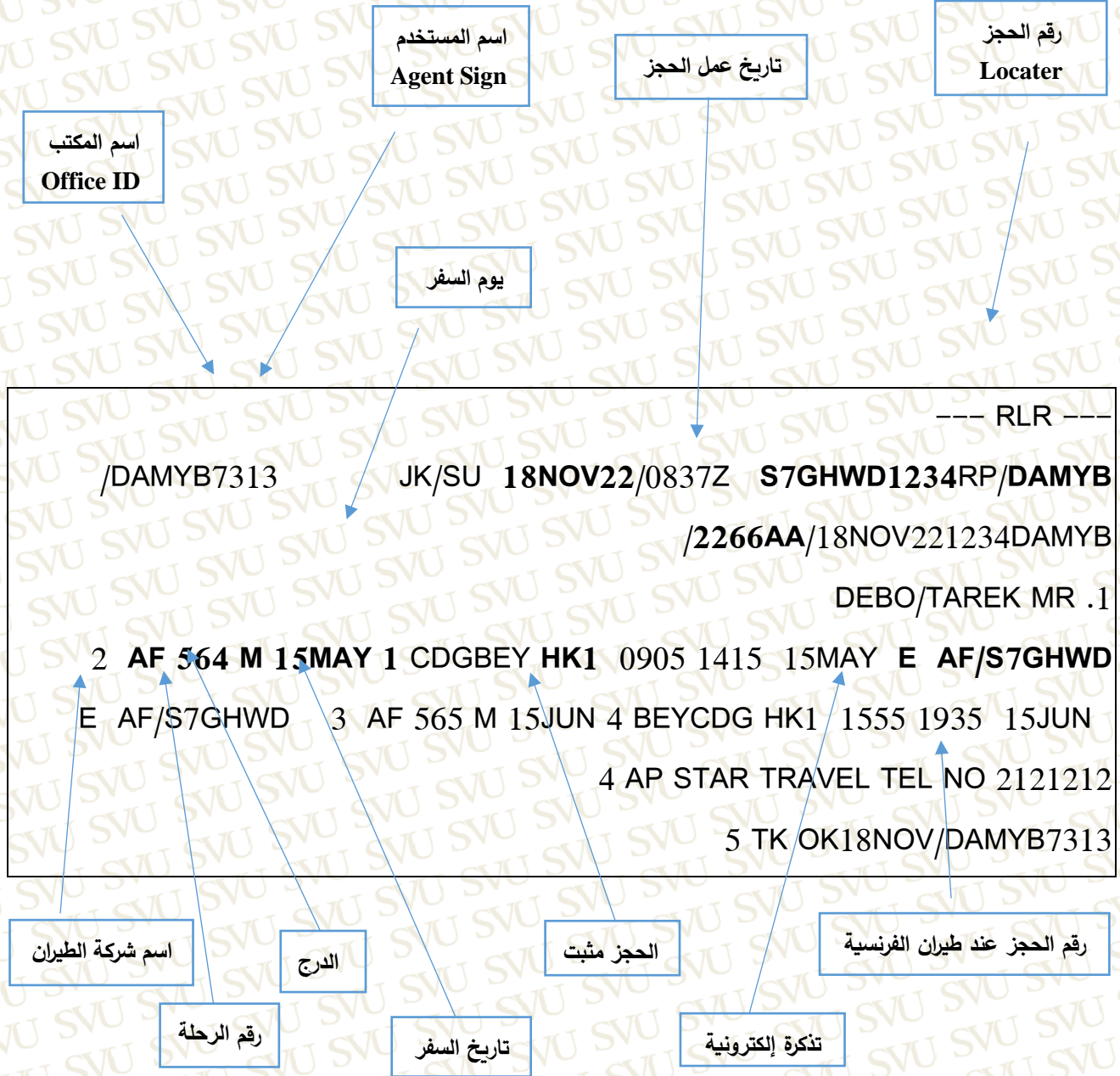
• إنهاء سجل الحجز وإغلاقه HE ER End Transaction:

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

الجدول الآتي يوضح الإدخالات المهمة التي يمكن استخدامها:

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

• توضيح لحجز طيران



• رفض العملية وتجاهلها Ignore Transaction:

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

الإدخال Entry	التوضيح
IG	إنهاء كل الإضافات أو التعديلات وتجاهلها في سجل حجز المسافرين
IR	إنهاء سجل حجز المسافرين 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:

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

5- يخزن نظام أماديوس الرحلات كافة بحد أقصى:	6- لتحويل أسماء شركات الطيران ورموزها نستخدم:
A- 365 يوماً.	A- <u>HEDNA</u> .
B- 366 يوماً.	B- <u>HEDMA</u> .
C- <u>361</u> يوماً	C- <u>HEDDA</u> .
D- جميع الإجابات صحيحة	D- جميع الإجابات صحيحة

الجلسة التدريبية الثالثة

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

سجل حجز المسافرين

Passenger Name Record

كلمات مفتاحية:

استعراض سجل حجز المسافرين Retrieving the passenger reservation record، معلومات الرحلة،
Flight information الخدمات المطلوبة الخاصة، Special Service Request الاختيار المسبق للمقاعد،
Advance Seat Selection، طلب المقعد Request Seat، خريطة المقعد Seat Maps، الوجبات
MEALS، المسافرين الدائم Frequent Flayer، تعديل الحجز Modifying.

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
ومميزاته (الأميال) وإرسال الحجز وطباعته وإمكانية تعديله.

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على أن:

- يستعرض سجل حجز المسافرين باتباع خطوات النظام ويدخل معلومات الرحلة بطرق عدة.
- يتعرف إلى الخدمات المميزة للمسافرين ويستعرض خريطة المقاعد ويختار 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 Entry	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

HE DO

Flight Information

➤ معلومات الرحلة

نستخدم هذا الإدخال لمعرفة كل التفاصيل عن الرحلة، مثل التوقيات غير المعلنة، الوجبات المقدمة، رقم البوابة، إلخ، هذه المعلومات في نظام أماديوس تكون مزودة من قبل شركات الطيران. يمكن استعراض معلومات الرحلة بطرق عدة وفقاً للجدول الآتي:

الإدخال Entry	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 **DO 1**

DO1							
1A PLANNED FLIGHT INFO				EK 384 53 SU 15JAN23			
APT ARR	DY DEP	DY CLASS/MEAL	EQP GRND		EFT	TTL	
DXB	0305 SU	FAJCIOHYRMB/M	388		6:00		
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	الزمن 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
M Meal Kind	رموز وجبات الطعام : B إفطار K إفطار أوروبي L غداء D عشاء S وجبة خفيفة O وجبة باردة H وجبة ساخنة M وجبة غير محددة (M) R مرطبات F طعام للشراء

➤ 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.

تتكون 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

تتفاوت 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 المثلى لطلب مقعد مسبق هو أن تترك النظام يتولى عملية الاختيار، وهنا 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 للممر - 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 رقم السطر) From PNR: **SM3**

أو يمكن طلب خريطة المقاعد من عرض إمكانية:

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

تُعرض مقاعد الرحلة على شكل مخطط صورة وتكون أقرب ما يمكن لتوزيع مقاعد الرحلة، ويشير اللون الأخضر إلى المقاعد المتاحة للحجز، أما اللون 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

هنا توضيح لطلب بعض الوجبات:

SSR REQUEST	التوضيح
SR MOML	وجبة حلال (مسلم) للركاب 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 بناءً على طلب من المسافرين، ويطلب الكرسي المتحرك من الشركة ويأتي بالرفض أو بالموافقة، وعادة يطلب الكرسي لكبار 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– xxxxxxxxxxxxxx

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 المسافرين بمقعد إضافي للطفل.

SR BSCT

SR BSCT / P2

• **المسافر الدائم Frequent Flayer**

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

تتفاوت مزايا المسافرين 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 المسافرين 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 Entry	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 ل يتمتع 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 إلغاؤها، 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 لتُحفظ 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

XI

ويتم إلغاء كامل سير الحجز بإدخال واحد باستخدام الرمز

يبقى اسم المسافرين 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 المصدّر إذ تُمهل الشركة الناقلة (شركة الطيران) الحجز مدة معينة، ويظهر على الشاشة سطران جديان 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 فتلغي 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

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

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

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

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

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 وتغير الحجز أو إلغائه. • يتعرف إلى كيفية القيام بحذف مخزون الأسعار المحفوظة. 	أهداف الجلسة التدريبية
<ol style="list-style-type: none"> 1. تسعير خط الرحلة. Itinerary pricing 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	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب
قاعة مجهزة بأجهزة كومبيوتر وبرنامج الأماديوس	متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب

تسعير خط الرحلة

Itinerary Pricing

كلمات مفاتيحية:

تسعير خط الرحلة Itinerary pricing، مخزن أسعار التذاكر Transitional stored Ticket، شروط الحجز Fare Note حذف مخزن الأسعار Deleting TST.

ملخص الجلسة:

يتم استعراض تسعير خط الرحلة (نظامي، تغيير 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 قادراً 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 ثلاث دقائق، وإذا لم يُستخدم السعر خلال تلك المدة، يجب إعادة التسعير مرة أخرى، لأن الأسعار المقترحة من جانب نظام أماديوس تكون صالحة حتى إنهاء سجل الحجز وإغلاقه.

وسوف نستعرض بعض الحالات:

1- إذا كان هناك سعر واحد فقط للتطبيق لخط سير الرحلة، فإن النظام يعرض صورة شبيهة لل تذكرة ويحفظ السعر

في مخزن التذاكر (TST).

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

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

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

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

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

لعرض تفاصيل السعر نستخدم الرقم ثلاثة FQQ3

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 Entry	الوصف Description
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) HE Transitional Stored Ticket

TST:

إذا كان هناك سعر تم تخزينه في سجل المسافر فإن النظام يعرض شعار (TST) في الجزء العلوي من شاشة سجل حجز المسافر بعد إنهاء 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 وقبل 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

:HE TTE

Deleting TST

رابعاً – حذف مخزن الأسعار

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 TST Number – T

- رقم الراكب Passenger Number – P/S

أسئلة الجلسة التدريبية الرابعة

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

لتسعير خط الرحلة وعدم حفظ السعر نستخدم (TST) FXP – FXB خطأ

الأسعار المقترحة من نظام أماديوس تكون صالحة حتى إنهاء 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>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>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>3- تسعير الرضيع يتم إدخال:</p> <p>FXX/RCH –A</p> <p>FXX/R, BEY –B</p> <p><u>FXX/INF</u> –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</u> –B</p> <p>FXX/R, VC-ME –C</p> <p>D- جميع الإجابات خاطئة</p>

5- لاستعراض ملف السعر الأول فقط يتم إدخال:	6- تختلف شروط الحجز من:
A - $\frac{TQT}{T1}$	A - درجة إلى درجة أخرى.
B - TQI	B - لا يوجد اختلاف في شروط الحجز بين الدرجات.
C - A+B-C	C - A+B-C
D - جميع الإجابات صحيحة.	D - جميع الإجابات صحيحة

الجلسة التدريبية الخامسة

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

صندوق بريد المكتب الكيوزات

QUEUE

كلمات مفاتيحية:

صندوق بريد المكتب Queue، تحويل الحجز Element Security

ملخص الجلسة:

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

المخرجات والأهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على أن:

- يستعرض صندوق بريد المكتب الكيوزات.
- يتعلم أن لكل كيوز رقماً مخصصاً لوظيفة معينة.
- يتعلم الإدخالات والاستخدامات للعمل في بيئة الكيوزات.
- يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات.
- يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لآخر.

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 يعدّ أحد أهم طرق التواصل بين شركات الطيران والمكاتب.

يُوضع 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	التأكيد على قطاعات الحجز (SEGMENT) أو الخدمات (SERVICES) 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	تغيير جداول الرحلات من قبل شركات الطيران
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

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

الإدخالات والاستخدامات للعمل في بيئة الكيوزات:

الادخال 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:

1. الفئة الأولى: القطاعات الجوية (Air Segments)
2. الفئة الثانية قطاعات الفنادق (Hotel Segments)
3. الفئة الثالثة قطاعات السيارات (Car Segments)
4. الفئة الرابعة قطاعات الجولات (Tour Segments)
5. الفئة الخامسة قطاعات الخدمات الخاصة (SSRs)
6. إنشاء كيوز خاص بموظف الحجز Create Queues

Add Queues: QA 55 C 3 (Category 3)

من خلال استعراض QTD 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 التسميات.

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 QTD

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)

Element Security ثانيًا – تحويل الحجز :

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

يقصد بتحويل الحجز منح إذن وإمكانية مكتب آخر بفتح الحجز على أن يبقى صاحب الحجز مسؤولاً عن ملكية الحجز ويمتلك 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 الصلاحية الممنوحة للمكاتب الأخرى بحسب حاجة التحويل. يستطيع المكتب منح صلاحية لخمس مكاتب في وقت واحد وإلغاء هذه الصلاحية بمجرد انتهاء الغرض من التحويل، علماً أن منح الصلاحية يختلف بحسب حاجة المكتب.

ES DAMYB1234 –R	R: READ ONLY	صلاحية القراءة فقط، دون إمكانية التعديل على الحجز
ES DAMYB1234 –T	T:TICKETING ONLY	صلاحية الإصدار للتذكرة فقط
ES DAMYB1234 –B	B: BOTH READ & WRITE	صلاحية استعراض الحجز والتعديل
ES DAMYB1234 –B, AMMJO1234–R,BEYLB1234– T		منح صلاحية 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 الآتي:

* 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، وإلغاء 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 الكيوز في حال وجود أي تعديل أو تغيير أو تحديث على الحجز صح

لا يستطيع المكتب منح صلاحية لخمس 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:

1- لكل كيوز رقم مخصص لوظيفة معينة فرمز الإشعار هو:	2- لاستعراض فقط الكيوزات التي تحوي حجوزات:
KL -A	QTQ -A
KH -B	QT -B
CONFO -C	QN -C
D- جميع الإجابات خاطئة	D- جميع الإجابات صحيحة
3- لإخراج حجز معين من الكيوز نستخدم:	4- فئة قطاعات الجولات هي:
QD -A	Hotel Segments -A
QN -B	Car Segments -B
QT -C	A+B -C
D- جميع الإجابات صحيحة	D- جميع الإجابات خاطئة

5- لا يمكن حذف أو مسح الكيوز وإنما يمكن:	6- تظهر إضافة تحويل الحجز في:
A- <u>تجميد الكيوز ويبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ.</u>	A- أعلى الحجز مع رقم السطر.
B- تجميد الكيوز ولا يبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ.	B- أسفل الحجز مع رقم السطر.
C- A+B.	C- <u>أسفل الحجز من دون رقم السطر.</u>
D- جميع الإجابات خاطئة.	D- جميع الإجابات صحيحة.

المراجع

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