



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



## الجلسة التدريبية الثانية

استعراض الرحلة	عنوان الجلسة التدريبية
<b>DISPLAY FLIGHT</b>	<b>مدة الجلسة التدريبية</b>
4 ساعات.	• 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.
1. استعراض إمكانية الرحلة .Flight Availability	<b>أهداف الجلسة التدريبية</b>
2. خطوات الحجز .Booking elements	<b>محتوى الجلسة التدريبية</b>



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 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	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 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
<b>AN 15 JAN BEY DOH /A QR</b>	Specific Airline /A	استعراض الإمكانية لشركة طيران معينة
<b>AN 15 JAN BEY DOH /C M,Q</b>	Specific Booking Class/C	استعراض الإمكانية لدرجة معينة من المقاعد
<b>AN 15 JAN BEY DOH /B8</b>	Number of Seats/B	استعراض الإمكانية لعدد معين من المقاعد
<b>AN 15 JAN BEY KUL/ X DOH</b>	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**

<b>AN19JANBEYDXB*23JAN</b>						
<b>** AMADEUS AVAILABILITY – AN ** DXB DUBAI.AE</b>						<b>57 TH 19JAN</b>
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**

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

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.

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

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

<b>SS1K1</b>	شراء مقعد واحد على الدرجة K الرحلة الأولى (السطر رقم 1)
<b>SS2K2</b>	شراء مقعدين على الدرجة K الرحلة الثانية (السطر رقم 2)
<b>SS1KL1</b>	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**

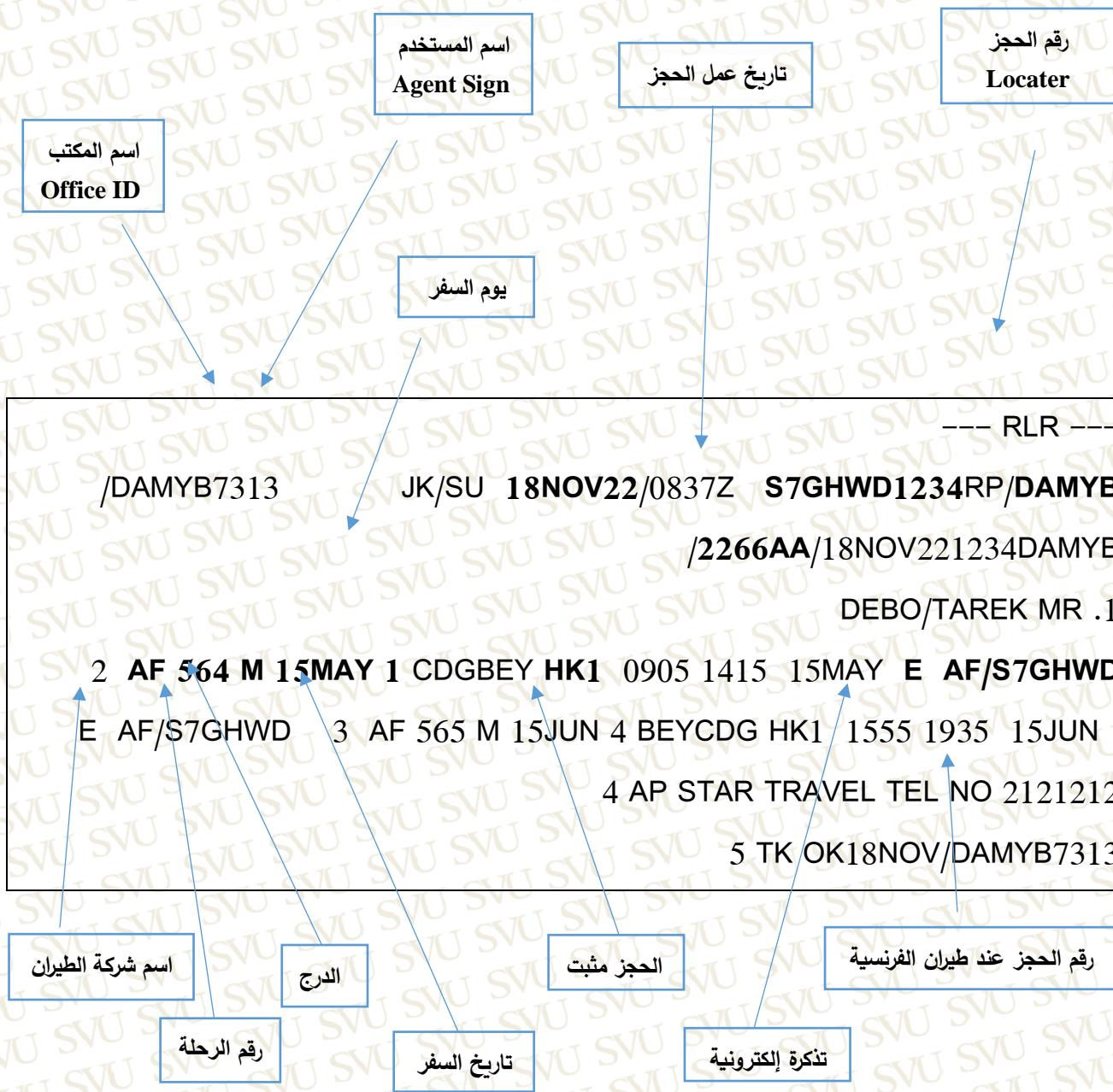
• إنتهاء سجل الحجز وإغلاقه : **:HE ER End Transaction**

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

## • توضیح لحجز طیران





• 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:

خطأ ..... شرط إصدار التذكرة يرمز له بالحرف D

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- إنهاء 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- إنهاء 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