



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

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)

11

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 **HE RF RECEIVED FORM**:

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

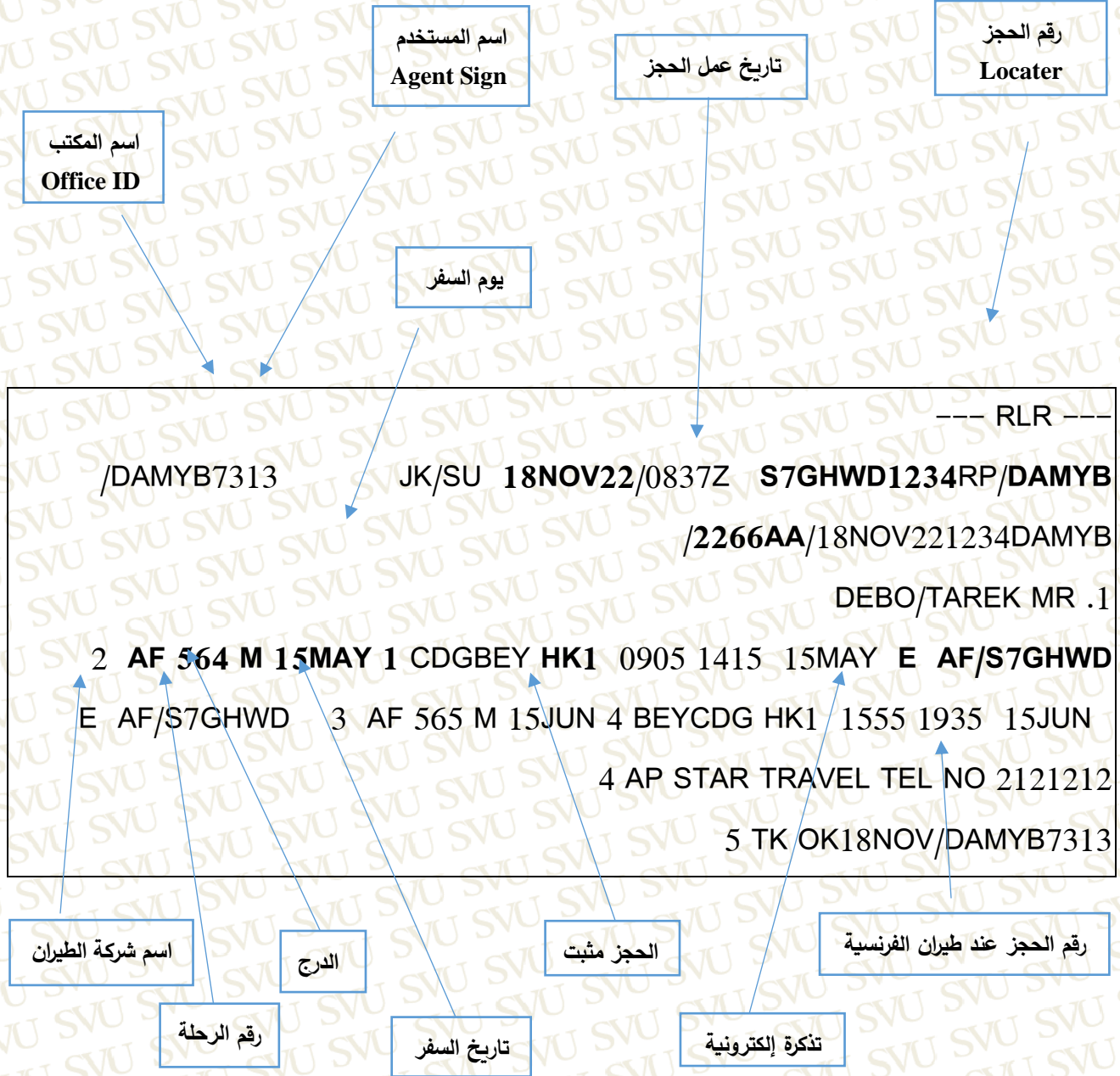
• إنهاء سجل الحجز وإغلاقه **HE ER End Transaction**:

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 المسافر 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 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:

1- اسم المستخدم نستخدم الرمز: A- <u>HE RF</u> B- RF IR C- ER D- جميع الإجابات خاطئة.	2- رمز الطفل الرضيع على التذكرة: A- <u>INF</u> B- ENF C- CHD D- جميع الإجابات صحيحة
3- إنهاء سجل الحجز وإغلاقه ندخل الرمز: A- ER B- ETK 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- EG C- IR D- جميع الإجابات خاطئة.

5- يخرن 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