



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 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:

Entry	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

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:

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