



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 الخامسة

عنوان الجلسة التدريبية	عنوان الجلسة التدريبية
مدة الجلسة التدريبية	4 ساعات
أهداف الجلسة التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يستعرض صندوق بريد المكتب الكيوزات.</li> <li>• يتعلم أن لكل كيوز رقمًا مخصصاً لوظيفة معينة.</li> <li>• يتعلم الإدخالات وال استخدامات للعمل في بيئة الكيوزات</li> <li>• يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات.</li> <li>• يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لآخر ..</li> </ul>
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 الأتماديوس

## 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
2 KL	تحويل رموز الحالة إلى HK HL DL DK
	حجوزات تم تأكيدها من قائمة الانتظار
3 OPTON	رمز الإشعار KL
	تحويل رمز الحالة إلى HK
4 RPCHANG	عناصر اختيارية تم إدخالها في سجل حجز المسافر
	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 آخر عندما بدأت شركات الطيران تغلق في سوريا وأصبحت عملية إصدار التذاكر محسوبة بمحاسبة 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 .QT -B .QN -C -D جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>1- لكل كيوz رقم مخصص لوظيفة معينة فرمز الإشعار هو: <u>KL</u> -A KH -B CONFO -C -D جميع الإجابات خاطئة</p>
<p>4- فئة قطاعات الجولات هي:</p> <p>Hotel Segments -A Car Segments -B A+B -C -D جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>3- لإخراج حجز معين من الكيوz نستخدم:</p> <p>QD -A <u>QN</u> -B QT -C -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.