



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 الخامسة

عنوان الجلسة التدريبية	صندوق بريد المكتب الكيوزات QUEUE
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 رقماً مخصصاً لوظيفة معينة.</li> <li>• يتعلم الإدخالات والاستخدامات 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. صندوق بريد المكتب Queue.</li> <li>2. تحويل الحجز Element Security</li> </ol>
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)



## ثانياً – تحويل الحجز :Element Security

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 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 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.