

## الجلسة التدريبية الخامسة :

Booking elements خطوات حجز الطيران steps	عنوان الجلسة التدريبية
٢ ساعات	مدة الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none"><li>• يتعرف إلى خطوات الحجز.</li><li>• رفض العملية وتجاهلها</li><li>• انتهاء وإغلاق سجل الحجز</li></ul>	اهداف الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none"><li>• ٢. خطوات الحجز Booking elements</li><li>• ادخال الأسماء</li><li>• شراء المقاعد</li><li>• رقم الهاتف</li><li>• التذكرة جاهزة</li><li>• الحفظ والتوقيع</li></ul>	محتوى الجلسة التدريبية
قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب

كلمات مفتاحية:

خطوات حجز الطيران Booking elements steps

ملخص الجلسة:

خطوات عمل حجز الطيران

المخرجات والأهداف التعليمية: في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على أن:

- إجراء خطوات حجز الطيران من (استعراض إمكانية الرحلة AN وشراء المقاعد SS وإدخال الأسماء NM ورقم الهاتف AP واعدادات التذكرة TKOK والحفظ والتوقيع ER

مخطط الجلسة:

خطوات حجز الطيران Booking elements steps

خطوات: حجز الطيران:

هناك ست خطوات أساسية للقيام بحجز الطيران بعد استعراض الرحلة، او من 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	اعدادات التذکر
RF A + ER	الشخص المتصل وإنهاء الملف

والان سيتم شرح كل خطوة على حدة:

اسم الراكب: NAME:

يستخدم عنصر الاسم (HE NM) لاضافة أسماء المسافرين في سجل اسم المسافر.. الجدول الاتي سيوضح بعض الادخالات 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 GHAZAL/LAMA MRS	مسافران من عائلتين مختلفتين
NM1DEBO/LUNA(CHD/DDMMYY)	طفل مسافر
NM1DEBO/TAREKMR(INF /JAD/10JUN22)	مسافر بالغ مع رضيع باسم العائلة نفسها
NM1DEBO/TAREKMR(INF /DEBO/JAD/10JUN22)	مسافر بالغ مع رضيع باسم العائلة مختلف

١- شراء المقاعد (ss) :sell seat

مثال: شراء أربع مقاعد على الدرجة الاقتصادية في السطر الأول

ss4y1

٢- ادخال الأسماء (nm) :name

يجب أن يحتوي اسم الطفل (CHD) والرضيع (INF) على تاريخ الميلاد. يصنف المسافر كرضيع من عمر يوم إلى سنتين و ولا يحصل على مقعد على الطائرة ولكن يحصل على تخفيض كبير على سعر بطاقته.

كما يصنف المسافر كطفل من عمر السنتين وحتى ١١ أو ١٢ سنة، بحسب شركة الطيران، ويحصل الطفل على مقعد على الطائرة ويحصل الطفل على خصم على بطاقة سفره، مع العلم أن نظام أماديوس يساعد الموظف على تقدير العمر بمجرد إدخال مواليد.

خط سير الرحلة Itinerary:

هي عملية شراء المقعد بعد القيام باستعراض الرحلات بواسطة الإدخال (AN)

AN 12 JAN BEY DOH /A QR

وهنا جدول يوضح عملية شراء المقعد HE SS Sell Seat

SS1K1	شراء مقعد واحد على الدرجة K الرحلة الأولى (السطر رقم ١)
SS2K2	شراء مقعدين على الدرجة K الرحلة الثانية (السطر رقم ٢)
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 إن 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

تُعد هذه العملية آخر إدخال إلزامي لإنشاء حجز جديد أو حتى تعديل حجز سابق.

إن نظام أمادياوس يقوم بفحص سجل الحجز للتأكد من أن جميع الإدخالات والعناصر الإلزامية صحيحة وليس هناك أي تناقضات.

الجدول الآتي يوضح الإدخالات المهمة التي يمكن استخدامها:

الإدخال Entry	التوضيح
ET	إنهاء سجل الحجز وإغلاقه
ER	إنهاء سجل الحجز وإغلاقه ثم إعادة عرض السجل
ETK	إنهاء سجل الحجز وحفظه مع تحديث رموز حالة الحجز
ERK	إنهاء سجل الحجز وإغلاقه وإعادة عرض السجل مع تحديث رموز حالة الحجز

توضيح لحجز طيران

-PLR--

DAMYB7313 JK/SU 18NOV22/0837Z

S7GHWD1234RP/

DAMYB/2266AA/18NOV22

1 DEBO/TAREK MR

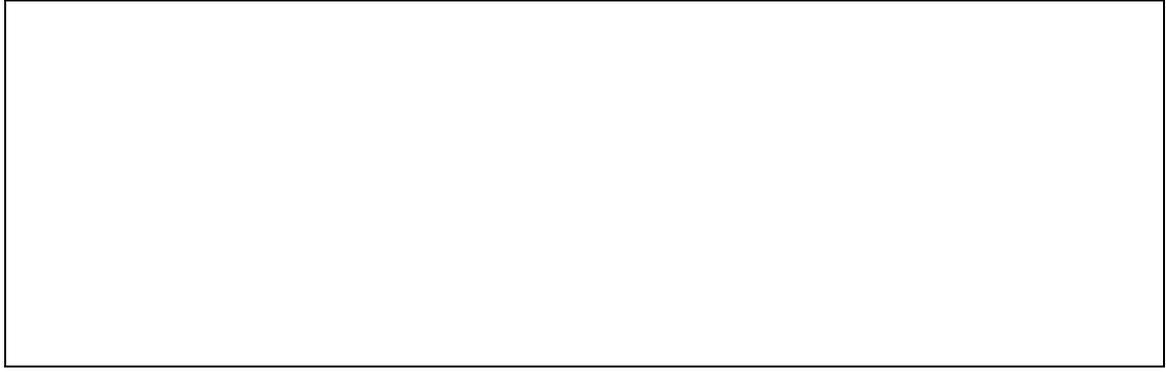
AF 564 M 15MAY 1 CDGBEY HK1 0905 1415 15MAY E AF/S7GHWD

2

3 AF 565 M 15JUN 4 BEYCDG HK1 1555 1935 15JUNE AF/S7GHWD

4 AP STAR TRAVEL TEL NO 2121212

5 TK OK18NOV/DAMYB7313



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 إدخالين وكيفية  
استخدام كل منهما:

التوضيح	الإدخال Entry
إنهاء كل الإضافات أو التعديلات وتجاهلها في سجل حجز المسافر	IG
إنهاء سجل حجز المسافر وتجاهله وإعادة عرض السجل لوضعه الأصلي	IR

### أسئلة الجلسة التدريبية

أسئلة الخطأ والصواب:

ضع صح أو خطأ أمام العبارات الآتية :

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

..... يرمز لخط سير الرحلة بالرمز AP

أسئلة الخيارات المتعددة: اختر الاجابة الصحيحة لكل من الاسئلة التالية :

<p>٢-رمز الطفل الرضيع على التذكرة:</p> <p>.A-INF</p> <p>.B-ENF</p> <p>.C-CHD</p> <p>D-جميع الاجابات صحيحة</p>	<p>١-لشراء مقعدين على الدرجة C نستخدم الرمز:</p> <p>A-SS2C1</p> <p>B-SS1C2</p> <p>.C-SS3C2</p> <p>D-جميع الإجابات خاطئة.</p>
<p>٤-لانتهاء كل الاضافات أو التعديلات وتجاهلها في سجل المسافر ندخل الرمز:</p> <p>.A-IG</p> <p>.B-EG</p> <p>C-IR</p> <p>D-جميع الاجابات خاطئة</p>	<p>٣-إنهاء سجل الحجز وإغلاقه ندخل الرمز:</p> <p>A-ER</p> <p>B-ETK</p> <p>C-ET</p> <p>D-جميع الاجابات صحيحة</p>