

الجلسة التدريبية السابعة

| | |
|------------------------------------|--|
| عنوان الجلسة التدريبية | الخدمات المميزة للمسافرين |
| مدة الجلسة التدريبية | ٢ ساعات |
| اهداف الجلسة التدريبية | <ul style="list-style-type: none">• يتعرف إلى الخدمات المميزة للمسافرين.• يستعرض خريطة المقاعد ويختار الرقم والوجبات.• يقوم بإرسال الحجز وطباعته وإمكانية الإلغاء أو التعديل |
| محتوى الجلسة التدريبية | <ul style="list-style-type: none">• تعديل حجز الراكب Modification• فصل الحجز Split PNR• خريطة المقاعد seat map |
| متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب | قلم ودفتر لتسجيل الملاحظات |

كلمات مفتاحية:

الخدمات المطلوبة الخاصة، Special Service Request، الاختيار المسبق للمقاعد، Advance Seat Selection

، طلب المقعد Request Seat، خريطة المقعد Seat Maps، الوجبات MEALS ،

المسافر الدائم Frequent Flyer، تعديل الحجز Modifying.

ملخص الجلسة:

يتم استعراض الخدمات المميزة المقدمة للمسافرين، خارطة لمقعد (المسبق أو بحسب الطلب) وتحديد الوجبات، حسب اختيار المسافر إذا توفر ذلك من قبل شركة الطيران والتعرف إلى المسافر الدائم وميزاته (الاميال) وإرسال الحجز وطباعته وإمكانية تعديله.

المخرجات والاهداف التعليمية:

في نهاية الفصل يكون الطالب قادراً على :

- يتعرف الى الخدمات المميزة ويستعرض خريطة المقاعد ويختار الرقم والوجبات.
 - يقوم بإرسال الحجز وطباعته وإمكانية الالغاء أو التعديل.
- مخطط الجلسة :

الخدمات الخاصة وطباعة الحجز

الخدمات المطلوبة الخاصة HE SR Special Service Request:

نستخدم عنصر طلب الخدمة الخاصة لطلب خدمات مميزة للمسافرين، وهي تتطلب إجابة من شركة الطيران حال توافر الخدمة تقوم شركة الطيران بتأكيد الموافقة عليها، وفي حال عدم توافرها تقوم الشركة الطائرة بتأكيد رفض الخدمة.

تتكون رموز الخدمات الخاصة من أربعة حروف في الادخال وهي معيار قياسي في صناعة النقل الجوي، وكل رمز يشير إلى خدمة معينة، ولطلب أي خدمة يُستخدم رمز العملية SR ثم الخدمة المطلوبة. ان وستحدث عن أهم الخدمات المقدمة من شركات الطير والأكثر شيوعا بين المسافرين.

الاختيار المسبق للمقاعد HE ST Advance Seat Selection

تتفاوت الشروط من شركة طيران إلى أخرى هناك شركات توفر هذه الخدمة مجانا وشركات تقدمها مدفوعة مسبقاً، كما أن لكل شركة 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

طلب المقعد Request Seat

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 الاتي يوضح أنواع المقاعد:

| الاختيار | نوعية المقعد |
|----------|---------------------------------------|
| /A | مقعد مجاور للممر Aisle Seat |
| /W | مقعد بجوار النافذة Window Seat |
| /I | Passenger with an Infant - مسافر معرض |
| /C | Crib - مقعد سلة للرضيع |
| /M | Medical Approval |

خريطة المقاعد HE Seat Map

- 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

تعرض مقاعد الرحلة وتكون أقرب ما على شكل مخطط صور يمكن لتوزيع مقاعد الرحلة، ويشير اللون الأخضر إلى المقاعد المتاحة للحجز، أما اللون الرمادي والاحمر 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

وللتعرف إلى الوجبات ندخل الرمز HE MEAL

هنا توضيح لطلب بعض الوجبات:

| التوضيح | SSR REQUEST |
|---|---------------|
| وجبة حلال (مسلم) للركاب كافة ومقاطع الرحلة كافة | SR MOML |
| وجبة نباتية للراكب ٢ ول مقاطع الرحلة كافة | SR VGML/P2 |
| وجبة بحرية للراكب الثاني ول مقاطع السفر 4 | SR SFML/P2/S4 |

طلب كرسي متحرك Wheelchair:

يطلب الكرسي المتحرك بناء على طلب من المسافر، 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 الكابين أو من باب الطائرة

SR WCHR- xxxxxxxxxxxx

SR WCHR – PAX CANNOT WALK LONG DISTANCE

معرفة تفاصيل المقاعد وخدمات الكرسي المتحرك SR SR

طلب كرسي لطفل حديث الولادة Bassinet Sea - Baby basket

يطلب كرسي لطفل حديث الولادة من عمر يوم لعمر سنتين وبعض الشركات ليس لديها كرسي أطفال حينها يتم تزويد المسافر بمقعد إضافي للطفل.

SR BSCT

SR BSCT / P2

المسافر الدائم Frequent Flayer

تقدم العديد من شركات الطيران مزايًا للمسافر الدائم، أي الذي يسافر جواً باستمرار طوال العام، وذلك لتشجيع المسافر على اختيار شركتهم.

تتفاوت مزايًا المسافر الدائم من شركة طيران لأخرى والمسمى المتعارف عليه لهذه المزايًا هو (بطاقة الأميال (Mileage Card)

إذ يتم من خلالها احتساب مقاطع سفر الراكب من عدد سفراته

يقوم العديد من شركات الطيران باتفاقية المسافر الدائم فيما بينها. ، وبهذا يمكن للراكب استخدام شركات الطيران ضمن الاتفاقية من أجل الحصول على المزايًا عدة

وكلما زاد عدد الأميال في بطاقة المسافر ارتفع رصيده

للمسافر حينها شراء حقيبة إضافية مجاناً أو حتى يمكن له رفع درجة الحجز من الدرجة الاقتصادية (سياحية) إلى درجة رجال الأعمال

إضافة إلى مزايًا عديدة أخرى

هناك أربعة إدخلات لميزة المسافرين الدائمين:

| الإدخال | 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 واطافة عنصر الاسم ورقم الأميال في أثناء الحجز |
| SR FQTV HK YY/ -YY1234567 | إضافة رقم بطاقة الأميال بالطريقة اليدوية في حال فشل التحقق من الاسم أو رقم البطاقة |
| VFFDYY | لمعرفة الاتفاقيات بين شركات الطيران لاستخدام بطاقة الأميال |

عرض بطاقة الأميال على المسافر تزيد من شعوره بالاهتمام من قبل مكتب الطيران، تزيد رغبة المسافر باستخدام الشركة نفسها ليتمتع بالمزايا والخدمات التي ستقدم له مجاناً.

ارسال الحجز أو طباعة الحجز Send or print your reservation

| | |
|--------------------------|--|
| IEP- EML-XXX@XXX | رسال الحجز بالتفصيل مع الطلبات كافة لكل مسافر |
| IEPJ- EML-XXX@XXX | ارسال 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 مندون الحاجة إلى تذكرة ورقية، بل يكفي أن يحمل معه جواز سفره.

ثانياً-تعديل حجز PNR Modification

يمكن تعديل عناصر حجز المسافر إما بإضافة عناصر جديدة أو إلغائها، كتعديل خط الرحلة أو تاريخها أو إضافة رقم هاتف إضافي للراكب ، إذ تكون العناصر الموجودة في الحجز عادة مرقمة بأرقام تبدأ من الرقم ١، ويتم التعديل بناءً على رقم العنصر المراد تعديله أي رقم السطر.

بعد أي عملية تعديل أو إضافة يتم القيام بها يجب حفظ هذه التغييرات، لتحتفظ العناصر الموجودة والمعدلة كافة، كما أنه يظهر على شاشة الحجز تاريخ التعديل.

لا يمكن تعديل اسم الراكب ولا حتى إضافة أو حذف أي حرف وعدد إلغاء عنصر من سجل الحجز يتم ذلك باستخدام الإدخال مع ذكر رقم السطر المراد إلغاؤه.

الجدول الاتي يبين الإدخالات التي يمكن استخدامها:

| الإدخال | توضيح الإلغاء |
|------------|---|
| XE3 | إلغاء رقم السطر ٣ |
| XE5,6 | إلغاء السطرين ٥ و ٦-يفصل بينهما فاصلة |
| XE3-5 | إلغاء من السطر الثالث ٣ إلى السطر الخامس ٥-يفصل بينهما شرطة (-) |
| XE3,4,5-12 | إلغاء أسطر من الفئة نفسها |

ويتم إلغاء كامل الحجز باستخدام الرمز XI

يبقى اسم المسافر 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 |
| 2AP DAM +963 11 869 0414/+963 33 699889 - STAR TRAVEL CORP1 - A |
| 3 TKOK22NOV/DAMYB123 |

يجب إلغاء الحجز من قبل المكتب المصدر إذ تمهل الشركة الناقلة (شركة الطيران) مدة معينة، ويظهر على الشاشة سطران جديان يتضمنان تفاصيل إلغاء التذكرة أو الحجز

عندما يظهر الرمز (HX) في الحجز، فإن هذا 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

-PLR--

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 مره أخرى.

-PLR-

-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/DAMYB 2211

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

أسئلة الخطأ والصواب

ضع إشارة صح أو خطأ أمام العبارات الآتية :

يشير اللون الأخضر إلى المقاعد التي قد تصبح شاغرة.....

عرض Mileage Card على المسافر تزيد من شعوره بالاهتمام من قبل مكتب الطيران.....

عندما يظهر رمز (HX) في الحجز يعني ذلك أن المكتب هو من قام بإلغاء الحجز.....

لطلب أي خدمة يجب استخدام رمز العملية SR ثم الخدمة المطلوبة.....

| | |
|--|---|
| ٢- يتم عرض مقاعد الرحلة على شكل: A- لتوزيع مقاعد الرحلة مخطط صور. B- مخطط بياني لتوزيع مقاعد الرحلة. C- مخطط للمقاعد المتاحة للحجز. D- جميع الإجابات خاطئة | لفصل مسافر من الحجز: .A-SB .B-SP .C-SR D- جميع الإجابات خاطئة |
| ٤- تتكون رموز الخدمات الخاصة من: A- أربعة أحرف. B- ثلاثة أحرف. C- ستة أحرف. D- جميع الإجابات خاطئة | -يرمز لمقعد محاز للممر ب: .A-A/ .B-/I .C-/C D- جميع الإجابات صحيحة |
| ٦- لإلغاء عدة أسطر من الفئة نفسها تستخدم: .A-XE3 .B-12-XE3,4,5 .C-XE3-5 D- جميع الإجابات صحيحة | وجبة حلال للركاب كافة ومقاطع الرحلة كافة: .A-SR MOML .B-SR SFML/P .C-SR VGML/S4 D- جميع الإجابات خاطئة. |

