

الجلسة التدريبية العاشرة

صندوق بريد المكتب الكيوزات QUEUE	عنوان الجلسة التدريبية
٢ ساعات	مدة الجلسة التدريبية
<ul style="list-style-type: none"> • يستعرض صندوق بريد المكتب الكيوزات • يتعلم أن لكل كيوز رقماً مخصصاً لوظيفة معينة • يتعلم الإدخالات والاستخدامات للعمل في بيئة الكيوز • يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات. • يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لآخر.. 	أهداف الجلسة التدريبية
<p>1. صندوق بريد المكتب Queue.</p> <p>2. تحويل الحجز Element Security</p>	محتوى الجلسة التدريبية
قلم ودفتري لتسجيل الملاحظات	متطلبات الجلسة التدريبية من الطالب
قاعة مجهزة بكمبيوتر وبرنامج أماديوس	متطلبات الجلسة التدريبية من مركز التدريب

صندوق بريد المكتب الكيوز

QUEUE

كلمات مفتاحية:

صندوق بريد المكتب Queue، تحويل الحجز Element Security

ملخص الجلسة:

يتم استعراض صندوق بريد المكتب كما يسمى في مصطلح الطير ان "القهوة الصباحية"، وأن كل 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 قادرًا على أن:

- يستعرضات صندوق بريد المكتب الكيوز
- يتعلم أن لكل كيوز رقمًا مخصصًا الوظيفة معينة.
- يتعلم والاستخدامات للعمل في بيئة الكيوزات
- يقوم بتصنيف الفئات بحسب القطاعات
- يتعرف إلى كيفية القيام بتحويل الحجز من مكتب لآخر

مخطط الجلسة:

١. صندوق بريد المكتب Queue.

٢. تحويل الحجز Element Security

أول-صندوق بريد المكتب الكيوزات HE QUEUE:

الكيوزات هي صندوق بريد المكتب، أو كما يسمى في مصطلح الطيران "القهوة الصباحية" لأنه يعدر أحد أهم طرق التواصل بين شركات الطيران والمكاتب.

ياوضع الحجز على الكيوز في حال وجود أي تعديل أو تغيير أو تحديث على الحجز من طرف شركة الطيران

كي يقوم المكتب بإكمال الإجراءات، أو لتنبية المكتب للتغييرات الحاصلة مثال: الكيوز رقم اثنان ٢ للحجوزات التي تم تغيير حالتها من انتظار التأكيد. لكل كيوز رقم مخصص لوظيفة معينة سيتم التعرف إليها في هذا الجدول:

١. CONFO	التأكيد على قطاعات الحجز (SEGMENT) أو الخدمات (SERVICES) رموز الإشعارات UU UN NO UCU C
	تحويل رموز الحالة إلى HK HL DL DK
٢. KL	حجوزات تم تأكيدها من قائمة الانتظار رمز الإشعارات KL
	تحويل رمز الحالة إلى HK
٣. OPTON	عناصر اختيارية يتم إدخالها في سجل حجز المسافر
٤. RPCHANG	سجل اسم المسافر الذي تم تحويله في سجل حجز المسافر
SCHEDULE.٧ CHANGES	تغيير جداول الرحلات من قبل شركات الطيران
٨. TKTG	المهلة الزمنية لإصدار التذاكر المذكورة في عنصر TK
١٢. XTL	المهلة الزمنية المنتهية: الأيام التي لم يتخذ فيها الإجراء المنا سب، لكن سجل حجز المسافر لن يتم إلغاؤه إذا انتهت المهلة الزمنية

تُعد هذه أهم الكيوزات التي ينبغي على مكتب الطيران أن يتعلمها ووظيفة كل صندوق لمعرفة التغييرات

التي دفعت بشركة الطيران لوضعه ضمن الكيوز المخصص.

الإدخال Entry		الشرح Explanation
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
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 التالي:

١. الفئة الأولى: القطاعات الجوية (Air Segments)
٢. الفئة الثانية قطاعات الفنادق (Hotel Segments)
٣. الفئة الثالثة لقطاعات السيارات (Car Segments)
٤. الفئة الرابعة للقطاعات الجوية (Tour Segments)
٥. الفئة الخامسة قطاعات الخدمات الخاصة (SSRs)
٦. إنشاء كيوز خاص بموظف الحجز Create Queues

Add Queues: QA 55 C 3 (Category 3)

من خلال استعراض QTQ يمكن للموظف اختيار الرقم المتاح وهناك ٥٥ 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 لحجز فتح الكيوز الخاص به مباشرة لة 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)

Element Security: ثانياً- تحويل الحجز:

ظهرت فكرة تحويل الحجز من مكتب خر 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 الحجز ويمتلك 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 لخمسة 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 صالحيه 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 والممنوحة للمكاتب الأخرى نستخدم الرمز ESX

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.....
- لا يستطيع المكتب منح صلاحية لخمسة مكاتب في وقت واحد.....
- يقصد بتحويل الحجز أي منح الإنن وإمكانية للمكتب الأخر لفتح الحجز.....
- تظهر إضافة التحويل في أسفل الحجز ولكن من دون رقم سطر.....

أسئلة الخيارات المتعددة :

اختر الإجابة الصحيحة لكل من الأسئلة التالية :

<p>٢- لاستعراض فقط الكيوزات التي تحوي حجوزات: A-QTQ B-QT C-QN D-جميع الإجابات صحيحة</p>	<p>-لكل كيوز رقم مخصص لوظيفة معينة فرمز الإشعار هو: A-KL B-KH C-CONFO D-جميع الإجابات خاطئة</p>
<p>A-Hotel: فئة قطاعات الجولات هي Segments B-Car Segments C-A+B D-جميع الإجابات خاطئة</p>	<p>-لاخراج حجز معين من الكيوز نستخدم: A-QD B-QN C-QT D-جميع الإجابات صحيحة</p>
<p>٦-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</p>	<p>لايمكن حذف أو مسح الكيوز وإنما يمكن: A-تجميد الكيوز ويبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ B-تجميد الكيوز ولايبقى الرقم موجوداً ضمن QTQ C-A+B D-جميع الإجابات خاطئة</p>

