

## سفر وسياحة

### حجز آلي ٢

### ٢٨١ سفر





## مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التتموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية "حزب آلي ٢" لمتدربي قسم "سفر وسياحة" للكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالإستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج



## جزألي ٢

### التجارة الإلكترونية في صناعة النقل الجوي



**الجدارة:** التعرف على التجارة الإلكترونية تعريفها، وعلاقتها بصناعة النقل الجوي.

#### **الأهداف:**

عندما يكتمل هذا الفصل يكون المتدرب قد تعرف على:

- ١ - تعريف التجارة الإلكترونية
- ٢ - علاقة التجارة الإلكترونية بشركات الطيران
- ٣ - التجارة الإلكترونية والبرامج المستحدثة للإنترنت وعلاقة ذلك بشركات الطيران والخطوط السعودية
- ٤ - تطور التجارة الإلكترونية في المملكة.
- ٥ - السفر والسياحة والنقل الجوي والتجارة الإلكترونية

**مستوى الأداء المطلوب:** الإتيان المعرفي لمفهوم التجارة الإلكترونية، وعلاقتها بالسفر والسياحة وصناعة النقل الجوي.

**الوقت المتوقع للتدريب:** خمس ساعات

**الوسائل المساعدة:** الحجز الآلي ( ١ ) وإصدار التذاكر

**متطلبات الجدارة:** المواد التي تدرس لمأمور الحجز والتذاكر

في وقتنا الحالي ومع التطور السريع الذي نشهده في مجال الاتصالات والإنترنت وأصبح بإمكان أحدنا أن يجلس أمام حاسبه الشخصي في وقت فراغه ويقوم بالاطلاع على رصيد حسابه وودفع الفواتير وتحويل الأموال ومتابعة أسواق الأسهم وتبادل الرسائل المكتوبة والصوتية والمرئية وتبادل الملفات ومطالعة آخر الأخبار والبحث عن المواضيع المهمة والمستجدات في معظم المجالات للاطلاع أو لكتابة البحوث والبحث عن المنتجات أو حتى شرائها , وأن جداول الرحلات لشركات الطيران هي خير تطبيق لهذه التجارة أي أن شركات الطيران يمكن أن تستخدم هذه التجارة الإلكترونية لتسويق خدماتها سواء بالشراء أو بعرض الخدمة , وهذا جزء بسيط من التجارة الإلكترونية والتي أصبحت متاحة لعامة الناس الآن , وهناك جوآنب أخرى كثيرة لا يتسع المجال لسردها ولكنها في تطور دائم وستصبح يوما ما متداولة وفي متناول الجميع ومن ضروريات الحياة المعاصرة سواء في المنزل أو المكتب أو الترحال كما أصبح الهاتف النقال في متناول الفرد وأسرتة ومن الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها ومن هنا يمكن توضيح معنى التجارة الإلكترونية.

### تعريف التجارة الإلكترونية :

هي عملية البيع والشراء الحديثة من خلال أنظمة إلكترونية متطورة تسأير متطلبات العصر وتؤدي الغرض بسرعة وسهولة ويسر.

### تطور التجارة الإلكترونية في المملكة :

نظرا للتطور السريع والانتشار المتزايد للتجارة الإلكترونية قامت العديد من الدول بتنظيم التعامل وفق هذا النمط الجديد وإدراكا منها بأهمية مواكبة هذه التغيرات فقد بادرت باقتراح تكوين لجنة دائمة للتجارة الإلكترونية وصدرت الموافقة على تكوين لجنة وطنية للتجارة الإلكترونية على مستوى المملكة برئاسة وزارة التجارة في المملكة وهيئة البيئة الملائمة لانتشارها وتشجيع الاستثمار في تقنياتها وتطبيقاتها العملية , ويقول البعض أن التجارة الإلكترونية لم تعد أسلوبا حديثا من أساليب التجارة الدولية فحسب , بل إن ما أحدثته التجارة الإلكترونية من تغيير في الفكر الاقتصادي لم يكن يدر بخلد معظم المفكرين في قطاع المال والأعمال , وشك الكثيرون في الفوائد المتوقعة من استخدام الوسائل الإلكترونية وفي مقدمتها الإنترنت , إلا أن ما أثبتته هذه الوسائل من فوائد كثيرة لقطاع المال والأعمال أدى إلى قيام الكثيرين بإعادة النظر في كيفية الاستفادة منها على نحو يمكنهم من المنافسة في الأسواق العالمية وقامت المملكة واللجان المعدة لذلك بإعداد خطة عمل لنشر تقنيات التجارة الإلكترونية بالمملكة.



## السفر والسياحة والنقل الجوي والتجارة الإلكترونية :

يحتل السفر والسياحة والنقل الجوي المرتبة الثانية في العالم من حيث السلع بيعا عبر الإنترنت ، وقد أحدثت التجارة الإلكترونية ثورة في صناعة النقل الجوي في الولايات المتحدة سواء بالنسبة لشركات الطيران أو العملاء أو وكالات السفر ، وذلك على خلاف أوروبا التي تعتبر في بداية الطريق ، ففي شركة مثل نورث ويست NORTH WEST الأمريكية فإنه تتم واحدة من كل خمس عمليات حجز إلكترونية وواحد من كل اثنين من الركاب ينهون إجراءات سفرهم إلكترونيا عبر الإنترنت أو عبر مراكز الخدمة الإلكترونية أو الكاونتر الإلكتروني الخاص بإنهاء إجراءات السفر بالإضافة إلى أن ٧٠٪ يشتررون تذاكرهم إلكترونيا ، وتستهدف التجارة الإلكترونية في صناعة النقل الجوي تحقيق ثلاثة أهداف وهي توفير المزيد من الراحة للراكب ورفع معدل الإيرادات وخفض مستوى التكاليف ، فالراكب الذي يستخدم الأساليب الإلكترونية والتي تركز على أساس اخدم نفسك تتوفر له الحرية في إنهاء إجراءات سفرة واختيار مقعده أو متابعة عفشه المفقود وخلافه من الخدمات بينما توفر شركات الطيران الكثير من تكاليف هذه الخدمة وتتلقى عددا اقل من المكالمات ، بالإضافة إلى الفرص التسويقية التي لا تحصى والتي توفرها الإنترنت كأىصال العروض الخاصة للعملاء وآخر المعلومات عن تأخر الرحلات للمسافرين عن طريق البريد الإلكتروني أو رسائل الهاتف النقال مما يوفر الكثير من الوقت والتكاليف مقارنة بالأساليب التقليدية المكلفة جدا ، وكذلك إمكانية فتح برامج تسويقية جديدة لم تكن متاحة سابقا ، ومن المعروف ان وكلاء السفر يراقبون تطورات التجارة الإلكترونية عن كثب ولكن من واقع التجارب الفعلية فإن وكلاء السفر سيظلون من أهم المنافذ للبيع والتوزيع لشركات الطيران ، فالعملاء هم الذين يقررون أين يشتررون تذاكرهم ويحجزون لرحلاتهم ، ولقد حصل تغيير على نظام العمولات بالولايات المتحدة الأمريكية وحلت رسوم الخدمة المدفوعة من العميل مكان العمولة التي تدفعها شركات الطيران بالإضافة إلى أن اللمسة الشخصية ستظل المفضلة لدى الكثير.

وقد قام الاتحاد العربي للنقل الجوي وخبراء من شركة IBM بدراسة تطبيق التجارة الإلكترونية وتطبيقها على شركات الطيران ، وقد خرجت التوصيات إلى عدة مشاريع من أهمها مشروع الحجز عبر الإنترنت ( INTERNET BOOKING ENGINE ) والذي سيمكن في مرحلته الأولى العملاء من الحجز الذاتي عبر الإنترنت على الرحلات الداخلية ، وقد وصل هذا المشروع نحو خطواته الأخيرة ومن المتوقع تدشينه خلال عام ٢٠٠٣ أيضا من المشاريع المهمة الخاصة بالخطوط السعودية مشروع الفرسان نت ومشروع الرسائل القصيرة للهواتف النقالة ومشروع التذاكر الإلكترونية ( TICKETING E ) ومشروع

التذاكر الذاتية والترحيل الذاتي أو الكاونتر الإلكتروني ، وتم وضع استراتيجيات وإطار عمل لهذا المشروع ، وأيضا مشروع الشراء الإلكتروني والبريد الإلكتروني والاتصال بشبكة المعلومات

الداخلية للخطوط السعودية حتى يتم الاستفادة من التدريب الإلكتروني ونظام حجز الموظفين وغير ذلك من تقنية المعلومات ، وبهذا تكون التجارة الإلكترونية هي منفذ هام لشركات الطيران من خلال الإنترنت ، والتوجه العام نحو التوسع فيها لأغراض التجارة والبيع والشراء.

### أسئلة على الفصل الأول

س١: عرف مفهوم التجارة الإلكترونية ؟

س٢: اذكر ما هي العلاقة بين التجارة الإلكترونية والسفر والسياحة وصناعة النقل الجوي ؟

### إجابة أسئلة الفصل الأول

ج١: تعريف التجارة الإلكترونية هي:

هي عملية البيع والشراء الحديثة من خلال أنظمة إلكترونية متطورة تسأير متطلبات العصر وتؤدي الغرض بسرعة وسهولة ويسر.

ج٢: العلاقة بين التجارة الإلكترونية والسفر والسياحة والنقل الجوي

يحتل السفر والسياحة والنقل الجوي المرتبة الثانية في العالم من حيث السلع بيعا عبر الإنترنت وقد أحدثت التجارة الإلكترونية ثورة في صناعة النقل الجوي في الولايات المتحدة سواء بالنسبة لشركات الطيران أو العملاء أو وكالات السفر , والآن يعتمد عليها معظم الشركات الطيران , فإنه تتم واحدة من كل خمس عمليات حجز إلكترونية وواحد من كل اثنين من الركاب ينهون إجراءات سفرهم إلكترونيا عبر الإنترنت أو عبر مراكز الخدمة الإلكترونية أو الكاونتر الإلكتروني الخاص بإنهاء إجراءات السفر بالإضافة إلى إن معظم شركات الطيران في الولايات المتحدة تعتمد على ذلك , وأن نسبة ٧٠ ٪ يشتررون تذاكرهم إلكترونيا , وتستهدف التجارة الإلكترونية في صناعة النقل الجوي تحقيق ثلاثة أهداف وهي توفير المزيد من الراحة للراكب ورفع معدل الإيرادات وخفض مستوى التكاليف.





المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## جزء آلي ٢

### المدخل والتطبيقات للحجز الآلي باستخدام نظام جاليليو

المدخل والتطبيقات للحجز الآلي باستخدام نظام جاليليو

٢



## الجدارة : التعرف على المدخل والتطبيقات لنظام جاليليو

### الأهداف :

عندما يكتمل الفصل يكون المتدرب قد تعرف على :

- ١- المدخل بأنواعها من توقيع للنظام , إدخلات الجداول للرحلات , والإمكانية , وطلب الحجز , وتسجيل الأسماء , وإدخلات الهاتف للراكب , والمعلومات الخاصة , والخدمات الخاصة , واختيار المقعد , وحجز السيارة , والفنادق , وعرض الأسعار , وتركيب الأسعار للراكب , إلى الحصول على رقم الحجز وأنهاء الكرت , والتعرف على صناديق التخزين ( Q ) .
- ٢ - التطبيقات العملية للحجز باستخدام المدخل .

**مستوى الأداء :** الإتقان المعرفي للمدخلات , وتطبيقات الحجز .

**الوقت المتوقع :** ست وثلاثون ساعة تدريب

**الوسائل المساعدة :** أجهزة الحاسب الآلي لنظام جاليليو .

**متطلبات الجدارة :** التعرفه وأسعار التذاكر , إصدار التذاكر , الرموز والأكواد للمطارات وشركات الطيران والبلاد .

**أولا : المدخل المستخدمة لنظام جالييو****SIGN ON& OFF****التوقيع للدخول والخروج**

SON/ZHA

sign on with staff initials

التوقيع بالدخول

OF

sign off

غلق التوقيع والخروج من النظام

**BOOKING FILE****عمل الحجز**

N.1LUGON/TMR

للأشخاص مختلفي أسماء الكنية

for passenger with different name

N.3WHITE/A

للأشخاص الذين هم من عائلة واحدة

N.I/JOHNSON/IMISS

طريقة إدخال اسم الرضيع

entering an infant name

N.P5&amp;BLACK/NMRS

تبدال اسم الراكب

Change name in this example passenger 5.

**PHONE FIELD****إدخالات الهاتف**

P.T\*(02)6861972 ABC TRAVEL

لإدخال رقم تليفون الوكالة

Entering agency contact .(important as this is sent to airlines )

P.H\*UK1973123456 Hotel (Passenger contact at destination)

لإدخال رقم الهاتف للراكب في موقعه أي البلد الذي تم الحجز فيه مثل MED B أو MED H

للفندق أو للمنزل يرمز H وللعمل يرمز B

P.2@

( delete phone item )

لإلغاء رقم الهاتف

**TICKETING****إدخال التذاكر**

T.T\* mandatory entry to complete a booking

يجب إدخال هذا الرمز

T.T\*0654465123123

وهذا مدخل رقم التذكرة أي لا يوجد موعد للتذاكر

enter manually issued ticket number into booking

SI.TKTM etc.entries



**VENDOR REMARKS****الملاحظات**

V.ASV

لإرسال أي رسالة للملاحظات مثل تأكيد قطاع معين

**SSRs****خدمات إضافية**

SI.WCHR

(wheelchair for all passengers, all segments)

SI.P1S4/WCHR&amp;HK

Change statues of WCHR to HK

**OSI****معلومات خاصة**

SI.YY\*1 CHD AGED

لإبلاغ جميع الخطوط بأن الراكب طفل

advise all carriers passenger is a child aged 5

**MILEGE MEMBERSHIP****أميال العضوية**

SI.SSRFQTVBA HK1/ECH12345

Entering mileage card through SI.entry (for longer cards)

لعضوية كرت الفرسان أو لعضوية أي كروت تشيطنية بهذا المدخل

**SEATS****المقاعد****SA\*S4/NW**

(seat availability map, segment 4, non smoking win)

إمكانية المقاعد على الخريطة للخط الرابع على النافذة وبدون تدخين

**S.SA**

book smoking aisle seats all passenger, all segments

**S.P1/SW**

احجز مقاعد للمدخنين على الممر لكل الركاب على كل الرحلة

**C\*MAP/EYGPT**

مدخل لإعطاء خريطة البلد وأهم المدن بها

**SM\*S1**

لتحديد الخريطة للمقاعد داخل الطائر

**DIVIDE BOOKING FILE****لفصل الحجوزات عن بعضها للراكب****DP1**

(divide passenger 1 )

فصل الراكب رقم واحد من المجموعة

**DP1-3.6**

( divide names 1 to 3 &amp; 6 )

فصل من الراكب ١ إلى ٣ و٦

**RETRIEVE BOOKING FILE****لعرض كرت الحجز****\*3WG6BD**

by record locator

لعرض الحجز مرة أخرى

**\*-WILLIAMS/C MR**

by name

لعرض الحجز بواسطة الاسم

**\*-I/WHITE**

by infant name

بواسطة اسم الرضيع

**\*28JUN-BLACK**

by date and name

بواسطة التاريخ والاسم

**LIST BOOKING FILE****لعرض قائمة الحجوزات كلها**

LD/ALL/28MAY-D

travel date may (D=display=place on Q)

LD/ALL/S-JS/

هذا المدخل لعرض الحجوزات التي تمت في تاريخ محدد أو لتحديد الرحلة

**CLAIM PNR****تحويل الحجز لملكية المكتب**

طلب الحجز من الخطوط السعودية إلى الجهاز C/SV\*RLOC

claim PNR from carrier SV

الخاص بك

C/BA/OK

confirm the claim

تأكيد الطلب

C/SV/OK

confirm the claim

تأكيد الطلب

**HOTEL INDEX****قائمة الفنادق للمدن**

HOI PAR or HOI PARIS

list by city

**HOTEL SELL****البيع وطلب الفندق من القائمة**

N1A2D3

sell one deluxe room from line 3

**CANCEL HOTEL SEGMENTS****إلغاء الحجز للفنادق بهذا المدخل**

X2

cancel segment

2 XH

cancel all hotel segments

## FARES FARE DISPLAY

إدخال وعرض الأسعار تستخدم المدخل الآتية

FDPAR

from local city pairs for today

FD14AUGLONPAR

between city pair LON & PAR ,14AUG

FDMEDCAI

between city MED & CAI

## FARE QUOTE ENTRIES

عرض السعر للراكب

FQ

adult fare quote all passengers ,all segments

FQP1\*CH/S1-4

passenger 1, child fare, segments 1- 4 only

FQ&YLEE3M

all segments quote at YLEE3M fare

## TICET NUMBER VOIDING/ UNVOIDING

التذاكر الملغاة

TKV/4400789201

void unused ticket number from TINS table

لإلغاء التذاكر المدرجة في الحافظة المصدر

## ADDING TICKET MODIFIERS AND PRINTIN TICKETS

طباعة التذاكر وإصدارها

TKPDTD or TKP

issuing ticket

لإصدار التذاكر على الماكينة

TKPP3.7

issue tickets for passenger 3 & 7

لإصدار تذاكر للراكب ٧٣

## QUEUES

## الصناديق (السجلات)

QCA	count all queues in your office	لعرض كل الصناديق بالمكتب
QX	exit queues	الخروج من الصناديق
Q	sign on to queue 0	عرض توقيع الصناديق
Q/27	sign onto queue 27	عرض للصندوق رقم ٢٧
QX	sign off from queues	للخروج النهائي من الصناديق
QX+E	sign off and transact booking	
QX+I	sign off and ignore booking	

## TICKET NUMBER VOIDING / UNVOIDING

## لإلغاء التذاكر

TRV/0654431544111 5

## TICKET PRINTER ( TINS ) TABLE

## لعرض تقرير التذاكر المصدرة بالجهاز

HMTNEC1234  
HMTN/D

## ENCODE / DECODE

## الرموز وعكسها

.AD SV  
.AE SAUDIA  
.CE LONDON  
.CD LON

## ثانيا : شرح مداخل الحجز الآلي لنظام جالييو

التوقيع والخروج من التوقيع , وطريقة الرد

SIGN ON  
SON /ZNS  
SON / ZNS  
PASSWORD?

### نموذج لرد جهاز جاليليو

GALIEO-SIGN-ON COMPLETE/ABCDE/AG/20NOV/75V7NS/13770  
(C)1989-2002 GALILEO INTERNATIONAL. ALL RIGHTS RESERVED  
LAST SIGN-ON AT 0636 ON20NOV02 FROM B1100E JEDOU.

BE SURE TO INCLUDE THE CORRECT EXPIRY DATE ON UATP SALES.  
SEE UATP.COM/TRAVELAGENTS FOR NEW AUTHORIZATION INFO.

### AIR SEGMENTS TIMETABLE

جدول الرحلات

TTJEDRUH

### نموذج لرد الجهاز

TIMETABLE

20NOV02 - 17DEC02		MTWTFSS	JEDDAH	/RIYADH
23NOV	23NOV	. . . . .6.	JED RUH 0001 0130 SV8052 743	C
06DEC	11DEC	. . 3 .5 . .	JED RUH 0030 0200 SV1086 M90	C
12DEC	15DEC	1 . . . . .	JED RUH 0030 0200 SV1086 M90	C
06DEC	11DEC	. 2 . . . . .	JED RUH 0030 0200 SV1086 772	C
12DEC		. . . . .6.	JED RUH 0030 0200 SV1086 777	C

جدول الرحلات

TTMEDJED.

### نموذج لجدول الرحلات من الجهاز

20NOV02- 17DEC02	MTWTFSS	MEDINAH	/JEDDAH
05DEC	. . . . .6.	MED JED	0025 0120 SV1257 M90 C
	1 . . . . .	MED JED	0415 0505 SV1649 M90 C
	. 2 . . .6.	MED JED	0415 0505 SV1649 M90 C
	1 . 3 .5 . .	MED JED	0415 0505 SV1649 M90 C
	. . . . .6.	MED JED	0415 0520 SV1631 M90 C

## جدول الرحلات في تاريخ محدد

**TT10JANMEDJED**

## نموذج لجدول الرحلات من الجهاز

10JAN03-06FEB03	MTWTFSS	MEDINAH	/JEDDAH
	. . . . . 6 .	MED JED	0415 0505 SV1649 MJO C
	. . . . . 7	MED JED	0415 0505 SV1649 M90 C
	1 . 3 . 5 . .	MED JED	0415 0505 SV1649 M90 C
	1 . . . . .	MED JED	0430 0520 SV1631 M90 C
	. 2 . . . 6 .	MED JED	0430 0520 SV1631 AB3 C

## جدول الرحلات في تاريخ محدد على ناقل محدد.

**TT10JANJEDCAI / SV**

## نموذج لجدول الرحلات على طيران السعودية

10JAN03-06FEB03	MTWTFSS	JEDDAH	/ CAIRO
26JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0040 0150 SV 309 777 C
26JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0040 0150 SV 309 777 C
25JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0800 0910 SV 305 M90 C
25JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0800 0910 SV 305 777 C
24JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0930 1040 SV 301 M90 C
25JAN	. . . . . 6 .	JED CAI	0930 1040 SV 301 744

جدول الرحلات لخط سير على ناقل محدد في تاريخ محدد

**TT10JANJEDCAI / MS**

نموذج لجدول الرحلات على الطيران المصري

10JAN03-06FEB03		MTWTFSS	JEDDAH		/ CAIRO						
18JAN	31JAN	1 2 3 4 5 6 7	JED	CAI	0230	0330	MS	664	AB6	B	
16JAN		1 . 3 . 5 6 .	JED	CAI	0230	0330	MS	664	777	B	
17JAN		1 2 3 4 5 6 7	JED	CAI	0230	0330	MS	664	AB6	B	
01FEB		1 2 3 4 5 6 7	JED	CAI	0230	0330	MS	664	AB6	B	
14JAN		1 2 3 4 5 6 7	JED	CAI	0230	0330	MS	664	340	B	
06FEB		1 2 3 4 5 6 7	JED	CAI	1130	1230	MS	662	340	B	



لتحويل الإمكانية:

موقع خط السير

لعرض التوقفات لخط ٢ بعد الحصول على الإمكانية

**TTL2**

GA	981	FRIDAY	10 JAN 03	
BRD TIME	T	D/I	OFF TIME	T D/I FLY/GROUND EQP E
JED 2205	N	I	CGK 1135 # 2	I 9:30
TOTAL FLYING TIME		JED -- CGK	9:30	

الإمكانية

**AVAILABILITY****A10JANSYDBKK**

الإمكانية لخط سير في تاريخ معين

نموذج لإمكانية الرحلات والدرجات لشركات الطيران

FRI 10JAN03	SYDNEY	/BANGKOK	10/0000	10/2359	G*GAL
1	SYD BKK 1700 2220	BA 10 FO J9 D9 IC W9 Y9 HB KC MC LC#744*C			
2	SYD BKK 1700 2220	@QF 301 FL AL Y9 B9 H9 KC MC LC SL VC#744*C			
3	SYD BKK 1715 2230	@LH9721 F9 A9 C9 D4 Y0 B0 M0 Q0 V0#747*C			
4	SYD BKK 1715 2230	TG 992 FA AA CA DA YL BL ML HL GL TL#744 B			
5	SYD BKK 1815 2315	QF 1 F1 AL J0 D0 Y1 BL HL KL ML LL#744*C			

الإمكانية في تاريخ محدد لخط سير محدد لناقل محدد (السعودية)

**A10JANJEDBOM/SV**

**A10JANJEDBOM\*SV**

الإجابة

FRI 10JAN03	JEDDAH	/MUMBAI
1	JED BOM 10/0700 0830	SV 744 FC JC Y7 K7 L7 741 C
2	JED BMM 10/0700 0855	SV1108 F7 J7 Y7 772 C
3	BOM 10/1215 1800	SV 742 FC JC Y7 L7 741 C
4	JED RUH 10/0730 0900	SV1020 FC JC Y7 AB3 C
5	1BOM 10/1000 1800	SV742 FC JC Y7 L7 741 C

الإمكانية لخط سير معين في تاريخ معين على ناقل محدد

**A10JANJEDBOM\*EK**

FRI 10JAN03	JEDDAH	/MUMBAI	*EK
1	JED DXB 10/2100#0030	EK 804 F4 Y9 M9 B9 K9 H9 Q9 L9 V1 773*B	
	RCFM MANDATORY ON ALL EK FLTS IN/OUT OF KSA TO AVOID XXLN		
2	BOM 11/0400 0815	EK 504 F4 J7 Y6 M6 B8 K8 H0 QC LC#330*B	
3	JED DXB 10/2100#0030	EK 804 F4 Y9 M9 B9 K9 H9 Q9 L9 V1 773*B	
	RCFM MANDATORY ON ALL EK FLTS IN/OUT OF KS TO AVOID XXLN		
4	BOM 11/1330 1745	EK 502 F4 J7 Y9 M9 B9 K9 H9 Q9 L9#330*B	

A# JEDRUH

زيادة الإمكانية لليوم التالي

A-2

زيادة الإمكانية ليومين تاليين

A#

زيادة الإمكانية ليوم واحد أو حسب الطلب لو كررت

## طريقة الحجز

## BOOKING AIR SEGMENTS

N1Y1

طلب مقعد واحد درجة سياحية Y/C

N1M1

طلب مقعد واحد درجة سياحية M/C

طلب مقعدين سياحيين للخط الأول

N2Y2J2 طلب مقعدي أفق للخط الثاني

طلب ثلاثة مقاعد سياحية للخط الثالث

طلب مقعد واحد درجة أولى لخط سير ٢ الثاني

طلب مقعد واحد درجة أولى للخط الأول

طلب مقعد واحد درجة أفق للخط الثاني

التغيير للخط الأول ليصبح درجة أولى

التغيير للخط الثاني ليصبح درجة أفق

التغيير للخط الأول ليصبح درجة سياحية

التغيير للخط الأول ليصبح مؤكداً

@1.2.3HK

إدخال بيانات بعد الخط رقم ٣

إعادة إدخال أو تحويل الخط رقم ٦ ليكون محل الخط رقم ٣

تغيير خط رقم ٣ ليكون بدون توقف

تغيير خط رقم ٣ ليكون ملغى لإصدار التذكرة

@1/F

@2/J

@1/Y

/3

/3S6

@3X

@3I

**CONFIRMED AND CANCELED****التأكيد والإلغاء****@1RR**

التحويل إلى مؤكد نهائي للخط الأول

**@2RR**

التحويل إلى مؤكد نهائي للخط الثاني

**@3R**

التحويل للخط الثالث مؤكد نهائي

**X1**

إلغاء الخط الأول

**X2**

إلغاء الخط الثاني

**XI**

إلغاء الخط الموجود بالحجز أي جميع بيانات الرحلة كلها

## كيفية تسجيل الأسماء بالحجز الآلي

### BOOKING FILE NAMED FIELD

إدخال الأسماء بالحجز

N.1ALHARBI/SALEHMR

إدخال لشخص واحد فقط

N.2ALHARBI/SALEHMR/MOHAMEDMR

إدخال لشخصين باسم عائلة واحدة

إدخال لثلاثة أشخاص باسم عائلة واحدة

N.3ALHARBI/SALEHMR/MOHAMEDMR/MRYAMMRS

إدخال خمس أشخاص أعمارهم مختلفة باسم عائلة واحدة

N.5/ALSALEH/TURKIMR/FAHDMR/MOHDMSTR/MONAMISS/NOU  
RAMISS

N.G/10SKITOUR

إدخال أسماء مجموعة سياحية

N.I/ALHARBI/FAHADINF

إدخال اسم واحد لطفل رضيع

N.P5@

تقييد اسم الراكب رقم ٥ أو إلغاؤه

### PHONE FIELD

تسجيل الهاتف للراكب

P.T\*8261697 ALHARBI TRAVEL

تسجيل الهاتف للوكالة التي تم بواسطتها الحجز

P.H\*SA 8261697 HOTEL TRAVEL

تسجيل الهاتف للراكب في حالة سكنه في فندق

P.1@JEDT\*

إلغاء وسيلة الاتصال الهاتفي للخط الأول الخاص بالوكالة

### إلغاء وسيلة الاتصال الهاتفي للخط رقم (٢)

يمكن إضافة المدينة التي يتم فيها الحجز بواسطة الوكيل بهذا الإدخال

P.MEDT\*8261697 ALRAJHI TRANEL

سواء للوكالة أو لسكن الراكب المنزلي

P.MEDH\*8261697 REF MR AHMED

أو العمل

P.MEDB\*8261697 ALAMIN CO REF MR AHMED

أو الفندق

P.MEDH\*8261697 SHERATON HOTEL ROOM NO 333

## لاختصار أكواد مدخل تسجيل الهاتف هي

**T\*** TRAVEL AJENT**H\*** HOME**B\*** BUSINESS**A\*** ACCOMMODATION/HOTR**N\*** NO CONTACT**P.MEDT\***

يتم تسجيل هذه المدخل لتناسب كل راكب مع إلحاقها بالمدينة

**P.JEDH\***

التي يبدأ فيها الحجز وإدخال وسيلة الاتصال

**P.CAIA**

لتجاهل الكرت وغلقة

**IGNORED****I**

## TICKETING

## إدخال التذكرة

T.T

مدخل إدخال تذكرة السفر

T.T\*0654467566000

إدخال رقم التذكرة آلياً

TKTG-T\*0654467566000

الرد..... بعد إدخال التذكرة

## VENOOR REMARKS\*

إرسال ملاحظات لشركات الطيران عن طريق المدخل

إرسال رسالة إلى الخطوط السعودية SV

V.ASV\*

V.AAI\*

إرسال رسالة للخطوط الهندية AI

V.AMS\*

إرسال رسالة للخطوط المصرية MS

V.ALH\*

إرسال رسالة للخطوط الألمانية LH

V.ASV\*PLEASE TRY TO CFM SG

نموذج لإرسال رسالة إلى شركة الطيران

V.2@

إلغاء الرسالة

\*VI

لقراءة الملاحظات على الكرت باستخدام هذا المدخل

SSRS

لطلب الخدمات الخاصة مثل نقالة / أكسجين / وجبة خاصة

SI.WCHR

لطلب مقعد متحرك أو أي خدمة خاصة

OSI

معلومات لخدمات خاصة للراكب vip

SI.SV\*...

لطلب ملاحظات خاصة أو لإرسال برقية

## FARE DISPLAY

## طلب السعر

FDMEDCAI

لطلب السعر لكامل التصنيفات

FDMEDDAM11JAN

لطلب السعر في تاريخ معين

FQPMEDCAI+SV\*AD

لطلب السعر للشخص الكامل لخط معين على شركة طيران محددة

لطلب السعر مع وضع علامة عدم التوقف في محطات مطلوبة

FQPMEDX-JEDCGKX-JEDMED+SV\*AD

**FDMEDBOM-PRI\*77CB-SVRN**

لطلب الأسعار الخاصة والتي يطلق عليها ( RN )



## ISSUE TICKETS

## إصدار التذاكر

لإصدار تذكرة نقدية داخلية على طيران السعودية وإظهار رقم الحجز والجنسية

**TKPFS/Z04/CSV/EBSV PNR .. .. . \*EBNAT .. .. . /DTD**

لإصدار تذكرة أجلة ( على الحساب ) لقطاع داخلي مع إظهار رقم الحجز والجنسية

**TKPINV/Z04/CSV/EBSV PNR .. .. . \*EBNAT .. .. . /DTD**

لإصدار تذكرة نقدية لقطاع دولي مع إظهار العمولة ورقم الحجز والجنسية

**TKPFS/Z10/CSV/EBSV PNR .. .. . \*EBNAT .. .. . /DTD**

لإصدار تذكرة نقدية لقطاع دولي ولكن بسعر خاص ( RN ) مع وضع تحذيرات السعر الخاص

**TKPFS/Z10/C..../AI-..../NFSAR0000.00 /EBVLD ON .. ONLY  
.NONREF.NONEND.NONRER\*EBNAT .. .. . PNR .. .. . /DTD**

## السجلات QUEUES

**QCA**

**Q/10**

**Q/17**

**QX**

للدخول إلى السجلات أو الصناديق

الدخول إلى سجلات ميعاد التذاكر

الدخول إلى سجلات الملاحظات

الخروج من السجلات أو الصناديق

## ثالثا : تطبيقات الحجز من خلال نظام جالييو

مثال ١ :

راكب يريد الحجز إلى مدينة جدة يوم ٢٠ فبراير رحلة صباحية , اسمه السيد /محمد علي مصطفى ورقم هاتفه الخاص بالمنزل ٨٢٢٢٣٣٣ , باستخدام المدخل لنظام جالييو قم بترتيب الحجز له .

الإجابة :

A20FEBMEDJED\*SV  
N1Y2  
P.MEDT\*8255555 REF A B C TRVEL  
P.MEDH\*8222333 C/O MR MOHD ALI MOUSTAFA  
N.1 MOUSTAFA MOHD ALI MR  
T.TAU/17FEB\*1700  
R.PSGR  
\*R  
E ( OK ) PNR ... ..

الشرح للمثال :

- تم طلب الإمكانية على الرحلة من المدينة إلى جدة في يوم ٢٠ فبراير على الطيران السعودي
- تم اختيار وطلب مقعد على رحلة موجودة بالقطاع الثاني لجدول الإمكانية الموجودة في السطر الثاني .
- تم إدخال رقم الهاتف للوكيل بهذا المدخل
- تم إدخال رقم الهاتف المنزلي للراكب
- تم تسجيل الاسم بالمدخل المذكور
- تم وضع ميعاد لشراء التذكرة قبل السفر بثلاثة أيام حتى الساعة الخامسة
- تم كتابة من الذي أعطى معلومات الحجز
- ثم ترتيب كرت الحجز
- ثم غلق الكرت والحصول على رقم الحجز

مثال ٢ :

راكب يريد الحجز فقط من المدينة إلى الرياض بالدرجة السياحية في تاريخ ١٥ فبراير على الطيران السعودي لرحلة داخلية على أن تكون رحلة مسائية له ولزوجته وطفله الصغير فوق السنتين ، ورقم هاتفه الخاص بالعمل هو ٨٢١١١١١ ، وأنه سوف يشتري التذاكر قبل الرحلة بثلاثة أيام ، وأسماء المسافرين وأعمارهم هي :

رب الأسرة / طارق محمد عبد الرحمن

الزوجة / مريم أحمد عبد الله

الطفل / مهند طارق محمد عبد الرحمن

تاريخ ميلاده ٢٥ / ٣ / ١٩٩٨ أي عمره الآن خمس سنوات

باستخدام نظام جاليليو قم بترتيب الحجز كاملاً .

الإجابة :

A15FEBMEDRUH\*SV

N3Y4

N.1 ABDULRAHMAN/ TARIK MOHD MR

N.1 ABDULLAH / MARYAM AHMED MRS

N.1 ABDULRAHMAN / MOHANAD TARIK MSTR\* DOB 1998

P.MEDT\* 82555555 A B C TRAVEL REF OMAR

P.MEDB\* 8211111 C/O MR TARIK MOHD

T.TAU/12FEB \* 1700 TO CHK TKT

R.MR TARIK MOHD

\* R

E OK ( P N R )

الشرح للمثال :

- تم طلب الإمكانية في تاريخ ١٥ فبراير من المدينة إلى الرياض ، فظهرت كل الرحلات المجدولة من المدينة إلى الرياض بتوقيتات الرحلات وتم طلب الرحلة المطلوبة المسائية وهي موجودة في السطر رقم (٤) فتم الطلب مباشرة عليها بالمدخل المذكور .
- تم إدخال الأسماء كل على حدة بهذا المدخل المذكور .
- تم إدخال رقم الهاتف للوكالة ومن الذي قام بعمل الحجز .
- تم إدخال رقم الهاتف الخاص بالراكب وهو يخص عمله بهذا المدخل المذكور .
- تم إدخال توقيت شراء التذاكر قبل إقلاع الرحلة بثلاث أيام .
- تم إدخال من الذي أتم الحجز وهو السيد / طارق محمد

- ثم تم ترتيب الحجز بمدخل \*R

- ثم إقفال كرت الحجز بمدخل E والحصول على رقم الحجز

مثال ٣ :

راكب يريد الحجز له ولأسرته إلى مدينة القاهرة بالدرجة السياحية المخفضة في أول مارس وبياناته هي :  
اسم رب الأسرة : فهد عبدالله السليمان , والزوجة : فاطمة سعد السليمان , والابن : فيصل فهد السليمان  
والرضيع : مريم فهد السليمان اقل من سنتين . وتليفون الراكب للمنزل : ٨٢١١١١١ . باستخدام الحجز  
لنظام جاليليو قم بترتيب حجز له ولأسرته على الرحلة المذكورة .

الإجابة :

A01MARMEDCAI\*SV

N3Y3

N.3ALSULIAMAN/FAHAD ABDULLAH MR / FATMAH SAAD MRS

N.1ALSULIAMAN/FAISAL FAHAD MSTR \* D O B

N.I/ALSULIAMAN/MARYAM FAHAD INF \* D O B

P.MEDT\* 8255555 A B C TRAVEL REF TARIK ALKABANY

P.MEDH\* 8211111 C/O MR FAHAD ALSULIAMAN

SI.SV\* 8211111 C/O MR FAHAD ALSULIAMAN

T.TAU/26FEB\* 1700

R.MR FAHAD ALSULIAMAN

\* R

E OK PNR

مثال ٤ :

راكب يريد الحجز له ولأسرته إلى مدينة القاهرة بالدرجة السياحية المخفضة, لمدة أسبوع وبعد ذلك سيسافر إلى المغرب ( كازابلانكا ) على الخطوط المصرية بالدرجة السياحية ثم العودة بعد ١٠ أيام إلى القاهرة ثم المدينة بنفس اليوم علما بأن تاريخ السفر هو ١ مارس , وبياناته هي :

اسم رب الأسرة : فهد عبدالله السليمان , والزوجة : فاطمة سعد السليمان , والابن : فيصل فهد السليمان والرضيع : مريم فهد السليمان اقل من سنتين . وتليفون الراكب للمنزل : ٨٢١١١١١ , باستخدام الحجز لنظام جاليليو قم بترتيب حجز له ولأسرته على الرحلة المذكورة للقطاعين القاهرة ثم المغرب وإعطاء رقم الحجز .

الإجابة :

```

A01MARMEDCAI*SV
N3Y2
TT10MARCAICAS
A
A10MARCAICAS*MS
N3Y5
N.2ALSULIAMAN/FAHAD ABDULLAH MR/FATMAH SAAD MRS
N.1ALSULIAMAN/FAISAL FAHAD MSTR* DOB .. ...
N.I/ALSULIAMAN/MARYAM FAHAD INF * DOB .. ...
P.MEDT* 8261597 A B C TRAVEL REF AHMED ALI
P.MEDH* 8211111 C/O MR FAHAD ALSULIAMAN
SI.SV* 8211111 C/O MR FAHAD ALSULIAMAN
SI.MS* 8211111 C/O MR FAHAD ALSULIMAN AND NO CTC IN CAI..
T.TAU/26FEB* 2100
SI.SV* NAT SAUDI
R.MR FAHAD ALSULIAMAN
* R
E          OK          P N R .. ...

```

## أسئلة و تطبيقات عملية للحجوزات باستخدام نظام جالييو

## حزألي ٢

الإرشادات العامة لتعبئة التذاكر الآلية واليدوية  
باستخدام نظام جاليليو للحجز الآلي





**الجدارة :** التعرف على الإرشادات لتعبئة التذاكر باستخدام نظام الحجز الآلي

#### **الأهداف :**

عندما يكتمل الفصل يكون المتدرب قد تعرف على :

- ١ - التذاكر اليدوية والآلية وإرشادات تعبئتها
- ٢ - أختام الاعتماد والتظهير للخطوط الجوية العربية السعودية والمطبقة في مكاتب الوكلاء
- ٣ - التظهير ومتى يمكن تظهير التذاكر للراكب
- ٤ - التظهير الإجباري والاختياري

**الوقت المتوقع للتدريب :** عشر ساعات

### تعريف مستندات السعودية

#### التذاكر الداخلية:

التذاكر الداخلية يمكن إصدارها بواسطة مكاتب تذاكر السعودية داخل المملكة كما يمكن إصدارها بواسطة الحسابات الجارية ووكلاء السفر المعتمدين ووكلاء البيع العاملين للسفر داخل المملكة العربية السعودية .

#### مرجع سريع لتعبئة التذكرة الداخلية :

الإدخال المطلوب	الخانة
أدخل اسم الراكب كاملاً وجنسيته	اسم الراكب
أدخل خطوط سير الراكب . لتوضيح خط رحلة الراكب ، أدرج الأرقام في الخانات إلى اليمين من أسماء المدن بتسلسل رقمي حسب السفر	صالحة للسفر إلى
أدخل رقم الرحلة متبوعاً برمز درجة الخدمة	الرحلة/الدرجة
أدخل التاريخ المجدول للإقلاع متبوعاً بالشهر . مثال : 05MAR .	التاريخ
أدخل الوقت المحلي للإقلاع على أساس ٢٤ ساعة	الوقت
رمز صفة الحجز	الصفة
أدخل الرمز الذي يمثل درجة السعر المدفوع على خط السير المقصود	رمز درجة السعر
أدخل الوزن المسموح بحمله مجاناً وفقاً لما ينطبق على كل خط سير من الرحلة	الوزن المجاني المسموح به
أدخل الأجرة المناسبة بالريال السعودي	الأجرة
أدخل الرمز المناسب لطريقة الدفع	طريقة الدفع
أدخل النوع والرقم المتسلسل للمستند الذي تم الإصدار بدلاً عنه	صادرة بدلاً عن
أدخل رقم المستند الأصلي وتاريخ ومكان الإصدار (متضمناً السنة) أدخل الرمز الرقمي للوكيل (إذا كان موضحاً) في المستند الأصلي	الإصدار الأصلي
أدخل أرقام المستندات الموجودة في جميع التذاكر الصادرة لتغطية خط رحلة الراكب كاملة	التذاكر الملحقه
أدخل الرموز المناسبة	نوعية التذكرة
اختتم التذكرة	تاريخ ومكان الإصدار

### التذاكر الدولية :

تذاكر الآياتا يمكن إصدارها بواسطة جميع مكاتب السعودية ووكلاء السفر المعتمدين للسفر على خطوط السير السعودية الدولية وأي ناقل أو أي مجموعة ناقلين مسجلين في دليل الاتفاقيات المشتركة .  
تذاكر آياتا (TAT) يستخدم بواسطة مكاتب السعودية الآلية ووكالات العربي سارز الآلية التي تقوم بإصدار مثل هذه التذاكر .

### مرجع سريع للإرشاد لتعبئة التذاكر اليدوية الدولية :

الإدخال المطلوب	الخانة
أدخل اسم العائلة متبوعا بخط مائل والأحرف الأولى و/أو اللقب وكلمة أمكن ذلك استبدال الأحرف الأولى بالاسم الأول .	اسم الراكب
أدخل خط سير الراكب . إذا لم يكن مسموحا بالتوقف، أدخل الرمز (X) قبل اسم المدينة، في خانة (X/O) بالتذكرة إذا وجدت الخانة. إذا كانت التذكرة تحتوي على كوبونات أكثر من المطلوب أدخل الرمز (VOID) في الخانات المناسبة بالكوبونات غير المستخدمة .	صالحة للسفر
أدخل رمز الناقل الرسمي المكون من حرفين .	الناقل
أدخل رقم الرحلة متبوعا برمز الدرجة المناسب .	الرحلة/الدرجة
أدخل التاريخ المجدول للإقلاع متبوعا بالأحرف الثلاثة الأولى للشهر . مثال : . 05 APR	التاريخ
أدخل الوقت المحلي المحدد للإقلاع .	الوقت
أدخل رمز صفة الحجز .	صفة الحجز
أدخل الرمز الذي يعبر عن درجة السعر المدفوع مقابل خط السير .	رمز درجة السعر
أدخل التاريخ الذي يجب أن يبدأ/ينتهي فيه السفر على كل خط سير من خطوط سير الرحلة .	غير صالحة بعد
أدخل الوزن المجاني المسموح به على كل خط سير من خطوط سير الرحلة .	الوزن المجاني المسموح به

رمز الرحلة السياحية	أدخل رمز الرحلة السياحية في حالة الرحلات الشاملة أو الرحلات الشاملة الجماعية .
تركيب السعر	أكمل تركيب السعر عند ما يلزم ذلك .
الأجرة	أدخل الأجرة المناسبة مسبقة برمز العملة
الأجرة المعادلة المدفوعة	أدخل الأجرة (باستثناء الضرائب) بالعملة التي يتم بها التحصيل وذلك عندما يكون الدفع بعملة أخرى غير تلك الموضحة في خانة الأجرة أو غير عملة البلد الذي تم فيه البيع .
الضرائب	أدخل قيمة الضرائب .
المجموع	أدخل مجموع الأجرة والضرائب بالعملة التي يتم بها التحصيل .
طريقة الدفع	أدخل رمز طريقة الدفع .
نقطة البداية/النهاية	أدخل رمز مدن البداية والنهاية للرحلة . وفي الجانب الأيمن من هذه الخانة أدخل رمز البيع الدولي SITI , SOTO , SOTI , SITO
التذكرة الملحقة	أدخل رمز المستندات لجميع التذاكر الصادرة لتغطية خطوط سير رحلة الراكب كاملة .
صادرة بدلا عن	أدخل رقم النموذج والرقم التسلسلي للمستند الذي تم استبداله .
المصدر الأصلي	أدخل رقم المستند الأصلي ، ومكان تاريخ الإصدار . ادخل الرمز الرقمي للوكيل (إذا وجد) بالمستند الأصلي .
القيود/التظهير	تستخدم لتظهير التذكرة ، تسجيل القيود والمعلومات الخاصة بالتذكرة
رقم الحجز	أدخل رقم الحجز (PNR) . يتم طباعة رقم الحجز آليا في التذاكر المطبوعة بالكمبيوتر .

### أختام اعتماد التذاكر/التظهير

يجب اعتماد مستندات السفر المالية مثل التذاكر وقسائم التبادل أو تذاكر العفش الزائد التي تصدرها مكاتب السعودية أو وكلاؤها العاملين ، بواسطة الختم الذي يحمل رمز المكتب المصدر للمستند .

أما التذكرة الآلية المصدرة بواسطة الجهاز فتعتبر لاغية ومزورة إذا كانت مختومة بختم اعتماد غير الموجود بالجهاز ، وتعتبر غير صالحة للسفر .

كما يتم الاعتماد والتظهير اليدوي للتذاكر عن طريق ختم معدني ويجب عدم استخدام الأختام المطاطية وللتعرف على طرق كشف التزوير في اعتماد التذاكر راجع الفصل ١٠ القسم ٢ من هذا الدليل .

**النظام :**

**رقم موقع آياتا ( IATA LOCATION CODE ) :**

توفر إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر - مركز تكلفة ٧٧٨ (JEDTASV) رقم موقع لكل مكتب مبيعات بالسعودية ، كما توفر إدارة مبيعات الوكالة مركز تكلفة ٧٤٨ (JEDSHSV) رقم موقع للوكيل العام .

يتكون رقم موقع الآياتا من سبعة أرقام باستثناء رقم الضبط ( 9 9014 4-71 ) حيث أن أول رقمين يوضحان رمز الدولة مثلا (71) للمملكة العربية السعودية والرقم الذي يليه هو رمز المنطقة مفصلاً عن رقم الدولة بشرطة ( - ) ثم الأربعة أرقام التالية ترمز للموقع ومفصولة عن رقم المنطقة بمسافة ، أما رقم الضبط فهو مفصول عن رقم الموقع بمسافة ويتم إظهاره أيضا في خانة الاعتماد .

**أختام الاعتماد والتظهير :**

إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر مسؤولة عن تأمين الميزانية لأختام الاعتماد والتظهير وطلبها ومن ثم إرسالها إلى مدير مكتب التذاكر أو مدير المحطة مباشرة وسيكون هو المسؤول عن سلامتها واستخدامها بالطريقة الصحيحة .

**مكائن أختام الاعتماد والتظهير :**

إن الجهة المستخدمة لمكائن أختام الاعتماد والتظهير هي المسؤولة عن شراء المكائن وطلبها عن طريق إدارة المشتريات ، كما يجب أن تحمل كل ماكينة رقم المؤسسة ويلزم الحصول عليه قبل استخدام الماكينة .

**المكائن المعطلة :**

ترسل المكائن المعطلة إلى إدارة الخدمات المكتبية مركز تكلفة ٥٨٣ (JEDJFSV JEDCSSV) ، وتؤمن إدارة تطوير أنظمة الحجز والتذاكر الميزانية لطلب قطع الغيار المطلوبة بينما تقوم إدارة الخدمات المكتبية بتخزين تلك القطع .

## الإجراءات :

## طلب رقم موقع من آياتا ( IATA LOCATION CODE ) :

للحصول على رقم آياتا أرسل طلبك إلى إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر JEDTASV موضحا اسم وعنوان المكتب كاملا كما أن أي تغيير في عنوان المكتب أو صفته أو وضعه كأن يتغير من مكتب مبيعات سعودية إلى مكتب وكيل بيع عام (GSA) ، عندها يجب على المسؤولين المعنيين تبليغ ذلك إلى إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر لتحديث السجل .

## تحديث أختام الاعتماد والتظهير:

تم وضع خطة لتوحيد نظام الاعتماد والتظهير بالسعودية كما يلي :

- استبدال ماكينة الاعتماد اليدوية بماكينة يتم تشغيلها كهربائيا .

- استبدال الأختام الحالية بأختام جديدة تلائم المكائن الكهربائية .

إن تحديث نظام الأختام بمكاتب مبيعات السعودية سيؤدي إلى تحسين عملية الاعتماد والتظهير من حيث الفاعلية ووضوح الطباعة على المستندات كما سيؤدي إلى خفض التكاليف بتقليص عدد الأختام والمكائن إلى جانب تقليل المخاطر الأمنية والتزوير .

## تطبيق نظام الاعتماد والتظهير الحديث :

لتحديث أختام الاعتماد والتظهير في محطتك اتبع الخطوات التالية :

إعداد كشف بيانات التقييم (ASSESSMENTSHEET) كما هو موضح في الفقرة ، ثم أرسله بالفاكس (٦٨٦٣٤٣١) إلى مركز تكلفة ٧٧٨ أو برقيا على العنوان (JEDTASV) للتقييم والمراجعة وفقا للمتطلبات كما هو موضح في كشف بيان التقييم ، قم بتأمين قيمة المكائن فقط في ميزانية المحطة لديكم .

بعد إعداد طلب الشراء للمكائن والحصول على موافقة المراقب المالي بالفرع أرسل الطلب مباشرة إلى إدارة المشتريات مركز تكلفة ٨٨١ (JEDPNSV) وصورة لمركز تكلفة ٧٧٨ .

بناء عليه يعد مركز التكلفة ٧٧٨ طلب شراء لتوفير الأختام .

على الجهة المستخدمة التنسيق مع إدارة حسابات الأصول الثابتة مركز تكلفة ٦٤١ للحصول على رقم المؤسسة الذي يجب أن يوضع على كل ماكينة على حدة .

عند البدء باستخدام أختام مكائن الاعتماد الكهربائية ، تعاد الأختام اليدوية إلى إدارة السجلات والمستندات المالية مركز تكلفة ٦٣٦ .

وأختام التظهير اليدوية إلى إدارة حسابات شركات الطيران المشترك مركز تكلفة ٦٣٥ فورا بعد تشغيل الأختام الجديدة مباشرة ,أختام الاعتماد والتظهير الكهربائية تعاد إلى إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر مركز تكلفة ٧٧٨ .

كشف بيانات التقييم :

كشف بيانات التقييم	
اسم المكتب _____	رقم موقع الآياتا _____ /
التاريخ :	
البيانات :	
١ - عدد الكاونترات	ومكائن الاعتماد الموجودة
٢ - نوع التشغيل	آلي/غير آلي
٣ - عدد الموظفين في كل نوبة	
٤ - عدد المستندات التي تم إصدارها واعتمادها يدويا (خلال الثلاثة الأشهر الأخيرة )	
٥ - نوع الخدمات المقدمة (استرداد/إشعار دفع مسبق/أمر إركاب حكومي الخ	
٦ - أختام الاعتماد الموجودة :	مجموعها : الأرقام بالتسلسل
٧ - أختام التظهير الموجودة :	مجموعها : الأرقام بالتسلسل
٨ - وضع المتطلبات فيما يلي :	
٩ - التاريخ المحدد لبدء تشغيل المكائن والأختام الجديدة	عدد المكائن ( ) عدد أختام الاعتماد ( ) عدد أختام التظهير ( )
١٠ - تقييم وتعليق مركز تكلفة ٧٧٨ - إن وجد.	

**طلب الأختام**

**أختام الاعتماد الكهربائية / اليدوية :**

تعد إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر مركز تكلفة ٧٧٨ طلب الشراء وفقا لعدد الأختام المطلوبة في كشف بيانات التقييم ، وبعد تصنيعها ترسل إلى مركز تكلفة ٧٧٨ لتسجيلها قبل إرسالها للمحطة المعنية .

**أختام التظهير الكهربائية / اليدوية :**

تعد إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر مركز تكلفة ٧٧٨ طلب الشراء وفقا لعدد الأختام المطلوبة في كشف بيانات التقييم ، وبعد تصنيعها ترسل إلى مركز تكلفة ٧٧٨ لتسجيلها قبل إرسالها للمحطة المعنية ، وإشعار إدارة حسابات شركات الطيران المشترك مركز تكلفة ٦٣٥ .

**مسئولية الأختام**

**أختام الاعتماد :**

يجب على المسؤولين في مكتب التذاكر عند استلامهم أختام الاعتماد الكهربائية / اليدوية أو أختام التظهير أن يرسلوا برقية بتأكيد استلامهم الكمية المحددة ، بالأرقام المتسلسلة إلى العنوان التالي : -  
إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر مركز تكلفة ٧٧٨ (JEDTASV) .

إن المحافظة على الأختام وتحديد مسؤولية استخدامها من صلاحيات مدير مكتب التذاكر أو مدير المحطة والذي يجب عليه أن يحتفظ بسجل يوضح توزيع الأختام على الموظفين .

**أختام التظهير :**

تطلب إدارة حسابات شركات الطيران المشتركة والحج والرحلات المستأجرة مركز تكلفة ٦٣٥ (JEDTASV) من كل مكتب من مكاتب التذاكر والمحطات تحديد الأشخاص المسؤولين عن تظهير مستندات السعودية وفقا للأنظمة والإجراءات المعتمدة .

وعليه يجب تعبئة النموذج (أ) وإعادته إلى إدارة حسابات شركات الطيران المشتركة والحج قبل استخدام أختام التظهير . كما يلزم تعبئة النموذج (ب) عندما تتناط مسؤولية الأختام إلى موظف بصفة مؤقتة (ويجب الحصول على موافقة مكتوبة من إدارة حسابات شركات الطيران المشتركة قبل استخدام الأختام في موقع غير الموقع المحدد لها أصلا) .



**الأختام الضائعة****أختام الاعتماد :**

يجب على المعنيين في مكاتب مبيعات التذاكر في حال فقد ختم الاعتماد ، تبليغ إدارة التسعير و تعرفه الركاب (JEDQTSV) فوراً لوضع الختم المفقود على القائمة السوداء ، مع إشعار مدير عام الرقابة للمحاسبة المالية (JEDAHSV) وإدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر (JEDTASV) .

**أختام التطهير :**

يجب على المعنيين في مكاتب مبيعات التذاكر في حال فقد ختم التطهير ، تبليغ إدارة التسعير و تعرفه الركاب (JEDQTSV) فوراً لوضع الختم المفقود على القائمة السوداء ، مع إشعار إدارة حسابات الطيران المشترك والحج والرحلات المستأجرة (JEDAHSV) وإدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر (JEDTASV) وعلى الإدارة المحلية تبليغ جميع مكاتب شركات الطيران ووكلاء السفر المختصين في المنطقة بذلك . وفي حالة العثور على ختم الاعتماد/التطهير بعد تسجيله بالقائمة السوداء يجب عدم استعماله بل يعاد ختم الاعتماد اليدوي إلى إدارة السجلات والمستندات المالية مركز تكلفة ٦٣٦ ، وختم التطهير اليدوي إلى إدارة حسابات الطيران والحج والرحلات المستأجرة مركز تكلفة رقم ٦٣٥ وختم الاعتماد/التطهير الكهربائي إلى مركز تكلفة رقم ٧٧٨ ، هذا ولن يتم تكرار الرقم المتسلسل للختم المفقود عند طلب الختم البديل .

**مراجعة السجلات :**

إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر - مركز تكلفة ٧٧٨ (JEDTASV) مسؤولة عن السجلات التالية : - ١ - أختام الاعتماد اليدوية والكهربائية .  
- ٢ - أختام التطهير اليدوية والكهربائية .  
- ٣ - أرقام مواقع الآياتا .

**التطهير:**

يجب حصر التطهير لشركات الطيران الأخرى في أضيق الحدود ولأسباب تحتم ذلك ، كما يلزم التطهير لتذاكر الركاب بناء على رغبتهم وبعد الاستفسار عن مبررات ذلك . هذا ويجب مراعاة الاتفاقيات الثنائية الموقعة بين السعودية وشركات الطيران الأخرى عند منح التطهير وفقاً لدليل الاتفاقيات المشتركة .

**مسؤوليات :**

يجب الحصول على موافقة إدارة التسعير وتعرفة الركاب (JEDQTSV) عند تظهير التذاكر ذات الأسعار التشجيعية والخاصة وكذلك تذاكر الإركاب الحكومي والحسابات الخاصة . طلبات التظهير المقدمة من شركات الطيران الأخرى لتذاكر بأسعار تشجيعية أو RN سيتم إجراء اللازم عليها بواسطة مدير إدارة التسعير وتعرفة الركاب بالسعودية (JEDQTSV) . إن إدارة حسابات شركات الطيران المشترك والحج والرحلات المستأجرة م.ت - ٦٣٥ هي الإدارة الوحيدة المخول لها ختم كوبونات التذاكر التي تم سحبها بواسطة شركات الطيران الأخرى لتظهيرها بأثر رجعي .

**التظهير الإجباري:**

يكون نتيجة ظروف خارجة عن سيطرة السعودية ، ولحالات حتمية جدا توجب التظهير ، ويراعى ذلك فيما يلي:

- إذا كان الراكب في محطة بداية الرحلة ولم يبدأ السفر بعد ، فيعمل له حجز على أقرب رحلة ، أما إذا بدأ رحلته فيؤخذ في الاعتبار النقاط التالية ومن ثم العمل بأقل تكلفة على السعودية : -
- مصاريف إقامة الراكب في الفندق حتى موعد الرحلة القادمة .
- تغيير خط السير إلى أقرب محطة يمكن للراكب أن يوصل منها على السعودية .
- تظهير الكوبون المطلوب فقط .

يجب على مدير المحطة عند تظهير تذاكر المجموعات إرسال برقية في الحال إلى الإدارات التالية :

- إدارة التسعير وتعرفة الركاب. (JEDQTSV)

- إدارة حسابات الطيران المشترك (JEDAFSV)

- مدير عام الإقليم المعني

كما يجب أن يوضح في البرقية النقاط التالية:

- سبب التظهير ومبرراته .
- إذا كان هناك خلل فني ، عليه أن يذكر مدة الخلل .
- رقم الرحلة وتاريخها .

**التظهير الاختياري ، بناء على رغبة الراكب :**

يتم على التذاكر التي ليس عليها أي قيود (ما عدا تذاكر الإركاب الحكومي GR وكذلك الحسابات الخاصة ) ، ولكن على مدير المحطة محاولة إقناع الراكب بالسفر على السعودية ، وتقديم كل التسهيلات ومساعدته في الحصول على حجز للرحلة التي يرغبها .

من الناحية التنظيمية فإنه يوجد لكل مكتب مبيعات رئيسي ومكتب مبيعات مطار ختمان للتظهير في كل منها ، أما المكاتب الفرعية فيكتفى بختم واحد لكل مكتب ، ولن يوفر ختم للمكاتب الفرعية بداخل الوزارات والمؤسسات التجارية .

عند إغلاق المكتب الذي به ختم التظهير ، أو إذا سحبت صلاحيات التظهير منه ، عندها يجب إرجاع الختم إلى إدارة حسابات الطيران المشترك والحج والرحلات المستأجرة م.ت -٦٣٥ (JEDAFSV) وإطلاع إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر م.ت ٧٧٨ (JEDTASV) .

يسمح للمحطة بإجراء التظهير على خطوط السير التي تبدأ منها فقط . مثلاً في حالة خط السير جدة/لندن/جدة يسمح لمحطة جدة بإجراء التظهير على خط السير جدة/لندن فقط . التذاكر المصدرة لرحلات شاملة أو بأسعار ثنائية خاصة ، لا تخضع للتظهير إلا في أضيق الحدود ، ويجب أن يكون التظهير لشركات النقل المشاركة في الرحلة أو في الاتفاقية لا غير .

**الإجراءات :**

على كل محطة أن تخصص موظفا إداريا مسؤولا يتولى مهمة التظهير ويؤمن ويحفظ الختم الخاص بالتظهير، وعليه يلزم تعبئة النموذج وإرساله إلى إدارة حسابات الطيران المشترك والحج والرحلات المستأجرة (م.ت -٦٣٥) .

**الحالات التي تمنح فيها السعودية التظهير :**

تقوم الخطوط السعودية بتظهير المستندات مثل كويون السفر المطلوب تحويله من التذكرة أو جزء من قسائم التبادل (MCOS) أو إعادة إصدار خط السير أو قبول مستندات شركات الطيران الأخرى في الحالات التالية :

- عندما يكون اسم الخطوط الجوية العربية السعودية هو المبين في خانة " صادرة عن " بالتذكرة
- عندما تكون السعودية هي المصدر الأصلي للمستند
- أن السعودية هي وكيل البيع العام (GSA) للشركة المصدرة للمستند
- أن السعودية تظهر في خانة الناقل في كويون السفر الأول

- عندما لا يظهر رقم الناقل في الخانة المخصصة له بأول كوبون غير مستخدم من التذكرة ، وطلب من السعودية تظهيرها
- أن السعودية هي الناقل الذي تم تظهير الكوبون السابق عليها .
- وإذا كانت التذكرة مصدرة مقابل إشعار مسبق بالدفع (PTA) يلزمك الحصول على التظهير من الناقل الذي أصدر الإشعار (PTA) .

وفي الحالات غير المذكورة أعلاه يجب حصول السعودية على التظهير من الناقل المصدر للتذكرة أو الناقل الموضح في الخانة المخصصة لذلك بالتذكرة قبل قبول التذكرة أو إعادة إصدارها ، وعندما ينتج عن إعادة إصدار التذكرة فرق في السعر يجب على الراكب دفع الفرق ، أما إذا كان السعر بالنسبة لخط السير الجديد أقل من قيمة التذكرة الأصلية ، أصدر قسيمة تبادل (MCO) بالفرق قابلة للاسترداد فقط (GOOD FOR REFUND ONLY) .

### أسئلة الفصل الثالث

س١ : عرف مستندات السعودية ؟

س٢ : إرشادات تعبئة التذاكر اليدوية والآلية ( تدريب عملي )

س٣ : ما هي إجراءات الحصول على طلب موقع آياتا ؟

س٤ : ما هي الحالات التي تمنح فيها السعودية التظهير ؟

## الإجابة

ج ١ : تعريف مستندات السعودية :

التذاكر الداخلية:

التذاكر الداخلية يمكن إصدارها بواسطة مكاتب تذاكر السعودية داخل المملكة كما يمكن إصدارها بواسطة الحسابات الجارية ووكلاء السفر المعتمدين ووكلاء البيع العاملين للسفر داخل المملكة العربية السعودية .

التذاكر الدولية :

تذاكر الآياتا يمكن إصدارها بواسطة جميع مكاتب السعودية ووكلاء السفر المعتمدين للسفر على خطوط السير السعودية الدولية وأي ناقل أو أي مجموعة ناقلين مسجلين في دليل الاتفاقيات المشتركة . تذاكر آياتا (TAT) تستخدم بواسطة مكاتب السعودية الآلية ووكالات العربي سارز الآلية التي تقوم بإصدار مثل هذه التذاكر .

ج ٢ : تدريب عملي

ج ٣ : إجراءات الحصول على طلب موقع آياتا :

طلب رقم موقع من آياتا ( IATA LOCATION CODE ) :

للحصول على رقم آياتا أرسل طلبك إلى إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر JEDTASV موضحا اسم وعنوان المكتب كاملا كما أن أي تغيير في عنوان المكتب أو صفته أو وضعه كأن يتغير من مكتب مبيعات سعودية إلى مكتب وكيل بيع عام (GSA) ، عندها يجب على المسؤولين المعنيين تبليغ ذلك إلى إدارة تطوير أنظمة برامج الحجز والتذاكر لتحديث السجل .

ج ٤ : الحالات التي تمنح فيها السعودية التظهير :

تقوم الخطوط السعودية بتظهير المستندات مثل كوبون السفر المطلوب تحويله من التذكرة أو جزء من قسائم التبادل (MCOS) أو إعادة إصدار خط السير أو قبول مستندات شركات الطيران الأخرى في الحالات التالية :

- عندما يكون اسم الخطوط الجوية العربية السعودية هو المبين في خانة " صادرة عن " بالتذكرة أ
- عندما تكون السعودية هي المصدر الأصلي للمستند
- أن السعودية هي وكيل البيع العام (GSA) للشركة المصدرة للمستند
- أن السعودية تظهر في خانة الناقل في كوبون السفر الأول

- عندما لا يظهر رقم الناقل في الخانة المخصصة له بأول كوبون غير مستخدم من التذكرة ،  
وطلب من السعودية تظهيرها





## حجز آلي ٢

### الحجز الآلي وشركات السياحة نظرة مستقبلية



**الجدارة : التعرف على مستقبل الحجز الآلي والسياحة**

### **الأهداف :**

عندما يكتمل هذا الفصل يكون المتدرب قد تعرف على :

- ١ - مستقبل الحجز الآلي وكيفية تقديم الخدمات السياحية
- ٢ - شركات السياحة ومستقبلها
- ٣ - مستقبل بيع التذاكر والحجز الآلي عبر الإنترنت

**مستوى الأداء المطلوب : الإتقان المعرفي لمستقبل السياحة والحجز الآلي**

**الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات**

**الوسائل لمساعدة : التعرف على الحجز الآلي من خلال الإنترنت**

**متطلبات الجدارة : الفصول السابقة ومواد الحجز الآلي ( ١ ) التعرف**

## شركات السياحة والمستقبل :

إن شركات السياحة في المستقبل سوف يزداد اعتمادها على الكمبيوتر من أجل الحصول على مزيد من المعلومات ، فالكمبيوتر سوف يوفر لها إمكانية الحصول على كافة المعلومات المطلوبة ليس فقط فيما يتعلق بالأسعار وكذلك الخطوط البديلة وأما كل ما يتعلق بالتوقعات الخاصة بالمنح في جميع أنحاء العالم وكذلك الأحداث الجارية في معظم المقاصد السياحية بالإضافة إلى كافة المعلومات الخاصة بالمناطق الجليدية نظراً لارتباطها بممارسة رياضة التزلج على الجليد ، كما يوفر الكمبيوتر في المستقبل كافة الصور والمعلومات الخاصة بكافة ما يقدم من تسهيلات ، كما يتوقع أن يدخل الكمبيوتر في مجال تقديم الخدمات السياحية عدداً أكبر من منشآت الأعمال التي ليس لها علاقة بالسياحة كأن يزداد عدد البنوك التي تقدم كافة الخدمات السياحية كجزء من نشاطها الأساسي ، ومن وجهة نظر المسافر فإن حصوله على كافة الخدمات السياحية من خلال البنك يحقق له ميزة مزدوجة بدلاً من تحمله مشقة الاتصال بالوكيل السياحي على هذه الخدمات ، ولقد عارضت الجمعية الأمريكية لشركات ( ASTA ) دخول البنوك في مجال أعمال شركات السياحة باعتبار أن ذلك يعد منافسة غير عادلة مع هذه الشركات بل ذهبت الجمعية إلى أكثر من إبداء اعتراضها فقط عن طريق اللجوء إلى القضاء وذلك من أجل منع هذه البنوك من القيام بأعمال شركات السياحة باعتبار أن ذلك سيضر ضرراً بليغاً بمصالح أعضائها ، ومن العقبات التي سوف تواجه شركات السياحة في المستقبل والتي بدأت في الحدوث منذ الآن ولكن بدرجة أقل هي تفضيل شركات الطيران عدم تسويق خدماتها عن طريق شركات السياحة وتفضيلها التوجه مباشرة للعميل وبصفة خاصة مؤسسات الأعمال التي تضم عدداً كبيراً من العملاء المحتملين وبالتالي تستطيع شركات الطيران تخفيض تكلفة السفر عن طريق توفير نسبة العمولة التي تحصل عليها شركات السياحة نظير بيعها لرحلاتها ، ولقد قدرت نسبة التخفيض المتوقع بـ ٢٥ ٪ من تكلفة تذكرة الطيران ، ومع تنفيذ برنامج تشيطي يستطيع المسافر الفردي أن يقوم بحجز تذكرة الطيران من خلال الكمبيوتر الشخصي الذي يملكه في المنزل أو في محل عمله ويستطيع المسافر في الدول الاسكندنافية أن يقوم بحجز رحلته على خطوط طيران SAS أو أي شركات طيران أخرى من خلال الكمبيوتر الشخصي الذي يملكه كما يستطيع من خلال نفس الكمبيوتر أن يقوم بحجز الفنادق ، وفي الولايات المتحدة الأمريكية يستطيع المسافر أن يحصل على أي معلومات تتعلق بجداول مواعيد الطائرات من خلال الدخول على دليل الطيران الرسمي الإلكتروني الذي يسمى ( Electronic Official Airline Guide ) والذي يقوم بعرض كافة جداول مواعيد الطائرات كما يستطيع الكمبيوتر القيام بكافة الحجوزات ويتم من خلال دفع تكلفة تذاكر الطيران مباشرة عن

طريق توصيله بخطوط شركة توماس كوك ، وتستخدم شركة أمريكان اكسبرس نظام SABRE المبسط الذي يوفر نظام الحجز الشخصي من خلال اتصاله بأربع عشر شبكة للكمبيوتر ويستطيع الفرد من خلال الكمبيوتر الشخصي ومع توافر نظم الاتصال الإلكتروني أن يستدعي ما يزيد على ٦٥٠ شركة طيران في مختلف أنحاء العالم وأن يعثر على أسرع خطوط للطيران بين المدن ، كما يستطيع أن يجري الاختيار ما بين ٢٥ مليون سعر للطيران بالإضافة إلى إمكانية توفر الحجوزات الخاصة بأكثر من ١٢ ألف فندق وتأجير السيارات مما يقرب من عشرين شركة لتأجير السيارات .

وتشكل التذاكر الإلكترونية التي يحصل عليها المسافر من خلال الأجهزة الخاصة بهذه التذاكر والتي تم تزويد المطارات ومحطات السكك الحديدية واستقبال الفنادق بها تهديداً آخر لشركات السياحة إذ أصبح المسافر في غير حاجة لخدمات الشركات السياحية ، وترتيباً على ما سبق فإن النمو السريع في بيع تذاكر الطيران مباشرة عن طريق شبكة الإنترنت سوف يؤثر بلا شك على العلاقة بين شركات الطيران ووكلاء السفر من ناحية أخرى إلى جانب أنه سيجبر نظم الحجز الآلي العالمية على تعديل استراتيجياتها لمواكبة هذه التطورات الدولية الحادثة وتشير التوقعات إلى أن ١٠ ٪ من الحجوزات في الولايات المتحدة الأمريكية ستكون عبر الإنترنت مع حلول منتصف عام ٢٠٠٣ م حيث أن معظم شركات الطيران تستخدم أنظمة للسفر تعتمد على الإنترنت وتستغني عن شبكات التوزيع العادية وقد بدأت نظم الحجز الآلي العالمية تستعد لهذه المواجهة حيث بدأ نظام ( SABRE ) الحجز الآلي المملوك من شركة أمريكان إيرلان بالاستثمار في نظام سعر على الإنترنت ، بالإضافة إلى ما سبق فإن الخطط التي تتبناها شركات الطيران وكذلك الفنادق من أجل تحفيز المسافر أو الزائر المستديم من قبيل التهديدات التي تواجه شركات السياحة في المستقبل ، في عام ١٩٨١ م قامت شركة أمريكان إيرلان AMERICAN ( AIRLINE ) بتنفيذ أول خطة للمسافر المستديم على خطوطها وقامت شركات الطيران الأخرى بعد نجاح هذه الخطة بتبني خطط مماثلة لتلك التي قامت شركة ( AMERICAN AIRLIN ) بتنفيذها ، وتقوم هذه الخطط بتحفيز المسافرين المستديمين ، وغالباً ما يكون من المسافرين رجال الأعمال وذلك للسفر على خطوط الشركة المانحة لهذه الخطط التحفيزية ويأخذ هذا التحفيز عدة أشكال كأن تقوم شركة الطيران بتوفير غرف مجانية بالفنادق ، ولقد بدأت سلسلة فنادق ( HOLIDAY INN ) في عام ١٩٨٢ م بمنح عملائها المستديمين برامج تتيح لهم الحصول على مجموعة نقاط في كل مرة يقيمون فيها بفنادقها ، وبالرغم من أن شركات السياحة الصغيرة وكذلك الفنادق والموتيلات المستقلة الصغيرة سوف تظل تعمل في بعض الأسواق لعدة سنوات قادمة إلا أن الغلبة ستكون لشركات السياحة الكبيرة ( SUPER AGENCIES ) أو تلك التي تحمل اسم شهرة كبيرة في مجال العمل السياحي مثل شركة (

AMERICAN EXPRESS ) وسوف تستطيع هذه الشركات الكبيرة أن تفرض سلطاتها ونفوذها على موردي الخدمات السياحية وبالتالي ستحصل على أعلى عمولة نظير بيع منتجاتهم بالإضافة إلى الحوافز والمميزات الأخرى .

ومع توسع أعمال هذه الشركات الكبرى سوف تتجه إلى تقديم خدمات أكبر إلى السائح وبالتالي الحصول على مقابل مادي إضافي نظير تقديمها لهذه الخدمات , فعلى سبيل المثال تمنح شركة ( AMERICAN EXPRESS ) المسافر عن طريقها من ذوي الدخل المرتفع كارت يطلق عليه الكارت البلايني , ويتيح هذا الكارت للسائح أن يجري اتصالات على خطوط تليفونية مجانية على مدار الأربع والعشرين ساعة , ومع توسع أعمال هذه الشركات الكبرى سوف تتجه إلى تقديم خدمات أكبر إلى السائح وبالتالي الحصول على مقابل مادي إضافي نظير تقديمها لهذه الخدمات , وفي المقابل يقوم صاحب الكارت بدفع مبلغ ٢٥٠ دولاراً في العام في سبيل الحصول على هذه الخدمات الإضافية التي توفرها له الكرت البلايني , وأيضا لجوء الطيران السعودي إلى خدمة الفرسان وما يحمله من خدمة مميزة للراكب أو المسافر على الطيران السعودي فقط ومن التحديات التي تواجه شركات السياحة الصغيرة ظهور نوادي السفر ( TRAVEL CLUB ) وهي عبارة عن نوادي تقوم بتنظيم رحلات بأسعار مخفضة لأعضائها وغالبا ما يجمع المجموعة اهتمامات واحدة أو هواية واحدة , ويقوم مديرو هذه النوادي بالتفاوض مع موردي الخدمات من أجل الحصول على اقل الأسعار , وفي بعض الأحيان تركز هذه النوادي على عمل الحجوزات في آخر وقت وبصفة خاصة الحجوزات الخاصة بالفنادق العائمة , فصناعة الفنادق العائمة شأنها شأن غرف الفنادق يمكن أن تتعرض للخسارة في حالة عدم بيع غرفها لذلك يلجأ القائمون على إدارة هذه الفنادق العائمة إلى تخفيض أسعار الغرف المتبقية بنسبة قد تصل إلى ٥٠ ٪ وفي بعض الأحيان تزيد عن هذه النسبة لذلك فإن موردي الخدمات بصفة عامة يرحبون بالإعلان عن منتجاتهم خاصة تلك التي لم يستطيعوا تسويقها ومن الطبيعي إن تعرض هذه المنتجات بأسعار مخفضة على نوادي السفر والذي يتوافر لدى أعضائها القدرة على السفر في أي وقت ويتم شراء الرحلة قبل تنفيذها بوقت قليل , ومن أمثلة نوادي السفر نادي ( PORTS OF CALL ) ويقع المركز الرئيسي للنادي في مدينة دنيفر ( DENVER ) ويضم في عضويته ستين ألف عضو كما يمنح النادي لأعضائه رحلات عارضة بواسطة الطائرات التي يمتلكها , ومن المتوقع أيضا أن يشهد المستقبل القريب ازدياد أعداد شركات السياحة الكبرى واتجاهها نحو التخصص كما سوف تتجه شركات أخرى إلى الاندماج أو على الأقل الحصول على اسم الشهرة الخاص بالشركات الكبرى فعلى سبيل المثال يمتلك الاتحاد الأمريكي للسيارات ما يزيد عن ألف مكتب للسفر والرحلات كما تمتلك سلسلة شركات ( Ask Mr. foster ) أكثر من ٥٠٠ مكتب لذلك

فإن المتوقع أن يزداد أعداد الشركات السياحية الكبرى التي تقوم بتشغيل وإدارة فروع متعددة في مدن عديدة , كما تلجأ بعض هذه الشركات أيضا نحو التكامل الرأسي وهو ما يظهر في وقتنا الحالي في شكل امتلاك الفنادق لشركات السياحة كما يتوقع أن يزداد امتلاك شركات الطيران للعديد من مكاتب السياحة , وبالرغم مما سبق فإن شركات السياحة الصغرى من المؤكد أنها سوف تحظى بنصيب من سوق السفر والسياحة وبصفة خاصة تلك التي تعمل في المجتمعات الصغيرة , إلا أنه من المتوقع أن تحقق هذه الشركات الصغيرة أرباحاً متواضعة تتناسب مع حجم أعمالها , وستظل هذه الشركات الصغرى تصارع الشركات الكبرى ذات الإمكانيات المالية والفنية الضخمة والفروع المتعددة والمنتشرة في كثير من المدن التي تمكنها من التفاوض مع موردي الخدمات السياحية من أجل الحصول على اقل الأسعار وأكبر عمولات , وأيضا من المتوقع أن تطور الشركات السياحية وشركات الطيران في العالم كله باستخدام التقنية وأنظمة الحجز الآلي واستخدام الإنترنت ووسائله الكثيرة في جذب وتيسير عملية الحجوزات وتقديم الخدمات من خلال هذه التقنيات للوصول إلى أفضل خدمة للمسافر وكما ذكرنا اتجاه البنوك الآن إلى تطوير خدماتها عبر الأجهزة الحديثة والإنترنت لتقديم خدمات الحجز الآلي عبر أجهزة موجودة بالشوارع مثلها مثل أجهزة الصرف الآلي فما على السافر إلا أن يضع كرتة الشخصي الخاص بخدمة البنك ويطلب حجز الطائرة أو الخدمة التي يطلبها وتأمين الحجوزات من خلال هذه الأجهزة ثم يستلم التذكرة آليا من أجهزة الحاسب الآلي وكأنه يقوم بصرف مبلغ معين , وأيضا من خلال أجهزة الحاسب الشخصي له يمكنه أن يحجز ويؤكد الرحلة من خلال الجهاز الشخصي له , وهذه تقنية عالية وقد ظهرت في أمريكا ثم أوروبا وبدأت تدخل مجال حياتنا الآن ويمكن عرض الطريقة التي يمكن من خلالها حجز المسافر لرحلته من خلال الإنترنت , فمن المعروف الآن أن شركات الطيران لها مواقع على شبكة المعلومات ويمكن من خلالها أن يقوم الراكب بحجز مقعدة من خلال جهازه الشخصي وذلك من خلال دخوله إلى الموقع وتدوين بعض البيانات الشخصية وطلبه لرحلته , ويمكن عرض هذا النموذج للاطلاع عليه ومعرفة خاناته وهو :

## نموذج لطريقة الحجز لبرنامج من خلال الإنترنت

معلومات الزائر



## Visitor's Information

الاسم  
  
 Visitor's Name

عدد أفراد العائلة  
 No. of Family Members

Kids  صغار Adults  كبار

تاريخ القدوم  
  
 Date of Arrival

جهة القدوم  
  
 Coming From

هاتف  
  
 Telephone No

جوال  
  
 Mobile Phone No

الرمز البريدي  
  
 Postal Code

المدينة  
  
 City

صندوق بريد  
  
 P.O. Box

بريد إلكتروني  
  
 Visitor's E-Mail

البرنامج



## Program

رقم الحزمة التسلسلي  
  
 Package Serial No

المستوى  
  
 Level

معلومات الحجز



## Reservation Information

نوع المنشأة  
  
 Type of Residence

اسم المنشأة  
  
 Name of



## Residence

نوع الوحدة

Unit Type

عدد الليالي

No. of Nights

عدد الوحدات

No. of Units

تاريخ الخروج

Date of Check out

تاريخ الدخول

Date of Check in

المميزات الإضافية 😊

## Additional Features

تأمينات صحية لفترة الإقامة

Health Insurance and Medical Services 

غرفة إضافية

Additional Residence Unit

## البيان المالي 😊

## Financial Issues

المبلغ ( كتابة )  
 Amount in  
 Alphabetic  
 ريال SR

المبلغ ( أرقام )  
 Amount in  
 Digits  
 ريال SR

The National Commercial Bank  
 Account No.\ 13652233000104

حوالة بنكية  
 Bank Transferring

الفرع  
 Bank Branch  
 البنك المحول  
 Transferring Bank  
 التاريخ  
 Date  
 أيداع بنكي  
 Bank Depositing

رقم البطاقة  
 Card No.  
 تاريخ الانتهاء  
 Exp. Date  
 بطاقة ائتمانية  
 Credit Card

مسح إرسال

ويمكن الحصول على أي موقع لشركة طيران من خلال كتاب OAG Flight Guide في الصفحات الأولى من الكتاب تحت عنوان ( Airlines Of The World ) والتي وصل عددها إلى تسعمائة شركة طيران منتشرة في العالم .

### أسئلة على الفصل الرابع

س١: من خلال تصورك الشخصي .. ما هو مستقبل الحجز الآلي والسياحة وحجز الخدمات السياحية ؟

## إجابة الأسئلة

ج ١ :

- ١ - زيادة اعتماد شركات الطيران على الكمبيوتر وتطوير طرق الحجز لسنوات طويلة .
- ٢ - دخول الحجز الآلي الفندقية لسرعة تسهيل الحصول على المعلومات وتيسير عملية الحجز الآلي ، واندماج كثير من الشركات تحت مظلة نظام معين يسمح بسهولة الحجز الآلي .
- ٣ - زيادة اعتماد المسافرين على الوكالات في حجز الخدمات من خلال أنظمة حديثة جدا مع التوسع في استخدام الإنترنت من خلال شركات الطيران
- ٤ - التطور الكبير في إصدار التذاكر والحجز الآلي يسمح بظهور أجهزة كمبيوتر وتقنية حديثة من شأنها عمل كافة الحجوزات دون اللجوء إلى الوكيل وأيضا إصدار التذاكر
- ٥ - زيادة المقاصد السياحية العالمية .

## المصطلحات المستخدمة في مادة حجز آلي ( ٢ )

اسم الراكب : NAME OF PASSENGER

خط السير للراكب ROUT

كوبونات السفر FLIGHT COUPONS

الدرجة التي يسافر عليها ( درجة السفر ) CLASS

التاريخ لبيانات الرحلة DATE OF TRAVEL

وقت إقلاع الرحلة DEPARTURE TIME

حالة حجز الراكب STATUS

درجة السعر ( أساس السعر ) FARE BASIS

الوزن المصاحب للمسافر BAGGAGE ALLOW

صلاحية السعر للتذكرة VALID OF FARE

NOT VALID BEFORE / AFTER

الأجرة FARE

الرسوم والضرائب TAXS

الأجرة الإجمالية TOTAL OF FARES

طريقة الدفع FORM OF PAYMENT

رقم الحجز P N R

الجنسية للمسافر NATIONALITY

الناقل CARRIER

النقل TRANSPORT

رقم التذكرة TICKET NO

الوكيل AGENT

وكيل عام ويرمز له G S A

كوبون المسافر FLIGHT COUPON

السعر FARE

السعر الكامل FULL FARE

السعر للأطفال CHILD FARE

السعر للرضع INFANT FARE

ECONOMY CLASS	الأسعار الاقتصادية (السياحية)
FIRST CLASS FARE	سعر الدرجة الأولى
NOURMAL FARE	السعر العادي
SPECIAL FARE	الأسعار الخاصة
GROUP FARE	الأسعار للرحلات الجماعية
EXCURSION FARE	الأسعار التشجيعية
YOUTH FARE	الأسعار الشبابية
BAGGAGE	الأمثلة
EXCESS BAGGAGE	العفش الزائد
RESERVATION	الحجز
ONE WAY ( DIREKT FLT )	الخط المباشر
INDIREKT FLT	الخط غير المباشر
ONE WAY	رحلة ذهاب فقط
ROUND TRIP	رحلة مرجعا ( ذهاب وعودة )
CIRCLE TRIP	رحلة دائرية
PREPAID TICKET ADVICE ( PTA)	التذكرة المبرقة
MISCELLANEOUS CHARGES ORDER	قسمة التبادل المتنوعة
PASSENGER WITTING LIST	ركاب على قائمة الأنتظار
TARIFF	التعرفة
CONJUNCATION TICKET	التذكرة الملحقه
AGENT	الوكيل المصرح له
CHARTER FLIGHT	الرحلات المؤجرة
TAX OR FEE	الضريبة
FARE CALCULATION	تركيب السعر
BOOKING REFERENCE	رقم الحجز
DANGEROUS GOODS	الأمثلة الخطرة
COMMATION RATE	العمولة

NEUTRAL UNIT OF CONSTRUCTION( N U C )	وحدة التحويل
RAT OF EXCHANG R O E	سعر الصرف
TICKET POINT MILEADGE T P M	مصطلح
MAXIMUM PERMITTED MILEAGE M P M	مصطلح
PUBLISHED FARE	الأسعار المعلنة
LABOUR FARE	السعر الخاص بالعمال
SENIOR CITIZEN FARE	السعر لكبار السن
FAMILY FARE	السعر الخاص بالعائلات
STUDENT FARE	السعر للطلبة
MILEAGE	الميل
LOCAL CURRENCY	العملة المحلية
( ENDORSEMENTS )	التظهير والتقيدات
BILLING SETTLEMENT PROGRAM ( BSP )	النظام البنكي
	التذاكر أو مستندات السفر الآلية
(OFF PREMISE TRANSITIONAL AUTOMATED TICKET) OPTAT	
NEUTRAL UNIT OF CONSTRUCTION ( NUC )	وحدة تركيب السعر
EQUIVALENT FRAE PAID BOX	خانة المبلغ المعادل للقيمة المدفوعة
FORM OF PAYMENT	طريقة الدفع
ORIGIN / DESTINATION	نقطة البداية ونقطة النهاية
SALES INSAID TICKET INSAID SITI	كلمة
SALES INSAID TICKET OUTSAID SITO	كلمة
SALES OUTSAID TICKET INSAID ( SOTI )	كلمة
SALES OUTSAID TKICKET OUTSAID ( SOTO )	كلمة
TICKET INPRINTER	آلة إظهار الأختام
AGENTS VALIDATUR PLATE	بطاقة ختم الصلاحية الخاص بالوكيل
CARRIER IDENTIFICATION PLATE ( C I P )	بطاقة ختم التعريف بالناقل
PLACE OF ISSUE AGENCY	مكان الإصدار الوكيل

DATE OF ISSUE	تاريخ الإصدار
NAME OF PASSR	اسم الراكب
ENDORSEMENTS	التظهيرات
NOT VALID BEFORE	غير صالحة قبل
NOT VALID AFTER	غير صالحة بعد
ALLOW	المسموح
CASH COLLECTION	المبلغ المحصل
CURRENCY	العملة المحلية المدفوعة بها التذكرة
Down Gred	تخفيض الدرجة
family Named	اسم العائلة
first Name	الاسم الأول
Total pax	عدد المسافرين
Age of Child	أعمار الأطفال
City	المدينة
Date In	تاريخ الدخول
Date Out	تاريخ المغادرة
No Of Nights	عدد الليالي
Accommodation ( hotel) ( Apartments )	الإقامة ( الفندق / شقق )
Meal Plan	الوجبات
Room Requirements	نوع الغرفة المطلوبة
Single ( SGL)	غرفة لشخص واحد
Twin	غرفة لشخصين
Double	غرفة مزدوجة
Triple	غرفة لثلاثة أشخاص
Extra Bed	سرير إضافي
Villas , Apartments	شقة أو فيلا
One Bedroom	غرفة واحدة



Two Bedroom	غرفتا نوم
Three Bedroom	ثلاث غرف نوم
Four Bedroom	أربع غرف نوم
Additional Requests	طلبات إضافية
Sight Seeing And Transportation	جولات سياحية وتنقلات
Tour Name	اسم البرنامج
H/D ( half day )	نصف يوم
F/D ( full day )	يوم كامل
Transfer	المواصلات
Cruise	رحلات بحرية
Car Rental	أيجار سيارة
Pick Up Date	تاريخ الاستلام
Drop Off Date	تاريخ التسليم
No Of Days	عدد الأيام
Car Type	نوع السيارة
From / To	من / إلى
Flight No	رقم الرحلة
Departure Date	تاريخ الإقلاع
Arrival Date	تاريخ الوصول
Booking Reference	رقم الحجز
Tour Operator	المشغل الأرضي
Accommodation Voucher	طلب التسيكين
Package Code	كود الحزمة
Check In Date	تاريخ الدخول
Check Out Date	تاريخ المغادرة
Unit Type	نوع الوحدة
Summer Tariff	أسعار صيفية

Winter Tariff	أسعار شتوية
Child With Parents	أطفال مرافقين لوالديهم
Adult	البالغ
Per Pax	للشخص الواحد
Validity	الصلاحية
Extra Night	ليلة إضافية
Sharing	مزدوجة
See View	مواجهة للبحر
Service Charge	ضريبة خدمة
Room Tax's	ضريبة غرف
Swimming pool	حمام السباحة
Beach	شاطئ البحر
Beach Chairs	شاطئ بحر لمحيي الشمس
Diving Center	الغطس
Main Restaurant	المطعم الرئيسي
Pong - Ping	صالات لعب كرة الطاولة
Shops In The Future	أماكن التسوق داخل الفندق
Billiard	صالات ألعاب البلياردو
Non Smoking	أماكن محظور فيها التدخين
Telephones	كباثن تليفون
Air conditioning	تكييف مركزي
Shower	حمام استحمام
Junior Suites	غرف فخمة
Shishah Area	جلسات عربية شرقية
Satellite TV	تليفزيون وبث فضائي
Conference	اجتماعات
Validity	الصلاحية
Full Package	برنامج متكامل شامل
Package only	برنامج فنادق وتذاكر
Hotel only	فنادق فقط

Leisure Tourism	السياحة الترفيهية
Cultural Tourism	السياحة الثقافية
Health Tourism	السياحة العلاجية
Religious Tourism	السياحة الدينية
Sport Tourism	السياحة الرياضية
Conference Tourism	سياحة المؤتمرات
Business Travel	سياحة رجال الأعمال
Incentive Tourism	سياحة الحوافز
Shopping Tourism	سياحة التسوق
Relationship Tourism	سياحة العلاقات الاجتماعية
Special Interests Tourism	سياحة الاهتمامات الخاصة
Alternative Tourism	السياحة البديلة
Geological Tourism	السياحة الجيولوجية
Internal Tourism	السياحة الداخلية
Reginal Tourism	السياحة الإقليمية
International Tourism	السياحة الدولية
WORLD TOURISM ORGANIZATION	منظمة السياحة العالمية
	الاتحاد الدولي للمنظمات السياحية الرسمية
THE INTERNATIONAL UNION OFFCIAL TOURIST ORGANIZATIO	
	الجمعية الأمريكية لوكلاء السياحة ( ASTA )
AMERICAN SOCIETY OF TRAVEL AGENT	

## المحتويات

رقم الصفحة	اسم الفصل
	<b>الفصل الأول</b>
١	■ التجارة الإلكترونية في صناعة النقل الجوي .....
	<b>الفصل الثاني</b>
٧	■ المداخل والتطبيقات للحجز الآلي باستخدام نظام جاليليو .....
	<b>الفصل الثالث</b>
٣٠	■ الإرشادات العامة لتعبئة التذاكر الآلية واليدوية باستخدام نظام جاليليو للحجز الآلي
	<b>الفصل الرابع</b>
٤٥	■ الحجز الآلي وشركات السياحة نظرة مستقبلية.....
٥٥	■ المصطلحات المستخدمة في مادة حجز آلي (٢).....



تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

**BAE SYSTEMS**