

سفر و سياحة

حجز آلي ١

١٨٦ 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 " حجز آلي ١ " لتدريبي قسم " سفر و سياحة " 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، وبالاستعانة 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



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

جزء ١

النقل الجوي نشأته و تطوره

النقل الجوي نشأته و تطوره

الجدارة: التعرف على النقل الجوي والتطورات التي طرأت على النقل الجوي.

الأهداف:

عندما يكتمل هذا الفصل يكون الدارس قد تعرف على:

- ١ - النقل الجوي والتطورات التي طرأت عليه.
- ٢ - ظهور الطائرة النفاثة
- ٣ - طرز الطائرات، وظهور الطائرة الأسرع من الصوت
- ٤ - نظم الحجز بالكمبيوتر
- ٥ - بعض المنظمات الدولية المعنية بالطيران

مستوى الأداء المطلوب: الإتقان المعرفي للنقل الجوي وتأثر نظم الحجز بالكمبيوتر والحجز الآلي.

الوقت المتوقع للتدريب: أربع ساعات

إن السرعة التي يوفرها النقل بالطائرات تعتبر ميزة ظاهرة ومتميزة بالنسبة لها , وهذه الميزة لها أهمية كبيرة عندما يكون عامل الوقت ذا أهمية , وبالنسبة للأشخاص فإن السرعة تحقق رغبتهم في الحركة الأسرع خاصة في حالة رحلات العمل , حيث تنخفض تكلفة وقت العمل الضائع في الانتقال , وكذلك تكلفة الجهد والتعب أما بالنسبة للانتقال للترفيه فإن سرعة السفر يؤدي إلى خفض وقت الترفيه الضائع في الانتقال كما تعطي مجالاً للتمتع أكثر تنوعاً نظراً لإمكانية الانتقال إلى أكثر من مكان كما وإن السرعة تمثل خفضاً في تكلفة النقل نتيجة للاستخدام الأكثر لوسيلة النقل وتوزيع التكلفة على حجم أكبر من وحدات المنقول.

ومن المعوقات الرئيسية التي تواجه صناعة النقل بالطائرات والتي يصعب التغلب عليها , هي تأثير النقل بالأحوال الجوية إلا أن التطور الدائب في هذا المجال قد أدى إلى تقليص الآثار الناتجة عن هذه الظواهر الطبيعية فأصبح هناك أجهزة جديدة تم استحداثها خصيصاً لهذا الغرض مثل استخدام الأجهزة الكونية والأقمار الصناعية لدراسة الطقس والتنبؤ عن الأحوال الجوية , كما أن العيب الذي يواجه النقل بالطائرات مشكلة بعد المطارات عن مناطق التجمعات السكانية , ووقوع هذه المطارات في معظم بلدان العالم في مناطق بعيدة على أطراف العمران سواء أكان سكناً أو منشآت أعمال , بل إنه في كثير من المناطق قد يصعب توفير المطارات المناسبة الصالحة لاقلاع وهبوط الطائرات الحديثة الضخمة التي تتطلب مطارات ذات مواصفات خاصة. وأسباب تفضيل الأشخاص لاستخدام النقل الجوي على وسائل النقل الأخرى للقيام برحلة معينة تختلف من شخص إلى آخر وإنما يحكم هذا الاختيار عوامل عديدة منها طول الرحلة والغرض من الزيارة , وبصفة عامة فإن السبب الرئيسي استخدام الأشخاص للانتقال جوا يرجع لعامل السرعة والراحة. ولقد أدت التطورات التي أدخلت على أي وسيلة من وسائل النقل إلى التأثير بالتبعية على الوسائل الأخرى , فكما أن النقل بالسكك الحديدية حل محل النقل بالدواب , السيارات حلت محل النقل بالسكك الحديدية , فإن ازدهار النقل الجوي أدى إلى تقلص الدور الذي يلعبه كل من النقل البحري عبر المحيطات أو الرحلات الطويلة كذلك النقل بالسكك الحديدية وخاصة للمسافات البعيدة.

اختراع الطائرة:

أول رحلة جوية تمت بالطائرة عام ١٩٠٣ م في ولاية كارولينا بشمال الولايات المتحدة عندما توج الأخوان الأمريكيان (فيلبور وأوفيل رايت) تجاربهما بإنجاز هام فبعد التمكن من استعمال محرك خفيف يعمل بالبنزين , قام اورفيل في عام ١٩٠٣ م بالتحليق حتى ارتفاع ٥٣ متر مدة ١٢ ثانية بواسطة طائرة صغيرة خفيفة الوزن تدار مروحتها بالمحرك الصغير الذي صنعه هذان الأخوان بنفسهما , واستمر الاثنان الأخوان رايت يقومان بتطوير طائرتهم حتى استطاع في السنة التالية التحليق لمسافة ٤٥ كم مرة واحدة بسرعة طيران وصلت حتى ٤٥ كم / ساعة.

ودخل الطيران عصرا جديدا من الازدهار والتقدم , ويعد الطيران أحدث الوسائل التي عرفها الإنسان في النقل وهو آخر مرحلة حتى الآن وصل من خلالها الإنسان إلى تحقيق هدفه وهو زيادة السرعة إلى أقصى حد ممكن وزيادة الحمولة كذلك وقد قضى الإنسان في محاولاته للطيران فترة من الزمن استمرت الربع الأخير من القرن التاسع عشر مستخدما المنطاد للثقل بعد أن حاول قبل ذلك الطيران بنفسه , وعندئذ بدأ التفكير في قوة دافعة كبيرة تحل محل الغازات الخفيفة التي تمتلأ بها البالونات , وصادف هذا التفكير استخدام الآلة ذات الاحتراق الداخلي في تحريك السيارة فبدأ نحو استخدامها أيضا في دفع جسم يصمم بحيث يتلاءم مع ركوب الهواء سواء من حيث المادة التي يصنع منها بأن تكون خفيفة وممتينة لمقاومة ضغط الهواء ومن حيث الشكل الذي يأخذه ذلك الجسم بأن يكون انسيابيا متوازيا لكي يقلل من مقاومة الهواء وليحفظه في مستوى ثابت , وعلى هذا الأساس صنعت الطائرة واستمر العمل في إدخال الكثير من التحسينات عليها وكان الهدف من تلك التحسينات أو التعديلات هو زيادة السرعة. وكان وقوع الحرب العالمية الأولى والثانية بمثابة الخطوة الأولى على طريق ازدهار صناعة النقل الجوي والتوسع في حركة السفر والتنقل في العالم.

وتعتبر أول رحلة طيران تمت لأغراض تجارية هي الرحلة التي قامت بين لندن وباريس عام ١٩١٩ م وبدأت الولايات المتحدة في تسيير أول رحلة طيران منتظمة لنقل الركاب عام ١٩٢٧ م من بوسطن إلى نيويورك , وفى نفس هذا العام بدأت شركة الطيران الأمريكية (بان أمريكان) في تسيير أول رحلة لها إلى هافانا عاصمة كوبا. وقد تم تشييد أول فندق من فنادق المطارات عام ١٩٢٩ م في أوكلاند بولاية كاليفورنيا , وبعد ذلك وبحلول عام ١٩٣٩ م كان هناك أربع شركات طيران كبرى في الولايات المتحدة وهذه الشركات مازالت تعمل حتى الآن وهي (United, Pan American, Eastern, TWA)

التطورات التي طرأت على النقل الجوي:

كانت الطائرات في بداية ظهورها صغيرة الحجم لا تستطيع تحمل حمولة كبيرة كما أنها كانت بطيئة نسبيًا بمقاييس اليوم. فعلى سبيل المثال أول طائرة صممت خصيصًا لنقل الركاب كانت الطائرة DOUGLAS CARPOATION DC-2 وكانت تستطيع أن تنقل فقط عشرات المسافرين بسرعة لا تتجاوز ١٥٠ ميل في الساعة.

وفي سنوات الثلاثينات حدث تقدم كبير في تكنولوجيا الطائرات، واستمر الحال حتى عام ١٩٣٩ م عندما استطاعت طائرات PAN AMERICAN عبور المحيط الأطلسي متجهة إلى لشبونة، ومرسيليا ولقد كان سعر التذكرة في ذلك الوقت ٧٥٠ دولار أي كبير جدًا، وأسست شركات الملاحة الجوية الكبرى وازدادت شبكة الخطوط الجوية الداخلية والخارجية في البلدان المتقدمة صناعيًا والمتخلفة اقتصاديًا، وازداد الحاجة إلى أنظمة وقواعد تحكم هذه الشبكات، ثم في عام ١٩٣٥ طهرت الطائرة DC-3 أو الداكوتا ولقد حققت هذه الطائرة ثورة في عالم الطائرات حيث استطاعت لأول مرة أن تحقق عائدًا أو ربحية على خدمة النقل المقدمة، وبعد ذلك شهدت سنوات الخمسينات اهتمامًا متزايدًا من قبل شركات الطيران بنقل أعداد كبيرة من السائحين وبالتالي خفض تعرفه النقل الجوي وبصفة خاصة للمسافات الطويلة كالرحلات الجوية التي تقطع الأطلسي شرقًا وغربًا. ولقد تضاعف العدد إلى ٢ مليون مسافر بالطائرة بعد عام ١٩٥٧ م إلى ١٩٦٢ م، وكل هذا له تأثير على طلب الحاجة إلى أنظمة تقوم على تنظيم هذه الأعداد والمسافرين وحاجة الشركات العملاقة في النقل الجوي إلى أنظمة متطورة لتسهيل عملية السفر، ثم ظهور الطائرات النفاثة البوينج ٧٠٧ ثم الطائرة البوينج بأنواعها ٧٢٧ أيضًا DC-8 و DC-9 و BAC 111 ثم الجامبو ٧٤٧ هذا في الولايات المتحدة، أما في أوروبا فظهرت الطائرة إيرباص A300 ثم الكونكورد الأسرع من الصوت والتي تستخدمها كل من الطيران البريطاني والفرنسي، والتوسع الكبير في شركات الطيران والاستحواذ على نسبة كبيرة من حركة الطيران في العالم ونذكر من هذه الشركات الأمريكية وهي تحقق دخلاً يزيد على بليون دولار سنويًا من هذه

الشركات هي:

AMERICAN WEST
CONTINENTAL
DELTA
NORTHWEST
SOUTHWEST
TWA
UNITED
AMERICAN AIR
US AIR

وغيرها من الشركات الأمريكية.

الجمعيات والمنظمات للنقل الجوي:

في عام ١٩٣٦ اجتمع أربع عشرة شركة طيران أمريكية ناشئة في شيكاغو من أجل إقامة جمعية للنقل الجوي يكون هدفها اتخاذ التدابير اللازمة من أجل تنشيط وتطوير صناعة النقل الجوي وأيضا إنشاء أنظمة حديثة من شأنها تدعيم الصناعة والحفاظ على مصالح هذه الشركات ومصالح المسافرين. وتعد منظمة الآياتا بمثابة المقر الذي تجتمع فيه جميع شركات الطيران من أجل العمل على تطوير خدمة النقل الجوي وكذلك زيادة معدلات الأمان بهذه الصناعة والعمل على زيادة فعاليتها ويتم كل ذلك في إطار من التعاون الخلاق وفي مناخ بعيد عن المنافسة، ورفع وزيادة التقدم التكنولوجي المستمر لرفع جودة الخدمة المقدمة لجمهور المسافرين.

نظم الحجز بالكمبيوتر: (COMPUTER RESERVATION SYSTEMS)

تستخدم معظم شركات الطيران الكبرى في الولايات المتحدة الأمريكية نظم حجز بالكمبيوتر خاصة بكل منها، فهناك نظام الحجز الأمريكي APOLLO وكذلك الأمريكي SABRE وهناك أيضا نظام الحجز الكندي AIR CANADA s RESERVE كل هذه النظم توفر عامل السرعة لشركات السياحة للقيام بحجز التذاكر.

وهناك العديد من الأنظمة المطبقة والمستحدثة من قبل شركات الطيران لتلائم رغباتها واحتياجاتها، ولكل شركة طيران الحرية في تطبيق النظام الذي ترغبه وغالبا ما يتم استحداث النظام الذي يتناسب مع احتياجات الشركة المستحدثة أكثر من غيرها، وقبل تطبيق هذا النظام كان ينبغي على موظف حجز وإصدار التذاكر عند رغبته في التعرف على بعض المعلومات الخاصة بالجداول إقلاع وهبوط

الطائرات , والأسعار , وكذلك المقاعد المتاحة على الطائرات , وأن يقوم بالبحث عن هذه المعلومات يدويا , فكان عليه في البداية أن يتعرف على رغبات واحتياجات المسافر ثم يقوم بالبحث عن كل ما يتعلق بالرحلة سواء ميعاد إقلاعها أو هبوطها أو خط سيرها من خلال دليل السفر والرحلات والذي يسمى (OAG (OFFICIAL AIRLINE GUIDE) وذلك لتحديد أي الرحلات المجدولة التي تناسب المسافر وبعد ذلك ينبغي عليه الاتصال بشركة الطيران للتأكد من صحة قيمة التذكرة وفي النهاية يقوم بالاتصال مرة أخرى بشركة الطيران لعمل حجز اللازم ثم كتابة التذكرة للمسافر , ونظرا للتطور الكبير الذي حدث في مجال النقل الجوي في سنوات الستينات ظهرت الحاجة إلى ضرورة استحداث نظم جديدة للحجز والتي توفر السرعة وتقلل من تكلفة البحث عن المعلومات عن طريق الاتصالات بشركات الطيران أو البحث في دليل السفر والرحلات للتعرف على الأماكن المتاحة ومواعيد إقلاع الطائرات إلى غير ذلك , وظهر دور الكمبيوتر بوضوح في فترة السبعينات لأول مرة كأداة لنقل المعلومات والبيانات من شركات الطيران إلى منافذ توزيع المنتج السياحي ألا وهي شركات السياحة.

وهناك العديد من نظم الحجز بالكمبيوتر مطبقة الآن:

فعلى سبيل المثال النظام الأمريكي **The American System** يطبق نظم الحجز الآتية:

APOLLO / COVIA	(United Airline , US Air)
SYSTEM ONE	(Eastern , Continental)
PARS	(Northwest , TWA , Air Canada)
SABRE	(American Air)
DATAS2	(Delta Air line)

أما النظام الأوروبي يطبق نظم الحجز الآتية: **The European Systems**

AMADEUS	(Linked With Pars) (Lufthansa , Iberia , Air France , Jat , Finn air)
GALILEO	(Linked with Apollo / Covia , British Airways , Alitalia , Swissair , Olympic , KLM , Sabena , Air lingus , Austrian Airlines , Australian)

أما النظام الآسيوي والباسفيك يطبق نظم الحجز الآتية: **The Asia / Pacific Systems**

ABACUS	(Cathay Pacific , Singapore Airlines , China Airlines , Philippines Airlines)
FANTASIA	(Quanta's with American Airlines , Japan Airlines)

أسئلة على الفصل الأول

س١: اذكر بعض نظم الحجز الآلي المطبق في الولايات المتحدة الأمريكية ؟

س٢: اذكر بعض نظم الحجز الآلي المطبقة في أوروبا ؟

إجابة الأسئلة

ج١: نظم الحجز الآلي المطبقة في الولايات المتحدة هي:

- ١ - نظام APOLO
- ٢ - نظام SYSTEM ONE
- ٣ - نظام PARS
- ٤ - نظام SABRE
- ٥ - نظام DATAS 2

وتستخدمها معظم شركات الطيران الأمريكية مثل

(UNITED AIR LINES , US AIR LINES ,TWA, DELTA)

ج٢: نظم الحجز المطبقة في أوروبا هي:

- ١ - نظام AMADEUS
- ٢ - نظام GALILEO

وتستخدمه معظم شركات الطيران الأوروبية وهو منتشر في المنطقة العربية في معظم شركات الطيران.



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

حزألي ١

العوامل المؤثرة في استخدام الحاسب الآلي لشركات الطيران

العوامل المؤثرة في استخدام الحاسب الآلي لشركات الطيران

٢

الجدارة: معرفة العوامل المؤثرة في استخدام الحاسب الآلي لشركات الطيران

الأهداف:

عندما يكتمل الفصل يكون الدارس قد تعرف على العوامل المؤثرة في استخدام النظم الآلية لشركات الطيران وهي:

- ١ - التوسع الكبير لشركات الطيران
- ٢ - التوسع في صناعة السياحة
- ٣ - التوسع في الفنادق المنتشرة حول العالم
- ٤ - وكالات السفر والسياحة
- ٥ - شركات النقل حول العالم
- ٦ - التسوق في المدن العالمية
- ٧ - ظهور أنماط سياحية مختلفة

مستوى الأداء المطلوب: الإتقان المعرفي لهذه المؤثرات ولجوء شركات الطيران إلى نظم الحجز الآلي

الوقت المتوقع للتدريب: ثماني ساعات

١ - التوسع الكبير لشركات الطيران حول العالم:

عرف الإنسان السفر والسياحة والترحال منذ القدم، فلقد كان يتنقل من مكان إلى مكان آخر بحثاً عن الرزق والمأوى الأفضل في البداية، ثم بعد ذلك أصبح يتنقل من مكان إلى آخر من أجل توسيع سيطرته على الأرض، وكان السفر والسياحة في ذلك الوقت يكلف الإنسان وقتاً طويلاً كما أن تجربة السفر محفوفة بالمخاطر، ويرجع البعض إلى أن كلمة السفر travel مأخوذة من الكلمة الفرنسية Travail أي العمل ولقد كان هذا هو المقصود بالسفر في ذلك الوقت، كان الإنسان في البداية يتنقل من مكان إلى آخر سيراً على الأقدام ثم استخدم الدواب في التنقل، وعرف بعد ذلك المجارى المائية سواء النهرية أو البحرية واستخدمها في تسيير السفن بغرض التجارة، وتطور هذا المفهوم للسفر إلى أن وصل إلى استخدام الطائرات وهذا في بداية القرن السابق، وبعد انتهاء الحرب العالمية الثانية توجهت الأنظار نحو الاهتمام بتطوير الطائرات لاستخدامها في نقل الركاب والبضائع على نطاق واسع، وتحولت طائرات الركاب الصغيرة من ذوات المحرك الواحد التي تقطع المسافات القصيرة إلى طائرات أكبر من ذوات المحركين، واستمر التطور الكبير في صناعة الطائرات وظهور الطائرات العملاقة مثل بوينج ٧٤٧، بوينج ٧٧٧، إيرباص ٣٠٠ وغيرها من طرازات الطائرات، وظهور شركات الطيران في أمريكا وأوروبا أولاً ثم انتشارها في العالم كله، وهناك إحصائية بأن عدد شركات الطيران في العالم بلغ ألف شركة طيران وهي العضو في منظمة الطيران الدولي المعروفة (IATA)، كما أن تعقد حركة الطيران والسفر، فكان لازماً أن يكون هناك أنظمة آلية من شأنها التنظيم لهذه الحركة وتسهيل مهمة السفر سواء للمسافر أو لشركات الطيران التي توسع وكبر أسطولها، فمع بداية السبعينات قد تطورت نظم الحجز واستحدثت بأنظمة متطورة توفر السرعة وتلبي احتياجات المسافر وشركة الطيران والوكيل أيضاً لهذه الشركات وتقلل من تكلفة البحث عن المعلومات سواء بشركات الطيران أو البحث في أدلة السفر والسياحة وكتب الطيران الصادرة عن شركات السياحة أو عن منظمات الطيران في العالم، فكانت كل هذه التطورات كان لها الأثر في استخدام واستحداث أنظمة الحجز الآلي لشركات الطيران.

٢- التوسع في صناعة السياحة:

مما لا شك فيه أن سوق السفر والسياحة في ازدياد مستمر كما أن صناعة السياحة تلقى اهتماما كبيرا من الدول والحكومات لما لها من أهمية اقتصادية واجتماعية وسياسية , كما تشكل الرحلات الشاملة الكبيرة الحجم الأكبر من أعمال شركات السياحة ومنها تحصل شركات السياحة على معظم دخلها وأيضا ينعكس ذلك على البلد وعلى الاقتصاد بطريقة مباشرة , فهذه الصناعة تشتمل على السفر والخدمات المقدمة للسائح من فنادق وانتقالات وغيرها من الخدمات التي لها تأثير على نظم الحجز الآلي التي تسهل عملية البحث والحجز لهذه الخدمات , فهذه الصناعة كان لها الأثر الكبير في ظهور واستحداث الأنظمة الآلية المستخدمة حاليا في معظم شركات الطيران وأيضا الفنادق المنتشرة في العالم.

٣ - وكالات السفر والسياحة ومهامها:

إن الوكيل السياحي الناجح يجب أن يتوافر لديه مخزون كبير من المعلومات في شتى المجالات ويتضمن عمل الوكيل السياحي العديد من العناصر يمكن إيجازها في الآتي:

أ. إعداد خط سير الرحلات الفردية والرحلات المصاحبة بمرشد كذلك رحلات المجموعات بالإضافة إلى بيع برامج الرحلات الشاملة

ب. القيام بكافة الترتيبات الخاصة بالفنادق والموتيلات والمنتجعات وتأجير السيارات وتنظيم وتحديد أماكن الزيارة التي يتضمنها البرنامج بالإضافة إلى الانتقالات من الفنادق إلى المطارات والعكس

ج. القيام بكافة الترتيبات وإعطاء النصيحة فيما يتعلق بالتأمين على الرحلات والتأمين على الحقائب

د. الإلمام التام بكافة المعلومات الخاصة بجداول ومواعيد رحلات القطارات والطائرات , وأسعار الفنادق والخدمات المقدمة

هـ. إجراء كافة الترتيبات الخاصة برحلات المجموعات.

وانتشار شركات الطيران كان يستتبعه انتشار وكالات السفر والسياحة لتسويق الرحلات الخاصة بشركات الطيران , فكان هذا له الأثر الكبير في انتشار استخدام النظم الآلية لتقديم الخدمة بطريق سريعة ومريحة للمسافر , كما أن اختيارات السائح واطلاق حرية الطيران له الأثر الفعال في صناعة السفر , كما أن شركات السياحة التي ترغب في الاستمرار في السوق يجب عليها التعرف على رغبات واحتياجات المسافر وبالتبعية فأن هذا النظام سيؤدي إلى تطوير نظم توزيع وإصدار تذاكر الطيران وظهور أنواع أخرى من التذاكر مثل (Satellite Ticket Printer (STP أو بمعنى آخر جهاز طبع التذاكر هذا الجهاز يمكن أن يوضع في مكتب أو شركة أو مؤسسة , وعندما يقوم الوكيل السياحي

بتشغيله فأن الجهاز الموجود لدى الشركة يقوم بإصدار وطباعة التذكرة يتصل الجهاز بخط تليفوني يقوم بعملية الإرسال والاستقبال ، وبطبيعة الحال فأن هذا الجهاز سوف يقلل من التكلفة والوقت الذي كانت تستغرقه عملية إصدار التذاكر اليدوية عن طريق الوكيل السياحي فمن هنا ظهرت الحاجة إلى أنظمه آلية تقلل من التكلفة والوقت.

٤ - التوسع الكبير في الفنادق بدرجاتها حول العالم:

بعد الحرب العالمية الثانية زادت حركة السفر بين بلدان العالم ، وزاد الاتجاه إلى بناء فنادق ذات طاقة أيوائية ضخمة يزيد عدد غرفها على بضعة آلاف خصوصا في المدن الهامة التي تجتذب مؤتمرات ومعارض دولية أو تمثل عامل جذب سياحي ، وظهور السلاسل الفندقية حول العالم ، ومثال لذلك:

فندق هوليدى إن يحتوى على ٣٧٩٠ فندق بعدد غرف ٣٨٤٠٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم

فندق أكور يحتوى على ٣٣٠٨ فندق بعدد غرف ٢٧٢٧٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم

فندق ماريوت يحتوى على ٧٨٢ فندق بعدد غرف ١٧٣٠٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم

فندق شيراتون يحتوى على ٤٠٧ فندق بعدد عرف ١٢٩٧٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم

وهذه الإحصائية في عام ١٩٩٢ م ، وهذا التوسع الكبير يتطلب نظام حجز يوفر السرعة وتقليل التكاليف ورفع مستوى الخدمة للمسافر ، وربط هذه الفنادق بأنظمة الحجز الآلي الخاصة بشركات الطيران حتى تساعد في إيصال الخدمة للمسافر بأقل تكلفة وأعلى مستوى ، وهناك فنادق المؤتمرات أو ما يطلق عليه Conference Hotels وتتواجد داخل المدن الكبيرة وهى تقدم الخدمة للمؤتمرات والاجتماعات العلمية والمهنية والفنية ، وهناك فنادق لرجال الأعمال Business Hotels ، وأيضا المنتجعات الاستشفائية والعلاجية ، وفنادق المطارات Airport Hotels ، والفنادق العائمة Floating Hotels ، ولقد استحدثت الفنادق كما سبق القول نظم الحجز بالكمبيوتر وكانت فنادق هوليداي إن الرائدة في هذا المجال مطبقة نظام حجز خاص بها أطلقت عليه اسم (HOLIDEX 3) في عام ١٩٦٥ ويمكن النظام الجديد موظف الاستقبال بالفندق من إرسال واستقبال كافة المعلومات والبيانات من كافة نقاط ومراكز الحجز الأخرى عن كل ما يتعلق بالمخزون المتاح من الغرف في كافة الفنادق التابعة لسلسلة الفنادق إلى آخره من المعلومات ، ولا يقتصر استحداث نظم الحجز بالكمبيوتر على شركات الطيران فقط بل لجأ العديد من موردي الخدمات الأخرى إلى استحداث نظم خاصة بهم ولكن الريادة في هذا المجال كانت لشركة الطيران وقد تبعها الفنادق وشركات تأجير السيارات في استحداث نظم حجز خاصة بها حتى أن العديد من سلاسل الفنادق الشهيرة وشركات تأجير السيارات اعترفت بأن ما يقرب من نصف حجوزاتها تتم من خلال نظم الحجز بالكمبيوتر.

٥ - ظهور أنماط سياحية مختلفة لها تأثير على نظم الحجز الآلي أو استخدام أجهزة الحاسب الآلي من هذه الأنماط ما يلي:

- السياحة الترفيهية Leisure Tourism

- السياحة الأيكولوجية (السياحة الطبيعية Eco-Tourism)

- السياحة البيئية

- السياحة الثقافية Cultural Tourism

- **سياحة المعارض:** حيث تقام سنويا عدة معارض بعضها ذو نشاط اقتصادي والآخر ثقافي , وقد شهدت سنوات الخمسينات والستينات من القرن العشرين لإقامة وتنظيم المعارض وخاصة المتعلقة بصناعة السياحة وأيضا التجارية والصناعية , وقد أثرت هذه المعارض في إتاحة الفرصة للشركات السياحية وكذلك منظمي الرحلات الشاملة والفنادق وشركات النقل في الاتصال بالاسواق وتنشيط حركة السياحة وترويج البرامج والخدمات السياحية , وقد اثرت هذه المعارض في خلق الفرص والتوسع وإقامة جسور للاتصال والمنافسة والتفاوض وتبادل المعلومات.

وتعد هذه المعارض من المناسبات الثقافية الهامة لما يتخللها من ندوات ثقافية ولقاءات أدبية مع كبار الشخصيات والكتاب والناشرين , وتتوافد مختلف المؤسسات لعرض منتجاتها ويحضر الرواد من العديد من الدول.

- **سياحة المهرجانات:** تمثل سياحة المهرجانات وسيلة وأداة للجذب السياحي تتفنن فيها الدول كنوع من الدعاية والإعلان إذ يتم تزويدها بكافة عناصر التشويق والجذب السياحي لمختلف جنسيات السائحين في العالم.

السياحة العلاجية Health Tourism: تعد السياحة العلاجية من الأنواع الهامة للسياحة الحديثة

خصوصا في الدول التي تتمتع بوجود العيون والآبار الكبريتية التي تساعد وتشجع على شفاء بعض الأمراض خصوصا الأمراض الجلدية.

- **السياحة الدينية Religious Tourism:** وهي أحد أنواع السياحة التقليدية التي تمثل مصدرا هاما ومتجددا من مصادر السياحة ويقصد بها زيارة بعض الأماكن الدينية للتبرك أو للحج أو لأداء واجب ديني أو للتعرف على التراث الديني لدولة ما مثل زيارة مكة والمدينة بالنسبة للمسلمين، والقدس بالنسبة للمسيحيين واليهود والمسلمين والفاثيكان بالنسبة للمسيحيين... إلخ.

- **السياحة الرياضية Sport Tourism:** تعني السياحة الرياضية إشباع رغبات السائحين في ممارسة رياضتهم المفضلة سواء عن طريق استغلال عناصر الطبيعة مثل الانزلاق على الماء أو التجديف أو صيد

الأسماك والحيوانات البرية والغطس تحت الماء والتزلج على الجليد أو تسلق الجبال أو تلك التي تتطلب إمكانيات خاصة تكفل ممارستها مثل الجولف والفروسية والتنس ورحلات السفاري والتخييم في الغابات والصحارى.

- **سياحة المؤتمرات Conference Tourism**: تعد سياحة المؤتمرات نوع من أنواع السياحة الجديدة لما تميزت به عن غيرها من الأنواع الأخرى للسياحة التقليدية أو الحديثة، ويرجع ذلك لسهولة وسائل الاتصال وتوفير المواصلات وسرعتها، وأجهزة الاتصالات الحديثة والترجمة الفورية لجميع لغات العالم، وزيادة التعاون الدولي في مختلف المجالات السياسية والثقافية والعملية والرياضية والاقتصادية وأصبح العالم بعد ثورة الاتصالات يمثل قرية صغيرة مما يجعل من الضرورة عقد اللقاءات مع جماعات المؤتمرات بصورة متكررة.

- **سياحة رجال الأعمال BusinessTravel**: وتتمثل تلك السياحة في انتقال رجال الأعمال أو من يمثلهم لحضور المؤتمرات أو المعارض الدولية وما يستتبع ذلك من انتقال بشركات الطيران أو عن طريق البواخر والإقامة عدد من الليالي السياحية سواء بالنفادق أو القرى السياحية واستخدام وسائل الانتقال المختلفة.

سياحة الحوافز Incentive Tourism: يتمثل هذا النوع من السياحة في محاولة جادة من بعض

الشركات الكبيرة والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية بتنظيم العديد من الرحلات للعاملين بها كنظام لرفع مستوى التدريب والأداء وكمكافأة من تلك الأجهزة والهيئات للعاملين ففي مجال التسويق والبيع في التعليم والعمل، بقصد رفع الكفاءة مع التحفيز والترويج.

- **سياحة التسوق Shopping Tourism**: ويقصد بها الفترة التي تقوم بها المنشأة التجارية والصناعية المختلفة بهدف تنشيط حركة البيع والدعاية لمنتجاتها بإعلان شهر معين لتسمح فيه بعمل تخفيضات وتسهيلات غير مسبوقه في حركة البيع، وذلك

- **سياحة العلاقات الاجتماعية Relationship Tourism**: وهذا النوع من السياحة ينشط بين الدول التي تكون وحدة ثقافية واحدة كما هو الحال في الدول العربية

- **سياحة الاهتمامات الخاصة Special Interests Tourism**

- **السياحة الاقليمية Regional Tourism**

٦ - **شركات النقل حول العالم**: مما لاشك فيه أن ازدهار الطرق السريعة قد ساعد على حركة السياحة الى العديد من المقاصد السياحية، ولقد شجع ازدهار الطرق السريعة على إقامة فنادق السيارات او الموتيلات على الطرق السريعة، وشهدت السنوات الاخيرة من القرن العشرين نموا مطردا فى إعداد

الشركات التي تعمل في مجال تأجير السيارات حتى ان ازدهار هذه الصناعة أصبح يقارن بنفس مستوى الازدهار الذي شهدته صناعة النقل الجوي , وتشير الاحصائيات ان هناك ما يقرب من خمسة آلاف شركة لتأجير السيارات داخل الولايات المتحدة الامريكية وحدها , وأن آلاف غيرها في جميع أنحاء العالم قد أثرت بشكل كبير في استخدام الحجز الآلي وأنظمة الحاسب الآلي لتسهيل الخدمة على طالبيها , ونذكر بعض الشركات العملاقة التي لها أنظمة مرتبطة مع أنظمة شركات الطيران في العالم وهي تقدم خدمة إيجار السيارات في جميع أنحاء العالم ومن هذه الشركات:

HERTZ
AVIS
NATIONAL
BUDGET
ALAMO
DOLLAR
ADVANTAGE

وغيرها الكثير , وهي منتشرة في جميع أنحاء العالم وأيضا مطارات العالم , وأيضا نوادي السيارات التي تقوم بتقديم كافة الخدمات الخاصة بالسفر والسياحة للجُمهور , وكذلك إصدار الخرائط وكتب الرحلات التي تجذب السائح وتعطي المعلومات للسائح.

٧ - التسوق في المدن العالمية: بعد الحرب العالمية الثانية وتحول العالم الى الاقتصاد الحر , وظهر مناطق التسوق في العالم والمدن الحرة من أجل جذب السوق الى هذه المناطق للحصول على الحصة الأكبر من الربحية والانشار , ويظهر مناطق مثل تايوان , وهونج كونج , وسنغافورا , وبعض المناطق في أوروبا , وأيضا في منطقة الشرق الأوسط كمثل دبي , ولبنان , ومصر , والمملكة العربية السعودية والبحرين وغيرها من المناطق والمدن الجديدة والمهرجانات التسويقية التي تجذب اهتمام السائح , وقد أثرت بشكل كبير في استخدام أنظمة الحاسب الآلي واستحداث النظم الجديدة لتسهيل عملية السفر وتقديم الخدمة للمسافر او السائح.

اسئلة على الفصل

س١: اذكر اثنين من العوامل المؤثرة في استخدام الحجز الالى او أنظمة الحاسب الالى ؟

س٢: تناول بالشرح اثنين من العوامل المؤثرة في استخدام الحجز الالى ؟

الإجابة

ج١: العوامل المؤثرة في استخدام الحجز الآلي او أنظمة الحاسب الآلي اثنين فقط:

١ - التوسع الكبير لشركات الطيران حول العالم

٢ - ظهور أنماط سياحية مختلفة

ج٢: شرح اثنين من العوامل المؤثرة:

١ - شركات النقل حول العالم: مما لاشك فيه أن ازدهار الطرق السريعة قد ساعد على حركة السياحة الى العديد من المقاصد السياحية , ولقد شجع ازدهار الطرق السريعة على إقامة فنادق السيارات او الموتيلات على الطرق السريعة , وشهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين نموا مطردا في إعداد الشركات التي تعمل في مجال تأجير السيارات حتى ان ازدهار هذه الصناعة أصبح يقارن بنفس مستوى الازدهار الذي شهدته صناعة النقل الجوي .ومن هذه الشركات:

HERTZ

AVIS

NATIONAL

BUDGET

ALAMO

DOLLAR

ADVANTAGE

٢ - التوسع الكبير في الفنادق بدرجاتها حول العالم:

بعد الحرب العالمية الثانية زادت حركة السفر بين بلدان العالم , وزاد الاتجاه إلى بناء فنادق ذات طاقة أيوائية ضخمة يزيد عدد غرفها على بضعة آلاف خصوصا في المدن الهامة التي تجتذب مؤتمرات ومعارض دولية أو تمثل عامل جذب سياحي , وظهر السلاسل الفندقية حول العالم مثل:

فندق هوليدى إن يحتوى على ٣٧٩٠ فندق بعدد غرف ٣٨٤٠٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم

فندق ماريوت يحتوى على ٧٨٢ فندق بعدد غرف ١٧٣٠٠٠ منتشرة في جميع أنحاء العالم



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

حجز آلي ١

أنظمة الحجز الآلي لشركات الطيران

أنظمة الحجز الآلي لشركات الطيران

١

الجدارة: التعرف على نظم الحجز الآلي المطبقة بشركات الطيران.

الأهداف:

عندما يكتمل هذا الفصل يكون الدارس قد تعرف على:

- ١ - نظم ومسميات الحجز الآلي المطبقة بشركات الطيران
- ٢ - العلاقة بين هذه النظم بعضها لبعض
- ٣ - نظام سارز المطبق من قبل الخطوط الجوية العربية السعودية
- ٤ - المداخل لعرض الرحلات والجدول والمواعيد , وكيفية طلب المقعد وكل ما يتعلق بالنظام

مستوى الأداء المطلوب:

الإتقان المعرفي لنظم الحجز المطبقة في شركات الطيران , والإتقان التدريبي والمعرفي لنظام سارز المطبق في الخطوط الجوية العربية السعودية

الوقت المتوقع للتدريب: خمس وعشرون ساعة

إن البيئة الحاكمة لنظم تشغيل شركات السياحة تتميز بسرعة التغيير . كما ان نظم التشغيل التي كانت تعد بمثابة نظم فاعلة خلال العشر سنوات الماضية , أصبحت اليوم على العكس من ذلك نظم غير ملائمة للعمل السياحي , كما أن الأنظمة المستخدمة اليوم بلاشك ليست هي التي سوف تستخدم غدا . إن استمرارية التغيير في البيئة المحيطة يضمن تحقيق أعلى درجة من التطوير في نظم تشغيل شركات السياحة وبعض هذه التغييرات ترجع إلى الصناعة ذاتها , مثل إتجاه الدول إلى إطلاق حرية الطيران فيما يتعلق بخطوطها الداخلية مثل الولايات المتحدة الأمريكية , كما أن بعض التغييرات لها تأثير دولي مثل المنافسة الدولية القائمة بين شركات الطيران على مستوى العالم , كما أن بعض التغييرات ترجع إلى اتجاهات السفر مثل تغير رغبات واختيارات السائح وبعض هذه الاتجاهات حديثة العهد وبعضها الآخر يعد استمرارا لاتجاهات طويلة الأجل.

أولا : إطلاق حرية الطيران

إن إطلاق حرية الطيران سوف يؤثر بلا شك في مجال إدارة صناعة السفر , كما أن شركات السياحة التي ترغب في الاستمرار في السوق يجب عليها التعرف على رغبات واحتياجات المسافر وبالتبعية فأن هذا النظام سيؤدي إلى تطوير نظم توزيع وإصدار تذاكر الطيران وظهور أنواع أخرى من التذاكر مثل ما يسمى (Satellite Ticket Printer (STP)) أو بمعنى أصح جهاز طبع التذاكر , هذا الجهاز يمكن أن يوضع في مكتب أي شركة أو مؤسسة وعندما يقوم الوكيل السياحي بتشغيله فأن الجهاز سوف يقلل من التكلفة والوقت الذي كانت تستغرقه عملية إصدار التذاكر عن طريق الوكيل السياحي ذاته , بالإضافة إلى ذلك إذا رغبت شركة كبيرة أو مؤسسة ضخمة في التعامل مع وكيل سياحي بعينه نظرا لخبرته الخاصة في مجال السفر فإنه يمكن للشركة أن تحقق ذلك بسهولة بغض النظر عما إذا كانت هذه الشركة بعيدة عن الوكيل السياحي فالبعد الجغرافي لا يصبح عقبة في ظل النظام الجديد ويواجه تطبيق هذا النظام الجديد عقبة واحدة وهي كيفية تأمين التذاكر التي لم تملأ بالبيانات بعد أو ما يطلق عليه (Blank Ticket Stock) فقبل تطبيق هذا النظام كان تأمين التذاكر التي لم تستخدم بعد مسؤولية الشركة السياحية أو الوكيل السياحي , وكانت شركات السياحة تقوم بحفظ هذه التذاكر في خزانة خاصة حماية لها من السرقة أو الضياع , وبتطبيق النظام الجديد فأن هذه التذاكر لن تكون في عهدة الشركة السياحية وإنما سوف تنتقل إلى الشركة أو المؤسسة التي تتعامل معها شركة السياحة والتي يوجد في مكاتبها جهاز طبع التذاكر وبالتالي فأن الوضع الجديد يحتاج إلى عقد بعض الترتيبات والاتفاقات فيما بين شركة السياحة والمؤسسة بغرض تحديد مسؤولية كل منهما فيما يتعلق بتأمين التذاكر.

إن تكلفة النظام الجديد لم تحدد بعد نظرا لحدثة تطبيق هذا النظام إلا أن الشركة ستكون ملزمة بدفع ما يقرب من ١٢٠٠ دولار شهريا مقابل تواجد الجهاز في مكتبها كما أن عليها توفير مساحة مناسبة من المكتب وكذلك تدبير أجور للعاملين على هذا الجهاز، ولقد قدرت تكلفة إصدار خمسة عشر تذكرة طيران في اليوم عن طريق جهاز إصدار التذاكر الجديد بدولار واحد و ٤٠ سنت لكل تذكرة، وهذه القيمة يمكن أن تخفض إلى دولار واحد إذا ما ارتفع عدد التذاكر الصادرة في اليوم الواحد إلى خمس وعشرون تذكرة.

وفى محاولة للتخلص من تذاكر الطيران التقليدية المصنوعة من الورق قررت الخطوط الجوية الألمانية لوفتها نزا ومجموعة خطوط الطيران النمساوية توسيع تعاونهما في مجال تذاكر الطيران الإلكترونية حيث سيصبح باستطاعة ركاب الشركتين الحصول على فوائد الطيران غير الورقي على الرحلات بين البلدين وفى نفس الوقت ستقوم الخطوط النمساوية بتطبيق نظام التذاكر الإلكترونية على رحلاتها للعديد من دول العالم مثل بانكوك وبروكسل وجوهانسبرج وميامي ونيويورك وشنغهاي وقد أدخلت الخطوط الجوية الألمانية هذه الخدمة على رحلاتها إلى تلك المدن بالفعل.

وبمقتضى الاتفاق الذي تم التوصل إليه بين الشركتين، تقوم لوفتها نزا بمد هذه الخدمة إلى حوالى ٧٠ مدينة في ٣٤ دولة في جميع أنحاء العالم وأصبح من الممكن للمسافر على لوفتها نزا أن يطير إلى بروكسل ومنها إلى فيينا على الخطوط النمساوية ويعود فرانكفورت على أي من طائرات الشركتين مستخدما التذكرة الإلكترونية بدلا من التذكرة الورقية المعتادة.

ثانياً: نظم الحجز بالكمبيوتر

تستخدم اليوم معظم شركات أمريكا الشمالية (الولايات المتحدة الأمريكية و كندا) نظم الحجز بالكمبيوتر، وهناك العديد من الأنظمة المطبقة والمستحدثة من قبل شركات الطيران لتلائم رغباتها واحتياجاتها، ولكل شركة طيران الحرية في تطبيق النظام الذي ترغب وغالبا ما يتم استحداث النظام الذي يتناسب مع احتياجات الشركة المستحدثة أكثر من غيرها.

وقبل تطبيق هذا النظام كان ينبغي على موظف حجز وإصدار التذاكر عند رغبته في التعرف على بعض المعلومات الخاصة بجداول إقلاع وهبوط الطائرات، الأسعار، وكذلك المقاعد المتاحة على الطائرات، و أن يقوم بالبحث عن هذه المعلومات يدويا، فكان عليه في البداية أن يتعرف على رغبات واحتياجات المسافر ثم يقوم بالبحث عن كل ما يتعلق بالرحلة سواء ميعاد إقلاعها أو هبوطها أو خط سيرها من خلال دليل السفر والرحلات Official Airline Guide (O.A.G)

وذلك لتحديد أي الرحلات المجدولة التي تتاسب المسافر وبعد ذلك ينبغي عليه الاتصال بشركة الطيران للتأكد من صحة قيمة التذكرة وفى النهاية يقوم بالاتصال مرة أخرى بشركة الطيران لعمل الحجز اللازم ثم كتابة التذكرة للمسافر , ونظرا للتطور الكبير الذي حدث في مجال النقل الجوى في سنوات الستينات ظهرت الحاجة إلى ضرورة استحداث نظم جديدة للحجز والتي توفر السرعة وتقلل من تكلفة البحث عن المعلومات عن طريق الاتصال بشركة الطيران أو البحث في دليل السفر والرحلات للتعرف على الأماكن المتاحة ومواعيد إقلاع الطائرات إلى غير ذلك.

وظهر دور الكمبيوتر بوضوح في فترة السبعينات لأول مرة كأداة لنقل المعلومات والبيانات من شركات الطيران إلى منافذ توزيع المنتج السياحي آلا وهي شركات السياحة، وهناك العديد من نظم الحجز بالكمبيوتر مطبقة الآن:

فعلي سبيل المثال النظام الأمريكي **The American system** يطبق نظم الحجز الآتية:

APOLLO / COVIA	(United Airline , US Air)
SYSTEM ONE	(Eastern , Continental)
PARS	(Northwest , TWA , Air Canada)
SABRE	(American Air)
DATAS2	(Delta Air line)

أما النظام الأوروبي يطبق نظم الحجز الآتية: **The European Systems**

AMADEUS	(Linked With Pars) (Lufthansa , Iberia , Air France , Jat , Finn air)
GALILEO	(Linked with Apollo / Covia , British Airways , Alitalia , Swissair , Olympic , KLM , Sabena , Air lingus , Austrian Airlines , Australian)

أما النظام الآسيوي والباسفيك يطبق نظم الحجز الآتية: **The Asia / Pacific Systems**

ABACUS	(Cathy Pacific , Singapore Airlines , China Airlines , Philippines Airlines)
FANTASIA	(Quanta's with American Airlines , Japan Airlines)

ولا يقتصر استحداث نظم الحجز بالكمبيوتر على شركات الطيران فقط بل لجأ العديد من موردي الخدمات الأخرى إلى استحداث نظم حجز خاصة بهم ، ولكن الريادة في هذا المجال كانت لشركات الطيران وقد تبعتها الفنادق وشركات تأجير السيارات في استحداث نظم حجز خاصة بها حتى أن العديد من سلاسل الفنادق الشهيرة وشركات تأجير السيارات اعترفت بأن ما يقرب من نصف حجوزاتها تتم من خلال نظم الحجز بالكمبيوتر ، ثم يليهم بعد ذلك خطوط الفنادق العائمة وكذلك شركات السكك الحديدية في استخدام نظم الحجز بالكمبيوتر ، ولقد استحدثت الفنادق ما سبق القول نظم الحجز بالكمبيوتر وكانت فنادق هوليداي إن الرائدة في هذا المجال مطبقة نظام حجز خاص بها أطلقت عليه اسم (HOLIDEX 3) في عام ١٩٦٥ م ، ويمكن النظام الجديد موظف الاستقبال بالفندق من إرسال واستقبال كافة المعلومات والبيانات من كافة نقاط ومراكز الحجز الأخرى عن كل ما يتعلق بالمخزون المتاح من الغرف والأجنحة في كافة الفنادق التابعة لسلسلة الفنادق إلى آخره من معلومات ، وأيضا هناك تشجيع ودعم من منظمات دولية حكومية وغير حكومية لدعم نظم الحجز الآلي مثل منظمة (ASTA) فمن أهدافها العمل على توفير كافة البيانات والمعلومات الخاصة بصناعة السفر والسياحة على مستوى العالم ، ورفع وتشجيع السفر بين جمهور العملاء من جميع بلدان العالم ، وأيضا إعداد البرامج التعليمية الخاصة بشركات السياحة في الموضوعات التي لها علاقة بصناعة السفر والسياحة ، كما أن معظم سلاسل الفنادق الكبرى تحرص على بيع غرفها من خلال نظم الحجز بالكمبيوتر وربطت ذلك بأنظمة شركات الطيران ، ولجوء الشركات السياحية الكبرى في أمريكا وكذلك الشركات ذات الشهرة الكبيرة في مجال تنظيم الرحلات إلى إقامة اتفاقات مع شركات الطيران وكذلك مع سلاسل الفنادق من أجل الحصول على أفضل الأسعار والتخفيضات وكذلك المزايا مما وضع الشركات الصغيرة في وضع تنافسي وأدى إلى ربطها بأنظمة حجز آلية بعضها مع بعض تحت مظلة شركات الطيران أسوة بغيرها ، وفي المنطقة العربية كلها دخلت بعض الأنظمة المستحدثة الفردية والجماعية فمثلا في شركة مصر للطيران كان هناك نظام حورس وأوزوريس للحجز الآلي ، ونظام سارز بالخطوط السعودية ونظام سابو ونظام أبلو ونظام أميديس وكلها موجودة بالشركات العربية ، وبعد ذلك تم ربطها بشبكة لتبادل المعلومات وربطها مع الأنظمة الأخرى المنتشرة في العالم مثل نظام جاليليو الذي يجمع الشركات العربية والأوروبية والأمريكية والآسيوية فهو مرتبط مع أنظمة أخرى تطبقها شركات أخرى مثل نظام أبلو في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وطيران البريطاني والإيطالي والسويسري وطيران الأولمبيك والأسترالي وطيران KLM وطيران إيبيريا والطيران الفرنسي والطيران الألماني اللفتهنزا وأيضا الشركات الآسيوية والتي تطبق نظام أباكوس ABACUS مثل الطيران الكاثي باسيفك وطيران السنغافوري والطيران

الصيني والطيران الفلبيني والياباني الذي يطبق نظام فافيزيا وهذا وهى في تطور دائم لتلائم متطلبات احتياجات شركات الطيران لتوفير الخدمة السريعة للمسافرين.

ثالثا: كيفية استخدام جدول الرحلات لشركات الطيران.

تعريفه: هو الدليل الكامل والعنوان لأي شركة طيران والذي يحتوى على جميع بيانات النقاط التي تسافر إليها شركة الطيران متضمنة أوقات العمل للرحلات والتوقف عن العمل وأيام العمل للرحلات خلال الأسبوع والتوقيتات للإقلاع والوصول وأرقام الرحلات ونوعية وجنسية الطائرات وفروق التوقيت لبلاد العالم وأهم المحطات التي تسافر إليها شركة الطيران.

انظر إلى النموذج التالي لجدول الرحلات الخاص بطيران الخطوط الجوية العربية السعودية:

How to use this Timetable									
Validity		Days of Operation		Dep.	Arr.	Flt. Number	Aircraft	Via/ Stops	Conn. City
Eff.	Disc.								Arr. Dep.
From RIYADH		(RUH) (GMT+3) Reservation Tel. 47772222							
To LONDON (HEATHROW)									
16 Dec - 03 Jan		Th	- - - -	0145	0545	SV103	77B	Nonstop	
		Mo	- - - -	1340	1740	SV109	77B	1 Stop	
		Mo	- - Th	2200	0520*	SV1081/SV113	77B	Jeddah	1220* 0135*
		- - -	Sa	2200	0520*	SV1081	77H	1 Stop	
		- - -	We	2200	0555*	SV1081	77B	1 Stop	
10	2	4		1	5	3	6	7	8
									9

نموذج لجدول رحلات

الشرح:

- ١ - المحطة الرئيسية التي يبدأ منها الرحلة مدرج معها فروق التوقيت بالنسبة إلى توقيت جرينتش (GMT) ملحق معها رقم الهاتف لقسم الحجز بالمحطة المذكورة.
 - ٢ - المحطة التي يريد السفر إليها ملحق لها اسم المطار، والبلد.
 - ٣ - كود شركة الطيران المكون من حرفين كما هو موضح بالمثل (SV) السعودية ملحق معه رقم الرحلة التي تسافر إلى بلد المقصد SV103. (FLT NUMBER)
 - ٤ - أيام الأسبوع (DAYS OF OPERATION) التي تعمل فيها الرحلات ويرمز لها (MO, TU, WE, TH, FR, SA, SU) أي الاثنين، الثلاثاء، الأربعاء، الخميس، الجمعة، السبت، الأحد أو يرمز لها أحيانا ب (١ . MO ٢ . TU ٣ . WE ٤ . TH ٥ . FR ٦ . SA ٧ . SU)
 - ٥ - أوقات الإقلاع والوصول للرحلات (DEPARTURE , ARRIVAL) للبداية ونهاية الرحلة.
 - ٦ - ويقصد بها رقم الرحلة لو أن هناك توقف أو عن طريق محطة أخرى فهناك رحلة أخرى للمواصلة (CONNECTION) .
 - ٧ - ويقصد بها جنسية الطائرة (AIRCRAFT) أو نوعها وهناك أنواع كثيرة للطائرات مثل (A310 وبمعنى إيرباص - 767 وبمعنى بوينج ٧٦٧ - 77B وبمعنى بوينج ٧٧٧ - AB3 وبمعنى إيرباص ٣٠٠ - M90 وتعنى بوينج دو جلاس أم دي ٩٠ وهكذا ويمكن معرفة أنواع الطائرات المستخدمة من قبل شركة الطيران من جدول الرحلات الخاص بها أو (TIMETABLE)
 - ٨ - وتعنى عدد التوقفات خلال خط سير الرحلة 1STOP تعنى هناك توقف واحد فقط NONSTOP وتعنى بدون توقف. (VIA / STOPS)
 - ٩ - ويقصد بها توقيتات التوقفات ثم الإقلاع مرة أخرى لو كان هناك توقفات وإذا أدرجت معها علامة (#) تعنى اليوم التالي للتوقيت. (CONNECTION)
 - ١٠ - ويقصد بها الصلاحية للعمل فهناك تاريخين تاريخ يبدأ العمل فيه الرحلة وتاريخ تتوقف فيه الرحلة. (VALIDITY)
- ويمكن التعرف على أي جدول رحلات لأي شركة طيران من خلال كتاب (OAG) فهو يشتمل على جميع الرحلات المجدولة لجميع شركات الطيران وهى بنفس العرض السابق، ويمكن الاطلاع عليه والتدريب عليه.

نظام الحجز الآلي المطبق بالخطوط الجوية العربية السعودية:

SCHEDULES&AVAILABILITY

Display City Pair Schedules.

S MAY LON RUH..(All Flights For a Days).

S 11 JANJEDDHA/YY...(Weekly schedule display all carriers flights).

S 17 DESRUHBOM/SV...(weekly schedule display sv flight).

Display individual flight schedule.

S sv225 /15 NOV..... (Entire Flight).

S sv225/15 NOV RUH..... (From Board Point).

Display City Pair Availability.

A 16JANRUH ROM/..(Display all classes availability).

A 21NOVLONDHAY1100..(Dep time and class specified).

Additional Display For Schedules And Availabilities.

A*..... (Display More Availability).

A 16jul..(Chang Date).

AJED.... (New Offpoint,Broadpoint Is Assumed).

AJEDFRA..(City Pair Change).

S and A.. (Redisplay Previous Response & Converts Schedule To Availability).

A# 2..... (Use Date & YY 2 Days).

Request From Availability Display.

N1Y2..... (1Y line 2).

N1fly2..... (1F line 1 and 1y line 2).

Direct Segment Entries.

(Airport codes only)

0sv042y 14 AUG LHR JED NN2...

0sv180y 13 OCT KRT RUHLL2.....(Wait List).

Unlocked Segment Entries.

0sv0y CAI RUH QQ1..... (carrier specified).

0yy0y NYC CHI 003..... (No Carrier Specified).

Arrival Unknown

0A..... (ARNK).

Contact Entries

9T* 471973 ABC TRAVEL REF ALI.....

98*6864444 X 2156.....

9H*NO CTC.....

.Ticket Information**Ticket Entries.**

70*0652789489..... (Ticket Number).

Time Limit Entries.

8C 17 AUG..... (Auto Cancellation- 0400).

8C 1400/ 16 DEC..... (Auto Cancellation-1400).

Received Entries.

6 PSGR.....

6 AGT.....

6 MR HASSAN.....

Examine & File Entry.

E.....

Moves.

MD..... (Move Down).

MB..... (Move Bottom).

MU..... (Move Up).

MT..... (Move Top).

Genfax Entries.

4 FOSISV NAT BRITISH.....

3 FOSISV 1CHD.....

3FOSIYYVIPSA2DGSAUDIA....

3 FOSISV TCP 1KHAN/ MR JED KHI.....

3 FSSRWCHRSV NNI.....

.31S1FSSRBSCTSV NN1 JED BKK.....

Remarks Entries.

5*VUSA ADV..... (Free Format After Entry Code).

5**..... (Reference, Duty Code And Date End Of Remarks Line)

Multi Item Entry

-1 BROWN/ JERRY MR# 9H* NOCTC #70* 065942001176 # 6PSGR#*R

Ignore Transaction.

I.....

PNR Retrieval.

*J78CDX.....
 *SV042/ 18 SEP LHR- BLACK/ JAMAS MR.....
 *SV180/16JUN RUH JED-ALI/OSMAN MR.....
 *WLSV201/12 MAY JED-ZAHRAN/MOHD MR.....

Redisplay Facilities.

*R..... (all fields).
 *I..... (Itinerary).
 *P..... (Passenger Data).
 *N.....(Names).
 *H..... (History).

Auxiliary Entries.

0HTLSVNN1BKKN14SEP-OUT17SEP.....
 SGLBMAXRSHERATON.....
 0CARSVNN1CDG16 JUN-1430NCE.....
 30JUN1200GRPB FRANCE/SV55Y16JUN.....

Name Entries.

- 1ZAHRAN/ ALI MR....
- 2RUSTOM/ ADEL MR/MONAMRS.....
- I/1SMITH / TREVOR MSTR..... (Infant Name- No Seat)
- 20 BAC / GRP..... (Group Booking)

**Amend Itinerary
To Insert Segment.**

/2..... (Insert After Seg. 2)
 /0..... (Insert After Seg. 0)

Cancel Segment.

X3..... (Cancel All Itinerary).

Cancel Itinerary.

X1..... (Cancel All Itinerary).

Add/Change/Delete Timing.

2/08201140..... Timing Changed On Seg.2 (Not Available On SV FLTS)

1/..... (To Set Up Ignore Indicator On Seg.1)

Change Segment Status.

2HK..... (When It Is KK).

3HL.....(When It Is UU).

4XK..... (When It Is UC/UN/US).

5OX..... (Only CXLDF Other CFMD).

2RR..... (Change To RECFMD).

Amend Psgr Data.

91@*6821234.....

32@SISV NAT SAUDI.....

9/OH*6427586..... (Insert Before 1)

51@6..... (Delete Remarks1).

7@O*0695 2478327.....

51-6..... (Delete Lines 1thru6).

3.2HK.....(Change Genfax SSR2 TO HK).

3.1XX..... (Change Genfax SSR1 TO XX).

8@..... (DELETE TIME LIMIT)

Divide PNR.

D3/..... (Divide Passenger No 3).
D2/..... (Divide Name ITEM 2).
D2*4..... (divide Name ITEM2.4).

Reduce Auxiliary Services.

@2N3..... (Reduce To 2Nseg.3).

Queue.

QC..... (Counts 0+ 1Q).
QCA..... (Counts all Q).
Q..... (Display PNR on Gen. Q).
Q/ 7..... (Display PNR On Q7).
I..... (Return PNR To Back Of Q).
QUTR..... (Places PNR In Unable To Reach Area).
QLMTC..... (Places PNR In Left Msg To Call Area).
QX..... (To terminate Q Duty).
QEP/QTA..... (Transfer PNR To Travel Agents Support Group).

Station Information.

KIQTA.....

أسئلة الفصل الثالث

س ١: ما المقصود بإطلاق حرية الطيران وما مدى التأثير بهذا النظام ؟

س ٢: اذكر بعض النظم المطبقة في الولايات المتحدة الأمريكية ؟

س ٣: اذكر بعض النظم المطبقة في أوروبا ؟

س ٤: اذكر بعض النظم المطبقة بقارة آسيا ؟

الإجابة

ج ١: إطلاق حرية الطيران

إن إطلاق حرية الطيران سوف يؤثر بلا شك في مجال إدارة صناعة السفر , كما أن شركات السياحة التي ترغب في الاستمرار في السوق يجب عليها التعرف على رغبات واحتياجات المسافرين وبالتبعية فأن هذا النظام سيؤدي إلى تطوير نظم توزيع وإصدار تذاكر الطيران وظهور أنواع أخرى من التذاكر مثل ما يسمى (Satellite Ticket Printer (STP) أو بمعنى أصح جهاز طبع التذاكر , هذا الجهاز يمكن أن يوضع في مكتب أي شركة أو مؤسسة وعندما يقوم الوكيل السياحي بتشغيله فأن الجهاز سوف يقلل من التكلفة والوقت الذي كانت تستغرقه عملية إصدار التذاكر عن طريق الوكيل السياحي.

ج ٢: النظم المطبقة بالولايات المتحدة هي:

APOLLO / COVIA (United Airline , US Air)
SYSTEM ONE (Eastern , Continental)
PARS (Northwest , TWA , Air Canada)
SABRE (American Air)
DATAS2 (Delta Air line)

ج ٣: النظم المطبقة في أوروبا هي:

AMADEUS (Linked With Pars)
(Lufthansa , Iberia , Air France , Jat , Finn air)
GALILEO (Linked with Apollo / Co via , British Airways , Alitalia ,
Swissair , Olympic , KLM , Sabena , Air lingus ,
Austrian Airlines , Australian)

ج٤: النظم المطبقة بقارة آسيا هي:

ABACUS	(Cathy Pacific , Singapore Airlines , China Airlines , Philippines Airlines)
FANTASIA	(Quanta's with American Airlines , Japan Airlines)

حجز آلي ١

المدخل والتطبيقات العملية لنظام العربي سارز

الجدارة: التعرف على المدخل المطبقة بالنظام.

الأهداف:

عندما يكتمل هذا الفصل يكون الدارس قد تعرف على:

- ١ - المدخل المطبقة لجداول الرحلات
- ٢ - مدخل الإمكانية للمقاعد للرحلات
- ٣ - المدخل والرموز للمطارات والبلاد والعكس
- ٤ - مدخل عرض رقم الحجز
- ٥ - مدخل عمل الحجز
- ٦ - مدخل عمل حجز الفندق والسيارة

مستوى الأداء المطلوب: الإتقان المعرفي لطريقة ومدخل الحجز والتدريب عليها.

الوقت المتوقع للتدريب: خمس وعشرون ساعة

الوسائل المساعدة: أجهزة الحاسب الآلي ونظام العربي سارز المطبق بالخطوط الجوية العربية السعودية

متطلبات الجدارة: التعرف وأسعار التذاكر والخدمات السياحية

(SCHEDULE ENTRIES) : أولاً : مدخل جدول الرحلات

S17APRRUHLON

(ALL FLIGHT FOR A DAY)

وبهذا المدخل تظهر جميع الرحلات المجدولة لشركات الطيران لخط السير الرياض / لندن لمدة أسبوع بدايته من ١٧ إبريل وحتى نهاية الأسبوع . ويشتمل على أرقام الرحلات وشركات الطيران وتوقيتات الإقلاع والوصول ونوع الطائرة والدرجات الخاصة بالسفر . ويمكن التدريب عليها من خلال مدخل التدريب (KIPA) .

S22JUNRUH2BKK/YY

(WEEKLY SCHEDULE DISPLAY ALL CARRIER DISPLAY ALL CARRIERS FLIGHTS)

بهذا المدخل تظهر جميع الرحلات المجدولة في تاريخ ٢٢ يولييه من الرياض / بانكوك ولكن على جميع شركات الطيران العاملة لهذا القطاع .

S04AUGRUHMNL/SV

WEEKLY SCHEDULE DISPLAY (SV) FLIGHTS

بهذا المدخل يطلب الرحلات المجدولة في تاريخ ٤ أغسطس من الرياض / إلى ما نيلا ولكن على الطيران السعودي فقط ويرمز له ب (SV) .

SSV382/18SEP SV ONLY

SPECIFIC SCHEDULE DISPLAY

بهذا المدخل يطلب رحلة محددة على الطيران السعودي .

S

CONVERTS AVAILABILITY TO SCHEDULE

وبهذا المدخل يتم التحويل الإمكانية إلى جدول للرحلات.

S2

SPECIFIC SCHEDULE OF LINE 2 OF SCHEDULE OR AVAILABILITY DISPLAY

لتحويل الخط الثاني إلى الإمكانية أو الجدول للرحلات

S3I

SCHEDULE OF FLIGHTS FROM LINE 3 OF PNR ITINERARY

لتحويل الجدول وخط رقم ٣ إلى الحجز ليصبح بيان رقم ٣

FULL AVAILABILTY ENTRIES

ثانياً مداخل الإمكانية للرحلات

A12MAYJEDRUH/

ALL CLASSES

A22JUNRUHKHIY

ECONOMY CLASS

A14JANFRAJEDF1130

CLASS AND DEPARTURE TIME SPECIFIED

A16NOVAHB/GASSIM/1400

USING FULL NAME OF POINT AND ALL CLASSES

A19APR/BOSTON/SANFRANSCISO/F1900

USING FULL NAME OF BOARDPOINT AND OFF POINT

A16JUL

CHANGE DATE

AJED

NEW OFFPOINT

AMEDRUH

CITY PAIR CHANGE

A/ABHA/

OFFPOINT IN FULL

AY

CLASS CHANGE

A1900

DIFFERENT TIME

A#2

AFTER 2 DAYES

A-4

BEFORE 4 DAYS

A

CONVERTS SCHEDULE TO AVAILABILITY

A#

SCAN FORWARD FOR FIRST AVAILABLE DIRECT FLIGHT

A-

SCAN BACKWARDS FOR FIRST AVAILABLE FLIGHT

A

DISPLAY MORE AVAILABILITY

A

RE-DISPLAY LAST AVAILABILITY

ENTRIES FOR ENCODING / DECODING

ثالثا: المدخل لرموز المطارات والبلاد والعكس

SA*/SAUDIA

ENCODE AIRLINE

SA*SV

DECODE AIRLINE

SC*/GASSIM

ENCODE CITY

SC*ELQ

DECODE CITY

SS*/CALIFORNIA

ENCODE STATE / COUNTRY

SS*CA.US

DECODE STATE / COUNTRY

SN*/SAUDI ARABIA

ENCODE NATION

SN*SA

DECODE NATION

SP*/HEATHROW

ENCODE AIRPORT

SP*LHR

DECODE AIRPORT

SE*74B

DECODE AIRCRAFT TYPE

SF*ALX

DECODE CITY FACT

SL*C/MA

LIST OF CITIES BEGINNING WITH MA

لتوضيح المعلومات السابقة يمكن الدخول إلى المدخل (KIQRZ) للتعرف على الشرح من خلال نظام سارز العربي للتدريب بمدخل (BSIA5555QQ/TA) وهذا هو توقيع التدريب على نظام سارز العربي ، أما الخروج منه بمدخل (BSX) .

DISPLAY PNR PARTS

رابعا : مدخل عرض رقم الحجز

* MLFNST

علامة النجمة قبل رقم الحجز المطلوب التعرف عليه , وبهذا المدخل يتم عرض كرت الحجز كاملا

* I

(DISPLAY ITINERARY OF PNR ONLY)

هذا المدخل للتعرف على قطاع السفر فقط وخط السير لرقم الحجز

* H

(DISPLAY HISTORY)

هذا المدخل لعرض التاريخ الكامل للحجز

* N

(DISPLAY NAMES AND RECORD LOCATOR)

هذا المدخل لعرض أسماء الركاب والمعلومات المحلية

* R

(DISPLAY RECORD)

هذا المدخل لترتيب المعلومات من خط سير / اسم الراكب / بيانات التاريخ / ووسيلة الاتصال

P ❖

(DISPLAY PSGR DATA)

هذا المدخل لعرض هاتف الراكب / ميعاد التذكرة / الملاحظات

خامسا مداخل عمل الحجز

ITINERARY
O SV 1511 Y 25FEB MED RUH NN 1

هذا المدخل للحجز مباشرة بدون عرض الإمكانية أي بطلب الرحلة مباشرة

NAME

-1 ALGHAMDI / ALI SAAD MR

هذا المدخل لتسجيل الاسم مباشرة يبدأ بحرف الداش (-)

CONTACT

9H* 8261697

لإدخال الهاتف للراكب للمنزل

9B* 8261697

لإدخال الهاتف للراكب للعمل

9T* 8255555 FOR TRAVEL AGANTS

لإدخال الهاتف للوكيل السياحي

TICKET NO

7O* 065 4431 370 111

لتسجيل أرقام التذاكر بالحجز

TIME LIMIT

8C1400/12JUN

لإدراج ميعاد لشراء التذاكر. ومحدد التوقيت واليوم للإلغاء

RECEIVED FROM

6 PSGR

لتسجيل اسم منفذ الحجز

4FOSISV NAT SAUDI

لتسجيل الجنسية وخدمات إضافية

FILE AWAY

E

لإنهاء كرت الحجز والحصول على رقم الحجز

سادسا مداخل عمل حجز الفندق
HOTEL BOOKING

ROOM TYPE

SGLB	SINGLE ROOM WITH BATH
DBLB	DOUBLE ROOM WITH BATH (LARGE BED)
TWNB	DOUBLE ROOM WITH BATH (TWIN BEDS)
TRPB	TRIPLE ROOM WITH BATH
SUIT	SUITE

HOTEL CLASS

FHTL	FIRST CLASS HOTEL
SHTL	SECOND CLASS HOTEL
THTL	TOURIST CLASS HOTEL

ROOM RATE

MAXR	MAXIMUM ROOM RATE
MODR	MODERATE (MEDIUM ROOM RATE)
MINR	MINIMUM ROOM RATE

HOTEL RESERVATION

O HTLSV NN1 LON 02APR - OUT 04 APR SGLB MAXR FHTL/ADVR
O HTLBR NN1 HNL 02APR - OUT 05APR SGLB SHERATON

ولمزيد من المعلومات عن الفنادق والتدريب عليها يمكن الدخول إلى التدريب من خلال المدخل الآتي
(KIQRZE) أو (KIQRZI)

أما مدخل لحجز السيارة فهو الآتي:

O CAR SV NN1 KHI 10SEP - 1000 15SEP 2200 MERCEDES BENZ
AVIS/ADVR

وللتدريب على حجز السيارة استخدم المدخل للتدريب وهو: (KICARS)

مدخل التدريب على نظام العربي سارز الآلي
SAUDIA AUTOMATED RESERVATIONS
INDEX TO PRACTICALS

SKIPTO

SINE IN AND OUT	توقيع الدخول إلى الجهاز والخروج منه	
INTRODUCTION	رمز البلاد والخطوط والمناطق	
THE TRAINING SIMULATOR	توقيع التدريب	
SCHEDULE AND AVAILABILITY	الجدول	KIPA
BASIC PNR	طريقة الحجز المثالية	KKPA
MULTI SEGMENT-SAUDIA	الحجز بمختلف الدرجات	KLPA
SEGMENT ENTRY-SAUDIA	الحجز عن طريق الطلب	KUPA
MULTI NAMES AND THE MORE	حجز لعدة أشخاص باسم عائلي واحد	KVPA
WAITLIST-BOOKING ALTERNATIV FLIGHT	طريقة أخذ المقعد	KAPA
OTHER AIRLINES-BOOKINGS	حجوزات الخطوط الأجنبية	KGPA
SUPPLEMENTARY (AP FAX-GEN FAX)	مدخل الرضع والجنسية	KDPA
DISPLAYING A PNR	لإظهار الحجوزات (PNR)	KBPA
PASSENGERS LIST	الحجوزات القائمة في الجهاز	KFPA
TICKET TIME LIMIT	طريقة وضع موعد التذاكر	KEPA

CHANGING /AMENDING ITINERARY	لتغير خط السفر	KMPA
CHANGING/AMENDING NAMES	تغير الأسماء	KNPA
CHANGING/AMENDING PSGR DATA	مفتاح التغيرات	KOPA
DIVIDE PNR	طريقة فصل الحجوزات	KPPA
ACXILIARY SERVICES	خاص بالأوتيل (الفندق)	KHPA
GROUP BOOKING	حجز المجموعات	KRPA
RECONF IRMATION	كيفية تأكيد الحجوزات	KSPA
QUEUE INFORMATION	معلومات عن الكيوز (Q)	KTPA

التطبيقات العملية لنظام العربي سارز

مثال رقم ١ :

راكب يريد الحجز فقط على الطيران السعودي لرحلة داخلية بالدرجة السياحية من المدينة إلى الرياض يوم ١٥ فبراير رحلة صباحية , علما بأن اسم الراكب هو السيد / محمد عبدالله أحمد ورقم هاتفه هو ٨٢١١١١١ وهو يخص العمل وسوف يقوم بشراء التذكرة قبل السفر بثلاثة أيام , من خلال النظام العربي سارز احجز على الرحلة المطلوبة

الإجابة:

A15FEBMEDRUH/
N1Y1
- AHMED/MOHD ABDULLAH MR
9B* 8211111 C/O MR MOHD ABDULLAH
9T* 8111111 A B C TRAVEL REF TARIK
8C 1400/ 12FEB
6 PSGR
4FOSISV NAT SAUDI
* R
E OK PNR

الشرح:

- تم طلب الإمكانية على الرحلة في تاريخ ١٥ فبراير
- تم طلب مقعد واحد سياحي لخط الإمكانية الأول
- تم إدخال الاسم (اسم العائلة أولا ثم الاسم الأول ثم الاسم الأوسط)
- تم إدخال الهاتف للراكب الذي يخص العمل
- تم إدخال الهاتف للوكيل
- تم وضع ميعاد للتذاكر
- إدخال من قام بعمل الحجز
- إدخال الجنسية
- ترتيب كرت الحجز
- الأقفال والحصول على رقم الحجز

تطبيقات عملية على نظام العربي سارز

المصطلحات المستخدمة في مادة حجز آلي (١)

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 NATIONALTY

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

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 والتقييدات

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 إصدار 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 المدفوع 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 لثلاث 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	إيجار 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 لمحبي 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	تلفزيون 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

Regrinal Tourism السياحة الإقليمية

International Tourism السياحة الدولية

WORLD TOURISM ORGANIZATION منظمة السياحة العالمية

الاتحاد الدولي للمنظمات السياحية الرسمية

THE INTERNATIONAL UNION OFFICIAL TOURIST ORGANIZATIO

الجمعية الأمريكية لوكلاء السياحة (ASTA)

AMERICAN SOCIETY OF TRAVEL AGENT

المحتويات

رقم الصفحة	الفصل
١	الفصل الأول : النقل الجوي نشأته وتطوره
٩	الفصل الثاني : العوامل المؤثرة في استخدام الحاسب الآلي لشركات الطيران
١٨	الفصل الثالث : أنظمة الحجز الآلي لشركات الطيران
٣٤	الفصل الرابع : المداخل والتطبيقات العملية لنظام سارز (العربي)
٤٨	المصطلحات المستخدمة في مادة حجز آلي (١)

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