

سفر وسياحة

إصدار تذاكر

٢٨٣ 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 " إصدار تذاكر " لمتدربي قسم " سفر 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

تمهيد

تميز الإنسان منذ أن خلقة الله سبحانه وتعالى على هذا الكوكب الجميل وعاش في كنفه بالآرتحال والانتقال في الأرض بهدف البحث عن الرزق والقوت حتى تطور هدفة إلى التعامل مع الآخرين في المناطق القريبة منه والبعيدة لشتى الأسباب والعوامل والأغراض إلى أن وصل الحال إلى مانحن عليه الآن من تعامل واتصال مع الشعوب والأفراد في أرجاء المعمورة فقد أصبحت حركته تسير وفق معايير علمية وفنية ، كما إن الدول أدركت مدى أهمية هذه الحركة والتنقلات البشرية فاعتبرتها صناعة أساسية تعتمد عليها الشعوب والأفراد في حياتها وتقدمها وتطورها من الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

فالقرآن الكريم يدعو صرحتة إلى النظر في الكون والظواهر الطبيعية وصنوف البشر وأنواع الحيوانات والنباتات والبحث في كل ما يتصل بذلك والنظر للكون والظواهر الطبيعية وصنوف البشر وتأمرا بالسير والحركة في ربوع الأرض للإفادة من عبر الماضي ويتحدث عن الحضارات التي سادت ثم بادت والآثار التي تركتها الشعوب ، والأحداث التي وقعت في الأزمنة الغابرة . وكل هذا يستدعي وجود وسائل للتنقل ومن هذه الوسائل الطيران أو السفر بوسيلة الطيران وهذا يجذبنا إلى هذه الوظيفة الهامة لعملية السفر . ومن هذه الآيات التي تحثنا على السير والسفر والتنقل:

﴿ قد خلت من قبلكم سنن ، فسيروا في الأرض وانظروا كيف كان عاقبة المكذبين ﴾ آل عمران : ١٣٨
﴿ قل سيروا في الأرض فانظروا كيف كان عاقبة الذين من قبل ﴾ الروم : ٤٢
﴿ قل سيروا في الأرض فانظروا كيف بدأ الخلق ﴾ العنكبوت : ٢٠
﴿ أولم يسيروا في الأرض فينظروا كيف كان عاقبة الذين من قبلهم كانوا هم أشد منهم قوة أثارا في الأرض ﴾ غافر : ٢١

﴿ ألم تر أن الله أنزل من السماء ماء فأخرجنا به ثمرات مختلفا ألوانها ، ومن الجبال جدد بيض وحمر مختلف ألوانها ، وغرابيب سود ، ومن الناس والدواب والأنعام مختلف ألوانه كذلك ﴾ فاطر ٢٧ ، ٢٨ .
كما إن القرآن الكريم يدعو إلى التقارب بين الشعوب ويحث عليه بقوة مثل ﴿ ومن آياته أن خلقكم من تراب ثم إذا أنتم بشر تنتشرون ، ومن آياته خلق السماوات والأرض واختلاف ألسنتكم والو انكم ﴾
الروم ٢٠ ، ٢٢

﴿ يأيها الناس إن خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا ﴾ الحجرات ١٣

كما إن السفر والتنقل ذكر في القرآن الكريم عند توضيح أحكام بعض الفرائض الدينية ، كالصوم والصلاة والحج مثل ﴿ فمن كان منكم مريضا أو على سفر فعدة من أيام آخر ﴾ البقرة ١٨٤ وفي هذا الكتاب نتناول جزء هام من عملية السفر والترحال والتنقل في ربوع الكون وهي جزئية إصدار التذاكر للسفر جوا عن طريق الناقل الجوي أو ما يطلق عليه شركات الطيران المنتشرة في العالم . ولأن مادة (إصدار التذاكر) هي جزء لا يتجزأ من نشاط أي شركة طيران أو ناقل جوى أو وكيل سفر لأي ناقل جوى في أي بلد في العالم.

وإصدار التذاكر هي وظيفة متكاملة يقوم الشخص أو الموظف الذي يعمل في هذه الوظيفة بمعرفة كل ما يتعلق بقوانين ولوائح إصدارات التذاكر كلها بأنواعها التي سوف نوضحها في الفصول الآتية. وسنتعرف على الصغير منها والكبير والقواعد والنظم التي تحكم هذه الوظيفة إضافة للخبرات العملية التي يجب أن يتقنها الموظف حتى يؤدي وظيفته بدقة وكفاءة عالية .

إصدار تذاكر

وصف مادة إصدار التذاكر

الجدارة: التعرف على وصف المادة وتعريف التذكرة والجوانب الرئيسية للوثيقة أو مستند السفر والبيانات المدونة بهذا المستند .

الأهداف :

عندما تكتمل هذه الوحدة يكون قد تعرف على :

- ١ - ماهية إصدار التذاكر.
- ٢ - الجوانب الرئيسية للوثيقة أو مستند السفر والبيانات المدونة بهذا المستند.
- ٣ - بعض المصطلحات المستخدمة بالتذكرة والشروط التي تحكمها.
- ٤ - إتقان التعامل مع بنود التذكرة و ماهية كل بند فيها.

مستوى الأداء المطلوب : مستوى الإتقان المعرفي لوصف الجوانب الرئيسية للوثيقة أو مستند السفر والبيانات المدونة بها .

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات.

الوسائل المساعدة : شكل مستند السفر أو الوثيقة .

متطلبات الجدارة : الفهم والتعرف على الوثيقة أو المستند .

أولاً: وصف مادة إصدار التذاكر :

إن إصدار التذاكر هي وظيفة أساسية وركن رئيسي لنشاط أي ناقل جوي أو شركة طيران أو وكيل سفر سواء كان وكيلاً عاماً أو وكيل آياتا ويمكن توضيح ذلك الوصف من خلال التعريف بكلمة تذكرة أو تعريف شامل اعم وهو تعريف التذكرة وبيان الأمتعة .

تعريف التذكرة :

هي مستند أو وثيقة يصدره ناقل جوي أو شركة طيران بصفة عقد أو اتفاقية بين الناقل والمستخدم للناقل (الراكب) مدون بها جميع بيانات الناقل والراكب أو المسافر معا ، وقد تكون يدوية أو آلية .

أما تعريف التذكرة وبيان الأمتعة هي :

مستند أو وثيقة يصدرها الناقل الجوي أو شركة الطيران بصفة عقد أو اتفاقية نقل بين الناقل الجوي والمسافر المستخدم لهذا الناقل الجوي مدون بها جميع بيانات الناقل والراكب معا وقد تكون يدوية أو آلية .

وتشتمل على :

- ١ - اسم الراكب
- ٢ - خط السير للراكب أو المسافر .
- ٣ - كوبونات السفر .
- ٤ - بيان الرحلة إن وجد
- ٥ - الدرجة التي يسافر عليها الراكب .
- ٦ - التاريخ لبيانات الرحلة إن وجد .
- ٧ - حالة الحجز للراكب إن وجد .
- ٨ - الوزن المصاحب للمسافر .
- ٩ - صلاحية التذكرة للسفر .
- ١٠ - الأجرة والأجرة الإجمالية .
- ١١ - الرسوم والضرائب .
- ١٢ - طريقة الدفع لهذه التذكرة .
- ١٣ - رقم الحجز للناقل إن وجد .
- ١٤ - الجنسية للمسافر .

ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات	ملاحظات		
ENCLOSURES / RESTRICTIONS (CARBON)	التعليق الغطاء الكربون	ORIGIN - DESTINATION	مكان الاصل - الوجهة	BSP-SA	BOOKING REF	رقم الحجز	PLACE OF ISSUE - AGENCY	مكان الاصدار - الوكالة	PASSENGER COUPON	كوبون الراكب	
NAME OF PASSENGER	اسم الراكب	DATE OF ISSUE	تاريخ الاصدار	ISSUED IN EXCHANGE FOR	مستبدل في	FORM	AGENCY'S NUMERIC CODE	رمز الكود الرقمي	NOT VALID FOR PASSAGE	غير صالح للسفر	
NOT TRANSFERABLE	غير قابل للتحويل	CARRIER	شركة الطيران	FLIGHT CLASS	درجة السفر	DATE	وقت السفر	STATUS	حالة الحجز	FARE BASIS	أساس السعر
CONNECTION TICKETS	تذاكر الاتصال	TOUR CODE	رمز الرحلة	PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY	تذكرة الراكب وباكجيج	ISSUED BY	ISSUED BY	ISSUED BY	ISSUED BY	ISSUED BY	ISSUED BY
FORM OF PAYMENT	طريقة الدفع	TAX	الضريبة	TAX	الضريبة	TAX	الضريبة	TAX	الضريبة	TAX	الضريبة
FARE CALC	حساب السعر	3468131772 0 0									

١٥ - الختم الخاص بالوكيل أو الختم الخاص بالناقل المدرج به رقم الآياتا ومحطة الإصدار وتاريخ الإصدار وبداية ونهاية الرحلة .

١٦ - توثيق مصدر التذكرة سواء كان موظف يعمل بالناقل الجوي أو موظف يعمل في وكيل للناقل الجوي (وكالة سياحية) .

بموجب هذا العقد أو التذكرة يقوم الناقل الجوي بنقل المسافر وأمتعته من نقطة إلى نقطة أخرى عن طريق طائرات الناقل الجوي بتوفير الخدمة والعناية للمسافر والعفش المصاحب للراكب ويكون الناقل مسؤولاً عن ذلك ، وأي إخلال بهذا العقد يتحمل سواء من الناقل أو المسافر تبعات ذلك . وهذا يؤدي إلى وجود شروط للعقد ، سوف نوضحها فيما بعد .

وهنا يمكن توضيح البيانات المدرجة بالتذكرة والتي ذكرت ويمكن شرحها بشكل سريع وهي :

١ - اسم الراكب : **NAME OF PASSENGER**

ويعني اسم المستخدم للتذكرة أو المسافر للخط المطلوب ، وهو يكتب بداية باسم العائلة للمسافر ثم يتبعه اسم الشخص ثم اسم والده ، حتى لا يسيئ استخدامها شخص آخر .

٢ - خط السير للراكب **ROUT**

وهو السفر عبر نقطتين نقطة البداية ونقطة النهاية ، ويمكن أن يتخلله نقط سفر أخرى أو يطلق

عليها . **GOO FOR PASSENGER BETWEEN POINTS OUT LINED**

٣ - كوبونات السفر **FLIGHT COUPONS**

وتعني مستندات كتابية داخل التذكرة وتكون كوبون واحد أو أكثر حسب نقاط السفر . وهو دليل كتابي بحوزة الراكب لرحلته .

٤ - الدرجة التي يسافر عليها (درجة السفر) **CLASS**

وهي الخدمة المقررة للمسافر والتي تتخذ شكل درجات مثال الدرجة السياحية - الأفق أو درجة

رجال الأعمال - الدرجة الأولى **F/C J/C Y/C**

٥ - التاريخ لبيانات الرحلة **DATE OF TRAVEL**

وهي المعلومات الخاصة بتاريخ السفر وخط السير وتوقيت الإقلاع والوصول للرحلة .

٦ - وقت إقلاع الرحلة **DEPARTURE TIME**

وهو الوقت المذكور بالحجز والذي يوضح الوقت لاقلع رحلة ما من نقطة معينة إلى نقطة أخرى

محددة بزمن إقلاع النقطة الأولى .

٧ - حالة حجز الراكب STATUS

وهي وضع الحجز للسفر هل هو مؤكد أو غير مؤكد ولها رموز كثيرة مثال

HK, KL, OK, KK, HL, RQ, ...

٨ - درجة السعر (أساس السعر) FARE BASIS

وهي القيمة المحددة للخدمة المقدمة على الرحلة ، وتأخذ رموزاً كثيرة تدل على هذه الدرجة

والسعر الخاص بها .

٩ - الوزن المصاحب للمسافر BAGGAGE ALLOW

وهو الأشياء والأغراض وغيرها من مقتنيات المسافر الشخصية .

١٠ - صلاحية السعر للتذكرة VALID OF FARE

وهي الفترة المطبق فيها السعر المذكور بالتذكرة وهي من القوانين المحددة لصلاحية السفر ،

وهي تاريخين تاريخ قبل السفر وتاريخ بعد السفر .

(NOT VALID BEFORE / AFTER)

١١ - الأجرة FARE

وهي القيمة المحصلة بواسطة الناقل مقابل نقل الراكب والعمولة المصاحب له وأجرة السفر

والمعلن عنها عادة وهي التي يستعملها الناقل لإعلان الأجور وبيئتها للجماهير على أساس إنها قابلة للتطبيق

في نقل المسافرين والعمولة وغيرها .

١٢ - الرسوم والضرائب TAXS

وهي القيمة المحصلة لصالح جهات أخرى غير الناقل أو شركة الطيران مثل الدول أو الدولة

المسافر إليها أو المسافرين منها ، وتكون في شكل قيمة يتم ذكرها بالتذكرة

١٣ - الأجرة الإجمالية TOTAL OF FARES

وهي القيمة الإجمالية المحصلة بواسطة الناقل المذكور بالتذكرة وأيضا تشمل الرسوم

والضرائب ، أي قيمة التذكرة مضافا إليها أي رسوم أو ضرائب لصالح الغير .

١٤ - طريقة الدفع FORM OF PAYMENT

وهي الوسيلة المدفوع بها قيمة التذكرة ويشار إليها ويرمز لها بكلمة نقدا أو آجل أو مقابل

كروت بنكية (CASH , IVN , CCVISA, CCMAS) وغيرها من الكروت .

١٥ - رقم الحجز PNR

وهو مرادف لكلمة تسجيل وتعني رقم يتكون من الإشارات الرقمية أو الهجائية توضح أحقية الراكب لمقعد السفر أو الأيواء أو مكان شاغر أو إمكانية استيعاب حمولة من البضائع أو الأمتعة .

١٦ - الجنسية للمسافر NATIONALTY

وتعني المواطنة وهي هوية الراكب أو المسافر سواء بالميلاد أو التجنس ، ويتم ذكرها دائما بالتذكرة للتعرف على الراكب .

١٧ - الختم الخاص بالوكيل أو الناقل

وهو الختم المستندي لتذكرة السفر يوضح اسم الوكيل المصدر لهذه التذكرة، ورقم الآياتا الخاص به . أو يعني الرقم الخاص والشعار للناقل ويتكون من رقم ورمز تسلسلي وهو عنوان الوكيل الذي قام بإصدار التذكرة ، وأيضا للناقل يشتمل أيضا على محطة الإصدار وتاريخ الإصدار وبداية ونهاية الرحلة .

١٨ - توثيق مصدر التذكرة

وهو الوكيل أو الناقل أو الموظف الذي يعمل أما بالوكيل أو الناقل وهو الذي قام بإصدار التذكرة ويكون عادتا في شكل رمز ، أي لكل شخص يقوم بإصدار تذكرة له رقم ورمز يسجل بالتذكرة يعرف منه من قام بإصدار التذكرة .
وكما ذكرنا سابقا أن التذكرة وثيقة أو عقد ، فلا بد من وجود شروط لعقد ويمكن إيضاح ذلك في الآتي :

شروط عقد الناقل :

إن كلمة تذكرة تعني بالمفهوم الشامل تذكرة أو مستند الراكب وبيان الأمتعة والتي تعتبر هذه الشروط والإشعارات جزءا منها . وكلمة نقل تساوي ترحيل وكلمة ناقل تعني جميع الناقلين الجويين (شركات الطيران المختلفة) الذين ينقلون أو يتعهدون بنقل الراكب أو المسافر أو امتعته بموجب هذه التذكرة ، أو يؤدون أي خدمة أخرى تتعلق بالنقل الجوي حسب ما ذكر في اتفاقية وارسو عام ١٩٢٩ م وهي اتفاقية لتوحيد القواعد المتعلقة بالنقل الدولي الجوي ، والموقعة في أكتوبر عام ١٩٢٩ م والتي عدلت فيما بعد في مدينة لاهاي عام ١٩٥٥ م وخضعت لبعض القواعد وهي :

أولاً: يخضع النقل الجوي بموجب هذه التذكرة لقواعد وأحكام تحديد المسؤولية .

ثانياً: إذا كانت رحلة الراكب تتضمن محطة نهائية أو محطة وقوف في بلد غير بلد المغادرة فيمكن أن تطبق اتفاقية وارسو وهي اتفاقية تحكم وتحدد في معظم الحالات مسؤولية الناقل فيما يتعلق بالوفاة أو الإصابة الشخصية أو حالة فقدان أو تلف الأمتعة .

وأن من شروط العقد أن يخضع النقل والخدمات الأخرى التي يوفرها ويؤديها كل ناقل إلى :

- ١ - الأحكام المذكورة بالتذكرة .
 - ٢ - التعرفة السارية .
 - ٣ - شروط الناقل والأنظمة المتعلقة بذلك .
 - ٤ - اختصار اسم الناقل.
 - ٥ - أماكن التوقف المتفق عليها وهي المذكورة بالتذكرة .
 - ٦ - الناقل الذي يصدر تذكرة للنقل على خطوط ناقل آخر يؤدي ذلك كوكيل له فقط .
 - ٧ - هذه التذكرة صالحة للنقل لمدة عام من تاريخ إصدارها .
 - ٨ - أجرة التذكرة خاضعة للتعديل قبل بداية النقل أو السفر .
 - ٩ - يتعهد الناقل ببذل أفضل الجهود لنقل الراكب والأمتعة بسرعة معقولة .
 - ١٠ - يحق للناقل أن يستبدل الناقلين أو الطائرة أو يحذف أو يعدل أماكن التوقف المبينة على التذكرة في حالة الضرورة دون إشعار (الجداول خاضعة للتغيير دون إشعار) .
 - ١١ - الناقل لا يتحمل مسؤولية اللحاق برحلات متتابعة .
 - ١٢ - يجب على الراكب الالتزام بمطالب السفر مثل تأشيرة الخروج والدخول والوثائق الأخرى المطلوبة والوصول إلى المطار في الوقت الذي حدده الناقل...
 - ١٣ - لا يحق لأي وكيل أو موظف أو ممثل للناقل أي صلاحية في تعديل أو إلغاء شروط هذا العقد .
- وهذا ينقلنا إلى توضيح بعض المصطلحات والتعريفات ذات الصلة بإصدار التذاكر والناقل ويطلق عليها مصطلحات حركة الطيران ومنها .

الناقل : . CARRIER

ويعني الناقل الجوي الذي يصدر التذكرة ويتعهد بنقل الراكب وأمتعته والقيام بأي خدمات أخرى تتعلق بالنقل الجوي بموجب التذكرة .

النقل : . TRANSPORT

وتعني وسيلة النقل وتعني نقل المسافر وأمتعته جوا سواء بأجر أو بدون أجر .

الناقل الأول : .

هو الناقل المشارك في التذكرة ويتم استخدام الجزء الأول (الكوبون الأول) .

الناقل الأخير : .

هو الناقل المشارك في التذكرة والذي يتم تنفيذ الجزء الأخير من النقل بالتذكرة .

الناقل المشارك : .

هو الناقل الذي يتم تنفيذ جزء أو أكثر من عملية النقل على رحلاته سواء كان شحن جوى أو

سفر راكب .

قوانين الناقل : .

وتعني الأنظمة والقواعد التي يصدرها أو ينشرها الناقل لحين إصدار التذكرة وتحكم هذه

الأنظمة نقل الراكب والأمتعة ويشمل جميع رحلات الناقل.

شروط النقل : .

وتعني الشروط والمصطلحات الموضوعية من قبل شركات الطيران لتنظيم النقل الجوي

شروط العقد : .

وتعني الشروط والمصطلحات الموضحة على تذكرة الراكب وبيان الأمتعة .

كوبون المسافر : .

ويعني جزء من تذكرة المسافر أو تذكرة العفش الزائد وتعتبر دليل كتابي لنقل الراكب .

رقم التذكرة : . TICKET NO

هو الرقم الوحيد الذي يمكن بواسطته التعرف على المستند السفري ويتكون من رقم الناقل

لعضويته في منظمة الطيران الدولي ثم الرقم التسلسلي للمستند .

مثال :: الرقم المستندي السفري والضبط رقم العضوية بالآياتا

065 3467 345 63 1

وسوف نتناول أهم التعريفات والمصطلحات لحركة الطيران في فصل آخر .

ويمكن ذكر المؤتمرات والاجتماعات التي تمت سابقا وتناولت عقود النقل لشركات الطيران و

النقل الجوي وهي : .

١ - المؤتمر الخاص بتوحيد أنظمة معينة تتعلق بالنقل الجوي الدولي الذي تم توقيع اتفاقيته في وارسو عام

١٩٢٩ م لكافة الناقلين الجويين ، وسمي بمؤتمر وارسو .

٢ - مؤتمر وارسو الذي عدلت اتفاقيته في لاهاي عام ١٩٥٥ م .

٣ - مؤتمر وارسو الذي عدلت اتفاقيته بموجب البروتوكول الإضافي (٣/ ٢/١) بمدينة مونتريال عام

١٩٧٥ م .

اختبار ذاتي رقم (١)

س١: عرف التذكرة ؟

س٢: اذكر خمس من البيانات المدرجة بالتذكرة ؟

س٣: عرف كلا مما يأتي:

- كيونات السفر

- درجة السفر

- الأجرة

- الناقل

- رقم التذكرة

إجابة الاختبار الذاتي رقم (١)

ج ١: تعريف التذكرة :

هي مستند أو وثيقة يصدره ناقل جوي أو شركة طيران بصفة عقد أو اتفاقية بين الناقل والمستخدم للناقل (الراكب) مدون بها جميع بيانات الناقل والراكب معا ، وقد تكون يدوية أو آلية .

ج ٢: البيانات المدرجة بالتذكرة هي :

١ - اسم الراكب NAME OF PASSENGER

٢ - خط السير للراكب ROUT

٣ - الدرجة التي يسافر عليها CLASS

٤ - الأجرة FARE

٥ - الرسوم والضرائب TAXS

ج ٣: كوبونات السفر:

هو مستندات كتابية داخل التذكرة وتكون كوبون واحد أو أكثر حسب نقاط السفر وهو دليل كتابي بحوزة الراكب لرحلته .

درجة السفر:

وهي الخدمة المقررة للمسافر والتي تتخذ شكل درجات مثال الدرجة السياحية - الأفق أو رجال الأعمال -

الأولى F/C J/C Y/C

الأجرة:

وهي القيمة المحصلة بواسطته الناقل مقابل نقل الراكب والعفش المصاحب له وأجرة السفر والمعلن عنها .

الناقل: وتعني الناقل الجوي الذي يصدر التذكرة ويتعهد بنقل الراكب وأمتعته والقيام بأي خدمات

أخرى تتعلق بالنقل الجوي بموجب التذكرة .

رقم التذكرة:

هو الرقم الوحيد الذي يمكن بواسطته التعرف على المستند السفري ويتكون من رقم الناقل لعضويته في

منظمة الطيران الدولي ثم الرقم التسلسلي للمستند .

إصدار تذاكر

المصطلحات والتعريفات المرتبطة بإصدار التذاكر

الجدارة: التعرف على المصطلحات والتعريفات الخاصة بإصدار المستندات السفرية (التذاكر وقسائم التبادل) لأي ناقل أو شركة طيران .

الأهداف:

عندما تكتمل هذه الوحدة يكون الطالب قد تعرف على

- ١ - المصطلحات والتعريفات المستخدمة في إصدار أي نوع من التذاكر أو قسائم التبادل ومعرفة مدلولها .
- ٢ - معرفة أنواع أشكال الرحلات .
- ٣ - التعرف على ماهية الظهيرات وكيف يطبق التظهير وفي أي حالات .
- ٤ - التعرف على وحدات التحويل الطبيعية وأسعار الصرف والأميال .
- ٥ - التعرف على شكل كتاب (O A G) و كتاب (P A T) .

مستوى الأداء المطلوب: إتقان المصطلحات والتعريفات والمقصود بها وإتقان استخراج المعلومات من كتب الطيران المذكورة .

الوقت المتوقع للتدريب : عشر ساعات

الوسائل المساعدة : كتب الطيران (P A T) و (O A G)

متطلبات الجدارة : التدريب على استخراج المعلومة من كتب الطيران وفهم مدلولها وفهم المصطلحات والتعريفات ومعرفة مدى ارتباطها بإصدار التذاكر وقسائم التبادل

هذا الفصل يوضح بشكل كبير ومتوسع للمصطلحات الواردة في إصدار التذاكر بأنواعها كما نصت عليه منظمة الآياتا .

وهي تخص جميع الإصدارات التي تتعلق بالطيران والنقل ، ويمكن للدارس معرفة كافة الموضوعات المتصلة بإصدار التذاكر من خلال هذه التعريفات التي توضح الأمور الخاصة بعملية إصدار التذاكر لأي ناقل.

مصطلحات حركة الطيران وشرحها :

١ - شريط الشفرة

وهو نظام آلي لقراءة الشفرات ، ويستخدم خطوط سوداء مختلفة السماكة يفصل بينها فراغات وذلك لقراءة وتحديد الرموز .

٢ - الناقل (CARRIER)

وهو الناقل الجوي أو شركة الطيران التي تصدر جميع أنواع التذاكر وبموجب هذه التذكرة يتعهد الناقل بنقل الراكب وأمتعته وأي خدمة أخرى من نقطة إلى نقطة أخرى .

٣ - الوكيل (AGENT)

وهو شخص يتمثل في شركة أو وكالة ، يكون موكل من الناقل بإصدار التذاكر نيابة عنه ، وهناك نوعان من الوكيل .

أ) وكيل عام ويرمز له (G S A)

وهو الوكيل لشركة طيران واحدة أو لناقل واحد فقط يصدر جميع أنواع التذاكر لهذا الوكيل فقط فهو يمثل الناقل في كافة شئ ، وتكون عمولته تختلف عن أي وكيل آخر .

ب) وكيل آياتا

وهو وكيل لأكثر من شركة طيران أو ناقل يصدر جميع أنواع التذاكر لهذه الشركات (الناقل) ، فهو يمثل هذه الشركات الناقل في إصدارها وتكون عمولته أقل من عمولة الوكيل العام نظرا لاستخدامه لأكثر من ناقل يصدر له التذاكر .

٤ - كوبون المسافر (FLIGHT COUPON)

وهو مستند سفري من كوبون واحد فقط يشكل دليل كتابي للراكب لرحلته .

٥ - السعر (FARE)

ويعني المبلغ المحصل بواسطة الناقل مقابل نقل الراكب وأمتعته المسموح بها من نقطة إلى نقطة أخرى ، ويستعمل في تكوين الأسعار ويعلن عنها للمسافرين .

٦ - السعر الكامل (FULL FARE)

ويعني السعر المستحق على أي شخص بلغ الثانية عشرة من عمره .

٧ - السعر للأطفال (CHILD FARE)

ويعني السعر المستحق على أي شخص بلغ الثانية من عمره ولكن لا يزال دون الثانية عشر .

٨ - السعر للرضع (INFANT FARE)

ويعني السعر المستحق على أي شخص لم يبلغ الثانية من عمره .

٩ - الأسعار الاقتصادية (السياحية) (ECONOMY CLASS)

وهي ترادف أسعار سياحية وتعني السعر المقرر للسفر بالدرجة السياحية ويرمز له Y/C .

١٠ - سعر الدرجة الأولى (FIRST CLASS FARE)

وهو يعني السعر المقرر لخدمات الدرجة الأولى العالية المستوى .

١١ - السعر العادي (NOURMAL FARE)

وتعني السعر الكامل المقرر لخدمة الدرجة الأولى أو الدرجة السياحية خلال فترة تطبيق السعر .

١٢ - الأسعار الخاصة (SPECIAL FARE)

وتعني إنها أسعار تختلف عن الأسعار العادية ويرمز لها برمز (R N) .

١٣ - الأسعار للرحلات الجماعية (GROUP FARE)

وتعني السعر الذي يستعمل ويستخدم فقط للنقل الجوي كجزء من رحلة مجموعة شاملة .

١٤ - الأسعار التشجيعية (EXCURSION FARE)

وتعني الأسعار التي تستخدم في النقل الجوي لنقطتين أو أكثر وهي مرتبطة بفترة زمنية معينة .

مثال : .

YEE14	سعر تشجيعي لمدة ١٤ يوم سياحي
YEE1M	سعر تشجيعي لمدة شهر سياحي
YEE45	سعر تشجيعي لمدة ٤٥ يوم سياحي
YEE2M	سعر تشجيعي لمدة شهرين سياحي
YEE3M	سعر تشجيعي لمدة ثلاثة أشهر سياحي

سعر تشجيعي لمدة ستة أشهر سياحي YEE6M

وهذه الأسعار التشجيعية تنطبق على جميع درجات السفر ، فهي محددة بمدة معينة وحسب كل قطاع ويتم تحديدها بواسطة منظمة الطيران الدولي .

١٥ - الأسعار الشبابية (YOUTH FARE)

وتعني الأسعار التي تستخدم في النقل الجوي للراكب الذي يزيد عمره عن اثني عشرة سنة ولا يزيد عن ستة وعشرون سنة .

وهذا ينطبق على منطقة الشرق الأوسط فقط ، أما مناطق العالم حتى سن الرابع والعشرون سنة ويرمز لها (ZZ) وسوف نتعرض لكافة أنواع وتصنيفات الأسعار في فصل قادم .

وهناك تعريفات لمصطلحات وثيقة الصلة بإصدارات مستندات السفر ومنها :

الأمثلة (BAGGAGE)

وهي كلمة مرادفة لعفش المسافر وتعني الأشياء والأغراض وغيرها من مقتنيات المسافر الشخصية الضرورية أو المناسبة للارتداء والاستعمال والرفاهية والراحة أثناء رحلته أي أن تشتمل على الأمثلة المعينة والغير معأينة .

العفش الزائد (EXCESS BAGGAGE)

ويعني ذلك الجزء من أمثلة الراكب الزائدة عن القدر المسموح بنقله مجاناً ، وهو ما يزيد عن العشرين كيلو جرام للدرجة السياحية ، والثلاثين كيلو جرام للدرجة الأفق ، والأربعين كيلو جرام للدرجة الأولى

بطاقة العفش:

وتعني ذلك المستند الذي يصدره الناقل لتعريف العفش المعين وهو عبارة عن جزئين ، يلصق جزء على الأمثلة والعفش والجزء الآخر يعطى للراكب لاستخدامه في استلام العفش .

الحجز (RESERVATION)

وهي عبارة مرادفة لكلمة تسجيل وتعني الحجز المسبق للراكب وتتكون من بعض الرموز والإشارات الرقمية والهجائية توضح أحقية الراكب في مقعدة أو الخدمة المقدمة له .

الخط المباشر (DIREKT FLT) ONE WAY

وهو أقصر طريق موصل بين نقطتين .

الخط الغير مباشر (INDIREKT FLT)

وهو خط يصل بين أكثر من نقطة ولكن بطريق غير مباشر .

تصنيفات الرحلة :

وهي شكل الرحلة التي سوف يطلبها المسافر وقد تأخذ أشكالا وهي :

أ (رحلة ذهاب فقط ONE WAY

مثال : O.W

نقطة A —————> B نقطة

نقطة A —————> B نقطة —————> C نقطة

(ORIGIN) ⇔ (FINDESTINATION)

وهي رحلة تأخذ شكل اتجاه واحد فقط .

ب (رحلة مرجعا (ذهاب وعودة) (ROUND TRIP)

مثال : R.T

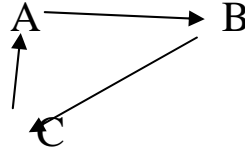
A ←—————> B نقط البداية

وهي رحلة تأخذ شكل ذهاب وعودة في نفس الاتجاه سواء كانت داخلية أو خارجية .

ج (رحلة دائرية (CIRCLE TRIP)

وهي رحلة تأخذ شكل دائري تمر بعدة نقاط وترجع لنفس نقطة البداية .

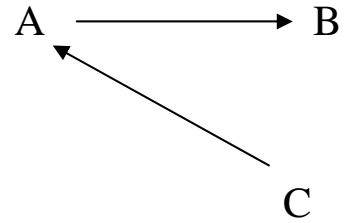
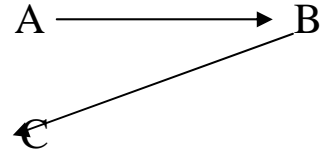
مثال :



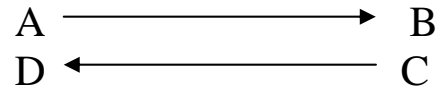
د (رحلة قطاعية (OPEN JAW)

وهي رحلة تأخذ شكل غير مباشر .

مثال :



أو



مثال لتوضيح الفرق

O.W
CAI
ATH
ROM

O.J
CAI
ROM
ATH

سجل اسم الراكب أو (PNR)

وهو عبارة عن سجل معلومات لكل مسافر ويتضمن السجل كافة المعلومات الضرورية لاتمام عملية الحجز .

التذكرة المبرقة (PTA) (PREPAID TICKET ADVICE)

وهي عبارة عن إشعار بالدفع السبق للتذكرة وهو إخطار برقي يفيد بأن شخص في مدينة ما قد دفع مقدما أجور النقل حسب الموضع في قسيمة التبادل (MCO) لصالح شخص آخر في مدينة أخرى .

قسيمة التبادل المتنوعة (MISCELLANEOUS CHARGES ORDER)

وهي مستند يصدر الناقل أو وكالة كمطالبة بإصدار تذكرة راكب وبيان أمتعة أو لتقديم خدمة أو خدمات للشخص المذكور اسمه في هذا المستند .

ركاب على قائمة الانتظار (PASSENGER WAITING LIST)

وهي تعني التواجد بالانتظار ويكون مستعدا لقبول مكان بالرحلة إذا تيسر الأمر .

التعرفة (TARIFF)

وهي تعني الأجور والأسعار والرسوم وما يتعلق بها من شروط للنقل يقررها ويعلنها الناقل.

التذكرة الملحقة (CONJUNCTION TICKET)

وهي تذكرة أو مستند مصدر للراكب وتكون ملحقة بتذكرة أو مستند آخر تكون في مجموعها عقدا واحدا أو تذكرة واحدة للناقل.

الوكيل المصرح له (AGENT)

وهو وكيل مبيعات الركاب المعين من قبل الناقل لبيع تذاكر الركاب على رحلات الناقل نيابة عنه وكذلك البيع على رحلات أخرى لناقل آخر إذا كان مسموح له بذلك

الرحلات المؤجرة (CHARTER FLIGHT)

وهي رحلة تخص الناقل ولكنها تستخدم لحصة ناقل آخر وذلك لمواجهة زحام أو أي شئ من ذلك القبيل .

(TAX OR FEE) الضريبة

وتعني الرسوم المفروضة من قبل هيئات أو دول على التذكرة ولها خانة تصنف فيها ، أيتحصل لصالح دول أو هيئات أخرى .

(FARE CALCULATION) تركيب السعر

وتعني الطريقة التي يتم بها حساب الأميال لأي قطاع أو أي نقطة مقارنة بوحدة الطيران المعروفة N

U C محولة إلى سعر التحويل R O E

(BOOKING REFERENCE) رقم الحجز

وهو عبارة عن رموز وأرقام تختلف من حجز لآخر وتوضح بأن صاحب الحجز لديه حجز خدمات على شركة الطيران ، وهي بمثابة شفرة ذات رموز ويمكن من خلالها التعرف على حجز الراكب والخدمات المقدمة له .

(DANGEROUS GOODS) الأمتعة الخطرة

وهي الأمتعة التي تتعلق بالسلامة ويمكن تصنيفها في الآتي :

- ١ - الأسلحة بجميع أنواعها الصغيرة والكبيرة .
- ٢ - الألعاب النارية
- ٣ - السكين والأسلحة الحادة والسيوف
- ٤ - أدوات الصيد
- ٥ - الغازات بجميع أنواعها القابلة للاشتعال والغير قابلة للاشتعال . ومواقد الطبخ
- ٦ - المواد السائلة المسببة للتآكل مثل الأحماض والقلويات والبطاريات السائلة .
- ٧ - المواد الممغنطة
- ٨ - المواد القابلة للاشتعال مثل مخفقات الدهان ووقود الولاعات وأعواد الثقاب

(COMMATION RATE) العمولة

وهي تعني تلك النسبة المحددة والتي تمنح لوكلاء الناقل سواء أن كان وكيل عام أي أنه لا يبيع سوى تذاكر الناقل فقط أي أنه منفذ بيع للناقل ويحصل على عمولة وممكن أن تكون معلنة ومحددة

بنسبة معينة مثال الوكيل العام في منطقة الشرق الأوسط حالياً يمنح عمولة قدرها ١٠ ٪ على قيمة التذكرة المصدرة لهذا الناقل الذي هو وكيل له .

ويمكن ان يقوم الناقل بتنشيط الوكيل أي يمنحه عمولة إضافية غير مصرح عنها ربما تمنح له في نهاية العام بنسبة ٢ ٪ إضافية لكنها مرتبطة بحجم مبيعاته وأنضباطه في العمل وكفاءته .

أو أن يكون وكيل آياتا أي وكيل لأكثر من شركات الطيران أو ناقل جوي فهو منفذ بيع لأكثر من ناقل جوي . ويحصل على عمولة معلنة قدرها ٧ ٪ فقط من الناقل الجوي أيا كان ، وربما يمنح عمولة إضافية غير معلنة تقدر بنسبة ٢ ٪ أو أكثر وهكذا .

وحدة التحويل (N U C) (NEUTRAL UNIT OF CONSTRUCTION)

وهي وحدة تحويل الأميال والعملات النقدية وهي تسمى أحيانا وحدة تحويل الأميال ، وهي عبارة عن وحدة N U C وتساوي وحدة الواحد دولار .

سعر الصرف (R O E) (RAT OF EXCHANG)

وهو يعني سعر التحويل للعملات مقارنة بالدولار .

مثال : معامل الصرف الخاص بالمملكة العربية السعودية هو ٣,٧٥٠٠ ريال .

مصطلح (T P M) (TICKET POINT MILEADGE)

وهو يعني الأميال الفعلية لنقطتين فمثلا (٢٩٥٥ TPM) تعني الأميال إلى النقطة المقصودة في التذكرة محددة بقيمة ٢٩٥٥ ميل ، وإذا زادت عن الأميال القصوى سيتم إضافة نسبة سعرية على النقطتين .

مصطلح (M P M) (MAXIMUM PERMITTED MILEAGE)

وهي تعني الأميال القصوى المسموح بها في حدود معينة فمثلا (٣٥٩٥ ميل MPM) تعني أن الأميال الافتراضية القصوى المسموح بها في حدود ٣٥٩٥ ميل . وسيتم فهمها أكثر من خلال أمثلة لنقط سفر وحساب أميال .

الأسعار المعلنة (PUBLISHED FARE)

وهي الأسعار المحددة من قبل الآياتا ، وهي موجودة بكتاب (PAT)

PASSENGER AIR TARIFF ومصنفة لجميع درجات السفر ، ويمكن معرفة شرحها بنفس الكتاب .

السعر الخاص بالعمال (LABOUR FARE) ويرمز له برمز (DL)

وهو سعر يخص العمال فقط دون الركاب الآخرين ، ويطبق في كثير من البلاد ويطبق في سوق السفر السعودي ولكن لبعض القطاعات مثل المغرب - تركيا فقط .

السعر لكبار السن (SENIOR CITIZEN FARE) ويرمز له برمز (CD)

وهو سعر يطبق على كبار السن والذين يزيد أعمارهم عن خمس وستون عاماً وأيضا يطبق هذا السعر لبعض القطاعات داخل المملكة العربية السعودية مثل قطاعات (الخرطوم - دمشق - لبنان)

السعر الخاص بالعائلات (FAMILY FARE) ويرمز له برمز (PD)

وهو السعر الذي يطبق على أسرة بالكامل تسافر معا ، رب الأسرة و الزوجة والأولاد ويطبق هذا السعر لبعض القطاعات من المملكة العربية السعودية مثل (لبنان - سوريا - تركيا)

السعر للطلبة (STUDENT FARE) ويرمز له (SD)

وهو السعر الذي يطبق على الطلبة فقط ، ويطبق هذا النظام داخل المملكة العربية السعودية للدارسين فقط للمدارس والكليات والمعاهد التابعة لوزارة التعليم ، ويحق للطالب أن يحصل على ٥٠ ٪ من أي سعر داخلي لأي قطاع ، ويرمز له (SD) .

الميل (MILEAGE)

وهو عبارة عن وحدة قياس المسافة للطيران ، ويمكن التعرف على أي مسافة ميلية بين نقطتين عن طريق استخراجها من كتاب (PASSENGER AIR TARIFF) كما هو موضح في المثال التالي . :

نموذج مكتوب من كتاب (PAT)

JEDDAH (JED)					
FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING
To DUBAI (DXB)					
Y	1291	344.26		Y268A	EH 1266
C	1486	396.26		Y268A	EH
F	1899	506.39		Y268A	EH
YEE14	1786	476.26		Y274	EH
To DUBLIN (DUB)					
					EH 3926
Y	4603	1227.46		Y118	EH
Y	9204	2454.39		Y118	EH
C	5294	1411.72		Y118	EH
F	6904	1841.06		Y118	EH
F	13807	3681.85		Y118	EH
YLPX45	4598	1226.12		Y107	EH
YHPX45	5030	1341.32		Y107	EH
YEE2M	5204	1387.72		Y113	EH
YEE3M	5982	1595.19		Y112	EH
YSD	3024	806.39		Y121	EH
YZZ	3024	806.39		Y121	EH

العملة المحلية (LOCAL CURRENCY)

وهي العملة المستخدمة للتعاملات النقدية داخل البلد ويتم البيع والشراء بها ، ومثال للمملكة العربية السعودية هو الريال السعودي ويرمز له (SAR) .

ويمكن معرفة واستخراج العملات المحلية لأي دولة عن طريق كتاب (OAG) .

التظهير والتقييدات (ENDORSEMENTS)

وهي عبارة عن تفويض كتابي من الناقل لتحويل أي مستند سفري (تذكرة سفر أو قسيمة تبادل) أو تحويل كوبون أو كوبونات إلى شركة طيران أخرى أو ناقل آخر .
وهو عبارة عن ختم يتم بموجبه تحويل التذكرة .

وبجانب التعريف السابق هناك أمور لا بد من معرفتها عن التظهير ، وهي أن التظهير لشركات طيران أخرى يكون في أضيق الحدود ولأسباب تحتم ذلك ، كما يلزم تظهير تذاكر الركاب بناء على رغبتهم وبعد الاستفسار عن مبررات ذلك ، وأيضا يجب مراعاة الاتفاقيات الثنائية الموقعة بين شركات الطيران بعضها لبعض عند منح التظهير وفقا لدليل الاتفاقيات المشتركة .

وعند تظهير أي تذكرة يجب الحصول على موافقة إدارة التسعيرة لأي شركة طيران ، وخصوصا للتذاكر ذات الأسعار الخاصة والتشجيعية .

وهناك نوعان من التظهير :

أ (التظهير الإجباري

ب (التظهير الاختياري

أ (التظهير الإجباري :

ويكون نتيجة ظروف خارجة عن سيطرة شركات الطيران أو الناقل الجوي ولحالات ضرورية جدا توجب التظهير . وفي حالة التظهير يراعى الآتي :

إذا كان الراكب في محطة بداية الرحلة ولم يبدأ رحلته بعد فيعمل له حجز على أقرب رحلة . أما إذا كانت رحلته قد بدأت ، فيؤخذ في الاعتبار النقاط الآتية ومن ثم العمل بأقلها تكلفة ممكنة من خلال :

١ - مصاريف إقامة الراكب في الفندق حتى موعد الرحلة القادمة .

٢ - تغيير خط السير إلى أقرب محطة يمكن للراكب أن يواصل رحلته .

٣ - تظهير الكوبون المطلوب فقط حتى لا تضيع حصة الناقل الجوي لناقل آخر ، وتكون هناك خسارة للناقل المالك للتذكرة .

وفي حالة التظهير الإجباري يجب على مدير المحطة للناقل إرسال برقية لإدارة التسعيرة لأخذ الموافقة .

ب (التظهير الاختياري) :

بناء على رغبة الراكب ويتم ذلك على التذاكر التي ليس عليها أي قيود ، ولكن من واجب مدير المحطة للناقل أن يقدم كافة التسهيلات والمساعدة في تأكيد الحجز للراكب التي يرغبها .
والتظهير يكون من وظيفة موظف واحد فقط يعطى هذه المسؤولية وأن يتولاها من كل الجوانب .
فموضوع التظهير لشركات الطيران موضوع كبير يحتاج منا شرح كبير لكن الدارس في هذا المجال لابد من أخذ الفكرة المبسطة لتعريف التظهير ومتى يطبق فقط .
وفي الفصل القادم سنتعرف على أنواع التذاكر المستخدمة في صناعة النقل الجوي بالشكل ثم بعد ذلك للإرشادات العامة لإصدار التذاكر .

الاختبار الذاتي للفصل الثاني

س١: عرف كلاً من المصطلحات التالية :

١ - الناقل

٢ - الوكيل

٣ - كويون السفر

٤ - السعر الكامل

٥ - السعر للأطفال

٦ - الظهيرات

٧ - العمولة

٨ - وحدة (NUC)

٩ - R O E

١٠ - الأسعار المعلنة

س٢: ما المقصود بكلمة قسيمة تبادل (MCO) ؟

س٣: ما المقصود ب (YOUTH FARES) ؟

س٤: ماذا تعني الأسعار التشجيعية (EXCURSION FARES) ؟

س٥: سؤال المتدرب على استخراج المعلومات الخاصة من كتاب (PAT) بنوعية الأزرق والأحمر والذي يحتوي على : .

١ - شكل درجة السعر (FARE TYPE)

٢ - العملات المحلية (LOCAL CURRENCY)

٣ - وحدة (NUC)

٤ - الحد الأدنى من الأميال (MPM)

إجابة الاختبار الذاتي للفصل الثاني

ج ١: الناقل:

هو شركة الطيران أو الناقل الجوي الذي يصدر جميع أنواع التذاكر والذي يتعهد فيها بنقل الراكب وأمتعته وأي خدمة أخرى من نقطة إلى نقطة أخرى ويرمز له بحرفين مثل (SV) أو (MS) أو (ME) وهكذا ...

الوكيل :

وهو يتمثل في شركة أو وكالة يكون موكل من الناقل بإصدار التذاكر نيابة عنه .

كوبون السفر :

وهو مستند سفري أو جزء من مستند سفري يشكل دليل كتابي للراكب ورحلته

السعر الكامل :

ويعني السعر المستحق على أي شخص بلغ الثانية عشر من عمره .

السعر للأطفال :

ويعني السعر المستحق على أي شخص بلغ الثانية من عمره

الظهيرات :

وهي عبارة عن تفويض كتابي من الناقل لتحويل أي مستند سفري (تذكرة) أو

(قسيمة تبادل) إلى شركة طيران أخرى أو ناقل آخر .

العمولة :

وهي النسبة المحددة والتي تمنح لوكلاء الناقل لقيامه بالبيع

وحدة (NUC) :

وهي وحدة تحويل الأميال والعملات وكل وحدة NUC تساوي واحد دولار

: R O E

وهي تعني معامل تحويل العملات أو معامل الصرف مثل 3,7500 تقريبا للدولار بالنسبة لمملكة العربية السعودية .

: (PUBLISHED FARES) الأسعار المعلنة

وهي الأسعار المحددة من قبل آياتا وهي موجودة بكتاب (PASSENGER AIR TARIFF) .

ج٢: المقصود بكلمة (MCO):

هو قسيمة تبادل وهي مستند يصدره الناقل أو وكالة كمطالبة بإصدار تذكرة راكب وبيان أمتعة أو لتقديم خدمة للشخص المذكور اسمه في هذه القسيمة.

ج٣: المقصود بكلمة (YOUTH FARES):

هو سعر يستخدم للنقل الجوي للشخص الذي يزيد عمره عن أثنى عشر سنة ولا يزيد عن ستة وعشرون سنة بالنسبة لمناطق الشرق الأوسط ، وأربع وعشرون سنة لمناطق العالم .

ج٤: الأسعار التشجيعية:

تعني الأسعار التي تستخدم في النقل الجوي لنقطتين أو أكثر ولكن محددة بفترة زمنية معينة مثال : هناك سعر تشجيعي لمدة ١٤ يوم أي أن الفترة الزمنية للنقطة المسافر إليها الراكب لاتزيد عن ١٤ يوم فقط ، ويرمز لها YEE14 وهكذا

ج٥: استخدام كتاب (PAT) والتعرف على شكله واستخدامه من قبل المتدرب .

نموذج مبسط لشكل كتاب (PAT)

RIYADH (RUH)											
FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING
C	4426	1180.26		Y194	EH	To LJUBLJANA (LJU)					
C	7376	1966.92		Y194	EH	Y	4036	1076.26		Y118	EH
F	5573	1486.12		Y194	EH	Y	8071	2152.25		Y118	EH
F	9288	2476.79		Y194	EH	C	4641	1237.59		Y118	EH
YEE3M	4169	1111.72		Y193	EH	F	6054	1614.39		Y118	EH
To KARACHI (KHI)						F	12107	3228.52		Y118	EH
Y	1493	398.13		Y205	EH 1537	YLPX45	4030	1074.66		Y107	EH
Y	2985	795.99		Y205	EH	YHPX45	4413	1176.79		Y107	EH
C	1716	457.59		Y205	EH	YEE2M	4565	1217.32		Y113	EH
F	2232	595.19		Y205	EH	YEE3M	5248	1399.46		Y112	EH
YEE4M	2150	573.33		Y218	EH	YSD	2651	706.93		Y121	EH
CEE4M	2660	709.33		Y218	EH	YZZ	2651	706.93		Y121	EH
FEE4M	3397	905.86		Y218	EH	To LOME (LFW)					
To KATHMANDU (KTM)						Y	4836	1289.59		Y194	EH 3990
Y	2284	609.06		Y205	EH 2872	Y	8060	2149.32		Y194	EH
C	2625	699.99		Y205	EH	C	5570	1485.32		Y194	EH
C	5249	1399.72		Y205	EH	C	9282	2475.19		Y194	EH
F	3190	850.66		Y205	EH	F	7013	1870.12		Y194	EH
F	6379	1701.06		Y205	EH	F	11688	3116.78		Y194	EH
To KHARTOUM (KRT)						YEE3M	5243	1398.12		Y193	EH
Y	1353	360.79		Y268A	EH 1346	To LONDON UK (LON)					
C	1556	414.93		Y268A	EH	Y	4804	1281.06		Y118	EH 3806
F	1988	530.13		Y268A	EH	Y	9606	2561.59		Y118	EH
YEE3M	1953	520.79		Y273	EH	C	5525	1473.32		Y118	EH
To KIEV (IEV)						C	11048	2946.12		Y118	EH
Y	3270	871.99		Y118	EH 2589	F	7205	1921.32		Y118	EH
Y	6539	1743.72		Y118	EH	F	14408	3842.12		Y118	EH
C	3761	1002.92		Y118	EH	YLPX45	4797	1279.19		Y107	EH
C	7521	2005.59		Y118	EH	YHPX45	5250	1399.99		Y107	EH
F	4905	1307.99		Y118	EH	YEE2M	5433	1448.79		Y113	EH
F	9808	2615.45		Y118	EH	YEE3M	6243	1664.79		Y112	EH
YPX45	4326	1153.59		Y107	EH	YSD	3155	841.33		Y121	EH
YEE2M	3696	985.59		Y113	EH	YZZ	3155	841.33		Y121	EH
YEE3M	4250	1133.32		Y112	EH	To LUANDA (LAD)					
YZZ	2149	573.06		Y121	EH	Y	4901	1306.92		Y194	EH
YSD	2149	573.06		Y121	EH	Y	8168	2178.12		Y194	EH

إصدار تذاكر

أنواع التذاكر المستخدمة في صناعة النقل الجوي

الجدارة: معرفة أنواع التذاكر وأشكالها وتصنيفاتها وخاناتها المستخدمة في النقل الجوي .

الأهداف :

عندما يكمل هذا الفصل يكون الدارس قد تعلم :

- ١ - التعرف على شكل التذكرة من الخارج والداخل ويدويا أو آليا .
- ٢ - التعرف على خانات التذاكر .
- ٣ - التعرف على المصدر لهذه التذاكر .
- ٤ - التعرف على المواصفات الفنية ونوعية الطباعة ونظام الترقيم لهذه التذاكر أو المستندات .
- ٥ - التعرف على شكل قسائم التبادل .

مستوى الأداء المطلوب : الإتقان لشكل التذكرة وخانتها الداخلية .

الوقت المتوقع للتدريب : عشر ساعات

الوسائل المساعدة : النماذج للتذاكر والمعلومات السابقة .

متطلبات الجدارة : الإلمام الكامل بالمصطلحات والتعريفات المرتبطة بإصدار التذاكر .

أن هذا الفصل يوضح بالشكل والتحليل لنماذج أنواع التذاكر والتي سبق وأن ذكرنا المصطلحات المستخدمة في هذه النماذج أو التذاكر . والهدف من هذه التصنيفات . ولإيضاح يطلق على التذاكر وقسائم التبادل كلمة مستندات السفر أو مستندات شركات الطيران .

أنواع مستندات السفر

وفي هذا الفصل نتناول بالشكل والتحليل لأنواع التذاكر اليدوية والآلية ، والهدف من هذه التصنيفات .

أنواع التذاكر (مستندات السفر) المستخدمة في صناعة النقل الجوي هي نوعان .

النوع الأول : يدوي

النوع الثاني : آلي

النوع الأول : التذاكر (مستندات السفر) اليدوية وهي:

- تذاكر (مستندات) يدوية ذات كوبون واحد فقط .



- تذاكر (مستندات) يدوية ذات اثنين كوبون .



- تذاكر (مستندات) يدوية ذات أربع كوبونات .



قسائم التبادل (MCO) ذات الكوبون الواحد فقط .



- قسائم التبادل (MCO) ذات اثنين كوبون .



النوع الثاني: التذاكر (مستندات السفر) الآلية وهي:

- تذاكر (مستندات) آلية ذات أربع كوبون فقط.



أي أن هذه التذاكر أو المستندات الخاصة بالسفر هي:

- ١ - تذاكر السفر وبيان الأمتعة الصادرة يدويا .
- ٢ - تذاكر السفر وبيان الأمتعة الصادرة آليا .
- ٣ - قسائم التبادل (MCO) .

وهذه التذاكر أو المستندات تصدر بشكل عام من خلال الناقل الجوي (شركات الطيران) والوكيل المعتمد لديها سواء كان الوكيل وكيلا عاماً أو وكيل آياتا .

وهناك تصنيف آخر للتذاكر أو مستندات السفر وهي نوعان من الإصدارات :

- ١ - التذاكر اليدوية لشركات الطيران التابعة لبرنامج تسوية مبيعات الوكالات والتي تدرج تحت مظلة النظام البنكي (BSP)

BILLING SETTLEMENT PROGRAM ويقصد به أسلوب تزويد الوكلاء بمستندات

السفر (التذاكر و قسائم التبادل) الموحدة وإصدارها وإجراءاتها المحاسبية وتسوية المستحقات بين شركات الطيران الأعضاء وبين الوكلاء المعتمدين حسب قرار الآياتا.

- ٢ - التذاكر اليدوية الخاصة بشركات الطيران الغير مشتركة بالنظام برنامج تسوية مبيعات الوكالات

أولا :التذاكر اليدوية لشركات الطيران المشتركة في النظام البنكي (BSP)

- تذكرة السفر وبيان الأمتعة ذات الاثتين كوبون ذات الغلاف الأحمر .
- تذكرة السفر وبيان الأمتعة ذات الأربع كوبون ذات الغلاف الأزرق الداكن .
- قسيمة التبادل (MCO) واحد كوبون .
- قسيمة التبادل (MCO) اثنين كوبون .
- تذكرة داخلية موحدة اثنين كوبون ذات الغلاف الأخضر .

- العلامات المميزة :

تتميز التذاكر أو مستندات السفر بوجود شعار الآياتا على غلاف تذكرة السفر وبيان الأمتعة .
ويلاحظ أن التذاكر لاتحمل أي علامة تشير إلى شركات الطيران إلا بعد إصدارها فقط حسب النموذج المرفق.



- الأرقام المسلسلة للمستندات أو التذاكر :

الرقم المسلسل يتكون من عشرة أرقام ورقم للمراجعة ويتم إضافة ثلاثة أرقام بعد إصدارها تشير للناقل الجوي أو شركة الطيران حسب النموذج المرفق.



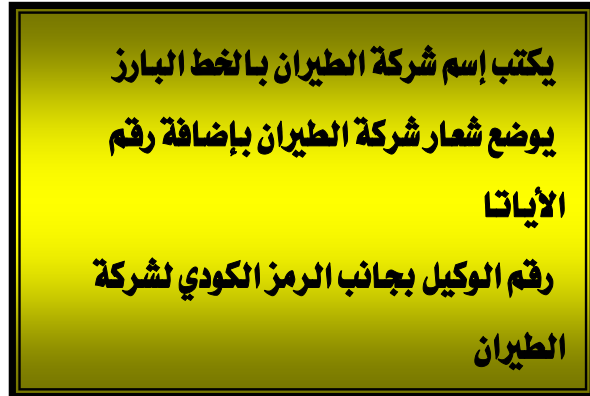
- الصلاحية :

يتم إصدار مستندات السفر أو التذاكر يدويا وإثبات صلاحيتها بواسطة آلة إظهار بطاقة الأختام وهي تطبع في نفس الوقت على المستند بيانات الناقل أو شركة الطيران ويطلق على البطاقة هذه اسم (CIP) لوحة التعريف بالشركة الناقلة وهي بطاقة معدنية صغيرة الحجم تخص شركة الطيران

تسلمها لوكيل السفر لاستخدامها ،ويطلق عليها (C I P) CARRIER IDENTIFICATION
PLATE

❖ ختم الصلاحية الخاص بالوكيل

❖ التاريخ الدولي



- الكوبونات :

طبقا للتدريب التسلسلي في التذكرة اليدوية فإن أول كوبون (الأخضر اللون) وهو الخاص بالمراجعة أو المحاسبة ، يليه كوبون الوكيل (الأحمر اللون) ثم كوبونات السفر .

- المنطقة المحاسبية في التذكرة :

شكل التذكرة اليدوية من الداخل (نموذج لتذكرة يدوية غير مصدرة)

- نموذج لتذكرة يدوية من الداخل غير مصدرة : .

وهي عبارة عن إطار أفقي يضم خمس خانات فقط .

يظهر فقط على كل من كوبون المراجعة وكوبون الوكيل في مستند السفر أو التذكرة ،

ومكانه يمين خانة المجموع .

وهذه الخانات الخمس هي لتسجيل رمز العملية - القيمة المسددة فقط - المبالغ المسددة ببطاقات الائتمان - نسبة العمولة - مبالغ الضريبة .

وتعرف هذه الخانات باسم المنطقة المحاسبية أي أن البيانات المقيدة فيها هي التفاصيل المطلوبة للعملية المحاسبية التي من خلالها تعد فواتير لمطالبة للوكيل وتحدد المبالغ المستحقة عليه .

وأيضا هناك مهمة لتسهيل عملية معالجة البيانات من خلال خانة المجموع - خانة مكان الإصدار - وخانة الجهة المصدرة وهي كلها مطبوعة بالتذكرة . وهي موضحة بالنموذج (شكل التذكرة من الداخل) .

ملاحظة هامة: يجب التعرف على شكل التذكرة خارجيا وداخليا وأيضا التعرف بدقة على الخانات الموجودة بالتذكرة ويمكن ملاحظة ذلك من خلال النماذج السابقة .

ثانيا : . التذاكر اليدوية الخاصة بشركات الطيران الغير مشتركة بنظام تسوية مبيعات الوكالات (BSP) وهي :

(أ) تذكرة السفر وبيان الأمتعة ذات الكوبون الواحد.



(ب) تذكرة السفر وبيان الأمتعة ذات الاثتين كوبون.



ج) تذكرة السفر وبيان الأمتعة ذات الأربع كوبون.



وأيضا إلى نموذج الخطوط الجوية البنغالية (BG)



وغالبا تأخذ أشكالا متعددة حسب ألوان الناقل الجوي وشعاره المميز له .

- العلامات المميزة .:

تتميز هذه التذاكر بأن كل نوع يخص شركة طيران له شكله الخاص به ، وبما يحتوي على شعار شركة الطيران والعلامات المميزة بهذه الشركة . كما هو موضح من الأشكال السابقة أي إنها كلها تشير إلى الشركة الناقلة أو شركة الطيران على عكس تذاكر الآياتا .

- الأرقام المسلسلة للتذكرة .:

وهي الأرقام المسلسلة المكونة من عشرة أرقام للمراجعة والتدقيق ، ويتم إضافة ثلاثة أرقام أخرى هي عضوية الناقل لدى منظمة الطيران الدولي الآياتا . أي أن هناك ثلاثة عشر رقماً للتذكرة كما هو موضح بالنموذج السابق .

- الصلاحية .:

يتم إصدارها يدويا وتثبت صلاحيتها عندما يتم ختمها بختم الآلة الخاصة بذلك وهي تطبع رقم الوكيل والمصدر لها . وبيانات الناقل ختم الصلاحية بالوكيل . التاريخ الدولي .

- الكوبونات .:

طبقا للترتيب التسلسلي في التذكرة اليدوية فإن الكوبون الأول وهو أخضر اللون وهو الخاص بالمراجعة والمحاسبة. يليه كوبون الوكيل الأحمر اللون وهو مستند خاص بالوكيل، ثم كوبونات السفر سواء كان ذلك كوبون واحد أو اثنين كوبون أو أربع كوبون.

- المنطقة المحاسبية في التذكرة . :

حسب النموذج الموضح سابقا هناك إطار أفقي يضم أربع خانات بجواره خانتان . هذه الخانات الأفقية حسب الشكل هي خانات القيمة العادلة - الضرائب والرسوم - الضرائب والرسوم - الأجرة المجموع . وهي منطقة محاسبية يمكن تحديد الرسوم والضرائب للتذكرة - تحديد قيمة التذكرة لخط السير - ثم مجموع الخانات ، وهذا طبقا لعملية حساب السعر ، وأيضا العمولة الممنوحة من شركة الطيران لهذا الوكيل .

- التذاكر أو مستندات السفر الآلية .:

الحصول عليها وطريقة الاستخدام يمكن تزويد الوكيل بتذاكر السفر وبيان الأمتعة التي تصدر آليا ويعبر عنها باختصار (OPTAT) وهي اختصار لكلمة .
(OFF PREMISE TRANSITIONAL AUTOMATED TICKET)
ويمكن لشركات الطيران العضو في برنامج تسوية مبيعات الوكالات السماح للوكيل بإصدار التذاكر الآلية نيابة عنه . في هذه الحالة يزود الوكيل بعهدة من هذه التذاكر .
- الإصدار . :

عند إصدار التذكرة الآلية فإن طباعة التذاكر تطبع عليها اسم ورقم الناقل الرمزي الذي اختاره الوكيل لتكون شركة الطيران المصدرة لهذه التذكرة .
ونفس القواعد الموضوعة لاختيار شركة طيران بالتحديد لإصدار التذكرة اليدوية هي التي يتم اتباعها بالنسبة للتذكرة الآلية ومن الملاحظ أن بيانات التذكرة بما فيها بيانات المنطقة المحاسبية تقوم بطباعتها تلقائيا طباعة التذاكر .

انظر إلى نموذج لتذكرة آلية مصدرة الشكل التالي :

I. ARABIAN AIRLINES XXXXXXXXXXXXXXXXXX		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK	
BOOK FOR TRAVEL		SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT & THE TEXT	
12BEC02	ARC61R	01D	AL RAJHI AVIATION
01D	TJCEI	HADITHAH	FC-1
CNR		2188440	AB
XVOID	SV 9999 C 08APR 1200 OK GAL ILEO TEST	01JANS1DECHIL	
XVOID	SV 9999 C 09APR 1200 OK GAL ILEO TEST	01JANS1DECHIL	
XVOID	SV 9999 C 10APR 1200 OK GAL ILEO TEST	01JANS1DECHIL	
XVOID	SV 9999 C 11APR 1200 OK GAL ILEO TEST	01JANS1DECHIL	
SAR 0.00 NOT GOOD FOR TRAVEL			
SAR 0.00			
SAR 0.00XU			
SAR 0.00XT			
SAR 0.00XCASH			
SAR 0.00			
72333		12345678	
35144288900		1 065 3672354855 5	

ثالثاً: مستندات السفر (قسائم التبادل)

وهي يطلق عليها لفظ (MCO) وهي اختصار لكلمة

MISCELLANEOUS CHARGE ORDER

وهي نوعان:

١ - أ) قسائم تبادل ذات الكوبون الواحد .

٢ - ب) قسائم تبادل ذات الاثني كوبون .

راجع النموذج السابق في الصفحة رقم ٣٣

العلامات المميزة :

٣ - هي تختلف في الشكل عن التذكرة اليدوية والآلية من حيث خانات البيانات وشكلها العام .

فهي تحتوي على شعار الآياتا

الأرقام المسلسلة :

وهي الأرقام المسلسلة المكتوبة من عشرة أرقام ويتم إضافة ثلاثة أرقام هي عضوية شركات الطيران بالآياتا ، وهنا يسمح للوكيل بإصدار مثل هذا النوع من القسائم ولكن نوع معين من الإصدارات مثل التذاكر المبركة و المبالغ المدفوعة للبرامج السياحية فقط فهناك حدود للإصدار بالنسبة للوكيل . ولكن تستخدم في أغراض أخرى مثل العفش الإضافي أو فروق الأسعار وغيرها من الأعمال الخاصة بشركات الطيران فقط .

الصلاحية :

يتم إصدارها يدويا وبمجرد ختمها بختم التوثيق الآلي تصبح صالحة للإصدار. وينطبق عليها الطريقة المحاسبية التي يتم بها محاسبة التذاكر اليدوية والآلية .

نقاط عامة :

- قسائم التبادل (MCO) بنوعيهما نماذج مالية وخدمية
- يجب أن تكون مدة صلاحية القسيمة سنة واحدة فقط من تاريخ الإصدار .
- لا تقبل قسيمة تبادل يبدو عليها التغير .
- لا تقبل قسيمة تبادل بدون كوبون الراكب .

- تأكد أن قيمة الكوبون المنفرد لا تتجاوز قيمة المجموع في قسيمة التبادل كما هو موضح في خانة المبلغ بالحروف .
- يمكن قبول قسيمة التبادل بواسطة الناقل أو المشغل الذي سحبت عليه .
- يمكن استرداد قيمة قسائم التبادل فقط عن طريق الناقل الأصلي الذي أصدر القسيمة .
- الراكب الذي يحمل قسيمة تبادل نقدية يمكنه شراء تذاكر لنفسه أو لإفراد عائلته .

الخدمات التي يمكن استخدام قسيمة التبادل لها :

- ١- النقل الجوي والغير جوى (البري والبحري) .
- ٢- رسوم العفش الزائد .
- ٣- الترتيبات الأرضية للرحلات الشاملة واستئجار السيارات وتوفير المأوى (الفنادق) .
- ٤- أرصدة قابلة للاسترداد .
- ٥- خدمات فندقية .
- ٦- تحصيل إشعارات التذاكر المدفوعة مسبقا والتي يطلق عليها التذاكر المبكرة (PTA) .
- ٧- الرسوم التي يلزم تحصيلها مقابل خدمة الركاب المعوقين أو مثل الأكسجين والإسعاف والأجهزة الخاصة .
- ٨- رسوم الخدمات الإضافية .

إصدار قسيمة التبادل (MCO) :

عند إصدار قسيمة التبادل لاحظ الآتي :

- ١- أدخل جميع البيانات بالأحرف الكبيرة باللغة الإنجليزية .
- ٢- ابدأ الإدخال المتعلق بالقيمة من أقصى اليسار في الخانة المناسبة مع أقل مسافة ممكنة بين الكلمات والأرقام ورموز العملة ، وضع خطا أفقيا (/) في نهاية الإدخال على أي مكان غير مستخدم في الخانات .
- ٣- خانة اسم الراكب يتم كتابة الاسم للعائلة أولا متبوعا بخط مائل (/) ثم الاسم الأول وبعد ذلك اللقب (MR/MRS....) أو أي مسمى آخر . وفي حالة أكثر من راكب يكتب العدد أو رئيس

المجموعة مثال : . ALGHAMDI / AHMED MR FOR 10 PASSENGER ثم يتم إدخال الأسماء في خانة الملاحظات أو في قائمة منفصلة .

٤ - خانة نوع الخدمة التي أصدرت من أجلها وهي وصفا واضحا لنوع الخدمة والغرض الذي أصدرت من أجله .

٥ - خانة القيمة الإجمالية بالأحرف في سطر واحد مثال : . مبلغ ١٣٥٤ ريال يتم كتابتها (ONE THREE FIVE FOUR) .

نقاط عامة :

- إجراءات إصدار التذاكر المدفوعة مسبقا (PTA) عادة تشمل الاتصال المسبق بالراكب قبل الإقلاع .

- الإجراء يسري على مكاتب شركات الطيران (متضمنه مكاتب وكلاء البيع العامين) أو بين تلك المكاتب وأعضاء آياتا الآخرين ولكن في جميع الحالات الأمر يختلف على قوانين العملة .

- أسعار التذاكر المدفوعة مسبقا تعنون إلى مكتب تذاكر شركة الطيران ويلزم أن يكون

(RP SV) هذا للطيران السعودي أو تذاكر السعودية أو (RP MS) للطيران المصري أو

(RP AF) للطيران الفرنسي وهكذا

- يجب عدم إرسال إشعار التذاكر المدفوعة مسبقا إلى شركة طيران أخرى لاتشارك في خطوط السير.

- مثال : . لإصدار التذاكر المدفوعة مسبقا (PTA)

خط السير مثلا LON / JED ON AF

المكتب البائع JED AF

المكتب المصدر للتذكرة LON AF

لذا يلزم إرسال إشعار PTA إلى LON RP AF

التذاكر المخفضة :

هذا الجزء يستخدم كمرجع سريع لإصدار التذاكر المخفضة بناء على الأحكام اللوائح والقواعد الموضحة في دليل تعرفه الركاب (PTM) ، وتعرفة ركاب شركات الطيران (APT) .

هناك أنواع كثيرة من التخفيضات يمكن ذكرها سريعا وهي :

- ١ - تذاكر مخفضة لرجال السلك الدبلوماسي والعسكريين .
- ٢ - تذاكر مخفضة للمعوقين وفاقدي البصر .
- ٣ - تذاكر مخفضة للطلاب المسافرين داخل المملكة العربية السعودية .
- ٤ - تذاكر مخفضة للمرضى للسفر لأغراض طبية .
- ٥ - تذاكر مخفضة للمتبرعين الفعليين بالكلى .
- ٦ - تذاكر مخفضة للمنظمة العالمية للشباب الإسلامي .
- ٧ - تذاكر مخفضة لووكالة الأنباء الإسلامية .
- ٨ - تذاكر مخفضة لجمعية مرضى القلب .

وهناك رموز لأنواع الأجور والركاب ، وهي عبارة عن قائمة تتضمن الرموز التي يتم إدخالها في خانة درجة الأجرة بالتذكرة بعد رمز السعر ، وهذه القائمة سوف تساعدك على تحديد الأجرة ووضع السفر بتذكرة الراكب .

ويمكن أيجازها في الآتي :

CD	Senior citizen	IN	Infant
CH	Child	OJ	Open jaw
CT	Circle trip	OW	On way
DL	Labour	PD	Family fare
DT	Teacher's	PF	Family fare
EE	Excursion	PX	Pex fare
GA	Group	RT	Round trip
SD	Students	RW	Round the world
VU	Visit USA	ZZ	Youth fare

أسئلة على الفصل الثالث

- س١: اذكر أنواع مستندات السفر ؟
- س٢: ماهي العلامة المميزة للتذكرة ؟
- س٣: اشرح كلا من (الصلاحية للتذكرة , الكوبون , المنطقة المحاسبية)
- س٤: اذكر أربع من استخدامات تذكرة قسيمة التبادل MCO ؟
- س٥: اذكر ثلاثة من أنواع التخفيضات ؟

إجابة الأسئلة

ج١: أنواع مستندات السفر هي :

- ١ - تذاكر آلية وهي شكل واحد
- ٢ - تذاكر يدوية واحد كوبون , واثنين كوبون , وأربع كوبون
- ٣ - قسائم تبادل , واحد كوبون , واثنين كوبون

ج٢: العلامة المميزة للتذكرة هي:

وجود شعار الآياتا على غلاف التذكرة , تحتوى على شعار شركة الطيران سواء قبل إصدارها أو بعد إصدارها.

ج٣: الصلاحية للتذكرة :

يتم إصدار التذكرة سواء آليا أو يدويا وتثبت صلاحيتها عندما يتم ختمها بختم الآلة الخاصة بذلك ويطلع عليها رقم الوكيل المصدر لها , وبيانات الناقل الجوي وختم الوكيل والتاريخ الدولي .

الكوبون :

طبقا للترتيب التسلسلي في التذكرة اليدوية والآلية فإن هناك كوبون أخضر خاص بالمحاسبة والمراجعة وكوبون احمر وهو كوبون إثبات للوكيل أو الجهة المصدرة للتذكرة , وكوبونات السفر وهي تخص المسافر لخط الرحلة .

المنطقة المحاسبية :

وهي إطار أفقي أو رأسي حسب نوع التذكرة يضم خانات لقيمة التذكرة , الضرائب , الاجرة , والمجموع للقيمة المدفوعة , وأيضا للعمولة الممنوحة لوكيل الناقل الجوي .

ج٤: استخدامات قسيمة التبادل MCO هي :

- ١ - رسوم العفش الزائد
- ٢ - الترتيبات الأرضية للرحلات الشاملة واستئجار السيارات
- ٣ - تحصيل إشعارات التذكرة المدفوعة مسبقا PTA
- ٤ - خدمات فندقية

ج٥ أنواع التخفيضات هي :

- ١ - تذاكر مخفضة للدبلوماسيين
- ٢ - تذاكر مخفضة للمعوقين وفاقد البصر
- ٣ - تذاكر مخفضة للطلاب المسافرين

إصدار تذاكر

الإرشادات العامة لإصدار التذاكر وأدوات إصدار
المستندات

الجدارة : اكتساب مهارة الإصدار لمستندات السفر والتعرف على الإرشادات الهامة في عملية الإصدار .

الأهداف :

عندما يكتمل هذا الفصل يكون المتدرب :

- ١ - قادرا على معرفة الإرشادات العامة لعملية الإصدار وقد تفهمها .
- ٢ - قادرا على إصدار التذكرة وقسائم التبادل بشكل صحيح مراعي الأخطاء التي يمكن أن يقع فيها في عملية الإصدار .

مستوى الأداء المطلوب: العمل بالإرشادات العامة وأدوات الإصدار يؤدي إلى ارتفاع مستوى الإتقان لإصدار المستندات .

الوقت المتوقع للتدريب: حسب الخطة الموضوعية.

الوسائل المساعدة :

- ١ - صور أو نماذج من التذاكر أو قسائم التبادل .
- ٢ - استخدام كتب الطيران مثل (PAT) .

متطلبات الجدارة :

- ١ - معرفة أنواع التذاكر وتصنيفاتها .
- ٢ - معرفة التعريفات الخاصة بالإصدار .

أولاً : . إرشادات عامة لإصدار التذاكر

الإرشادات العامة بإصدار التذاكر الموضحة أدناه تم إعدادها تمشياً مع قرارات الآيات الخاصة بأنظمة التذاكر وإجراءات إصدارها .

١ - أن التذاكر وقسائم التبادل (MCO) تعتبر مستندات أمنية ، وعليه يجب إصدارها والتعامل معها على هذا الأساس كما لا يمكن تحويلها من الراكب الموضح اسمه عليها إلى أي شخص آخر .

٢ - ولتفادي إعادة الإصدارات غير الضرورية يلزم عدم إصدار قسائم التبادل (MCO) عندما يمكن إصدار تذكرة .

٣ - عند تعبئة أي تذكرة أو قسيمة تبادل اكتب بوضوح مستخدماً قلم حبر جاف مع الضغط بحيث يمكن قراءة الكتابة على جميع الكوبونات ، ويجب أن تكون جميع الإدخالات بالأحرف الهجائية الإنجليزية الكبيرة . وبالنسبة للتذاكر المطبوعة بالكمبيوتر راجعها للتأكد من أن الطباعة على الكوبونات واضحة ومقروءة وسليمة .

٤ - أن أي محو أو تشويه أو تغيير غير مسموح به يلغي صلاحية المستند أو التذكرة .

٥ - لا تستخدم علامات يساوي .

٦ - قبل تسليم المستند المعبأ للراكب اسحب كوبونات المحاسبة وكوبونات المكتب مع الكوبونات الملغاة إذا وجدت ورافقها مع تقرير المبيعات المناسب .

٧ - يمكن إلغاء التذكرة أو قسيمة التبادل بأكملها عن طريق كتابة كلمة (VOID) واضحة على الكوبونات . وأرفقها التذكرة كاملة باستثناء كوبون المكتب مع تقرير المبيعات لكل التذاكر .

٨ - لا تسلم التذاكر أو قسائم التبادل للراكب أو المشتري قبل تاريخ الإصدار الموضح في المستند ولا يختم المستند إلا بتاريخ التسليم للراكب أو المشتري .

٩ - يلزم لفت نظر موظفي خدمات العملاء ومأموري الحجز والتذاكر عند إصدار التذاكر أو إعادة الإصدار أو تغييرها بأنهم ملزمون بالتقيد بجمع شروط إصدار التذكرة المقصودة مثل الصلاحية والقيود الموسمية وغيرها ..

١٠ - وحدة تركيب السعر (NUC) NEUTRAL UNIT OF CONSTRUCTION يجب أن لا تستخدم للبيع المحلي لكن تستخدم لتركيب السعر وللعمليات الحسابية فقط . فهي تمثل الأجور الأساسية كما هي متضمنة في تعرفه شركات الطيران وكي نتمكن من تحديد سعر البيع المحلي طبق نظام آياتا لتحويل العملات وفقاً للعملة التي يستخدمها البلد الذي بدأ منه السفر .

١١ - لا تقم بختم التذكرة أو قسيمة التبادل بختم مطاطي أو طباعتها بالآلة الكاتبة أو ختمها بالأختام اليدوية .

ثانياً : . الإرشادات الخاصة لإصدار التذاكر

هناك إرشادات خاصة بالتذكرة مثل : .

خانة اسم الراكب

يجب أن يكتب الاسم كآلاتي (اسم العائلة - الاسم الأول - الاسم الأوسط) وأن اسم العائلة يتبعه خط مائل (/) ويكتب اللقب للراكب مثل (MR-MRS-MISS-MSTR-DR-...) أو أي لقب آخر وأن يكتب باللغة الإنجليزية وبأحرف كبيرة واضحة سهل قراءتها .

مثال : الراكب اسمه فهد محمد الاحمدى

يكتب : ALAHMADI / FAHAD MOHD MR

٢ - خانة من - إلى

والموجودة تحت خانة غير صالحة للسفر . إدخال اسم المحطة (نقطة البداية) بشكل واضح ثم خط السير بشكل واضح وباللغة الإنجليزية المقروءة .

وإذا كانت التذكرة تحتوى على كيونات أكثر من المطلوب يتم وضع كلمة (VOID) في الخانة الغير مستخدمة ، وفي حالة لا يسمح بالتوقف لابد من وضع علامة (X) على النقطة المطلوبة ، وفي حالة وصول الراكب إلى مطار وإقلاعه من مطار آخر في نفس البلد لابد من وضع اسم المطارين . مثال مطار لندن يسمى (LONDON LHR) قد ميز بهيثرو وأيضا مطار نيويورك (NEW YORK JFK) قد ميز بجون كندى . وأيضا مطار باريس (PARIS ORLY / CDG) قد ميز بمطار اورلى أو مطار شارل ديغول . وهكذا ..

٣ - خانة معلومات أو بيان الحجز BOOKING REF

لابد من كتابة معلومات وبيان الحجز بشكل واضح سهل القراءة حتى يتعرف الراكب على رحلته بصورة سهلة مثل رقم الرحلة والتاريخ وتوقيت الإقلاع .

٤ - خانة الناقل CARRIER BOX

لابد من وضع رمز شركة الطيران في خانة الناقل بشكل واضح أو يمكن تركها خالية حسب طلب الراكب لو أن هناك طيران آخر لهذا القطاع ، ولا تدخل أسماء ناقلين ليست لديهم رحلات أو حقوق نقل مسافرين لهذا القطاع .

٥- خانة الرحلة / الدرجة / التاريخ / الوقت

يتم وضع المعلومات بشكل صحيح وبكتابة واضحة وأن تكتب الدرجة المطلوبة والسعر الخاص بها ، وكتابة التاريخ بشكل مختصر (.. JAN / FEB / MAR / APR / MAY) ، وأيضا التوقيت لزمان الرحلة حسب التوقيتات العسكرية مثال (.. 1300 / 1400 / 1430 / 1525 / 2300) وهكذا .

٦ - خانة صفة الحجز STATUS

وهي وضع صفة الحجز للراكب بشكل واضح وصحيح ومطابق للحجز

مثال :	OK	تعني الحجز مؤكد
	RQ	تعني الحجز مطلوب وغير مؤكد
	NS	رضيع ليس له مقعد
	OPEN	المقعد مفتوح بدون حجز
	VOID	خط سير ملغى وهكذا

ويمكن تغيير صفة الحجز بعد الإصدار الأساسي للتذكرة بواسطة ملصق يسمى استيكر يتم وضعه وتوضيح بيانات الرحلة عليه .

٧ - خانة أساس السعر FARE BASIS

يتم وضع درجة السعر بشكل صحيح ومطابق للحجز ، وهذه الدرجات متعددة الأشكال سيتم تناولها بالتفصيل في فصول لاحقة .

٨ - الرموز الرئيسية لكافة درجات السفر

مثال : R / P / F / A رموز الدرجة الأولى .

J / C / D / Z رموز درجة رجال الأعمال - الأفق

B / H / K / L / M / N / Q / S / T / V / W / Y رموز الدرجة السياحية / المخفضة .

٩ - خانة غير صالحة قبل وغير صالحة بعد (NOT VALID BEFORE / AFTER)

عندما تكون التذكرة صالحة لمدة سنة وليست مصدرة كتذكرة ملحقة أو بدلا عن تذكرة أخرى فلا حاجة لإجراء أي إدخالات في هذه الخانة .
أما إذا كان نوع الأجرة لا يسمح ببداية السفر أو إكماله قبل فترة محددة يلزم تعبئة خانة غير صالحة قبل في كوبونات الرحلة المحددة . بينما خانة غير صالحة بعد يطلب تعبئتها حسب الأجرة المطبقة وهذه الخانات تتم تعبئتها سواء في إصدار التذاكر الآلية أو اليدوية.

١٠ - الأجرة FARE

هذه الخانة يجب إكمالها دائما بالتذكرة بمجموع السعر المدفوع لكامل خطوط الرحلة باستثناء الضرائب والرسوم . وأن مبلغ الأجرة يجب أن يكون بعملة البلد الذي يبدأ منه السفر الدولي.

- خانة المبلغ المعادل للقيمة المدفوعة EQUIVALENT FRAE PAID BOX

هذه الخانة يلزم إكمالها عندما يكون الدفع بعملة أخرى غير العملة الموضحة في خانة الأجرة أو عندما يتم الدفع بعملة غير عملة البلد الذي تم فيه البيع .

ملاحظة .:

- أ) البلد الذي تم فيه البيع يعني البلد الذي تم فيه الدفع بواسطته المشتري للناقل الذي قام بإصدار المستند أو وكيل عنه ، وعندما يتم الدفع بشيك أو أي من وسائل البنك الأخرى مثل البطاقات فمن المفترض أن يكون الدفع قد تم في المكان الذي يقبل فيه الناقل أو وكالة تلك الوسائل البنكية .
ب) عملة البلد الذي تم فيه البيع تعني العملة التي تم على ضوءها نشر الأجر العالمية .
ج) ضع المبلغ الصحيح التقريبي المعادل موضحا المبلغ ورمز العملة .

مثال : .

تذكرة تم شرائها في المملكة العربية السعودية ودفع المبلغ بالعملة المحلية بينما السعر يبدأ من الولايات المتحدة الأمريكية فيتم كتابة التذكرة كالآتي : .

FARE BOX USD 1439

EQUIVE FARE PID BOX SAR 5404

وأيضاً في حالات إصدار تذاكر مبرقة (PTA) يتم كتابتها أيضاً .

١٢ - خانة الضرائب والرسوم TAXS & FEES

الضرائب المستحقة يلزم تحصيلها وقت إصدار التذكرة ويتم إدخالها بالعملة الموضحة في خانة الأجرة مع وضع

الرمز الخاص بها .

مثال : .

هناك ضريبة قيمتها خمسون ريال تسمى ضريبة مغادرة تطبق في المملكة العربية السعودية .

وهناك أيضاً ضريبة قيمتها أربع وعشرون ريال تسمى ضريبة مغادرة تطبق في مصر .

في هذه الحالة سيتم كتابتها في خانة TAX BOX كالآتي :

SAR 50 UR

SAR 24 YQ

FORM OF PAYMENT		طريقة الدفع	
مجموع حسابات E FARE CALC	السعر	مغادرة الرياض وبيروت - القاهرة - جدة	
المبلغ المدفوع للدفع EQUIV FARE PID	TAX	TAX	TAX
الرسوم	الضريبة	الضريبة	الضريبة
AL	CPN	AIRLINE CODE	FORM AND SERIAL NUMBER CK
			3468131772 0
DO NOT MARK OR STAMP IN THE WHITE AREA ABOVE			

١٣ - خانة المجموع TOTAL

لا بد من وضع مجموع خانة السعر مضافاً إليها الضرائب المدفوعة سواء في التذكرة اليدوية

أو الآلية .

١٤ - خانة طريقة الدفع FORM OF PAYMENT

لا بد من كتابتها بوحدة من رموز الدفع أو إذا دفعت بأكثر من طريقة لا بد من ذكرها .

مثال : .

نقدا	CASH
وكيل سياحي	AGT
CREDIT CARD	C C
INVOICE دفع آجل للشركات	I / INV

١٥ - خانة نقطة البداية ونقطة النهاية ORIGIN / DESTINATION

يجب إكمال خانة نقطة البداية ونقطة النهاية بالمعلومات المطلوبة فلا بد من ذكر رمز المدن الثلاثية الخاصة بنقطة البداية ونقطة النهاية في كل تذكرة وفي حالات الرحلة الدائرية والمرجعة والغير مكتملة حيث ينتهي السعر في نفس نقطة البداية فيجب إدخال رمز البلد في البداية ونقطة النهاية .

مثال : .

خط سير (المدينة / القاهرة / المدينة)

لابد من كتابة رمز (MED / MED) في خانة نقطة البداية ونقطة النهاية .

وهناك إصدارات عديدة دولية لابد من كتابتها مثال : .

أ (SITI)

ب (SITO)

ج (SOTI)

د (SOTO)

أ (كلمة (SITI) : .

تعني SALES INSAID TICKET INSAID أي البيع داخل البلد الذي يصدر التذكرة ويبدأ

منه السفر والتذكرة أيضا داخل نفس البلد .

ب (كلمة (SITO) : .

وتعني SALES INSAID TICKET OUTSAID أي البيع داخليا داخل البلد الذي يصدر

التذكرة ولكن التذكرة بدأيتها خارج البلد المصدر للتذكرة .

ج) كلمة (SOTI) .:

وتعني SALES OUTSAID TICKET INSAID أي البيع خارجي خارج البلد المصدر للتذكرة ولكن التذكرة داخل البلد المصدر لها .

د) كلمة (SOTO) .:

وتعني SALES OUTSAID TKICKET OUTSAID أي البيع خارجي خارج البلد المصدر للتذكرة أي نقطة خارجية وأيضا التذكرة خارج البلد المصدر للتذكرة .

١٦ - خانة حساب السعر FARE CALCOLETION أو (FARE CALC)

وهي خانة موجودة في أقصى يسار التذكرة اليدوية ، وأسفل التذكرة الآلية . وهي عبارة عن طريقة حساب الأميال بين النقط المذكورة بخط السير ووحدات حساب الأميال الطبيعية والتي يطلق عليها

(NUC) محولة بعد ذلك إلى سعر التحويل (ROE) للحصول على سعر التذكرة إما يدويا أو آليا ، ويمكن الحصول على وحدة (NUC) من حاصل قسمة السعر المحلي أو ما يطلق عليه LOCAL FARE على عامل تحويل العملة (ROE) RATE OF EXCHANGE أي سعر تحويل البنك للدولار 3.75000 أي بمعادلة كالآتي .:

$$NUC = LOCALFARE / ROE$$

مثال .: خط السير (المدينة / القاهرة / المدينة) للدرجة السياحية

السعر المحلي هو 1706 ريال

ومعامل التحويل النقدي للمملكة العربية السعودية هو 3.75000 للدولار .

إذا وحدة الأميال الطبيعية (NUC) هي $454.9333 = 1706 / 3.75000$ يتم تقريبها إلى أعلى رقم لتكون 455 وحدة (NUC)

وهذه المعادلة للحصول على وحدة الأميال الطبيعية وهي موجودة في كتاب (P A T) الأحمر والأزرق اللون وبه المعلومات التالية .:

- درجات التسعير (FARE TYPE)

- العملة المحلية (LOCAL CURRENCY)

- وحدة NUC

- أكواد الناقل الجوي

- الملاحظات على الأسعار (RULE)

- الأميال الفعلية القصوى (MPM) MAXIMUM PERMITTED MILEAGE

والآتي نموذج وصورة لهذا الكتاب يمكن الاطلاع عليه .:

RIYADH (RUH)											
FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING
C	4426	1180.26		Y194	EH	To LJUBLJANA (LJU)					
C	7376	1966.92		Y194	EH	Y	4036	1076.26		Y118	EH
F	5573	1486.12		Y194	EH	Y	8071	2152.25		Y118	EH
F	9288	2476.79		Y194	EH	C	4641	1237.59		Y118	EH
YEE3M	4169	1111.72		Y193	EH	F	6054	1614.39		Y118	EH
To KARACHI (KHI)						F	12107	3228.52		Y118	EH
Y	1493	398.13		Y205	EH	YLPX45	4030	1074.66		Y107	EH
Y	2985	795.99		Y205	EH	YHPX45	4413	1176.79		Y107	EH
C	1716	457.59		Y205	EH	YEE2M	4565	1217.32		Y113	EH
F	2232	595.19		Y205	EH	YEE3M	5248	1399.46		Y112	EH
YEE4M	2150	573.33		Y218	EH	YSD	2651	706.93		Y121	EH
CEE4M	2660	709.33		Y218	EH	YZZ	2651	706.93		Y121	EH
FEE4M	3397	905.86		Y218	EH	To LOME (LFW)					
To KATHMANDU (KTM)						Y	4836	1289.59		Y194	EH
Y	2284	609.06		Y205	EH	Y	8060	2149.32		Y194	EH
C	2625	699.99		Y205	EH	C	5570	1485.32		Y194	EH
C	5249	1399.72		Y205	EH	C	9282	2475.19		Y194	EH
F	3190	850.66		Y205	EH	F	7013	1870.12		Y194	EH
F	6379	1701.06		Y205	EH	F	11688	3116.78		Y194	EH
To KHARTOUM (KRT)						YEE3M	5243	1398.12		Y193	EH
Y	1353	360.79		Y268A	EH	To LONDON UK (LON)					
C	1556	414.93		Y268A	EH	Y	4804	1281.06		Y118	EH
F	1988	530.13		Y268A	EH	Y	9506	2561.59		Y118	EH
YEE3M	1953	520.79		Y273	EH	C	5525	1473.32		Y118	EH
To KIEV (IEV)						C	11048	2948.12		Y118	EH
Y	3270	871.99		Y118	EH	F	7205	1921.32		Y118	EH
Y	6539	1743.72		Y118	EH	F	14408	3842.12		Y118	EH
C	3761	1002.92		Y118	EH	YLPX45	4797	1279.19		Y107	EH
C	7521	2005.59		Y118	EH	YHPX45	5250	1399.99		Y107	EH
F	4905	1307.99		Y118	EH	YEE2M	5433	1448.79		Y113	EH
F	9808	2615.45		Y118	EH	YEE3M	6243	1664.79		Y112	EH
YPX45	4326	1153.59		Y107	EH	YSD	3155	841.33		Y121	EH
YEE2M	3696	985.59		Y113	EH	YZZ	3155	841.33		Y121	EH
YEE3M	4250	1133.32		Y112	EH	To LUANDA (LAD)					
YZZ	2149	573.06		Y121	EH	Y	4901	1306.92		Y194	EH
YSD	2149	573.06		Y121	EH	Y	8168	2178.12		Y194	EH

ملاحظة :

ولحساب أي سعر لخط معين لابد من استخدام المعلومات التالية في حالة عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي وهي : .

١ - MPM لخط السير المطلوب

٢ - TPM لخط السير المطلوب

٣ - ROE للبلد المصدر للتذكرة

وسنعرض على المتدرب مثال لتوضيح ذلك : .

مثال (١) : .

خط سير من JED / CAI / FRA

المطلوب تحديد (MPM / TPM / NUC) وأيضا تحديد السعر للخط على ضوء المعلومات السابقة الإجابة : .

JED
CAI
FRA

TPM من جدة إلى القاهرة هو 769

TPM من القاهرة إلى فرانكفورت هو 1815

حصلنا على المعلومة من كتاب (AIR LINE PASSENGER TARIFF) أو المعروف بـ APT الصفحات الأخيرة (RULES)

ثم نقوم بجمع TPM لنحصل على TPM 2584

ثم نقوم بمعرفة الأميال القصوى (MPM) لهذا الخط وهي جدة / فرانكفورت وهي من كتاب

PAT (PASSENGER AIR TARIFF) من نقطة البداية إلى النهاية وهي MPM 3230

أي أن الأميال الفعلية للتذكرة TPM يقل عن الأميال القصوى للخط MPM

إذا : . ROE LCL CITY

JED / FRA 4162 3.7550

NUC يساوي حاصل قسمة السعر المحلي على سعر التحويل وهو 1109

يمكن التأكد منه عن طريق PAT .

لابد من معرفة ذلك للمتدرب ولو أن أجهزة الحاسب الآلي تقوم بهذه العمليات نيابة عنه .

المهم الاطلاع على النموذج و الشكل السابق لمعرفة ذلك .

أدوات إصدار مستندات السفر (التذاكر وقسائم التبادل)

الخاصة بالوكيل

تتكون أدوات الإصدار التي يستعملها الوكيل في إصدار تذاكر السفر اليدوي إلى :

أولا : آلة إظهار الأختام (TICKET INPRINTER)

ثانيا : بطاقة ختم الصلاحية الخاص بالوكيل (AGENTS VALIDATUR PLATE)

ثالثا : بطاقة ختم التعريف بالناقل (C I P) CARRIER IDENTIFICATION PLATE

أولا : . آلة إظهار الأختام

تعريفها: هي عبارة عن آلة صغيرة الحجم مستطيلة الشكل روعي في تصميمها أن تفي بمتطلبات الطباعة الواضحة والدقة في الفراغات المخصصة لذلك على المستند أو التذكرة وفي نفس الوقت تتحمل السرعة والاستخدام بكثرة ، وهي تتولى تلقائياً تعديل درجة الضغط المناسب للطبع بحسب سمك التذكرة ولا بد من المحافظة على الآلة في حالة سليمة دائماً .

تزويد الوكيل بآلة إظهار الأختام :

يقوم مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بإخطار الوكلاء عن كيفية الحصول على هذه الآلة .

تشغيل آلة إظهار الأختام : .

يثبت المستند أو التذكرة المراد ختمها في الآلة بحيث يكون وجه التذكرة إلى أعلى وذلك بإدخال

التذكرة في مشبك على يسار الآلة يتم تحريك المقبض المتحرك للآلة فوق التذكرة مرة واحدة فقط .

ثانيا : . بطاقة ختم الصلاحية الخاص بالوكيل

تعريفه : هو عبارة عن ختم صغير مربع الشكل يوضح رقم الآياتا للوكيل ومكانه واسمه .

تزويد الوكيل بهذه البطاقة : .

يقوم مدير برنامج تسوية مبيعات الوكالات بتزويد الوكيل بهذا الختم أو البطاقة ، وفي حالة

فقدته أو تلفه سيتم عمل ختم جديد يبين رمز جديد يخصصه المدير الإداري لبرنامج تسوية مبيعات الوكالات بالآياتا .

نموذج لشكل ختم الصلاحية للوكيل



ثالثا : . بطاقة ختم التعريف بالناقل (C I P)

تقوم شركات الطيران بتزويد وكيلها المعتمد بوحدة أو أكثر من هذه الأختام حسب عدد آلات الطباعة التي في حوزته ، وهذه البطاقة ملك كامل لشركات الطيران وليس للوكيل أن يطلب الحصول على هذه البطاقة من شركات الطيران وهي تبقى دائما على سبيل الاستعارة المجانية ، وفي حالة طلبها لابد من إعادتها لشركات الطيران .



استعمال بطاقات ختم التعريف بالناقل:

يبين هذا الختم اسم شركة الطيران على كافة مستندات السفر (التذاكر وقسائم التبادل) عند إصدارها بمعرفة الوكيل ، وبمجرد ختم المستند أو التذكرة بهذه البطاقة تصبح التذكرة أو قسيمة التبادل ملكا لشركة الطيران .

مراقبة استخدام بطاقة ختم التعريف بالناقل: (CIP)

تقوم شركات الطيران الأعضاء في البرنامج بإخطار مدير البرنامج بالوكلاء الذين أودعت لديهم بطاقات ختم التعريف بالناقل المملوكة لها ، ويكون لدى مدير البرنامج كشفا كاملا بهذه البطاقات حيث لديه سلطة إجراء عمليات المراجعة والجرد للوكلاء .

سحب بطاقات ختم التعريف بالناقل: (CIP)

بطاقات التعريف بالناقل تظل ملكية خاصة لشركات الطيران ويمكن لشركة الطيران أو مدير البرنامج سحب هذه البطاقات في أي وقت وفي حالة استخدام الوكيل نظام إصدار التذاكر الآلي فإن الجهة التي تثبت النظام نفسه قادرة على إبطال مفعوله في إصدار أي تذكرة نيابة عن شركة الطيران في موقع الوكيل .

أسئلة على الفصل الرابع

الإرشادات العامة لإصدار التذاكر ومستندات السفر

وأدوات إصدار المستندات

س١: اذكر أربعاً من الإرشادات العامة لإصدار مستندات السفر ؟

س٢: ماهي الإرشادات الخاصة لإصدار التذاكر .. اذكر تسعة إرشادات منها ؟ و اشرح ثلاثة منها ؟

س٣: ماذا تعني الكلمات التالية : .

SITO
SOTO
SOTI
SITI

س٤: ماهي أدوات إصدار مستندات السفر الخاصة بالوكيل ؟

إجابة الأسئلة الخاصة بالفصل الرابع

الإرشادات العامة لإصدار مستندات السفر وأدوات إصدار المستندات

ج ١:

- ١ - التذاكر وقسائم التبادل تعتبر مستندات أمنية لأيمنة لا يمكن تحويلها إلى أي شخص آخر .
- ٢ - عند تعبئة تذكرة أو قسيمة تبادل لا بد من الكتابة بوضوح باستخدام قلم حبر جاف وتكتب بالحروف الإنجليزية وبشكل واضح حتى تكون مقروءة وسليمة .
- ٣ - لاتسلم التذاكر أو قسائم التبادل للراكب قبل تاريخ الإصدار الموضح بالتذكرة .
- ٤ - يمنع ختم التذكرة أو قسيمة التبادل بختم مطاطي أو كتابتها بالآلة الكاتبة .

ج ٢: الإرشادات الخاصة لإصدار التذاكر هي :

- ١ - إرشادات خاصة بخانة اسم الراكب
- ٢ - إرشادات خاصة بمعلومات الحجز
- ٣ - إرشادات خاصة بخانة الرحلة والدرجة والتاريخ والوقت
- ٤ - إرشادات خاصة بخانة صفة الحجز
- ٥ - إرشادات خاصة بخانة أساس السعر
- ٦ - إرشادات خاصة بخانة المبلغ المعادل للقيمة المدفوعة
- ٧ - إرشادات خاصة بخانة الضرائب
- ٨ - خانة المجموع

٩ - خانة طريقة الدفع

الشرح لثلاث نقاط :

١ - خانة اسم الراكب

يجب مراعاة كتابة الاسم بشكل (اسم العائلة أولاً ثم الاسم الأول ثم الاسم الأوسط) وأن

يكتب باللغة الإنجليزية وبخط واضح وكبير يمكن قراءته .

٢ - خانة معلومات الحجز

لا بد من كتابة معلومات الحجز بشكل واضح وسهل القراءة للراكب أو الغير .

٣ - خانة الضرائب

يلزم تحصيلها وقت إصدار التذكرة مع وضع الرمز الخاص بكل ضريبة وكتابتها في مكانها الصحيح

ج٣:

SITO - تعني SALES INSAID TICKET OUTSAID

SOTO - تعني SALES OUTSAID TICKET OUT SAID

SOTI - تعني SALES OUTSAID TICKET INSAID

SITI - تعني SALES INSAID TICKET INSAID

ج٤: أدوات إصدار مستندات السفر الخاصة بالوكيل هي :

١ - آلة إظهار الأختام

٢ - بطاقة ختم الصلاحية (AVP)

٣ - بطاقة ختم التعريف بالناقل (CIP)

إصدار تذاكر

تعبئة المعلومات بالمستندات السفرية

الجدارة: اكتساب مهارة ملء وكتابة المعلومات بالتذاكر وقاسم التبادل.

الأهداف:

- ١ - القدرة على كتابة معلومات التذاكر وقسائم التبادل.
- ٢ - القدرة على كتابة خانات التذكرة الخاصة بالوكيل أو الناقل الجوي و بيانات الراكب والخانات المحاسبية.
- ٣ - القدرة على معرفة كامل التذكرة وخاناتها المختلفة.

مستوى الأداء المطلوب:

درجة عالية من الإتقان في كتابة وملء البيانات الخاصة بالتذكرة كلها.

الوقت المتوقع للتدريب: ثماني ساعات

الوسائل المساعدة:

- ١ - نماذج للتذكرة اليدوية والآلية محدد بها المناطق الخاصة بالوكيل أو الناقل الجوي - البيانات - الخاصة بالراكب و المسافر.
- ٢ - البيانات الخاصة بالرحلات وخط السير - البيانات المحاسبين - وسعر التذكرة.

متطلبات الجدارة:

- ١ - معرفة إصدار التذكرة وملء المعلومات بها بشكل صحيح.
- ٢ - معرفة كاملة بالخانات والمناطق بالتذكرة.

تعبئة المعلومات بالتذكرة اليدوية الآلية

تعبئة المعلومات بالمستندات السفرية (التذاكر – قسائم التبادل)

اليدوية – الآلية – مع الأمثلة

أولاً: تعبئة مستندات السفر (التذاكر) قسائم التبادل

كما ذكرنا في الفصول السابقة أن مستندات السفر هي (تذكر – قسام تبادل MCO) وفي هذا الفصل سنتعرف على كيفية تعبئة المعلومات الموجودة في التذكرة سواء كانت يدوية أو آلية أو قسائم تبادل وذلك من خلال بعض الأمثل وكيفية تطبيق ذلك.

ثانياً: تعبئة المعلومات الخاصة بالسفر بالتذاكر (اليدوية – الآلية) بين الدخول في كيفية تعبئة المعلومات لابد من

التعرف على خانات التذاكر بشكل عام .. وقد تعرفنا عليها في الفصول السابقة .. وهنا سنذكرها بالتذكرة مستخدمين شكل التذكرة وكيفية ملء المعلومات من واقع الحجز كمثال لذلك.

وخانات التذكرة متعددة الأشكال والأغراض .. وسنذكرها هنا بشكل سريع وهي مشتركة بين التذاكر اليدوية – الآلية) ويمكن تقسيمها إلى :

- ١ - منطقة خاصة بمعلومات الوكيل أو الناقل الجوي.
 - ٢ - منطقة خاصة ببيانات الراكب أو المسافر والمعلومات الخاصة به.
 - ٣ - منطقة خاصة ببيانات الرحلة وخط السير بها والمسموح في السير.
 - ٤ - منطقة خاصة بالمحاسبة بين الوكيل والناقل أو تحديد السعر للتذكرة.
- وهذه التقسيمات موجودة بأي نوع من أنواع التذاكر عامة سواء كانت يدوية أو آلية.
- وسيتم توضيح هذه المناطق من خلال النماذج المرفقة والموضحة بالمنطقة الخاصة بالوكيل أو الناقل الجوي.

ويمكن الاطلاع عليها من خلال نماذج الشرح الموجودة وتحتوى على:

٣ - خانة الناقل الجوي للتذكرة:

وهي خانة موجودة في أسفل يمين التذكرة بالنسبة للتذكرة اليدوية وفي الجزء اليسار العلوي للتذكرة الآلية وهذه الخانة تم شرحها سابقا وهي تسجل بواسطة آلة إظهار الأختام وليس لموظف الحج والتذاكر أي وأيضا تدخل فيها التذاكر الآلية، ويمكن الاطلاع عليها من خلال النموذج.

TO		TOUR CODE		ISSUED BY	
FORM OF PAYMENT		TAX		TAX	
EQUIV. FARE PD.		TAX		TAX	
CASH COLLECTION		CREDIT BALANCE		COMM. RATE	
				TAX AMOUNT	
				0 J65 3468375792 0 0	

وهذه الخانات هي منطقة خاصة بالوكيل أو الناقل الجوي وتم شرحها سابقا بالتفصيل.

المنطقة الخاصة ببيانات الراكب أو المسافر:

BSP-SA		AUDIT COUPON	
DATE OF ISSUE		7 DEC 02	
NAME OF PASSENGER		AL RAHMAN AVIATION MADINA SAUDI ARABIA 74-0 5848 0	
CONNECTION POINTS		FROM	
NOT GOOD FOR PASSAGE		TO	
PRESS HARDLY PRINTED CLEARLY		TO	
TOUR CODE		TOUR CODE	
ISSUED BY		ISSUED BY	

وهذه المنطقة الموضحة من النموذج يسجل فيها الآتي:

١ - خانة اسم الراكب NAME OF PASSR:

وهي الخانة الموجودة في أعلى يسار التذكرة ويكتب فيها اسم الراكب وتم شرحها سابقا مع

إضافة تصنيف الراكب سواء كان طفلا أو رجلاً أو سيدة أو غيرها .. من التصنيفات..

٢ - خانة التظهيرات : ENDORSEMENTS:

وهي الخانة الموجودة أعلى اسم الراكب والتي يذكر فيها الجنسية للراكب وتاريخ الميلاد

وتكتب بمعرفة موظف الحجز والتذاكر بشكل واضح بخط كبير سهل القراءة بالنسبة

للتذاكر اليدوية وأيضا بالنسبة لقسائم التبادل في حالة إصدار تذاكر مبرمة (PTA) وهناك

خانة أخرى موجودة بقسائم التبادل (MCO) وهي نوع من الخدمة المقدمة للراكب وهي PTA

أي تذاكر مبرقه يمكن التدريب عليها بكتابة أكثر من تذكره للتعرف على ملء المعلومات من

مواقع الحجز وبيانات الهوية للراكب.

ويمكن توضيح هذه الخانات من خلال النموذج المرفق:

منطقة خاصة ببيانات الرحلة وخط السير والوزن المسموح به.

وهي المنطقة الموجودة بوسط التذكرة اليدوية والآلية وهي التي تشمل خط السير للرحلة من وإلى الناقل ودرجة السفر والخدمة وتاريخ السفر ووقت الإقلاع للرحلة وحالة الحجز وأساس السعر الذي تم عليه حساب سعر التذكرة وصلاحيه السعر للتذكرة والورق المسموح به المصاحب للراكب ورمز الرحلة وبيان الحجز أو رقم الحجز وبداية الرحلة ونهاية الرحلة.

وهذه الخانات يمكن الاطلاع عليها من خلال النموذج الموضح المرفق وتعرضنا لها سابقا بالشرح -

في فصول سابقه.

وفي حالة إصدار تذكرة الراكب أو مسافر تملأ خانات هذه المنطقة إذا كانت هناك بيانات للرحلة أما اذا كان لا يوجد بيانات للرحلة تملأ هذه الخانات بدون معلومات عن الرحلة فقط والخانات هي:

١ - خانة خط السير من وإلى FROM/ TO

وهي خانة تتوسط التذكرة بالنسبة للتذكرة اليدوية والآلية وهي المحدد الرئيسي لخط سير

المسافر وهي الخانة التي يبنى عليها سعر التذكرة ونوع الخدمة وغيرها.

ويمكن الاطلاع على الخانات من خلال النموذج الأول في الصفحة السابقة.

وبداية خانة خط السير تبدأ من النقطة التي يطلب فيها الراكب أو المسافر بداية السفر ثم النقاط

التالية لخط السير. وهناك خانة صغيرة ملحقة مع خانات خط السير بها علامة (X/O) وهي تعني

محدورات لخط السير سواء بالتوقف بالنقاط الملحقة أم بدون توقف للنقاط التالية.

فمثلاً:

خط سير (المدينة - القاهرة - كازابلانكا - القاهرة - المدينة) تكتب في خانة خط السير

كالآتي:

MADINAH
CAIRO
CASABLANCA
CARIO
MADINAH

فإذا أضيفت علامة (*) بجوار خانة خط السير يفيد ذلك إلى عدم التوقف في القاهرة وإذا لم تكتب تعني ان الراكب يسمح له بالتوقف في القاهرة في خط العودة.

وهذه الخانة هامة جداً في تحديد السعر لهذا الخط.

فإذا طلب المسافر التوقف في القاهرة سيكون هناك سعر لهذا التوقف أما إذا طلب المسافر عدم

التوقف فسيكون هناك سعر آخر إذا فهي خانة هامة جداً لتحديد السعر وسيتم التدريب عليها من خلال أمثلة جيدة لبعض خطوط سير وكيف يمكن ملء خانات التذكرة.

٢ - خانة الناقل CARRIER

وهي الخانة المجاورة لخانة خط السير وهي لتحديد الناقل الجوي أو شركة الطيران ويكتب فيها

كود شركة الطيران لخط السير والذي يتكون من حرفين كمثال طيران السعودية يرمز له SV وطيران الخليج يرمز له GF وطيران الإمارات يرمز له EK وهكذا وقد تعرفنا عليه في فصول سابقة وأيضا في مواد أخرى تخص التعرف وأسعار التذاكر.

٣ - خانة الدرجة / الرحلة: FLIGHT/ CLASS

وهي الخانة الملحقه لخانة الناقل مباشرة وهي لتحديد رقم الرحلة الخاصة بخط السير للناقل

الجوي المحدد متبوعا بدرجة رجال الأعمال أو درجة أولى (Y/C - C/C - J/C- F/C)

٤ - خانة التاريخ DATE

وهي الخانة الملحقه لخانة الدرجة / الرحلة وخانة الناقل الجوي ويكتب فيها تاريخ السفر لخط

السير المذكور لو وجد بناء على معلومات الحجز للراكب.

٥ - خانة الوقت TIME

وهي الخانة الملحقه مباشرة لخانة الدرجة / الرحلة والتاريخ وخانة الناقل الجوي. ويكتب فيها

التوقيت للإقلاع بالنسبة للرحلة طبقا للحجز.

٦ - خانة حالة الحجز STATUS

وهي الخانة الملحقمة لخانة الوقت والتاريخ والدرجة / الرحلة والناقل الجوي وتفي حالة الحجز سواء كان في شكل مؤكد أو انتظار ويكتب فيها إما (OK) مؤكداً أو (RO) أو (WL) أو الحجز انتظار بالنسبة للتذاكر اليدوية والآلية على حدٍ سواء.

٧ - خانة أساس السعر RARE BASIS:

وهي الخانة الملحقمة مباشرة لخانات حالة الحجز وخانة الوقت والتاريخ والدرجة / الرحلة الناقل الجوي وهي خانة كبيرة جداً مقارنة بخانات الوقت والتاريخ والدرجة والناقل ويكتب فيها أساس السعر لخط السير وهي تأخذ أشكالاً كثيرة سنتعرض لها في الفصل القادم بإذن الله وسنذكر فيها الأسعار التشجيعية ويرمز لها (EE) فإذا أدرج رمز (EE) مع تصنيف الدرجة مثال:

YEE

YEE 3M

YEE 2M

FEE 1 M

وهكذا:

يكون سعر تشجيعي لفترة محددة المدة للدرجة السياحية أو الأولى وغيرها .. ويمكن توضيح ذلك من خلال بعض الأمثلة.

٨ - خانة غير صالحة قبل NOT VALID BEFORE

وهي خانة مجاورة لأساس السعر والحالة والوقت والتاريخ والدرجة والرحلة والناقل الجوي .. وهي تعني صلاحية السعر المذكور لخط السير الموجود بالتذكرة وهي لتحديد استخدام التذكرة في فترة معينة.

٩ - خانة غير صالحة بعد NOT VALID AFTER

وهي خانة مجاورة تماماً لخانة غير صالحة قبل وخانات أساس السعر والحالة والوقت والتاريخ والرحلة والدرجة والناقل الجوي وهي نقص صلاحية التذكرة والسعر المطبق لخط السير المذكور.

١٠ - خانة المسموح ALLOW

هي خانة مجاورة تماماً لخانات الصلاحية وأساس السعر والحالة والوقت والتاريخ والرحلة والدرجة والناقل الجوي .. وهي نقل الوزن المسموح المصاحب للراكب والتابع لدرجة السعر المذكور ويدون فيها الوزن المسموح كمثال:

الدرجة السياحية ٢٠ كجم.

درجة الأفق أو رجال الأعمال ٣٠ كجم.

الدرجة الأولى ٤٠ كجم.

وهناك بعض التشجيع لدرجات معينة كمثال أسعار العمال مثلاً والذي يرمز له (YDL) ويكون ٣٠ كم

خانة الأمتعة BAGGAG CHK

ويدون فيها عدد القطاع المصاحبة للراكب ويدون بواسطته موظف المطار فقط.

١٢ - خانة رمز الرحلة TOUR CODE وهي رموز لخط السير.

ويمكن الإطلاع على هذه الخانات كلها من النموذج المرفق والموضح بكل الخانات. وهذه كلها

منطقة خاصة ببيانات الرحلة وخط السير والوزن المسموح به .

١٣ - خانة بيان الحجز BOOKING REF

وهي الخانة الموجودة في أعلى التذكرة مكان لإصدار للوكالة ويمينها تاريخ الإصدار

والتظهيرات في التذاكر اليدوية والآلية .

ويسجل بها رقم الحجز الخاص بخط السير المذكور أي معلومات الحجز على جهاز الكمبيوتر.

١٤ - بدء الرحلة بالجهة الموجودة ORIGIN/DESTINATION

وهي الخانة الموجودة أعلى خانة بيان الحجز والتي يذكر فيها بداية خط السير والوجهة النهائية

للرحلة ..

انظر النموذج المرفق .

ENDORSEMENTS / RESTRICTIONS (CARBON) التعليق / القيود (كربون)	BSP-SA	ORIGIN / DESTINATION بدء الرحلة / الوجهة المقصودة	AUDIT COUPON كوبون المراجعة
NAME OF PASSENGER اسم الراكب	DATE OF ISSUE تاريخ الإصدار 17 DEC 02	ISSUED IN EXCHANGE FOR مبادرة بدلا عن	AL FALAH AVIATION MADINA SAUDI ARABIA 71-2 5846 0
CONJUNCTION TICKETS التذاكر الملحقة	AIRLINE FORM SERIAL NO. PLACE DATE AGENT'S NUMERIC CODE		

منطقة خاصة بالمحاسبة

وهي المنطقة الخاصة بخانات الضرائب والسعر للتذكرة أو لخط السير والعمولة الممنوحة للوكيل المبلغ المحصل والمبلغ المعادل وإجمالي سعر التذكرة وطريقة حساب سعر التذكرة يدوياً وآلياً وطريقة دفع التذكرة والتذاكر الملحقة.

وهذه المنطقة هامة جداً ولا بد من التعرف عليها من خلال النموذج المرفق وتشتمل على:

١ - خانات الضرائب TAXs

وهي خانات تأخذ شكلاً أفقياً، بالنسبة للتذكرة اليدوية وشكلاً رأسياً بالنسبة للتذكرة الآلية . وهي موجودة أسفل التذكرة ويسجل فيها الضرائب والرسوم لصالح بلاد أو محطات حسب خط السير المذكور في التذكرة . وهذه الرسوم تحصل عليها من الحاسب الآلي لنظام الحجز الآلي عن طريق مداخل التسعيرة لأي خط سير.

فهناك خانة لإجمالي الضرائب . ولا يحصل الوكيل على عمولة من هذه الضرائب ولكن تحصل لصالح الناقل الجوي ومن ثم إلى الدولة المسافر إليها الراكب.

٢ - خانة العمولة COMM.RATE

وهي خانة أسفل خانات الضرائب ويسجل فيها عمولة الوكيل من بيع التذكرة والعمولة أما ١٠٪ أو ٧٪ للوكيل العام أو للوكيل الأياتا. وهذا حسب اتفاق الناقل الجوي.

٣ - خانة المبلغ المحصل CASH COLLECTION

وهي خانة يسجل فيها المبلغ الحقيقي لسعر التذكرة لخط السير المذكور والتي سوف يحصل عليها الوكيل عمولة . وهي موجودة بجوار خانة العمولة حسب ما هو موضح بالنموذج المرفق.

٤ - خانة العملة المحلية المدفوع بها التذكرة CURRENCY

وهي خانة مجاورة لخانة السعر المحصل ويحدد فيها رمز العملة التي يتم الدفع بها . وهي ثلاثية الرمز أي كمثال للسعودية العملة هي SAR أي العملة المستخدمة الريال السعودي .

٥ - خانة السعر FARE

وهي خانة أسفل يسار التذكرة كما هو واضح من النموذج المرفق يحدد فيها سعر التذكرة لخط السير المذكور بدون إضافة الضرائب ويتم الحصول على السعر من خلال جهاز الحاسب الآلي المطبعة لشركة الطيران أو النظام المتبع أو قائمة الأسعار الموزعة من قبل الناقل الجوي.

٦ - خانة المجموع يسار TOTAL

وهي خانة أسفل التذكرة وهي أسفل خانة السعر ويسجل فيها مجموع سعر التذكرة لخط السير المذكور مضافاً إليها الضرائب والرسوم.

كما هو موضح من النموذج المرفق . وتم شرحها سابقاً في فصل سابق.

٧ - خانة حساب السعر FARE CALC

وهي موجودة يسار التذكرة من أعلى إلى أسفل متعددة الخانات حسب خط السير المذكور . وهي لتحديد MPM - NUC تمهيداً لتحديد السعر في حالة عدم وجود نظام تحصل منه على سعر التذكرة .

وكنا في السابق نستخدم هذه الخانات بشكل كبير .. ومع ظهور أنظمة الحجز الآلي والتسعير أصبحت هذه الخانات غير مستخدمة بشكل كبير.

ويمكن الإطلاع عليها من خلال النموذج الموضح سابقاً

٨ - خانة طريقة الدفع FORM OF PAYMENT

وهي الخانة الموجودة أسفل التذكرة سواء كانت يدوياً أو آلياً ويسجل فيها طريقة دفع التذكرة من كل راكب . وتم شرحها سابقاً ويمكن الإطلاع عليها من خلال النموذج.

٩ - خانة التذاكر الملحقه CONJUN CTION TKT

وهي خانة أسفل خانة اسم الراكب في التذكرة اليدوية وأعلى في الوسط في التذكرة الآلية .

وهي بهدف تسجيل رقم التذكرة لوجود خط سير طويل يستدعي وجود أكثر من تذكرة . انظر شكل النموذج السابق.

١٠ - خانة صادرة بدلاً من ISSUED IN EXCMANG FOR

وهي تستخدم في حالة إعادة الإصدار لهذه التذكرة وتغيير خط السير .

انظر شكل النموذج السابق.

ومن خلال النماذج المرفقة لشكل التذاكر اليدوية والآلية وطريقة تعبئة المعلومات سواء يدوياً أو آلياً وأيضاً قسائم التبادل MCO نقوم بالتدريب على ملء خانات التذكرة لبعض الأمثلة وفي هذا التدريب يقوم المدرب بتعلم الطالب كيفية ملء الخانات من واقع حجز المسافر. وملء البيانات كلها وتطبيقها على شكل التذكرة اليدوية من خلال صور لبعض التذاكر القائمة.

SAUDI ARABIAN AIRLINES XXXXXXXXXXXXXXXX
 JED FOR TRAVEL
 VOID TICKET
 17DEC02 ANCDIR
 HADIRAH
 71288460 /AP
 FC-1
 SAR 0.00 NOT GOOD FOR TRAVEL
 SAR 0.00
 SAR 0.00XU
 SAR 0.00XT
 SAR 0.00XCASH
 SAR 0.00
 77337
 35144288900
 1 065 3672354855 5
 12345678
 35144288900

SAUDI ARABIAN AIRLINES
 AUDIT COUPON
 17 DEC 02
 SU 9999 C 09 APR 1200 OK GAL ILEO TEST 01JAN31DECHIL
 SU 9999 C 10 APR 1200 OK GAL ILEO TEST 01JAN31DECHIL
 SU 9999 C 11 APR 1200 OK GAL ILEO TEST 01JAN31DECHIL
 165 3468375792 0

SAUDI ARABIAN AIRLINES
 MISCELLANEOUS CHARGES ORDER
 AUDIT COUPON
 3013:370:187
 3013370187 2

إصدار تذاكر

القواعد التي تحكم عملية إصدار التذاكر

الجدارة : الإلتقان المعرفي للقواعد التي تحكم إصدارات التذاكر من نظام التسوية البنكية .

الأهداف :

عندما يكتمل الفصل يكون الدارس قد تعرف على :

- ١ - نظام تسوية مبيعات الوكالات أو النظام الموحد .
- ٢ - إصدارات التذاكر من خلال برنامج التسوية البنكية .
- ٣ - معرفة التشغيل لهذا النظام .
- ٤ - القواعد التي تحكم الوكلاء من اشتراك , وتشغيل , وتوثيق المستندات , والتقارير , والتسديد , والرقابة .
- ٥ - المزايا لتطبيق نظام تسوية مبيعات الوكالات .
- ٦ - الجهات المشتركة في النظام البنكي .

مستوى الأداء المطلوب : الإلتقان المعرفي للقواعد .

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات .

الوسائل المساعدة : لا توجد وسائل مساعدة .

متطلبات الجدارة : الفصول السابقة .

القواعد التي تحكم عملية إصدار التذاكر

وهناك قواعد تحكم هذه العملية ويمكن توضيح هذه القواعد بأن هناك نظام تسوية مبيعات الوكالات يمكن توضيحه في الآتي:

- نظام تسوية مبيعات الوكالات:

أولاً: تعريف برنامج تسوية مبيعات الوكالات:

هو أسلوب موحد لكل من شركات الطيران والوكلاء يتيح لهم امكانية تبسيط إجراءات البيع وتحضير تقارير المبيعات والأعمال الإدارية المتعلقة بالنقل الجوي للركاب.

وقد تم وضع أسس هذا البرنامج تحت الإشراف العام لمؤتمر وكالة سفر الركاب التابع لمنظمة الآياتا. و فرض لجنة برنامج تسوية مبيعات الوكالات بهذا الموضوع.

ويقوم بتنسيق عمليات برنامج تسوية مبيعات الوكالات كل من مدير البرنامج والمدير الإداري لوكالة الركاب.

ويتيح البرنامج للوكلاء ما يلي:

١ - إصدار مستندات السفر نيابة عن شركات الطيران وطبقاً للاتفاقيات المبرمة بين الوكيل وشركة الطيران.

٢ - التعرف بأقل مجهود عن مبيعات الوكيل على شركات الطيران الأعضاء في البرنامج تمهيداً لإصدار فواتير المطالبة لكل وكيل من الأعضاء في خلال إطار زمني متفق عليه.

مواصفات الوكيل:

يمكن تطبيق برنامج تسوية مبيعات الوكالات في احد البلاد أو مجموعة بلاد أو منطقة بشرط أن يكون هناك حجم مبيعات للوكلاء المعتمدين من الآياتا.

اشتراك الوكلاء:

أثناء تطبيق برنامج تسوية مبيعات الوكالات تصبح كافة مواقع الوكلاء المعتمدين والموزعين والوكلاء العالميين في المنطقة ملتزمون بإتباع إجراءات برنامج تسوية مبيعات الوكالات ويتيح لكل شركة طيران تقديم خدمات نقل منتظمة وأن تقوم بتزويد وكلاء السفر فيها بعهدة من مستندات السفر الخاصة بها (التذاكر) وأن تقوم بالاشتراك في هذا البرنامج.

التشغيل:

- تزويد الوكلاء بمستندات السفر الموحدة.

يتولى مدير البرنامج تزويد الوكلاء المعتمدين بعهددة من مستندات السفر والنماذج الإدارية لاستخدامها نيابة عن شركات الطيران الأعضاء في البرنامج.

- إصدار وتوثيق مستندات السفر الموحدة:

تختم المستندات عند إصدارها عن طريق آلة الطباعة الخاصة للتذاكر الآلية. وأيضاً باستخدام آلة طبع الأختام بالنسبة للتذاكر اليدوية فهي تطبع بيانات التعريف بشركة الطيران والرقم الرمزي والمخصص للوكيل وتاريخ الإصدار.

تقرير المبيعات:

يقوم الوكلاء بالإبلاغ عن المبيعات وحالات إعادة إصدار التذاكر وحالات الاسترداد بالإضافة إلى عمليات المحاسبين الأخرى وذلك خلال فترة مسبقاً ومتفق عليها.

فاتورة المطالبة:

بعد استخدام تقارير المبيعات من الوكلاء يقوم مركز المعالجة بإعداد فواتير المطالبة ويرسلها إلى الوكلاء وشركات الطيران الأعضاء في البرنامج.

التسديد:

في التاريخ المحدد مسبقاً يقوم الوكيل بسداد قيمة المطالبة إلى بنك التسوية ويقوم هذا البنك بإجراء تسوية المبالغ المستحقة لكل شركة طيران.

الرقابة:

كما هو الحال قبل تطبيق البرنامج فإن شركات الطيران تستمر في مراقبة مبيعات التذاكر التي يصدرها الوكلاء.

مزايا برنامج تسوية مبيعات الوكالات:

أولاً: التبسيط.

١ - ضمان تزويد الوكيل بانتظام بعهددة المستندات (التذاكر).

٢ - يستخدم الوكيل نفس عهد التذاكر نيابة عن كافة شركات الطيران الأعضاء في البرنامج.

٣ - ليس على الوكيل سوى إعداد تقرير واحد فقط عن مبيعاته ثم يقوم بال

ثانياً: التوفير.

- ١ - التوفير في الوقت يتيح المراجعة بشكل أفضل.
- ٢ - مركزية تسجيل البيانات وتوزيع المستندات (التذاكر) بطريقة سريعة.

ثالثاً: المراقبة.

- ١ - يتيح البرنامج إعداد فواتير المطالبات بشكل موحد لشركات الطيران ووكلاء المبيعات بسرعة وبطريقة محايدة.
- ٢ - أي مخالفات أو حالات تقصير في السداد لشركات الطيران.

رابعاً: الاستفادة من التقنية الآلية.

- ١ - نظام محاسبي موحد يفتح الباب لإمكانية استخدام تكنولوجيا الميكنة في تناول حسابات الوكيل.
- ٢ - تشجيع استعمال أحدث الأجهزة الآلية المتطورة في إصدار التذاكر ويترتب على ذلك التوفير في الوقت والجهد والسرعة.

ثانياً: الجهات جهات المشتركة ومسؤولياتها في البرنامج.

- ١ - إدارة البرنامج.
- ٢ - المدير المحلي للبرنامج.
- ٣ - الوكلاء .
- ٤ - شركات الطيران.
- ٥ - بنك التسوية ومعالجة البيانات.

❖ إدارة البرنامج:

هي جزء من إدارة الوكالة بالآياتا في جنيف وتقوم بالآتي:

- أ - تطوير وتنسيق بين برامج تسوية مبيعات الوكالات وإدارة هذه البرامج بشكل عام.
- ب - إخطار شركات الطيران والوكلاء وبنك التسوية بالإجراءات الواجبة والتأكيد على الاستفادة من التقنية الحديثة ويقوم بتمثيل إدارة البرامج في مناطق الآياتا الثلاث كل من:
 - ١ - مدير لكل منطقة من المناطق الثلاث.
 - ٢ - نظام الدعم والتسوية.
 - ٣ - مدير محلي لكل برنامج تسوية في منطقة والذي يقوم بدوره بتأمين المساعدة الكاملة والإرشاد والمعلومات.

❖ المدير المحلي للبرنامج:

يقوم المدير المحلي للبرنامج التسوية بالتنسيق بين مختلف أنشطة وفعاليات البرنامج بشكل سلس ضمن قرارات الآياتا ويقدم المشورة للوكلاء فيما يتعلق بالإجراءات الواجبة اتباعها في برنامج التسوية. وأيضا يصدر مدير البرنامج تعليماته إلى موزع مستندات السفر الموحدة بتزويد كل وكيل بعهدة كافية من هذه المستندات وهذه العهدة تكون ثلاثة أضعاف المتطلبات الشهرية من التذاكر. وبعد ذلك يقوم موزع التذاكر (بنك التسوية) بتحديد عهدة الوكيل بانتظام وحسب تعليمات مدير البرنامج. وأيضا على المدير المحلي أن يتولى الحفاظ على المستندات الخاصة بالبرنامج وتزويد الوكيل بالنماذج الإدارية وأيضا من مسؤوليات اتخاذ الإجراءات الضرورية في حالة فقد أو سرقة أو تزويد إصدار التذاكر وعليه أيضا تقع مسؤولية إخطار المدير الإداري للوكالة بالمخالفات وحالات التقاعس عن الدفع.

مسؤولية الوكلاء هي:

- ١ - تأمين وحفظ المستندات السفر (التذاكر) والنماذج الإدارية وبطاقات وأختام التعريف بشركات الطيران.
- ٢ - استعمال وإصدار مستندات السفر (التذاكر) بشكل سليم.
- ٣ - تقديم التقرير البيعى عن كافة العمليات يوميا.
- ٤ - سداد قيمة فواتير المطالبات إلى بنك التسوية في المواعيد المحددة.

مسؤولية شركات الطيران:

- ١ - سحب عهد تذاكر السفر المملوكة لها من الوكلاء فور تطبيق البرنامج.
- ٢ - إصدار سفارات الخصم لأي مخالفة تتم وأيضا مستندات الموافقة على المرتجعات.

مسؤولية بنك التسوية:

- ١ - تسجيل بيانات تقارير مبيعات الوكلاء.
- ٢ - إعداد فواتير المطالبة.
- ٣ - استلام تسديدات الوكلاء في المواعيد المحددة.
- ٤ - اجراء التسوية المالية مع شركات الطيران.
- ٥ - إخطار مدير البرنامج عن أي مخالفات تحدث من جانب الوكيل في سداد فواتيره.

اسئلة على الفصل السادس

- س١ : ما هو تعريف برنامج تسوية مبيعات الوكالات ؟
- س٢ : ما هو عمل لجنة برنامج تسوية المبيعات الوكالات ؟
- س٣ : اذكر مزايا برنامج تسوية مبيعات الوكالات ؟
- س٤ : ما هي مسؤولية الوكلاء تجاه برنامج تسوية مبيعات الوكالات ؟

إجابة الأسئلة

ج ١ : تعريف برنامج تسوية مبيعات الوكالات :

هو أسلوب موحد لكل من شركات الطيران والوكلاء يتيح لهم إمكانية تبسيط إجراءات البيع وتحضير تقارير المبيعات والأعمال الإدارية المتعلقة بالنقل الجوي للركاب .

ج ٢ : عمل لجنة برنامج تسوية مبيعات الوكالات هو :

- ١ - إصدار مستندات السفر نيابة عن شركات الطيران وطبقا للاتفاقيات المبرمة بين الوكيل وشركة الطيران .
- ٢ - التعرف بأقل مجهود على مبيعات شركات الطيران .
- ٣ - تزويد الوكلاء بمستندات السفر الموحدة .
- ٤ - إعداد فواتير المطالبة لكل وكيل .
- ٥ - الرقابة على الوكالات .

ج ٣ : مزايا برنامج تسوية مبيعات الوكالات :

- ١ - التبسيط وهي ضمان تزويد الوكيل بعهددة التذاكر .
- ٢ - التوفير في الوقت .
- ٣ - المراقبة تتيح إعداد التقارير .

ج ٤ : المسؤولية هي .

- ١ - تأمين وحفظ المستندات السفر والنماذج الإدارية .
- ٢ - استعمال وإصدار مستندات السفر بشكل سليم .
- ٣ - تقديم التقارير البيعية .
- ٤ - سداد قيمة الفواتير الى بنك التسوية في المواعيد المحددة .

إصدار تذاكر

أنواع وتصنيفات الأسعار ودرجات السعر والخدمة

الجدارة: التعرف على درجات السعر والخدمة وتصنيفاتها المختلفة.

الأهداف:

- ١ - معرفة أنواع الدرجات وشرحها الدال عليها
- ٢ - معرفة شكلها وماذا تعني

مستوى الأداء المطلوب: الإتقان المعرفي لهذه التصنيفات

الوقت المتوقع للتدريب: خمس ساعات.

الوسائل المساعدة:

- ١ - كتابة دليل تعرفه الركاب.
- ٢ - القوائم الخاصة بشركات الطيران.

متطلبات الجدارة: الإتقان المعرفي لشكل الدرجات وما تعنيه.

أنواع وتصنيفات الأسعار

(درجات السعر)

في هذا الفصل نتعرف على تصنيفات الأسعار ودرجات السعر المستخدمة في التذاكر بأنواعها . وهي كما ذكرنا سابقاً أن درجات السعر هي :

١ - درجة سياحية ويرمز لها بـ Y/C-M/C

٢ - درجة أفق أو رجال أعمال ويرمز لها بـ J/C أو C/C

٣ - درجة أولى ويرمز لها بـ F/C

ولكل من هذه الدرجات تصنيفات أخرى تدل على مدة محددة وبشروط محددة .. ونستعرض أهمها وهي :

أولاً : الدرجات السياحية أو ما يطلق عليها Y/C

هناك أسعار تدل على الذهاب وأيضاً أسعار تدل على الذهاب والعودة ولمدة محددة وسنذكر منها مايلي :

الدرجة	شرح الدرجة
Y	درجة سياحية (ضيافة) ذهاب فقط سعر عادي
YEE	درجة سياحية ولكن سعر تشجيعي ذهاب وعودة غير محدد المدة
YEE14	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة لمدة ١٤ يوم فقط . أي مدة الإقامة ١٤ يوم فقط.
YEEIM	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة لمدة شهر واحد فقط أي مدة الإقامة ٣٠ يوم فقط.
YEE2M	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة لمدة شهرين أي الإقامة لمدة ٦٠ يوم فقط.
YEE3M	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة لمدة ثلاثة أشهر أي الإقامة لمدة ٩٠ يوم.
YLPX45	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة لمدة ٤٥ يوم ولكن لموسم منخفض أي فترات ليس فيها زحام موسمي
YHPX45	درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة

لمدة ٤٥ يوم ولكن لموسم عالي الزحام أي فترات بها زحام موسمي

YSD

درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب فقط

ذهاب وعودة حسب الطلب ولكن يخص هذا السعر الطلبة فقط دوناً عن الركاب الآخرين

YZZ درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب فقط أو ذهاب وعودة

حسب الطلب ولكن يخص هذا الرمز أسعار الشباب فقط الذين تقل أعمارهم عن ٢٤ سنة لمناطق

العالم و٢٦ سنة لمنطقة الشرق الأوسط.

YCD

درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة

حسب الطلب ولكن يخص كبار السن فقط الذين تزيد أعمارهم عن ٦٥ سنة .

YLEE2M

درجة سياحية وسعر تشجيعي ذهاب وعودة

ولكن تدل على موسم السفر أما منخفض (L)

YHEEAM

أو موسم عالي (H)

YDL

درجة سياحية وسعر تشجيعي ولكن للعمال فقط

ثانياً : درجة الأفق أو درجة رجال الأعمال C/C-J/C

وهي أسعار أفضل في الخدمة ولها مسميات كثيرة أشهرها .

درجة رجال الأعمال C/C أو J/C وسندكر منها .

الدرجة

شرح الدرجة

C

وهي درجة الأفق أو رجال الأعمال

C/RT

درجة أفق أو رجال أعمال

ذهاب وعودة غير محددة المدة .

ثالثاً : الدرجة الأولى ويرمز لها بـ F/C

ويمكن شرحها أيضاً كمثال للدرجة السياحية وهي:

الدرجة

شرح الدرجة

F

سعر للذهاب فقط

F.RT

درجة أولى وسعر للذهاب والعودة

غير محددة المدة

FEE

درجة أولى وسعر للذهاب والعودة

تشجيعي لفترة محددة.

FEEIM

درجة أولى وسعر للذهاب والعودة

تشجيعي لمدة شهر واحد فقط.

وهكذا هو تصنيف درجات السعر والسفر المختلفة.

وسوف يتعرض لها المندوب في إصدار التذاكر حسب طلب المسافر لهذه الدرجة.

وهناك شروط يتم وضعها من قبل الناقل الجوي لكل درجة حسب ما يتفق عليه.

ويمكن التعرف على هذه الأسعار أكثر من خلال دليل تعرفه الركاب **PASSENGERS**

TARIFE MANUAL

أو من خلال قائمة الأسعار التي تصدر عن الناقل الجوي.

أسئلة على الفصل السابع

س١: ما هي الرموز الأساسية لدرجات الخدمة؟

س٢: ماذا يعني كلاً من الآتي:

YEE14

YEE3M

YLPX45

YDL

FEEIM

الإجابة على الأسئلة

ج١: الرموز هي

Y/C

C/C أو J/C

F/C

ج٢:

YEE14

تعني سعر سياحة ذهاب وعودة تشجيعي لمدة ١٤ يوم.

YEE3M

سعر سياحة ذهاب وعودة تشجيعي لمدة ثلاثة شهور

YLPX45

سعر سياحة ذهاب وعودة تشجيعي لموسم منخفض غير مزدحم لمدة خمس وأربعون يوم.

YDL

سعر سياحة ولكن يخص العمال فقط.

FEEIM

سعر درجة أولى ذهاب وعودة تشجيعي لمدة ٣٠ يوم فقط.

إصدار تذاكر

المهام الإشرافية

الجدارة: معرفة المعلومات الضرورية اللازم توافرها قبل القيام بالبيع

أهداف الوحدة :

عندما تكتمل هذه الوحدة يكون الدارس قد تعرف على المهام الرقابية والإشرافية:

- ١ - كشف الأخطاء والتعرف عليها
- ٢ - المراقبة الكاملة على مستندات السفر لأي ناقل جوي
- ٣ - الإشراف والتعرف على كيفية الحفاظ على ماكينات طباعة التذاكر
- ٤ - الإشراف والتعرف على كيفية الحفاظ على مخزون التذاكر وغيرها

مستوى الأداء المطلوب: الاتفاق والدقة والممارسة

الوقت المتوقع للتدريب : أربع ساعات

الوسائل المساعدة : استخدام التعليمات في هذا الفصل

متطلبات الجدارة : الفصول السابقة

مقدمة :

نقاط عامة حول المهام الإشرافية :

إن من مسؤلية المشرفين مراقبة معاملات النقد والتذاكر للتأكد من وجود الأخطاء في المعاملات النقدية وأجور التعرفة وقصور المساندة في أضيق نطاق .

وهذا الإجراء يتطلب التأكد من التمشي بموجب الأنظمة والقواعد التي تسمح بتحديد مسؤولية الخطأ أو المخالفة وإسنادها إلى الفرد المعين الذي يتسبب فيها .

عند اتخاذ الإجراءات الخاصة بالنقد وتفاصيل التذاكر يجب على موظف التذاكر أن يكون في غاية الحذر من ارتكاب أي خطأ قد يتسبب في ضرر للركاب أو للناقل (شركة الطيران) . وعلى المشرفين التأكد من أن جميع المستندات الحسابية التي يتم استلامها مثل (التذاكر - قسائم التبادل .. الخ) قد تم تسجيلها بالطريقة الصحيحة وأن يتم إصدارها للركاب بتسلسل رقمي سليم . وأن جميع الأرقام التي يتم تخطيها توضع في الاعتبار كما يتم التبليغ عن جميع الوثائق والأختام المفقودة أو المسروقة وفقا لأنظمة الناقل.. أو شركة الطيران .

وإلى جانب المهام التنظيمية والإدارية فعلى المشرفين التأكد من أن جميع الوسائل الضرورية مثل

ما هو موضح أدناه توجد في مكتب التذاكر وهي:

- الأدلة
- مطبوعات الطيران
- النماذج المطلوبة لإجراء التذاكر
- الأختام
- ماكينة الأختام
- أختام التظهير (خاصة بالناقل)
- المعدات المكتبية مثل ورق الكمبيوتر وشرائط الطباعة الخ
- صناديق حفظ الأموال الفردية أو الخزائن الحديدية
- الأثاث والتجهيزات الخاصة بمكتب التذاكر تعمل وبحالة جيدة وأن جدول الصيانة يتم تنفيذه بصورة منتظمة
- أن أجهزة الكمبيوتر وطابعات التذاكر يتم صيانتها بصفة منتظمة ويتم تغيير شرائط الطباعة باستمرار
- أن يتم إرسال مكائن الأختام المعطوبة الغير صالحة والتي في حاجة إلى صيانة إلى أماكن صيانتها.

الموضوعات الخاصة بالمهام الإشرافية وهي :

- (١) تحديد جهاز المشرف
 - (٢) سجل مخزون التذاكر
 - (٣) إضافة مخزن جديد
 - (٤) حذف جزء من مخزون
 - (٥) مراقبة الطابعة الخاصة بالتذاكر
 - (٦) إقفال وفتح طابعة التذاكر
 - (٧) تزويد مخزون التذاكر للطابعة
 - (٨) أعطال الجهاز الخاص بالحجز
 - (٩) وسائل تقرير المبيعات الآلية
 - (١٠) وسائل تقرير المبيعات اليدوية
- وهذه بصفة عامة الموضوعات التي يتطلب فيها مهام إشرافية وسنتناول هذه الموضوعات بشكل توضيحي .

(١) تحديد جهاز المشرف :

في الوكالات أو شركات الطيران يكون هناك جهاز للمشرف يتم تحديده أولاً .. للرقابة العامة . ففي بداية اليوم يجب تحديد من الذي سيشرف على المكتب حتى يكون مجهز لاستلام أي برقيات أو استلام أي أخطاء عندما تحدث أي أخطاء .

(٢) سجل مخزون التذاكر :

عند استلام مخزون جديد من التذاكر أو مستندات السفر على المشرف أن يقوم أولاً بإضافة تفاصيل المخزون الجديد إلى سجل مخزون التذاكر . سواء آلياً أو يدوياً . والمخزون .. هو عبارة عن عدد التذاكر الموجودة في السجل المخصص للمخزون إلى جانب ما تحتويه الطابعة .

أن سجل مخزون التذاكر بالمكتب يحتوي على الآتي:

- بيانات الختم والتي يتم طباعتها في خانة الختم بالتذكرة

- تفاصيل المخزون الذي لم يزود لأي طباعة تذاكر

(٣) إضافة مخزون جديد لسجل مخزون التذاكر :

لإضافة مخزون جديد من التذاكر لسجل المخزون لا بد من إدخالها وإضافتها إلى الحاسب الآلي

وحجم صندوق التذاكر للناقلتكون ٥٠٠ تذكرة للصندوق . وأرقام المراجعة تكون من صفر ___ ٦

وأن حجم التذاكر اليدوية للصندوق هو ١٠٠ تذكرة .

(٤) حذف جزء من مخزون :

أيضا ينطبق على الإضافة . فهو يقوم بحذف أكثر من صندوق بواسطته الجهاز الآلي.

(٥) مراقبة طباعة التذاكر :

على المشرف أن يراقب دائما الطباعة الخاصة بالتذاكر باستخدام مدخلات الفتح والإقفال

والمتابعة . وذلك بهدف الرقابة وتحديد أي خطأ يصدر عن الطباعة .. لا بد أن أي خطأ في طبع التذكرة

يوصل الناقل أو الوكيل للمشاكل . وأيضا مراقبة الموظفين لإصداراتهم .

(٦) أقفال وفتح طباعة التذاكر :

لا يمكن طبع التذاكر على الطباعة إذا كانت مقفلة .. وهناك إدخلات سريعة للموظفين لإصدار

التذاكر . وأيضا هناك مداخل رقابية على التذاكر تبين كم عدد التذاكر المصورة في خلال فترة

معينة ... وأيضا كم عدد التذاكر المصورة تحت حالة النقد وأيضا كم العدد تحت حالة الآجل وهي

وسيلة رقابية تحدد يوميا ماذا تم بالأمس أو لأي فترة سابقة .

(٧) تزويد مخزون التذاكر للطباعة :

كي تتمكن من تخصيص مخزون محدد من التذاكر للطباعة لا بد من إدخالها بجهاز الحاسب

الآلي بطريقة سليمة بإدخلات النظام المتبع ويجب على المشرف عندئذ أن يزود التذاكر للطباعة فعليا .

ويحدد مجموع التذاكر المخزنة التي تحتفظ بها الطباعة .

ويقوم بعد ذلك بطباعة تذكرة اختبار للتأكد من إنها في الوضع الصحيح ومخزنة في الجهاز بصورة

سليمة .

(٨) أعطال الجهاز الخاص بالحجز :

سيقوم الجهاز بإرسال برقية تلقائية في حالة حدوث خطأ . على المشرف أن يستجيب لهذا العطل

ويبلغ الجهات الرسمية بالعطل وبعد إصلاحه يتم التأكد من أن الجهاز سليم وأن طباعة التذاكر تعمل

بشكل صحيح وأن مخزون التذاكر بها سليم وبهذا يكتشف أي تذكرة لم تطبع أو أي خطأ في إرسال المعلومات .

(٩) وسائل تقرير المبيعات الآلية :

يمكن تبليغ المبيعات بإحدى الوسائل الآلية :

أ - باستخدام ميزة تقرير المبيعات الآلية

ب - باستخدام ميزة تقرير لمبيعات اليدوية

أ - تقرير المبيعات الآلية :

وهو يحدد عدد التذاكر المباعة وأرقامها وقيمها وطريقة الدفع والصافي بعد العمولة وتحديد عمولة الإصدار وغيرها .. والتذكرة الملغاة أيضا ويمكن الحصول عليه بطريقة سهلة ومبسطة باستخدام بعض الإدخالات للنظام .. وعلى المشرف فقط التعرف على ذلك للناحية الرقابية وبطباعة ذلك مع كوبونات البيع الأصلية لتحديد أي خطأ

ب - تقرير المبيعات اليدوي :

وهو تسجيل جميع الكوبونات والتذاكر الملغاة بتقرير خاص بالناقل أو بالوكيل ولكن بطريقة يدوية . ويتم تحديد أرقام التذاكر المصورة وقيمتها وطريقة دفعها والعمولة الممنوحة فيها وإرسال التقارير إلى الإدارة المعنية للتدقيق .

وفي جميع حالات التقارير اليدوية و الآلية لا بد من توفر جميع مستندات البيع و جميع الكوبونات الملغاة وجميع أرقام التذاكر متسلسلة وفقا لقائمة التذاكر الموجودة بجهاز الحاسب الآلي .
ومهمة الإشراف هنا الإشراف على التقارير السابقة من جميع نواحي الخطأ .. لتحديد الخطأ وإصلاحه.

(١٠) وسائل تقرير المبيعات اليدوية :

كل موظف يعمل في مكتب غير آلي ويصدر مستندات مالية تخص شركات الطيران مثل التذاكر أو قسائم التبادل أو تذاكر عفش أو غيرها .. يجب عليه عمل تقرير للبيع في نهاية كل يوم . وعلى إدارة هذه الشركات متابعة ومراقبة ذلك للتأكد من أن العمل يسير بشكل سليم دون أخطاء . وعمل مطابقة يومية لذلك لتحديد الخطأ . وعند اكتشاف أي مخالفة يجب إخطار المشرف المختص والموظف لتصحيح ذلك الخطأ فورا .

أسئلة على الفصل الثامن

س١: ماهي موضوعات المهام الإشرافية اذكر منها أربع مهام ؟

س٢: ما المقصود بمراقبة طابعة التذاكر ؟

س٣: ما المقصود بالناحية الرقابية لمخزون التذاكر ؟

الإجابة على أسئلة الفصل الثامن

ج١: الموضوعات الخاصة بالمهام الإشرافية هي.

- ١ - تحديد جهاز المشرف
- ٢ - سجل مخزون التذاكر
- ٣ - مراقبة الطابعة الخاصة بالتذاكر
- ٤ - وسائل تقرير المبيعات الآلية واليدوية

ج٢: المقصود بالمراقبة لطابعة التذاكر.

هو الإشراف عليها من قبل مشرف , وعلى المشرف أن يراقب دائما الطابعة الخاصة بالتذاكر وباستخدام مدخلات الفتح والأقفال والمتابعة والرقابة وتحديد الأخطاء التي تصدر عن الطابعة لان أي خطأ بالطابعة يعرض الناقل إلى مشاكل .

ج٣: المقصود بالناحية الرقابية لمخزون التذاكر .

هو استلام المخزون أو مستندات السفر من قبل المشرف أضافتها إلى المخزون السابق سواء كان ذلك آليا أو يدويا بسجل المخزون الخاص بالمكتب .

إصدار تذاكر

المستندات المنتهية الصلاحية والمسروقة والضائعة والمزورة

الجدارة : أن يعدد أنواع المستندات المنتهية الصلاحية.

الأهداف: بعد إتمام هذا الفصل يكون المتدرب قادرا على:

- ١ - التعرف على المستندات المنتهية الصلاحية .
- ٢ - التعرف على الإجراءات المطلوب اتخاذها عند استرداد المستندات المنتهية الصلاحية.
- ٣ - التعرف على الفرق بين المستندات السليمة والمستندات المزورة.
- ٤ - التعرف على المحددات لاكتشاف التذاكر المزورة.
- ٥ - التعرف على طرق وحالات خرق أنظمة التعرفه .

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات

متطلبات الجدارة : الفصول السابقة .

أولا :المستندات المنتهية الصلاحية

❖ النظام

❖ الإجراءات

❖ تمديد فترة صلاحية التذكرة

هذا النظام تم توضيحه بناء على نظام شركات الطيران أو الناقل الجوي وقرار آياتا رقم ٧٣٥

١ - النظام :

إن شركات الطيران تقبل إسترداد المستندات المنتهية الصلاحية (التذاكر وقسائم التبادل

(MCO) الخ)

أو تسمح باستخدام القيمة المستردة للمستند المنتهي لشراء مستند جديد أو تمديد صلاحية المستند

بالشروط التالية:

١ - أن لا يكون المستند قد تم التبليغ عنه من قبل ضمن المستندات المفقودة أو المستردة القيمة أو المدرجة في القائمة السوداء .

٢ - أن تكون لوائح العملة والقيود الأخرى الموجودة في المستند تسمح بالاسترداد أو بالاستخدام وبهذا الخصوص فإن لوائح الحكومة المحلية تحظى بالأسبقية على نظام الاسترداد بالناقل.

٣ - صلاحية التذكرة لم تحدد على أساس معين أو نتيجة لأسباب إجبارية (أي أسباب تتعلق بالناقل وظروفه التشغيلية).

٤ - تذاكر شركات الطيران الأخرى لا يمكن بأي حال رد قيمتها قبل موافقة شركات الطيران المعنية

٢ - الإجراءات :

١ - الحصول على تأكيد من قسم تنسيق أنظمة الإيرادات لأي ناقل جوي بأن التذكرة لم يتم استرداد قيمتها أو إعادة إصدار بدل منها من قبل وأيضا التأكد من عدم وضعها على القائمة السوداء وإذا تأكد الناقل من إنها مدرجة في القائمة السوداء تصادر التذكرة .

٢ - بناء على المعلومات الواردة من الناقل أو أنظمة الإيرادات بها يتم عمل إجراءات هي :

الإجراء المطلوب اتخاذه

طريقة الدفع

CASH

- ١ - مدد صلاحية التذكرة أو أعد إصدار تذكرة بديلة
- قم بتحصيل الفرق إن وجد .
- قم برد القيمة نقداً أو استخدم قيمة الاسترداد لشراء تذكرة جديدة.

GTR

- ٢ - مدد الصلاحية للمرة الأولى لو التذكرة حكومية
- للمرة الثانية أطلب موافقة المكتب المصدر لأمر طلب التذكرة
- للمرة الثالثة لا يمكن تجديدها ولكن يمكن الاسترداد لصالح المكتب المصدر

CREDIT CARD

- ٣ - مدد فترة صلاحية التذكرة أو أعد إصدارها
- أو قم بتحصيل فرق الأجرة إن وجد
- إذا طلب الراكب الاسترداد أكمل نموذج الاسترداد مع كوبونات التذكرة غير المستخدمة وختمها بالختم REFUND AT FINANCE وحولها إلى مدير مراجعة مبيعات الركاب للناقل وستقوم الإدارة المالية بإجراء الاسترداد .

INVOICE

- ٤ - يطلب موافقة مكتوبة من الشركة لتمديد صلاحية التذكرة
- إذا طلب الاسترداد أكمل الإجراءات مثل ما هو موضح بطاقات الائتمان CREDIT CARD أعلاه

٣ - تمديد فترة صلاحية التذكرة:

يمكن تمديد فترة صلاحية التذكرة قبل انتهائها بدون أي أجرة إضافية في الحالات التالية:

الحالات التي يتسبب فيها الناقل أو شركات طيران أخرى :

- إلغاء رحلة تم الحجز عليها .
- حذف توقف مجدول يعتبر نقطة النهاية أو التوقف للراكب .
- الفشل في تشغيل رحلة وفقاً للجدول .
- التسبب في تأخير الراكب عن اللحاق برحلة مواصلة .
- تبديل رحلة بوضع الراكب على درجة خدمة مختلفة .
- الفشل في إركاب الراكب على المقعد المحجوز حجزاً مؤكداً .

ثانيا : مستندات الناقل الجوي

المسروقة / الضائعة / والمزورة

مستندات الناقل الجوي أو التذاكر المسروقة / الضائعة / المفقودة / والمغيرة تزويرا :

مقدمة :

هذا القسم يعرف المستندات المالية لحركة الركاب بشركات الطيران ويوضح أنظمة وإجراءات الناقل في حالة سرقة المستندات أو ضياعها أو فقدانها أو تغييرها تزويرا أو تزيفها ومتى وكيف يتم استبدال أو استرداد قيمة المستند المفقود .

كما تم تحديد رسوم للبحث عن المستندات المفقودة لتشجيع الركاب على اتخاذ مزيد من الحذر والحرص على مستندات السفر ، وفي نهاية القسم يوجد شرح لمفهوم منع التزوير لمستندات الناقل المالية .
إرشادات عامة :

المستندات المالية لحركة الركاب بأي ناقل جوي (تعرف بالمستندات في هذا القسم) تعني تذاكر الركاب وقسائم التبادل MCO قسيمة الشحن وأختام التوثيق والتظهير . هذه المستندات تخصص وترسل لكل من مكاتب مبيعات الناقل ووكلاء البيع العامين ووكلاء السفر . والمستندات يمكن سرقتها ، ضياعها أو فقدانها وهي خالية أو مصدرية وقد يكون الراكب استخدمها أو لم يستخدمها . (وكلمة مفقودة حيثما ذكرت هنا في هذا القسم إنما يقصد بها مفقودة / مسروقة / ضائعة) .

جميع المستندات المفقودة يجب إدراجها في القائمة السوداء أو الإشعار منها لوقف قبولها بواسطة

مكاتب الناقل الجوي وشركات الطيران الأخرى وفقا لأنظمة شركات الطيران وقرارات آياتا.

* الكوبونات المسحوبة بالخطأ لا تعتبر مفقودة ولا يتم إدراجها في القائمة السوداء ، على مدير المحطة أن يرسل الكوبونات المسحوبة بالخطأ إلى إدارة الناقل الجوي .

* جميع المستندات التالفة والمشوهة إذا قدمها الراكب يجب سحبها وإرسالها إلى مدير المراجعات بالناقل الجوي أو مبيعات الناقل الجوي .

* جميع طلبات الاسترداد أو الاستبدال لتذاكر شركات الطيران الأخرى المفقودة يجب إرسالها إلى قسم مراجعة مبيعات الركاب لأي إدارة ناقل جوي .

* إذا فقدت التذاكر البديلة التي يتم إصدارها بدلا عن تذكرة مفقودة فلن يتم استبدالها مرة أخرى ولا استرداد قيمتها

* إذا فقدت الأختام بالرقم المتسلسل للتوثيق والتظهير فلن يتم تكرارها عند طلب استبدالها.

* كل موظف يسحب مستندات مدرجة بالقائمة السوداء يستحق مكافأة وفقا لأنظمة شركات الطيران.

التعريف :

قرارات آياتا عرفت المصطلحات والعبارات التالية كما يلي :

”FRUNDELENT OR OTHERWISE SUSPICIOUS DOCUMENTS“

تعني مستند سفر مالي قد تم تغييره تزويرا أو مشكوك فيه وأن العضو المصدر له لا يرغب في الموافقة على اعتماده .

”LOST DOCUMENT“

تعني مستند سفر مالي غير موجود الآن في حوزة مالكه الشرعي لكن لم يعرف بأنه مسروق

”MISSING DOCUMENT“

تعني مستند مالي قد يكون أو لا يكون في حوزة مالكه الشرعي وأن البحث جار عنه إلى حين العثور عليه أو تصنيفه مفقوداً أو مسروقا.

”STOLEN DOCUMENT“

تعني مستند سفر مالي أخذ من مالكه الشرعي نتيجة كسر أو استيلاء أو نهب أو سرقة أو تم الحصول عليها بطريقة مزورة من موزع المستندات أو مستند سفر مالي يحتفظ به آخر ثم يبيعه أو استخدامه بصورة غير مشروعة بواسطته شخص أو محولة إلى شخص غير مالكه الشرعي

”COUNTER FFIT DOCUMENTS“

تعني المستندات المزيفة التي تم طباعتها نيابة عن ناقل لكن من غير علم أو موافقة ذلك الناقل الموضح اسمه كمصدر للمستند والمستندات المحايدة أيضا يمكن تزييفها .

النظام :

شركات الطيران ستقوم باستبدال أو رد قيمة المستندات المفقودة كما يلي:

١ - المستندات المفقودة غير المستخدمة :

المستند غير المستخدم كلياً إذا فقد فلن يتم استبداله بل سيتم رد المبلغ :

- خلال ثلاثة أشهر إذا كانت التذكرة محلية

- خلال أربع أشهر إذا كانت التذكرة دولية

- خلال أربع أشهر إذا كانت قسيمة تبادل MCO (غير مستخدمة أو مستخدمة جزئياً)

٢ - المستند المفقود المستخدم جزئياً:

المستند المفقود المستخدم جزئياً يمكن استبداله على نفس خط السير وفترة انتهاء الصلاحية كما هو في المستند المفقود .

سيتم تحصيل رسوم بحث عن التذكرة الداخلية المفقودة ٢٥ ريال سعودي و ١٠٠ ريال سعودي على التذكرة الدولية المفقودة أو قسيمة التبادل المفقودة. وسيتم تحصيل الرسوم نقدا فقط عن تعبئة نموذج خاص بشركات الطيران وقت تقديم طلب الاستبدال أو الاسترداد . كما سيتم إصدار قسيمة تبادل MCO لتسجيل تحصيل هذه الرسوم.

٣ - الإشعار بالمستندات المفقودة :

على مكاتب المبيعات التبليغ الفوري عن أي مستندات مفقودة إلى المكاتب الآتية:

- مدير الفرع

- المدير العام أو مدير خدمات المطارات أو المشرف المباشر .

- مدير التعرفه وشؤون اتحاد شركات الطيران

* التحقيق :

سيقوم مدير الفرع بالتحقيق منسقا مع أقسام المراجعة الداخلية وأي إدارات أخرى إذا اقتضى الأمر .

* القائمة السوداء بقسم التعرفه الآلية :

جميع المستندات المفقودة يجب أن تبلغ فوراً لتفادي قبولها بواسطته مكاتب شركات الطيران

الأخرى .

* نظام القائمة السوداء :

كي يتم وضع تذكرة في القائمة السوداء فإن قسم التعرفه لأي ناقلجوي يحتاج للمعلومات التالية:

١ - مستندات التذاكر الخالية :

وضح رقم التذكرة كاملا (١٣ رقما).

وضح النوع كما يلي:

C : مزيفة

F : مزورة

L : ضائعة إما في الترانزيت (العبور) أو في المكتب

M : مفقودة من الصندوق

S : مسروقة

٢ - مستندات التذكرة المصدرة:

- وضح رقم التذكرة (١٣ رقما)

- اسم الراكب

- خط الرحلة كاملا

- الكوبون المفقود / خط السير

- النوع : استخدام الرمز المناسب C.F.L.M.S.

ملاحظة:

- إذا كان رقم التذكرة غير معروف أرسل تلكس إلى إدارة الناقل موضحا رقم التذكرة والتاريخ

واسم الراكب ، وإذا كان رقم الرحلة غير معروف أرسل اسم الراكب وتاريخ إصدار التذكرة .

- بعد الحصول على الرقم سيقوم قسم إدارة الناقل الجوي بإرسال تلكس برقم التذكرة إلى إدارة

التعرفة في شركة الطيران .

نشرة منع الخسارة (LPB):

مستندات شركات الطيران المفقودة يتم نشرها في نشرة منع الخسارة التي تصدر عن الناقل وهذه

النشرة توزع في الغالب على مكاتب الناقل الجوي غير الآلية ومكاتب التذاكر بالمطار ، وكلاء البيع

العاملون ووكلاء السفر الذين يستخدمون جهاز الحجز الآلي (SARS) يمكنهم عرض القائمة السوداء

للتذاكر بالجهاز الآلي :

إشعارات المستندات المفقودة :

بالإضافة إلى القائمة السوداء للمستندات المفقودة فإن مدير التعرفة وشؤون اتحاد شركات

الطيران سيصدر الإشعارات التالية :

إشعار مكاتب تذاكر شركات الطيران كما يلي :

“ CAUTION --- DONOT HONOUR,EXCHANGE OR
REFUND FOLLOWING (LOST, MISSING OR STOLEN,
AS THE CASE MAY BE) (NUMBER-----
-----ETC). IF PRESENTED LIFT AND HOLD
AND CONTACT THIS OFFICE JEDQTSV”.

ثم يرسل إشعار إلى شركات الطيران الأخرى لتوزعه على مكاتب التذاكر الخاصة بها

٤ - إصدار تذكرة بديلة عن مستند مفقود :

يلزم إكمال النموذج الخاص بشركات الطيران اتخاذ الخطوات التالية لإصدار تذكرة بديلة

للتذكرة المفقودة :

الخطوة (١) تأكد من التالي :

- التذكرة المفقودة لم تستخدم ولم تستبدل من قبل .

- التذكرة المفقودة موجودة ضمن القائمة السوداء .

الخطوة (٢) : يملأ نموذج خاص بذلك .

الخطوة (٣) : يتم أخذ صورة من إثبات هوية الراكب مثل الجواز - البطاقة أو غيرها ...

الخطوة (٤) : يتم تحصيل الرسوم على الفقد طبقاً لنظام أي ناقل جوي .

الخطوة (٥) : ثم أعد تركيب سعر التذكرة

الخطوة (٦) : يرسل برقية برقم التذكرة الجديدة إلى محطات الناقل والتعرفه بإدارة الناقل أو شركات الطيران.

الخطوة (٧) : أرسل تلكس برقم التذكرة الجديدة وخط السير وتاريخ الإصدار إلى محطات التعرفه

وإدارة الناقل.. وكل هذه الخطوات تقوم بها شركات الطيران ولكن على الوكيل معرفة الإجراءات

للفقد حتى يساعد الناقل في حل المشكلة لو أن التذكرة صادرة عن وكيل .

وهناك في المملكة العربية السعودية نظام يطبق بخصوص الحجاج الذين فقدوا تذاكر سفرهم

وسنلقي الضوء عليه.

التذكرة البديلة :

مكتب السعودية للحج الذي يوجد بمطار الملك عبد العزيز (بمدينة الحجاج) سيقوم بإصدار

تذكرة بديلة لتذكرة الحج المفقودة بشرط أن يثبت الراكب أنه حاج (ويجب أن يحصل الراكب على

خطاب من ذلك من مكتب وزارة الحج) النموذج FIN-2339 وسيتم اعتماده بواسطته مشرفي النوبة بدون

أن يحول الموضوع إلى الإدارة المالية .

٧ - استرداد المستند المفقود :

اتخذ الخطوات التالية:

الخطوات (١) - (٤) (مماثلة لما سبق ذكره في الفقرة ٦ أعلاه)

الخطوة (٥) أرسل النموذج المالي FIN-2339 إلى مدير التحصيل والاسترجاع بإدارة الناقل.

وسوف ينتظر قسم الإيرادات فترة ثلاثة أشهر في حالة التذاكر الداخلية وأربع أشهر في حالة التذاكر الدولية وقسائم التبادل من تاريخ استلام النموذج وقد يوجه بأن من مكان إصدارها الاسترداد محلياً .

٨ - سحب المستندات المدرجة بالقائمة السوداء.

عادة يتم اكتشاف المستندات المدرجة بالقائمة السوداء أو المزورة في مكتب التذاكر وقت الحجز

أو إعادة تأكيد الحجز أو تغيير خط السير وللحصول على التظهير أو عند كاؤنتر المطار وقت إنهاء إجراءات السفر .

* الإجراء المطلوب في مكتب التذاكر :

عند اكتشاف تذكرة بالقائمة السوداء يجب على الموظف عدم تكملة الإجراءات بل عليه تبليغ

المشرف فوراً وسوف يراجع المشرف القائمة السوداء ويتخذ الإجراءات التالية:

- اخبار الراكب بأن التذكرة مدرجة بالقائمة السوداء .

- محاولة التعرف على مكان ووقت شرائه للتذكرة وكم دفع فيها .

- مصادرة التذكرة المزورة وإعطائه إيصالاً بها.

- الاحتفاظ بصورة من إثبات هوية الراكب مثل (صورة جواز السفر - بطاقة شخصية - دفتر

الجنسية). عنوانه أو رقم الهاتف .

* الإجراء عند الحجز :

- يجب أن يتم تسجيل ملاحظة في سجل الراكب بأن التذكرة في القائمة السوداء .

- الإجراء في كاؤنتر المطار لإنهاء إجراءات السفر :

- موظف الكاؤنتر بالمطار عليه أن يراجع فقط تذاكر شركات الطيران وتذاكر السعودية التي لا

يوجد عليها حزم مؤكدة أو بعض التذاكر القليلة بصورة عشوائية في حالة المجموعات ، وفي حالة

اكتشاف تذاكر بالقائمة السوداء يجب على الموظف تبليغ مشرف أو مدير المحطة ، ويجب

مصادرة التذكرة واتخاذ الإجراءات التالية:

أ - التقرير المكتوب :

يتم إعداد تقرير مكتوب موضح فيه اسم الموظف ورقم راتبه وإدارته ويرسل إلى إدارة الناقل الجوي.

ثانيا : المستندات المغيرة تزويرا والمزيفة

- * الموضوع
- * التعريف
- * مستندات السفر المستخدمة في صناعة الناقل الجوي
- * مؤشرات اكتشاف التذاكر المزورة
- * خانة الصلاحية
- * التوثيق (الختم)
- * خانة رقم التذكرة
- * إرشادات لاكتشاف التذاكر المزورة
- * التذاكر والمستندات الأخرى المزيفة
- * التذاكر المزيفة على شركات الطيران الأخرى
- * التذاكر المزيفة لنظام التسوية البنكية : BSP
- * تذاكر لشركات طيران غير موجودة
- * خرق أنظمة التعرف
- * استخدام الورق المقوى

المستندات المغيرة تزويرا والمزيفة

تعريف:

هذا القسم يوضح مستندات السفر المستخدمة في صناعة النقل الجوي والتي يمكن تقديمها لمكاتب الناقل الجوي وكذلك يوضح المواصفات القياسية لتوثيق وترقيم المستندات كما يتضمن كذلك إرشادات لكشف التذاكر المزورة و المزيفة ونوع التزوير .

١ - مستندات السفر المستخدمة في صناعة النقل الجوي:

المستندات المذكورة أدناه مستخدمة في صناعة النقل الجوي وهي موضحة بالرسم في فصول

سابقة :

أ - تذكرة السعودية اليدوية أو أي ناقل جوي .

ب - تذكرة السعودية الآلية TAT (TRANSITIONAL AUTOMATED TICKET) أو أي ناقل جوي

ت - تذكرة OPTAT الآلية (OFF PREMISE TRANSIONAL AUTOMATED)

(TICKET) تصدرها شركة الطيران أو وكيل السفر لاستخدامها على شركة - شركات طيران أخرى تجمعها معهم اتفاقيات تجارية .

ث - التذاكر وبطاقات صعود الطائرة الآلية (ATB)

ج - قسائم تبادل خاصة بالسعودية (MCO)

ح - قسائم تبادل (BSP MCO)

عندما تقوم أي من هذه المستندات ويساور الموظف الشك فيها ، يقوم بالتحقق من الخطأ أو التزوير

أو التزيف . عن طريق الآتي:

٢ - مؤشرات اكتشاف التذاكر المزورة:

التذاكر المسروقة والمزورة لا يتم غالبا إصدارها بالطريقة الصحيحة تماماً . حيث نجد أن هذه التذكرة تحتوي في الغالب على عيوب فنية هي بمثابة مؤشرات لاكتشاف التزوير ، ويستطيع مأمور خدمات العملاء المتمرس سواء في مكاتب المبيعات أو في المطار اكتشافها بسهولة ، وتتحصر هذه المؤشرات في الخانات التالية من التذكرة :

(١) خانة الصلاحية

(٢) خانة رقم التذكرة

(٣) خانة صلاحية السفر

(٤) خانة السعر

(٥) خانة درجة السعر

(٦) خانات الناقل / الرحلة / الدرجة / التاريخ / الوقت / الحجز

(٧) خانة طريقة الدفع

(٨) خانة التذاكر الملحقة

١ - خانة الصلاحية :

يظهر في هذه الخانة ختم الصلاحية الذي يحدد اسم الوكيل وتاريخ ومكان الإصدار ،
والمعلومات في خانة الختم يجب أن تكون حسب الترتيب التالي من أعلى لأسفل ما عدا ختم توثيق تذاكر
الفواتير والتسوية (BSP) :

(أ) الختم اليدوي

(ب) الختم الآلي

- اسم شركة الطيران

- رمز آياتا الرقمي وتاريخ الإصدار

- رمز آياتا الرقمي (راجع الملاحظات التالية)

- اسم شركة الطيران أو الوكيل

- تاريخ الإصدار : اليوم الشهر والسنة

- اسم المدينة

مثل : 13 DEC 2002

- اسم المدينة والرقم التسلسلي

- اسم الدولة

ملاحظة :

رمز آياتا الرقمي في الختم اليدوي يتكون من :

- رمز جغرافي يتكون من رقمين

- رمز المنطقة يتكون من رقم واحد (مفصول بشرطة)

- رمز الموقع يتكون من أربع أرقام (مفصول بمسافة)

- رمز المراجعة المخصص (مفصول بمسافة)

بينما رمز آياتا الرقمي في الختم الآلي يتكون من نفس الأرقام المذكورة أعلاه لكنها متصلة .

٢ - التوثيق (الختم) :

التذاكر المصدرة يدويا يجب أن توثق بالماكينة أو بالختم الحديدي ولا يسمح باستخدام الأختام المطاطية ولا الآلة الكاتبة للتوثيق ، والتذاكر المصدرة آليا توثق بالختم الآلي عن طريق الجهاز .
أختام الصلاحية المزيفة :

هناك نوعان من الأختام المزيفة أو المزورة :

(أ) الأختام المعدنية : شكل طباعتها يدعو للشك حيث أن حروفها غالبا ما تدل على إنها صفت بطريقة سيئة وشكلها غير مناسب.

(ب) الأختام المطاطية : طباعتها غير واضحة كما إنها تترك بعض الحبر على كويونات التذكرة.

المواصفات القياسية لختم التوثيق هي كما يلي :

أكبر مقاس هو : ٣,٥ سم طولا ٢,٨ سم عرضا ، لشركات الطيران ووكلاء السفر .

نظام الترميز الخطي (BAR CODE):

صناعة النقل الجوي تستخدم نظام الترميز الخطي في مستندات حركات الركاب ويتكون

الترميز الخطي من خطوط ثقيلة ورقيقة.

نظام الترميز الخطي للتذاكر مضمن في كل كويون من كويونات الرحلة باستثناء شركات

الطيران الأمريكية (US) و ، يمكن لجهاز القراءة الإلكتروني المراجعة بسرعة والتعرف على أي

تغييرات في رقم التذكرة . توضيح مفتاح نظام الترميز الخطي القياسي أدناه كما يلي :



٣ - خانة صلاحية السفر "GOOD FOR PASSAGE"

يجب على مأمور خدمات العملاء مقارنة أسماء شركات الطيران المدونة في خانة الناقل على

كويونات الرحلة باسم الشركة المصدرة للتذكرة ، فإن وجد أن الشركة المصدرة لا تشترك مطلقا في

نقل الراكب ، فهذا مؤشر على أن هذه التذكرة قد تكون مزورة.

٤ - خانة السعر :

من المفروض أن تصدر التذاكر بسعر مركب على أساس العملة المحلية المعتمدة ، ومن ثم وضع ما يعادلها من العملة الأجنبية ، إلا أن التذكرة المزورة غالبا ما تصدر بأسعار مركبة بالدولار الأمريكي.

٥ - خانة درجة السعر:

تصدر التذاكر المزورة في العادة على أساس السفر بالدرجة الأولى حتى ولو كان السفر على طائرات الكونكورد .

٦ - خانات الناقل / الرحلة / الدرجة / التاريخ / الوقت / الحجز

في التذاكر المزورة عادة ما تترك هذه الخانات مفتوحة لتجنب ضرورة تظهير بعض كوبونات التذكرة وبالتالي تجنب إمكانية الفحص والتعرف على التذكرة المسروقة أو المزورة

٧ - طريقة الدفع:

خانة طريقة الدفع في معظم التذاكر المسروقة أو المزيفة يظهر بها عبارة INV على الحساب وبعض الأحيان تكون نقدية CASH للمبالغ الصغيرة ، وتجنب إظهار كلمة CHK ، وكذلك بطاقات الائتمان CREDIT CARD .

٨ - خانة التذاكر الملحقة:

المعتاد في حالة خطوط السير الطويلة استخدام تذاكر من فئة الأربع كوبونات ، ومن ثم ربط مجموع التذاكر المستخدمة بأرقامها التسلسلية تصاعديا ، وذلك بكتابة رقم التذكرة السابقة واللاحقة لكل تذكرة في خانة التذاكر الملحقة ، فإن كانت التذاكر المقدمة لمأمور خدمات العملاء خلاف ذلك ، (كأن تكون التذاكر من فئة كوبونين اثنين فقط) وخط السير طويل أربع محطات أو أقصى لأن في ذلك مؤشرا على احتمال كون التذاكر مزيفة أو مسروقة .

* إرشادات لكشف التذاكر المزورة:

فيما يلي ملخص لأهم الإرشادات التي يمكن أن تساعد في اكتشاف التذاكر المزورة :

أ - تأكد من أن الختم على المستندات اليدوية و الآلية حسب المواصفات القياسية المحددة من قبل شركة الطيران من خلال مقارنة ختم الصلاحية مع رمز النموذج (العدد التالي لرمز شركة الطيران إذا كان ٢ أو ٤ يكون مصدر التذكرة الشركة نفسها وفي حالة ١ أو ٩ تكون التذكرة أصدرت من قبل وكيل السفر).

ب - ختم تذاكر المحايده اليدوية : (cip)

عند تقديم تذاكر يدوية محايدة تأكد من إنها مختومة بالطريقة الصحيحة موضحا بها تعريف الشركة الناقلة وتاريخ الإصدار في الخانات الصحيحة

ج - راجع التذاكر بمقارنتها بالقائمة السوداء في الحالات التالية :

- ١ - مقارنة نقطة بداية الرحلة باسم المدينة الموضح بختم الصلاحية
- ٢ - السفر على الدرجة الأولى أو درجة الأعمال وجميع خطوط السير مفتوحة
- ٣ - قيمة الدفع النقدي عالية
- ٤ - عملة البيع غير واضحة في الخانة المناسبة

د - التأكد من وجود X خانة حساب الأجرة وأن تكون مقابلة لنقطة العبور في كوبون الرحلة المناسب

هـ - راجع التذكرة المحايده اليدوية إذا كان الناقل الموثق للتذكرة لا يشترك في النقل

و - التظهير إذا شككت في التذكرة للتظهير راجع القائمة السوداء لمطابقة التذكرة .

* قسائم التبادل MCO

راجع المعلومات التالية في قسائم التبادل (MCO) :

- أ - الصلاحية
- ب - المبلغ بالأرقام والحروف
- ج - إذا كان المبلغ أكثر من ٧٥٠ دولار أمريكي يجب تحديد الخدمة
- د - إذا كانت القيمة (للمستند أو مجموعة المستندات) تعادل ٥٠٠٠ دولار أمريكي أو أكثر يجب اعتماده فقط بواسطة تعميم مكتوب من الناقل المصدر للتذكرة

* رقم التذكرة المغير:

الرقم الذي يتم تغييره في (OCR) يكون أثقل حبرا من الأرقام الأخرى كما أن رقم الترميز

الخطي

(BAR CODE) لا يتوافق مع رقم (OCR) وإذا قمت بتصوير التذكرة أو نظرت للكوبون من

الخلف أو وضعتها أمام الضوء فإن التغيير سيبدو أكثر وضوحا.

الإرشادات الموضحة في الصفحة السابقة مشروحة في الرسم التالي :

التذكرة صادرة من المدينة وباديتها من مكان آخر

التلاعب في الدرجة

التلاعب في كتابة الاسم

لاوجود لرقم الوكيل

ISSUED BY ARABIAN AIRLINESXXXXXXXXXXXX		CONJUNCTION TICKETS		التذكرة المحقة		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET		02
NOT GOOD FOR TRAVEL		IATA-BSP		ORIGIN/DESTINATION البلد/الوجهة		AL RAJHI AVIATION		02
DATE OF ISSUE 17DEC02		ARCD1R		AIRLINE DATA معلومات الخطوط		FC-1		02
NAME OF PASSENGER (NOT TRANSFERABLE) /CMR		ISSUED IN EXCHANGE FOR مصدرت مقابل		MADINAH		71259460 /AR		02
XVOID		SV 9999 C		08APR 1200		OK GALILEO TEST		01JAN31DECNIL
XVOID		SV 9999 C		09APR 1200		OK GALILEO TEST		01JAN31DECNIL
XVOID		SV 9999 C		10APR 1200		OK GALILEO TEST		01JAN31DECNIL
XVOID		SV 9999 C		11APR 1200		OK GALILEO TEST		01JAN31DECNIL
FARE CALCULATION		NOT GOOD FOR TRAVEL		BAGGAGE CHECKED		UNCHECKED		UNCHECKED
SAR 0.00		EQUIV FARE PD -		SAR 0.00		TAX FEE CHARGE -		SAR 0.00XXV
SAR 0.00		TAX FEE CHARGE -		SAR 0.00XXV		TAX FEE CHARGE -		SAR 0.00XXT
SAR 0.00		TAX FEE CHARGE -		SAR 0.00XXT		TOTAL		SAR 0.00
7733/		CONTROL NO		35144288900		CPN		1 065 3672354855 5 □
FORM OF PAYMENT		CASH		APR. CODE		12345678		12345678
ORIGINAL ISSUE		REMITTANCE AREA		A 1 9 5 4 3 6 7 2 3 5 4 8 5 5 5 E				

خطأ في رموز العملة

التذاكر والمستندات الأخرى المزيفة :

لقد حددت صناعة النقل الجوي ووضعت الفروقات التالية التي توجد عموماً بين التذاكر

والمستندات السليمة وتلك المزيفة .

التذاكر المزيفة على شركات الطيران الأخرى

- رقم التذكرة لا يكون على استقامة واحدة

- لون الكوبون غير دقيق

- الجهة الخلفية للكوبون باهتة وغير شمعية

- رقم المراجعة غير صحيح

- إصدار التذكرة بطريقة احترافية على سبيل المثال :

لا يوجد توثيق باستثناء التاريخ والتوقيع

إدخالات غير مناسبة في الخانات الآتية :

التظهير والقيود

أصدرت بدلا من

الناقل

الرحلة - الدرجة - التاريخ

الإصدار الأصلي (بدون رقم التذكرة)

درجة الأجرة

تركيب السعر

- الأخطاء الإملائية

٢ - التذاكر المزيفة لنظام التسوية البنكية (BSP)

- رقم المراجعة غير دقيق

- الرقم المتسلسل ليس على استقامة واحدة

- الكربون باهت ونوعيته رديئة

- الألوان غير متطابقة مع المواصفات القياسية

- بيان كوابون الراكب يقرأ

(GOOD FOR PASSENGER BETWEEN BOINT OUTLINED) بينما يجب أن تكون

(NOT GOOD FOR PASSAGE)

- الرقم الخطي عند تحليله لا يتوافق مع رقم التذكرة

٣ - تذاكر لشركات طيران غير موجودة

بعض الشركات يتم حلها أو تصفيتها إلا أن مستنداتها تكون مستخدمة وعليه فمثل تلك

المستندات يجب عدم قبولها وإذا كان اسم الشركة غير معروف فيجب مراجعة دليل شركات الطيران

الرسمي (OAG) أو الدليل الدولي لشركات الطيران أو آليا بإدخال الكود الخاص بذلك كما أن

الشركة التي لا توجد بينها وبين شركات الطيران اتفاقية مشتركة يجب أن لا يتم قبول مستنداتها .

٤ - خرق أنظمة التعرفه

بعض مخالفات التعرفه تتم بالطرق التالية:

- الأجر للشرء المصدق (APEX) : يتم الشرء ضمن حدود الوقت المحدد للشرء المسبق والركاب يحجزون بأجر الدرجة السياحية
- أجر IT : يتم البيع لركاب بدون ترتيبات سياحية أو أرضية في نقطة البداية أو في أي مكان في خط الرحلة .
- أجر الشباب : تمنح لأفراد تجاوزوا السن القانونية لتلك الأجرة
- أجر الطلاب : تمنح للشباب عندما لا تتوافر أجرة الشباب في بلد الإصدار
- أجر المجموعة : تزويد أسماء وهمية بقصد الحجز مع افتراض وجود مجموعة وهذا يتسبب في ارتفاع نسبة التخلف عن السفر
- أجر العمال : تقديم مستندات مزورة أو غير صحيحة
- خرق نظم الحجز : القيام بتغييرات غير مسموح بها في رموز الحجز .

أسئلة على الفصل التاسع

- س١: اذكر اثنين من الإجراءات المتخذة لتمديد صلاحية التذكرة ؟
- س٢: اذكر حالتين فقط يمكن فيهما تمديد فترة صلاحية التذكرة ؟
- س٣: ماذا تعني مستندات الناقل الجوي المعرضة لسرقة أو الضياع أو الفقد ؟
- س٤: ماهي مؤشرات اكتشاف التذكرة المزورة ؟
- س٥: اشرح واحدة من مؤشرات اكتشاف التذكرة المزورة ؟

الإجابة

ج١: الإجراءات المتخذة لتمديد صلاحية التذكرة

- إذا كانت طريقة الدفع النقدي CASH يتم تحصيل أي فروقات ويتم تمديد التذكرة
- إذا كانت التذكرة حكومية تمدد للمرة الأولى فقط

ج٢:

الحالة الأولى : إلغاء الرحلة من قبل شركة الطيران
الحالة الثانية : حذف رحلة مجدولة ومؤكدة الحجز عليها

ج٣: مستندات الناقل الجوي تعني تذاكر الركاب - قسائم التبادل MCO - قسائم الشحن - أختام التوثيق والتظهير ، وهي معرضة للسرققة والفقء .

ج٤: مؤشرات اكتشاف التذكرة المزورة هي :

- خانة الصلاحية
- خانة رقم التذكرة
- خانة صلاحية السفر
- خانة السعر وغيرها ... الخ

ج٥: من مؤشرات اكتشاف التذاكر المزورة هو ختم التوثيق

التوثيق (الختم)

التذاكر المصدرة يدويا يجب أن توثق بالماكينة أو بالختم الحديدي ولا يسمح باستخدام الأختام المطاطية ولا الآلة الكاتبة للتوثيق ، والتذاكر المصدرة آليا توثق بالختم الآلي عن طريق الجهاز .

أختام الصلاحية المزيفة نوعان

- ١ - الأختام المعدنية : شكل طباعتها يدعو للشك حيث أن حروفها غالبا ما تدل على إنها صفت بطريقة سيئة وشكلها غير مناسب.
- ٢ - الأختام المطاطية : طباعتها غير واضحة كما إنها تترك بعض الحبر على كوبونات التذكرة .

إصدار تذاكر

استرداد مستندات السفر (التذاكر وقسائم التبادل)

استرداد مستندات السفر (التذاكر وقسائم التبادل)

الجدارة: التعرف على حالات إسترداد مستندات السفر و الحالات التي لا يمكن فيها إسترداد مستندات السفر.

الأهداف :

بعد إتمام هذا الفصل سيكون المتدرب قادرا على :

- ١ - معرفة حالات الاسترداد الإجباري لمستندات السفر .
- ٢ - معرفة حالات الاسترداد الاختياري لمستندات السفر .
- ٣ - وصف خطوات استرداد المستندات .
- ٤ - معرفة القيود الخاصة بالاسترداد لمستندات السفر .
- ٥ - احتساب تكلفة قيود الاسترداد للمستندات.

مستوى الأداء المطلوب : الإتقان المعرفي والممارسة .

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات .

الوسائل المساعدة : بعض النماذج للاسترداد للوكيل , والناقل الجوي .

متطلبات الجدارة : الفصول السابقة .

التعريف :

الاسترداد : يعني دفع قيمة مستند السفر أو جزء منه للمشتري .

الاسترداد الإجباري :

يعني رد قيمة تذاكر غير مستعملة أو قسائم تبادل (MCO) أو تذاكر العفش الزائد أو جزء منها لم يستخدم لأسباب تسبب فيها الناقل أو ظروفه التشغيلية والتي قد تتضمن :

- إلغاء الرحلة .

- الفشل في تشغيل رحلة حسب الجدول .

- الفشل في التوقف في نقطة الراكب النهائية أو نقطة توقف له حسب تذكرته (أي أنه تم نقله لنقطة أبعد أو أقرب من النقطة التي يقصدها) .

- الفشل في توفير مقعد محجوز حجزاً مؤكداً أو إركاب الراكب على درجة خدمة مختلفة .

- الفشل في إلحاق الراكب برحلة المواصلة التي حجز مؤكداً عليها .

- بالإضافة لذلك فقد يصبح الاسترداد الإجباري ضرورياً نسبة لمقتضيات السلامة أو لمتطلبات قانونية أو رفض الإركاب لأي سبب مناسب .

الاسترداد الاختياري :

يعني استرداد قيمة تذاكر غير مستعملة أو قسائم تبادل (MCO) أو تذاكر عفش زائد أو جزء منها لم يستخدم لأسباب أخرى غير أسباب الاسترداد الإجباري وبناء على رغبة الراكب/المشتري.

النظام :

طلبات الاسترداد المقامة بعد ثلاث سنوات من تاريخ الإصدار الأصلي سيتم التحقق منها والموافقة عليها بواسطة الناقل الجوي .

طلبات الاسترداد التي تقدم خلال ثلاث سنوات من تاريخ الإصدار سيتم اتخاذ الإجراء عليها واستردادها حسب الإجراءات الموضحة أدناه .

يلزم أن يتم الاسترداد بعملة قطر الشراء أخذين في الاعتبار تاريخ الإصدار ولوائح التعرف المطبقة أو قيود العملة المحلية والقيود الأخرى الموضحة على المستندات المستردة القيمة في الأقطار التي لا توجد بها قيود للعملة يمكن استرداد المبلغ المعادل بالعملة المحلية وفق إجراءات الاسترجاع العادية متبعا الآتي :

- يتم الاسترداد بالعملة التي تم بها شراء التذكرة .

- أو بعملة مرخص بها التعامل قانونياً في البلد الذي يتم فيه الاسترداد أو عملة بلد الشركة المصدرة

للتذكرة .

ملحوظة: يستخدم سعر التحويل للفترة التي أصدرت فيها التذكرة ، والمعكوسة في خانة تركيب السعر
R O E .

- إذا كانت عملة بلد شراء التذكرة من ضمن الدول التي عليها حظر أو قيود مالية ، يتم الاسترجاع عن طريق الإدارة المالية لأي ناقل جوي وحدة الاسترجاع.
- ولمعرفة قائمة هذه الدول يرجى مراجعة الإدخال KICUR خاصة بنظام سارز المطبق بالطيران السعودي .
- يمكن أن يتم الاسترداد فقط عند تقديم الكوبونات غير المستخدمة إلى جانب كويون الراكب .
- التذاكر الصادرة من وكلاء السفر أو وكلاء البيع العامين يجب استردادها من المكتب المصدر ما لم تصدر تعليمات بخلاف ذلك .
- تذكرة الحج المستخدمة جزئياً (كوبونات الرحلة المرجعة) لن يتم استردادها ، وإذا تم التبليغ عن فقدان مثل هذه التذاكر ثم وجدت فيما بعد فلا بد من إعادتها لأقرب مكتب للناقل الجوي بموجب نموذج التفويض الذي وقعه الراكب عند إصدار التذكرة البديلة له .
- يطبق نظام السعودية للاسترداد على جميع المحطات ، وعندما يتعارض ذلك مع اللوائح الحكومية المحلية سيكون الاسترداد وفقاً للوائح الحكومية المحلية .
- موظفو السعودية لا يسمح لهم باسترداد قيمة التذاكر إلا إذا كانت تخصهم شخصياً أو لمكفولهم أو الأفراد الذين يعولونهم .

مصاريف الاسترداد :

- يحق لكل ناقل جوي وضع شروط ومصاريف استرداد خاصة به تحفظ له عدم خسارته من الاسترداد
- ويحصل مبلغ خمسون (٥٠) ريالاً مقابل استرجاع التذكرة الدولية وعشرون (٢٠) ريالاً للتذاكر الداخلية الخاصة بالطيران السعودي فقط . وذلك بمكاتب المبيعات داخل المملكة العربية السعودية فقط ابتداء من ١٩٩٩/١١/٢٠م على النحو التالي :
- تحصل خمسون ريالاً للتذاكر الدولية وعشرون ريالاً للتذاكر الداخلية المسترجعة قبل مضي ٣ سنوات على تاريخ الشراء الأصلي للتذكرة .
- يخصم ١٠٪ من قيمة التذكرة المسترجعة بعد مضي ٣ سنوات على تاريخ الشراء على أن لا تقل عن خمسين ريالاً للتذكرة الدولية وعشرين ريالاً للتذكرة الداخلية .
- لن تعاد قيمة التذاكر المعادة بعد مضي خمس سنوات
- تحصل هذه المصاريف عند استرجاع كافة أنواع التذاكر ما عدا التذاكر الخاصة بموظفي السعودية المجانية (1-3) و (1-4) .

- تحصل هذه المصاريف على كافة فئات الركاب ما عدا الرضع
 - تعكس المصاريف المحصلة تحت خانة العمولة بنموذج الاسترجاع.
 - يكتب صافي المبلغ بعد خصم المصاريف بخانة قيمة الاسترجاع .
- مثال : أصدرت تذكرة بتاريخ ١٩٩٦/٦/١م وطلب استرجاعها بتاريخ ١٩٩٩/٨/١م ففي هذه الحالة يخصم مبلغ ١٠٪ من قيمة التذكرة بحيث لا يقل عن ٥٠ ريال للدولي و٢٠ ريال للداخلي
- بالنسبة لمكاتب المبيعات خارج المملكة يتم فقط تحصيل ١٠٪ من قيمة التذكرة المقدمة للاسترجاع بعد مضي ٣ سنوات على تاريخ الشراء ولا تعاد قيمة التذاكر المقدمة للاسترجاع بعد مضي خمس سنوات وينطبق ذلك على كافة فئات الركاب وأنواع التذاكر .

الإجراءات :

لإتمام إجراء الاسترداد يتبع الآتي :

- مراجعة القائمة السوداء *ME ورقم التذكرة وذلك من خلال نظام سارز المطبق بالسعودية .
- استخدام النموذج المعد لذلك سواء كان خاصاً بالوكالات أو شركات الطيران ، وبالنسبة للتذاكر المباعه مقابل بطاقة الائتمان يتم استخدام النموذج بشكل آخر ، مع النموذج السابق .
- أدرج الاسترداد في تقرير المبيعات في الجزء المخصص لذلك عن طريق إدخال 7D أو أعد تقرير استرداد يرفق مع تقرير البيع اليدوي للمكاتب الغير آلية.
- على المشرف أن يتأكد من أن :
- النماذج مستوفاة تماماً ومكتملة وبخط واضح .
- طباعة بطاقة الائتمان على النموذج مقروءة بوضوح .
- جميع المستندات المساندة المطلوبة مرفقة .
- أن الموظف راجع القائمة السوداء باستخدام الإدخال *ME ورقم التذكرة .

تطبيق الاسترداد :

- يتم الاسترداد بعد استيفاء كافة المستندات المطلوبة بناء على نوع التذكرة ووفقا لطرق الدفع .
طرق الاسترداد وفقا لطرق الدفع :

(نقدا) / (MS)

المستندات المطلوبة : كويونات الرحلة غير المستخدمة مع كويون الراكب .

الإجراء المطلوب: اختم الكويون بختم **REFUNDED**

على الحساب (G R / INV) :

المستندات المطلوبة :

-كويونات الرحلة غير المستخدمة مع كويون الراكب

- خطاب من الجهة المصدرة لأمر الإركاب الحكومي / الديوان الملكي (الاسترداد لصالح الجهة المصدرة للأمر).

الإجراء المطلوب:

- الاسترداد سيتم بواسطته مكتب وحدة استرداد التذاكر بالإدارة المالية فقط لإدارة الناقل الجوي .

فاتورة وكيل (NON REF) :

المستندات المطلوبة : كويونات الرحلة غير المستخدمة مع كويون الراكب

الإجراء المطلوب:

- الاسترداد سيتم بواسطته وكيل السفر الذي أصدر التذكرة أو حسب تعليمات الإدارة المالية

للساقل الجوي .

بطاقة الائتمان (نظام SARS . وبرنامج نقاط البيع P.O.S) :

المستندات المطلوبة : كويونات الرحلة غير المستخدمة مع كويون الراكب

الإجراء المطلوب:

- اختم الكويونات بختم " Refund at Finance "

- أرفق الكويونات مع النموذج وأرسلها في الظرف المستعجل إلى وحدة استرداد التذاكر للناقل

الجوي .

قيود الاسترداد : سيتم الاسترداد للشركة المصدرة لبطاقة الائتمان فقط.

إشعار تذكرة مدفوعة مسبقا (PTA)

المستندات المطلوبة :

- خطاب من المشتري .

- تفويض الاسترداد من المكتب المصدر للإشعار مرفقا معه أصل برقية استرداد PTA بالإضافة إلى كعب القسيمة.

الإجراء المطلوب: قسم إشعارات التذاكر المدفوعة مسبقا بإجراء الاسترداد

قيود الاسترداد : الوكيل المصدر لإشعار التذاكر المدفوعة مسبقا وقسيمة التبادل يقوم بالاسترداد لصالح المشتري.

الاسترداد وفقا لنوع التذكرة :

تخفيض الدرجة : (Down Gred)

المستندات المطلوبة :

- كوبون الراكب المختوم .

- التخفيض من الدرجة الأولى /الأفق إلى الدرجة السياحية أو الأفق , ورقم الرحلة والتاريخ ، كما

يجب التوقيع على الكوبون بواسطة مدير المحطة /أو من ينوب عنه

قيود الاسترداد :

يلزم أن تتم المطالبة بالاسترداد خلال سنة من تاريخ السفر فقط بالنسبة لمعظم شركات الطيران .

الإجراء المطلوب: تأكد من أن كوبون الراكب مختوم بالختم الصحيح وموقع .

كوبون مسحوب بالخطأ :

المستندات المطلوبة :

- الإدارة المالية تؤكد أن الكوبونات المسحوبة لم تستخدم أو مستخدمة على رحلة أخرى (اتصل

بمركز المعلومات الخاص بالسعودية أو الناقل الجوي .

- كوبون الراكب للتذكرة الأصلية والتذكرة الجديدة إذا تم شرائها .

كوبون مختوم ختم استخدام (USED) :

المستندات المطلوبة :

الكوبون يجب أن يحمل الختم "FTJ" FAIL TO JOIN وموقع بواسطة مدير المحطة المختص أو

من ينوب عنه .

كوبون مختوم بختم "EXCHANGED"

المستندات المطلوبة :

- خطاب أو توكس من مكتب التذاكر المختص لإلغاء ختم الاستبدال .
- كويون الراكب

ملاحظة :

- (١) يسمح بثلاثة رموز دفع كحد أقصى في كل عملية
 - (٢) رموز الدفع MH/ MJ/ MZ/ MW لا تستخدم مع إدخال 7D بنظام سارز المطبق بالسعودية .
- تفاصيل التذكرة التي تم استردادها ، استخدم إدخالات ME/ MO لكن حدد رقم الكويون في إدخال ME مثال 3/ 4 COUP 0034 .
 - أدخل التفاصيل في تقرير البيع الآلي بإدخال EM بالنسبة للناقل الجوي فقط .

مثال (١) :

استرداد مبلغ ٢٥٠ ريال إضافة إلى مبلغ ١٣,٥٠ ريال ضريبة مقابل الكويون رقم ٤

الإدخال :

7DREFUND MORE KEY
ME06544876543210004/MAY 00MORE KEY
MO065-4487654321RUH5MAY991234567 MORE KEY
MMSAR250-SAR13.50XT MORE KEY
EM

مثال (٢) :

استرداد مستندات لا قيمة لها (NRV)

7DREFUND#ME06542123456780034/15JAN00#
MO065-4212345678GVA15DEC000000000 #/EM

ملاحظة :

باستخدام ميزة عرض الاسترداد فيمكن عرض فقرة الاسترداد بتقرير المبيعات بعد طباعة التقرير غير أن قسم الملخص لن يوضح قيمة الاسترداد الكلي وذلك باستخدام الإدخال التالي :

أدخل T :

>	:	مفتاح السطر الجديد
*	:	مفتاح العرض
SR 778	:	SR ورقم التقرير
/	:	خط مائل
REF	:	الميزة المطلوبة

مثال (٣) :

أدخل T

> (مفتاح السطر الجديد)

SR 778 / REF * (بعد تصديق تقرير المبيعات)

المكاتب غير الآلية:

المطلوب تقرير بيع يدوي منفصل للاسترداد ويجب أن يرفق مع تقرير البيع اليدوي .

توزيع وتزويد نماذج طلبات الاسترداد :

* النموذج المكتمل FIN-23338 مع المستندات المساندة للتذاكر النقدية يرفق مع تقرير المبيعات

الصورة الأصلية (بيضاء) : مع التذاكر المسترجعة وكافة المستندات ترفق مع تقرير المبيعات

الصورة الثانية (صفراء) : صورة الراكب

الصورة الثالثة (زرقاء) : صورة الراكب

* النموذج المكتمل FIN-2323 مع المستندات المساندة سيتم توزيعه كما يلي في نفس يوم إعداده

الصورة الأولى (الصفراء) : الراكب/حامل البطاقة

الصورة الثانية (برتقالية) : ملف المكتب المحلي

الصورة الثالثة (وردية) والرابعة (خضراء) والخامسة الأصلية : أرسلها جميعا في الظرف

المستعجل إلى رئيس شعبة مالية حسابات الرديات للناقل الجوي

* يمكن طلب هذه النماذج من إدارة الناقل الجوي أو الطيران السعودي باستخدام أرقام المخزون التالية :

طلب الاسترداد 935 - 2338

طلب نموذج استرداد بطاقات الائتمان الصادرة عن نظام SARS ، 935 - 2323

أختام الاسترداد:

- الأختام التالية تستخدم مع عملية الاسترداد :

ويعني استرداد نقدي CASH REFUND

ومقاسه ٢,٥ بوصة طولاً × ٣/٤ بوصة عرضاً ،

ويعني طرق أخرى غير الاسترداد النقدي

مقاسه ٢ بوصة طولاً × ٣/٤ بوصة عرضاً .

وهذه الأختام يمكن تزويدها محلياً أو طلبها عن طريق قسم المشتريات .

- لا تختم أو تكتب أو تدبس في موقع الرقم بالتذكرة

- نوع الاسترداد : (وفاة الراكب)

المستندات المطلوبة :

- التذكرة الأصلية

- شهادة الوفاة

- مستندات الوراثة

- نوع الاسترداد : (كوبون تذكرة حج لرحلة العودة)

هذا النوع من الاسترداد لا يسمح به

قسيمة التبادل (MCO)

المستندات المطلوبة:

-كوبونات القسيمة مع كوبون الراكب

-أكمل نموذج الاسترداد إذا كانت نقداً واتخذ الإجراء اللازم كما الحال في الاسترداد النقدي ، أما

-إذا كانت مدفوعة بطرق دفع أخرى فيتم الاسترداد حسب طريقة الدفع والإجراءات المتبعة لذلك.

كيفية حساب الاسترداد :

* التذكرة الغير مستخدمة :

إذا لم تستخدم التذكرة أو أي جزء منها فإن مبلغ الاسترداد يكون مساوياً للقيمة المدفوعة (قيمة

التذكرة بالكامل - ناقص الرسوم والضرائب الغير قابلة للاسترجاع) سواء كانت بالسعر الكامل

F/C J/C Y/C أو مخفضة FE / JEE /YE مع مراعاة شروط الاسترداد السابقة.

* التذاكر المستخدم جزء منها :

إذا استعمل جزء من التذكرة ، فإن مبلغ الاسترداد يكون مساويا قيمة التذكرة ناقصا قيمة الكوبونات المستعملة إذا كانت بالسعر الكامل F/C J/C Y/C مع مراعاة شروط الاسترداد الواردة في بداية الفصل ، وشروط الأسعار المطبقة .

- إذا كان سعر التذكرة FE /JE /YEE فإن مبلغ الاسترداد يكون مساويا قيمة التذكرة ناقصا قيمة الكوبونات المستعملة حيث يتم حساب قيمة الكوبون/الكوبونات المستعملة بالسعر الكامل والباقي يعطى للعميل إن وجد ، مع مراعاة شروط الاسترداد ، وشروط السعر .

* الأسعار التشجيعية والخاصة : تطبق شروط الأسعار التطبيقية الخاصة بالاسترداد

* مبلغ الاسترداد :

- وضع مبلغ الاسترداد على الكوبون لكن لا تكتب في موضع الرقم من التذكرة .
- إذا تم استرداد أكثر من كوبون واحد على نفس التذكرة أكتب مبلغ الاسترداد على الكوبون الأول فقط .
- يستخدم كل وكيل نموذج و شكل خاص به يوفي الغرض مثل النموذج التالي :

تابع نموذج استرجاع تذاكر
خاصة بالوكيل

**CALCULATIN OF REFUND
VALUE**

FULL ROUTING

LESS: USED SECTOR

REFUNDABLE VALUE

LESS: %

NETT REFUND

أسئلة على الفصل العاشر

- س١: ما هو تعريف الاسترداد ؟
- س٢: ما هو الاسترداد الإجباري ؟
- س٣: ما هو الاسترداد الاختياري ؟
- س٤: اذكر نظام الاسترداد ؟
- س٥: اذكر مصاريف الاسترداد المطبقة بالمملكة ؟
- س٦: اذكر إجراء يستخدم في الاسترداد ؟
- س٧: ماهي المستندات المطلوبة للاسترداد (PTA) ؟

الإجابة

ج١: الاسترداد هو

دفع قيمة مستند السفر أو جزء منه للمشتري .

ج٢: الاسترداد الإجباري هو

رد قيمة تذاكر غير مستعملة أو قسائم تبادل أو تذاكر عفش أو جزء منها لاسباب تسبب فيها

الناقل الجوي مثل إلغاء الرحلة أو فشل في توفير مقعد للراكب .

ج٣: الاسترداد الاختياري

يعني استرداد قيمة تذاكر غير مستعملة أو قسائم تبادل أو تذاكر عفش زائد أو جزء منها لم

يستخدم لاسباب أخرى غير أسباب الاسترداد الإجباري وبناء على رغبة الراكب أو المشتري .

ج٤: النظام هو

١ - طلبات الاسترداد بعد ثلاث سنوات من تاريخ الإصدار الأصلي لابد من التحقق فيها

والموافقة عليها بواسطة الناقل الجوي إدارة الاسترداد .

٢ - الاسترداد يتم بعملة البلد مع أخذ في الاعتبار لوائح النظام المطبقة على الاسترداد

ج٥: مصاريف الاسترداد هي

١) يحصل مبلغ خمسون ريالاً للتذكرة الدولية ، وعشرون ريالاً للتذكرة الداخلية .

٢) يتم خصم مبلغ ١٠ ٪ من قيمة التذكرة المسترجعة بعد مضي ثلاث سنوات على تاريخ الشراء .

٣) لن يتم إعادة أي تذكرة بعد مضي خمس سنوات

٤) لن يتم خصم أي مصاريف على تذاكر الموظفين المجانية بالسعودية

٥) تحصل هذه المصاريف على كل الركاب ماعدا الرضع

ج٦: الإجراء

هو مراجعة القائمة السوداء بمدخل *ME ورقم التذكرة

ج٧: المستندات المطلوبة لاسترداد PTA هي

١ - خطاب من المشتري

٢ - تفويض الاسترداد من المكتب المصدر للإشعار مرفقا به اصل استرداد PTA بالإضافة إلى كعب

القسيمة .

المصطلحات المستخدمة في مادة إصدار تذاكر

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
الأسعار الاقتصادية (السياحية)	ECONOMY CLASS
سعر الدرجة الأولى	FIRST CLASS FARE
السعر العادي	NOURMAL 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 الغير مباشر	INDIREKT FLT
رحلة ذهاب فقط	ONE WAY
رحلة مرجعا (ذهاب وعودة)	ROUND TRIP
رحلة دائرية	CIRCLE TRIP
التذكرة المبرقة (PTA)	PREPAID TICKET ADVICE (PTA)
قسيمة 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

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 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 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 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) (الفندق / شقق) الإقامة
 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	غرفتين 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 لمجبي 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
- 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

تطبيقات

التمرين الأول:

استخدم صفحات الأسعار الداخلية لتركيب السعر و إصدار التذكرة للرحلة أدناه علما أن طريقة التسديد نقدا:

1.1 ALTAYYEB/KHALIDMR
 QXQSVAT 26FEB M3J433
 1 SV 1286 Y TU 3APR MEDDMM HK1 2135 2330
 2 SV 1523 Y MO 5MAY DMMJED HK1 1530 1740
 CTC -QXQ SV-H 6885533
 AP FAX-OSISV NAT SAUDI

Original Ticket

FROM/TO	CARR	FARE CALC	PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK, ISSUED BY	ORIGIN/DESTINATION	AIRLINE DATA	DATE AND PLACE OF ISSUE					
			ABC AIRLINES								
			SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET								
			ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)								
			NAME OF PASSENGER								
			NOT TRANSFERABLE ISSUED IN EXCHANGE FOR								
			CONJUNCTION TICKETS								
			ORIGINAL AIRLINE FROM SERIAL NO. PLACE DATE AGENTS NUMERIC CODE								
			AGENT								
XO	GOOD FOR PASSAGE BETWEEN POINTS OUTLINED	CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAGGAGE OK/UNOK
	FROM										PCS
	FROM										WT
	TO										WT
			TOUR CODE								
			ADDITIONAL ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)								
			EDUN FARE PD. TAX TAX TAX								
			FORM OF PAYMENT								
TOTAL FARE CALC	FARE		OPN	AIRLINE CODE	FORM	SERIAL NUMBER	DK				
TOTAL			2	000	4	234567890	1				
DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE											

تطبيقات

التمرين الثاني:

استخدم صفحات الأسعار الداخلية لتركيب السعر و إصدار التذكرة للرحلة أدناه علما أن طريقة التسديد

نقدا:

1.1 ALDOSARY/KHADIJAMRS
 QXQSVAT 26FEB M3J433
 1 SV 1386 Y TU 3APR JEDDMM HK1 2135 2330
 2 SV 1523 Y MO 5MAY DMMJED HK1 1530 1740
 CTC -QXQ SV-H 6885533
 AP FAX-OSISV NAT THAI

Original Ticket

FROM/TO	CARR	FARE CALC	PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK ISSUED BY ABC AIRLINES	ORIGIN/DESTINATION	AIRLINE DATA	DATE AND PLACE OF ISSUE									
			SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET			VALIDATE									
			ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)		FLIGHT COUPON 2										
			NAME OF PASSENGER	NOT TRANSFERABLE ISSUED IN EXCHANGE FOR											
			CONJUNCTION TICKETS	ORIGINAL AIRLINE ISSUE	FROM	SERIAL NO. PLACE DATE AGENTS NUMERIC CODE									
			X/O	GOOD FOR PASSAGE BETWEEN POINTS OUTLINED	CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS	NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAGGAGE CH/UNCK	
				FROM										PCB	
				FROM										WT	
				TO	TOUR CODE	ADDITIONAL ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)									
			EQUN FARE PO.	TAX	TAX	TAX	FORM OF PAYMENT								
TOTAL FARE CALC FARE			CPN	AIRLINE CODE	FORM	SERIAL NUMBER	CK								
TOTAL			2	000	4	234567890	1								
DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE															

المحتويات

١	الوحدة الأولى
١١	الوحدة الثانية
٢٨	الوحدة الثالثة
٤٦	الوحدة الرابعة
٦٢	الوحدة الخامسة
٧٤	الوحدة السادسة
٨١	الوحدة السابعة
٨٧	الوحدة الثامنة
٩٤	الوحدة التاسعة
١١٤	الوحدة العاشرة
١٢٩	المراجع

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