CONCEPT

حجز تذاكر الطيران والتسعير عبر أنظمة الحجز العالمية GDS: سجل الحجز PNR وإعادة الإصدار والاسترداد

19 – 23 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



حجز تذاكر الطيران والتسعير عبر أنظمة الحجز العالمية GDS: سجل الحجز PNR وإعادة الإصدار والاسترداد

المرجع: 424_13897 **التاريخ:** 19 – 23 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

في حجز تذاكر الطيران وتسعيرها وإصدارها تكسب وكالة السفر البيعة أو تخسرها: فسجل حجز PNR مبني بشكل خاطئ أو قاعدة أجرة أسيء فهمها أو إعادة إصدار متسرعة تتحول إلى مذكرة مديونية أو مسافر عالق أو خلاف على الاسترداد. تبني هذه الدورة من كور كونسبت مهارة عملية على مكتب الحجوزات، من قراءة المقاعد المتاحة وبيع المقاطع إلى التسعير وإصدار التذاكر الإلكترونية ومعالجة الاستبدال والاسترداد. ويعمل المشاركون في بيئة تدريبية لنظام حجز عالمي GDS، ويعدون حزمة إجراءات مكتب الحجز حتى الإصدار لوكالتهم أو مكتب السفر في شركتهم أو مكتب مبيعات شركة الطيران.

أهداف الدورة:

- فك رموز المدن والمطارات وشركات الطيران وقراءة شاشات المقاعد المتاحة حسب درجة الحجز لاختيار رحلات تطابق طلب المسافر
- إنشاء سجلات الحجز PNR وتعديلها وتقسيمها بكل عناصرها الإلزامية وطلبات الخدمة الخاصة ومهلة إصدار صحيحة
- تفسير رموز أساس الأجرة وقواعدها لشرح شروط التعديل والاسترداد والشراء المسبق ومدة الإقامة للعملاء
- تسعير خطوط الرحلات وإصدار التذاكر الإلكترونية ووثائق الخدمات المتنوعة الإلكترونية بدقة وفق الأجرة المحفوظة
- معالجة الإلغاء في يوم الإصدار وإعادة الإصدار والاستبدال والاسترداد مع حماية الوكالة من خسائر الأجرة والعمولة
- إدارة مقاطع الفنادق والسيارات وفحص وثائق السفر وطلبات خدمة مسافري الشركات من الحجز حتى المتابعة بعد السفر

الفئة المستهدفة:

- مستشارو وكالات السفر المسؤولون عن حجز رحلات الترفيه والأعمال وتسعيرها وإصدار تذاكرها
- موظفو مكاتب السفر في الشركات المسؤولون عن ترتيب الرحلات والفنادق والسيارات للموظفين ضمن سياسة سفر الشركة
- موظفو المبيعات والحجوزات في شركات الطيران المسؤولون عن بيع المقاعد وخدمة الحجوزات عبر مراكز الاتصال ومكاتب التذاكر
- موظفو الإصدار والمكاتب الخلفية المسؤولون عن الإصدار وإعادة الإصدار والاسترداد ومطابقة التسويات
- موظفو خدمة العملاء المسؤولون عن تغييرات الجداول وإعادة الحجز عند الاضطراب واستفسارات المسافرين

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس توزيع السفر والحجوزات

- سلسلة توزيع السفر: شركات الطيران ووكالات السفر وأنظمة الحجز العالمية
- لمحة عن أنظمة GDS والقنوات المباشرة لشركات الطيران وعروض NDC معيار التوزيع الجديد
- رموز المدن والمطارات الثلاثية ورموز شركات الطيران الثنائية
- جداول الرحلات وأنواع خطوط السفر وفحص الحد الأدنى لزمن الترانزيت
- رسم مسار العمل الحالي للمكتب من الاستفسار حتى التذكرة

اليوم 2: مسار الحجز في GDS وسجل الحجز PNR

- شاشات المقاعد المتاحة حسب زوج المدن ودرجة الحجز والرحلات بالرمز المشترك
- بيع المقاطع وقوائم الانتظار ورموز حالة المقطع
- العناصر الإلزامية في PNR: الاسم وجهة الاتصال وبيانات الإصدار وخط الرحلة ومصدر الطلب
- طلبات الخدمة الخاصة SSR وقيود المعلومات الخدمية الأخرى
- استرجاع السجل برمز الحجز وتعديل PNR وتقسيمه وإلغاؤه

اليوم 3: الأجرة وقواعدها وإصدار التذكرة

- درجات الحجز وأنواع الأجرة وبنية رمز أساس الأجرة
- فئات قواعد الأجرة: الشراء المسبق والحد الأدنى والأقصى للإقامة والتعديل والاسترداد
- أساسيات بناء الأجرة: مكونات الأجرة وتسعير الرحلة وسطر حساب الأجرة
- تسعير خط الرحلة وسجلات الأجرة المحفوظة وعرض الضرائب
- إصدار التذكرة الإلكترونية وحالة القسائم وإيصال خط الرحلة

اليوم 4: تغيير التذاكر والخدمات الإضافية ومعالجة الخدمة

- إجراءات الإلغاء في يوم الإصدار وإعادة الإصدار والاستبدال مع حساب فرق الأجرة والغرامة
- معالجة الاسترداد وفحوص مطابقة تسويات BSP خطة الفوترة والتسوية
- الخدمات الإضافية ووثائق الخدمات المتنوعة الإلكترونية EMD: المقاعد والأمتعة والترقية
- مقاطع الفنادق والسيارات في GDS: رموز الأسعار والضمانات وسياسات الإلغاء
- تغيير الجدول وإعادة التوجيه غير الطوعي ومنع مذكرات المديونية

اليوم 5: مختبر الحجوزات وحزمة إجراءات المكتب

- مختبر خط رحلة متعدد المقاطع لمسافر شركة: الحجز والتسعير والإصدار
- لمحة عن فحص جواز السفر والتأشيرة والوثائق الصحية
- نص خدمة واجب الرعاية لمسافري الشركات أثناء الاضطراب
- مختبر حجز عائلي للترفيه: أجرة الطفل والرضيع وباقات الخدمات الإضافية
- تجميع حزمة إجراءات مكتب الحجز حتى الإصدار ومراجعتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- قراءة المقاعد المتاحة في GDS
- بناء سجل الحجز
- تفسير قواعد الأجرة
- حساب الأجرة
- إصدار التذاكر الإلكترونية ووثائق EMD
- معالجة إعادة الإصدار والاسترداد
- بيع الخدمات الإضافية
- استعادة خدمة المسافر

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بحزمة إجراءات مكتب الحجز حتى الإصدار تضم قوائم فحص وتسلسلات أوامر مبنية على حالات حجز من عملك
- تقليل مذكرات المديونية وخلافات الاسترداد بتسعير التذاكر وإعادة إصدارها بشكل صحيح من المرة الأولى
- شرح شروط الأجرة للعملاء بلغة واضحة ليعرفوا ما يشترونه قبل إصدار التذكرة
- التدرب على حالات حجز حية مع موظفين من شركات طيران ووكالات سفر ومكاتب سفر في شركات من قطاعات متعددة

الخاتمة:

يعتمد العمل الدقيق في الحجوزات على قراءة النظام بشكل صحيح واتباع روتين منضبط في كل خطوة. تنتقل الأيام الخمسة من سلسلة التوزيع ورموز المواقع، إلى المقاعد المتاحة والبيع وسجلات الحجز، ثم إلى الأجرة وقواعدها والتسعير وإصدار التذاكر الإلكترونية، ثم الإلغاء وإعادة الإصدار والاسترداد والخدمات الإضافية ومقاطع الفنادق والسيارات. ويطبق اليوم الأخير ذلك في مختبرات حجز لمسافري الشركات والترفيه، وينتهي بحزمة إجراءات مكتب الحجز حتى الإصدار يستخدمها المشاركون في مكاتبهم.