



دورة عمليات إصدار تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق



AGILE LEADERS
Training Center



دورة عمليات إصدار تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق

نظرة عامة

دورة عمليات إصدار تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق لمدة أسبوع لمستشاري السفر وموظفي الحجوزات والمبيعات ومنسقي الرحلات ومشرفي خدمة العملاء، ويغادر المشاركون ومعهم ملف عمليات حجوزات السفر. يربط المشاركون حجوزات الطيران وقواعد الأسعار والتذاكر الإلكترونية وضوابط PNR وتوافر الفنادق والأسعار والتعديلات والإلغاءات والتسوية واستعادة الخدمة ضمن خط سير واحد، يقدم أجايل للتدريب تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق عبر أدوات تشغيلية تطبيقية.

الفئة المستهدفة

- فرق السفر المسؤولة عن إنشاء مسارات المسافرين وخدمتها
- فرق حجوزات الطيران المسؤولة عن سجلات الحجز والأسعار والتذاكر
- فرق حجوزات الفنادق المسؤولة عن التوافر والأسعار وشروط الحجز
- فرق تشغيل الرحلات المسؤولة عن تنسيق تأكيدات الموردين
- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن التغييرات والاضطراب واستعادة الخدمة
- المشرفون المسؤولون عن جودة المعاملات والتسوية

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون مبيعات السفر أو الحجوزات أو خدمة العملاء، وتترك اعتماد الأنظمة وبناء الأسعار المعقد وبيانات الدخول الخاصة بالموردين خارج النطاق.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق حجوزات الطيران والإقامة وخدمات السفر.

- إدارات حجوزات الطيران وإصدار التذاكر
- فرق حجوزات الفنادق والمكاتب الأمامية
- وكالات السفر وخدمات سفر الشركات
- منظمو الرحلات وشركات إدارة الوجهات
- عمليات السفر الرقمية ومراكز الاتصال
- وظائف المالية والجودة والعناية بالعملاء



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل متطلبات المسار والأسعار والتوافر
- بناء سجلات مضبوطة لحجوزات الطيران والفنادق
- تطبيق مسارات الإصدار والتعديل والإلغاء والاسترداد
- مقارنة شروط الموردين وخيارات العملاء
- استخدام أدوات التسوية وضبط الاستثناءات
- تقييم استعادة الخدمة وجودة المعاملات

جدول الدورة

اليوم 1: هيكل حجوزات السفر

- خريطة متطلبات خط السير والموردين
- قائمة بيانات سجل اسم المسافر PNR
- دليل مقاطع الطيران ورموز الحالة
- مصفوفة مخزون الفنادق والغرف والأسعار
- خريطة مسؤوليات الحجز وتسليم المهام

اليوم 2: أسعار الطيران وإصدار التذاكر

- مراجعة تسعير الرحلة وقواعد الأسعار
- خريطة عناصر بيانات التذكرة الإلكترونية
- ورقة التحقق من الأمتعة والضرائب والرسوم
- قائمة تحقق إصدار التذكرة واعتمادها
- سجل قوائم الانتظار والمهل والمتابعة



اليوم 3: حجوزات الفنادق والتوزيع

- شبكة مقارنة التوافر وخطط الأسعار
- ورقة شروط الغرف والإشغال والضمان
- مسار قنوات التوزيع وتأكيد الحجز
- قائمة الطلبات الخاصة وملف الضيف
- خريطة الاستجابة للإلغاء وعدم الحضور والحجز الزائد

اليوم 4: التغييرات والتسوية والاستعادة

- شجرة قرار الاستبدال وإعادة الإصدار
- ورقة ضبط الاسترداد والإلغاء
- سجل تغييرات خط السير متعدد الموردين
- أداة تسوية فواتير الحجز والمدفوعات
- خطة التواصل عند الاضطراب واستعادة الخدمة

اليوم 5: ممارسة عمليات الحجوزات

- تمرين مقترح: مراجعة جودة PNR وخط السير
- تمرين مقترح: مقارنة شروط الأسعار
- تمرين مقترح: توجيه التعديل والاسترداد
- تمرين مقترح: تسوية الموردين واستعادة الخدمة
- التمرين الختامي: ملف عمليات حجوزات السفر

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من شركات الطيران والفنادق والوكالات وتشغيل الرحلات ومراكز الاتصال.

- نشاط مقترح: تحويل طلب عميل إلى سجلات مضبوطة لحجز الطيران والفندق.
- نشاط مقترح: مقارنة شروط أسعار الطيران والفندق قبل التوصية بخيارات الحجز.
- نشاط مقترح: توجيه تغيير مسار عبر إعادة الإصدار وتعديل الفندق والمدفوعات والتواصل.
- نشاط مقترح: تجميع أدوات الحجز والجودة والتسوية والاستعادة في ملف عمليات.



الأسئلة الشائعة

لمن صممت دورة تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق وماذا تفترض؟

صممت الدورة للعاملين في السفر والطيران والفنادق والرحلات وخدمة العملاء ممن يدعمون أعمال الحجز ويحتاجون إلى ضوابط تشغيلية أقوى بين الموردين.

كيف تختلف تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق عن التدريب المتقدم على بناء الأسعار؟

تنسق تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق الحجز والخدمة من البداية إلى النهاية عبر الموردين، بينما يركز تدريب بناء الأسعار على حسابات التسعير الجوي المعقدة وقواعدها.

ما المعلومات التي تنتمي إلى سجل حجز سفر مضبوط؟

يشمل السجل المضبوط هوية المسافرين ومقاطع المسار والحالة والاتصالات والطلبات وشروط السعر ومراجع التذكرة أو التأكيد والمهل والمدفوعات وتاريخ التغييرات.

كيف تنسق تغييرات حجوزات الطيران والفنادق؟

تنسق التغييرات بفحص شروط الموردين والتوافر والتكاليف والمهل والخدمات المرتبطة وآثار المدفوعات وحالة التأكيد وموافقة العميل وخط السير المعدل.

كيف تتحقق فرق الحجوزات من جودة المعاملة؟

تتحقق الجودة من اكتمال السجل وتطبيق القواعد وتأكد الحالة وضبط المهل وتسوية الأسعار والمدفوعات وسجلات التواصل ومعالجة الاستثناءات والمراجعة الإشرافية.

الخاتمة

يأخذ المشاركون ملف عمليات حجوزات السفر، ويضم أدوات خط السير وPNR والأسعار والتذاكر والفنادق والتعديلات والتسوية والاستعادة. ينشئ الملف مساراً مضبوطاً من طلب العميل إلى التأكيد والخدمة. ويساعد الفرق على تقليل فجوات السجلات وفوات الشروط وأخطاء التسوية وتفاوت قرارات الاستعادة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا اسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا