# دورة عمليات إصدار تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق

23 – 27 مايو 2027

تورنتو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة عمليات إصدار تذاكر الطيران وحجوزات الفنادق

**المرجع:** 1550_214481 **التاريخ:** 23 – 27 مايو 2027 **المكان:** تورنتو **الرسوم:** Euro 12000

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 المسافر 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 وتأكيد 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 مسارا مضبوطا من طلب العميل إلى التأكيد والخدمة. ويساعد الفرق على تقليل فجوات السجلات وفوات الشروط وأخطاء التسوية وتفاوت قرارات الاستعادة.