www.onlinedoctranslator.com - مترجم من الفرنسية إلى العربية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels à Distance (CNFEPD)

المركز الوطني للتكوين والتعليم المهنيين عن بعد
(م. و. ت.ت. م.ب)

حجزالخدمات والمراقبة

الهدفالرئيسي :في نهاية هذه الوحدة، يجب أن يكون المتدرب قادراً على الحجز حسبطلب العميل باستخدام نظام الحجز بالكمبيوتر والاهتمام بإصدار التذاكر.

فهرس

الدرسرقم 01: تلقي الأوامر من العميل الدرس رقم 02: تنظيم النقلالجوي الدرس رقم 03: المطارات والطائرات

الدرسرقم 04: أنواع مختلفة من التذاكر الدرس رقم 05: تقديم الخطوطالجوية الدرس رقم 06: النقل في الجزائر

الدرسرقم 08: أنظمة حجز المنصات

مراجع

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 01:خذ طلبات العملاء

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادرا على تلقي الطلبات من العميل.

خطةالدرس:

مقدمة

I. وسائلالحجز

1-حجز مباشر

2-الحجز عن طريق وسيط

II- إدارةالحجز IV- إجراءات حجز الغرفة: عميل فردي III- التقنيات المختلفة لتلقي الطلبات منالعملاء

V-بعضالمصطلحات

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مقدمة :

تعتبروظيفة الحجز نقطة البداية لأي نشاط لوكالة السياحة والسفر والإقامة، فهي تتطلب تنظيماً منهجياً منذ وصول البياناتإلى أرشفتها.

الحجزهو 1إيهالترحيب قبل أن يتم استقباله فعلياً، يتم الترحيب بالعميل عند حجز غرفته، خاصة إذا كان هو نفسه من يقدمهذا الطلب.

أولاً:وسائل الحجز:

الوسائلالتي يستخدمها العملاء لحجز غرفة فندقية عديدة:

- غالبًما يتم الحجز مباشرة من قبل العميل في الفندق، شفهياً أو كتابياً، أو سيستخدم العميل وسيطاً (شركة، عمل، مؤسسة،وكالات سفر، أصدقاء، أقارب، مركز حجز)؛

- الحجزعبر الهاتف هو الأكثر استخداماً، خاصة للإقامات القصيرة؛

- يتمإجراء الحجوزات الكتابية بشكل متكرر أكثر للإقامات الطويلة (العطلات) ومن قبل العملاء المسنين.

1.الحجز المباشر:

تشملهذه الفئة العملاء الأفراد أو القطاع الخاص والشركات التي لا تستخدم وسطاء لحجز الخدمات الفندقية، وهي:

1.1.لفظي:

- بالهاتف ؛
- أوفي الموقع.

1.2.مكتوب:

- عنطريق التلكس؛
- عنطريق البريد (البريد) ؛
- بواسطةبرقية.

2.الحجز عن طريق وسيط:

2.1.منظم الرحلات أو منظم الرحلات:شركة تجارية تقوم بتصنيع المنتجات السياحية التي تشمل الخدمات الفندقية.

2.2.وكيل السفر:وهي مزود وسيط لموزع المنتجات السياحية المصنعة من قبل منظمي الرحلات السياحية.

2.3.الخطوط الجوية:الحجز من خلال مركز الحجز الخاص بهم.

2.4.مراكز الحجز:منظمة تدير طلبات الغرف وعروضها باستخدام شبكات محوسبة قوية لأصحاب الفنادق الذين ينضمونإلى مركز الحجز.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

II.التقنياتالمختلفة لتلقي الطلب من العملاء:

التقنياتالمختلفة لتلقي الطلبات وإدارة الحجوزات هي:

- إدخالالطلب أو الحجز؛
- معلومة ؛
- دعممتعدد القنوات (الدردشة، الهاتف، الخ)؛
- البيعالإضافي والبيع المتبادل؛
- التحققمن صحة وإدارة الدفع.
- تنفيذعمليات التأكيد (البريد الإلكتروني، والرسائل النصية القصيرة، وما إلى ذلك)؛
- تتبعالطلبات والحجوزات.

III.إجراءاتحجز الغرفة: العميل الفردي:

1.تقييم التوفر:

تتيحلك استشارة الجداول الزمنية اليومية والشهرية عرض التوفر في أي وقت.

2.خذ الطلب:

تعدجودة تلقي الطلب شرطاً لحسن سير استقبال العملاء في يوم وصولهم وتجعل من الممكن إدارة جدول إشغال الغرفةبشكل فعال بغض النظر عن طريقة الحجز التي يستخدمها العميل. ال**استمارة حجز.**

2.1.استمارة الحجز:يسُتخدم هذا النموذج لإجراء الحجز وتعديله أو إلغائه.

يتضمننموذج الحجز حقول المعلومات التالية:
- شروطالإقامة؛
- تفاصيلالاتصال بالعملاء؛
- شروطالحجز والفواتير مع تفاصيل الوسيط المحتمل؛

- معلوماتعن الخدمات الفندقية الداخلية؛
- يجبترتيب الأقسام مع الأخذ في الاعتبار التدفق المنطقي لأخذ الترتيب لتجنب الأخطاء وتسريع الإجراء؛

- دستور**ملف كاردكس**يسمح لك بإكمال النموذج، هذا هو العميل الذي أقام بالفعل في الفندق.

سيتماستخدام نموذج الحجز هذا لتعديل الحجز أو إلغائه.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مثال على نموذج حجز فندق:

الفندق		**التابع**				**القمم**
نموذج الحجز رقم :						
(اسم العميل (الشركة أو الوكالة): Lemaitre Guillaume						
تاريخ الوصول : 14 مايو 2002		**موعد المغادرة :** 16 مايو 2002				**عدد الليالي :**
ساعة : 18 ساعة		**ساعة :** 8 ساعات				
الرحلة / القطار فائق السرعة: تي جي في نيس		**الرحلة/القطار فائق السرعة:**				
عدد الغرف ونوع الغرفة:						
1	سريركبير :**س**		سريرين :		الثلاثي:	سريرإضافي :
	جناح صغير :		التالي :			
	شقة :					
	استوديو04 أشخاص:			استوديو الناس :	02	
إجمالي الغرف (الغرف): 01						
التدخين: نعم لا س		**اتجاه الغرفة:** شارع		حمام سباحة **س**		**حديقة**
نوع العميل:						
فرد غير منتظم:		فرد عادي:				
الأعمال العادية: ×		اسم الشركة :**تدريب ABC-راجع نيس. اتفاقياتنا**				
الشركة المتعاقد عليها:		اسم الشركة :				
وكالة :		اسم الوكالة :				
فرقة :		اسم منظم الرحلة:				
خدمة المجاملة						
زهور:	**الفاكهة:**	**شاي قهوة :**	**شريط الاستقبال: ×**	صينية العشاء (بعد الساعة 10 مساءً):		آخر :
الملاحظات: شركة هيرتز لتأجير السيارات في المحطة						
طلب الضمان						
رقم البطاقة المصرفية: رقم xxxxxxxxxxxxxxxx						
دعم الشركة: لا		إيداع: **كمية**				
تاريخ الخيار: 10 مايو		الموعد النهائي للوصول: **19 ساعة**				
تم طلب الحجز بواسطة						
الاسم / جهة الاتصال: برجيز ديزي						
الشركة/الوكالة: ABC Formation - 25, place Masséna - 06000 Nice						
هاتف: 06 92 35 26 70		فاكس: **نفس**		بريد إلكتروني :		
الحجز تم بواسطة :						
اسم الموظف: سولانج		تاريخ :**3 مايو 2002**		ساعة :**11:30 صباحا.**		
السعر المعلن: 75 يورو		طرَد :		الترقيات:		
الإلغاء :		تاريخ :		ساعة :		رقم الإلغاء:

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

-**تأكيد الحجز للعميل**:يمكننا أن نعتبر أن الحجز مؤكد عندما يتلقى صاحب الفندق من العميل خطاباً أو وديعة عبر الفاكسأو رقم بطاقته المصرفية.

يجبعلى صاحب الفندق تأكيد الحجز عن طريق التذكير بشروط الإقامة.

3.احفظ الطلب:

توقعاتجداول الحجز.

هناكأنواع مختلفة من التخطيط، ويعتمد استخدامها على هيكل وطبيعة المؤسسة:

- فندقذو سعة كبيرة أو صغيرة؛
- غرفةراحة متطابقة أم لا؛
- منشأةموسمية أو دائمة.

3.1.جدول الحجز المتوقع حسب رقم الغرفة:

إنهمثالي للمؤسسات التي تضم أقل من خمسين (50) غرفة موسمية وحيث تتنوع وسائل الراحة واتجاه الغرف بشكلكبير.

مثال :

- **XDWC**:سرير واحد (01) مفرد مزود بدش ومرحاض؛
- **XXBWC**:سريرين (02) مفردين مع حمام ومرحاض؛
- **ODWC**:سرير واحد (01) كبير لشخصين (02) مع دش ومرحاض؛
- **OXBWC**:سرير واحد (01) فردي + سرير واحد (01) كبير لشخصين (02) مع حمام ومرحاض.

302.جدول الحجز المتوقع حسب نوع الغرفة:هذا النوع من

يتماستخدام التخطيط للفنادق ذات السعة الكبيرة.

4.تصنيف الحجوزات:

تشكلجميع المستندات المتعلقة بالحجز**ملف العميل؛**
يتمتصنيف ملفات العميل حسب:**ترتيب زمني**:وهذا يعني حسب تاريخ الوصول ولكل تاريخ**بالترتيب الأبجدي.**

5.تعديل وإلغاء الحجز:

منالممكن إجراء التعديلات والإلغاءات اعتماداً على الوقت المتبقي الذي سيتم تغطيته قبل تاريخ الوصول.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

IV.إدارةالحجز:

1.عقد الحجز:

نظرألكون استئجار الغرف نشاطاً تجارياً، فإن كل حجز يؤدي إلى فتح عقد بين صاحب الفندق وعميله.

- الامتثالللعقد من قبل صاحب الفندق؛
- الإمتثالللعقد من قبل العميل.

2.إدارة الودائع:تمثل الوديعة مبلغاً من المال يدفعه العميل لضمان حجز غرفة أو وجبة أو باقة.

خامساً:بعض المصطلحات:

1.الحصة أو التخصيص:إنها اتفاقية بين مقدم الخدمة
الخدمة(وكالة، منظم رحلات سياحية) وصاحب الفندق الذي يوفر له حصة من الغرف التي يمكنه بيعها لعملائه خلال فترةمحددة.

تخضعالفترة لتاريخ التراجع: هذا هو الموعد النهائي الذي يقوم فيه مزود الخدمة بتسليم الغرف التي لم يبيعها في شبكاتالتوزيع الخاصة به إلى صاحب الفندق.

2.عدم الحضور:يأتي هذا المصطلح من الفعل الإنجليزي "to show up" والذي يعني "to show up"، وعدم الحضورهو الشخص الذي حجز غرفة ولكنه لم يحضر.

3.الحجز الزائد أو الإيجار الزائد:التجاوز ينطوي على استئجار المزيد من الغرف
أنالفندق لا يتوفر لديه أي شيء متاح من أجل تعويض فشل العملاء الذين لم يحضروا (عدم الحضور) ومحاولة الحصولعلى مبيعات الغرف الأمثل.

أو :عندما تبيع الشركة تذاكر طيران أكثر من عدد المقاعد على متن الطائرة.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

أسئلة :

1-كيفية محاربة عدم الحضور؟
2-كيفية إدارة التغييرات والمبالغ المستردة

الإجابات:

1.لمحاربة عدم العرض يجب عليك:

- إنشاءنموذج حجز كامل؛
- تتطلبتأكيداً كتابياً؛
- طلبإيداع؛
- تحديدموعد نهائي للوصول؛
- ضمانالحجز عن طريق بطاقة الائتمان.
- إعطاءرقم الإلغاء؛
- السيطرةعلى التحفظات.

2.إدارة التعديلات والمبالغ المستردة:

بمجردإجراء عملية البيع، قد يطُلب من العميل تعديل طلبه الأولي (تغيير التاريخ، الترقية، تغيير الجدول الزمني، شراء خدماتإضافية مثل تأجير السيارات والتأمين).

قدتؤدي هذه التعديلات المختلفة إلى أسعار إضافية أو تتطلب استرداد المدفوعات الزائدة. مهما كانت أسباب الإلغاء،فإن مبلغ المبالغ المستردة سيعتمد على عدد الأيام التي تفصل تاريخ الإلغاء عن تاريخ المغادرة وما إذا كان العميلقد حصل على تأمين الإلغاء أم لا.

-**مشاكل الفاتورة:**أثناء البيع، يتم تقديم مستند محاسبي، الفاتورة المحررة من قبل المورد، والصادرة في عدة نسخ (نسخالوكالة ونسخة العميل) للعميل تفاصيل المبلغ الواجب دفعه.

يجبأن تلخص هذه الفاتورة المكونات المختلفة المرتبطة بعقد البيع.**$**

ويسلطالضوء على جميع الخدمات المقدمة للعميل من خلال إظهار كل خدمة على حدة مع ترميزها الدقيق بما في ذلكمصطلحات المنتج والعناصر الإضافية المتنوعة التي يتكون منها المنتج السياحي المباع والملاحق والخيارات والضرائبوالتأمين والتكاليف. وكالة.

فيحالة تعديل الطلب الأولي، يتم إصدار فاتورة إضافية إذا كانت تتضمن زيادة في السعر الأساسي (تمديد مدة الإقامة،تغيير فئة الإقامة، إلخ)، في حالة التخفيض (الإلغاء) من رحلة، التخفيضات الممنوحة للشركات) يتم إعداد فاتورةالائتمان.

-**التأكيدات:**مهما كان الحجز، فإنه دائماً ما يؤدي إلى تأكيد: الملف أو رقم الحجز. يحدث هذا العنصر في الوقت الحقيقيأو المتأخر.

ويجبدائماً إبلاغ العميل بذلك.

ملحوظة:لمزيد من التفاصيل حول الحجز/التعديل/الإلغاء، قم بزيارة الموقع:

/wpcontent/uploads/2019/05/HR_Fiche4_ENSEIGNANT_A2B1_Accueillir_un_client.pdf
https://www.lefrancaisdesaffaires.fr

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 02: تنظيم النقل الجوي

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادراً على تقديم شروط جائزة منظمة الطيران المدنيالدولي (ICAO) والاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA).

خطةالدرس:

مقدمة

I.ICAO

1-تعريف منظمة الطيران المدني الدولي **2-**

مهماتمنظمة الطيران المدني الدولي

3-اتفاقيات النقل الجوي **4-**الحريات الجوية **5-**

رمزمنظمة الطيران المدني الدولي

إي-إياتا

1-تعريف موافقة الإتحاد الدولي للنقل

الجوي(IATA). **2-**مهمات AITA

دراسةحالة

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مقدمة :

سوقالنقل الجوي تنافسي، وتحرير الأجواء يتسم بقوة بمخاطر رأسمالية هائلة، ويتم البحث المستمر عن الربحية وفقاًلمبادئ مختلفة.

تعميمإدارة العائد: تحسين الأسعار والأساطيل، وتكييف الأجهزة حسب الطلب.

إدارةأفضل للأسطول والتي تفضل الطائرات الحديثة والمجهزة بشكل أفضل والأكثر اقتصادا في استهلاك الوقود وذاتالقدرات الأفضل.

أنا.**منظمة الطيران المدني الدولي**

1.تعريف منظمة الطيران المدني الدولي:

ل'**يا**تنظيم'**الى**عبر**ضد**حقير**أنا**دولي(**منظمة الطيران المدني الدولي**)، بالإنجليزية**أنا**دولي**ضد**شرير**الى**عبر **يا**منظمة(**منظمة الطيرانالمدني الدولي**).

منظمةالطيران المدني الدوليتم إنشاؤها في 7 ديسمبر 1944 خلال مؤتمر شيكاغو وفي عام 1997 ضمت 184 عضواً.وهي منظمة من الدول مهمتها وضع الإطار القانوني للنقل الجوي المدني. وهي مسؤولة عن تطوير المبادئ الفنيةوالمعايير وقواعد القطاع.

يخضعالطيران لممارسات فنية معقدة للغاية ومتعددة.

الجزائردولة عضو في**منظمة التعاون الإسلامي**أنا منذ ذلك الحين**مارس 1963**,**تاريخ التصديق على معاهدة الانضمامإلى معاهدة شيكاغو**.

2.مهام منظمة الطيران المدني الدولي:

- وضعالإطار القانوني للنقل الجوي المدني؛
- وهيمسؤولة عن تطوير المبادئ الفنية ومعايير القطاع؛
- إنهاتكتب رمز الطريق إلى الجنة؛
- تنشرالعديد من الأعمال بلغات مختلفة.
- دليلشهادة الطيارين؛
- إجراءاتالملاحة الجوية؛ خطة الطيران ورسم خرائط المطار؛
- أمنالطيران: بناءً على تحليلات الحوادث التي تحدث حول العالم، يقدم الموقع نصائح حول مكافحة الحرائق والإرهاب.

3.اتفاقيات النقل الجوي:

يخضعالنقل الجوي للتشريعات الدولية المستوحاة من الاتفاقيتين (02) الدوليين.

- اتفاقيةوارسو (بولندا) عام 1929؛
- اتفاقيةشيكاغو (الولايات المتحدة الأمريكية) عام 19440.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.1.اتفاقية وارسو:إنه يؤثر على القانون الخاص، فهو يحدد مسؤولية الناقل فيما يتعلق بالراكب والأمتعة، ويحدد المبالغالتي يجب دفعها في حالة وفاة أو إصابة الراكب وكذلك فقدان أمتعته.

3.2.اتفاقية شيكاغو:إنه يتعامل مع الحقوق العامة الدولية، وينظم تنظيم النقل الجوي على نطاق عالمي، وهو بمثابةإطار مرجعي في العلاقات بين الدول المتعاقدة فيما يتعلق بالقضايا الفنية والتجارية، ويؤدي إلى تنظيم النقل الجوي.(**منظمة الطيران المدني الدولي**).

وتنصاتفاقية شيكاغو على أن كل دولة تتمتع بالسيادة على أراضيها، ومن ثم فإن التزام كل دولة متعاقدة بزيادة الحريات الجوية للتحليق فوق أراضيها.

4.الحريات الجوية:

- حريةالطيران فوق أراضي الدولة؛
- حريةالتوقف الفني. هذه هي عمليات التوريد.
- حريةإنزال الركاب على متن الطائرة التي تحمل جنسيتها دولة أجنبية؛

- حريةالصعود إلى دولة أجنبية للركاب المتجهين إلى الدولة التي تحمل طائراتها الجنسية؛

- حريةصعود الركاب الذين لا تحمل طائراتهم جنسية دولة أجنبية لنزولهم في دولة أخرى.

1.قانون الطائرات:تنطبق الاتفاقية فقط على الطيران المدني. لا يمكن للطائرة الطيران إلا إذا كانت مسجلة وفقاًلمعايير صلاحية الطيران وإذا كانت تحافظ على البيئة (شهادة الحد من إزعاج الضوضاء).

أنيتمتع بجنسية البلد الذي تم تسجيله فيه. ويجب أن تحمل علاماتها على شكل علم وطني. إن قانون الدولة التي تحملالطائرة جنسيتها هو الذي ينطبق على متن الطائرة.

2.أمن الطيران: منظمة الطيران المدني الدوليوينظم أيضاً إجراءات البحث والمساعدة والمساعدة والإنقاذللأجهزة المعرضة للخطر. وتحدد المادة 13 إطار التحقيقات والإجراءات التي يجب اتباعها حتى نشر النتائج.

اليوم،تتم مراقبة الطائرات باستمرار، ويعتبر الأمن أهم عنصر في النقل الجوي. تنظم الاتفاقية حقوق الطائرات، والأضرارالتي تلحق بأطراف ثالثة على السطح، والتدخلات غير القانونية، والاستيلاء على الطائرات. يتم توضيح حقوق وواجباتالدول للأفراد.

3.مكافحة المضايقات:معايير مكافحة الضوضاء: منذ عام 1970، تم التوصل إلى اتفاقية تشجع المطارات على مكافحةضجيج محركات الطائرات.

وتنعكسهذه السياسة في إنشاء محرك أقل ضجيجاً؛ إن الآثار الصوتية للطائرة التي يمكن إدراكها على مسافة عشرة (10) كيلوغرامات أصبحت الآن عند أربعة (04) كيلوغرامات فقط.

واليوم،وبعد ساعات معينة، لم يعد يسُمح للطائرات المزعجة بالهبوط وقد يتم تحويلها إلى المطارات المجاورة أو إخضاعهاالضرائب باهظة للغاية.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

4.مكافحة التلوث:لقد أدت شدة المعايير إلى الحد من الانبعاثات الملوثة. ويتعين على كل دولة عضو أن تعمل علىدمج هذه المبادئ في تشريعاتها الوطنية.**منظمة الطيران المدني الدولي**هي واحدة من المنظمات الدولية الأقل إثارةللجدل والأكثر استماعاً.

5.رمز منظمة الطيران المدني الدولي:

الرمز**منظمة الطيران المدني الدولي**(أو**منظمة الطيران المدني الدولي**الرمز باللغة الإنجليزية) هو رمز مخصص من قبل منظمة الطيران المدني الدولي (**منظمة الطيرانالمدني الدولي**، أو**منظمة الطيران المدني الدولي**باللغة الإنجليزية) إلى:

- مطار؛
- منطقةجوية
- شركةطيران ؛
- نوعالطائرة أو؛
- تسجيلالطائرة.

الرموز**منظمة الطيران المدني الدولي**لا ينبغي الخلط بينه وبين الرموز**آيتا**. ومع ذلك، بالنسبة للولايات المتحدة القاريةفقط، هناك رموز**منظمة الطيران المدني الدولي**المطارات هي نفس الرموز**آيتا** يسبقها "**ك**»ال "**ك**»هي بادئةالولايات المتحدة). ليس كل المطارات لديها رمز**آيتا**؛المطارات ذات الحركة التجارية فقط هي التي تمتلكها.

الترميز**مطارات منظمة الطيران المدني الدولي**يستخدم أربعة (04) أحرف تتبع التصنيف الجغرافي:

- يشيرالحرف الأول إلى منطقة قارية؛
-يشير الحرف الثاني إلى البلد أو منطقة من البلد؛
- يتمتعيين الحرفين التاليين لكل بلد.

ثانيا.اتحاد النقل الجوي الدولي:



1.تعريف موافقة الأياتا:

ل'**الى**منظمة**أنا**دولي**ت**ينقل**الى**الجوي، أو**آيتا**(بالإنجليزية**أنا**دولي**الى**إير **ت**ينقل**الى**رابطة) هي جمعية قانونية خاصة تم إنشاؤهافي عام 1919 من قبل شركات الطيران الأوروبية قبل أن تصبح في عام 1944 بعد مؤتمر**هافانا** (**كوبا**)، المعيارالعالمي في مجال النقل الجوي المدني.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.مهام AITA:

- وشركاتهامرخصة بشكل خاص للتشاور بشأن الأسعار فيما بينها من خلال هذه المنظمة؛

- تطويرالنقل الجوي؛
- تطويرسلامة وأمن الطيران؛
- تنظيمالممارسات المهنية في الإجراءات التجارية وإصدار التذاكر؛

- المساعدةفي سهولة قراءة سياسات التسعير الخاصة بالشركات الأعضاء المختلفة؛
- مراقبةتسوية المعاملات التجارية بين الشركات الأعضاء من خلال**بسب**(**ب**عنك**س**مستعمرة**ص**الشبكة المحلية).

3.رموز شركات الطيران AITA (أو IATA):

عبارةعن رمزين (02) من الحروف، تم تخصيصهما من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي (AITA أو IATA باللغة الإنجليزية)، لشركات طيران مختلفة حول العالم، مقابل الدفع، يتم استخدام هذا الرمز، مكملاً بأربعة (04) أرقام، لتشكيلالرحلة الرقم الذي يجعل من الممكن التعرف على كل رحلة يتم تنفيذها.

سؤال :

استشهدبأمثلة على رموز شركات الطيران

الإجابةرقم 01:

- **أأ:**الخطوط الجوية الأمريكية (الولايات المتحدة)؛
- **أب:**طيران برلين (ألمانيا)؛
- **مكيفالهواء:**طيران كندا (كندا)؛
- **إعلان:**"إير باراديس" (إندونيسيا)؛
- **آه:**الخطوط الجوية الجزائرية (الجزائر)؛
- **سي‌دي جي:**ولمطار شارل ديغول في رواسي (فرنسا)؛
- **أوري:**لأورلي (فرنسا).

دراسةحالة :

أنتمسؤول عن وكالة سياحة وسفر، ولضمان حسن سير العمل في وكالتك، عليك أن تقرر الحصول على موافقة AITA.

1-ما هي العناصر التي يجب توفيرها عند التقدم للحصول على اعتماد اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)؟ **2-**ما هي معايير منح موافقة الأياتا؟

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الجواب رقم 02:

1.العناصر التي يجب توفيرها عند التقدم بطلب للحصول على اعتماد اتحاد النقل الجوي الدولي:

إذاكنت تريد أن تحصل وكالة السفر الخاصة بك على موافقة اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)، فأنت بحاجة إلى:

- أولاً،قم بملء استمارة الطلب؛
- للحصولعليه، يجب عليك الاتصال بمركز الخدمة في أوروبا(**لجنة الخبراء الدائمة**)ومقرها في مدريد.
- للقيامبذلك، ما عليك سوى تسجيل الدخول إلىwww.iata.org/customerقسم "تسجيل الاستفسار".
- ثميجب عليك إنشاء ملف يحتوي على العناصر التالية:

-نسخة من تسجيل وكالتك لدى Atout France؛

-ال**الحالات**لشركتك؛

-أ**ك مكرر**أقل من ثلاثة (03) أشهر؛

-شهادة**"إصدار التذاكر »**ونظام التوزيع العالمي (GDS) الذي تستخدمه؛

-أ**شهادة البنك**الذي يحدد أن شركتك تمتلك حساباً مصرفياً وأنها تعمل بشكل طبيعي؛

-التابع**صور فوتوغرافية**من داخل وخارج وكالة السفر الخاصة بك؛

-أ**ترويسة**من وكالة السفر الخاصة بك؛

-ال**إثبات دفع**الرسوم الإدارية التي يتم دفعها عن طريق التحويل المصرفي (يتم تقديم المبلغ بناءً على طلب إلى لجنةالخبراء الدائمة)؛

-ال**أحدث بيان مالي**لشركتك؛

يجبعلى المرشحين الجدد للاعتماد الذين مارسوا النشاط لمدة تقل عن سنة واحدة (01) تقديم ما يلي:

- الميزانيةالافتتاحية عند إنشاء الوكالة؛
- بيانالدخل المتوقع والضمان البنكي الأساسي. ويجب تعديل الأخير حسب وتيرة الدفع المختارة؛

فيمايتعلق بالمرشحين الجدد الذين كانوا نشطين لأكثر من عام (01)، فسوف يحتاجون إلى:

- تقديمالمستندات المالية التي تغطي سنة واحدة من التشغيل؛
- وسيتعينعليهم أيضاً تقديم ضمان مصرفي.

2.معايير منح موافقة الأياتا:

بمجردتقديم طلب الاعتماد، يكون اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) مسؤولاً عن دراسته قبل اتخاذ قرار بمنحه أم لا. للأملفي الحصول على الموافقة، من الضروري تلبية عدد معين من المعايير.

-في المقام الأول،**يجب أن تكون حقوق ملكية وكالة السفر إيجابية**. إذا تم تسجيل خسارة تعادل نصف رأس المال فيالميزانية العمومية، فيجب أيضاً تقديم محضر الجمعية العامة غير العادية التي قررت مواصلة العملية؛

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

-ال**العلاقة بين حقوق الملكية وحجم المبيعات السنوية**لشركات الطيران الأعضاء في اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) وغيرها من الشركات المشاركة في BSP**يجب أن تكون على الأقل في حدود 1%**;

-يجب أن يكون لدى وكالة السفر**رأس المال العامل الإيجابي**;

-يجب على الشركة عرض أ**معدل السيولة**السماح لها بالحصول على ضمان بنكي. يتم التحليل المالي على أساس نسبةالسيولة (LR1)؛

-إذا كانت الإيرادات والمصروفات المسجلة مقدماً تعاقب الوكيل وتخفض نسبة LR1 الخاصة به، فيمكن إجراء التحليلعلى أساس نسبة LR2؛

-يجب على وكلاء السفر الراغبين في الحصول على موافقة اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) القيام بما يلي:
الاستعراضالمالي. وللقيام بذلك يجب عليهم تقديم الميزانية العمومية وقائمة الدخل وملاحقهما عند إقفال السنة الماليةالماضية. ويجب عليهم أيضاً تقديم الإقرار الضريبي فور نشره؛

بالإضافةإلى ذلك، قد يطلب اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) أيضاً من مرشح الاعتماد تزويده بـ r**مساهمة مدققي الحساباتعن السنة المالية المدروسة**;

ويتمبعد ذلك فحص جميع هذه البيانات المالية على أساس المعايير الثلاثة (03) الأولى المذكورة أعلاه من أجل تحديد مبلغالضمان البنكي.

عندهايجب على الوكيل أن يعلن عن اختياره بشأن تكرار الدفع وطريقة الدفع.

بمجردقبول الطلب ودفع رسوم الطلب، يتم تخصيص رقم تسجيل للوكالة.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 03: المطارات والطائرات

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادراً على عرض المطارات وأنواع الطائرات المختلفة.

خطةالدرس:

أنا-المطارات

1. تعريف المطار
2. عرض لبعض المطارات في الجزائر

IIالطائرات-

1. تعريف الطائرة
2. الأنواع المختلفة للطائرة
3. تمرين التطبيق

تمرينالتطبيق

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.المطارات

1.تعريف المطار:

المطارهو مساحة مصممة لإقلاع وهبوط ومناورة الطائرات، ويتضمن المعدات والبنية التحتية المرتبطة باحتياجات حركةالمرور.
وقدتم تصنيفها إلى خمس (05) فئات(**أ ب ج د ه**)حسب نوع الطائرة التي يمكنهم استيعابها.

ج:المطار الدولي:السماح لهبوط الطائرات ذات الجسم العريض. **ب: المطار الإقليمي:**
للمسافاتالمتوسطة. **ج: المطار:**لطيران الأعمال الخفيفة. **د: مهابط الطائرات**
المروحية:لطائرات الهليكوبتر.

هـ:المطارات:للطيران السياحي. وفي بعض الدول يتم التمييز بين فئات المطارات حسب عدد الركاب مثلا:

و:مطارات المجتمع:أكثر من خمسة (05) مليون مسافر. **ز: المطارات الإقليمية**:من (01)
إلىخمسة (05) مليون مسافر. **ح: مطارات الوصول**:أقل من (01) مليون مسافر

2.عرض لبعض مطارات الجزائر :

- حققتالجزائر ستة وثلاثين (**36**)مطارات مفتوحة أمام الحركة الجوية العامة، منها عشرون (**20**)يتم تصنيفها على أنها**المطارات الدولية**؛
- يتمتشغيل هذه المطارات من قبل ثلاث (03) مؤسسات إدارة خدمات المطارات باختصار.**EGSA**وهم مسؤولون عن إدارةوتطوير وتشغيل وصيانة وتطوير المطارات المنتشرة عبر التراب الوطني، كل فيما يخصه؛

- **EGSA**يشرف على سبعة عشر (17) مطاراً، بما في ذلك:
- سبعة(07) مطارات دولية (الجزائر العاصمة، بجاية، حاسي مسعود، جانت، عين أميناس، تمنراست وغرداية)؛

- عشرة(10) مطارات وطنية (بوسعادة، الوادي، تقرت، ورقلة، إليزي، عين قزام، عين صالح، القليعة، الأغواط وحاسي الرمل).

1.1.مطار الجزائر "هواري بومدين" :

."هي شركة خدمات المطار وإدارة البنية التحتية في الجزائر العاصمة "هواري بومدين SGSIA

قامتهذه الشركة ببناء المحطة الجديدة المسماة "المحطة 04" التي استقبلتها منذ 29 أبريل 2019 والتي تبلغ طاقتها الاستيعابية10 ملايين مسافر سنويا بالإضافة إلى المحطة الحالية التي تبلغ طاقتها الاستيعابية ستة (06) ملايين مسافرسنويا.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.2. EGSAوهران:

تديرهذه المؤسسة أحد عشر (11) مطاراً، بما في ذلك:

- ثلاثة(03) مطارات دولية (وهران، تلمسان، تيارت)؛ و
- ثمانية(08) مطارات وطنية
(بشار، أدرار، تيميمون، معسكر، تندوف، برج باجي مختار، المشرية والبيض).

1.3. EGSAقسنطينة:

وتديرهذه المؤسسة سبعة (07) مطارات دولية هي: قسنطينة، عنابة، تبسة، بسكرة، باتنة، جيجل وسطيف.

1.4.المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية:

بالاختصار**إينا:**وتتمثل مهمتها في ضمان الخدمة العامة لسلامة الملاحة الجوية في المجال الجوي الجزائري نيابة عن الدولةوباسمها من خلال تقديم خدمات الملاحة الجوية وضمان المراقبة الفعالة للحركة الجوية.

ثانيا.الطائرات

تعطيشركات الطيران أهمية كبيرة لأساطيلها التي تشكل رأس مال شركة الطيران.

1.تعريف الطائرة :

جهازمجهز يسمح بالصعود لعدد محدد من الركاب من خلال تقديم عدد من الخدمات لهم مثل تقديم الطعام والترفيه وغيرها.

2.الأنواع المختلفة للطائرات:

1.1.لمسافات طويلة:

وهيطائرات ذات سعة كبيرة يتراوح مداها من 9000 إلى 14000 كيلومتر وتتراوح سعتها من 240 إلى 569 مقعداً. وتبلغسرعتهم حوالي 900 كم/ساعة.
يتماستخدامها على طرق مثل باريس وطوكيو وباريس وريونيون دون توقف. يمكننا أن نستشهد بطائرة بوينغ**747**, **777**، الإيرباص**عند 330**,**عند 340**لديهم بشكل عام ثلاث (03) فصول.

1.2.الرحلات المتوسطة الطويلة:

وهيتغطي مسافات تتراوح بين 5000 إلى 9000 كيلومتر وتحمل من 150 إلى 250 راكباً. تم العثور عليها في الرحلات الجويةالدولية. وتفضل تكويناتها المسافة المقطوعة أو سعة النقل بفئتين (02) للنقل. هذه هي طائرات الايرباص **عند300**, **عند 320**، ال**بوينغ 767**، انسجام.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.3.المدى القصير المتوسط:

يتراوحمداها من 3000 إلى 5000 كيلومتر وتتسع لـ 100 إلى 200 راكب. إنها تخدم الوجهات الوطنية والدولية غالباً بفئةواحدة فقط من وسائل النقل. نجد طائرات بوينج**757,737,727 ايرباص A319,.A321**

1.4.مسافات قصيرة:

هذههي الطائرات التي تحتوي على أقل من 100 مقعد وتستخدم على الخطوط الإقليمية. هذه طائرات نفاثة أو مروحية.يقتصر نطاق عملها على أقل من 3000 كيلومتر. تلك هي **أتر 42**,**أتر 72**، فوكر.

1.5.طائرات رجال الأعمال:

هذههي الطائرات التي تقوم برحلات وطنية ودولية حسب الطلب. هذه ليست رحلات منتظمة حسب الطلب، عموماًلأغراض العمل، الطائرات متنوعة: هناك طائرات ذات 10 إلى 20 مقعداً، طويلة المدى وسريعة.

تمرينالتطبيق:

السؤال01:

اذكربعض المطارات في الجزائر؟

السؤال02:

تقديمالخدمات المختلفة على متن الطائرة؟

السؤال03:

اذكرمدة كل نوع من أنواع الرحلات؟

الإصلاحات:

الإجابة01:

- مطارالجزائر;
- مطارالوادي;
- مطاروهران;
- مطارعنابة;
- مطارأدرار;
- مطاربجاية؛
- مطارباتنة;
- مطاربرج باجي مختار;
- مطاربسكرة؛
- مطاربشار؛
- مطارالشلف;
- مطارقسنطينة;
- مطارجانيت;
- مطارالجليلة;
- مطارغرداية;
- مطارجيجل;
- مطارحاسي مسعود;
- فيمطار أميناس.
- فيمطار صلاح؛

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

• مطارالأغواط;

• مطارورقلة;

• مطارسطيف;

• مطارتبسة;

• مطارتقرت;

• مطارتاهرت;

• مطارتندوف.

الجواب02:

الخدماتالمختلفة على متن الطائرة:

1.1.الشراء على متن الطائرة (BOB):سيكون لديك بشكل عام قائمة صغيرة تحتوي على سلسلة من المنتجات (المشروباتوالسندويشات والحلويات وغيرها). قد تبدو أسعارها مرتفعة جداً بالنسبة لك (على سبيل المثال، ساندويتشبسعر 5 يورو). باستثناء عدد قليل من الشركات، لن تحصل على أكواب من الماء مجاناً، وسيتعين عليك شراءزجاجة مقابل حوالي 3 يورو.

1.2.لمجة :تتكون هذه الوجبة بشكل عام من شطيرة ومشروب (بارد وساخن)، وفي بعض الأحيان يكون لديك قطعة صغيرةمن مادلين وزبادي كمرافقة.



1.3.فطور :إذا سافرت مع أحد منظمي الرحلات السياحية الراقية إلى حد ما (Kuoni، Club med، وما إلى ذلك) فستحصلعلى صينية على طراز الإفطار الفرنسي (المربى والخبز والكرواسون والزبادي وما إلى ذلك). خلاف ذلك، سيكونلديك معجنات صغيرة. يحق لك عموماً الحصول على مشروب ساخن ومشروب بارد.

1.4.الوجبة الباردة:إنها وجبة تقدم على طبق. سيكون لديك طبق بارد (سلطة أو غيرها)، وسلطة خضراء، والجبن والحلوى.

1.5.وجبة دافئة :يتم تحضيرها بنفس طريقة تحضير الوجبة الباردة، باستثناء أن الطبق الساخن سيحل محل السلطة.يمكن أن تكون هذه الأطباق الساخنة عبارة عن معكرونة بولونيز وديك رومي مع الأرز والخضروات ...

1.6.وجبة خاصة:إذا كنت تريد وجبة خاصة، فسوف تحتاج إلى طلبها عند الحجز. ستفرض عليك بعض الشركات رسوماًإضافية تبلغ حوالي 10 يورو. وبالطبع هذه الخدمة غير متوفرة على الرحلات الجوية**بوب.**

-**قائمة الطفل:**ستكون بعض الشركات قادرة على أن تقدم لك أوانياً صغيرة. ومع ذلك، فإن هذا الخيار نادر جداً، لذلكمن المهم جداً (خاصة على المدى الطويل) إحضار الطعام أو شيء لصنع زجاجة. وبما أنه لا يسُمح باستخدام أفران الميكروويفعلى متن الطائرات، سيتمكن الموظفون من تسخين تحضيراتك في حمام مائي.

الجواب03:

أنواعالرحلات المختلفة (المدة):

2.1.لمسافات طويلة (LC):مدة فترة الرحلة البحرية أكبر من 6 ساعات.

2.2.متوسطة المدى (MC):مدة فترة الرحلة البحرية بين 1h30 و 6h.

2.3.المدى القصير (CC):مدة فترة الرحلة البحرية أقل من 1h30.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 04: الأنواع المختلفة للتذاكر

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادراً على عرض أنواع التذاكر المختلفة دون أخطاء.

خطةالدرس:

I. تذكرةالطائرة

1-تعريف تذكرة الطائرة **2-**مكونات تذكرة
الطائرة **3-**الأنواع المختلفة لتذاكر الطائرة **4-**
تمرينالتطبيق

II.تذكرةالقارب

1-أنواع القوارب المختلفة
يمارس
2-مثال: نموذج موقع حجز تذكرة القارب

III.تذكرةالسكك الحديدية

1-نموذج تذكرة السكة الحديد

يمارس

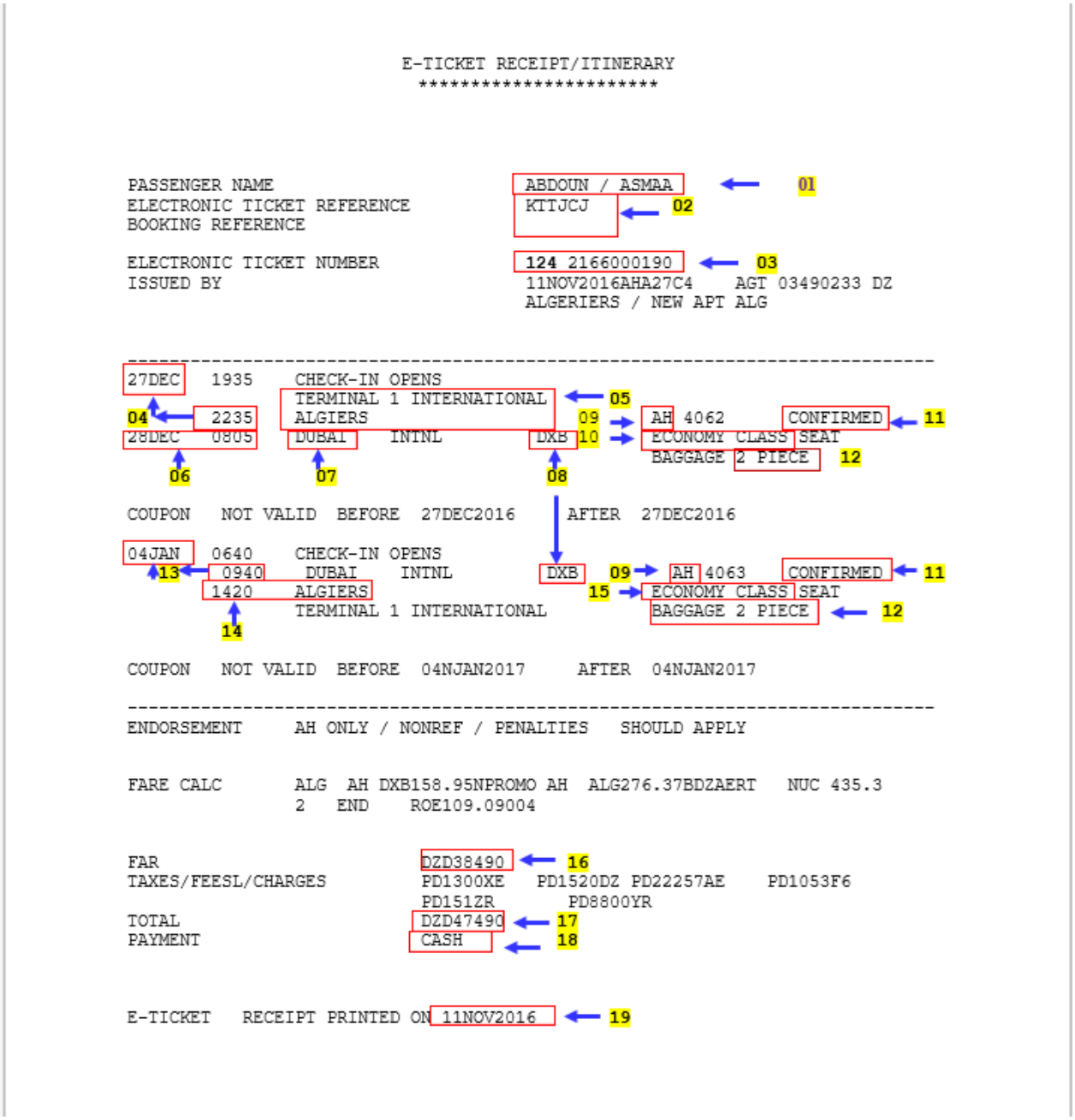
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

I. تذكرةالطائرة:

1.تعريف تذكرة الطائرة:

تذكرةالطائرة هي وثيقة النقل التي تسمح للمسافر بالصعود على متن الطائرة. إنه تصريح يشتريه الشخص من أجل السفر،وهو بمثابة عقد بين الناقل والراكب، كما أنه يشكل دليلاً على دفع ثمن رحلته.

2.مكونات تذكرة الطائرة:



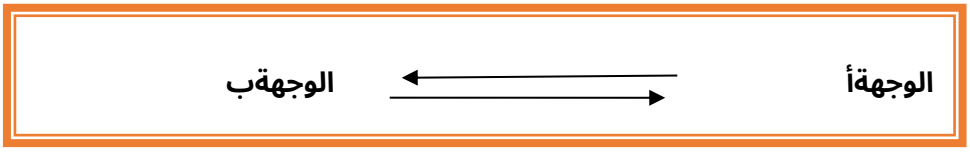
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.الاسم الأول والأخير للراكب
2.مرجع التذكرة
3.رقم التذكرة
4.تاريخ ووقت مغادرة الرحلة
5.مدينة المغادرة (الذهاب)
6.تاريخ ووقت الوصول
7.مدينة الوصول
8.رمز مدينة الوصول
9.رمز شركة الطيران
10.الدرجات = F: (الأولى) الدرجة الأولى، C: (رجال الأعمال) درجة رجال الأعمال، Y: (الاقتصادية) الدرجة الاقتصادية.
11.حالة الحجز. (موافق: حجز مؤكد، OP: حجز غير مؤكد، SB: قائمة الانتظار).

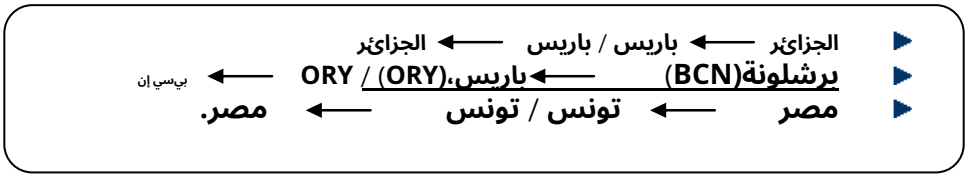
12.وزن الأمتعة المسموح به. انتبه للمكمل في حالة الفائض
13.تاريخ ووقت مغادرة الرحلة (العودة)
14.موعد وصول الرحلة والمدينة (العودة)
15.فئة المقعد للعودة
16.السعر باستثناء الضريبة
17.السعر الإجمالي لتذكرة الطائرة
18.طريقة الدفع المستخدمة
19.تاريخ إصدار تذكرة الطائرة

3.الأنواع المختلفة لتذاكر الطائرة:

3.1.رحلات ذهاباً وإياباً (RT):هي تذكرة تسمح للراكب بالانتقال من نقطة إلى أخرى مع العودة.**نذل - وغد**نفس الطريق لرحلة الذهاب والعودة.

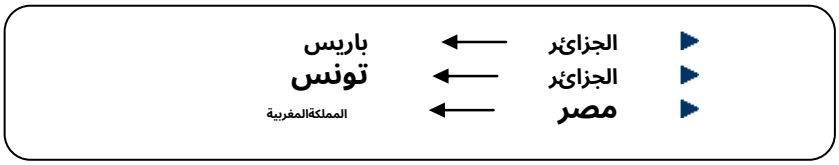


أمثلة:



3.2.تذكرة ذهاب فقط: (ذهاب واحد) OW:هي تذكرة تسمح للراكب بالانتقال من نقطة إلى أخرى دون عودة.

أمثلة:



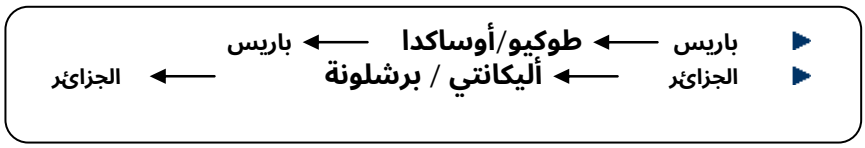
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.3.تذكرة دائرية(رحلة الدائرة) –ط م -:إنها تذكرة تسمح للراكب
للوصولإلى مدينة واحدة والمغادرة من أخرى إلى وجهات متعددة. يبدأ وينتهي في نفس محطة التوقف.

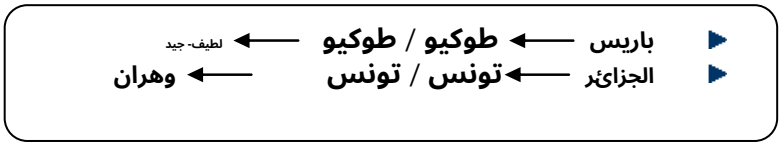


3.4-تذكرة الفك المفتوح (OJ):تذكرة "**الفك المفتوح (OJ)**»هي تذكرة طائرة تسمح للراكب بالمغادرة من مطارمختلف عن مطار رحلة الذهاب.

مثال :
(فتح الفك في الوجهة)



-إما الهبوط في مطار آخر (فتح الفك أصلاً)



WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

تمرينالتطبيق:

أكملالجدول لتعريف المصطلحات التالية:

أنواعتذاكر الطيران	تعريفات	أمثلة
ط م		
ر.ت		
الجريدةالرسمية.		
أوه‌دبليو.		

تصحيحالتمرين:

أنواعالتذاكر طائرة	تعريفات	أمثلة
ط م دائري	إنها تذكرة السماح في وصولالراكب إلى مدينة والمغادرة من أخرى.	ألج– بار تون – ألج
ر.ت ذهاباوإيابا	إنها تذكرة السماح في مسافرللسفر من نقطة إلى أخرى مع العودة. CAD نفس الطريق لرحلة الذهاب والعودة.	تون- الاسمية / الاسمية -تون
الجريدةالرسمية. **فتحالفك**	* * تذكرة طائرة تسمح للمسافر بالمغادرة من مطارمختلف عن مطار رحلة الذهاب. * * - أو الهبوط في مطار غير مطار المغادرة .	ALG-ALC / ALC-ORN ALG-بي سي إن/ALG-ALC
أوه‌دبليو. **طريقةواحدة تذكرةذهاب بلا عودة**	إنها تذكرة السماح في أنيسافر الراكب من نقطة إلى أخرى دون عودة.	الجزائر-وهران

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

II.تذكرةالقارب:

1.أنواع القوارب المختلفة:

1.1.سفينة الصيد:وهي سفينة تستخدم فقط لصيد الأسماك في البحر، وتسمى الشبكة بالجر.

1.2.الخطوط الملاحية المنتظمة :وهو قارب كبير جداً يجلس عليه الركاب للقيام برحلة بحرية، وهي رحلة طويلةعبر البحار والمحيطات.

1.3.القارب :قارب صغير يتم تحريكه بالمجاديف أو بمحرك صغير. نستخدمها لصيد الأسماك أو المشي.

1.4.ناقلة الحاويات:وهو قارب متخصص في نقل صناديق البضائع الكبيرة (الحاويات). يقوم بنقل البضائع بين الدول.

1.5.القارب :وهو قارب شراعي يتحرك بفضل قوة الرياح.

1.6.حاملة الطائرات:وهي سفينة حربية تضم منصة كبيرة تهبط فيها الطائرات وتقلع منها.

1.7.الطوف:وهو قارب شراعي أو بمحرك يتكون من بدنين (02). يتم استخدامه للإبحار في البحر أو للمسابقات الرياضية.

1.8.الناقلة:إنه قارب يستخدم لنقل النفط الذي سيتم استخدامه لتشغيل سياراتنا.

1.9.المركب:وهو قارب ذو قاع مسطح يبحر في الأنهار أو القنوات. يتم استخدامه لنقل البضائع بين المدن. ويمكناستخدامه أيضاً كمنزل.

يمارس :

ضعاسم القارب تحت الشكل الدقيق:



حل :



الناقلالحاوية	القارب	حاملةالطائرات



WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.نموذج موقع حجز تذكرة القارب على الموقع:

https://www.misterferry.fr/fr/algerie-ferries.aspx



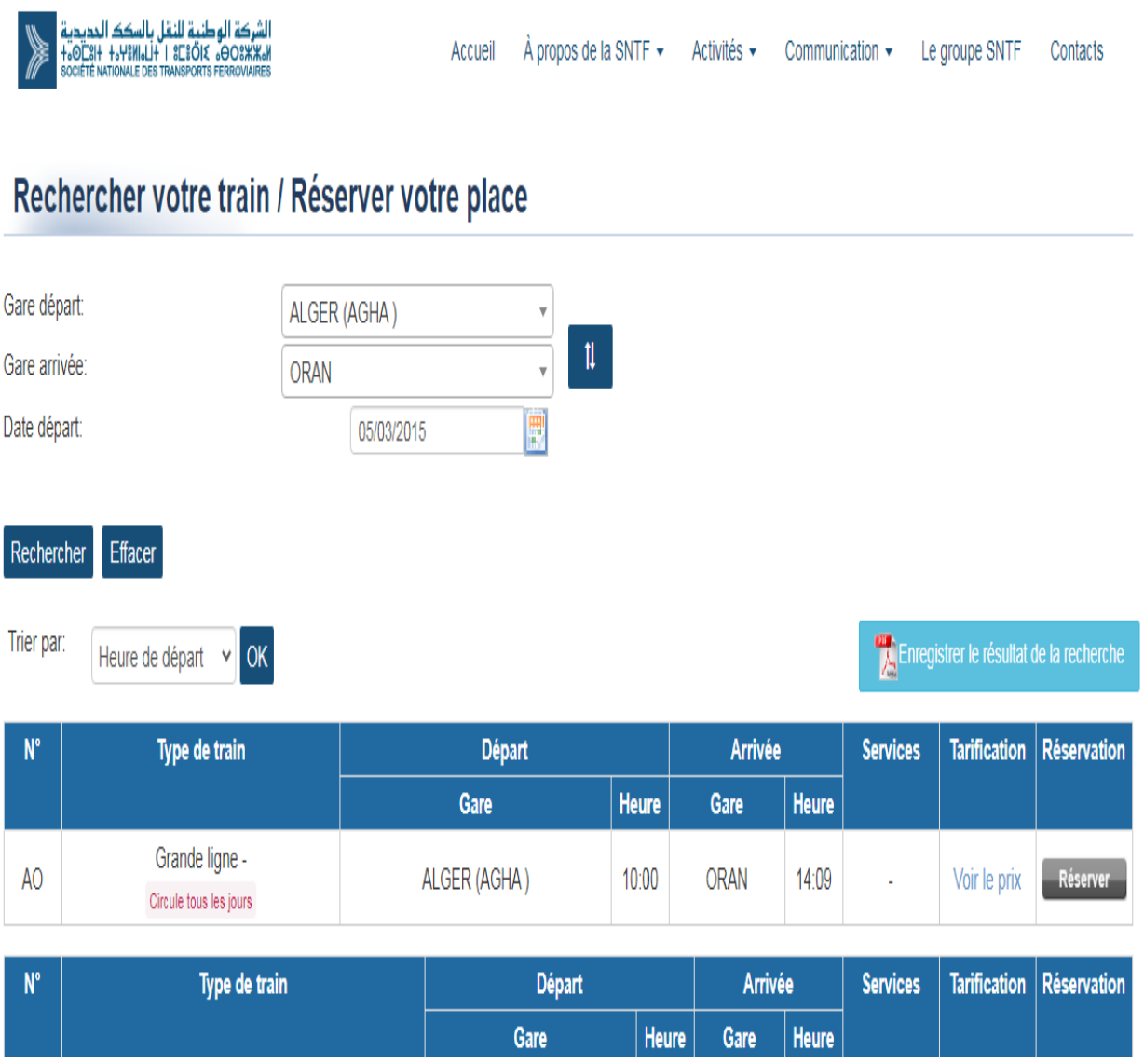
أوراجع الموقع:https://www.algerie-ferry.com/

الجزائرموقع حجز العبارة لتذاكر القوارب إلى الجزائر مع شركات الشحن الكبرى Corsicalinea، Balearia ، Trasmediterranea.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

III.تذكرةالسكك الحديدية:

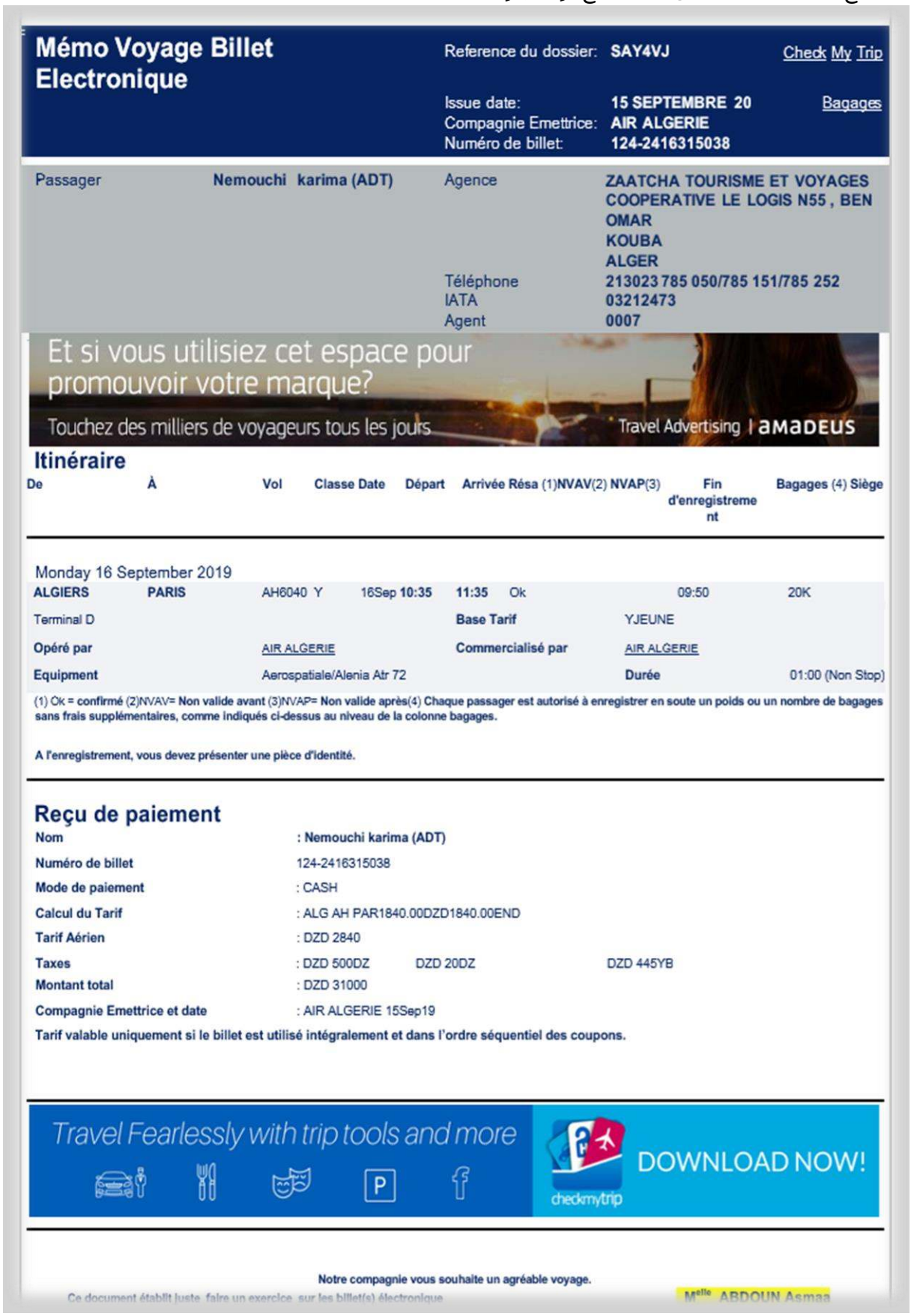
1.نموذج تذكرة السكك الحديدية:



WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

يمارس :

تحديدجميع عناصر تذكرة الطائرة هذه مع الإشارة إلى نوعها.



Mémo Voyage Billet Electronique

Reference du dossier: **SAY4VJ** — Check My Trip

Issue date: **15 SEPTEMBRE 20** — Bagages
Compagnie Emettrice: **AIR ALGERIE**
Numéro de billet: **124-2416315038**

Passager **Nemouchi karima (ADT)**

Agence **ZAATCHA TOURISME ET VOYAGES COOPERATIVE LE LOGIS N55 , BEN OMAR KOUBA ALGER**
Téléphone **213023 785 050/785 151/785 252**
IATA **03212473**
Agent **0007**

Et si vous utilisiez cet espace pour promouvoir votre marque?
Touchez des milliers de voyageurs tous les jours
Travel Advertising | amadeus

Itinéraire

De	À	Vol	Classe	Date	Départ	Arrivée	Résa (1)	NVAV(2)	NVAP(3)	Fin d'enregistrement	Bagages (4)	Siège
Monday 16 September 2019												
ALGIERS	PARIS	AH6040	Y	16Sep	10:35	11:35	Ok			09:50	20K	
Terminal D						Base Tarif		YJEUNE				
Opéré par		AIR ALGERIE				Commercialisé par		AIR ALGERIE				
Equipment		Aerospatiale/Alenia Atr 72				Durée		01:00 (Non Stop)				

(1) Ok = confirmé (2)NVAV= Non valide avant (3)NVAP= Non valide après(4) Chaque passager est autorisé à enregistrer en soute un poids ou un nombre de bagages sans frais supplémentaires, comme indiqués ci-dessus au niveau de la colonne bagages.

A l'enregistrement, vous devez présenter une pièce d'identité.

Reçu de paiement

Nom	: Nemouchi karima (ADT)		
Numéro de billet	124-2416315038		
Mode de paiement	: CASH		
Calcul du Tarif	: ALG AH PAR1840.00DZD1840.00END		
Tarif Aérien	: DZD 2840		
Taxes	: DZD 500DZ	DZD 20DZ	DZD 445YB
Montant total	: DZD 31000		
Compagnie Emettrice et date	: AIR ALGERIE 15Sep19		

Tarif valable uniquement si le billet est utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des coupons.

Travel Fearlessly with trip tools and more
checkmytrip DOWNLOAD NOW!

Notre compagnie vous souhaite un agréable voyage.

Ce document établit juste faire un exercice sur les billet(s) électronique

Mlle ABDOUN Asmaa

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الإجابات:

I. نوعهذه التذكرة: اتجاه واحد وطريق واحد.

ثانيا.العناصر هي:

1. الاسمالأول والأخير للراكب : نيموتشي كارما
2. مرجعالتذكرة : سايافج
3. رقمالتذكرة : 124-2416315033
4. تاريخووقت مغادرة الرحلة : 16 سبتمبر 2019، الساعة 10:35 صباحاً
5. مدينةالانطلاق (ذهاب): الجزائر العاصمة
6. تاريخووقت الوصول : 11.35 صباحاً
7. مدينةالوصول : باريس
8. رمزمدينة الوصول : بواسطة
9. رمزشركة الطيران :آه
10. الطبقات : ي: (الدرجة الاقتصادية) الدرجة الاقتصادية.
11. حالة الحجز. (موافق: تم تأكيد الحجز)
12. وزن الأمتعة المسموح به : 20 كجم
13. تاريخ ووقت مغادرة الرحلة (العودة) : /
14. موعد وصول الرحلة والمدينة (العودة) : /
15. السعر باستثناء الضريبة : 2840 دج
16. السعر الإجمالي لتذكرة الطائرة / : 31.000 دج
17. طريقة الدفع المستخدمة : نقدي
18. اسم شركة الطيران : الخطوط الجوية الجزائرية
19. اسم الوكالة المصدرة : وكالة زعاتشا

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 05: عرض شركات الطيران

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادرا على تعريف أنواع شركات الطيران المختلفة.

خطةالدرس:

تعريفشركات الطيران .I

الأنواعالمختلفة للشركة.II

1-الشركات العادية
2-الشركات غير النظامية

عروضالسفر المختلفة للنقل الجوي.III

الخدماتالجوية.IV

التقييمالشامل/الحل

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

I. تعريفشركات الطيران:

الخطوطالجوية هي شركات نقل عامة لديها رخصة تشغيل، وشهادة ناقل جوي صادرة عن المديرية العامة للطيران المدنيوالتي تعتمد على الولايات. يمكن للشركات أن يكون لها نشاط نقل الأشخاص أو البضائع، ولن يؤخذ في الاعتبارهنا سوى نقل الركاب.

II.الأنواعالمختلفة للشركة:

نحننميز بين الشركات العادية والشركات غير النظامية.

1.الشركات العادية:

تقومشركة طيران "عادية" بتسيير رحلات جوية وفق جدول سنوي دوري. سواء تم توفير الاتصال مرتين في الأسبوع، فإنخطة الرحلة تكون ثابتة. سياسة التسعير متعددة: كلما كان السعر أكثر مرونة كلما كان أعلى، وإذا كان مرناً كانت القواعدمقيدة للغاية. غالبية شركات الطيران العادية هي أعضاء في اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA)، الذي يسمح، منبين أمور أخرى، باتفاقيات الأسعار أو مشاركة الرمز بين شركات الطيران.

1.1.خصائص الشركة العادية:

- أنهاتوفر رحلات منتظمة، أي رحلات دائمة في أوقات محددة على مدار العام؛

- يتمتقديم عدة درجات للركاب (الاقتصاد، رجال الأعمال، الدرجة الأولى)؛
- يتمتضمين الخدمات على متن الطائرة في سعر الرحلة (وجبة خفيفة، الصحافة الدولية المجانية، وما إلى ذلك)؛

- يزيدمن نطاق الوجهات حول المحور؛
- يتكونالأسطول من عدة نماذج طائرات تتكيف مع مسافات مختلفة (قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى) بالإضافة إلىكثافات حركة المرور المختلفة للطرق التي تخدمها؛
- تجمعتشركات الطيران العادية معاً ضمن تحالفات تجارية: One World، Star Alliance، Sky Team. وبالتالي يمكنهمتوسيع شبكتهم والاستفادة من المراكز الشريكة واستغلال الوجهات الجديدة لمشاركة الرمز. على مستوى التسويق،تسمح التحالفات لأعضائها بالوصول إلى برنامج ولاء واسع النطاق وتحسين سمعتهم وصورتهم.

1.2.شركات منخفضة التكلفة:

- أ**شركة طيران منخفضة التكلفة**هي شركة، بعد إلغاء القواعد التي تحد من المنافسة، منذ عام 1978 في الولايات المتحدة،وفي وقت لاحق في قارات أخرى، وضعت نفسها في المجال التجاري للنقل الجوي بتكلفة أقل. إلغاء الخدماتالمساعدة على الأرض وفي الجو؛ cost،

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- تستُخدمبعض شركات الطيران منخفضة التكلفة بشكل أساسي في الرحلات القصيرة أو المتوسطة، وهي شركات تابعةلشركات طيران عادية تسعى إلى نموذج اقتصادي أكثر ربحية؛
- مثلالعديد من الأشياء الأخرى، يأتي مفهوم شركة الطيران منخفضة التكلفة من الولايات المتحدة حيث أطلقته شركةطيران ساوثويست في عام 1971؛
- أولشركة طيران أوروبية تحذو حذو هذه الفئة، أفلست شركة Laker Airways في النهاية. تبنت شركة Ryan air (شركةأيرلندية) هذا النموذج في عام 1991 وتوسعت في جميع أنحاء القارة منذ عام 1995. تقدم الخطوط الجوية البريطانيةأيضاً طرقاً منخفضة التكلفة من خلال Go-Airlines؛

- انطلقتشركة Easyjet في المغامرة عام 1995 من مطار لندن لوتون. وفي عام 2002، حذت لوفتهانزا حذوها أيضاً بإنشاءأجنحة ألمانية من مطار كولونيا؛

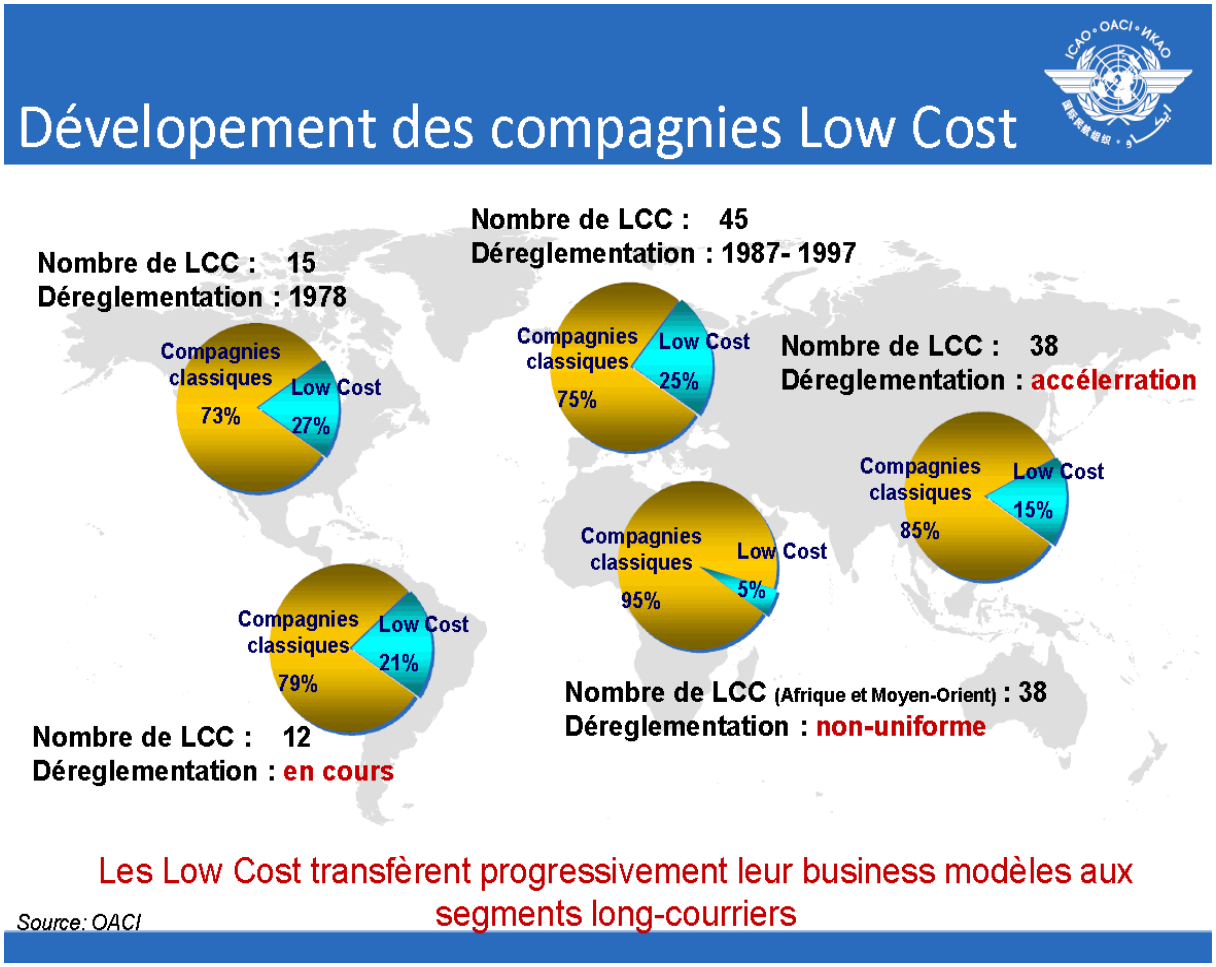
- في4 سبتمبر 2014، قدمت مجموعة الخطوط الجوية الفرنسية KLM مشروع إنشاء ترانسافيا أوروبا، بهدف التنافسمع العروض منخفضة التكلفة للشركات الأوروبية الكبرى؛
- إنانفجار شركات الطيران منخفضة التكلفة في أوروبا يرجع بشكل أساسي إلى التحرير التدريجي للسماء الأوروبية، ممايضع حداً لاحتكارات شركات الطيران الوطنية في بلدانها. (اللائحة رقم 92/2408 المؤرخة 21 يوليو 1992)؛

- تسمحصيغة التكلفة المنخفضة للمشغلين بتقليل تكاليف التشغيل لتقديم أسعار أرخص بنسبة تصل إلى 60% من أسعارالشركات التقليدية.

-خصائص شركات الطيران منخفضة التكلفة:

- رحلاتجوية منخفضة التكلفة لمسافات متوسطة (+/- 1000 كم)؛
- الهدف:تقليل نفقات التشغيل والإدارة قدر الإمكان، وذلك لتقديم أسعار أقل بمقدار 2 إلى 3 مرات من أسعار المنافسينعلى نفس الخط. وسائل ؛
- أسطولموحد (عادةً نوع واحد من الطائرات)؛
- فئةاقتصادية واحدة؛
- كثافةالمقعد
- عددأقل من الموظفين على متن الطائرة؛
- الاستخدامالمكثف: الرحلات الجوية من الصباح الباكر جداً إلى وقت متأخر جداً من المساء، ودورة قصيرة جداً في المطارات؛
- لاتوجد تكاليف تقديم الطعام أو الترفيه على متن الطائرة؛
- البيعالمباشر للتذاكر عبر الهاتف أو عبر الإنترنت؛
- استخدامالمطارات الإقليمية (↓ضرائب المطار)؛
- الراتبوالظروف الاجتماعية سيئة للغاية؛
- لايتم تطبيق إدارة العائدات: تتمثل الأهداف في تبسيط التسعير وإزالة القيود المفروضة على التذاكر؛

- شركاتالطيران منخفضة التكلفة تشمل: إيزي جيت، رايان إير.... .



2.الشركات غير المجدولة:

هناكفئتان (02) للنقل:

2.1.شركاتالميثاق:

- رحلةالطيران العارض هي طائرة يتم استئجارها أحياناً لفترة معينة ووجهة معينة من قبل واحد أو أكثر من منظمي الرحلاتالسياحية، مع احتساب الأسعار على أساس تحسين الحشوات. الميزة الواضحة هي في كثير من الأحيان الثمن.وبالنظر إلى أن المستأجرين يقومون في بعض الأحيان بتكييف حجم الطائرة مع عدد الركاب المباعة؛

- يمكناستئجار الجهاز من قبل منظم رحلات أو منظم رحلات، ويطُلق عليها بشكل أكثر شيوعاً وكالة سفر: Med Club، أو Marmara، أو Kuoni... أو شركة. الشركات التي من المرجح أن تستخدم شركات الطيران هي بشكل عام هياكلكبيرة جداً مثل القنوات التلفزيونية وأندية كرة القدم؛

- نشأترحلة الطيران العارض في سبعينيات القرن الماضي، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بطائرة بوينج 747. وقد كانت أول طائرةكبيرة في التاريخ، التي استخدمها منظمو الرحلات السياحية الكبرى، بمثابة علامة على ظهور السياحة الجماعيةمن خلال إضفاء الطابع الديمقراطي على العطلات إلى وجهات بعيدة أكثر أو أقل مثل المحيط الهادئ أو البحرالكاريبي أو المحيط الهندي؛

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- يجبأن يتم دفع الإيجار بالكامل مقدماً بسعر ثابت (متفق عليه بموجب العقد) من قبل منظم الرحلات، حتى لو لم يقمالأخير ببيع جميع الأماكن؛
- جميعالمقاعد المستأجرة متاحة مجاناً لـ TO. إذا باع جميع التذاكر، فسوف يحقق ربحا. وإلا فإنه سيلزم بتحمل التكاليف.من أجل تجنب الخسائر، غالباً ما يقدم TO عروضاً ترويجية خاصة أو عروض "اللحظة الأخيرة"؛

- شركاتالطيران المستأجرة موجودة في فرنسا: Star Airlines، Horizons، Euralair، Corsair .....

2.2.طيران الأعمال:يتعلق الأمر بتنفيذ الرحلات الجوية حسب الطلب للطائرات الأعمالعلى جميع الرحلات، اتصالات التاكسي الجوي أو طائرات الهليكوبتر للمسافات القصيرة، وتتنوع المعدات المستخدمةمن طائرة سياحية ذات محركين إلى طائرة نفاثة، وطائرة نفاثة سريعة من خمسة (05) إلى (20) مقعداً،ويمكن استخدام جميع المطارات إذا كانت مجهزة للإقلاع و الهبوط.

III.عروضالسفر المختلفة للنقل الجوي:

1.رحلات منتظمة:

سنستفيدبشكل رئيسي من:

-فترات صلاحية "أساسية" أطول تصل إلى سنة واحدة؛
- عقوباتأقل في حالة التغييرات ومع بعض شركات النقل إمكانية تغيير تاريخ عودتك مجاناً أو بتكلفة قليلة بمجرد وصولك؛
- فرصةالترددات الأعلى بشكل عام، والتوقفات المحتملة، والخلطات الأوسع، والتذاكر الجوية، وتخفيضات الفئات والإمكانياتالأخرى التي تقدمها الشركات.

1.2."الجولات الشاملة" (أو "الشاملة كلياً"):بل هو في الواقع شراء رحلة أكثر الخدمات(الفندق، السيارة، الخ).

1.3.التوقف:عند السفر بالطائرة، قد تشعر أحياناً بالرغبة في التوقف على طول الطريق قبل وجهتك النهائية. هذهفي الواقع محطات توقف لمدة 24 ساعة على الأقل ويتم توفير حد أقصى متغير عند إصدار التذكرة. اعتماداً على الحالة،قد تكون هذه التوقفات مجانية أو يتم تقديمها مع رسوم إضافية على الفاتورة.

1.4.رحلات مختلطة:تماماً مثل محطات التوقف، فهذه فرص تقدمها العديد من الشركات. يتمتع هذا النوع من الرحلاتبميزة القدرة على الوصول إلى مدينة والمغادرة من مدينة أخرى، وليس بالضرورة إلى مكان آخر في نفس البلد.بشكل عام، يتم خدمة المدن المعنية من قبل نفس الشركة (أو المرتبطة بها) أو مستأجرة من قبل نفس منظم الرحلاتالسياحية. هذا النوع من الخدمة متاح بشكل عام مجاناً أو بتكلفة قليلة للعديد من الوجهات المشتركة.

1.5.روابط:رحلات الاتصال أو الاستمرار هي الاستمرار بعد توقف الرحلة
رحلةالمغادرة إلى وجهة أخرى في الدولة أو إلى دول قريبة أكثر أو أقل (على سبيل المثال: تصل إلى بانكوك ثم تستقل رحلةأخرى إلى سنغافورة). اعتماداً على الحالة، سوف نتولى إدارة نفس الشركة أو على العكس شركة جديدة. وبالمثل، يمكنأن يكون الاتصال فورياً، أو على العكس من ذلك، مخططاً له على المدى الطويل.

1.6.التمريرالجوي:البطاقة عبارة عن حزمة بسعر مخفض تسمح لك بالسفر عدة مرات داخل دولة واحدة أو أكثر علىشبكة شركة واحدة أو أكثر، باستخدام صيغ التحالف (Skyteam، Star، One World).

1.7.تذكرة جولة حول العالم:من الأبسط إلى الأكثر تعقيدا، ومن الأرخص إلى الأغلى، ومن سنة التفرغ إلى الجولةالعالمية السريعة في 30 يوما (الصلاحية)، كل الصيغ ممكنة، بما في ذلك صيغة اختزال العالم في قارة واحدة. بعضالقواعد الدقيقة إذا كنت تخطط للحصول على أفضل الأسعار. الأول هو إنشاء عرض أسعار للتذكرة لأن سعرها سيختلفحسب صلاحيتها والتواريخ والشركات التي يتم قطعها بالإضافة إلى عدد وموقع التوقف (المدة التي يختارها المسافر). لبعض الوقت الآن، يمكن أن تشمل تذكرة السفر حول العالم أيضاً طرقاً برية بين المراحل، مما يقلل من سعرالسفر الجوي.

III.الخدماتالجوية:

فيمواجهة المنافسة، تسعى الشركات جاهدة لخدمة عملائها من خلال تنويع الخدمات المقدمة.لا يقتصر منتج الخطوطالجوية على بيع المقاعد والنقل، فهناك عنصر الأحلام ولكن أيضاً عدد كبير من الخدمات.الأصول الملموسة التيتصنع السمعة لشركة معينة.

1.فئات النقل:

اعتماداعلى نوع المعدات المستخدمة، هناك من واحد (01) إلى ثلاث (03) فئات نقل، وهي تتوافق مع تنظيم الجهاز الذييعزز الراحة، ونحن نميز:

1.1.الدرجةالأولى:هذا هو أعلى مستوى من الراحة، حيث يتمتع الراكب بمقعد مريح للغاية، مع مساحة تتيح له الراحة،والعديد من المعدات والخدمات الموجودة: تلفزيون، جهاز لوحي مصمم للعمل على متن الطائرة، خدمة مضيفةعالية الجودة: أدوات المائدة وفن الطهو و يفُضل النبيذ الفاخر، ويتم توفير عدادات خاصة عند تسجيل الوصوللتجنب قوائم الانتظار، ويتم إعداد الصالات، والأولوية للصعود والنزول وفي استلام الأمتعة، فهي فئة هيبة وفاخرة،والأسعار مرتفعة.

1.2.درجةرجال الأعمال:من مستوى متوسط من الراحة، الخدمات ذات جودة عالية، الراحة مهمة لأن العملاء يتكونونمن رجال الأعمال ذوي المساهمة العالية الذين يدفعون الثمن الكامل، العديد من مرافق التسجيل والانتظار والانتظار.يتمتقديم الصعود إلى الطائرة: الخدمة الصحفية والمشروبات والمرطبات والتوافر.

1.3.الدرجة الإقتصادية :هذا هو المستوى الأساسي من الراحة، مقابل سعر أقل، يتم تبسيط الخدمات، وتركيز المقاعدأعلى، ثلاث (03) مرات أكثر مما كان عليه في الأول، وتوافر المضيفات أقل بسبب انخفاض الخدمات الإضافية،إجراءات تسجيل الوصول والصعود إلى الطائرة أطول.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.الخدمات على متن الطائرة:

تتجهالشركات نحو تحسين الخدمات المقدمة على متن الطائرة والتعامل معها، وتشجع المنافسة على تقليد الخدماتالمقدمة، كما تتيح أنظمة التوزيع العالمية (GDS) إضفاء طابع فردي على العلاقة مع العميل وتحسين راحته بدءاًمن مرحلة الحجز.

2.1.حجز المقعد:من الممكن حجز مقعد محدد على متن الطائرة باستخدام خريطة المقصورة، ويمكن للعميل طلبمقعده المفضل، في رحلته المعتادة أو المقعد الموجود بالقرب من النافذة في الجزء الخلفي من الطائرة.

2.2.حجز الاستراحة:لتحسين جودة الخدمة، يجب مراعاة الأصول المتنوعة للعملاء وعدم تجانس الأذواق الفردية؛ حيثيمكن للعميل طلب وجبة معينة، إذا تم تقديمها على متن الطائرة.

هناكوجبات نباتية، خالية من الأملاح، مرضى السكري، آسيوية، منخفضة السعرات الحرارية، وجبات الأطفال والرضع....دون أي تكلفة إضافية، يتم الطلب عند الحجز، ويتم توفير اهتمام خاص للأطفال الرضع والوجبات وألعاب سريرالأطفال أقل من سنة واحدة.

2.3.دعم الطفل:يمكن للقاصرين السفر بدون عائلاتهم:
- بالنسبةللأطفال دون سن الرابعة (04) سنوات، يمكن لمضيفة مرافقتهم، وتكون الخدمات مدفوعة؛

- تسمحصيغة "القاصر المرافق" لطفل يتراوح عمره بين أربعة (04) إلى اثني عشر (12) عاماً بالسفر بمفرده، وتعتني بهمالشركة عند الصعود إلى الطائرة وتعهدهم للأشخاص المعينين عند الوصول.

2.4الترفيه على متن الطائرة:يتم التخطيط للأفلام على المدى الطويل. المجلات والصحف والمحلات التجارية المعفاةمن الرسوم الجمركية للرحلات الدولية، خارج الاتحاد الأوروبي، وبرامج الموسيقى التي تختارها، وسماعات الرأسالفردية، والابتكار مطلوب: في الأجهزة الجديدة نجد شاشات فردية مع إمكانيات اختيار الفيلم، وعرض المناظر الطبيعيةجوا فوق، هاتف، فاكس، بار، مقصورات فردية للأسرة والاستحمام وتوزيع البيجامات.

2.5.الأمتعة :يتم تنظيم نقل الأمتعة أو عناصر معينة حسب الوزن والطبيعة والعدد، وبعض العناصر محظورة أو تتطلبموافقة الشركة: الغازات المضغوطة والمتفجرات والأسلحة والسكاكين والذخيرة والألعاب النارية والسوائل القابلةللاشتعال والمواد الخطرة مثل الرذاذات و لا يمكن نقل الأدوية في حقيبة أدوات الزينة. يمنع في بعض الدول السفربالكاميرات والمناظير خوفا من التجسس، مع ضرورة تسليمها لطاقم الطائرة طوال مدة الرحلة.

2.6.الحيوانات :يتم قبول الحيوانات على متن الطائرات بطريقتين (02):

أ.الحيواناتالتي تعيش في المقصورة: PETC:يجب على الراكب تقديم طلب حتى يتمكن الحيوان من السفر في المقصورةعلى نفقته، ويتم قبول القطط والكلاب والطيور الصغيرة إذا كانت الأمتعة أقل من 115 سم في الأبعاد التراكميةو5 كيلو، يسافر الحيوان سيرا على الأقدام من وهي الأمتعة الوحيدة التي يحملها العميل في المقصورة، وليستجميع أنواع الحيوانات كذلك

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مقبولة،ويتم توفير حصص للأجهزة لتجنب صعوبة المعاشرة وعدم الراحة لبقية العملاء. يجب إعطاء المهدئ، في حالة التلوثالضوضائي، يتم نقل الحيوان إلى العنبر عند التوقف

2.7الحيوانات الموجودة في الحجز: AVIH:يسافرون في قفص مقاوم معتمد من قبل الشركة، والنقل مستحيلعلى أجهزة معينة لأنه لا يتم تسخين العنابر مهما كانت طريقة النقل، وتخضع الحيوانات لشروط دخول صارمةللغاية، في البلدان التي تفرض في بعض الأحيان لوائح صحية صارمة، يجب أن تكون الحيوانات يتمتع بصحة جيدةمع شهادة تطعيم داعمة ويخضع أحياناً لفحص بيطري.

التقييمالعالمي :

أسئلة :

1-هل تهدد شركات الطيران منخفضة التكلفة شركات الطيران الأخرى؟
2-العملاء غير الراضين عن التأخير الجوي يهاجمون شركات الطيران، فهل هذا مبرر؟

3-ما هي أشهر شركات الطيران المتجهة إلى الجزائر؟

الإجابات:

1-تستهدف الشركات منخفضة التكلفة العملاء ذوي المساهمة المنخفضة والذين لديهم حساسية شديدة تجاه الأسعار لاتستهدف عملاء مرتبطين بخدمات معينة، فالطرق التي يتم تقديمها محددة: سوق كبيرة جداً، وتدفقات عالية؛

2-التأخير الجوي يرجع إلى مصادر متعددة، وتقع مسؤولية شركة الطيران الحدالأدنى مقارنة بفوضى السماء، والأعطال الفنية للمطاحن؛ **3-**أشهر الخطوط الجوية المتجهة إلى الجزائر:

- الخطوطالجوية التركية (TK)
- لوفتهانزا(LH)
- الخطوطالجوية الفرنسية (AF)
- الخطوطالجوية البريطانية (با)
- الخطوطالجوية القطرية (QR)
- طيرانالإمارات (EK)
- ايبيريا(IB)
- خطوطفيولينغ الجوية (VY)
- الخطوطالملكية المغربية (AT)

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

الدرسرقم 06: النقل في الجزائر

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادرا على عرض الأشكال المختلفة لوسائل النقل فيالجزائر.

خطةالدرس:

اي-شيب للنقل

1-تعريف النقل البحري
2-عرض النقل البحري في الجزائر

يمارس

النقلالبري -II

1-شبكة الطرق

ثالثا-النقل بالسكك الحديدية.

رابعا-النقل الجوي

يمارس

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

-النقل البحري:

1-تعريف النقل البحري :

ال**نقل بحري**هي وسيلة النقل الأكثر أهمية لنقل البضائع (البحرية التجارية). لقد فقد نقل الأشخاص عن طريق البحر أهميتهالكبيرة بسبب نمو الطيران التجاري؛ يبقى بشكل ملحوظ في مجالين (02) مهمين فقط: المعابر القصيرة والرحلاتالبحرية. ويمكننا أن نضيف إلى ذلك، للاكتمال، رحلات الاستكشاف العلمي والسباقات الرياضية، التي لا تتعلقبالنقل بالمعنى الدقيق للكلمة.

2.التعريف بالنقل البحري في الجزائر:

2.1.الشركة الوطنية الجزائرية للملاحة (CNAN) والجزائر
العبارات:هم فاعلون في النقل البحري في الجزائر. تربط العديد من العبارات الركاب بالسواحل الأوروبية وكذلك تنقلالبضائع حول العالم.

- كنان:تم إنشاؤها سنة 1964، وتم منحها احتكار النقل البحري (البضائع والركاب والمواد الهيدروكربونية) وكذلك القطرومناولة الموانئ والأنشطة الملحقة بالنقل البحري (الشحن البحري، وتموين السفن بالوقود، وما إلى ذلك).

فيذلك الوقت كانت إدارة الموانئ من قبل هيئة حكومية واحدة:**المكتب الوطني للموانئ (ONP)**. في منتصف الثمانينات.

كنانوتنقسم إلى ثلاث (03) شركات:

1.سنتم/كنان:مسئول عن نقل البضائع .
2.ل'إنتمف:مسؤول عن النقل البحري للركاب والذي سيأخذ التسمية لاحقاً **من عبارات الجزائر.**

3.سنتم / هايبروك:وهي المسؤولة عن النقل البحري للمواد الهيدروكربونية والمواد الكيميائية).

يتمتعيين القطر إلى الموانئ، ويتم تعيين المناولة والرسو في جميع المنافذ إلى**الشركة الوطنية للمناولة** (**سوناما**).

تصبحالموانئ شركات مساهمة(**منتجع صحي**)مستقلة والتي ستهتم أيضاً بالمناولة والقطر. تؤول الشحنة البحرية إلى **الشركةالوطنية للشحنات والأنشطة المتعلقة بالنقل البحري (ENCAATM)**والتي أخذت فيما بعد اسم**البحرية العامة(GEMA)**والتي سيظل احتكار نشاطها حتى عام 1997**الشركة الوطنية للعبور والتخزين (SONATMAG)** الذيتم تعريف نشاطه بوضوح باسمه سيأخذ لاحقاً اسم**النقل والخدمات المغاربية (MTA).**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

يمارس :

أكملالتسميات التالية:

- **كنان:**.....

- **إنتمف:**.....

- **عباراتالجزائر** .....

- **تأسيس :**.....

الإجابات:

- **كنان:**الشركة الوطنية الجزائرية للملاحة؛

- **إنتمف:**الشركة الوطنية للنقل البحري للمسافرين (الجزائر)؛

- **عباراتالجزائر:**؛ENTMV هي شركة تابعة لـ Algérie Ferries ،هي شركة شحن بحري جزائرية توفر اتصالات منتظمةبين الجزائر وموانئ مرسيليا، طولون، أليكانتي وبرشلونة Compagnie Algérie Ferries

- **تأسيس :**1987.

أ-النقل البحري للركاب:وكانت السلطات العمومية تسيطر على النقل البحري للمسافرين بين الجزائر وفرنسا عبر الشركةالعمومية Algérie Ferries.

ومعذلك، في أعقاب ازدهار الهجرة في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، ثبت أن قدراتها غير كافية واضطرت السلطاتالعامة إلى فتح موانئها أمام المنافسين. يمتلك أسطول شركة عبّارات الجزائر**ثلاث (03) عبّارات**مؤخراً:

1.الجزائر الثاني;

2.طارق بن زياد؛

3.طاسيلي الثاني وكريتي الثاني؛

-الموانئ التي تخدمها الشركة هي:

1.الجزائر العاصمة، وهران، بجاية، سكيكدة، عنابة في الجزائر؛

2.مرسيليا. تولون في فرنسا؛

3.أليكانتي في إسبانيا؛

4.جنوة في إيطاليا.

ب.الحركة البحرية للبضائع:تتم جميع التجارة الدولية تقريباً عن طريق البحر، عبر أحد عشر ميناء تجارياً: الجزائر العاصمة،وهران، عنابة، سكيكدة، أرزيو، بيتيوة، بجاية، مستغانم، الغزوات، جيجل، تنيس ودلس.

وباستثناءمحطات الغاز والنفط، لم يكن هناك سوى القليل جداً من أعمال تطوير البنية التحتية للموانئ. لا يوجد شحن ساحليللبضائع (باستثناء الغاز) أو الركاب (على الرغم من بعض المحاولات قصيرة المدى والمشاريع غير المكتملة).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر


F
I
Genova
Savona
Bilbao
Sète
Marseille
Nice
Toulon
ANDORRA
Zaragoza
Calvi
Bastia
Ajaccio
Madrid
Barcelona
Propriano
E
Valencia
Porto Torres
Cagliari
Dénia
Alicante
Formentera
Salerno
Málaga
Almeria
Alger
Skikda
Annaba
Tunis
Bejaia
Melilla
Oran
Nador
DZ
TN

ثانياً:النقل البري:

1.شبكة الطرق:

ال**نقل في الجزائر**متنوعة نظرا لحجم الجزائر.

وحتىلو ظلت بعض المناطق الجزائرية معزولة بسبب غياب البنية التحتية للطرق، فإن شبكة الطرق الجزائرية تظل منأكثر الشبكات كثافة في القارة الإفريقية، حيث يقدر طولها بـ 108.302 كيلومتر من الطرق (منها 76.028 كيلومتر معبدة) وأكثر من 3.756 عمل من الفن. ويربط الطريق السريع بين الشرق والغرب الذي يبلغ طوله 1216 كيلومترا مدينةعنابة في أقصى الشرق بمدينة تلمسان في أقصى الغرب.

1.1.حافلة :الباصات**ايتوسا**;في غالبية المدن، تمتلك الحافلات الخاصة والحكومية خطوطاً تخدم معظم الأحياء. وهكذافي الجزائر العاصمة، تواجه الشركة الوطنية للنقل الحضري والضواحي بالجزائر العاصمة (ETUSA) صعوبات فيمواجهة طلب المواطنين. تمت إضافة الميغا باص إلى وسائل النقل لتحسين الخدمات، وفي المدن الكبرى مثل الجزائرالعاصمة أو وهران، توجد حافلات بيضاء صغيرة تربط بين الأحياء المختلفة.

1.2.سيارات الأجرة:سيارة أجرة الراديو. يوجد في الجزائر سيارات أجرة فردية وسيارات أجرة جماعية، وتسير الأخيرةطرقاً محددة مسبقاً وجداولها غير ثابتة. خلال ساعات الذروة، من الضروري مشاركة سيارة الأجرة مع أشخاص آخرين.هناك أيضاً سيارات أجرة بين الولايات تربط المدن الكبرى بمحطات الحافلات في المدن الكبرى.

النقلبالسكك الحديدية .III:

1.السكك الحديدية:

يقدرطول شبكة السكك الحديدية بـ 4200 كيلومتر في عام 2011، وقد شهدت مؤخراً كهربة بعض أقسامها، مما سيؤديقريباً إلى تركيب قطارات فائقة السرعة تربط أهم المدن في البلاد. الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية (SNTF). وتمتد هذه الشبكة على طول 4209 كلم وتضم أكثر من 200 محطة تغطي شمال البلاد بشكل رئيسي. تتكونمن 2,888 كيلومتراً من الطرق العادية، منها:

-299 كم من المسارات المكهربة.

-305 كم من المسارات المزدوجة؛

-1,085 كم من المسارات الضيقة.

وتشملمشاريع السكك الحديدية الحالية كهربة 1000 كيلومتر من خطوط السكك الحديدية وبناء 3000 كيلومتر من السككالحديدية.

الشبكةالجزائرية هي ثاني أكبر شبكة بالكيلومترات في القارة الإفريقية.

2.المترو:

افتتاحمترو الجزائر يوم 31 أكتوبر 2011، الذي يربط تفورة – البريد الكبير بحي البدر بطول 9 كلم ويخدم عشر (10) محطات،مما يجعل الجزائر العاصمة أول مدينة في المغرب العربي يتم تجهيزها بمترو أنفاق . يتم تشغيله من قبل RATP الجزائر، وهي شركة تابعة لـ Régie Autonome des Transports Parisiens.(**RATP(**لمدة ثماني (08) سنواتمع شركة مترو الجزائر.

تمالانتهاء من أشغال تمديد الخط 01 لمترو الجزائر سنة 2015 ودخلت الخدمة التجارية في 5 يوليو 2015. وتعتبر هذهأول توسعة للخط 01 للمترو بطول 4 كلم الرابط بين محطة حي البدر باتجاه الحراش . وهناك توسعات أخرى قيد الإنشاء،مثل 2ةتمديد الخط 01 بطول 3.7 كلم الرابط بين حي البدر وعين النعجة، و3ةامتداد الخط 01 الرابط بين تفورة – البريد الكبير وساحة الشهداء بطول 1.9 كلم.

3.الترام:

وفيإطار المخطط الخماسي (2010-2014)، أطلقت الجزائر خطة أخرى لتطوير وتحديث وسائل النقل العمومي الحضريأو بين المدن العاملة على خطوط السكك الحديدية، وهي الترامواي.

ترامالجزائر العاصمة هو نظام نقل عام يخدم منطقة الجزائر العاصمة. في عام 2012، يتضمن خطا بطول 16.2 كلم و 28محطة، ومن المقرر أن يمتد على طول 23 كلم ويضم 38 محطة.ترامواي قسنطينة هو مشروع نقل عام يخدم ساكنة قسنطينة،وهو قيد الإنشاء منذ 2008.

تمإجراء الاختبارات التقنية الأولى لترامواي قسنطينة في 30 ماي 2012، ويشمل مساره خطا طوله 9 كلم و10 محطات.ترام وهران هو مشروع آخر للنقل العمومي يخدم مدينة وهران، وهو الأطول في البلاد بإجمالي تكلفة مسافة 48كم، وهي في الخدمة منذ مايو 2013.

سيتمإنشاء ترامواي في عدة مدن مثل سيدي بلعباس وباتنة وورقلة ومستغانم وسطيف وعنابة، وقد تم مؤخرا إجراء دراساتفنية لمشاريع الترامواي الخاصة بهذه المدن الست في البلاد ودراسات أخرى، وسيتم القيام بالأعمال المناسبةللترامواي. مشاريع في ثماني ولايات أخرى، وتم التوقيع على اتفاقية شراكة في 14 نوفمبر 2010 بين شركة متروالجزائر (EMA) وشركة فيروفيال والمجموعة الفرنسية ألستوم، لتجميع الترامواي في مجمع السكك الحديدية عنابة.

رابعاً.النقل الجوي:

1.المطارات:

حققتالجزائر ستة وثلاثين(**36**)مطارات مفتوحة أمام الحركة الجوية العامة، منها عشرون (**20**)يتم تصنيفها على أنها **المطاراتالدولية** (مزيد من التفاصيل انظر الدورة السابقة).

يمارس :

ماهي العوامل التي تؤثر على سعر الرحلة البحرية؟

الإجابات:

العواملالتي تؤثر على أسعار الرحلات البحرية هي:

- الوجهة ؛
- الباخرة ؛
- التاريخ ؛
- المدة ؛
- حجمالمجموعة؛
- المعاييرالنموذجية؛
- نوعالمقصورة المختارة؛
- الجسر ؛
- الخدمات.

قلم الجزائر WWW.DZPEN.COM

الدرسرقم 07: المنصات وأنظمة الحجز

هدفالدرس:في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادراً على يقدمالمختلفمنصات الحجز واستخدام رقم PNR في نظام الحجز أماديوس.

خطةالدرس:

I. منصاتالحجز

1. أنواع منصات الحجز
2. خطوات حجز الفندق: عن طريق الحجز
3. طلب

ثانيا.أنظمة الحجز

1. شبكات توزيع الخدمة (R GDS)
2. عرض R GDS
3. استخدام منصة أماديوس
4. إنشاء ملف الركاب (PNR)
5. بحث PNR
6. ازدواجية PNR وفصل الملفات
7. التعديل والإلغاء
8. طلب

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

I. منصاتالحجز:

منصاتحجز الفنادق هي مؤسسات افتراضية تتيح عملية حجز الغرف الفندقية للأفراد أو المجموعات، وتنقسم إلى فئتين(02)؛

1.أنواع منصات الحجز:

2.1.منصات B2B:

هيمنصات تتعامل وتعمل فقط مع الوكالات السياحية، وتشترط على الوكلاء مزاولة ذلك من خلال تقديم ملف خاص لدىالهيئة التجارية للمنصة.

مثال:

B2B: Mygo، Fleynbeds، Optimal، Bedsonline ...

2.2.منصات B2C:

هيمنصات تتعامل مع العملاء، بحيث يمكن لأي شخص لديه بطاقة ائتمان إجراء الحجز.

مثال:

B2C: الحجز، / https://www.hotels.com/ https://www.expedia.fr/

2.خطوات حجز الفندق: عن طريق الحجز

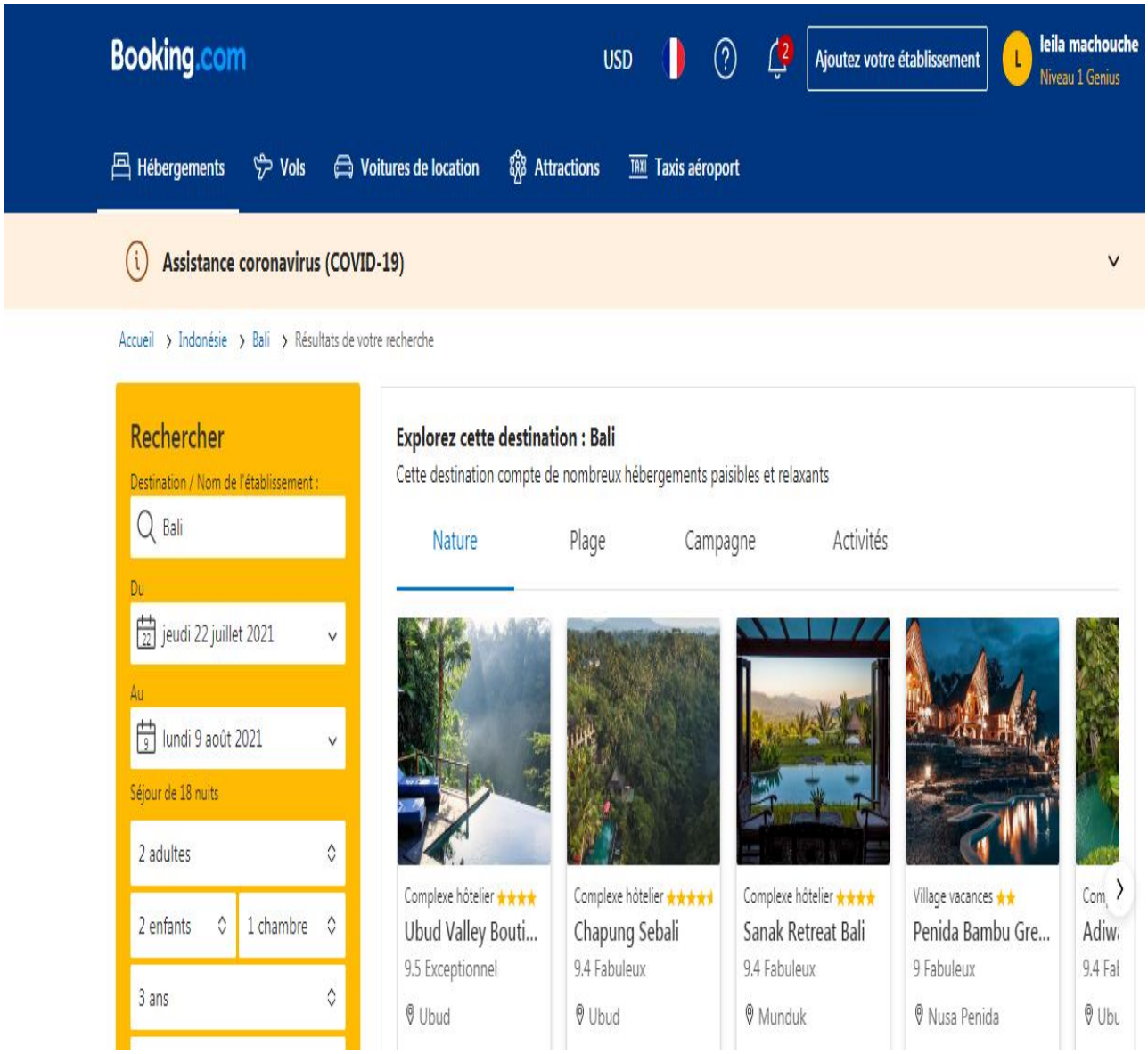
اتبعالخطوات التالية لإجراء حجز الفندق:

- قمبزيارة الموقعwww.booking.com;
- اخترالوجهة وتاريخ الوصول وتاريخ المغادرة وعدد الأشخاص.
- بعدالضغط على بحث؛
- يجبعليك اختيار**أرخص فندق**و**إلغاء مجاني**و**بدون بطاقة ائتمان؛**
- اخترعدد الغرف؛
- بعدالضغط على حجز؛
- يجبعليك إدخال تفاصيل العميل (مثل الاسم الأول والأخير والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك)
- الخطوةالتالية هي إدخال البلد ورقم الهاتف ونوع بطاقة الائتمان وتاريخ انتهاء الصلاحية (في حالة اختيار فندق باستخدامبطاقة الائتمان).
- إنهاءالحجز؛
- تحققمن البريد الإلكتروني لطباعة التأكيد؛
- إلغاءالحجز ;
- تحريرالحجز.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

طلب :


Booking.com
USD
Ajoutez votre établissement
leila machouche
Niveau 1 Genius
Hébergements
Vols
Voitures de location
Attractions
Taxis aéroport
Assistance coronavirus (COVID-19)
leila, quelle sera votre prochaine destination ?
Trouvez des avantages Genius exclusifs aux quatre coins du monde !
Où allez-vous ?
Arrivée — Départ
2 adultes · 0 enfant · 1 chambre
Rechercher
Je voyage pour le travail



لاتنسى التحقق من التوصيل المجاني

قمبزيارة الموقعhttps://www.youtube.com/watch?v=ZhmsF37XQwo

يعرضلك هذا الموقع الخطوات عبر الإنترنت

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

أنظمةالحجز.II

1.شبكات توزيع الخدمة (R GDS):

نظامالتوزيع العالمي (GDS) هو نظام حجز وتوزيع خاص بتكنولوجيا المعلومات مخصص لصناعة السفر والنقل، ولا سيماوكالات السفر المرتبطة بهذا النظام.

يتمتقديمه كمنصة إلكترونية، وهو يوفر لمحترفي السفر نظام توزيع محايد وعالمي بالإضافة إلى أدوات الإدارة.

ويهيمنعلى توزيع السفر اليوم عدد صغير من أنظمة التوزيع العالمية؛

- أماديوس؛
- جاليليو؛
- صابر؛
- امتدادالكلمة.

2.عرض R GDS:

2.1.أماديوس:

أماديوسهي شركة بموجب القانون الإسباني تم إنشاؤها في عام 1987 من قبل أربع شركات طيران أوروبية (الخطوط الجويةالفرنسية، أيبيريا، لوفتهانزا وساس) بهدف إنشاء هيكل توزيع محوسب مشترك للقطاعات الجوية ومن ثم تجميعالعرض بأكمله لبيع تذاكر الطائرة، جميع الشركات مجتمعة.

هذاالنوع من الشركات، الذي يسمى "نظام التوزيع العالمي" (أو GDS)، يضم حالياً أربع شركات بما في ذلك أماديوس، والثلاثالأخرى هي Sabre وGalileo وWorldSpan؛ تم الآن تجميع الأخيرين (02) ضمن نفس شركة Travelport.

وفيعام 2000، حصلت أماديوس على شهادة الجودة من المنظمة الدولية للمعايير (ISO 9001:2000). كما أنها أول شركةفي هذا القطاع تحصل عليها.

الجهاتالفاعلة المختلفة التي تتدخل أثناء الحجز:

- شركةالطيران؛
- أماديوس.
- وكيلالسفر؛
- الزبون.

2.2.جاليليو:

تعدشركة Galileo International شركة رائدة عالمياً في مجال التكنولوجيا المتنوعة. نشاطها الرئيسي هو العروضالإلكترونية. حالياً، ترتبط الشركة بـ:

- 49.000وكالة سفر في 116 دولة في حوالي 43.000 موقع
- 70.000منشأة فندقية
- 450شركة طيران
- 52شركة منخفضة التكلفة

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- 23شركة لتأجير السيارات

ومجموعةواسعة من منظمي الرحلات السياحية وخطوط الرحلات البحرية حول العالم.

2.3.صابر:

تعتبرشركة Sabre شركة رائدة في مجال توفير التكنولوجيا لصناعة السفر. تقدم مجموعة واسعة من المنتجات المبتكرةلتقديم خدمة أفضل لوكالات السفر. وترتبط سيبر بـ:

- 50.000وكالة سفر، وموردي السفر، وشركات الثروة؛
- 500موقع وموقع للسفر في مواقع حول العالم؛
- حوالي77.000 منشأة فندقية؛
- 400شركة طيران؛
- 32شركة لتأجير السيارات؛
- 11خطاً للرحلات البحرية؛
- 35سكة حديدية؛
- 220منظم رحلات.

2.4.نطاق العالم:

متصلةحالياً بـ Worldspan .هي الشركة الرائدة عالمياً في مجال التجارة الإلكترونية للسفر عبر الإنترنت وهي شركة رائدةفي مجال توفير السفر Worldspan:

- 21000وكالة سفر في ما يقرب من تسعين (90) دولة وإقليماً؛
- حوالي421 شركة طيران؛
- 210شركة فندقية؛
- 40شركة لتأجير السيارات؛
- 39منظمي الرحلات والإجازات؛
- 44من مقدمي خدمات السفر الخاصة؛

هوأيضا Worldspan-:

- 40عاماً من الخبرة في قطاع السياحة؛
- حجمالتداول 2.5 مليار يورو؛
- شركةرائدة في سوق نظام التوزيع العالمي (GDS) بحصة تبلغ 33% من سوق الطيران العالمي.
- 4200موظف في 116 دولة؛
- تقدمشركة Travelport، عبر GDS Galileo، الأسعار والتوافر لـ 450 شركة طيران و84.500 فندق؛

- 63000وكالة عبر الإنترنت أو خارج الإنترنت حول العالم تثق في ترافلبورت؛
- 1000نقطة بيع في فرنسا.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.استخدام منصة أماديوس:

3.1.الترميز:

الى.فئات الركاب:

الرموز	فئات
في	طفل
الفصل	طفل
قرص‌مضغوط	كبير
ZZ	شاب

ب.رموز أيام الأسبوع:

رموز		أيام
1		**الاثنين**
2		يوم‌الثلاثاء
3		**الأربعاء**
4		يوم‌الخميس
5		**جمعة**
6		**السبت**
7		**الأحد**

ضد.رموز شهريا:

شهر	رموز
يناير	يناير
شهرفبراير	فبراير
المريخ	مارس
أبريل	أبريل
مايو	يمكن
يونيو	يونيو
يوليو	يوليو
أغسطس	أغسطس
سبتمبر	سبتمبر
اكتوبر	أكتوبر
شهرنوفمبر	نوفمبر
ديسمبر	ديسمبر

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

-فئات التسعير:

- ف:الدرجة الأولى؛
- ج:درجة الأعمال؛
- ص:الدرجة الاقتصادية؛
- لعرضالسعر؛ :FXP
- .لعرضأرخص سعر متاح :FXB

فئاتالحجز: و: (و، أ)؛

ج:(د، ض، ط، ي)؛

ي:بقية الحروف الأبجدية.

د.رموز الفئات بترتيب تنازلي للتسعير:

رموز	الطبقات
RPFA	القسمالاول
IJCDZ	درجةالأعمال
WSY	الدرجةالإقتصادية
BHKLMNQTVX	الدرجةالاقتصادية مع الخصم

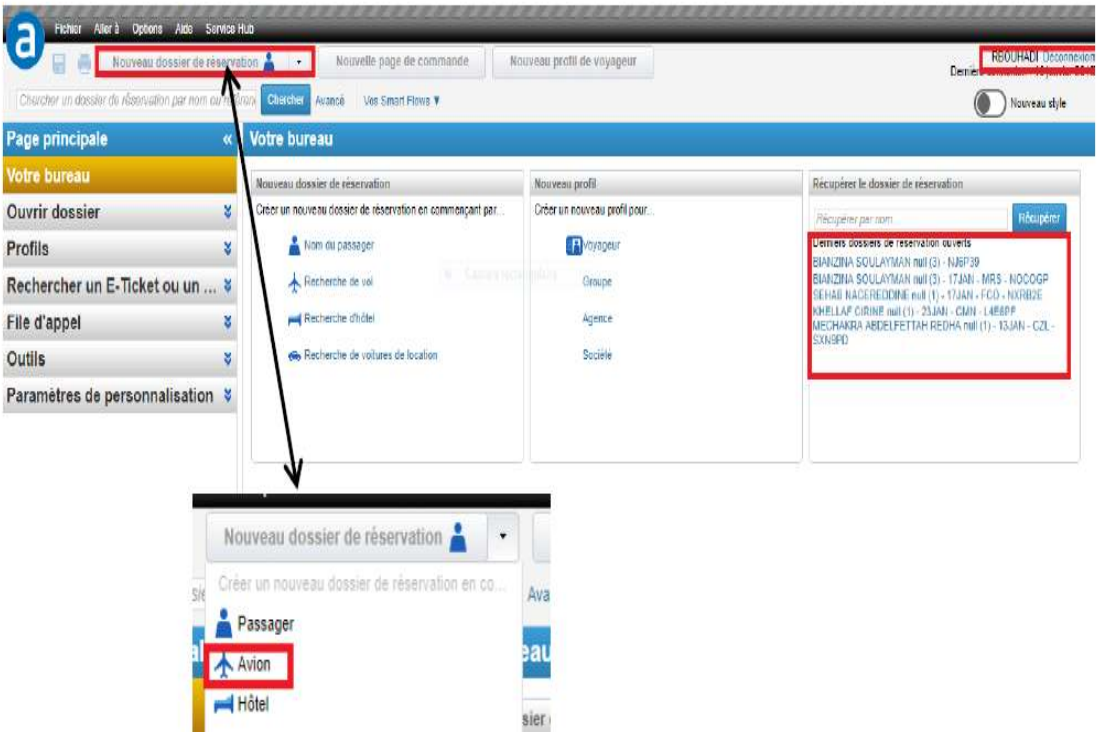
3.2.توقيع محطة العمل:

- أفتحصفحة أماديوس؛
- أنقرعلى "إطلاق" "منصة بيع أماديوس"؛
- أقومبكتابة كلمة المرور (الوكيل الشخصي)؛
- "اتصال" للتحقق من صحة؛



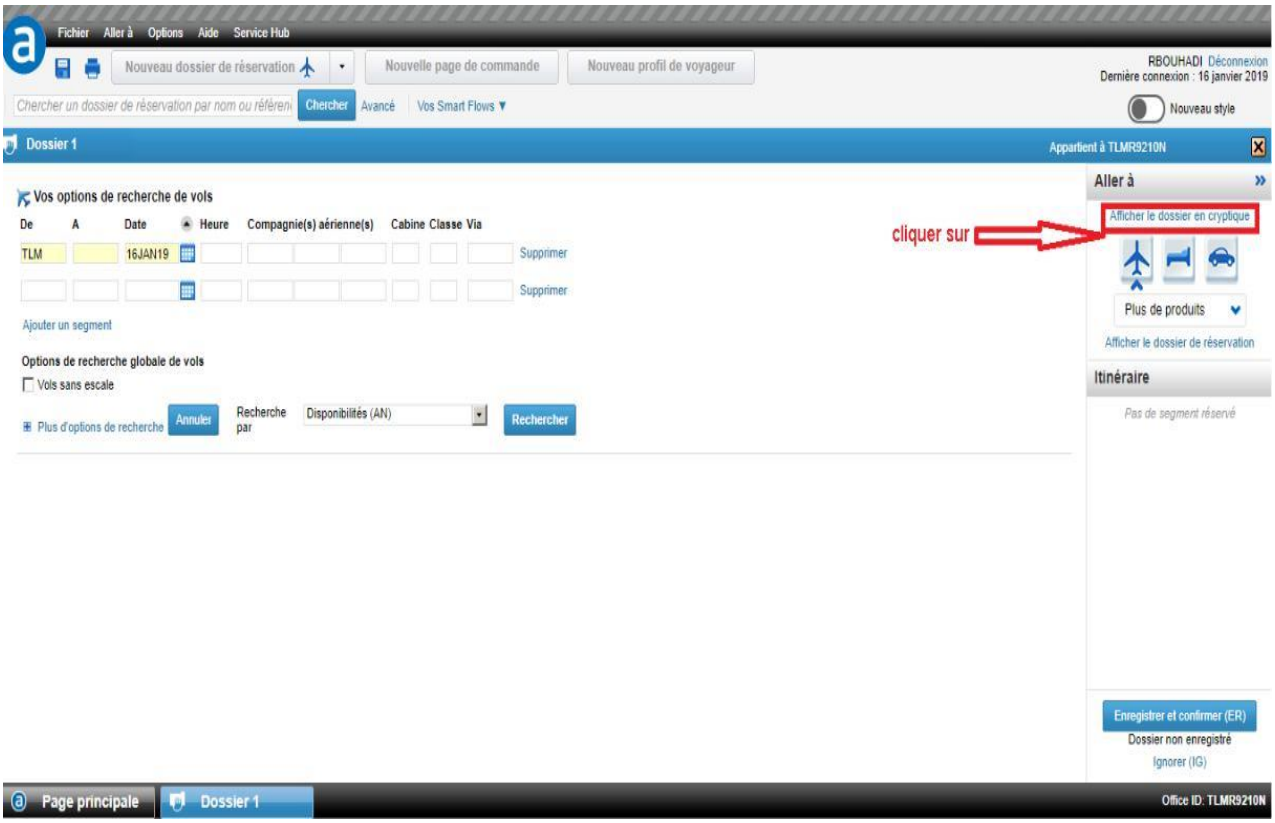
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

يعرضأماديوس النافذة التالية:

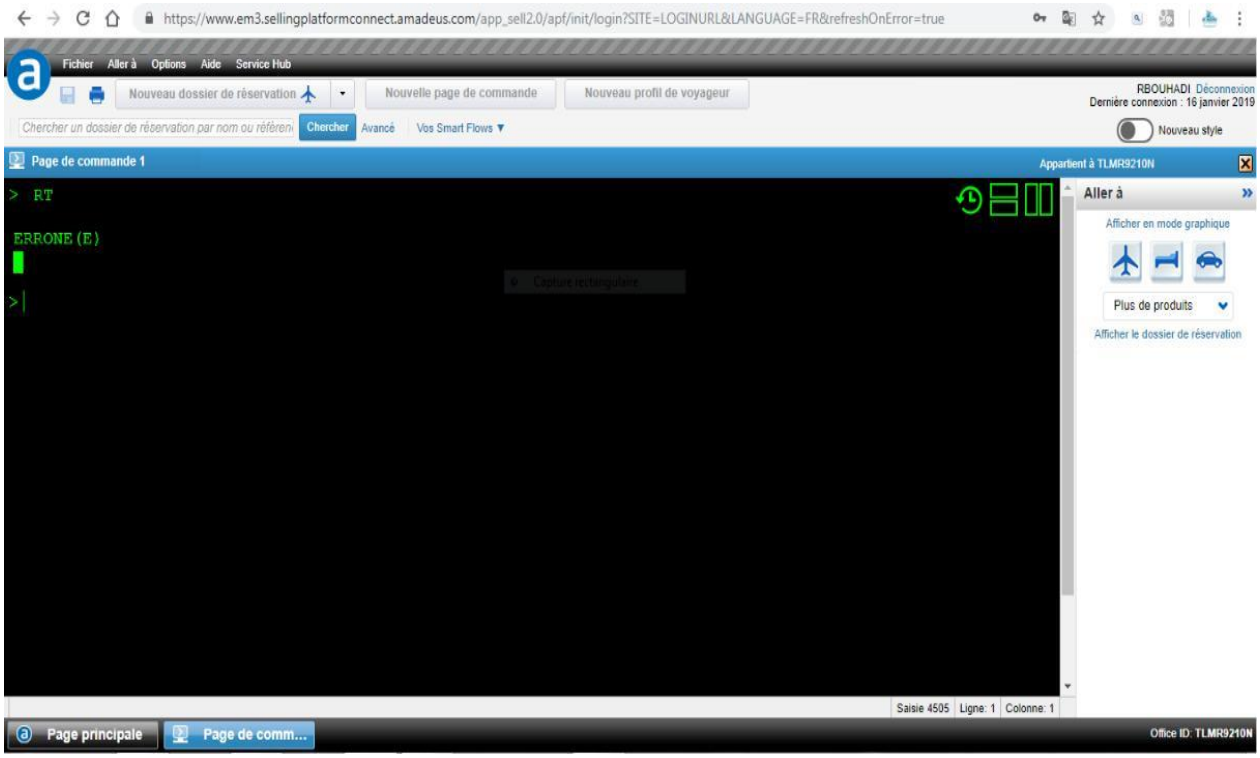


- أقومبتنشيط صفحة "الطلب"؛
- اضغطعلى ملف الحجز الجديد ثم الطائرة.

يعرضأماديوس النافذة التالية:



وأخيراصفحة الطلب:



فيحالة انقطاع الاتصال أكتب التنسيق:

الى.في وضع الإنتاج أو (وضع المنتج):

توقيعJI للمنصب/U S- كلمة المرور ((إنضم إلى)

رمزالتفويض مسبوق بشرطة مائلة :SU/ **مثال:**محمد

أدخل- JI 2010 AM/SU

ب-في وضع التدريب:

توقيعموضع DD / كلمة المرور SU

مثال:ص/س ش محمد 2010 JJ

ج-التحرك في شاشة الأماديوس

- لعرضالصفحة التالية، اكتب التنسيق: "MD" (تحريك لأسفل)؛
- لعرضالصفحة السابقة، اكتب التنسيق: "MU" (تحريك لأعلى)؛
- لعرضاليوم التالي، اكتب التنسيق: "MN" (نقل التالي)؛
- لعرضاليوم السابق، اكتب التنسيق: "MY" (نقل بالأمس).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

4.إنشاء ملف الركاب (PNR):

4.1.طلب التوفر:

يبدأوكيل السفر حجزه عن طريق طلب نظام أماديوس لمعرفة مدى توفر الرحلات إلى وجهة معينة في تاريخ معين...

الى.بعض طرق البحث عن التوفر:

:تاريخالقسم 1AHAD

علما:القسم = شهر الوصول المغادرة هذه المعاملة
صالحةلشركة الخطوط الجوية الجزائرية)**وقت المغادرة**
التوفر(AD

مثال:

1AHAD21JULALGBJA ;
1AH:الخطوط الجوية
الجزائرية ; **إعلان.**:
إتاحة ؛ **21 يوليو**:
التاريخ ؛ **أل جي**:الجزائر ;
B.J.A.:بجاية.

- :)**توفر محايد=AN**(**تاريخ القسم/إلى الشركة AN** هذه الصفقة صالحة
للشركاتالأخرى.

مثال01:

AN24DECALGFRA/ALH؛
سنة:التوفر؛ **24 ديسمبر**:
تاريخالذهاب؛ **أل جي**:الجزائر ;

المهندس:فرانكفورت؛
/:يعني أن المعاملة تستفيد من جميع الخيارات بما في ذلك العرض الفعلي حتى أحدث توافر؛

الى :البحث عن التوفر؛ **الهرمون**
اللوتيني:لوفتهانزا (شركة).

مثال02:

AAF/أوجالجيول AN30
(**يول:**كندا،**بالعربية:**الخطوط الجوية الفرنسية)

-:تاريخ القسم/للشركة SN
هذهالمعاملة صالحة للشركات التي تقدم المزيد من المعلومات حول الرحلات الجوية مثل: إيبيريا والخطوط الجوية
الفرنسية

ملحوظة:

تاريخالقسم / إلى الشركة AN:هو أكثر استخداما مقارنة بالمعاملات الأخرى.

سؤال :

ماهي الطلبات الأخرى التي يمكن تقديمها لعرض التوفر مع الخيارات؟

إجابة :

-حسب موعد المغادرة:
AN25DECALGPAR800.

-عن طريق تحديد الفئة: .CY
AN25DECALGPAR/

-تحديد عدد المقاعد: .B4/
AN25DECALGPAR

4.2.ملف المسافر أو PNR:

الى.تعريف :يشكل سجل اسم المسافر (PNR) معلومات تتعلق بحجز الراكب.

بمجردالعثور على مقاعد لعدد الأشخاص المعنيين في الدرجة المطلوبة وفي ظل شروط السفر المقبولة: نقوم بإنشاء ملفالمسافر أو PNR
بمجردإنشاء PNR، سيكون لديك على الشاشة ملخص لبيانات الملف مع الرقم والتوقيع ووقت الإنشاء.

ب.العناصر الإلزامية لإنشاء PNR:

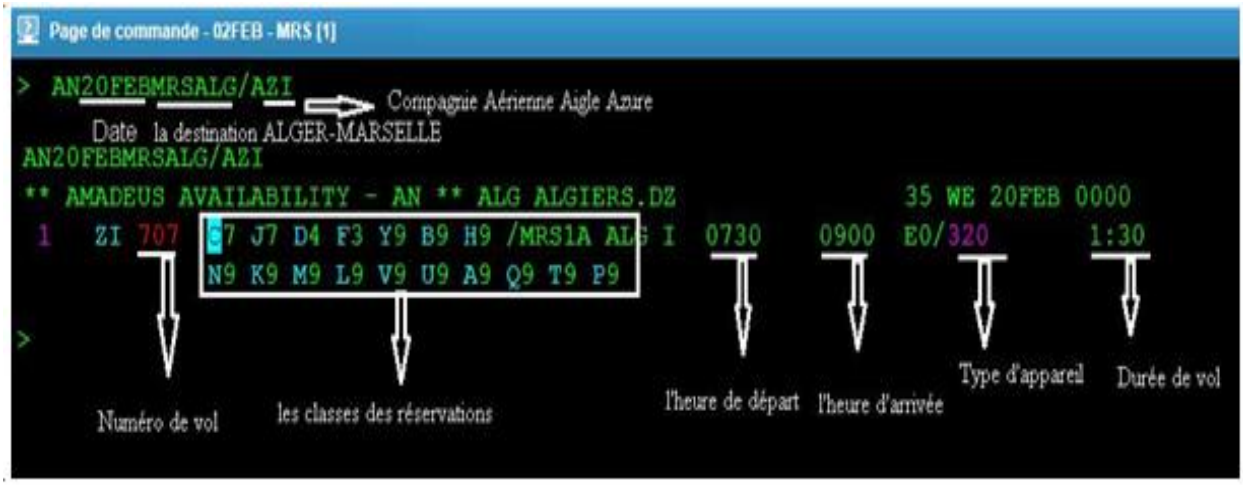
يجبعلينا أن نقدم**إحدى المعاملات**السابقة (SN، AN، 1AHAD، وكذلك التاريخ والقسم دون نسيان الشركة) ثم يتم عرضجدول للتوفر:

شريحة	شركة	الطبقات	مطار	ساعة رحيل	ساعة وصول	بوينغ

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مثال :

AN20FEBMRSALG/AZI.



سنة:التوفر؛ **20**فبراير: تاريخ
العودة؛ **أل جي**:الجزائر ;

/:يعني أن المعاملة تستفيد من جميع الخيارات بما في ذلك العرض الفعلي حتى أحدث توافر؛

الى:البحث عن التوفر؛ **زي**:إيجل أزور (شركة)؛
ملحوظة:إذا طلب منك أحد العملاء باقي التوفر لأن التوفر المعروض لا يناسبه، فإننا نقوم بالمعاملة**1احمد؛**

ضد.إنشاء المسار:

اختيارالطريق وحجز المكان يعتمد على البحث عن التوفر.

-لحجز مكان نطبق الصيغة التالية:

عددSS من الأماكن المحجوزة فئات رقم سطر الحجز في التوفر(الجزء) .

علما**سس**:بيع المجموعة باللغة الإنجليزية (بيع مقعد باللغة الفرنسية).

مثال:SS1N2
حيث:
سس:بيع المقاعد (بيع مجموعة) **1:**
عددالأماكن **2:**رقمخط **لا :**القسم

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر



4.3.عناصر الاسم:

لكتابةاسم العميل نطبق المعاملة التالية: **عدد NM من الأشخاص الاسم الأخير/الاسم الأول.**
معالعلم أن الفاصل / إجباري بين الاسم الأخير والاسم الأول.

-لشخص واحد (01):.الاسم الأخير/الاسم الأول NM1
مثال :.سهيلة/NM1DANOUNI

-لشخصين (02) أو أكثر بنفس الاسم الأخير: .الاسم الأخير/الاسم الأول/الاسم الأول NM2
مثال :.سهيلة/إيمن/NM2DANOUNI

-لشخصين (02) أو أكثر من الركاب بأسماء عائلة مختلفة: .firstname/
NM1lastname/firstname1lastname
مثال:NM1DANOUNI/SOUHILA1BOUROUIS/WAHIBA.

-بالنسبة للطفل:.)الاسم الأول للطفل/الأيام/الشهر/السنة/INF(الاسم الأول/NM1name
مثال :.)INF/TESNIM/06/12/17(NM1DANOUNI/SOUHILA

4.4.عنصر الاتصال:إنه إلزامي للدخولجهة اتصال هاتفية أو إلكترونية واحدة على الأقل.

رقمهاتف AP
مثال:أب 0213 55454647
عنوانالبريد الإلكتروني لـ APE

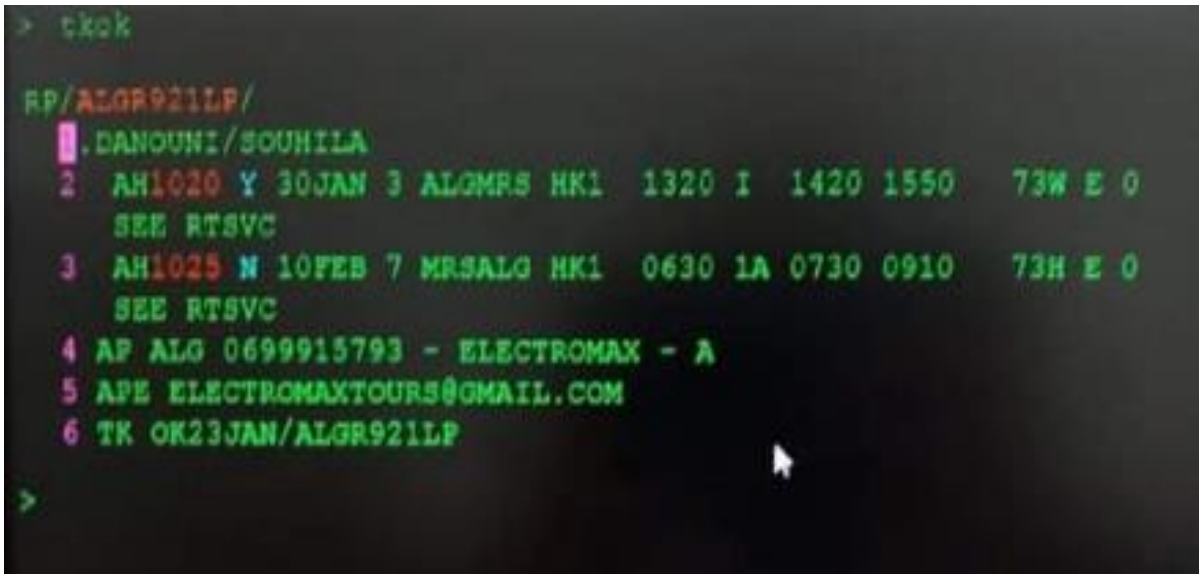
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر



4.5.عنصر التذاكر:

للتحققمن صحة الحجز، قم بالدخول على النحو التالي:

تكوك



4.6.توقيع PNR والإغلاق:

لكييتم قبول PNR، يجب على الوكيل الذي نفذ المعاملة إدخال توقيعه.

سيطرة**توقيع RF للوكيل (RF: الاستلام من) مثال :**.RFyl

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر



بمجردالتوقيع على الملف، يمكن إغلاقه وإغلاقه بالأمر.**AND أو ER**

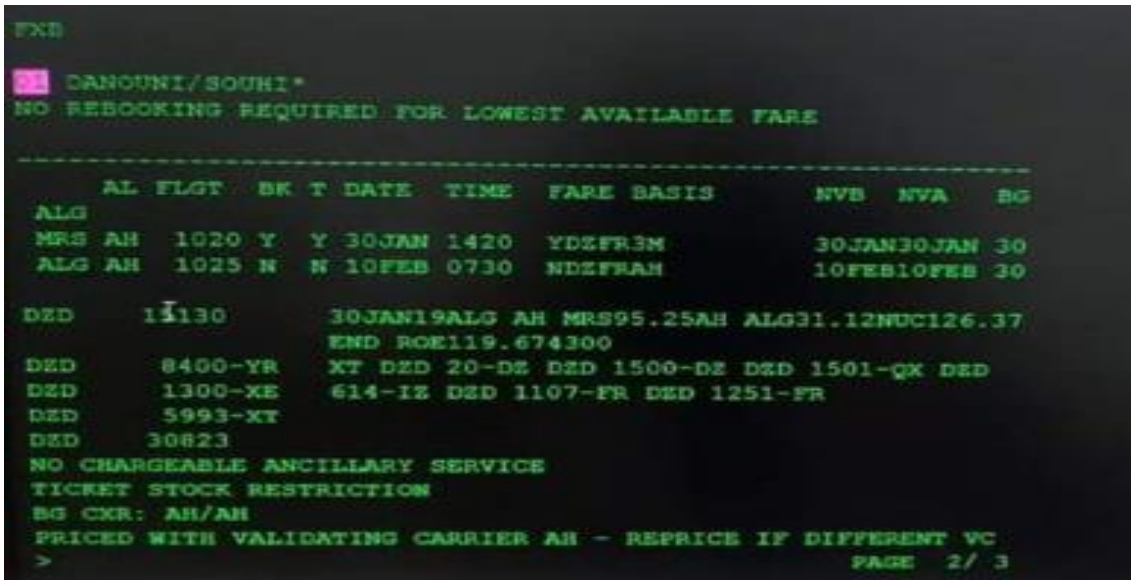
- مع**أمر ER** (**الإنهاء والاسترداد**).): نغلق الملف ونفتحه فوراً لمواصلة العمل عليه؛

- مع**الأمر AND** (**الإنهاء والمعاملة**).) نغلق الملف ونغلقه.

4.7.هيكل التسعير:

<u>إلى السعر</u> ويجب اتباع المعاملات التالية:

- **يرسلFXP ويوقع**للحصول على سعر الفئة المختارة
- **يرسلFXB ويوقع**ص للحصول على أرخص سعر
- **يرسلFXP/RCD ويوقع**للحصول على معدل الرب لكبار السن
- **يرسلFXP/RZZ ويوقع**للحصول على السعر للطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و26 عاماً



ومنرد أماديوس نرى أن السعر هو 30823 دج.

-بمجرد التحقق من صحة المعاملة، يجب عليك تحديد**طريقة الدفع او السداد.**

- **طريقةالدفع او السداد :**لمعرفة طريقة الدفع يجب عليك كتابة أحد هذه التنسيقات:

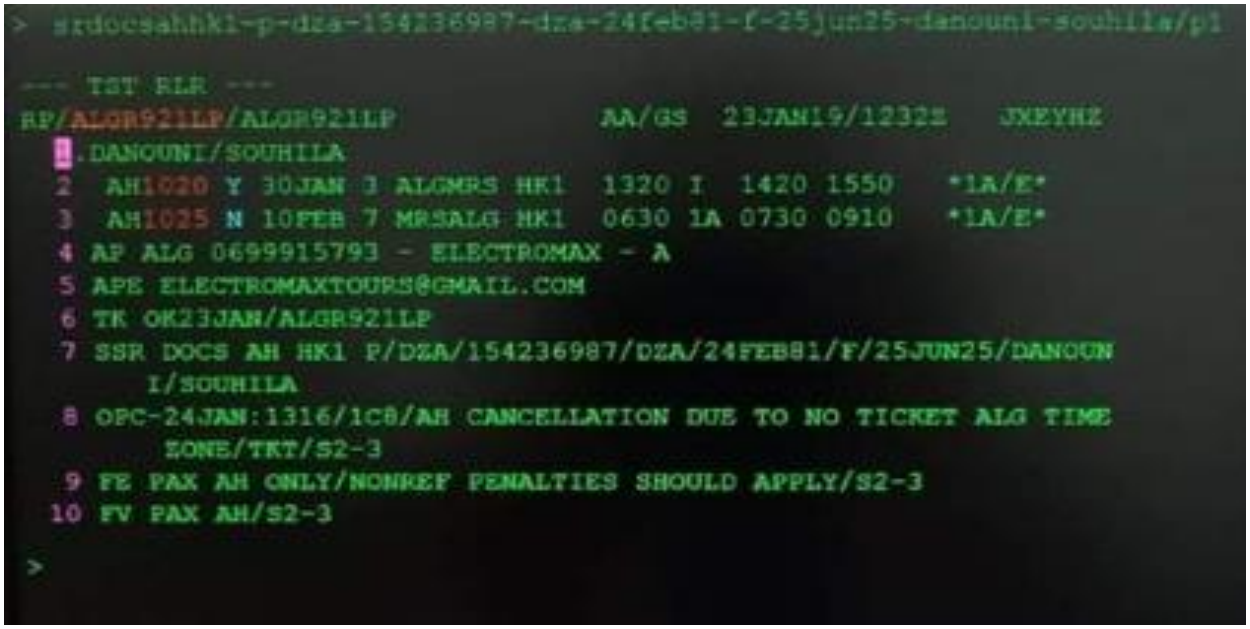
- **يرسلFPCASH ويوقع:**للدفع نقدا؛
- **:يرسلويوقع °FPCCVN**للدفع عن طريق بطاقة الائتمان.
- **:يرسلويوقع °FPCHN**للدفع عن طريق الشيك؛

-لإصدار تذكرة الطائرة يجب عليك إدخال معلومات العميل الأخرى:

شركةSRDOCS HK1-P-DZA-رقم جواز السفر-DZA-تاريخ الميلاد-ذكر أو أنثى-جواز السفر-تاريخ انتهاء الصلاحية-الاسم الأخير-الاسم الأول/عدد الركاب

مثال :

SRDOCSAHHK1-P-DZA-154236987-DZA-24FEB81-F-DANOUNI-SOUHILA/P1.



-منرد أماديوس نرى ذلك JXEYHZ شرق**رقم PNR الخاص بالعميل.**

-إذاكان العميل لديه بطاقة ولاء، فاكتب التنسيق التالي:

رقمبطاقة الولاء لشركة FFN

-لطباعة التذكرة، اكتب النموذج التالي:

شركةTTP/ET/T للحصول على التذكرة في الموقع

للحصولعلى التذكرة عبر البريد الإلكتروني TTP/ITR-EMLA/T-company

-بمجردطباعة التذكرة يتم استدعاء ورق مضاد**سلالة الوكالة**تتم طباعتها في نفس الوقت لاستخدامها إذا لزم الأمر (يجبأن تكون طباعة التذكرة من نسختين؛ نسخة مختومة للعميل والأخرى لمحاسبة الوكالة).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

ملحوظة:إذا لم يكن لدى الوكالة رمز IATA،يجب على وكيل الحجز إرسال رقم سجل المسافر (PNR) مع إصدار التذكرةإلى الوكالة التي لديها رمز اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) لتأكيده ومن ثم الحصول على إذن لطباعة التذكرة.

نطبقالصيغة التالية:

رقمES/GALGR PNR .

نحصل :



5.البحث عن رقم سجل الأسماء (PNR):

يمكنإجراء هذا البحث عن طريق:

5.1. رقمالملف:رقم المجلد PNR" RTN".

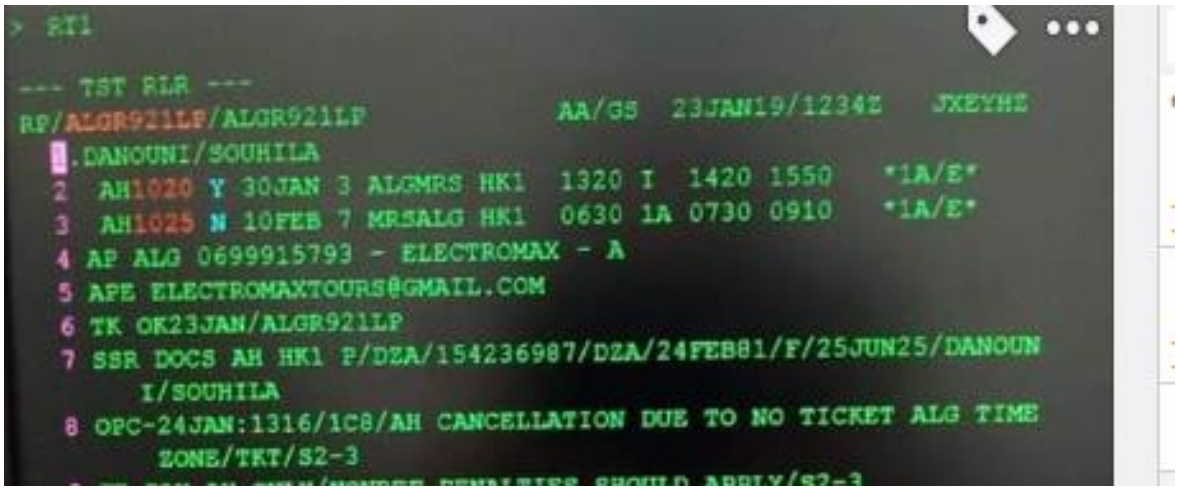
(مثال: RTAZE543).



5.2.اسم الراكب:(مثال: RT/DANOUNI RT/NAME)



إذاكان هناك عدة مجلدات تتوافق مع هذا الاسم نكتبها**RT1**على سبيل المثال لعرض المجلد في السطر الأول ونحصلعلى نتيجة أماديوس التالية:
- .للعودةإلى القائمة RT0



5.3.تاريخ الرحلة واسمها:

اسمتاريخ الرحلة/RT
(مثال: RT/15JAN-DANOUNI)

5.4.رقم الرحلة وإسمها:

ر.ت رقمالرحلة / التاريخ ل رحيل مطار ل رحيل و وصول- اسم (مثال : آرتي AF1355/15جانالGPCDG-دانوني).

5.5.رقم التذكرة:

.)RT-JXEYHZ-DANOUNI-789-6547839201 :مثال(ملف مرجعي-اسم الشركة-رمز-رقم التذكرة-RT

5.6.وقت المغادرة :

.)RTD-AH1245/15JANALGCDG-DANOUNI :مثال(وقت المغادرة/تاريخ المغادرة، مطار المغادرة والوصول RTD-company

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

5.7.عرض التوفر:

اسمرقم سطر عرض RT/التوفر (مثال: RT/4-DANOUNI)

6.ازدواجية PNR وفصل الملفات:

6.1.الازدواجية:

يسمحلك بإعادة إنتاج رقم سجل أسماء الأشخاص (PNR) الذي تم إنشاؤه بالفعل بواسطة:

- **RRN:** يسمح لك النسخ البسيط بنسخ عناصر سجل معلومات المسافر (PNR) وإنشاء عنصر جديد تلقائياً بنفس أجزاءالرحلة؛
- **RRA:** إن الارتباط بالملف الأصلي يجعل من الممكن نسخ عناصر ملف الركاب وربط سجل أسماء الركاب الجديد الذيتم إنشاؤه على هذا النحو بالملف الأصلي؛
- **ري:** أجزاء الطريق فقط؛
- **شرطةالرد السريع:** أجزاء أخرى غير المسار؛

تطبيقهذه التكرارات يتبع الخطوات التالية:
- عرضPNR للتكرار؛
- اكتبالتنسيق المطلوب؛
- أكملقسم الاسم في سجل أسماء المسافرين الجديد؛
- التوقيععلى سجل أسماء الركاب الجديد وإغلاقه؛

6.2.فصل الملف أو تقسيمه:

يسمحلك بتقسيم سجل PNR متجانس في البداية يدوياً، ويجب تنفيذ هذه المعاملة إذا لم يعد الركاب الموجودون فيالملف يسلكون نفس المسار أو الرحلات الجوية، وما إلى ذلك.
ستقومبوظيفة التقسيم بعد ذلك بإنشاء مجلدين؛ المجلد الأصلي (يسمى الأصل) والمجلد المرتبط (لا يوجد PNR متجانس /NHP).

مثال :

AD12MARALGCDG
SS2Y1
AD20MARCDGALG
SS2Y1
/IMEN AP 025364891/P1
NM2DANOUNI/SOUHILA
أب2P/025384981
تكوك
رفلك
إير

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

6.3.إذا قرر الراكب رقم 01 تغيير موعد العودة فيجب علينا إتباع الخطوات التالية:

- فصلالركاب رقم 01: نكتب SP1

- تغييرتاريخ العودة تاريخالتعديل + رقم القطعة المراد تعديلها + SB

- التوقيعوإغلاق الملف المرتبط بواسطة: RFLK؛

؛)نهاية الوظيفة(EF
* يستخدم EF فقط للتقسيم؛

- التوقيعوإغلاق الملف الأصلي بواسطة: RFLK؛

و(إنهاء المعاملة).

7.التعديل والإلغاء:

منأجل التحقق من صحة التعديلات أو الإلغاءات التي تم إجراؤها، يجب أن يتم التوقيع على سجل اسم الشخص (PNR) المعنيوإغلاقه (RF ثم ET أو ER). يتم إجراء التغييرات في موعد لا يتجاوز 48 ساعة قبل المغادرة بما يصل إلى ثلاث مرات.

منالممكن إعادة صلاحية التذكرة لتغيير التاريخ دون تغيير السعر والرحلة على نفس الشركة، ولكن من المستحيل إعادةالتحقق من تغيير الدرجة والمسار والشركة.

نقومبإعادة التحقق من صحة التذكرة الإلكترونية عندما لا يكون لدينا رسوم إضافية محصلة.

7.1.لإجراء التغييرات، يجب عليك اتباع الخطوات التالية:

- إعادةعرض PNR...RT;
- قراءةمذكرة التعريفة (FQD، FQN) المسموح بها؛
- عرضصورة التذكرة (TWD) للتحقق من الحالات (O,A)؛
- يتغير ؛
- الترددات اللاسلكية؛
- إير؛
- التحققمن صحة التذكرة.

7.2.لإعادة تسعير الملف الجديد:يجب عليك إدخال رقم FXP أو FXP/Segment.

إذاتم إصدار السعر تلقائياً، فيجب عليك التحقق من الضرائب المعمول بها في يوم إعادة التسعير.

إذاكان يجب تحصيل الضرائب، فيجب تحصيلها على لوحة ضرائب TST مع المؤشر

إذالم يظهر السعر تلقائياً، فيجب عليك بعد ذلك الحصول على إذن لمواصلة عملية التبادل من الشركة وتحقق مما يلي:

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- السعرباستثناء الضريبة؛

- الضرائب ؛

- المبالغالتي سيتم تحصيلها؛

- تواريخالصلاحية؛

- قاعدةالتعريفة

- مكونالتعريفة.

7.3.لإلغاء تذكرة إلكترونية، نطبق التنسيق التالي:

رقمXE للعنصر المراد إلغاؤه في سجل اسم المسافر (PNR).

مثال :.لعناصر متعددة 3-5 ،XE 2. للعنصر XE3

لإلغاءتخصيصات المقاعد المرتبطة بالقطاعات °SX/Sn .

مثال:إس إكس/إس2.

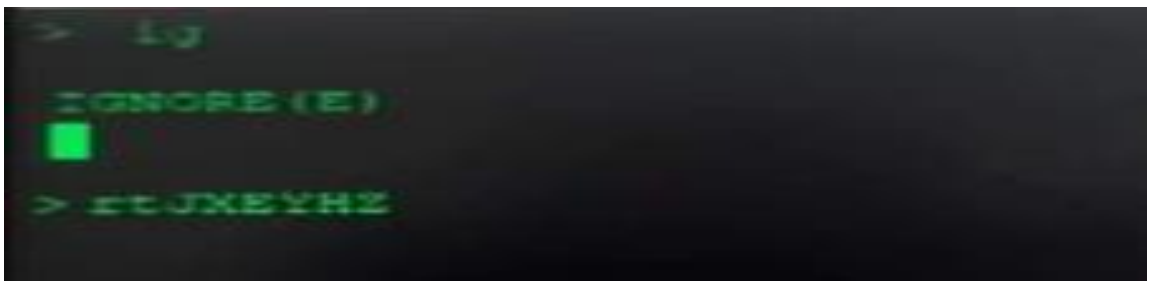
يسمحالإلغاء الجزئي بنقل عنصر واحد أو أكثر من العناصر النشطة في سجل أسماء الركاب إلى السجل.

الحاديعشر للإلغاء التام.



لاننسى أبداً التوقيع على سجل أسماء الركاب وإغلاقه.

تعليق :عند إنشاء ملف، لا يمكن الإلغاء بتنسيق XI، ما عليك سوى استخدام تنسيق IG لتجاهل أحدث المعاملات.



ملحوظة:

راجعالموقع التالي لمزيد من التفاصيل حول أماديوس
https://www.youtube.com/watch?v=zdVRHeKmc_c

طلب :

1-كيفية قراءة رقم PNR الخاص بالعميل: **2-**تقديم JXEYHZ
فندقأماديوس؟

حل :

1.أبجدية الطيران هذه دولية، وستساعدك على قراءة سجلات أسماء الركاب (PNR) الخاصة بالعملاء.

الى	ألفا	**ب**	أحسنت
ضد	تشارلي	**د**	دلتا
ه	صدىصوت	**F**	فوكس
ز	جولف	**ح**	الفندق
أنا	الهند	**ج**	جولييت
ك	كيلو	**ل**	ليما
م	مايك	**لا**	شهرنوفمبر
يا	أوسكار	**ص**	أب
س	كيبيك	**ر**	روميو
س	سلسلةجبلية	**ت**	رقصةالتانغو
ش	زيموُحد	الخامس	فيكتور
دبليو	ويسكي	**X**	الأشعةالسينية
ي	يانكي	**ز**	الزولو

JXEYHZ :فندق جولييت إكس راي إيكو يانكي زولو.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.عرض فندق أماديوس:

معلوماتعامة:

معلوماتعامة	جيجي إتش تي إل
معلوماتعن سلاسل الفنادق	رمزسلسلة فنادق GG HTL

ترميزفك:

ترميزفك	اسمفندق DNH

قوائمالفندق:

بدونقطاع الطيران	
قائمةالفنادق في المدينة	رمزالمدينة HL
قائمةفنادق المطار	كودHL مناسب
قائمةسلسلة الفنادق	مدينةرمز سلسلة HL أو رمز مناسب
قائمةالفنادق في بلد ما	رمزالدولة لرمز سلسلة HL
قائمةالفنادق في الولاية	رمزسلسلة HL رمز الدولة رمز الدولة
معقطاعات الطيران-من سجل PNR المفتوح:	
قائمةبجميع الفنادق	رقمقطعة الهواء HL S
قائمةسلسلة الفنادق	رقمالقطعة HL S / CO – رمز السلسلة

خيارات:

غرفةلشخصين	/RT-2
مستوىالتسعير	/ جامعة قطر – المبلغ
عملةأجنبية	رمزالعملة - FC /
فئةالفندق	الفئة- HC / سياحي :T / قياسي :S / درجة أولى :F / فاخر :L
معقطاعات الرحلة:	
ملجأ	/ لو - رمز المدينة
تاريخالوصول	تاريخالوصول – DT /
موعدالمغادرة	/ د - تاريخ المغادرة

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

خصائصالفندق وشروط التسعير:

معلوماتعن فندق	منعرض التوفر: رقمخط التردد العالي
شروطالتسعير	منعرض التوفر: **باستثناء رقم الضريبة، عمود حرفالسطر.** علىسبيل المثال: RP – ATT – Promenade des Anglais / HA NCE 05 May – 12 May. للحصولعلى عرض الفندق الأحادي HAL 001. HT6a ل علم ال شروط التعريفات. للحصولعلى معلومات عامة عن الفندق HF.

أوُكازيوُن :

منعرض فندق واحد	رقمالنظام المنسق عمود حرف السطر
إذاكان الضمان الإلزامي (G).	ضمانبطاقة الائتمان/ **:فأس .EXP تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان من نوع CC – G**أمريكان اكسبريس / **السادس:**تأشيرة / **الذي- التي:**بطاقة ماستر بطاقة ائتمان. ضمانالوكالة/ **رقم اختياري(BS IATA رقم – G**).
إذاكان الإيداع مطلوباً (د).	.EXP تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الائتمان من نوع CC – DP /
شخصإضافي.	التحققمن خصائص الفندق بواسطة HF لمعرفة ما إذا كان الشخص يتمقبول إضافية ومعرفة السعر. / EX – المبلغ – عدد الركاب الإضافي
سريرإضافي للبالغين	المبلغ– ملحوظة – RA /
سريرأطفال إضافي	المبلغ- ملحوظة - RC /
سريراطفال.	.المبلغ– لا – CR /
معلوماتإضافية.	.نصحر (45 حرفاً) - SI /
معقطاع الطيران.	تخصيصقطاع الفندق لعدد الأشخاص: / pax n .°P
بدونقطاع الطيران.	دستورPNR باسم واحد.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

مراجع :

أرماندهويت، ناتالي رابيرين، ماري دومينيك سلطان، العمل السياحي، طبعة بريال

النظريةوالتطبيق الفندقي

- /uploads/2016/05/Fiche_002_enseignement.pdf
https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wpcontent
- https://www.jotform.com/fr/form-templates/formulaire-de-reservation-dactivites
- /wpcontent/uploads/2019/05/HR_Fiche4_ENSEIGNANT_A2B1_Accueillir_un_client.pdf
- https://www.lefrancaisdesaffaires.fr
/wp-content/uploads/2018/04/Modele-Type-De-Contrat-De-Tourisme-et-De-Voyages.pdf
- http://www.dtamostaganem.com
- http://www.elfarabi.tn/wp-content/uploads/2016/12/COURS-AMADEUS-1-1.pdf
- /c/portal/view-solution/4309730/fr_FR/proceduregenerale-d-un-echange-avant-depart
- https://servicehub.amadeus.com
- https://www.youtube.com/watch?v=zdVRHeKmc_c
- -aeriennes-a-destination-de/alg/compagnies-aeriennesoperant-a-destination-de-alger
- https://dz.wego.com/compagnies
- 20des%20a%C3%A9roports,%2C%20soit%20ICAO%20en%20english
.(https://fr.wikipedia.org/wiki/Code_OACI_des_a%C3%A9roports#:~:text=Le%20code%20OACI%
- /12/liste-des-aerodromes-algeriens-avec-leur-code-iata-etleur-code-oaci-et-altitude.html
- https://www.okbob.net/2016
- https://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/doc%209626_fr.pdf(مهم جدا)
- https://dz.wego.com/aeroports/dz/aeroports-en-algeria
- https://www.techno-science.net/glossaire-definition/Avion.html
- -toulouse.fr/blog31/mat-genibrat/files/Les-diff%C3%A9rents-types-debateaux.pdf
- https://edu1d.ac
- RmMjItY2NmZS00NjUyLTgxZmYtZ
-1DCAEoggI46AdIM1gEaECIAQGYAQ24AQbIAQzYAQPoAQGIAgGoAgO4Av6HoYcGwAIB0gIkZTY5OD
https://www.booking.com/index.fr.html?label=gen173nr
- https://www.aeronewstv.com/fr/page/14-alphabet-aeronautique.html