الدورة التدريبية: إدارة الحجوزات والسفر الاحترافية عبر نظام أماديوس العالمي

مايو ٢٠٢٦ ١٤ - ١٠

المنامة

(للشخص الواحد) € ٤٧٠٠

Ref: #TOU4430_80933

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تكمن أنظمة وديناميكية في العالم، ويتطلب كفاءة عالية في إدارة يعد قطاع السفر والسياحة من أكثر القطاعات حيوية حجوزات الطيران والفنادق التوزيع العالمية (GDS) مثل نظام أماديوس الذي يعد العمليات اليومية. وفي قلب هذه العمليات الدورة التدريبية الشاملة منBIG BEN Training والخدمات اللوجستية المرتبطة بالسفر. تقدم هذه حجر الزاوية في مجال كيفية بناء ملف أساسياته وصولا إلى تقنياته المتقدمة في إدارة رحلة متعمقة في عالم نظام أماديوس، بدءًا من Center وفهم تعقيدات جداول الرحلات وتوافر حجز (PNR) وإدارته بفعالية، وكيفية تسعير التذاكر الحجوزات. سنتناول في هذه الدورة الجانب الأسعار وشروطها، وكيفية التعامل مع التعديلات المقاعد. كما سيتم استكشاف المبادئ الأساسية لقواعد وإصدارها، في هذا المجال. سيتم الاعتماد الفني فقط، بل تمتد لتشمل المهارات اللازمة لتقديم والإلغاءات بكفاءة. لا تقتصر الدورة على John Walter ، الذي تناول في على الأكاديمي المتخصص في علوم أنظمة السفر، جون خدمة عملاء استثنائية أهمية الأنظمة التكنولوجية في تطوير "Opportunities كتابه "Travel and Tourism: A World of والتر كليمنسClemens الصناعة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مهاراتهم. وكلاء السفر والسياحة الجدد والراغبين في تطوير
- التذاكر. موظفو شركات الطيران في أقسام الحجوزات وإصدار
- المتخصصون في إدارة السفر للشركات.
- والسفر. الخريجون الجدد الراغبون في دخول قطاع الطيران
- مديرو المبيعات في قطاع الضيافة والفنادق.
- مسؤولو خدمة العملاء في المطارات وشركات الطيران.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع السياحة والسفر.
- شركات الطيران المحلية والدولية.
- الضيافة والفنادق والمنتجعات.
- شركات إدارة الفعاليات والمؤتمرات.
- الجهات الحكومية ذات العلاقة بالسفر والضيافة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الحجوزات وإصدار التذاكر.
- قسم المبيعات والتسويق في قطاع السفر.
- خدمة العملاء.
- إدارة العمليات التشغيلية.
- قسم إدارة السفر في المؤسسات الكبرى.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- فهم بنية نظام أماديوس والأكواد الخاصة به.
- إنشاء وإدارة ملفات حجز المسافرين (PNR) بكفاءة.
- القدرة على البحث عن جداول الرحلات وتوافر المقاعد.
- تسعير الحجوزات وإصدار تذاكر الطيران إلكترونيًا.
- الحجوزات. تطبيق القواعد والإجراءات الصحيحة لتعديل أو إلغاء
- التعامل مع حجوزات الفنادق والخدمات الأرضية الأخرى.
- اكتساب المهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء متميزة.

منهجية الدورة التدريبية:

الأساسية لنظام تدريبية تفاعلية وعملية تجمع بين النظرية والتطبيق. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية
نفسه. سيقوم المدربون الخبراء أماديوس وأهميته في صناعة السفر، تليها جلسات تطبيق تبدأ المنهجية بشرح المفاهيم
المختلفة، من البحث عن الرحلات إلى إصدار بتوجيه المشاركين خطوة بخطوة في استخدام الأكواد عملي مكثف على النظام
سيشمل قطاع السفر لمساعدة المتدربين على فهم التحديات التذاكر. كما سيتم استخدام دراسات حالة واقعية من والوظائف
المناسبة، مع توفير تغذية التدريب العمل في مجموعات لمناقشة سيناريوهات التي قد تواجههم في بيئة العمل الحقيقية.
المشارك من الدورة ليس فقط بالمعرفة راجعة فورية ومخصصة لكل متدرب. هذه المنهجية تضمن مختلفة وتطبيق الحلول
للنجاح في مسيرته المهنية. النظرية، بل أيضًا بالثقة والخبرة العملية اللازمة أن يخرج

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

السفر الجوي الوحدة الأولى: مدخل إلى نظام أماديوس ومفاهيم

- العالمي. مقدمة شاملة عن نظام أماديوس ودوره في قطاع السفر
- (Encoding/Decoding). التعرف على رموز المطارات والمدن وشركات الطيران
- (Economy, Business, First). فهم أنواع الرحلات المختلفة والدرجات الخدمية
- آليات البحث عن توافر الرحلات وجداولها.
- التعرف على الاختصارات والأوامر الأساسية في النظام.
- بناء ملف حجز المسافرين (PNR) خطوة بخطوة.
- تطبيق عملي على إنشاء.PNR

الوحدة الثانية: إدارة ملفات الحجز المتقدمة

- تعديل وإلغاء ملفات الحجز.
- Service Requests). إضافة الخدمات الخاصة وطلبات الركاب (Special
- إضافة المقاعد المفضلة واختيارها.
- التعامل مع حجوزات المجموعات.
- فهم حالات الحجز وتغييراتها (Status Codes).
- التعرف على معلومات المسافرين وأدوات الاتصال.
- حلول عملية لتحديات إدارة الحجوزات.

الوحدة الثالثة: تسعير التذاكر وإصدارها

- مقدمة إلى قواعد الأسعار وشروطها.
- التعرف على أكواد الأسعار وكيفية تطبيقها.
- عرض الأسعار وحساب الضرائب والرسوم.
- إصدار تذاكر الطيران الإلكترونية (E-Tickets).
- فهم الفروق بين أنواع التذاكر المختلفة.
- عملية استعادة واستعراض التذاكر المصدرة.
- تطبيق عملي على التسعير والإصدار.

الوحدة الرابعة: إدارة الحجوزات غير الجوية

- التعامل مع حجوزات الفنادق عبر نظام أماديوس.
- البحث عن الفنادق وتوافرها وإجراء الحجوزات.
- إدارة حجوزات تأجير السيارات.
- التعرف على خدمات السفر الإضافية.
- فهم العلاقة بين نظام أماديوس والأنظمة الأخرى.
- استخدام أدوات المساعدة والدعم في النظام.
- تطبيق عملي على حجوزات الفنادق والسيارات.

الوحدة الخامسة: المهارات الاحترافية وخدمة العملاء

- أفضل الممارسات في التعامل مع العملاء.
- مهارات حل المشكلات والتعامل مع الشكاوى.
- إدارة التغييرات الطارئة والرحلات الملغاة.
- التعرف على قوانين ولوائح IATA.
- أهمية التغذية الراجعة واستخدامها في التطوير.
- نصائح لتعزيز الإنتاجية والعمل بكفاءة.
- تطبيق عملي على سيناريوهات خدمة العملاء.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

وهل يمكن أن يحل محل الخبرة الاصطناعي أن تعيد تشكيل دور وكيل الحجوزات كيف يمكن للتطورات التكنولوجية مثل الذكاء

البشرية في إدارة التفاصيل المعقدة لرحلات العملاء؟ التقليدي في المستقبل،

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

يحرصBIG BEN العمق النظري والتطبيق العملي المكثف، مما يضمن تتميز هذه الدورة بمنهجيتها الشاملة التي تجمع بين صناعة السفر، مع التركيز على على تقديم محتوى تدريبي يواكب أحدث Training Center تحول المتدرب من مبتدئ إلى محترف. بذكاء لحل يوميًا. بدلا من مجرد استعراض الأوامر والأكواد، السيناريوهات الواقعية التي يواجهها المحترفون التطورات في تحليل احتياجات العملاء المعقدة، المشكلات وتقديم أفضل خدمة للعميل. سيتعلم نركز على كيفية توظيف هذه الأدوات مبتكرة تتجاوز التوقعات. هذه الدورة هي استثمار في والتعامل مع التغييرات غير المتوقعة، وتقديم حلول المتدربون كيفية العالمية وإدارة التنافسي، حيث يتم صقل المهارات ليس فقط لتشغيل الخبرة العملية التي تجعلك متميزًا في سوق العمل الحجوزات كجزء من عملية تجارية متكاملة. النظام، بل لفهم استراتيجيات السفر