الدورة التدريبية: إدارة الحجوزات والسفر الاحترافية عبر نظام أماديوس العالمي

#TOU4430

الدورة التدريبية: إدارة الحجوزات والسفر الاحترافية عبر نظام أماديوس العالمي

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- وكلاء السفر والسياحة الجدد والراغبين في تطوير مهاراتهم.
- موظفو شركات الطيران في أقسام الحجوزات وإصدار التذاكر.
- المتخصصون في إدارة السفر للشركات.
- الخريجون الجدد الراغبون في دخول قطاع الطيران والسفر.
- 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:

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

- 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.
- تطبيق القواعد والإجراءات الصحيحة لتعديل أو إلغاء الحجوزات.
- التعامل مع حجوزات الفنادق والخدمات الأرضية الأخرى.
- اكتساب المهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء متميزة.

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى نظام أماديوس ومفاهيم السفر الجوي

- مقدمة شاملة عن نظام أماديوس ودوره في قطاع السفر العالمي.
- التعرف على رموز المطارات والمدن وشركات الطيران (Encoding/Decoding).
- فهم أنواع الرحلات المختلفة والدرجات الخدمية (Economy, Business, First).
- 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.
- إضافة الخدمات الخاصة وطلبات الركاب (Special Service Requests).
- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20–25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للتطورات التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي أن تعيد تشكيل دور وكيل الحجوزات التقليدي في المستقبل، وهل يمكن أن يحل محل الخبرة البشرية في إدارة التفاصيل المعقدة لرحلات العملاء؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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