



## دورة حجوزات الطيران

العملاء والتعامل مع الحجز، بالإضافة إلى المهارات التقنية اللازمة لتشغيل أنظمة الحجز وإصدار التذاكر.

المدينة :	لندن	الفندق :	فندق الريتز لندن
تاريخ البداية :	2026-04-27	تاريخ النهاية :	2026-05-01
الفترة :	Week 1	السعر :	\$ 5950

## فكرة الدورة التدريبية

كورس حجوزات الطيران، يؤهلك للعمل بوظيفة مسؤول حجز تذاكر الطيران في أكبر شركات الطيران والسياحة والفنادق العالمية بأعلى المراتب. السفر بالطائرة يشكل الوسيلة الأكثر امانا حيث تشير المعدلات والاحصاءات بأن السفر عبر الجو هو أكثر وسيلة امنة. حيث تكاليف السفر على الطائرة غالباً ما تكون معقولة بالنسبة للتضخم الحاصل في الاسعار. تعد الطائرة أسرع وسيلة للسفر، والأكثر راحة خصوصا اذا كان السفر محدودا في عدد ايام معين للرحلة فهي تسهل الذهاب والاياب.

## أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة التدريبية من:

- الالمام بمصطلحات ومفاهيم حجوزات الملاحة الجوية.
- اتقان عملية الحجز المباشر (ONLINE).
- اتقان العمل على برنامج (IATI) المستخدم بكثرة في تركيا.
- اتقان الحجز باستخدام برنامج (AMADEUS) العالمي.
- اكتساب خبرات عمل ميدانية في مكاتب الطيران التركية.
- الالمام بالمبادئ الاساسية لأخلاقيات المهنة واصول التعامل مع الزملاء والشركات.
- القدرة على التعامل مع برامج حجوزات الطيران.
- القدرة على قراءة الرموز الخاصة بتذاكر حجز الطيران.
- القدرة على التعرف على رموز شركات الطيران المحلية والدولية.
- لباقة التعامل مع الزبون.
- معرفة حجز الذهاب فقط.
- معرفة حجز الذهاب والاياب.
- التفريق بين أنواع درجات الطيران والخدمات المقدمة.
- معرفة الحجز متعدد الاتجاهات.
- التعرف على الخدمات المقدمة من وجبات وغيرها.
- التعرف على المواد المسموح حملها الى الطائرة.
- معرفة المواد المحظور حملها الى الطائرة.
- الغاء حجز الطيران مع دفع التكلفة.
- الغاء حجز الطيران بدون دفع التكلفة.
- معرفة كيفية تعديل تذكرة الطيران.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- هذه الدورة موجهة للراغبين في إتقان برامج حجوزات الطيران التركية والدولية والعمل بمكاتب السياحة.

## منهجية الدورة

تعتمد الدورة على التوازن بين المحتوى النظري والتطبيق العملي لتأسيس فهم شامل للمفاهيم الأساسية في الطيران والحجوزات. مع تطبيقات عملية يومية. يتم تضمين تمارين واقعية، Amadeus و IATI تُستخدم عروض نظامية موسعة لشرح برامج الحجز العالمية مثل وحالات تطبيقية تتيح للمشاركين معالجة عمليات حقيقية. يشمل التدريب التعامل المباشر مع العملاء وتطبيقات خدمة الركاب. تُختتم الدورة بتقييم عملي ومنح شهادة معتمدة تؤهل المتدربين لدخول سوق العمل.

## محاوr الدورة

### اليوم الأول: مدخل إلى علم الملاحة الجوية وحجوزات الطيران

- مدخل إلى علم الملاحة الجوية وأساسياته
- تعريفات السياحة والطيران (الفرق بينهما)
- رموز شركات الطيران والمطارات والمدن
- المواد المحظور حملها على الطائرة
- نصائح للحصول على تذاكر طيران بسعر مخفض
- أنظمة الوزن العالمية
- أنواع حجوزات الطيران وفكرة عامة عن برامج الحجز
- استخدام برامج ومواقع حجوزات الطيران (Billet Bank, Pegasus, Babylon, Arabia Airlines)

### اليوم الثاني: قراءة التذاكر وبرامج الحجز

- قراءة أنواع التذاكر وفك رموزها
- شرح مفصل لبرنامج الحجز (IATI) المستخدم في المكاتب التركية
- الحجوزات الداخلية والخارجية والفرق بينهما

- حجز ذهاب فقط (one way)
- حجز ذهاب وعودة (round trip)
- حجز متعدد الوجهات (multiple destinations)
- إتمام الحجز والدفع

#### **اليوم الثالث: إدارة التذاكر ونظام Amadeus**

- إلغاء التذاكر مع دفع الرسوم (cancellation)
- إلغاء التذاكر دون دفع الرسوم (void)
- تعديل التذاكر
- تسجيل الملاحظات على الحجز
- مدخل إلى نظام Amadeus: تسجيل الدخول

#### **اليوم الرابع: نظام المساعدة الفورية وخدمة العملاء**

- نظام المساعدة الفورية
- التحويلات والكودات (CODES & PNR)
- تدريب عملي على التعامل مع الزبائن بشكل مباشر
- خبرة عملية تخوّل العمل في مجال الطيران
- شهادة معتمدة من التربية التركية

#### **اليوم الخامس: وظائف Amadeus الفرعية وتطبيقات عملية**

- تلتذاكر وفصل الحجز
- نسخ سجل حجز المسافر
- تطبيقات عملية شاملة
- تحويلات العملات
- العمليات الحسابية وحساب فرق التوقيت
- عرض إمكانيات الرحلات
- عناصر الحجز وتكوين الحجز وإنهاؤه واسترجاع معلوماته
- خدمات خاصة (المقعد - الوجبة - كرسي المعاقين)
- التسعير وتعديل

### **الشهادات المُعتمَدة**

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة رسمية صادرة عن مركز هاي بوينت للتدريب والاستشارات



الإدارية، تثبت المعرفة المتخصصة والمهارات المهنية التي اكتسبوها خلال الدورة. تعد هذه الشهادة بمثابة دليل رسمي على كفاءتهم المهنية والتزامهم الراسخ بالتطوير الذاتي المستمر والتقدم الوظيفي. علاوة على ذلك، تمثل إضافة نوعية هامة إلى سيرتهم المهنية، مما يعزز فرص التقدم الوظيفي ويقوي آفاق التميز والتفوق داخل مؤسساتهم وفي سوق العمل بشكل عام.

+971 50 360 6133

UAE - Dubai

info@highpointtc.com

www.Highpointtc.com