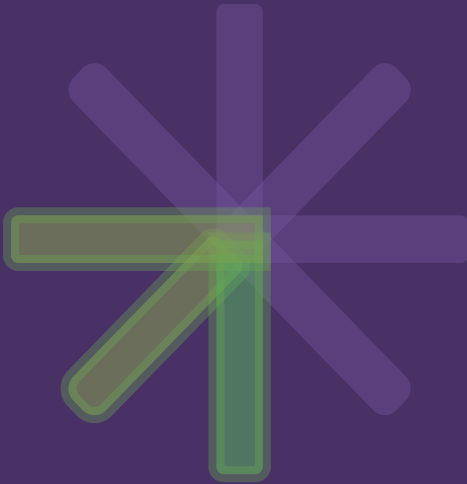


دورة إدارة السفر للشركات: حجوزات الطيران وإصدار التذاكر والتعاقد مع الفنادق





دورة إدارة السفر للشركات: حجوزات الطيران وإصدار التذاكر والتعاقد مع الفنادق

ملخص البرنامج

إدارة السفر للشركات وحجوزات الطيران وإصدار التذاكر والتعاقد مع الفنادق دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى متوسط إلى متقدم، موجهة إلى مديري السفر وقيادات مكاتب الحجز، ويخرج منها كل مشارك بخطة لتطوير برنامج السفر في جهته أو وكالته. فمكاتب السفر تتعامل مع أسعار معقدة وتغييرات متكررة وحجوزات فندقية تحت ضغط الوقت، والأخطاء الصغيرة تتحول إلى تكاليف كبيرة. ويتدرج البرنامج من قواعد الأسعار وإصدار التذاكر إلى ممارسات نظام التوزيع العالمي وتوزيع الفنادق، ثم إلى السياسات وواجب الرعاية وضبط التكاليف. تقدم هذا البرنامج في إدارة السفر للشركات مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

يمثل الإنفاق على الطيران والفنادق تكلفة غير مباشرة كبيرة يمكن ضبطها، ومع ذلك يحجز جزء كبير منه دون قراءة قواعد الأسعار أو تتبع التذاكر غير المستخدمة أو مراجعة أسعار الفنادق. وتؤدي أخطاء إعادة الإصدار والاسترداد إلى مطالبات مالية من شركات الطيران وقيمة ضائعة، وتترك السياسات الضعيفة المسافرين عرضة للمخاطر. والقيادة التي تفهم إصدار التذاكر وتوزيع الفنادق بالتفصيل تحكم الضبط دون إبطاء العمل.

- متوسط تكلفة التذكرة والغرفة: ينخفض حين تطبق قواعد الأسعار والحجز المبكر والأسعار المتفاوض عليها باتساق.
- معدل أخطاء الإصدار والمطالبات المالية: يتراجع حين توحيد إجراءات إعادة الإصدار والاسترداد والاستبدال.
- سلامة المسافرين والامتنال للسياسة: يتحسنان حين تدمج ضوابط واجب الرعاية والاعتماد في عملية الحجز.

المبادئ والأساس المعرفي

- قواعد إصدار التذاكر والأسعار لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي: تنظم بناء الأسعار وشروطها ومعايير التذكرة الإلكترونية في الجلستين 1 و 2.
- منطق الحجز في نظام التوزيع العالمي: يقوم عليه سجل الحجز ومسار الإصدار في الجلسة 2.
- معيار ISO 31030 لإدارة مخاطر السفر: يوظف أعمال واجب الرعاية في الجلسة 4.
- مبدأ التكلفة الكلية للسفر: مقارنة سعر التذكرة والرسوم والتغييرات وتكاليف الفنادق معاً توجه تحليل ضبط التكاليف في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- القيادات التي تدير مكاتب السفر في المؤسسات أو حسابات شركات إدارة السفر.
- المديرون الذين يعتمدون حجوزات الطيران والفنادق ويعالجون تغييرات المسارات المعقدة.
- مسؤولو المشتريات الذين يتفاوضون على اتفاقيات شركات الطيران والفنادق.
- مديرو الوكالات المسؤولون عن دقة الإصدار والاسترداد وتسويات الموردين.

يخدم البرنامج إدارات السفر في الشركات ووكالات السفر ووحدات السفر الحكومية وجهات تنظيم الفعاليات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء أسعار تذاكر الطيران وتفسير قواعدها للرحلات ذات الاتجاه الواحد والذهاب والعودة ومتعددة المقاطع.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الأخطاء في سجلات الحجز والتذاكر الإلكترونية والمستندات المتنوعة وإعادة الإصدار والاسترداد.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم قنوات حجز الفنادق وأنواع الأسعار للمسافرين من الشركات.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم برنامج فندقية للشركات بأسعار متفاوض عليها وضوابط مراجعة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قواعد سياسة السفر بما يوازن بين التكلفة والمرونة وواجب الرعاية.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات فرص التوفير من بيانات الإنفاق على السفر.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسعار الطيران وقواعد إصدار التذاكر

كيف تبنى أسعار الطيران، وما الذي تسمح به قواعدها؟

- توزيع خدمات الطيران ودور إبداع الأسعار
- بناء الأسعار للرحلات ذات الاتجاه الواحد والذهاب والعودة ومتعددة المقاطع
- رموز أساس السعر ودرجات الحجز وعائلات الأسعار
- قواعد السعر: الشراء المسبق والحد الأدنى للإقامة والتغيير والاسترداد
- الضرائب والرسوم والمبالغ التي تفرضها شركات الطيران

اليوم 2: الحجز في نظام التوزيع العالمي والإصدار وخدمات ما بعد البيع

كيف ينشأ الحجز ويصدر ويعدل دون خسارة؟



- مسار الحجز في نظام التوزيع العالمي وعناصر سجل الحجز
- التذاكر الإلكترونية والمستندات الإلكترونية المتنوعة
- إجراءات إعادة الإصدار وإعادة التصديق والاستبدال
- الاسترداد والإلغاء وتتبع التذاكر غير المستخدمة
- منع المطالبات المالية وفحوص جودة الإصدار

اليوم 3: حجوزات الفنادق والتعاقد معها

أي قنوات الفنادق وأسعارها تخدم المسافرين من الشركات بالتكلفة المناسبة؟

- توزيع الفنادق: الحجز المباشر ونظام التوزيع العالمي والوكالات الإلكترونية وموزعو الجملة
- أنواع الأسعار: السعر العام المتاح والسعر المتفاوض عليه والسعر الديناميكي وسعر الباقات
- طلب العروض من الفنادق والتفاوض على أسعار الشركات
- شروط الإلغاء وتراجع الأعداد وحجوزات المجموعات
- مراجعة الأسعار والإتاحة وبنود إتاحة الغرفة الأخيرة

اليوم 4: سياسة السفر وواجب الرعاية

كيف تحمي السياسات والضوابط الميزانية والمسافرين معا؟

- تصميم سياسة السفر: درجة المقعد والحجز المبكر وقواعد الاعتماد
- اختيار شركة إدارة السفر ومستويات الخدمة
- تقييم مخاطر السفر وفق ISO 31030 وتتبع المسافرين
- الاستجابة للطوارئ وإجراءات تعطل الرحلات
- التأشيرات والوثائق وإدارة ملفات المسافرين

اليوم 5: تطبيق إدارة السفر للشركات على ضبط التكاليف

أين يمكن لبرنامج السفر أن يوفر المال ويخفض المخاطر في العام القادم؟

- تحليل بيانات الإنفاق على السفر وفرص التوفير
- اتفاقيات الشركات مع شركات الطيران ومراجعة أدائها
- اختبار قواعد السياسة في الجلسة 4 مقابل شروط الأسعار في الجلسة 1
- مراجعة أسعار الفنادق من الجلسة 3 وجودة الإصدار من الجلسة 2
- إنجاز خطة تطوير برنامج السفر



المنهجية

يجمع البرنامج بين تمارين منظمة على قواعد الأسعار وسجلات الحجز وعقود الفنادق وبين تحليل حالات لبرامج سفر في الشركات والجهات الحكومية. وتبدأ كل جلسة بعرض موجز، ثم مهام مستمدة من مسارات سفر حقيقية.

- نشاط مقترح: تسعير رحلة متعددة المقاطع والتحقق من شروط التغيير والاسترداد.
- نشاط مقترح: تصحيح إعادة إصدار كانت ستؤدي إلى مطالبة مالية.
- نشاط مقترح: مقارنة عروض الفنادق لبرنامج أسعار الشركات.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لتطوير برنامج السفر في جهته أو وكالته. وتتناول الخطة ضوابط جودة الإصدار، وتصميم البرنامج الفندقي، وتعديلات السياسة، وترتيبات واجب الرعاية، وفرص التوفير مرتبة حسب الأولوية، جاهزة للعرض على الإدارة المالية أو الإدارة العليا.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة السفر للشركات مستشاري السفر ذوي الخبرة؟

نعم، فهو بمستوى متوسط إلى متقدم ويفترض معرفة عملية بالحجوزات، ثم يوسعها إلى قواعد الأسعار وخدمات ما بعد البيع والتعاقد مع الفنادق وضبط البرنامج.

ما القواعد والمعايير التي تقوم عليها دورة إدارة السفر للشركات؟

تقوم على قواعد إصدار التذاكر والأسعار لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي، ومنطق الحجز في نظام التوزيع العالمي، ومعياري 31030 و ISO لإدارة مخاطر السفر، ومبدأ التكلفة الكلية للسفر.

كيف تستخدم خطة تطوير برنامج السفر الناتجة عن تدريب إدارة السفر للشركات في العمل؟

تستخدمها لعرض مقترحات التوفير والضبط على الإدارة المالية، وإعادة التفاوض مع الموردين، وتحديث سياسة السفر.