

## شكراً لتحميلك هذا الملف من موقع المناهج البحرينية



## ملخص مقرر أعمال مكاتب و كالات سفر مقرر سفر 312

[موقع المناهج](#) ⇨ [المناهج البحرينية](#) ⇨ [الصف الثاني الثانوي](#) ⇨ [الثقافة التجارية](#) ⇨ [الفصل الأول](#) ⇨ [الملف](#)

تاريخ نشر الملف على موقع المناهج: 11:01:32 2024-01-08

## التواصل الاجتماعي بحسب الصف الثاني الثانوي



## روابط مواد الصف الثاني الثانوي على تلغرام

[الرياضيات](#)

[اللغة الانجليزية](#)

[اللغة العربية](#)

[التربية الاسلامية](#)

## المزيد من الملفات بحسب الصف الثاني الثانوي والمادة الثقافة التجارية في الفصل الأول

[نموذج الإجابة لامتحانات نهاية الفصل الأول مقرر أعمال مكاتب وكالات سفر سفر 312 /2015/2014](#)

1

[نموذج الإجابة لامتحانات نهاية الفصل الأول مقرر أعمال مكاتب وكالات سفر سفر 312 /2019/2018](#)

2

[نموذج الإجابة لامتحانات نهاية الفصل الأول مقرر أعمال مكاتب وكالات سفر سفر 312](#)

3

[ملخص ومراجعة شاملة لمقرر تأمين 211](#)

4



# أعمال مكاتب وكالات السفريات سفر ( 312 ) للمرحلة الثانوية

## الوحدة الأولى ( دليل الرحلات بشركات الطيران )

الكتب التي تصدرها شركات الطيران:

- دليل الرحلات لشركات الطيران (OAG)
- كتاب السياحة الشاملة
- كتيب معلومات السفر (TIM)
- كتاب أسعار المسافرين بالجو
- دليل الفنادق

الشركة التي تصدر كتاب دليل الرحلات شهريا : **UBM**  
المعلومات التي يحتوي عليها كتاب دليل الرحلات :

- الرموز المشتركة للناقلات
- الرموز الرقمية لشركات الطيران
- رموز شركات الطيران
- رموز الطائرات
- مباني المطارات

\*منظمة الاياتا هي التي تحدد رموز شركات الطيران

\*الخطوط الأمريكية الجوية **AA**

\*الرموز المشتركة للناقلات : رمز خاص بشركة طيران توافق على استعماله على خط تابع لشركة طيران أخرى . لماذا؟ لتسهيل عملية البيع وإصدار التذاكر  
تعريف الرمز المحدد : رمز خاص بشركة طيران محددة يستعمل في الحجز والتذكرة وغيرها ...

الرموز الرقمية لشركات الطيران : لكل شركة طيران ثلاث ارقام مسجلة باسمها دوليا وتستعمل في : التذاكر – تذاكر الوزن الزائد – بوالص الشحن

A	flight numbers	country
AA	American Airlines	
	2700 – 4699	American Eagle
	4700 – 4999	Executive as American Eagle
	5001 – 5098	Chautauqua as American connection
	5602 – 5690 <b>IB</b>	Iberia
	5815 – 5917 <b>JL</b>	Japan Airlines International
	5916 <b>JO</b>	JALways
	6005 – 6008 <b>EY</b>	Etihad Airways
	7199 – 7213 <b>RJ</b>	Royal Jordanian

الأرقام التالية 6005-6008:

- تشترك مع AA لتكوين رحلة مشتركة بين ناقلتين هم : Etihad Airways
- اكتب رمز الرحلة السابقة 6005-6008 : EY
- رمز شركة الخطوط الأمريكية الجوية : AA
- رموز الطائرات وأنواع المحرك :

برمائية **A** مروحية **P** هيلوكوبتر **H** نفاثة **J** نفاثة مروحية **T** قطار **S**

تختلف أنواع الطائرات من حيث :

عدد المحركات – أنواع المحركات – كفاءة المحركات – سرعتها – الحمولة القصوى – أقصى ارتفاع

رموز الولايات : في بعض البلدان يقسم البلد إلى عدة ولايات وقامت شركة الاياتا بتحديد رموز لكل ولاية والغرض منه تحديد مكان مدينة معينة . رموز المدن والمطارات : تعين منظمة الاياتا 3 احرف باللغة الإنجليزية لكل مدينة – بلد

اسم المدينة والبلد	الرمز الثلاثي
Malaga, Spain	AGP

حددت منظمة الاياتا أقصر وقت لمواصلة السفر ما عدا الدول التي تستغرق 20 دقيقة لمواصلة الرحلات الداخلية و 60 دقيقة لمواصلة الرحلات الخارجية :

International to International	من رحلة دولية إلى أخرى
International to Domestic	من رحلة دولية إلى داخلية
Domestic to International	من رحلة داخلية إلى دولية
Domestic to Domestic	من رحلة داخلية إلى داخلية

ما الهدف من استخراج نموذج أقصر وقت للمواصلة ؟  
يحتاج المسافر أحيانا إلى أكثر من رحلة للوصول للوجهة التي يقصدها ويحتاج وقت لإستكمال إجراءات انتقاله.  
**خط سير الرحلات :** كثير من الرحلات تتطلب التوقف في أكثر من محطة لذا خصص الدليل لكل شركة طيران رموز للمدن والمطارات  
يمكننا بإستعمال الجدول معرفة أن المسافر رحلته من **SAN** الى **MAD** ستتوقف في **JFN**

AA American Airlines	
رقم الرحلة	خط سير الرحلة
94	SAN – JFK - MAD

**مباني المطارات :** يوجد في بعض المدن أكثر من مطار واحيانا يتكون المطار من أكثر من مبنى ( terminal )  
**الهدف منه :** التسهيل على الموظفين لإعطاء النداءات وايضاً على المسافرين .

#### **Bogota, Colombia BOG**

1

Terminal 1

AA, AC, AF, AM, AR, AV\*, B6, CM, CO, CU, DL, G3, IB, LA, LR\*, MX\*, NK, TA, UA, 2K, 4C, 9H, 9R

2

Terminal 2

AV\*, LR\*, MX\*

## شركات الطيران العالمية :

اسم شركة الطيران	الرمز الحرفي	عضو في الأياتا	الرمز الرقمي
↑ Air Algerie	↑ AH	↑ ▲	↑ 124
1Place Maurice Audin, Algiers, Algeria			العنوان
Tel: 213 (21) 65 33 40			الهاتف
Web: WWW.airalgeriel.dz			الإنترنت
Tlx: 55387			برقية (تلكس)
Fax: 213 (21) 61 05 33			فاكس

## ارقام هواتف مجانية :

Alaska Airlines (AS)	اسم شركة الطيران
U.S, Canada 800 252 7522	للاتصال من أمريكا وكندا
Mexico 01 800 252 7522	للاتصال من المكسيك

## التوقيت العالمي :

توقيت جرينتش GMT

Standard clock time التوقيت الشتوي

Daylight saving time التوقيت الصيفي

Contry	Standar	Daylight	DST
Jordan	+2	+3	30-mar-27sep

- ما المقصود بأن **Jordan standar clock time +2** ؟
- ان التوقيت الشتوي في الأردن يزيد بساعتين حسب توقيت جرينتش
- حدد الفترة الفعالة للتوقيت الصيفي للأردن ( التاريخ ) :  
30mar-27sep
- استخرج من الجدول التوقيت الشتوي للأردن: **+2**
- ماذا تعني **+** و **-** في الجدول ؟ **+** اكثر من توقيت جرينتش و **-** اقل من توقيت جرينتش

### التخطيط للرحلات :

<b>From Beirut, Lebanon BEY GMT+3</b>						
Airport International 5.0mis/8.0km						
<b>Abidjan ABJ 3201/5150km GMT</b>						
..T...	0205	0725	ME571	1 322	CY	
M...F..	0205	0740	ME571	1 322	CY	
.....S.	0205	0750	ME571	1 322	CY	
Connections	Dept	arrive	Flight			
M.W..S.	0300	0750	ADD ET407	- 752	CY	
	0915	ADD 1345	ET907	1 73W	CY	
Abu Dhabi AUH 1306mis/2101Km						
MTWFSS	0440	0850	AUH1 EY534	-320	CY	
MTWFSS	0440	0850	AUH1 *ME4416	-320	CY	
*T*TF*S	0735	1150	AUH1 *EY4006	-320	CY	
M*W*F*S	1225	1640	AUH1 EY356	-320	CY	

- كم المسافة بين مطار بيروت و أبيدجان ؟ 3201/km/5150km  
ماهي الدرجات المتوافرة لرحلة بيروت إلى أبيدجان لشركة طيران  
**ME572** وكم عدد مرات التوقف ؟ **CY** وعدد مرات التوقف مرة واحدة  
الرمز الحرفي لمطار أبيدجان ؟ **ABJ**  
عدد أيام الرحلة رقم **4416** المتجهة من بيروت إلى أبو ظبي ؟ **MTW\*SS**  
الرحلة رقم **ME4416** ستصل إلى أبو ظبي في أي وقت ؟ **0950**

# الوحدة الثانية ( الحجوزات ) .

**الحجوزات :** تدوين بيانات محددة تتعلق بالمسافر في جهاز شركات الطيران المعنية على الرحلات المتوفرة وتشمل ( الحجوزات – المقاعد – خدمات أخرى )

## بيانات الحجوزات في الأجهزة الآلية:

- أسم المسافر ( إسم العائلة / الاسم الأول )
- رقم الرحلة – المقعد – التاريخ
- رمز للشخص الذي قام بالحجز
- حجز الفندق
- ارقام التذاكر

نموذج موضح - ١

	عدد المسافرين ١ من ١	اسم العائلة	الاسم الأول	اللقب	
<b>1.1 AIDOSSARY / FAHAD MR</b>					
الرقم التسلسل	رمز شركة الطيران	رقم الرحلة	الدرجة	تاريخ الرحلة	رمز اليوم
من وإلى	مقاعد	وضع الحجز وعدد	وقت الإقلاع	وقت الوصول	تاريخ الوصول
تذكروا إمكانية إصدار تذكرة إلكترونية	رمز وجود وجهة	الإقلاع	عندما يختلف عن الإقلاع	تاريخ الوصول	رمز وجود وجهة
<b>1GF 071C 15AUG 5 LHRBAH HK1 2025 0505 16AUG M/E</b>					
آخر تاريخ لإصدار التذاكر ويذكر تحت الملاحظات (Remarks)	<b>TKT/TIME LIMIT</b>				
أرقام الهواتف H:Home	<b>PHONES</b> <b>1.BAH17330033-H</b>				
ملاحظات عن آخر تاريخ ووقت شراء التذاكر	<b>REMARKS</b> <b>1.H-TICKET PNR BY 09AUG10 2059GMT</b> <b>2.H-OR WILL BE CANCELLED BY GF SYSTEM</b>				
الشخص الذي طلب الحجز P:Passenger	<b>RECEIVED FROM-P</b> <b>BAH.BAH4FAC 2340 01/JUN10 EZCNTA H</b>				
مكان الحجز	رمز الموظف	وقت الحجز	التاريخ	كود الحجز	



**الرحلات والدرجات :** تدخل الشركات جداول رحلاتها وأسعارها في أجهزة الحجوزات التابعة لها حتى تتمكن وكالات السفر من أداء الحجوزات على خطوطها تقوم الشركة بتغيير جداول رحلاتها بسبب ؟

- عدم توافر الطائرات نظراً لصيانتها
- صيانة المطارات
- تحسين الأوقات إذا لزم
- تلبية متطلبات السوق

**الدرجات :** تتيح الدرجات الأساسية لشركات الطيران التحكم في عدد المقاعد المتوافرة للبيع على حسب مبدأ العرض والطلب .  
**أنواع الدرجات :** الدرجة الأولى – السياحية – رجال الأعمال.

**الأسعار :** تلعب الأسعار دور جذري في ربح شركات الطيران وخسارتها والتنافس الشديد بين الشركات لذلك يتغير السعر بحسب الخدمات والمميزات .

**طرائق القيام بالحجوزات :**  
المكاتب مثل وكالات السفر أو الانترنت .

**القواعد العامة للحجوزات :**

- أداء الحجز كما يطلبه الزبون
- تزويد شركة الطيران بالمعلومات الصحيحة
- إعلام الزبون بأي تغييرات إن حدثت
- إعلام شركة الطيران إذا كان المسافر مريضاً

## الوحدة الثانية ( التذاكر الإلكترونية).

**مؤشرات وضعية الكوبون :**

الوضع عند البيع :وضع الكوبون عند شراء التذكرة  
الوضع الحالي : يميزه عن وضعه عند الشراء  
الوضع عند المراجعة :بعد إنهاء إجراءات المراجعة في المطار  
الكوبون المستعمل : الكوبون تم استعماله

الوثيقة الإلكترونية المتنوعة : وسيلة لتوثيق البيع وتتبع استعمال التكاليف  
الوثيقة الإلكترونية المنفصلة تستعمل في :

- الترتيبات الأرضية
- تأجير السيارات
- قيمة التأمين
- سكن الفنادق
- تعويضات مادية

الوثيقة الإلكترونية المتصلة تستعمل في :

- الوزن الزائد
- دفع الرسوم والضرائب
- التحويل إلى درجة اعلى

محتويات رصيد الوثيقة الإلكترونية المتنوعة :

- أسم المسافرين
- رمز لسبب الإصدار
- وصف لسبب الإصدار
- المبلغ والتكاليف
- تاريخ الإصدار

المعلومات التي نحصل عليها من كتيب معلومات السفر **TIM**:

جواز سفر – التأشيرة – شهادات صحية – الضرائب – الجمارك – العملات

**الجواز** : هو وثيقة رسمية تصدر من السلطة العامة المخولة للمواطنين والأجانب المقيمين في الدولة التي تصدرها .

**يجب على المسافرين حمل جواز سفره إلى كل البلدان التي سيذهب إليها إلا إذا :**

- ذكر استثناء على الصفحة الخاصة بالبلد المعني
- مر المسافرون عن طريق البلد من دون مغادرة المطار

**أنواع الجوازات :**

- جوازات سفر الأجانب
- جوازات عائلية
- بطاقات الأطفال الشخصية
- جوازات مؤقتة
- جوازات دبلوماسية
- جوازات خاصة
- جوازات الصليب الأحمر ( تصدرها الأمم المتحدة )

**السكان الأجانب :** هم مقيمون حاصلون على إقامة رسمية في بلد غير بلدهم الأصلي

**اللاجئين :** يحمل اللاجئون وثائق سفر أو وثائق مرور بدل الجواز  
**التأشيرة :** تدون في جواز السفر أو وثيقة السفر وتمنح من قبل مسؤول قنصلي

**متطلبات التأشيرة:** البلد المقصود – بلد المغادرة – بلد الإقامة

**يرمز للعاشرين من دون تأشيرة: TWOV**

**الصلاحية :** الفترات التي تسمح بها التأشيرات وعدد مرات الدخول للبلد وتكون موجودة في نص التأشيرة

**الصحة :** يجب مراجعة شهادات التطعيم ومراجعة قوانين الصحة للبلد المقصود

**ضريبة المطار :**

الضرائب التي تحصل من السافر عند شراء التذاكر  
الضرائب التي تحصل من المسافر قبل خروجه من المطار  
\*جميع الضرائب موجودة في كتاب أسعار المسافر في الجو \*

**الجمارك :**

**المواد الممنوع استيرادها وتصديرها مثل :** التبغ -المجوهرات – الكحول – العطر  
**المواد الغير ممنوع استيرادها وتصديرها مثل :** الملابس- مواد التجميل – أفلام

**استيراد المنتجات الحيوانية :**

كمية صغيرة من اللحم والحليب ومنتجاته ( لا يزيد عن 10 كيلوجرام للشخص )  
حليب الأطفال المجفف إذا صدر من كرواتيا ( لا يزيد عن 10 كيلوجرام للشخص )  
كمية صغيرة من الأسماك ( لا يزيد عن 20 للسمكة والشخص ايضاً )  
كمية صغيرة من المنتجات الحيوانية ( لا يزيد عن 10 كيلوجرام للشخص )  
الكافيار ( مسموح بحد أقصى لا يزيد عن 125 كيلوجرام للشخص )  
المنتجات الحيوانية المعافاة ( الحلويات )

**الأسلحة النارية :** يجب استشارة الطيران الناقل لمعرفة القوانين المحدد ولكن في بعض الحالات إذا كانت الذخيرة والأسلحة بهدف الرياضة يسمح بها بشرط ان لا تزيد عن 5 كيلوجرام أو إذا كنت ضابط شرطة فيجب أن تثبت هويتك فيسمح لك بإبقاء سلاحك الناري .

**تم بعون الله .  
الملخص من اعداد طالبة، الكتاب المدرسي هو المرجع الأساسي .  
نلتمس منكم الدعاء بالتوفيق .**