



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تخصص سفر وسياسة

إصدار تذاكر

٢٥٧ سفر

طبعة ١٤٢٩ هـ

مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي: لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " إصدار تذاكر " لتدربي تخصص " سفر و سياحة " في الكليات التقنية موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

إصدار تذاكر

تعريف مادة إصدار تذاكر

الوحدة التدريبية الأولى

تعريف مادة إصدار تذاكر والنقل الجوي

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمفاهيم الأساسية الأولية في صناعة النقل الجوي وتعريف مادة إصدار التذاكر.

الأهداف التفصيلية

- أنواع الطائرات وتطورها.
- أنواع النقل الجوي.
- الشحن الجوي.
- الطيران والسياحة.
- صناعة النقل الجوي (الإنجازات والتحديات).

مستوى الاداء المطلوب: لاتقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٨٠٪

الوسائل المساعدة:

- استخدام دوريات الأياتا والمنظمات السياحية.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية.

الوقت المتوقع للتدريب: ٤ ساعات

صناعة النقل الجوي

مدخل عام

- كان للحرب العالمية الثانية تأثير حاسم في تركيبة النقل العالمي وتأثير عميق بالنسبة لحركة السفر والسياحة. فقد حدث تطور بالغ في تكنولوجيا صناعة الطيران الأمر الذي جعل استخدام الطائرات الكبيرة في النقل المدني ذو جدوى تجارية وربحية وأصبح السفر بالطائرات يمتاز بالراحة والسرعة والأمان.
- وتكونت الإيكاو ICAO والأياتا IATA في أعقاب الحرب العالمية الثانية في سنة ١٩٥٧ ، تفوق النقل الجوي على النقل البحري لعدد المسافرين عبر الأطلنطي وحققت شركات الطيران الحكومية نجاحاً كبيراً الأمر الذي شجعها على تدعيم أساطيلها الجوية وانتعاش صناعة الطائرات وأخذت شركات الطيران الخاصة في تنظيم الرحلات العارضة Charter وتشجيع الرحلات الشاملة Inclusive Package Tours بالتعاون مع شركات الطيران ومنظمى الرحلات Tour Operators فالطيران أصبح الآن الوسيلة الفعالة للانتقال من بلد لآخر وفي وقت قياسي وخاصة بالنسبة لرجال الأعمال حيث أنها لم تعد مجرد متعة وأصبح وسيلة انتقال لاسيما داخل البلد الواحد ... ولعل الأمر يستحق أن نذكر أربع سنوات لها دلالتها وأهميتها للنقل الجوي:
 - ١٩١٩ أول رحلة دولية تجارية بين لندن وباريس.
 - ١٩٥٢ أول رحلة نقل لرحلة منتظمة من طراز (ILL FATED De Havilland Comet 1).
 - ١٩٦٩ أول ظهور لطائرة ذات جسم عريض بوينج (١٠٠ - ٧٤٧) لرحلات تجارية (First Wide Body Jet) (٧٤٧ - ١٠٠) .
 - ١٩٧٦ أول رحلة تجارية (بطائرة أسرع من الصوت بطائرات الكونكورد تقطع (٢٢٠٠ كم) في الساعة

- أولاً: أنواع الطائرات وتطورها:

”Piston Aircraft“ Propeller الطائرة المروحية

كان هذا النوع من الأنواع البدائية إذ كان يتم تشغيلها بمحرك ووقود عادي مثل محرك السيارة وناقل السرعات ومحاور ولا يزال هذا النوع من الطائرات مستخدماً حتى وقتنا الحالي في رش الحقول الزراعية بالمبيدات ولكن دخل عليها بعض التعديلات الطفيفة.

”Turbo Prop.“ Jet Prop. الطائرة التوربينية المروحية

وهذا النوع من الطائرات يتم تشغيلها عن طريق ضغط الهواء به وخلق الوقود حيث إن الغازات المنعدمة المولدة تحت ضغط هائل تولد اندفاعاً قوياً داخل التوربين في مؤخرة المحرك وتعمل على تشغيله وهي فكرة مستمدة من فكرة الساقية القديمة ولكنها قد تم تطويرها عندما يدور التوربين يقوم بإدارة المحرك.

Turbo Jet الطائرة النفاثة

وهذا النوع من الطائرات هو السائد في العالم حالياً ويستعمل في جميع الأغراض التجارية وفكرتها مستمدة من فكرة البالونة التي ينفخ فيها الأطفال وتمتلئ بالهواء ثم تتحرك ليخرج منها الهواء فتدفع بعكس خروج الهواء ولكن بالطبع فكرة النفاثة أكثر تعقيداً في نظريتها حيث تستمر الطائرة في الطيران طالما هناك ضغط عالي بالمحركات.

Boeing Jumbo Jet الطائرات الجامبو

هذا النوع من الطائرات تم إنتاج طائرة منه في سبتمبر ١٩٦٨ بوينج ٧٤٧ وهي أكبر طائرة صنعت لنقل الركاب حيث صممت على أن تقل ٥٠٠ راكب وهي ضعف حجم الطائرات السابقة.

Economical Jets الطائرة الاقتصادية العملية

وفى الثمانيات قامت شركة بوينج لصناعة الطائرات بإنتاج جديد وهو بوينج ٧٥٨ Boeing 757 ، وبوينج ٧٦٧ Boeing 767 وقد صممتا ليصبحا تطور للطائرة البوينج ٧٢٧ Boeing 727 كما تم انتاج طائرات الأيرباص Airbus A - 310 / A320 .

Supersonic الطائرة الأسرع من الصوت

ومثال تلك الطائرات الكونكورد والتي وصلت إلى ضعف سرعة الصوت والتي يمكن أن تقل الركاب عبر المحيطات فى أقل من أربع ساعات، ومن أمثلة الشركات التي تمتلك هذا النوع من الطائرات الخطوط الجوية الفرنسية والبريطانية. ودعت (طائرات الكونكورد) عالم الطيران بعد أن أحالتها الخطوط الفرنسية للتقاعد عقب تعرضها لسلسلة من الحوادث فى الأشهر الأولى من عام ٢٠٠٣ - ففى (٢٤ أكتوبر ٢٠٠٣) هبطت ثلاث طائرات من هذا الطراز فى مطار (هيثرو - لندن) فى آخر رحلة تجارية لها .. وتصل سرعة الطائرة إلى ١٣٥٠ ميلاً فى الساعة).

Plane Configuration التقسيم داخل الطائرة ونظام المقاعد

إن شكل الطائرة من الداخل وهيكلها وتنظيم مقاعدها يسمى Configuration وإلى عامة الناس يطلقون عليه Seating Arrangement ويمكن تقسيم الطائرة إلى ثلاث درجات رئيسية وهى:

- ❖ الدرجة الأولى First Class
- ❖ درجة رجال الأعمال Business Class
- ❖ الدرجة الاقتصادية أو السياحية Coach / Economy / Class

كما تقسم الطائرات فى بعض الأحيان إلى درجتين فقط وهى:

الدرجة الأولى والدرجة السياحية.

ويوجد أيضا الطائرات ذات الدرجة الواحدة فقط وهي الدرجة السياحية أو الاقتصادية. وسوف يتم التعرض بالتفصيل فيما بعد للدرجات المتاحة على الطائرات.

إن نظام المقاعد وترتيبها يختلف من طائرة إلى أخرى ولكن كله يعتمد على فكرة واحدة وهي أن المقاعد الأفقية تحمل نفس الرقم ولكن تختلف في الحروف من A-B-C-D حسب عدد المقاعد التي قد تصل إلى عشر مقاعد في صف واحد تبدأ من الجهة اليسرى للطائرة ونحن ننظر إلى الكابينة وتتغير أرقام المقاعد بشكل رأسى أى تبدأ برقم ٤ ابتداء من الكابينة وتزداد كلما اتجهنا إلى ذيل الطائرة ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ... إلخ في كل صف من الصفوف وهناك صفان يسميان جانب الشباك Window Side وهو الصف الأيسر الملاصق لجانب الطائرة الأيسر Port والصف الأيمن الملاصق لجانب الطائرة الأيمن Star Board أما المقاعد التي على الممشى أو ممر الطائرة فتسمى جانب الممر Aisle Side ، أما المقاعد التي تتوسط مقعدين فتسمى الجانب الأوسط Middle.

ونحن بصدد الحديث عن أنواع الطائرات:

- أعلنت شركة الخطوط الجوية البريطانية (BA) أنها طلبت طائرة ركاب ضخمة للأثرياء ورجال الأعمال قيمتها (٢,٥ مليار دولار) ومجهزة بغرف نوم خاصة وحمامات ومنطقة للتمارين الرياضية. وقد أوضحت الشركة بأنها ستكون أول شركة طيران تستخدم هذا النوع من الطائرات.
- وأعلنت شركة إيرباص لصناعة الطائرات عن إطلاق الطائرة (AB3xx) (خلال نهاية ٩٩ / وبداية ٢٠٠٠) وهي تعد أكبر طائرة مدنية في العالم التي تدخل بها شركات صناعة الطائرات القرن ٢١ حيث تطلب العمل فيها جهداً كبيراً من ناحية التصميم والهندسة وتصل سعتها إلى (٥٥٥ راكب) مع انخفاض في تكلفة التشغيل من (١٥ ٪ إلى ٢٠ ٪) ويبلغ مداها (١٥ ألف كيلومتر) وقد حصلت الايرباص على شهادة من وكالة الطيران الفيدرالى الأمريكى (FAA) وسلطات الطيران المشتركة الأوروبية لتشغيل الطائرة الجديدة.

وبدأت أولى رحلاتها خلال عام ٢٠٠٤ ، والطائرة العملاقة "بدورين" وهي مزودة بأربع محركات ضخمة وحتى لا تكون ثقيلة الوزن مقارنة بحجمها فإنها أول طائرة تستخدم مركب ألياف الكربون فى ربط الأجنحة بالهيكل كما أن الهيكل العلوى للطائرة مصنوع من مادة جديدة أخف وزنا من الألمونيوم بمقدار ٢٥٪.

تعمل (البوينج) على تطوير إحدى طائراتها من طراز (B747) وستدخل الخدمة في ٢٠٠٨م، وسيكون باستطاعتها نقل (٥٠٠) راكب لمسافة (١٤٨٠٠) كيلوم

• ثانياً: أنواع النقل الجوي:

يعتبر النقل الجوي همزة الوصل بين دول العالم - كما يشكل الأساس الذي تركز عليه صناعة السياحة العالمية ويسهم في النمو الاقتصادي وهو وسيلة مربحة وآمنة وسريعة.

ومن هنا تتبع أهمية تنظيم علاقات النقل الجوي بين الدول بهدف تكافؤ الفرص فيما بينها وتحقيق مبدأ العدالة في تقسيم النقل الجوي وهو ما أقرته اتفاقية شيكاغو سنة ١٩٤٤ حيث حاول المجتمعون خلال هذا المؤتمر وضع قواعد وتحديد خصائص النقل الجوي (المنتظم) وغير المنتظم (العارض).

Scheduled Service النقل الجوي المنتظم

تقوم به شركات الطيران العالمية وفق جدول منظم معترف به دولياً وتلتزم به كل دولة تبعاً للقواعد التي تحددها.

- تتولى هذا النشاط (النقل الجوي المنتظم) شركات عامة للطيران وهي التي تكون مملوكة للدولة (مثل مصر للطيران) وكذلك شركات خاصة تكون مملوكة للقطاع الخاص ويغلب هذا النوع في الدول الرأسمالية ذات الاقتصاد الحر مثل (أمريكا TWA) وكذلك في فرنسا وإنجلترا. وفي مصر تأسست شركات خاصة للطيران منها ما هو مستمر ومنها لم يستطع الاستمرار لظروف اقتصادية تشغيل النقل الجوي بها.
 - ولذا يجب التنسيق بين الشركات العامة والخاصة العاملة في كل دول لتحقيق الاستخدام الأمثل لطائراتها ورحلاتها الجوية لتحقيق التشغيل الناجح تجارياً واقتصادياً ويأتي هذا في ظل تحديد واضح للعلاقة بينها في ضوء السياسة العامة للدولة في مجال النقل الجوي.
 - المادة السادسة من معاهدة شيكاغو حددت تعريف (الخط الجوي الدولي المنتظم) بأنه مجموعة من الرحلات تتوافر فيها:
- المرور في الفضاء الجوي الذي يعلو أقاليم أكثر من دولة وهذه الزاوية تبرز العنصر الدولي للنقل.

- أن يكون التشغيل بغرض نقل الركاب والبضائع بمقابل بحيث يتوافر المقابل سواء (مادياً أو عينياً) ولا يدخل التدريب والنقل لأغراض انسانية تحت بند النقل الجوى.
- أن يكون مفتوحاً للجمهور ومتاحاً لكل طالب من أفرادها لاستخدامه طالما أن لديه القدرة على دفع مقابل لخدمة النقل.
- أن يكون "مجموعة رحلات منتظمة التتابع" بحيث يتوافر للجمهور العلم مسبقاً بأيام تشغيل الرحلات وأوقات قيامها ووصولها من وإلى النقاط التى يتم فيها وإليها . وهذا التشغيل من خلال جداول المواعيد المعلن عنها للجمهور من قبل.

Charter Flights الطيران العارض (النقل الجوى غير منتظم)

- تعتبر ظاهرة الطيران العارض من الظواهر الحديثة التى ظهرت فى العصر الحديث.
- ظهر هذا الاتجاه فى مجال النقل الجوى فى الستينات بشكل كبير خاصة فى انجلترا ثم انتشر فى دول أخرى مثل ألمانيا للأسباب التالية:
- تزايد الحركة السياحية العالمية فى هذه الفترة واهتمام الشرائح السياحية المختلفة فى كثير من دول العالم بالسياحة والنقل من بلد لآخر.
- زيادة الطلب على هذا النوع من الطيران المؤجر لانخفاض تكلفة الرحلة الجوية به.
- ظهور الكثير من شركات الطيران التى تسمح بتأجير طائراتها للمجموعات السياحية التى تفضل "طائرات الشارتر".

النقل الجوى غير المنتظم (العارض) / الشارتر :

- يعرف بأنه (أى رحلة أو مجموعة من الرحلات التى لا يتوافر فيها كل عناصر النقل الجوى المنتظم).
- ليس له جداول تشغيل منتظمة وثابتة.
- يمكن تشغيل الرحلات فى أى وقت يراه منظمو الرحلات بعد الحصول على التصريح المسبق من الدول التى سيتم التشغيل إليها.
- انخفاض أسعاره تتناسب مع إمكانيات ونوعيات مختلفة من المسافرين.

- الرحلات العارضة لا تعمل إلا فى حالة استكمال حمولة الركاب ولا يخضع منظمو الرحلات العارضة للالتزامات الملقاة على عاتق الناقل الجوى المنتظم من ناحية الالتزام بطرق محددة.
- لا يسمح للناقل العارض ببيع تذاكر فردية أو التعامل مع الركاب مباشرة وإنما يتم ذلك لمجموعات من الركاب ومن خلال وكالات السياحة المتخصصة.
- نظراً لأهمية الطيران الدولى العارض فى تطوير حركة السياحة العالمية قام الاتحاد الدولى للنقل بإصدار (قرار الأياتا ٤٥ لسنة ١٩٨٨) والذى يسمح للنقل المنظم بالمساهمة فى نقل المجموعات المتجانسة والطلبة بأسعار مناسبة.

التاكسى الطائر

- يستخدم هذا النوع من النقل الجوى طائرات صغيرة تمتلكها شركات صغيرة تتسع ما بين (٤ - ٣٥ شخص).
- تتنوع هذه الطائرات من طائرات هليكوبتر تتسع لعدد (٤ - ١٠ أفراد) إلى طائرات صغيرة أخرى مثل طائرات " سسنا" وتتسع (٢٥ فرد) وتمتاز بأنها وسيلة مريحة وسهلة للسفر بين المدن المختلفة فى الدولة الواحدة، وتنتشر كثيراً فى بريطانيا / الولايات المتحدة.

من مزايا التاكسى الطائر:

- إمكانية استخدام الممرات القصيرة والمطارات ذات الإمكانيات المحدودة فى الإقلاع والهبوط.
- تحقيق الراحة والأمان لتوافر مختلف الوسائل التى تحقق أمن وراحة الركاب.
- المرونة لإمكانية تغيير مواعيد الإقلاع تبعاً لرغبات المسافرين عليها.
- توفير الوقت لدى السائحين وتفادى صعوبات الانتقال بالطرق البرية.
- انخفاض تكلفة النقل.
- يناسب ركاب الرحلات السريعة وسياحة رجال الأعمال.

• ثالثاً: الشحن الجوي

يمثل الشحن (نقل البضائع) "الجناح الثانى" لصناعة النقل الجوي العالمى إلى جانب قطاع "نقل الركاب" وهما يشكلان معاً عصب هذه الصناعة الحيوية. وتتبع أهمية صناعة الشحن الجوي من أنها تقوم بنقل بضائع قيمتها ٣١ مليار دولار من حجم التجارة العالمية التى تقدر بحوالى تريليون دولار ويسهم الشحن الجوي بحوالى ٤٠ مليار دولار سنوياً فى صناعة النقل الجوي العالمى. ويرجع تاريخ الشحن الجوي إلى ما قبل الحرب العالمية الأولى كما برزت أهميته فى نقل الأسلحة خلال الحرب العالمية الثانية التى ما إن وضعت أوزارها حتى تكونت شركات طيران متخصصة فى مجال نقل البضائع ولكن رغم التوقعات التى تشير إلى تضاعف حجم أسطول الشحن الجوي خلال القرن الحالى إلا أن الدخل من الشحن الجوي يشهد انخفاضاً ملحوظاً بمعدل ٢,٩٪ سنوياً من عام ١٩٧٠.

ولن يتم التغلب على هذا الانخفاض إلا من خلال دراسة اسعار الشحن الجوي وتبسيط إجراءات تخليص البضائع وفقاً للاتفاقيات العالمية وتنشيط فاعلية لجان التسهيلات بالمطارات، وتوفير نظام لمبادلة البيانات اليكترونياً بهدف قيام نظم شاملة للمعلومات بين الدول تحقق تسهيل عمليات نقل البضائع وتساعد على تقليل المستندات المتداولة حالياً ويعرف باسم النظام الأوتوماتيكي للبيانات الجمركية يمكن استخدامه من خلال الميكروكومبيو ويتم تركيبه حالياً فى ٢٨ دولة.

فى تقرير للاتحاد الدولى للنقل الجوى (الاياتا) عن صناعة الشحن الجوى العالمى أن عدد طائرات أسطول الشحن الجوى فى العالم وصل إلى ما يقرب (٢٠٨٠) طائرة عام ٢٠٠٣م، وبمعدل النمو وصل إلى ما يقرب من (٦,٥ ٪) سنوياً - وشركة فيدرال اكسبريس من أكبر شركات الشحن فى العالم - أما (لوفتهانزا كارجو) تعد أكبر ناقل للبضائع .

ذكرت منظمة الطيران المدنى (الايكاو) بأن الطائرات التجارية المنتظمة نقلت نحو (٣٠ مليون بضائع) فى عام ٢٠٠٢ على الرغم من أحداث ١١ سبتمبر وتداعياتها التى أثرت بشكل

كبير على صناعة النقل الجوي محققة خسائر بلغت (١٣ مليار دولار) فى ٢٠٠٢ عقب خسائر ٢٠٠١ التى بلغت (١٨ مليار) فى ٢٠٠٢.

بلغ نصيب التحالف الذى تقوده (لوفتهانزا كارجو) والمعروف باسم (WOW) من حركة الشحن العالمى حوالى ٢٠ ٪. ويضم التحالف (لوفتهانزا - واليابانية) وبذا تعتبر أكبر مجموعة للنقل الجوى للبضائع فى العالم وتمتلك نحو ٤٢ طائرة نقل وحقت عائداً إجمالياً بلغ (٢,٣ مليار) فى ٢٠٠٢.

مستندات الشحن الجوى ووثائقه:

- Ships Letter of Instruction for Issuing (خطابات تعليمات الشاحن) Airway Bill)

خطاب موجه من المصدر إلى شركة الطيران فيه كل البيانات اللازمة لملء بوليصة الشحن والخطاب يتضمن: اسم الناقل - اسم الشاحن - ميناء الشحن - ميناء الوصول - الطريق المطلوب - مواصفات البضائع المرسله - عدد الطرود - وزنها - أبعادها قيمتها).

(Airway Bill) بوليصة الشحن

عقد بين الشاحن وشركة الطيران تتعهد بموجبه شركة الطيران بنقل شحنة معينة من محطة القيام إلى محطة الوصول النهائية ويتضمن معلومات حول الشحنة واسم الشاحن وعنوانه - وكالة الشحن - عنوان محطة شركة الطيران - محطة القيام والوصول - وخط السير - عدد الطرود - الوزن الكلى.

(Air Cargo Transfer Manifest) مانيفست تحويل البضائع)

ويتم استخدامه لتحويل شحنة من ناقل (شركة الطيران) إلى ناقل ثان - ويترتب على ذلك حقوق مالية للشركة المنقول إليها من قبل الشركة الناقلة.

إخطار بتصحيح بنولون شحن البضائع

C.C.C.A. (Cargo Charges Correction Advice)

ويتم تحريره فى حالة حدوث خطأ فى حساب الشحن أو عند تغيير طريقة سداد النولون بحيث يتم السداد مثلاً فى محطة الوصول بدلاً من محطة القيام .. والعكس.

(Air Cargo Manifest ما نيڤست شحن البضائع)

ويتم بموجبه شحن البضائع (عدد معين من البوالص) على رحلة معينة .. عبارة عن قائمة بعدد الطرود وأوزانها ونوعية البضائع ورقم الرحلة وتاريخها واسم الشركة الناقلة.

- وبالنسبة لمراكز الشحن الجوى العربى يمثل مركزا "الشارقة" ، "دبى" أبرز مراكز الشحن على المستوى العالمى ويتم تداول ٢٣٠ ألف طن بضائع فى "قرية دبى" للشحن الجوى وبمعدل نمو سنوى ١٥٪ وتضع قرية دبى ٢٥٠ ألف طن من المتوقع أن تصل إلى ٤٥٠ ألف طن عام ٢٠٠٠م.
- وفيما يتعلق باسطول الشحن الجوى العالمى من المتوقع أن يشهد تغييراً جوهرياً فى طرازاته فى المستقبل حيث من المتوقع استبعاد حوالى ٧٥٥ طائرة من طرازات بوينج ٧٣٧ ، ٧٠٧ ، ماكدونيل دوجلاس ، دى سى ٨ ، دى سى ٩ ، وغيرها قبل حوالى ٢٠٠١م ، لأن هذه الطرازات لا تتوافق مع قرارات المنظمة الدولية للطيران المدنى الخاص بالضوضاء والتلوث البيئى.
- وتعتبر شركة فيدرال اكسبريس من أكبر شركات الشحن الجوى فى العالم وتختص بأعمال الشحن بداية من نقل المستندات والطرود الصغيرة إلى نقل البضائع إلى جميع أنحاء العالم وتمتلك ٤٠٠ طائرة من مختلف الطرازات.
- وتتوقع شركة ماكدونيل دوجلاس أن ينمو الشحن الجوى بمعدل ٧,٤٪ فى عام ٢٠٠٤م وأن ينمو اسطول الشحن ليصل إلى ١٦٠٠ طائرة بينما تتوقع شركة بوينج أن يتضاعف أسطول الشحن الجوى خلال العشرين عاماً القادمة ليصل إلى ٢٠٨٠ طائرة ويبلغ إجمالى ثمن هذه الطائرات الجديدة حتى عام ٢٠١٤ حوالى ٦٣ مليار دولار ولكن شركات صناعة الطائرات العالمية تتوقع انخفاض أسعار الشحن الجوى وظهور طائرات نقل الركاب التى يمكن استخدامها فى نقل البضائع إلى جانب تسهيل اجراءات تخليص البضائع فى أسرع وقت وبما لا يزيد على ساعات معدودة من أجل راحة المصدرين والمستوردين وتجنب تلف البضائع وتنشيط فاعلية لجان التسهيلات بالمطارات.

- التعامل فى مجال الشحن الجوى يحتاج إلى درجة عالية من الدقة والمعرفة والخبرة حيث استلام (الطرد) يلزم معاملته بعناية فائقة وحساسة ابتداء من استلامه وتجهيزه إلى الرحيل حتى وصوله إلى جهته النهائية.
- ومثالها (هناك العديد من النوعيات المختلفة للطرود ولكل نوع طبيعته وطريقته فى النقل والتداول والتخزين) الزهور - الفواكه - اللحوم - أسماك مجمدة - وفى النقل الجوى يتم التعامل مع كل نوعية وفقاً لتعليمات واشتراطات الدول التى تشحن منها وإليها هذه النوعيات المختلفة . وأيضاً الالتزام بتعليمات الاتحاد الدولي للنقل الجوى.

• رابعاً: الطيران والسياحة

- يعتبر النقل السياحى أحد العناصر الأساسية والتسهيلات السياحية فى أى دولة حيث الارتباط وثيق بين صناعة النقل وصناعة السياحة.
- هذا يعنى أن السياحة تؤثر فى النقل لأن زيادة الحركة السياحية يقابلها نمو وتطور كبير فى وسائل النقل لمواجهة هذه الحركة والنقل يؤثر فى السياحة لأن التقدم الكبير الذى حدث منذ انتهاء الحرب العالمية الثانية حتى الآن أدى إلى نمو وازدهار السياحة فى كثير من دول العالم.
- فالسياحة والطيران وجهان لعملة واحدة فإذا ما تطورت السياحة ونمت وكثر عدد السياح فإن الطيران تشتد حركته وتكثر رحلاته الجوية وينقل السياح مباشرة على طائرات لأماكن تواجدهم وتمتلى الطائرات المنتظمة ، ويؤدى نجاح زيادة الحركة فى شركات النقل الجوى الى تحسين اساطيلها الجوية وشراء المزيد من الطائرات التى تحقق المزيد من نقل الركاب بالالاف والملايين.
- يقترّب النقل الجوى والسياحة بأنشطة أخرى متشابكة تمتد الى القطاعات الصناعية الكبرى بما فيها صناعة الطائرات وتطوير وسائل الرفاهية المقدمة للمسافرين.
- النقل الجوى يحتل المرتبة الرئيسة فى حركة السفر الى الكثير من دول العالم واكثر من ٧٠٪ من حركة المسافرين تستخدم الطائرات.
- كان للنقل الجوى خاصة دور هام فى ظهور كثير من الدول على خريطة العالم السياحية ودخولها فى مرحلة هامة من مراحل المنافسة القوية بينها وبين الدول الأخرى فى هذا المجال ومن مظاهر التطور فى وسائل النقل الجوى:

- ظهور الطائرات ذات المحركات النفاثة بدلاً من المروحية
- ظهور الطائرات السريعة الضخمة التى تحمل أعداد كبيرة من الركاب (البوينج - الايرباص)

- إنشاء الكثير من المطارات الدولية المتطورة فى عدد كبير من الدول المتقدمة مما أدى الى تنشيط الحركة السياحية من والى هذه الدول (فرنسا - ايطاليا)
- استخدام الوسائل الآلية الحديثة فى المراحل المختلفة لإنهاء إجراءات سفر وقدم ركاب الطائرات بالمطارات.
- ظهور الطائرات الأسرع من الصوت المستخدمة فى النقل الجوى (طائرات الكونكورد) التى استطاعت توفير كثير من الوقت الذى تستغرقه الرحلات الجوية.
- ظهور الرحلات الخاصة (العارض) ومنافستها للطيران المنتظم.
- ادخال نظم الأسعار المخفضة على تذاكر السفر بالطائرات مثل نظام الرحلة الشاملة وتشير الإحصائيات العالمية أن النقل الجوى يمثل ٦٥٪ من حركة النقل السياحى فى العالم.
- مع الإشارة الى الملاحظات الخاصة بها وهى على النحو التالى:-

تشير الاتجاهات بوضوح الى أن مستقبل السياحة فى القرن الحادى والعشرين لسياحة الترفيهية والراحة والاستجمام و سياحة الشواطى و المنتجعات فالعالم مثقل بالهموم والمشكلات وأعباء العمل والصراع المادى فالعالم من حقه البحث عن الراحة والترفيه.

جاء ترتيب سياحة الترفيهية والاستجمام فى المركز الأول (٦٥٪) تليها الحوافز (٢٥٪) و سياحة رجال الأعمال (٢١٪) و سياحة الطلبة (١٨٪) و المغامرات (١٥٪) و المؤتمرات (١٣٪) و الرياضة (١١٪) ثم العلاجية (٨٪) كما جاء فى التقارير الصادرة فى بورصة برلين I.T.B لعام ٩٩ من حيث التعاقدات وترتيبها على أنواع السياحات فى العالم.

فى دراسة لمنظمة السياحة العالمية تقول أن السياحة فى القرن المقبل ستكون هى المخرج من الحياة ذات المستوى التكنولوجى المعقد حيث تتخلل التكنولوجيا كل أوجه الحياة ومن أجل هذا سيعمل الناس على خلق اللمة الإنسانية فى كل شى وهذا سيكون أوضح ما يكون فى السياحة وتتنبأ منظمة السياحة العالمية بأن تحقق السياحة (فى عام ٢٠٠٢) دخلا سياحيا عالميا فى اليوم الواحد (٥ مليارات دولار).

إن السياح فى القرن الحادى والعشرين سيسافرون فى رحلات بعيدة الى الصين مثلا وربما رحلات الفضاء

الخارجى التى تحققت بالفعل فى عام (٢٠٠٤) وسوف تتزايد ومن المتوقع أن تستغرق الرحلة (٤ ايام) بتكلفة (مائة ألف دولار) .

أن سياح القرن الحادي والعشرين فقراء جدا فى الوقت أغنياء جدا فى المال ولذا سيبحثون عن المنتج السياحى المثير جدا وفى أقصر وقت .

تشير الاحصائيات العالمية إلى أنه فى كل (ثانيتين ونصف الثانية) تتيح صناعة السياحة والسفر فرص عمل على مستوى العالم حسب إحصائيات أذاعها (مجلس السياحة والسفر العالمى W.T.T.C وأيضاً من بين كل تسعة أفراد يعملون فى مختلف وظائف العالم يوجد شخص يعمل فى صناعة السياحة فهى صناعة توفر أكبر قدر من فرص العمالة وهى عمالة لا يمكن الاستغناء عنها مع التطور العالمى نحو الميكنة لأن السياحة صناعة خدمات الجانب الشخصى فيها لا يمكن الاستغناء ويجب أن نذكر أن كل وظيفة مباشرة فى صناعة السفر والسياحة تخلق وظيفة أخرى فى الصناعات الأخرى المكمل لها. وعن تأثير (توحيد العملة الأوروبية اليورو) على (صناعة السياحة والسفر) يمكن القول بأن ذلك سيكون له مردود إيجابى حيث التسعير سيكون أكثر شفافية ويؤدى الى زيادة المنافسة ويعطى الفرصة لرجال الأعمال السياحيين من منظمى الرحلات أو السلاسل الفندقية أو شركات تأجير السيارات للعمل فى سوق أوسع وسياسة تسعير مفتوحة.

وسوف تؤدي المقارنة على أسعار بسرعة فى المقاصد الأوروبية المختلفة إلى المزيد من المنافسة داخل وخارج منطقة العمل الأوروبية الموحدة وزيادة المنافسة ستفيد السائح أو المسافر وتؤدي الى تقوية صناعة السياحة على المدى البعيد.

• السياحة لم تعد الرحلة التى يخرج فيها الإنسان مدة معينة ليمضى وقتاً جميلاً بل أصبحت صناعة خدمات ضخمة نمت وتطورت على مدى الخمس والعشرين عاماً الماضية بنسبة (٣٠٠٪) على مستوى العالم أما السياحة المحلية فقد توسعت بشكل درامى خلال نفس الفترة فالسياحة عمقت جذورها فى ثقافتنا المعاصرة بنهاية القرن العشرين.

• أصبحت السياحة الصناعة الأولى حتى فى الدول الصناعية (أمريكا - بريطانيا - فرنسا - أسبانيا) فأصبح عدد العاملين فى القطاع السياحى يساوى عدد العاملين فى الصناعات الخمس التى تليها (الإلكترونيات - كهرباء - حديد و صلب - سيارات).

- حركة السياحة الدولية لعام ٢٠٠٢:

- ما حدث في عام ٢٠٠٢ يعتبر مفاجأة سارة لجميع العاملين والمهتمين بصناعة السياحة في العالم، بالرغم من كل التوقعات المتشائمة والمناقشات التي لا تنتهي حول الأزمة التي تعانيها السياحة فإن عام ٢٠٠٢ انتهى بزيادة في عدد السياح بنسبة ٣,١٪ لتثبت أن السياحة قادرة على المقاومة والانتعاش رغم الأزمات.
- وصل عدد السياح إلى ٧١٥ مليون سائح.
- نسبة الزيادة ٣,١٪.
- جاء ترتيب المقاصد السياحية على النحو التالي:
 ١. فرنسا ٧٦,٦ مليون سائح.
 ٢. أسبانيا ٥١,٧ مليون سائح.
 ٣. الولايات المتحدة ٤٥,٤ مليون سائح.
 ٤. إيطاليا ٤٣,١ مليون سائح.
 ٥. الصين ٣٦,٨ مليون سائح.
- تقدر الإيرادات السياحية بنحو ٥٠٠ مليار دولار (دون احتساب تكلفة النقل السياحي الدولي).
- بلغ العدد التقديري للوظائف السياحية في العالم ٢٦٠ مليون وظيفة.
- تدل الدراسات الإحصائية التي تجريها منظمة السياحة العالمية بأن السياحة الداخلية تشكل في مجموعها (٩ أمثال حجم السياحة الدولية) على الأقل.
- ينتظر أن يصل حجم حركة السياحة الدولية والمحلية حوالى ٧٠٠٠ مليون زيارة سياحية وحوالى ٥٠٠٠ مليار دولار إنفاقاً.
- ينتظر أن يصل حجم حركة السياحة الدولية إلى بليون زيارة سياحية عام ٢٠١٠م وإلى ١,٦ بليون عام ٢٠٢٠م مما يجعل السياحة بوجه عام القطاع الرائد في القرن الحادى والعشرين الذى أثبت في بعض الدول السياحية المتقدمة أنها تحقق دخلاً فردياً ضخماً مثل (فرنسا) التى يبلغ الدخل السياحي حوالى ١٠٠٠ دولار سنوياً وبريطانيا نحو ٦٠٠ دولار والولايات المتحدة ٢٨٥ دولار.
- جاء ترتيب الأقاليم السياحية على النحو التالي: أوروبا - آسيا والباسيفيك - الأمريكيتين - أفريقيا - الشرق الأوسط - جنوب آسيا.
- كانت الأمريكيتين المنطقة الوحيدة فى العالم التى حققت خسائر وحققت أوروبا جنوب البحر المتوسط (أسبانيا - إيطاليا - اليونان) نتائج إيجابية وكان نصيبها فى السوق أكثر من ٢٠٪ من حجم السياحة العالمية - من المتوقع بأن صورة السياحة ستتحسن بشكل واضح عندما تتحسن

الاقتصاديات مع قيام شركات الطيران ووكالات السياحة الرائدة وبدورها الرائد فى خدمة الحركة السياحية.

- جاءت منطقة آسيا والباسيفيك فى المركز الثانى منتزعة المركز الثانى من الأمريكيتين محققة ١٣٠ مليون سائح دولي. وينظر إليها البعض بأنها المقصد السياحي للمستقبل.
- وحقق الشرق الأوسط. ما قدره ٢٤,١ مليون سائح بزيادة من عام ٢٠٠١ بقدر ١١٪.
- أشارت منظمة السياحة العالمية إلى التأثيرات السلبية لأحداث الإرهاب العالمية التى حدثت فى ٢٠٠٣ فى كل من (جربة تونس) وبالي فى إندونيسيا) ، (ممبسا كينيا). فقد أثرت هذه الأحداث الإرهابية محلياً ولفترة محدودة - وكما يقول (فرانسييسكو فرانجىالى) السكرتير العام لمنظمة السياحة العالمية (لم يعد السياح يخافون الإرهاب) وأصبحوا أكثر دراية وخبرة من ذى قبل .. وأن الحرب والسياحة لا يمكن أن يلتقيا أنهما مثل الماء والنار).
- أطلق قطاع معلومات السوق والترويج فى منظمة السياحة العالمية (أخيرا - نوفمبر ٢٠٠٣) مبادرة جديدة تسمى " بارومتر السياحة العالمية".
- (البارومتر) عبارة عن لجنة من خبراء السياحة من عدد كبير من الدول والهيئات وتتلقى إجابات حول التوقعات السياحية ويتم تحليلها والتوصل إلى نتائج يمكن أن تساعد صانع القرار السياحي فى دول العالم وتنتشر نتائج (البارومتر) كل ثلاثة أشهر فى يناير - يونيو - أكتوبر، متضمنة ثلاثة عناصر رئيسية (رؤية شاملة لأحدث المعلومات عن صناعة السياحة وإمكانات التطور السياحي والتوقعات المستقبلية).
- يهدف البارومتر إلى مراقبة التطورات قصيرة المدى التى تشهدها السياحة العالمية وتقديم المعلومات لقطاعات السياحة فى العالم فى الوقت المناسب وأظهر المسح الأول الذى أجراه قطاع معلومات السوق والترويج بأن هناك تحسناً فى فرص النمو السياحي العالمي.
- تستطيع الأحداث التأثير بعنف فى السياحة وتعيد توزيع جغرافيتها ولكن لا تستطيع أن توقفها (السياحة تمرض ولا تموت) فالسياحة لا غنى عنها فقد عمقت جذورها فى ثقافتنا المعاصرة بنهاية القرن العشرين.
- أصبح الاتفاق على الترويج السياحي يشكل أهمية كبيرة عند الدول السياحية لتحصل على نصيب أكبر من حركة السياحة الدولية فى ظل المنافسة الشرسة على سبيل المثال تخصص استراليا نحو ٨٨ مليون دولار، وفرنسا تخصص ٧٣ مليون دولار. وأسبانيا نحو ٧٩ مليون.

- جدير بالذكر أن الأمم المتحدة وافقت على وضع معايير دولية تسمى (بحساب السياحة الفرعي أو التابع) لقياس مدى تأثير السياحة كأول صناعة خدمية) اقتصاديا فقد طورت أربع منظمات دولية هذه المعايير (منظمة السياحة العالمية - منظمة التنمية والتعاون الدولي - والأمم المتحدة - والمفوضية الأوروبية) والمعايير هي (القيمة المضافة للسياحة - الاستثمار - البطالة - وغيرها).

- ما يسمى (بحساب السياحة الفرعي) يضع مجموعة من المعايير والتعريفات التي تقيس مساهمات السياحة فى الاقتصاد القومى من حيث نسبتها فى الناتج المحلى الإجمالى - الوظائف - الاستثمار الرأسمالى - دور السياحة فى ميزان المدفوعات للدولة - وطبقاً لتوصيات الأمم المتحدة فإن هذا الحساب سيعمل بالتوازي مع الحساب الوطنى لكل دولة وسيوفر معلومات يمكن مقارنتها دولياً الأمر الذى يضع السياحة لأول مرة على قدم المساواة مع قطاعات الاقتصاد الأخرى المتنوعة .. وقامت العديد من الدول بتطبيق النظام منها استراليا وكندا..

• خامساً: صناعة النقل الجوى (الإنجازات والتحديات)

- الإنجازات والتحديات التى تواجه صناعة النقل الجوى:
- بلغت رحلات شركات الطيران العالمية على ما يزيد على مليار رحلة سنوياً وأوضحت دراسة قامت بها الأياتا أن الطلب على الطائرات من الآن وحتى عام ٢٠٠٥ سيصل إلى ما يزيد على ٩٠٠٠ طائرة من مختلف الطائرات تصل قيمتها إلى ٦٠٠ مليار دولار.
- ومع حلول عام ٢٠٢٠ يتوقع خبراء الطيران زيادة عدد المسافرين حوالى إلى الضعف ولواجهة هذه الزيادة بدء المهندسون فى شركة (بوينج الأمريكية) من الآن تصميم طائرة تسع ٨٠٠ راكب ضعف حمولة بوينج ٧٤٧ التى تسع ٤٢٥ راكب والتصميم الجديد سيؤدى إلى خفض تكلفة إنتاج الطائرات والحد من تلوث البيئة الذى تحدثه الطائرات العادية ويوفر استهلاك الوقود بنسبة ٣٠٪ وبالتالي خفض تعرفه التذاكر - كما أن (الإيرباص) تخطط لإنتاج طائرات تسع ل ٥٥٠ راكب خلال السنوات الخمس القادمة (AB3XX).

- وفى عام (١٩٩٩) وصل عدد العاملين فى صناعة النقل الجوى إلى (٢٨ مليون عامل) وتقل الطائرات الآن (٤٠٪) من قيمة الإنتاج الصناعى العالمى وأصبح راكب الطائرة اليوم يدفع لتذكرة

رحلته ثمناً يقل (٧٠٪) عما كان يدفعه فيما قبل عشرين سنة ووصل عدد الشركات إلى نحو (٢٧٣ شركة طيران).

- أعلن بيير جانيو (مدير عام الأياتا) السابق فى تقريره المقدم إلى الاتحاد العربى للنقل الجوى فى إبريل ٢٠٠٠ بأن صناعة النقل الجوى العالمى توفر حوالى (١٩٠ مليون وظيفة) على مستوى العالم وتسهم بـ (١٦٠٠ مليار دولار) فى الناتج الاقتصادى العالمى .. وبلغ معدل النمو لهذه الصناعة (٥٪) على مدى الخمس سنوات الماضية .. وصل معدل النمو فى عام ١٩٩٩ إلى (٧,٨٪) ونقلت أكثر من مليار ونصف مليار راكب، (٢٧ مليون طن بضائع) وهى أرقام غير مسبوقه وأشار إلى أن شركات الطيران العربية تنقل ٦٪ من إجمالى الحركة الجوية العالمية.
- أعلن الاتحاد الدولى للنقل الجوى الأياتا (IATA) أن صناعة النقل الجوى حققت خسائر بلغت ١٣ مليار دولار خلال عام ٢٠٠٢ عقب خسائر وصلت إلى ١٨ مليار دولار فى عام ٢٠٠١ ومن المتوقع أن تقل حركة نقل الركاب بنسبة ٢,٥٪ بينما تزيد حركة الشحن الجوى إلى ٦٪ فى عام ٢٠٠٣م.
- ذكرت منظمة الطيران المدنى الدولى (الإيكاو) أن حركة الطيران المدنى المنتظم قد نمت خلال العام ٢٠٠٣ بنسبة ٢٪ فقط ووصل عدد الركاب حوالى ١,٦ مليار راكب والشحن الجوى وصل إلى ٣٠ مليون طن، وأشارت التقديرات إلى أن معدل الزيادة فى عدد الركاب سيصل إلى ٤٪ سنة ٢٠٠٦، ولكن هذه النسبة فى الزيادة ليست كافية لتغطية النفقات.
- على الرغم من أن عام ٢٠٠٢ شهد استمرار تداعيات أحداث (سبتمبر) وكان آخرها رفع شركة الطيران الأمريكية (يوناييتد إيرلاينز) دعوى لإشهار إفلاسها فى بداية ديسمبر ٢٠٠٢ بعد قرار الإدارة الأمريكية برفض طلب الشركة للحصول على ضمانات قروض بقيمة ١,٨ مليار دولار للمساعدة فى إنقاذها من انهيار محقق إلى جانب ما سبق الإعلان عنه بإفلاس شركات (كونتینال إيرلاينز) و (بان أمريكان)، (T.W.A) ولم تتج الشركات الأوروبية من عمليات الإفلاس حيث تقدمت شركة الخطوط البلجيكية (ساينيا) بإعلان إفلاسها وتلتها (سويس إير) أما الشركات التى نجت من الإفلاس فقد سربت عشرات الألوف من العاملين لضغط النفقات مثل (K.L.M) الهولندية والبريطانية (BA).

- إن الطيران المدني سمة أساسية فى مجتمع اليوم ولم يحدث فى التاريخ الحديث أن أسهم أى إنجاز بشري آخر بهذا القدر الكبير فى تيسير حركة الأشخاص والبضائع فى جميع أنحاء العالم وقد حدث هذا الإنجاز لأن الطيران المدني سهل الوصول إلى أى مكان فى العالم فى غضون ساعات، وإذ أصبحت هذه الوسيلة التى تسهل هذه الحركة العالمية موضع تهديد بسبب أحداث ١١ سبتمبر وجب على الأمم أن توحد جهودها لمنع وقوع هذه الأداة تحت التهديد فهى أداة حيوية تكفل تقدم البشرية.
- حقق الطيران العربى نمواً بلغ ٦,٥٪ فى عام ٢٠٠٢ ونقلت شركات الطيران العربية نحو ٣٨ مليون راكب) وبلغت قيمة شراء الطائرات الجديدة من جانب الشركات خلال معرض باريس الجوى ٢٠٠٣ نحو ٢٠ مليار دولار.
- طبقاً لمنظمة الطيران المدني الدولية (ICAO) فإن:
 - إجمالى عدد الركاب الذين سافروا جواً فى عام ٢٠٠٣ (١,٦ مليار راكب).
 - كانت الرحلات الجوية إلى أماكن أو دول قريبة من موطن الركاب بمعنى أن الركاب فضلوا السفر لداخل بلادهم أو إلى دول مجاورة (إقليمية).
 - أثر تفشى مرض (سارس) سلباً على شركات الطيران فى آسيا والباسفيك فقد انخفضت نسبة عدد الركاب إلى نحو ٥٠٪ فى مايو (٢٠٠٣) بالمقارنة إلى ٢٠٠٣.
- تقدر الأياتا (الاتحاد الدولى للنقل الجوى (IATA) بأن حركة الركاب الدولية تراجعت بنسبة ٣٪ إلى ٤٪ خلال ٢٠٠٣.
- أشارت الأياتا إلى أنه جرى تبنى استراتيجيات جديدة للالتعاش ستؤدى إلى حدوث نمو فى حركة الركاب الجوية خلال ٢٠٠٤ تقدر إلى ٨٪.

النظام العالمى الجديد للنقل الجوى:

- إن المراقب لما ينتظر النقل الجوى خلال القرن الحالى يدرك مدى خطورة المرحلة التى تمر بها صناعة الطيران فى العالم فى ظل نظام عالمى جديد بدأت تتبلور ملامحه من خلال سياسات التحرر من القيود وإطلاق الحريات الجوية (السموات المفتوحة) وهو ما قد يعنى استباحة الأجواء من جانب الدول

العملاقة للدول الصغيرة وعالمية السوق والتخلي عن نظام الاتفاقيات الثنائية فى تنظيم خدمات النقل الجوى.

● ونظراً للتطورات الهائلة فى مجال النقل الجوى فقد أدركت المنظمة الدولية للطيران المدنى "الإيكاو" التى تضم فى عضويتها ١٨٥ دولة خطورة الموقف ودعت إلى مؤتمر عالمى عقد فى العاصمة الكندية "مونتريال" خلال الفترة من ٢٠ نوفمبر - ٦ ديسمبر ٢٠٠٠ لمناقشة مستقبل النقل الجوى العالمى خلال القرن ٢١ وتم خلال هذا المؤتمر طرح ومناقشة القواعد الجديدة فى مجال النقل الجوى، والتى سيمثل تطبيقها نقطة تحول كبيرة فى سياسات الأسواق المفتوحة وملكية شركات الطيران وقواعد المنافسة وكذلك حماية البيئة والتسويق والمبيعات والضرائب والرسوم المفروضة على تذاكر السفر وشركات الطيران وكذلك النظم العالمية الجديدة التى ستؤثر على النقل الجوى وتمثل فى قواعد صناعة الطيران العالمى.

● والقواعد الجديدة فى مجال النقل الجوى أعدتها لجنة متخصصة من خبراء الطيران فى العالم بناء على تكليف من "الإيكاو - ICAO" لعرضها على المؤتمر العالمى وهى:

- تتضمن الإتاحة الكاملة لأسواق النقل الجوى تدريجياً لكى تستخدمها شركات الطيران بدون قيود على الرحلات أو التنقل وذلك من خلال الاتفاق على تحرير جزء من السوق مثل نقل البضائع أو رحلات الشارتر قبل تحرير النقل الجوى المنتظم بأكمله.

- إلى جانب تقليل القيود الخاصة بدخول الاستثمار الأجنبى فى رأس مال الشركات الوطنية وتحرير الأسواق بمنح جميع الحريات ثم تعمل بعد ذلك اختياريًا على منح حرية "الكابوتاج" وتقضى بحق النقل بين نقطتين داخل إقليم الدولة غير الدولة المسجلة فيها الطائرة كذلك الجهة السابقة وتقضى بحق النقل بين دولتين خلاف دولة الطائرة.

- وفيما يتعلق بتجاوز شروط الملكية الوطنية والإدارة فإن هذا التجاوز ينطبق على الاتفاقيات الثنائية والمتعددة الأطراف ويمكن أن تكون شركة الطيران التى تحددها الدولة للتوقيع على الاتفاقية الثنائية أو متعددة الأطراف مملوكة لمواطنين من أى دولة، أو أكثر من

أطراف الاتفاقية وأن يكون المركز الرئيس لإدارة شركة الطيران فى الدولة الموقعة على الاتفاقية الثنائية بصرف النظر عن الملكية.

- ومن الاستثمار الأجنبى فقد نصت القواعد الجديدة للنقل الجوى على أن توافق الدول على إلغاء القيود الخاصة بدخول الاستثمار الأجنبى فى شركاتها والسماح بإنشاء شركات طيران فى بلادهم مملوكة لأجانب على أن يشترط المعاملة بالمثل ويبدو أن الدول القوية أرادت أن تخفف الصدمة على الدول الضعيفة فأدرجت ضمن القواعد الجديدة ميثاق الشرف فى المنافسة والأسعار تلتزم به شركات الطيران بحيث لا يسمح لأى شركة بعرض أسعار متدنية حتى "بحسن نية" بغرض منع منافسين جدد من دخول السوق، وكذلك زيادة الأسعار بشكل غير معتدل وعرض أسعار بدرجة تؤدى إلى السيطرة على الأسواق.

- وفيما يتعلق بآلية المنازعات عند مخالفة إحدى شركات الطيران لميثاق الشرف فيمكن التشاور حول المشكلة بطريقة ودية كما تنص القواعد إذا لم يتفق على ذلك يتم اللجوء إلى التحكيم بواسطة خبراء نظراً لتأثير الدعم على الشركات المنافسة التى تعمل فى شؤون النقل الجوى.

- وفيما يتعلق بالقواعد الجديدة للنقل الجوى والتى تطالب بإيقاف الدعم والإعانات لشركات الطيران الوطنية نظراً لتأثير الدعم الضار على الشركات المنافسة التى تعمل فى نفس السوق.

- وعن حماية البيئة فإن كل دولة مطالبة باستخدام الإجراءات المناسبة لحماية البيئة من تأثير خدمات الطيران العالمية من خلال الالتزام بتعليمات "الإيكاو" التى تمثل منتدى عالمياً للنقل الجوى.

- وعن الضرائب والرسوم فقد طالبت القواعد الجديدة أن تتعهد الدول بتقليل جميع الضرائب والرسوم على الركاب وعمليات الطيران والشحن الجوى وأن تخطط الدول لإلغاء هذه الرسوم بمجرد أن تسمح أحوالها الاقتصادية بذلك.

- أما عن الخدمات الأرضية فقد أشارت القواعد إلى مطالبة الدول بالسماح لشركات الطيران أن تخدم نفسها بنفسها فى أى مطار فى العالم أو تفوض شركة طيران أخرى لخدمتها أو تشترك مع الشركات الأخرى لإنشاء شركة خدمات أرضية وأن تسمح الدول لشركات الطيران أن تغير اختيارها فى أى وقت.

- ومن فوائض شركات الطيران لدى الدول فإن القواعد الجديدة للنقل الجوى تشير إلى أن كل الدول يجب أن توافق لكل شركة طيران على تحويل فوائضها عندما تطلب ذلك وتحويل هذه الفوائض من العملة المحلية إلى عملة حرة وإيداعها بالخارج دون قيود أو فرض ضرائب عليها.

- وفيما يتعلق بتشغيل الأجانب فإن لشركات الطيران الأجنبية الحق فى استخدام عمالة أجنبية فى الدول التى تعمل بها الشركة لاستمرار نشاطها بما يتفق مع قوانين الدول الخاصة بالدخول والإقامة.

(Open Skies: السماوات المفتوحة)

• ماذا تعنى السماوات المفتوحة ؟

السماوات المفتوحة تعنى لا تحديد لعدد من الرحلات ولا لشركات الطيران ولا تحديد لخط السير أى إزالة كافة القيود على الحركة بين شركات الطيران وعلى الحقوق الجوية لتلك الشركات داخل كل دولة بما فى ذلك النقل الداخلى.

على سبيل المثال:

- سنغافورة تفتح سماواتها لتكون معبراً إلى أندونيسيا وماليزيا وبانكوك. (هولندا) معبراً إلى فرنسا وألمانيا والدول الاسكندنافية.

- نظمت معاهدة شيكاغو عام ١٩٤٤ العلاقة بين الدول فى مجال النقل الجوى نظراً لأن هذا المجال يضم استثمارات ضخمة جداً مثل التأمين على الركاب ونفقات مستمرة لصيانة الطائرات والمحافظة على السلامة المطلوبة دولياً للطيران.

- رفضت دول العالم بعد الحرب العالمية الثانية تطبيق سياسة " السماوات المفتوحة" لأن أى دولة تضع استثماراتها فى شركة الطيران التابعة للدولة ، وهى بالطبع استثمارات ضخمة ولذا يجب على كل دولة حماية شركاتها الوطنية من المنافسة لذا كان الإجراء المتبع بدلاً من (سياسة السماوات المفتوحة) هو نظام (مناصفة الحركة) بين الشركة المملوكة وشركات الطيران الأخرى. (مثال): إذا كانت إحدى الشركات تستطيع نقل (٣ آلاف راكب) من نقطة معينة إلى القاهرة فلا بد أن تكون الحركة مناصفة أى الشركة تنقل ١٥٠٠ راكب .. ومصر للطيران تنقل ١٥٠٠ راكب وإذا لم تستطع مصر للطيران أن تنقل سوى ١٠٠٠ راكب فقط فإن الشركة تدفع لمصر للطيران ما يسمى (جعل) أو رسوم نظير نقلها لعدد أكبر من نصف الحركة إلى مطار القاهرة لأن ذلك يعتبر استثماراً للدول وحق استغلال لها فعند تنازلها عن هذا الحق لشركة أخرى .. فلا بد من الحصول على رسوم نظير هذا الحق.

- إن دولاً عديدة ترفض هذا النظام حتى لا تنهار شركاتها لأن الحركة فى ظل هذا النظام ستكون فى اتجاه واحد وهى للشركات الأقوى والعملاقة.

- حقوق النقل تعتبر حقوقاً سيادية تستغل تجارياً يتم تبادلها ولا تباع ولا تشتري ولا توهب فصناعة النقل الجوى تعد أصولاً مملوكة للدولة يجب استثمارها وتمييتها فى زيادة الدخل القومى.

- النقل الجوى يعتبر من أكثر وسائل النقل أماناً وأسرعها وأكثرها راحة .. والطيران عندما يكون مملوكاً للدولة .. يعتبر تطويراً للاقتصاد وإيراداً مضموناً مباشر وغير مباشر للاقتصاد القومى وإقرار لسيادة الدولة.

- نظام السماوات المفتوحة يشبه الغزو الخارجى من الشركات العالمية الكبرى وإذا لم يتم تنظيمه فإنه يدمر الشركة الوطنية وكل دول العالم تدعم شركات طيرانها بأرقام تصل إلى المليارات عند تعثرها وبالتالي من الصعب السماح للشركات الأخرى أن تسلب منها حركة الطيران تحت مسميات براقية.

- إن النقل الجوى يعتبر جزء من سيادة أى دولة على أراضيها وحرمان هذه الدولة من ممارسة حقوقها الطبيعية فى السيطرة على أجوائها وتبادل حريات النقل مع الدول الأخرى يعتبر سلباً لسيادتها.

• الدول التى تقف ضد سياسة السماوات المفتوحة:

- الغالبية العظمى من دول العالم.
- دول تتمتع بحركة نقل جوى مناسبة.
- دول تمتلك شركات طيران متوسطة تستطيع الوفاء بمتطلبات هذه الحركة.

• ولكن على الجانب الآخر من يؤيد (السماوات المفتوحة):

- إن العالم يشهد حالياً تطورات متلاحقة فى عملية تحرير التجارة والخدمات والنقل فقد أقرت أوروبا كلها سياسة السماوات المفتوحة وأصبح من حق أى شركة طيران أوروبية العمل بين مدينتين فى دولة أخرى (طيران داخلى) بدون أى قيود.
- فكرة السماوات المفتوحة دائماً ما يواكبها زيادة فى حركة السفر مما يؤدى إلى زيادة التدفق السياحى.
- السماوات المفتوحة يترتب عليها خدمة أفضل وبأقل تكلفة ممكنة ويدفع الشركات الوطنية للطيران إلى التجديد والتطوير حتى تستطيع المنافسة فهذه السياسة تخلق المنافسة الخلاقة.
- إن (السماوات المفتوحة) تعنى لا تحديد لعدد الرحلات ولا تحديد لعدد شركات الطيران ولا تحديد لخط السير.. وهذا ما تطبقه الولايات المتحدة وفقاً لقانون (حماية المستهلك) .. وحماية المستهلك ينتج عنها تنافس المنتج أو الشركة.. وكلما زاد عدد الشركات الناقلة زاد التنافس واستفاد المستهلك لحصوله على خدمة أفضل وتكلفة أقل.
- (السماوات المفتوحة) تتفق مع التوجهات العالمية فى إدخال (خدمات النقل الجوى) ضمن اتفاقية الجاتس (تحرير تجارة الخدمات) وبالتالي يجب على الدول النامية العمل بجدية أكبر لمواجهة هذه التحديات.

• يمكن تقسيم الدول التي تدعو إلى مبدأ السماوات المفتوحة إلى أربع فئات:

١- دول تمتلك سوقاً كبيرة وقوية وشركات طيران كبيرة وقوية ولكن السوق التي تعمل من خلالها لا يستوعب هذه الإمكانيات الضخمة وبالطبع فإنها ستكون أول من ينادى بالسماوات المفتوحة حيث تستطيع حماية سوقها من أى منافسة.

٢- تمتلك إمكانيات كبيرة فى مجال الطيران ولكن السوق التي تعمل من خلالها لا يستوعب هذه الإمكانيات الضخمة وبالتالي ستكون من أول المندمين بالسماوات المفتوحة لتجد السوق المناسبة لاستغلال إمكانياتها ومن هذا المنطلق قد صرحت لجنة الحكماء الأوروبية بأن حقوق النقل هي حقوق يتم تبادلها ولكنها لا تشتري ولا تباع ولا توهب وأوضحتم إمكانية تطبيق السماوات المفتوحة داخل أوروبا الموحدة، لكونها اعتبارياً كياناً واحداً وعلى الرغم من ذلك توجد ضوابط داخل أوروبا لتنظيم حركة النقل الجوى . حتى أن الحوار قائم بين أوروبا وأمريكا والدول الآسيوية للوصول إلى أسلوب يمنع افتراس أى منهما للآخر... (فانجلترا) ما زالت ترفض مبدأ السماوات المفتوحة قبل أن تتنازل (أمريكا) عن مبدأ (استخدام الخطوط الأمريكية بالنسبة للمهمات الحكومية .. وهو ما نطلق عليه (Fly America) كما تطلب انجلترا من أمريكا إلغاء مبدأ حظر النقل الداخلى حيث تعتبر حركة النقل الداخلى عصب الاقتصاد للنقل الأمريكى. وأيضا اليابان تعترض على سياسة السماوات المفتوحة إلا بشرط تؤمن مصالحها.

٣- دول فتحت سماواتها نظراً لكونها دول صغيرة وليس لديها شركات قوية فهي تعتمد فى الأساس على فئات شركات الطيران الكبيرة. وهذه الشركات ليس لديها ما تخسره فى حالة تطبيق المبدأ بل تستفيد من الدخل الذى تدره هذه الفئات والأطراف القوية حريصة على بقائها للاستفادة منها .. فى نفس الوقت.

٤- دول تضع ضمن الطرق لحركة النقل الجوى كنقاط متوسطة (ترانزيت) فتمر عليها الطائرات للشركات الكبرى للتزود بالوقود والطعام.. حيث يقضى هؤلاء الركاب بعض الوقت انتظاراً لرحلاتهم (المكاملة) ويقومون باستخدام مطارات هذه الدول وأسواقها الحرة وغيرها من الخدمات .. وتعمل هذه الدول على تطوير مطاراتها والأسواق الحرة بها وأوجه الأنشطة الترفيهية للركاب فى مطاراتها إلى جانب تحصيل رسوم الهبوط والخدمات الأرضية .. وهذه الدول لا تفرض أى قيود على الطيران إليها وعبر سماواتها تشجيعاً لشركات الطيران.

شركات الطيران الأوروبية تتجه نحو الخصخصة وخصخصة المطارات:

تتجه الحكومات الأوروبية حالياً نحو خصخصة شركات الطيران التي تملكها وكذلك المطارات .. وأصبح بالفعل هناك أربع شركات أوروبية ستتم خصخصتها وهي (الخطوط الفرنسية – البرتغالية – الإيطالية – والبولندية).

يرى مراقبون أوروبيون أن هذه الخطوة مهمة للشركات الأوروبية إذا ما أرادت هذه الشركات المشاركة فى موجة التحالفات العالمية التى تحتاج قطاع الطيران المدنى فى العالم.

• ويقدم المؤيدون للخصخصة المبررات التالية لهذا الاتجاه:

- قيام الدولة بملكية وإدارة المشاريع المختلفة (شركات طيران – مطارات) يؤدي إلى ارتفاع تكلفة هذه المشاريع لعدم وجود المنافسة.
- العديد من هذه المشاريع الحكومية غير مربحة وتتفشى فيها مظاهر البيروقراطية فتكون عاجزة إنتاجياً فمن الأولى تخصيصها لكى تهتم الدولة بدعم قطاعات أخرى (التعليم والبحث العلمي والصحة ..والاهتمام بالبنية التحتية أو الأساسية).
- الخصخصة تؤدي إلى إيجاد مناخ الاستثمار المناسب وتعمل على جذب رؤوس الأموال الأجنبية والمحلية.
- مرفق الطيران المدنى (والنقل الجوى) يمتاز باستخدام تقنيات عالية من العلوم والتكنولوجيا وبالتالي يحتاج إلى خبرات طويلة ولذا فإن مشاركة القطاع الخاص والأجنبى المتخصص يحقق هذه الغاية.
- تحتاج المطارات (وشركات الطيران) إلى تكاليف إنشاء وتشغيل عالية الى جانب التحديث المستمر فى الأجهزة والمعدات والتوسعات التى تستلزمها الزيادة المضطردة فى أعداد المستخدمين للمطارات. كل ذلك يجعل من المناسب الاعتماد على الأموال الخاصة والأجنبية.

- خصخصة المطارات أو شركات الطيران لا تلغى على الإطلاق دور الدولة فى السيطرة التنظيمية وليست الإدارية أو المالية.
- خصخصة المطارات تثير بعداً آخر يتعلق بالالتزامات الدولية الملقاة على عاتق الدول بموجب اتفاقية شيكاغو ١٩٤٤ وهذا البعد يظهر نتيجة امتياز النقل الجوى من العالمية التى تجعل من المطار مرفقاً مفتوحاً للعديد من المستهلكين (شركات طيران - مسافرين) ينتمون لجنسيات مختلفة ومتعددة.

وتتنوع أساليب خصخصة المطارات على النحو التالى:

- (اتفاقية شراكة) ويتم من خلالها إدارة المطار بواسطة شركة خاصة ولكن وفقاً لمراقبة عامة وسيطرة من جانب الحكومة... مثالها (مطار كانساي فى اليابان - مطار بكين بالصين ومطار كوتشن الهندى ..).
- (اتفاقيات الإدارة) تعطى إدارة جزء أو كل المطار لمشغل متخصص بواسطة سلطة المطار الحكومية لمدة زمنية معينة وبشروط تعاقد محددة مثل تحسين معايير الأداء وتقديم حوافز اقتصادية للحكومة وتطوير البنية الأساسية والصيانة مثالها (تخصيص ٧ مطارات بالكامبيرون بما فيها مطار ياوندى) بواسطة شركات مطارات الكامبيرون مشاركة بين شركة مطارات باريس الفرنسية (٣٤٪) والحكومة الكامبيرونية ٢٩٪ والباقى شركات محلية.
- (اتفاقيات البناء والتشغيل والتحويل) (B.O.T) (Build , Operate and Transfer) فيها تقوم الحكومة بمنح امتياز لمؤسسة خاصة لتقوم بتمويل وبناء مطار جديد أو القيام بتحديث تسهيلات معينة ثم يقوم المستثمر بتشغيل المرفق والحصول على الإيرادات لمدة يتم الاتفاق عليها تكون غالباً بين (١٠ - ٥٠ عاماً) تعود بعدها ملكية المرفق وإدارته للحكومة مثالها (مطار مرسى علم فى مصر) والعديد من مطارات دول أوروبا الشرقية - وأمريكا اللاتينية .
- (اتفاقيات البناء والتملك والتشغيل والتحويل) - Boot - يشبه (B.O.T) إلا أن المؤسسة الخاصة تنقل إليها ملكية المرفق الذى تقوم ببنائه مثالها (بناء مطار أثينا الجديد) ومبنى الركاب فى مطار تورنتو بكندا).

- (اتفاقيات الاستئجار والتطوير والتشغيل) (LDO) (Lease - Develop- operate) تمنح الدولة حق امتياز طويل المدى لمؤسسة خاصة لتطوير وتوسيع تسهيلات منشآت قديمة بالإضافة إلى التشغيل وإدارة الدخل في مقابل حصول الحكومة على دفعات إيجارية مع بقاء سيطرتها على حقوق الملكية مثالها (مطارات فنزويلا) اتفاقيات تملك جزءاً من الأسهم أو غالبيتها. ويظهر بوضوح في الدول الأوروبية الصغيرة مثالها مطار زيورخ سويسرا – فيينا النمساوى.

تمارين الوحدة الأولى

• السؤال الاول: أجب بوضع علامة () أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

- ١- تكونت منظمة الايكاو(ICAO) والأياتا (IATA) فى أعقاب الحرب العالمية الثانية ١٩٧٥ . ()
- ٢- الطائرة النفاثة (Turbo Jet) أول نوع تم اختراعه من الطائرات. ()
- ٣- تنقسم الطائرة الى درجات مختلفة وهى الأولى ورجال الأعمال والاقتصادية. ()
- ٤- تقتصر أنواع النقل الجوى على النقل الجوى المنتظم (Scheduled) والعارض (Charter). ()
- ٥- مانيفست شحن وتحويل البضائع يتم استخدامه لتحويل البضائع من ناقل إلى ناقل آخر. ()

• السؤال الثانى: أكمل العبارات الآتية بصورة صحيحة:

- ١- المقصود بالسماوات المفتوحة (Open Skies) هو

٢- جاء ترتيب الأقاليم السياحية على النحو الآتى أوروبا ثم ، ثم

..... ثم ، ثم

٣- أول رحلة دولية تجارية بين باريس ولندن عام

٤- من مزايا التاكسي الطائر

..... ،

..... ،

..... ،

٥- تسمى المقاعد بجوار النافذة بالطائرة ، أما المقاعد على الممر

تسمى ، اما المقاعد الوسطى تسمى

• السؤال الثالث: أذكر أنواع النقل الجوى ، ثم قارن بينهم.

إصدار تذاكر

الإرشادات العامة لإصدار التذاكر

الوحدة التدريبية الثانية الإرشادات العامة لإصدار التذاكر

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمفاهيم الأساسية الأولية في إصدار التذاكر وبيانات تذكرة الراكب ومصطلحات الخاصة بالطيران وأنواع الطائرات المختلفة.

الأهداف التفصيلية

- تعريف التذكرة ومكوناتها.
- أنواع تذاكر الطيران.
- إجراءات سفر الراكب بالمطار.
- المصطلحات والاختصارات العامة بالطيران.
- أنواع الطائرات.

مستوى الاداء المطلوب: لا تقل نسبة اتقان هذه الجدارة عن ٨٠٪.

الوسائل المساعدة:

- استخدام دوريات الأياتا والمنظمات السياحية.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية.
- استخدام امثلة لتذاكر الطيران لشركات الطيران المختلفة.

الوقت المتوقع للتدريب: ١٢ ساعة

إصدار التذاكر: (Ticketing)

التذاكر هي وثيقة ورقية لتوثيق عملية بيع التذاكر حيث يتم إنشاء سجلاتها في قاعدة المعلومات الخاصة بالناقل المصدر للتذكرة ويتم تخزين تفاصيلها بنظام الحجز الآلي المستخدم من قبل الشركة ويمكن الرجوع إليها في أي وقت، كما يتم تزويد المسافر بالتذكرة نظير التعرف المادية لكل خط سير طبقا لعدد الأميال.

Ticket:

A contract of carriage between passenger and airline upon which the carrier her baggage./agrees to transport passenger and his





- International Passenger Ticket and Baggage Check comprises of:

- تذكرة الراكب وبيان الامتعة تتكون من:

- 1- Front Cover (Carrier Name, Symbol, Ticket Type) الغلاف الأمامي
- 2- Restricted Articles. الأدوات المحظورة.
- 3- Conditions of Contract. شروط العقد.
- 4- Departure & Reconfirmation Information: معلومات المغادرة ، إعادة تأكيد الحجز
- 5- Auditor Coupon. كوبون المراجع.
- 6- Agent Coupon (Issuing Office Coupon). كوبون الشركة.
- 7- Flight Coupons (from 1 – 4 Coupons). كوبونات الطيران.
- 8- Passenger Coupon. كوبون المسافر.
- 9- Back Cover (Used sometimes for Advertisements). الغلاف الخلفي.

Flight Coupon:

That portion of a passenger's ticket which is good for carriage from one specific to another.

Passenger coupon:

That portion of the passenger's ticket constituting that passenger's written evidence the contract of carriage.

- For Manual and Automated Tickets All paper tickets contain the following coupons:
 - 1- Audit Coupon: This coupon is for the accounts department of the issuing airline. This is detached after completion of the ticket and attached to the sales report. In manual and TAT formats, this coupon has a green background color.
 - 2- Agent Coupon: This coupon is for agency or ticket officer records. It is detached after ticket completion and is kept by the issuing agent. In manual and TAT formats, this coupon has a pink background color.
 - 3- Flight Coupon(s): this is left undetached in the ticket until such time that the passenger needs to check-in for travel between the points specified in the "from/ to" box. In manual and TAT versions, this coupon has a predominantly buff/ beige tint.
 - 4- Passenger Coupon: This is for the passenger's copy which contains details of the itinerary and is the passenger's receipt for money paid.

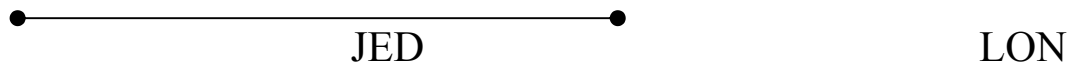
- أنواع تذاكر الطيران:

Reserved Ticket التذكرة المحجوزة	Open Ticket التذكرة المفتوحة	
تحمل تاريخ اصدار	تحمل تاريخ اصدار	تاريخ الاصدار Issuing Date
تحمل تاريخ سفر	لا تحمل تاريخ سفر	تاريخ السفر Flight Date
صالحة لمدة سنة من تاريخ السفر	صالحة لمدة سنة من تاريخ الإصدار	صلاحية التذكرة Ticket Validity

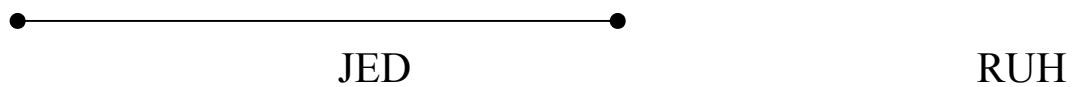
- What is the Ticket Instruction? (Explain)

1- Every passenger traveling on an international flight or domestic flight forming part of an international flight must hold an International Passenger Ticket and Baggage Check.

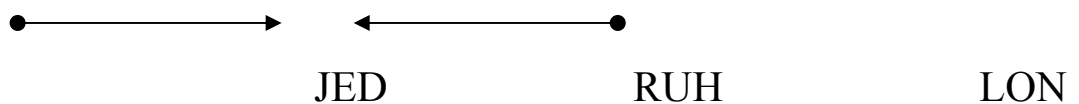
كل مسافر لرحلات دولية او رحلات داخلية (تمثل جزء من رحلة دولية) يجب ان يحصل على تذكرة الراكب وبيان الأمتعة الدولية.



International Flight needs an International Ticket and Baggage Check.



Domestic Flight – in this case the passenger can use any kind of Tickets.



Domestic Flight forming part of an International Flight.

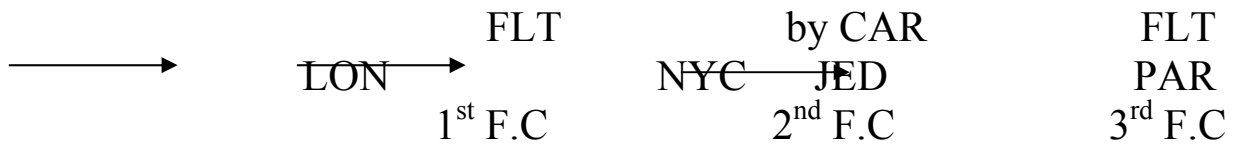


2- A Ticket is not transferable; the ticket is valid only for a person whom originally issued.

تذكرة الطيران غير قابلة للتحويل. التذكرة صالحة فقط للشخص الذي اصدرت باسمه.

3- Flight Coupon must be honored only in the sequence in which they appear on the ticket.

- يجب استخدام كوبونات الطيران بنفس الترتيب الذي تم طباعة التذكرة عليه.



A – Passenger used flight coupon No.1 from Jeddah to Paris.

B – Passenger didn't use flight coupon No. 2 (because he traveling from Paris to London by Car).

C – Passenger can't use flight coupon No.3 from London to New York, before using flight coupon No.2.

- لا يحق للمسافر أن يأخذ ثمن كوبون السفر رقم ٢ ولحل هذه المشكلة:

١- يستخدم الكوبون رقم ٣ دون استخدام الكوبون رقم ٢ ولا يحق له المطالبة بثمنه.

٢- لا يستخدم المسافر الكوبون رقم (٢، ٣)، ويعيد التذكرة لشركة الطيران ويحصل على ثمن الكوبونين غير المستخدمين.

٣- يقوم المسافر بحجز تذكرة اخرى From London to New York

4 - Each Ticket is identified by "Form" and "serial" number:

065 4403942126

يتكون رقم تذكرة الطيران من ١٣ رقم ، كل رقم يدل على معنى كالآتي:

065 - ٣ أرقام تمثل رمز رقمي لشركة الطيران Airline Code (Corner Code).

حيث إن كل شركة طيران لها رمز رقمي يتكون من ٣ أرقام مثل

065 ← الخطوط السعودية

077 ← الخطوط المصرية

079 ← الخطوط الماليزية

4 - Issuing Place. رقم يدل على مكان إصدار التذكرة. →

4 - Number of Flight Coupons. رقم يدل على عدد كوبونات السفر (1-2-3-4) →

03942126 - Serial Number. أرقام تسلسلية تصدر أليا من نظام الحجز. 8 →

- تصنيف المسافرين طبقا لآعمارهم السنية:

١- Infant (INF) (الرضيع) ← الراكب من سن يوم واحد : اقل من سنتين.

٢- Child (CHD) (الطفل) ← الراكب من سن سنتين : اقل من ١٢ سنة.

٣- Adult (ADL) (البالغ) ← اكبر من ١٢ سنة.

-What are the Differences between Infant, Child and Adult?

- ما الفرق بين الفئات العمرية المختلفة؟

وجه المقارنة	الرضيع Infant	الطفل Child	البالغ Adult
التذكرة (Ticket)	له تذكرة	له تذكرة	له تذكرة
الفئة السنية (Age)	من ١ يوم: أقل من ٢ سنة	من ٢ سنة: أقل من ١٢ سنة	أكبر من ١٢ سنة
سعر التذكرة (Price)	١٠٪ من سعر التذكرة	٦٧٪ من سعر التذكرة	١٠٠٪ من سعر التذكرة
المقعد (Seat)	ليس له مقعد	له مقعد	له مقعد
الوزن المسموح	ليس له وزن و يكتب في خانة الوزن NIL,XX,NO	له وزن مجاني	له وزن مجاني

مثال: تذكرة على الدرجة السياحية Economy Class ، سعر التذكرة ٢٠٠٠ ريال سعودي - عدد المسافرين ٢ Adult ، ١ Child ، ٢ Infant.

احسب الآتي: ١- السعر
٢- عدد التذاكر
٣- عدد المقاعد
٤- الوزن المجاني

Total	Infant2	Infant1	Child1	Adult2	Adult 1	
5740 S.R	٢٠٠	٢٠٠	١٣٤٠	٢٠٠٠	٢٠٠٠	Price
3 Seats	٠	٠	١	١	١	Seats
5 Tickets	١	١	١	١	١	Tickets
50 K.G	Nil	Nil	١٠	٢٠	٢٠	Allow

الإجراءات التي يتبعها الراكب Passenger منذ دخوله للمطار حتى صعوده للطائرة.

اولا : مكتب الوزن Baggage Counter

- ١- تحقق موظف مكتب الوزن من جواز سفر الراكب وتذكرة الطيران.
- ٢- التأكد من حجز الطيران الخاص بالراكب على نظام الحجز الآلي لموظف مكتب الوزن.
- ٣- قطع الكوبون الخاص بالرحلة Flight Coupon ووزن الحقائق الخاصة بالراكب.
- ٤- لصق الجزء الأكبر من (Label، Sticker) على الحقائق ووضعها على السير تهيئة لوضعها بالطائرة.
- ٥- وضع الجزء الاصغر من (Label، Sticker) على تذكرة الطيران.
- ٦- تسليم الراكب بطاقة صعود الطائرة Boarding Card.

ثانياً: مكتب الجوازات : Passport office

- ١- التحقق من صحة جواز السفر وملكيته الخاصة للراكب.
- ٢- التحقق من تأشيرة السفر وصلاحياتها ومدتها.
- ٣- ختم جواز السفر بختم الخروج بتاريخ اليوم.

ثالثاً: بوابة الخروج : The Gate

- ١- خروج الراكب من بوابة الخروج المقررة للرحلة.
- ٢- يسحب موظف شركة الطيران الجزء السفلي من بطاقة صعود الطائرة. Boarding Card
- ٣- يصعد الراكب للطائرة بالجزء العلوي من بطاقة صعود الطائرة فقط.

The Label ما هي مكوناته :

- ٢- جهة الوصول Destination
- ٣- رقم الرحلة Flight Number
- ٤- اسم الشركة وشعارها. Carrier & Symbol
- ٥- رقم تسلسلي للحقائب. Serial Number

مكونات بطاقة صعود الطائرة Boarding Card

- ١- رقم الرحلة. Flight Number
- ٢- تاريخ السفر. The Date
- ٣- رقم المقعد. Seat Number
- ٤- اسم الراكب. Passenger Name
- ٥- رقم بوابة الخروج. The Gate
- ٦- وقت صعود الطائرة. Boarding Time

- ٧ الدرجة المسافر عليها الراكب. The Class.
- ٨ محطة الوصول. Destination.
- ٩ الخدمات الإضافية المطلوبة. Special Services Requirements.



AIR CANADA 

Class | Classe: **ECONOMY CLASS / CLASSE ECONOMIQUE**

Name | Nom: _____

Flight & Date | Vol et date: **AC 231**

Gate | Porte: **A12**

Seat | Place: **26B**

Seat & Class | Place et classe: **26B Y**

Boarding time | Heure d'embarquement: _____

From | De: _____

To | Destination: _____

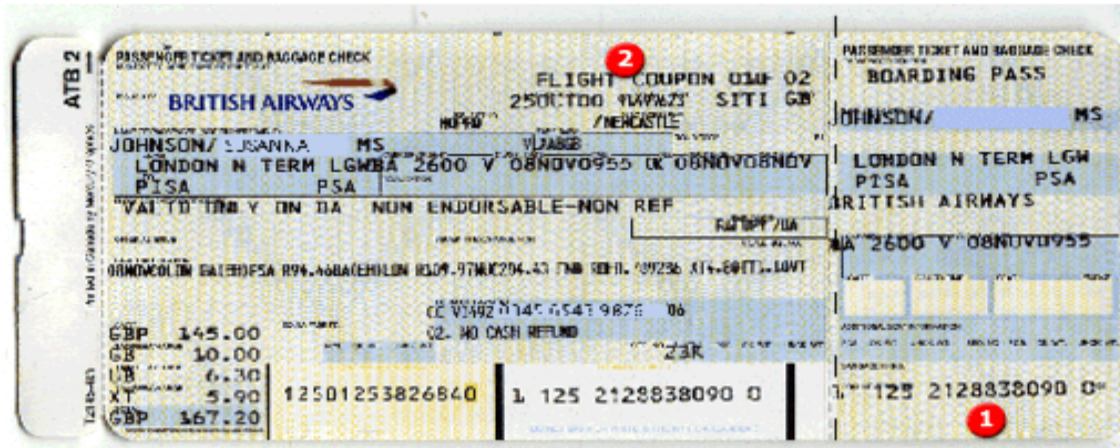
Name | Nom: _____

Airline use | À usage Interne: **0081A YYC27670**

Remarks | Observations: _____

Boarding Pass | Carte d'accès à bord

Flight Coupon (AIR CANADA)



BRITISH AIRWAYS

FLIGHT COUPON 034 02

2500:00 144623 SITI GB

JOHNSON/ SUSANNA MS

LONDON N TERM LGWBA 2600 V 08NOV0955 (X 08NOV08NOV

PISA PSA

VALID TO TRAVEL ON 02 NON ENDORSABLE-NON REF

00NOV08LON EAT09P5A R94.408A(EHILON 0804.97MK204.43 TMB REFIL. 09236 AT4.80TT-LONT

CE V1492 N145 0541 9878 06

02. NO CASH REFUND

GBP 145.00

GB 10.00

LT 6.30

XT 5.90

GBP 167.20

12501253826840

1 125 2128838090 0

1 125 2128838090 0

Flight Coupon (BRITISH AIRWAYS)

Self-Printed Boarding Passes الخدمة الذاتية لطباعة بطاقة صعود الطائرة

		BUSINESS CLASS	
		Name: HO KOKLEUNGMR SQ# 00030446 ET/it No Booking Code: JJ	Flight: SQ68 17JAN07 From: SIN SINGAPORE T2 To: BKK BANGKOK Boarding Time: 05:30 PM
PLEASE BOARD EARLY AS GATE CLOSES 10MINS BEFORE DEPARTURE YOU ARE INVITED TO THE SILVER KISS LOUNGE		Seat: 16A	Gate: Stamp
Airline Use: 0035QA			
<hr/> <p>Important Information</p> <p>This is your boarding pass. You will need to take this with you to the airport for your flight. Please proceed for travel document checks and baggage check-in at the following counters at least 60 minutes before your flight departure:</p> <p>Departing from Singapore: Row 5 (First and Business Class) or Row 9 (Economy Class). All Other Stations: Proceed to the respective Singapore Airlines (SIA) Counter at the Airport. Connecting from a non-SIA Flight: Proceed to a SIA check-in/transfer desk at least 75 minutes before departure. Please note that you will not be able to board the flight or have your bags transferred if you fail to do so.</p> <p>You must have the following documents ready:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. This Printed Boarding Pass 2. Travel Documents and Credit card used to purchase the flight ticket (if applicable) <p>Please board early. Boarding gate opens 60 minutes and closes 10 minutes before departure. Retain this boarding pass for exclusive privileges. Visit singaporeair.com/boardingpass for details.</p> <hr/>			

Self Printed Boarding Bass

(www.singaporeairlines.com)

What are Self-Printed Boarding Passes?

Singapore Airlines is pleased to present Self-Printed Boarding Passes. Now you can print your boarding pass after successfully performing Internet check-in. Once your check-in is confirmed, you will be given the option to print your boarding pass.

Who can be issued Self-Printed Boarding Passes?

This facility is available to Singapore Airlines flights departing from Singapore, Abu Dhabi, Adelaide, Amsterdam, Athens, Auckland, Bangkok, Barcelona, Beijing, Brisbane, Cairo, Christchurch, Bali, Frankfurt, Fukuoka, GuangZhou, Hanoi, Ho Chi Minh City, Hong Kong, Istanbul, Jakarta, Karachi, Kuala Lumpur, Lahore, London, Melbourne, Manchester, Manila, Nagoya, Nanjing, Osaka, Paris, Penang, Perth, Rome, Shanghai, Sydney, Taipei, Tokyo and Zurich, except for flights bound for the United States of America. More stations will be added progressively.

Please note:

- 1) due to security concerns, this service is temporarily suspended for flights departing from Cape Town (CPT).

What are the benefits of having a Self-Printed Boarding Pass?

You will not have to queue to check-in and collect your boarding passes. There will be designated counters you can go to endorse your boarding pass and check-in your bags.

What must I do when I arrive at the airport?

Due to security requirements, we require that passengers proceed to designated counters for Boarding Pass endorsement and Baggage Check-in (for passengers with check-in Baggage)

If you are departing from Singapore:

- For Terminal 2 passengers, please proceed to Row 5 (for First and Business Class Passengers) or Row 9 (for Economy Class Passengers)
- For Terminal 3 passengers, please proceed to Row 6 (for First and Business Class Passengers) or Row 4 (for Economy Class Passengers)

For all other Stations, please proceed to the respective Singapore Airlines Counter at the Airport.

What happens if my Self-Printed Boarding Pass is defective or cannot be printed?

You will be re-issued a new boarding pass at the airport counter.

Will I be able to print Boarding Passes for code share flights?

Singapore Airlines has different code share arrangements with various airlines. In some cases, Singapore Airlines operates the code share flight and in other cases Singapore Airlines markets the code share flights operated by another airline. Internet Check-in can be initiated for code share flights operated by Singapore Airlines. It is also possible to check-in for selected connecting code share flights marketed by Singapore Airlines provided there is a preceding Singapore Airlines operated flight. Once Internet check-in is successful, you will be able to print your boarding passes.

Am I able to print Boarding Passes for my traveling companions?

You can print Boarding Passes for your traveling companions if your travel companions are included in the same booking record as yours. Like Internet check-in, printing of Boarding Passes is limited to travel parties with a maximum size of 9.

What are the earliest and latest times for printing my boarding pass?

Like Internet check-in, boarding passes can be printed within 48 hours to 2 hours before flight departure

EXAMPLE: Self Printed Boarding Pass
(www.singaporeairlines.com)

- The General Travel Abbreviations:

- Month Abbreviations:

- JANUARY	JAN
- FEBRUARY	FEB
- MARCH	MAR
- APRIL	APR
- MAY	MAY
- JUNE	JUN
- JULY	JUL
- AUGUST	AUG
- SEPTEMBER	SEP
- OCTOBER	OCT
- NOVEMBER	NOV
- DECEMBER	DEC

- Day Abbreviations:

- MONDAY	MON (1)
- TUESDAY	TUE (2)
- WEDNESDAY	WED (3)
- THURSDAY	THU (4)
- FRIDAY	FRI (5)
- SATURDAY	SAT (6)
- SUNDAY	SUN (7)

- Airlines Abbreviations:

Airline	Abbreviation
Saudi Airlines	SV
American Airlines	AA
Air Canada	AC
Air France	AF

Air Algeria	AH
Air India	AI
Royal Air Maroc	AT
Finnair	AY
Alitalia	AZ
British Airways	BA
Air China	CA
Cyprus Airways	CY
Emirates	EK
Garuda Indonesia	GA
Gulf Air	GF
Iraq Airways	IA
Iberia	IB
Indian Airlines	IC
Iran Air	IR
Japan Airlines	JL
Korean Airlines	KE
KLM Royal Dutch Airlines	KL
Kuwait Airlines	KU
Lufthansa	LH
Jamahiriya Libyan Arab Airlines	LN
Balkan Airlines	LZ
Malev Hungarian Airlines	MA
Middle East Airlines	ME
Malaysian Airlines	MH
Egypt Air	MS
Olympic Airlines	OA
PIA Pakistan International Airlines	PK
Philippine Airlines	PR
Qantas Airways Ltd.	QF
Air Kenya	QP
Syrian Arab Airlines	RP

Royal Jordanian Airlines	RJ
South African Airlines	SA
Sudan airlines	SD
SAS Scandinavian Airlines	SK
Singapore Airlines	SQ
Swissair	SR
Thai airlines	TG
Tunis air	TU
T.W.A Trans World Airlines	TW

- Letter City and Airport Codes:
North America

Country City	Code	Airport	Code
Canada			
Clgary	YYC		
Edmonton	YEA	International	YEG
Montreal	YMQ	Mirabel	YMX
		Dorval International	YUL
Ottawa	YOW		
Toronto	YTO	Pearson Int.	YYZ
Vancouver	YVR		
United States – USA			
Atlanta	ATL		
Boston	BOS		
Chicago	CHI	O'Hare	ORD
Fort Worth /Dallas	DFW		
Detroit	DTT	Metropolitan	DTW
Houston	HOU	G. Bush Intercontinental	IAH
Los Angeles	LAX		
Miami	MIA		
New York	NYC	John F. Kennedy	JFK
		La Guardia	LGA
		Newark	EWR
Philadelphia	PHL		
San Francisco	SFO		
Seattle	SEA		
Washington	WAS	Dulles International	IAD
		National	DCA

Central America

Country City	Code	Airport	Code
Bahamas			
Nassau	NAS		
Barbados			
Bridgetown	BGI		
Costa Rica			
San Jose	SJO		
French West Indies			
Fort de France, Martinique	FDJ		
Pointe-a-Pitre, Guadeloupe	PTP		
Haiti			
Poort au Prince	PAP		
Honduras			
Tegucigalpa	TGU		
Jamaica			
Kingston	KIN		
Mexico			
Acapulco	ACA		
Guadalajara	GDL		
Mexico City	MEX		
Nicaragua			
Managua	MGA		
Panama			
Panama City	PTY		
Trinidad & Tobago			
Port of Spain	POS		

South America

Country City	Code	Airport	Code
Argentina			
Buenos Aires	BUE	Ministro Pistarini	EZE
Bolivia			
La Paz	LPB		
Brazil			
Brasilia	BSB		
Manaus	MAO		
Rio de Janeiro	RIO	Internacional	GIG
Sao Paulo	SAO	Congohas	CGH
		Guarulhos Internacional	
Chile			
Santiago de Chile	SCL		
Colombia			
Bogotá	BOG		
Ecuador			
Quito	UIO		
Guyaquil	GYE		
Paraguay			
Asuncion	ASU		
Peru			
Lima	LIM		
Surinam			
Paramaribo	PBM		
Uruguay			
Montevideo	MVD		
Venezuela			
Caracas	CCS		
Maracaibo	MAR		

Europe

Country City	Code	Airport	Code
Albania			
Tirana	TIA		
Armenia			
Yerevan(Erevan)	EVN		
Austria			
Vienna	VIE		
Azerbaijan			
Baku	BAK		
Belarus			
Minsk	MSQ		
Belgium			
Brussels	BRU		
Bosnia – Herzegovina			
Sarajevo	SJJ		
Bulgaria			
Sofia	SOF		
Croatia			
Zagreb	ZAG		
Cyprus			
Larnaca	LCA		
Czech Republic			
Prague	PRG		
Denmark			
Copenhagen	CPH		
Estonia			
Tallinn	TLL		
Finland			
Helsinki	HEL		

France			
Lyon	LYS		
Marseille	MRS		
Nice	NCE		
Paris	PAR	Ch. De Gaulle	CDG
		Orly	ORY
Georgia			
Tbilisi	TBS		
Germany			
Berlin	BER	Tegel	TXL
		Tempelhof	THF
		Schonenfeld	SXF
Cologne – Bonn	CGN		
Düsseldorf	DUS		
Frankfurt	FRA		
Hamburg	HAM		
Munich	MUC		
Stuttgart	STR		
Greece			
Athens	ATH		
Hungary			
Budapest	BUD		
Iceland			
Reykjavik	REK	Keflavik	KEF
Ireland			
Dublin	DUB		
Italy			
Milan	MIL	Linate	LIN
		Malpensa	MLP
Naples	NAP		
Rome	ROM	Fiumicino	FCO
Turin	TRN		
Venice	VCE		

Malta			
Malta(Valetta)	MLA		
Moldova			
Chisinau(Kishinev)	KIV		
Netherlands			
Amsterdam	AMS		
Rotterdam	RTM		
Norway			
Oslo	OSL	Fornebu Airport	FBU
Poland			
Warsaw	WAW		
Portugal			
Lisbon	LIS		
Romania			
Bucharest	BUH	Otopeni	OTP
Russia			
Moscow	MOW	Sheremetyevo	SVO
St. Petersburg	LED		
Slovenia			
Ljubljana	LJU		
Spain			
Barcelona	BCN		
Gran Canaria Las Palmas	LPA		
Madrid	MAD		
Malaga	AGP		
Palma de Mallorca	PMI		
Sweden			
Stockholm	STO	Arlanda	ARN
Switzerland			
Geneva	GVA		
Zurich	ZRH		

Turkey			
Ankara	ANK	Esenboga	ESB
Istanbul	IST		
Ukraine			
Kiev	IEV		
United Kingdom			
Birmingham	BHX		
Edinburgh	EDI		
Glasgow	GLA		
London	LON	Heathrow	LHR
		Gatwick	LGW
		London City	LCY
		Luton International	LTN
		Stansted	STN
Manchester	MAN		

Africa

Country City	Code	Airport	Code
Algeria			
Algiers	ALG		
Angola			
Luanda	LAD		
Cameroon			
Douala	DLA		
Congo			
Brazzaville	BZV		
Cote d' Ivoire			
Abidjan	ABJ		

Egypt			
Cairo	CAI		
Ethiopia			
Addis Ababa	ADD		
Gabon			
Libreville	LBV		
Ghana			
Accra	ACC		
Guinea			
Conakry	CKY		
Kenya			
Nairobi	NBO		
Liberia			
Monrovia	MLW		
Libyan Arab Jamahiriya			
Tripoli	TIP		
Madagascar			
Antananarivo	TNR		
Malawi			
Lilongwe	LLW		
Mauritius			
Mauritius(Port Louis)	MRU		
Morocco			
Casablanca	CAS		
Mozambique			
Maputo	MPM		
Namibia			
Windhoek	WDH		
Nigeria			
Lagos	LOS		
Twanda			

Kigali	KGL		
Senegal			
Dakar	DKR		
Sierra Leone			
Freetown	FNA		
South Africa			
Cape Town	CPT		
Durban	DUR		
Johannesburg	JNB		
Sudan			
Khartoum	KRT		
Tanzania			
Dar es salaam	DAR		
Tunisia			
Tunis	TUN		
Uganda			
Entebbe	EBB		
Democratic Congo			
Kinshasa	FIH		
Zambia			
Lusaka	LUN		
Zimbabwe			
Harare	HRE		

Middle East

Country City	Code	Airport	Code
Bahrain			
Bahrain	BAH		
Iran			
Tehran	THR		
Iraq			
Baghdad	BGW		
Israel			
Tel Aviv	TLV		
Jordan			
Amman	AMM		
Kuwait			
Kuwait	KWI		
Lebanon			
Beirut	BEY		
Qatar			
Doha	DOH		
Saudi Arabia			
Jeddah	JED		
Riyadh	RUH		
Syria			
Damascus	DAM		
United Arab Emirates			
Abu Dhabi	AUH		
Dubai	DXB		

ASIA

Country City	Code	Airport	Code
Afghanistan			
Kabul	KBL		
Bangladesh			
Dhaka	DAC		
Brunei Darussalam			
Banda Seri Begawan	BWN		
China			
Guangzhou	CAN		
Beijing	BJS	Capital	PEK
Shanghai	SHA		
Hong Kong			
Hong Kong	HKG		
India			
Bombay	BOM		
Calcutta	CCU		
Delhi	DEL		
Madras	MAA		
Indonesia			
Jakarta	JKT		
Japan			
Osaka	OSA		
Tokyo	TYO	Narita	NRT
		Haneda	HND
		Narita	NRT
North Korea			
Pyongyang	FNJ		
South Korea			
Seoul	SEL		
Malaysia			

Kuala Lumpur	KUL		
Mongolia			
Ulan Bator	ULN		
Nepal			
Katmandu	KTM		
Pakistan			
Karachi	KHI		
Philippines			
Manila	MNL		
Singapore			
Singapore	SIN		
Sri Lanka			
Colombo	CMB		
Taiwan			
Taipei	TPE		
Thailand			
Bangkok	BKK		
Viet Nam			
Hanoi	HAN		
Ho Chi Minh City	SGN		

Australia and The Pacific

Country City	Code	Airport	Code
Australia			
Adelaide	ADL		
Brisbane	BNE		
Canberra	CBR		
Melbourne	MEL		
Perth	PER		
Sydney	SYD		

Fiji			
Nadi	NAN		
French Polynesia			
Papeete	PPT		
Hawaii,USA			
Honolulu	HNL		
New Caledonia			
Noumea	NOU		
New Zealand			
Auckland	AKL		
Christ Church	CHC		
Papua New Guinea			
Port Moresby	POM		

Saudi Arabia Airports:



INTERNATIONAL	ICAO	IATA	AIRPORT NAME
Dammam	OEDF	DMM	King Fahd International Airport

<u>Jeddah</u>	OEJN	JED	<u>King Abdulaziz International Airport</u>
<u>Riyadh</u>	OERK	RUH	<u>King Khalid International Airport</u>
<u>Medina</u>	OEMA	MED	<u>Prince Mohammad Bin Abdulaziz Airport</u>

REGIONAL

<u>Abha</u>	OEAB	AHB	<u>Abha Regional Airport</u>
<u>Buraidah</u>	OEGS	ELQ	<u>Qassim Regional Airport</u>
<u>Jizan</u>	OEGN	JIZ	<u>Jizan Regional Airport</u>
<u>Ha'il</u>	OEHL	HAS	<u>Ha'il Regional Airport</u>
<u>Tabuk</u>	OETB	TUU	<u>Tabuk Regional Airport</u>
<u>Ta'if</u>	OETF	TIF	<u>Ta'if Regional Airport</u>

DOMESTIC

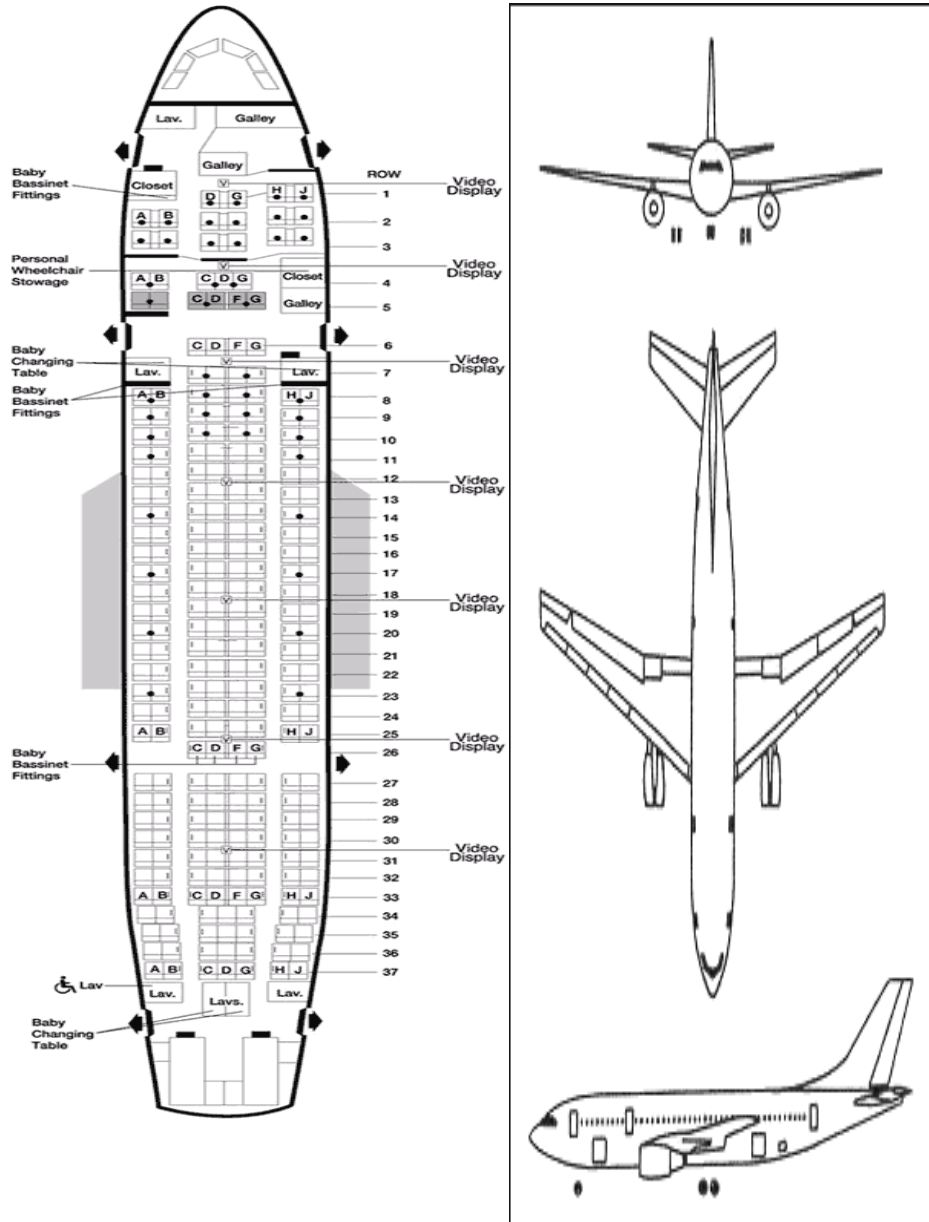
<u>Hofuf</u>	OEAH	HOF	<u>Al-Ahsa Domestic Airport</u>
<u>Al Bahah</u>	OEBA	ABT	<u>Al-Baha Domestic Airport</u>
<u>Al Jawf</u>	OESK	AJF	<u>Al-Jawf Domestic Airport</u>
<u>Arar</u>	OERR	RAE	<u>Arar Domestic Airport</u>
<u>Bisha</u>	OEBH	BHH	<u>Bisha Domestic Airport</u>
<u>Dawadmi</u>	OEDW	DWD	<u>Dawadmi Domestic Airport</u>
<u>Gurayat</u>	OEGT	URY	<u>Gurayat Domestic Airport</u>
<u>King Khalid Military City</u>	OEKK	HBT	<u>Hafar Al-Batin Domestic Airport (KKMC) - limited civilian flights</u>
<u>Najran</u>	OENG	EAM	<u>Najran Domestic Airport</u>
<u>Qaysumah</u>	OEPA	AQI	<u>Qaysumah Domestic Airport</u>
<u>Rafha</u>	OERF	RAH	<u>Rafha Domestic Airport</u>
<u>Sharurah</u>	OESH	ESH	<u>Sharurah Domestic Airport</u>
<u>Turaif</u>	OETR	TUI	<u>Turaif Domestic Airport</u>
<u>Wadi al-Dawasir</u>	OEWD	EWD	<u>Wadi al-Dawasir Domestic Airport</u>
<u>Al Wajh</u>	OEWJ	EJH	<u>Al Wajh Domestic Airport</u>
<u>Yanbu</u>	OEYN	YNB	<u>Yanbu Domestic Airport</u>

Air Craft's Type

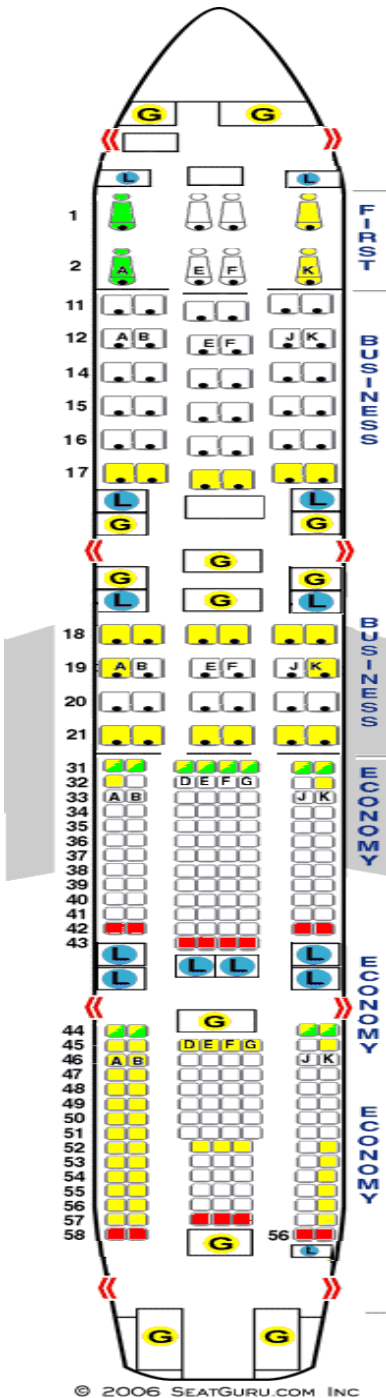
أنواع الطائرات:

(ايرباص)

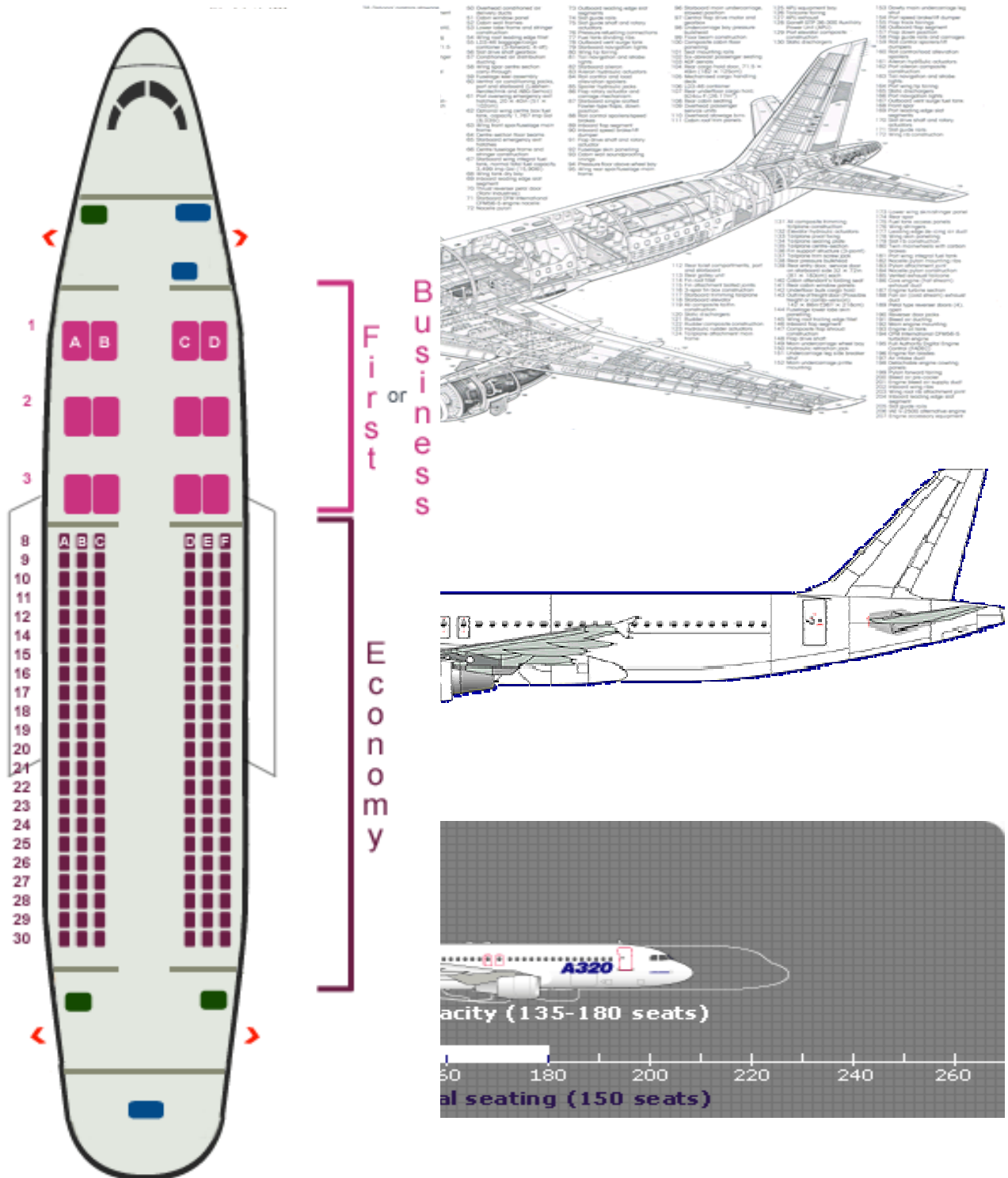
Air Bus 300 : AB3

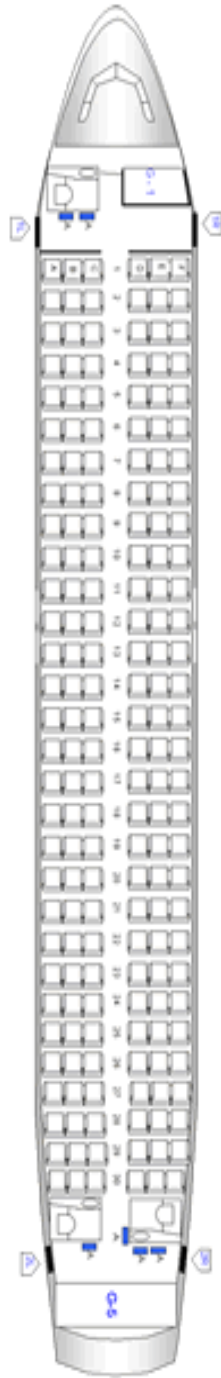


Air Bus 600 : AB6



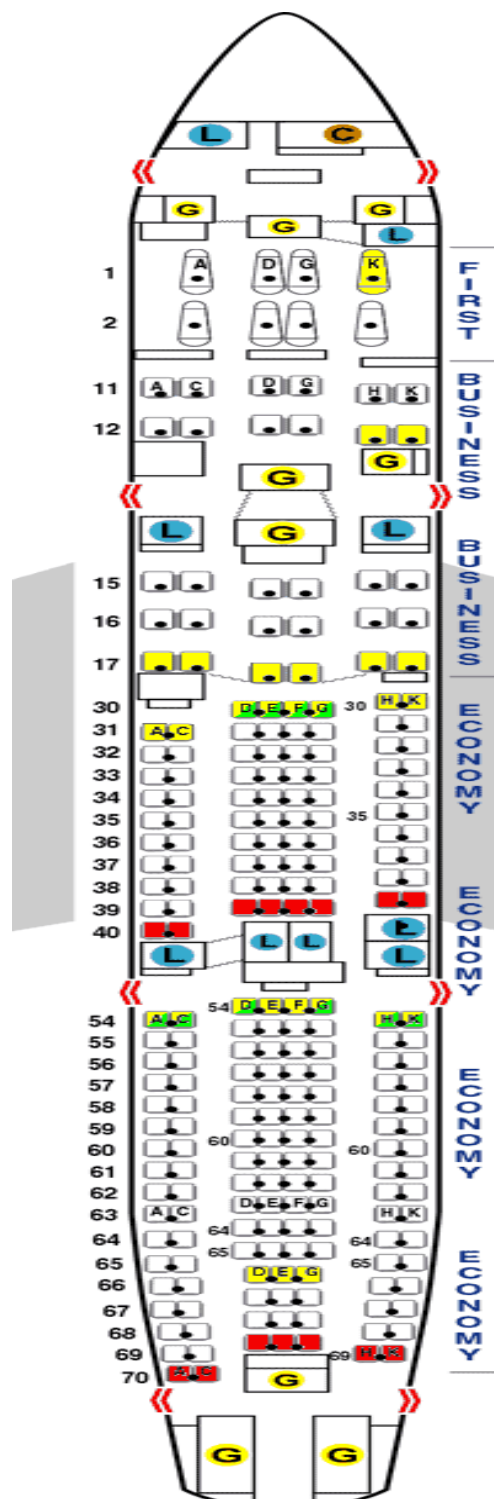
Air Bus 320 : A320





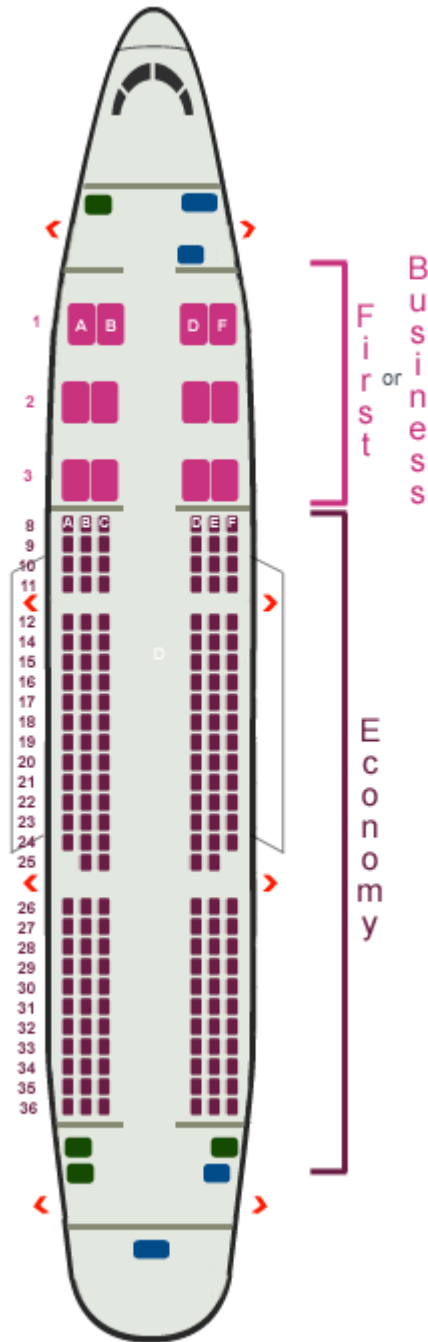
SEAT MAP - AIRBUS A320

Air Bus 340 : A340

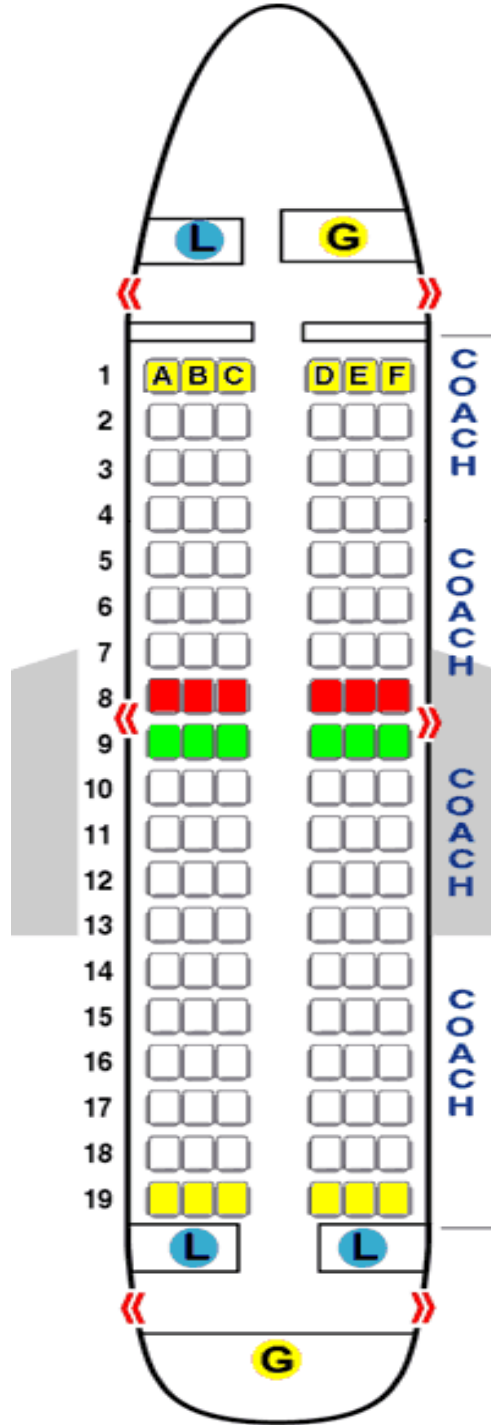


© 2005 SEATGURU.COM INC

Air Bus 321 : A321

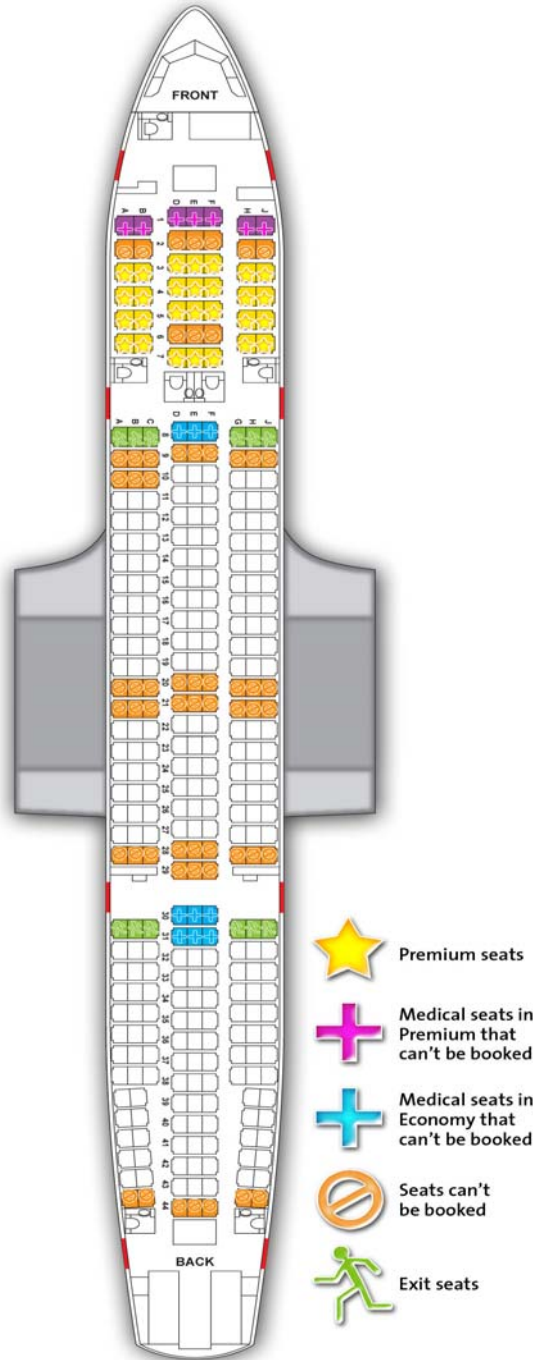


Air Bus 318 : A318

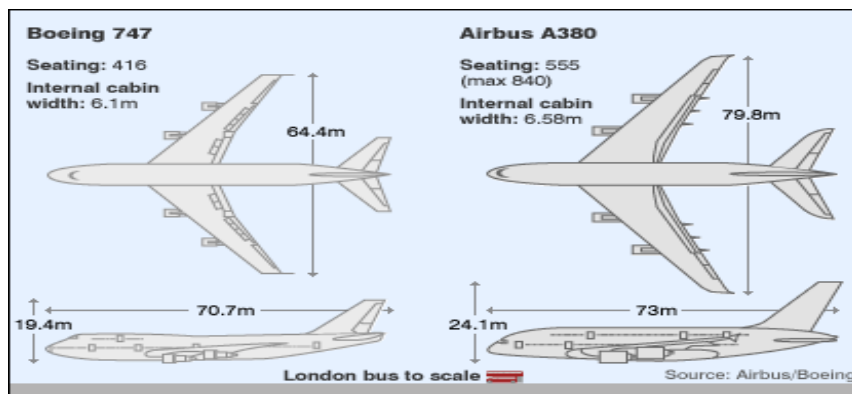
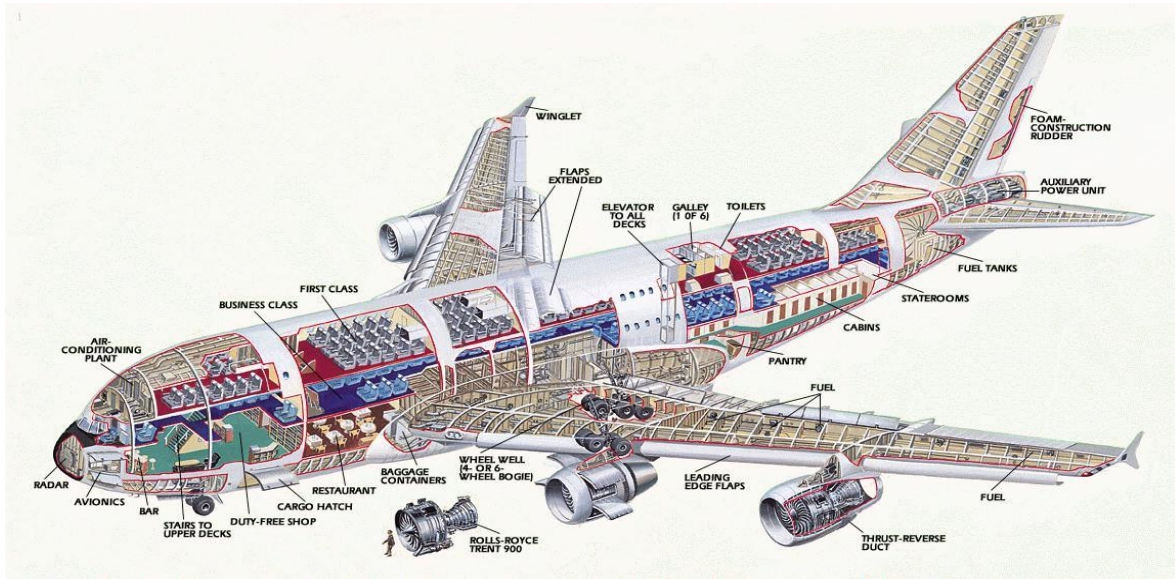


© 2004 SEATGURU.COM INC

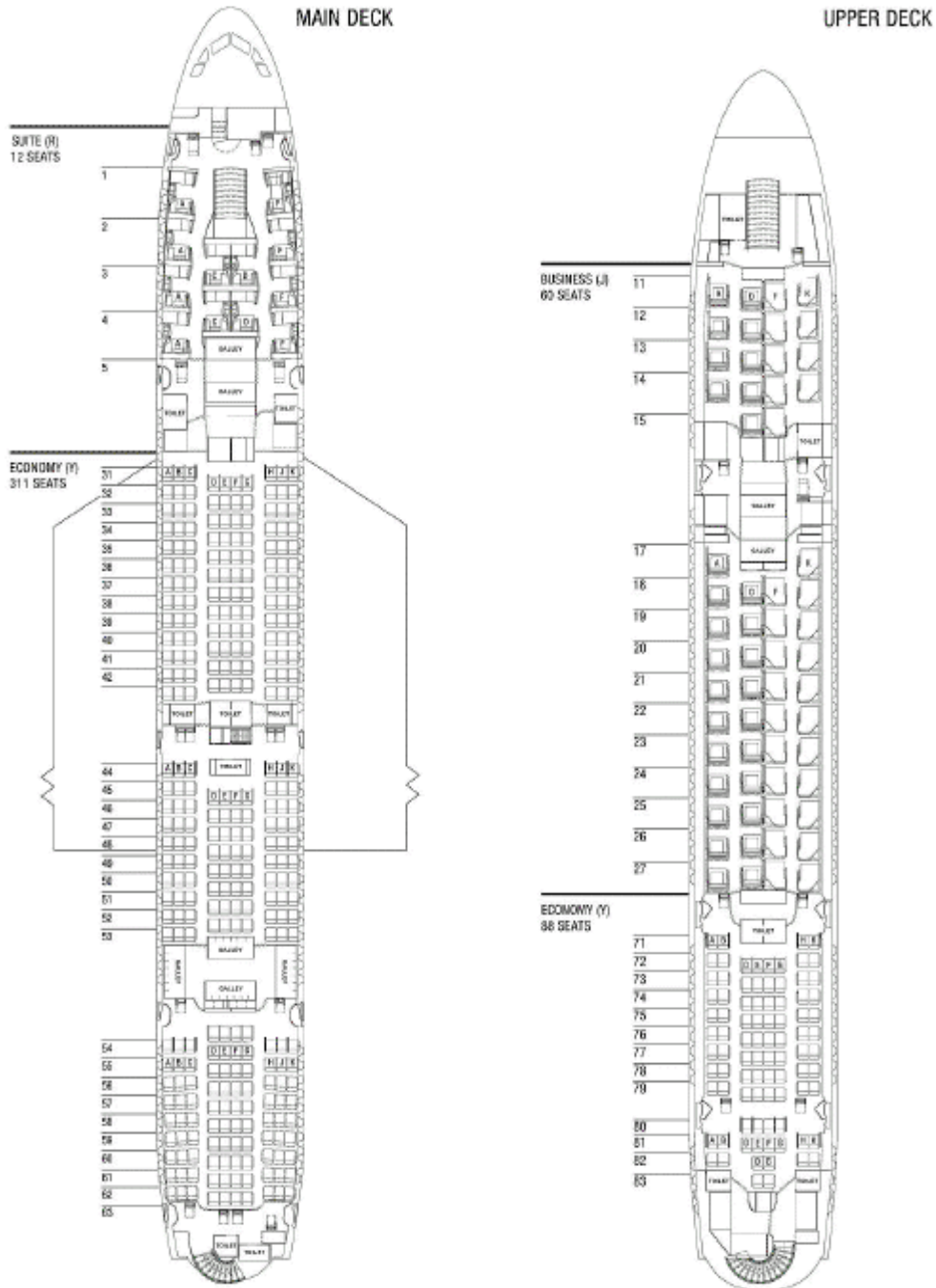
Air Bus A 330 : A330



Air Bus A 380 : A380 (The Greener, Cleaner, Quieter, Smarter)

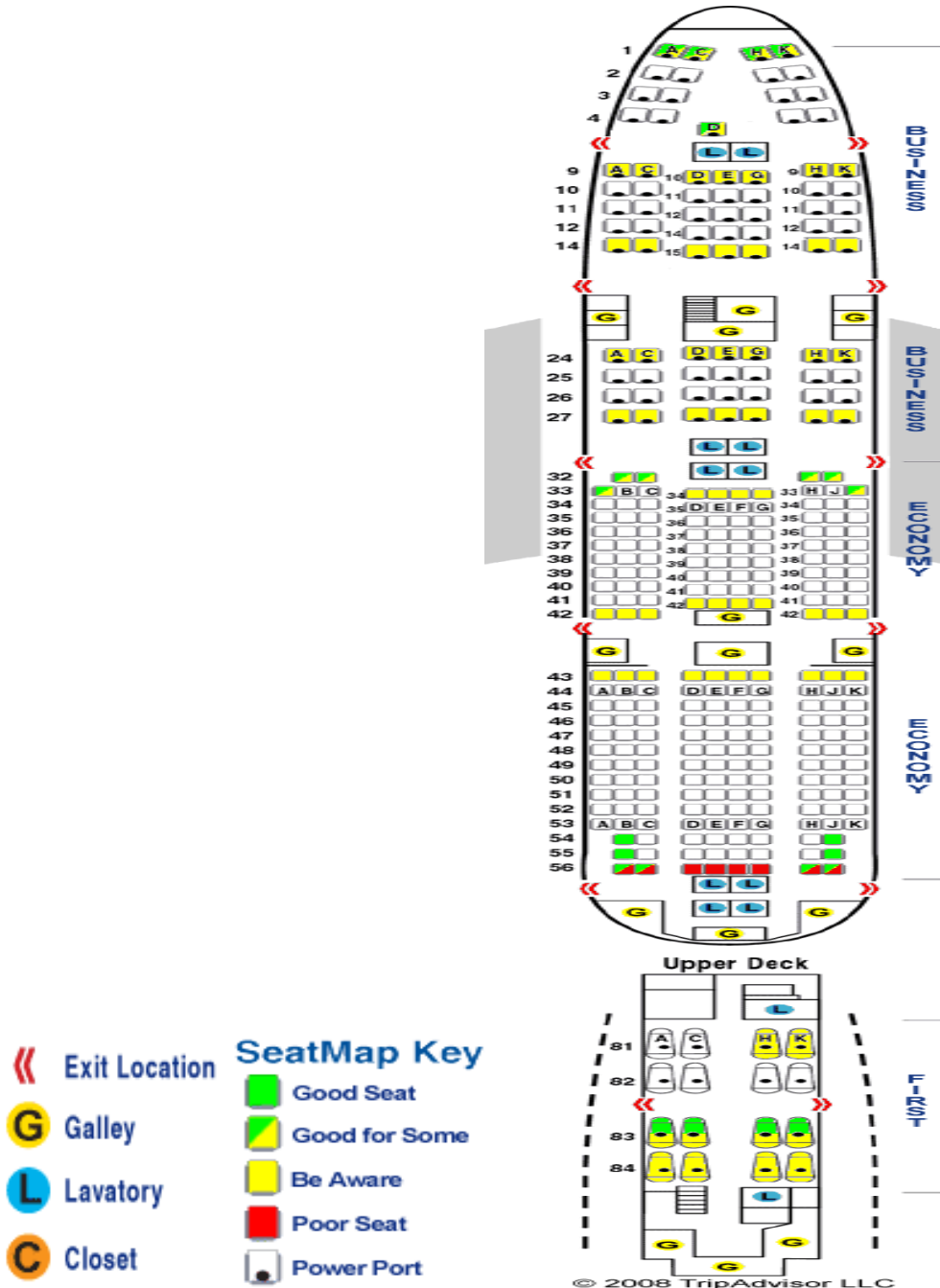


AIRBUS 380
Configuration: R12 J60 Y399

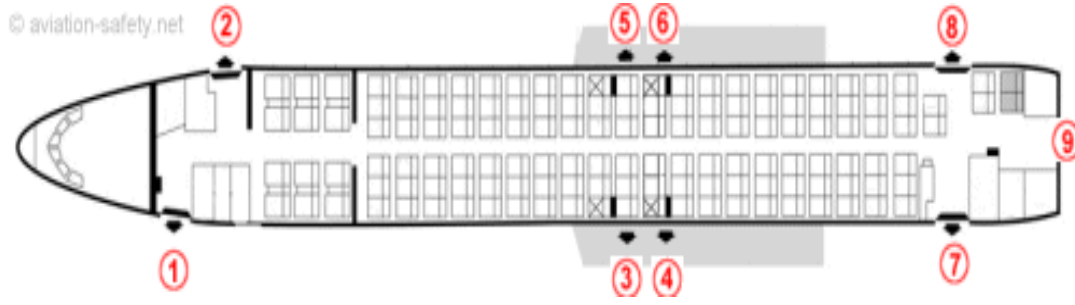


طائرات (بوينج):

Boeing 747 Jumbo: 747

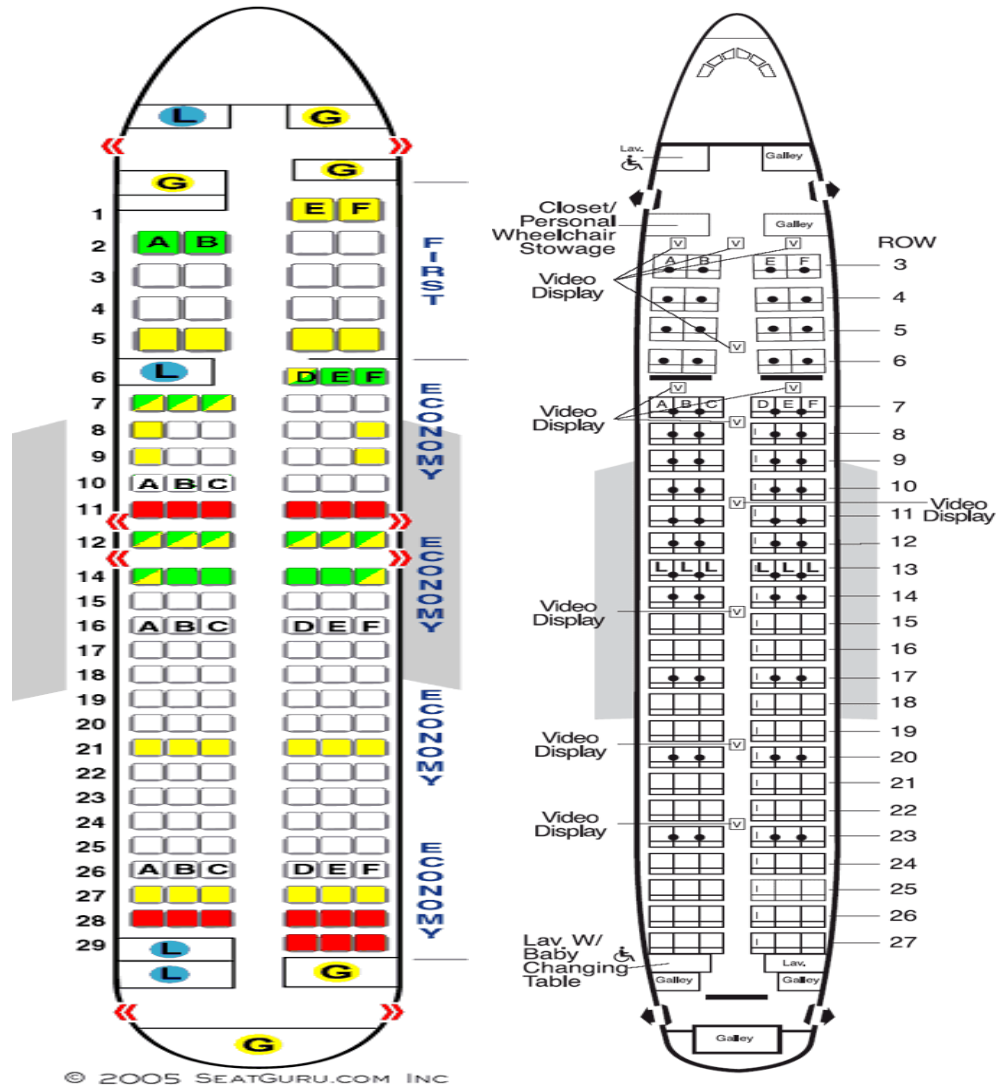
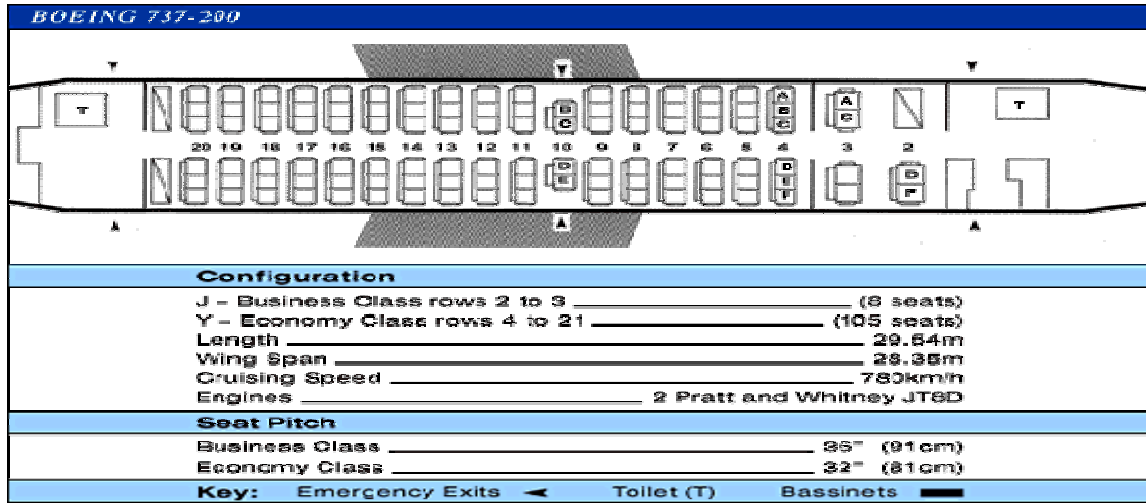


500 : 735/Boeing 727

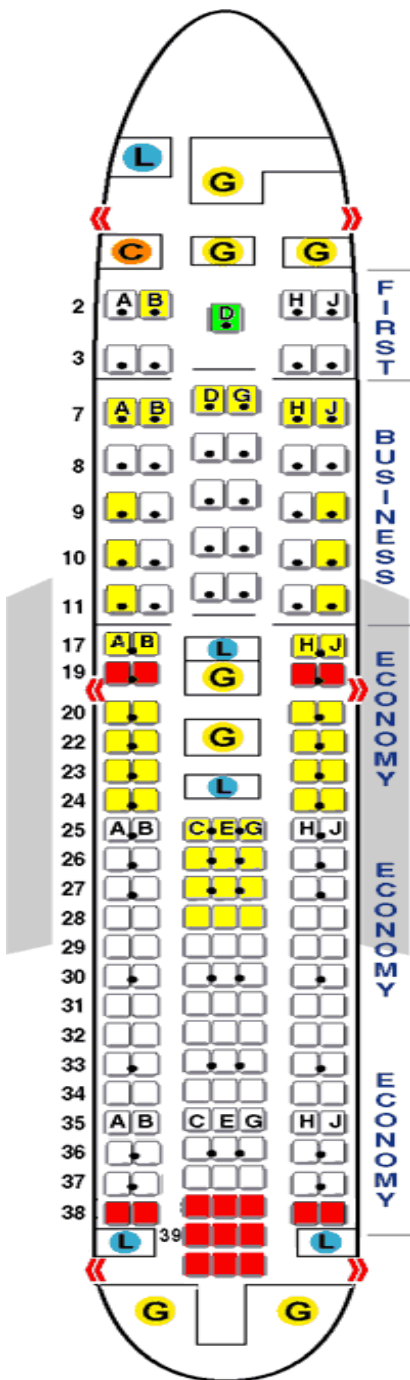


200 : 737/Boeing 737





200 : 767/Boeing 767



- Lavatory
- Galley

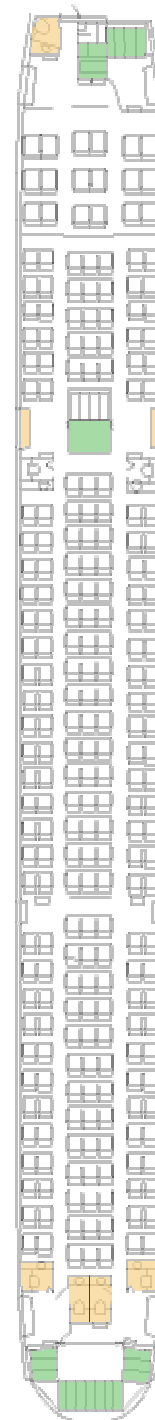
Seating Capacity: 264 seats

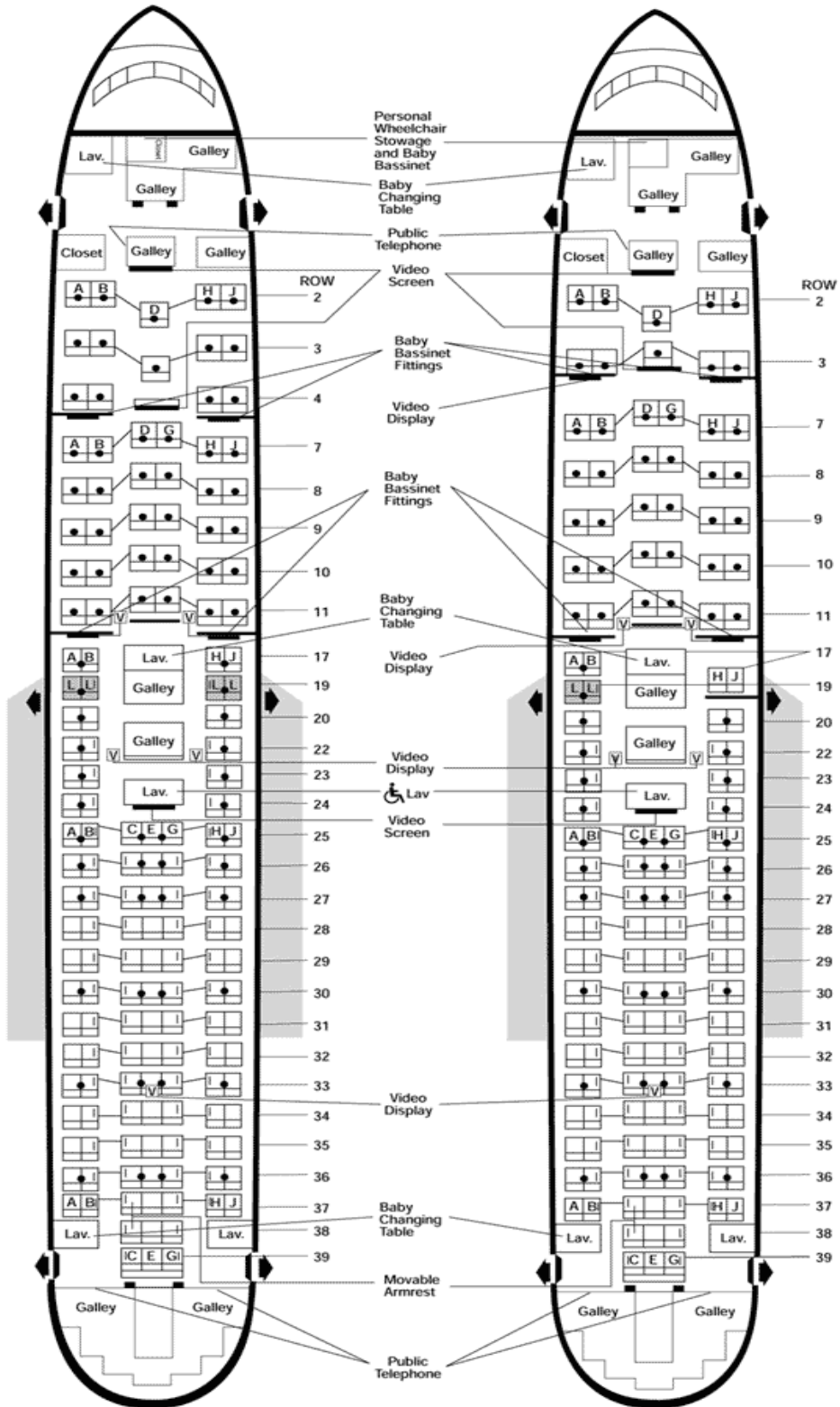
First Class:

Pitch: 42"
Seat Configuration: 2-2-2

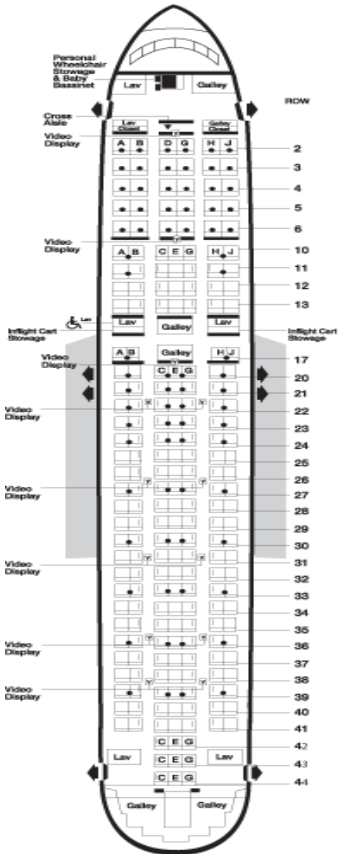
Coach Class:

Pitch: 32"
Seat Configuration: 2-3-2





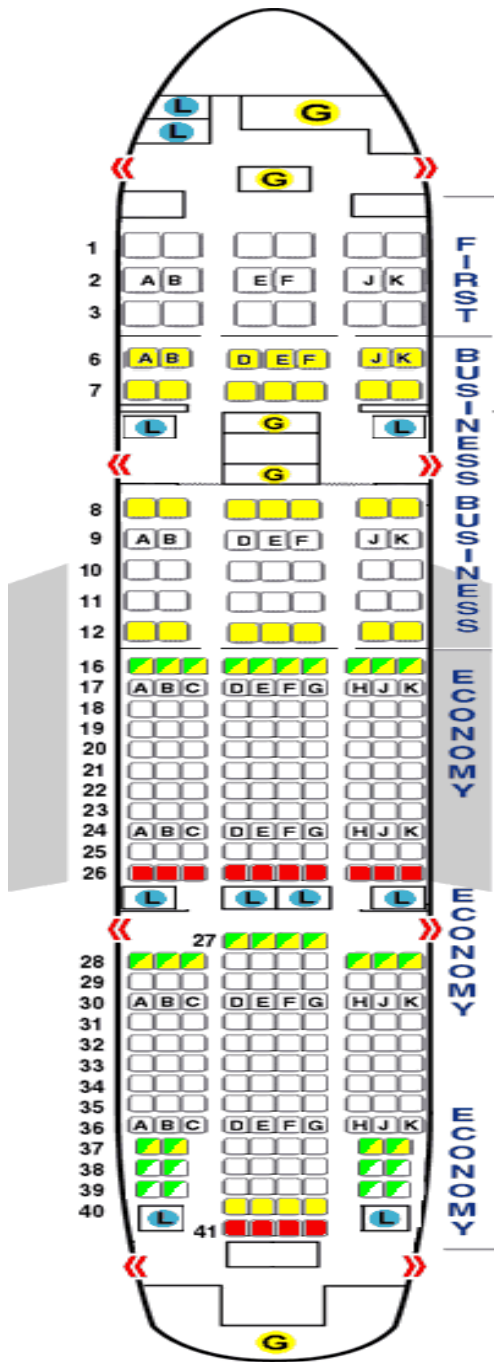
300 : 763/Boeing 767



- | | |
|---------------------|-------------------------|
| Limited Pitch | Limited Recline |
| No Recline | Movable Armrest |
| Power Port Location | Temporarily Unavailable |

Revised February 2006

200 : 777/Boeing 777



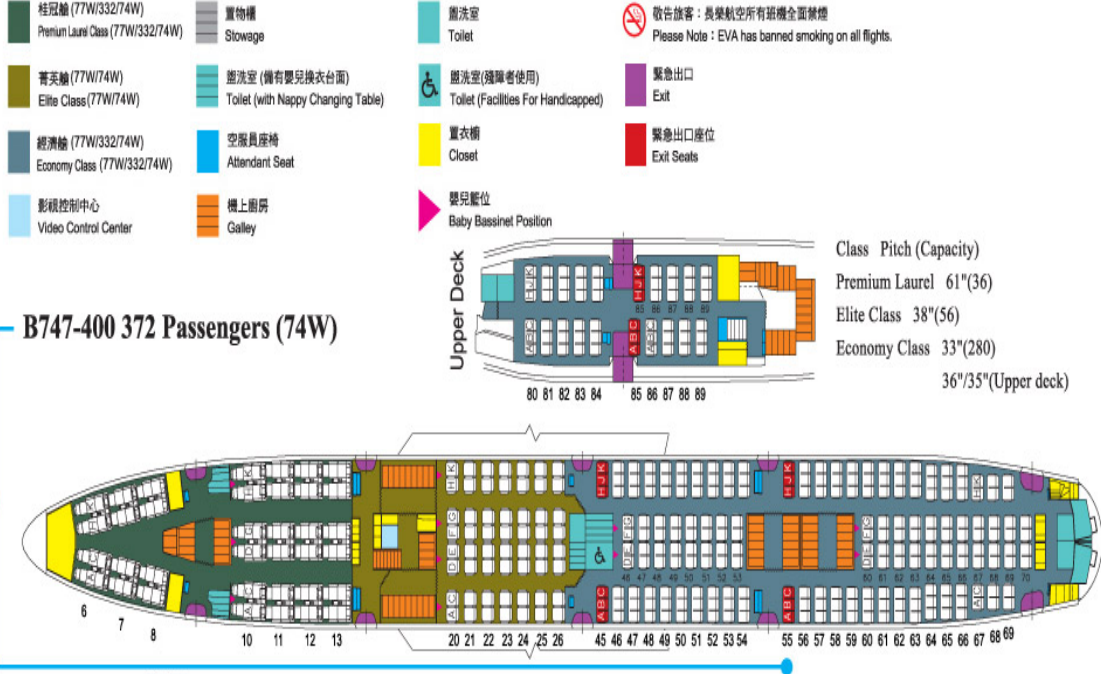
SeatMap Key

- Exit Location
- Galley
- Lavatory
- Closet
- Good Seat
- Good for Some
- Be Aware
- Poor Seat
- Power Port



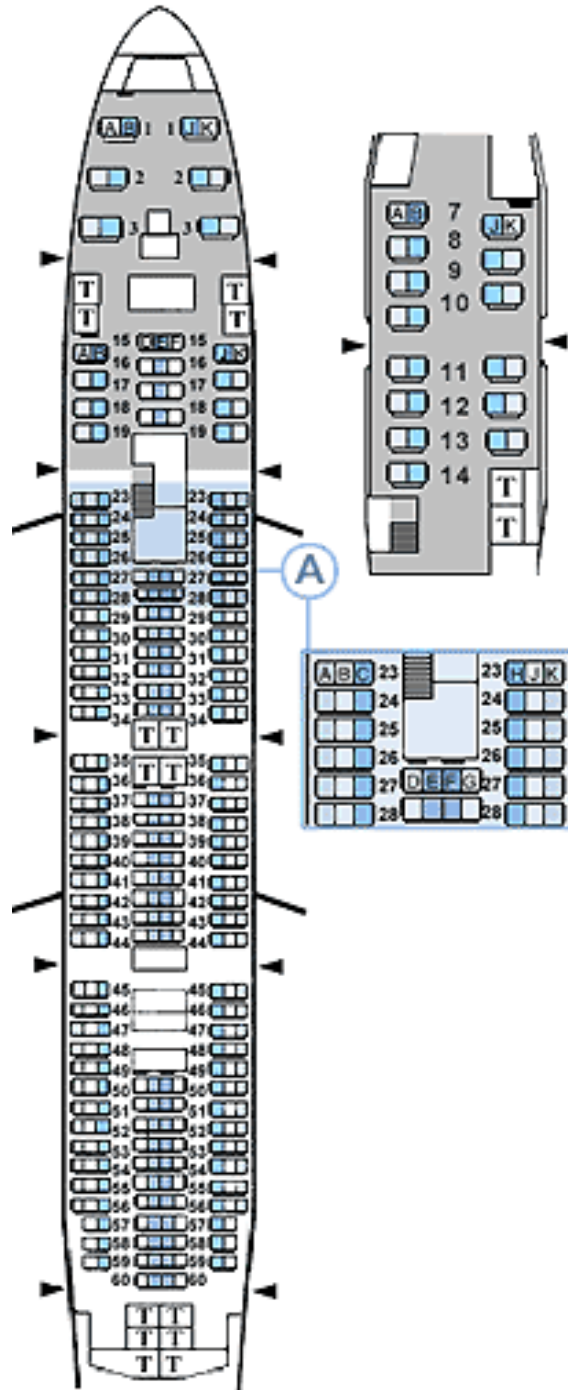
400 /Boeing 747



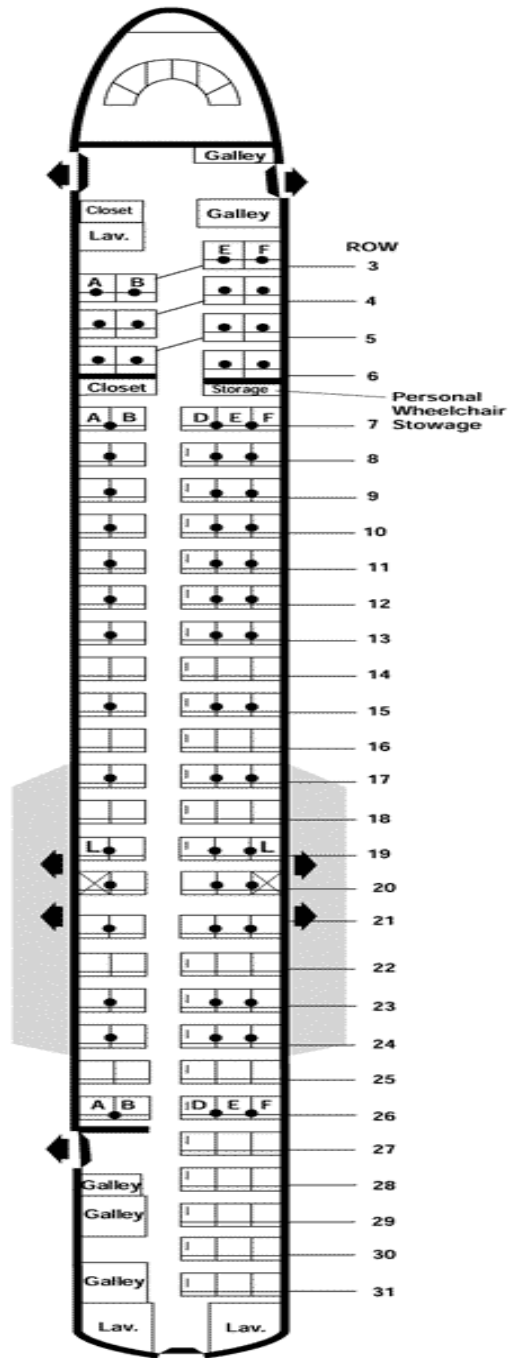


敬告旅客：
本「座艙配置圖」僅供參考，基於民航法規規範、運航作業及飛行安全考量，「緊急出口座位」無法提供預先選位，若您有此需求，請洽詢本公司機場櫃位權人員協助。此外，本公司預先選位作業另有相關限制及規範，詳情請洽詢本公司訂位人員。

Please be advised that "Fleet Facts" is for general reference only. In accordance with CAA regulations, EVA safety regulations and flight operations policy, "Exit Seats" are not allowed to pre-reserve. Please propose your request upon check-in. Actual seat arrangements may vary from the diagrams and descriptions below. For further information please contact the EVA reservations office.



- Mc Donnell Douglas MD 80: M 80

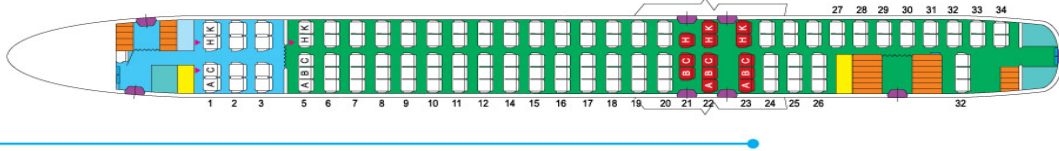


- Mc Donnell Douglas MD 90: M 90

- **تجارتية**
Business Class
- **خزانة**
Closet
- **مخرج طوارئ**
Exit
- **تجارتية**
Economy Class
- ▲ **مقاعد أطفال**
Baby Bassinet Position
- **مقاعد مخرج طوارئ**
Exit Seats
- **مركز تحكم الفيديو**
Video Control Center
- ⊘ **ملاحظة:** EVA قد حظرت التدخين على جميع الرحلات.
Please Note: EVA has banned smoking on all flights.
- **مطبخ**
Galley

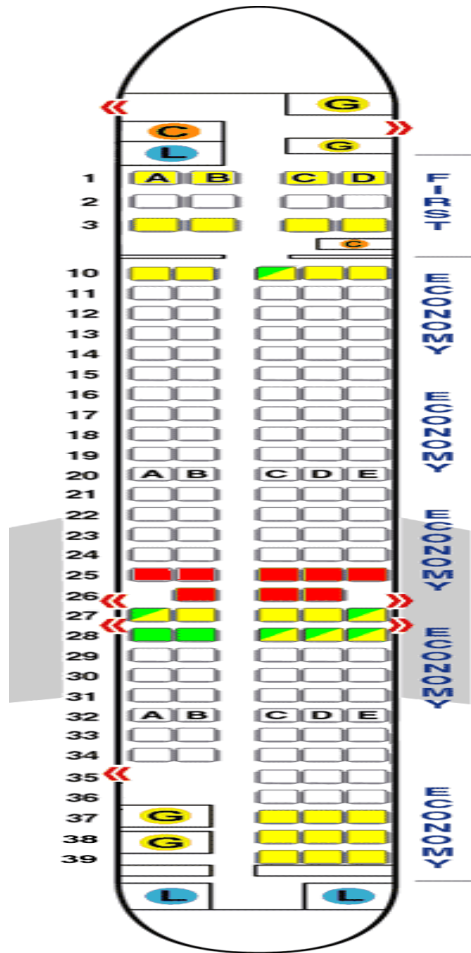
MD-90 134 Passengers (M90)

Class Pitch (Capacity)
Business 38"(12)
Economy Class 33"(122)



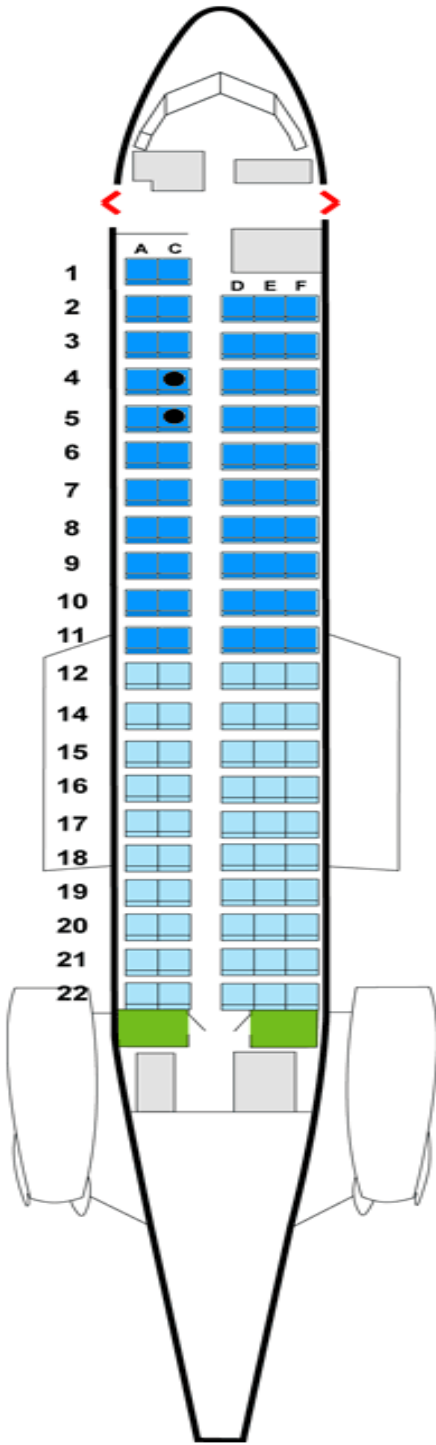
ملاحظة للمسافر:
هذا "مخطط المقاعد" هو مرجع عام فقط. بناءً على لوائح الطيران، عمليات التشغيل، وأمن الطيران، "مقاعد مخرج الطوارئ" لا يمكن حجزها مسبقاً. يرجى اقتراح طلبك عند التحقق من الطلبات. قد يختلف ترتيب المقاعد عن المخططات والوصف أدناه. للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بمكتب حجز EVA.

Please be advised that "Fleet Facts" is for general reference only. In accordance with CAA regulations, EVA safety regulations and flight operations policy, "Exit Seats" are not allowed to pre-reserve. Please propose your request upon check-in. Actual seat arrangements may vary from the diagrams and descriptions below. For further information please contact the EVA reservations office.

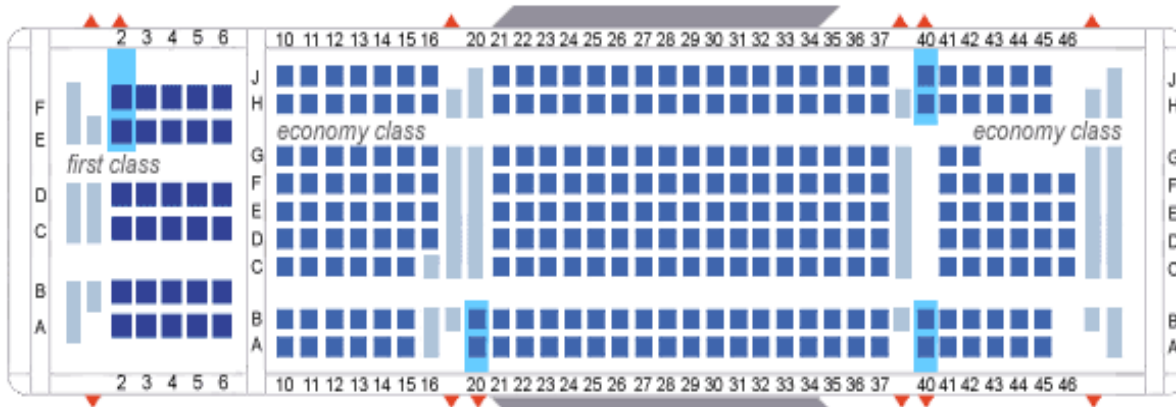


© 2008 TripAdvisor LLC

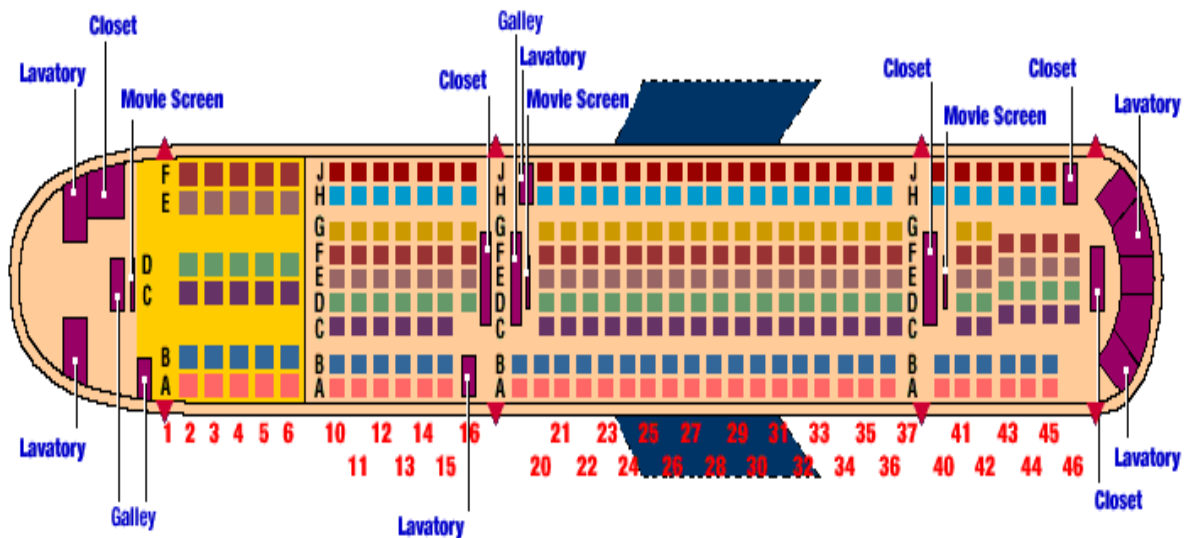
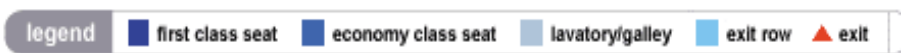
- Fokker 100 : 100



- Lockheed Tri-Star: L 10



<< front



إصدار تذاكر

خانات تذكرة الطيران

خانات تذكرة الطيران

٢

الوحدة التدريبية الثالثة

خانات تذكرة الطيران

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المدرب بالمصطلحات الهامة الخاصة بمحتوى خانات التذكرة وبياناتها .

الأهداف التفصيلية

- مصطلحات هامة (Terms).
- أنواع رحلات الطيران (Types of Journeys).
- أنواع الاسعار (Types of Fares).
- Traffic Documents
- General Instruction
- خانات التذكرة (Ticket Boxes).

مستوى الاداء المطلوب: لاتقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٨٠٪

الوسائل المساعدة:

- استخدام دوريات الأياتا والمنظمات السياحية.
- استخدام وسيلة عرض إلكترونية.
- استخدام أمثلة لتذاكر الطيران لشركات الطيران المختلفة.

الوقت المتوقع للتدريب: ٨ ساعات

Terms:

- Passenger:

Any Person, except members of the crew, carried or be carried in an aircraft with the consent of the carrier.

- Categories of Passengers:

her 12th birthday paying /- Adult: A passenger who has reached his 100% of applicable fare.

her 12th birthday /- Child: A passenger who has not reached his paying 50% of applicable fare.

- Infant: A passenger under 2 years of age paying 10% of applicable fare(or no fare is certain areas).

- Types of Class (Fare Level Identifier):

R : Supersonic

P : First Class Premium

F : First Class

J : Business Class Premium

C : Business Class

Coach/Y : Economy Class

Coach Discounted/K : Economy

Coach Discounted/M : Economy

Applicable Fare:

The normal or special fare to be applied by taking into account all conditions her travel./related to passenger and his

Origin:

The place of initial commencement of travel according to the contract of travel.

Destination:

The final stopping place according to the contract of travel.

Stopover:

Break of journey, arranged to the passenger's request at an intermediate point. she is not scheduled to depart on the day of arrival or within 24 hours /When he of arrival there is no connection on the day of arrival.

Free Baggage Allowance:

Amount of baggage, passenger is allowed to carry free according to fare paid.

Conjunction Ticket:

Two or more tickets issued a passenger and which constitute together a contract of carriage.

Stickers (Revalidation):

A sticker affixed on the passenger ticket effecting a change in reservation for a part flight coupon. A carbon copy must be affixed on the passenger coupon.

Miscellaneous Charge Order (MCO):

An all purpose transportation receipt introduced by main airlines and which may issued to reflect collection for services to be rendered in connection with air passenger transportation.

Types of Journeys:

One Way :(OW)

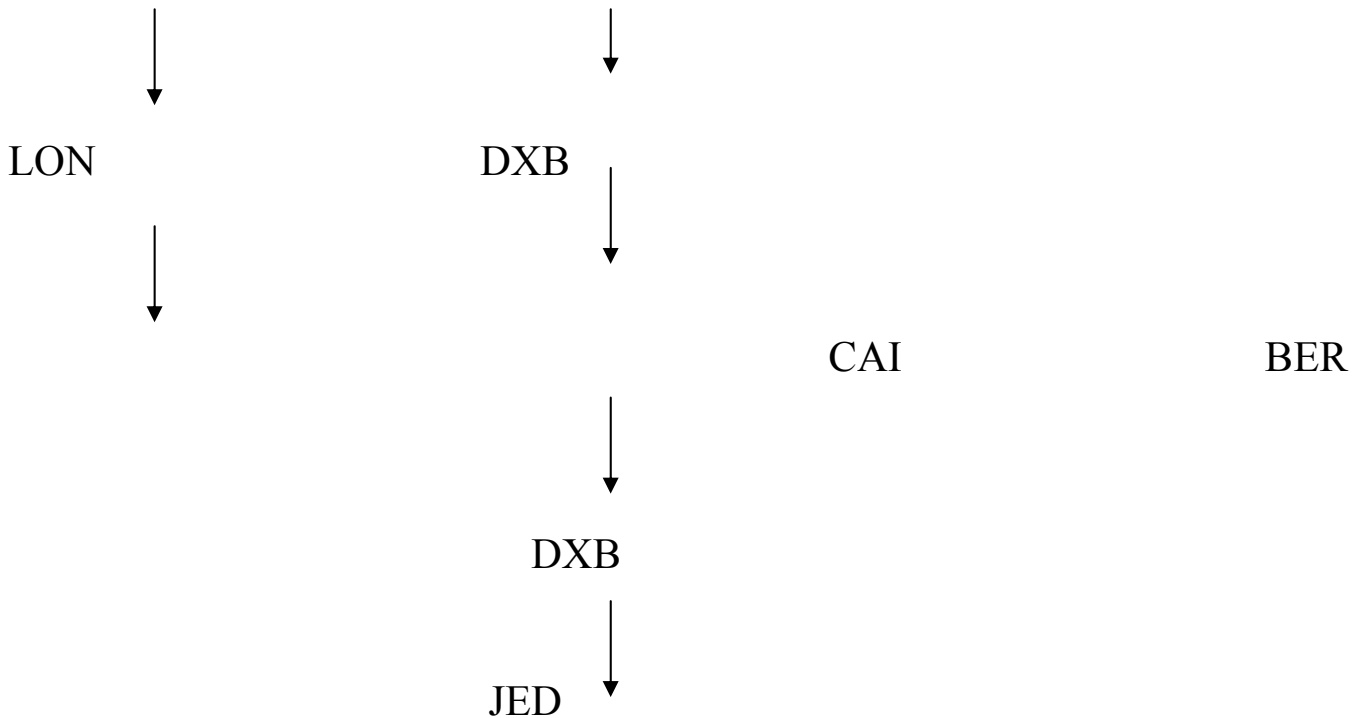
- Travel from one point to another without return to origin.
- The journey consists of one fare component or more
- Ex: JED – CAI – DXB.

Round Trip :(RT)

- Travel from one point to another and return to origin key.
 - Travel must be entirely by air.
- Final destination must be the same point of origin.
 - Must have two fare components only.
 - The outbound fare = the inbound fare.

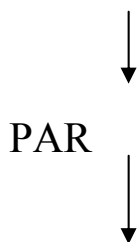
- Ex: CAI

JED



Circle Trip (CT):

- Travel entirely by air.
- Origin and final destination are the same.
- It may have two or more fare components.
- CT (special fares) must have two fares components.
 - Outbound & inbound fares are not equal.
- Ex: JED



LON



CAI

Open Jaw for Special fares (OJ)

- It has two international fare components only.
- Many contain domestic or international surface sector.

Types of OJ special fare:

- Single Open Jaw (SOJ)
- Turn Around Single Open Jaw (TSOJ)
- Original Single Open Jaw (OSOJ)
- Double Open Jaw (DOJ)

- Types of Fares:

- Direct Fare:

The Lowest published fare between two points.

- Directional Fare:

A fare published and saleable in one direction only.

- Normal Fare:

A full first or economy class all year fare with no restrictions.

Traffic Documents:

. Is the generic or collective or name for tickets, MCOs (Miscellaneous Charges Order) or MPDs (Multiple Purpose Documents). These may be of airline stock or STDs (Standard Traffic Documents) which are neutral stocks used by travel agents under the Billing and Settlement Plan (BSP).

. Such traffic documents serve as the passenger's receipt of sale and track the usage of the passenger's transportation and related services. Conventional ticketing normally requires accountable paper documents but the exception is Electronic Ticketing (E-Ticket).

. As an accountable document conventional tickets, MCOs and other traffic documents must be kept under lock and key.

. Tickets means either accountable documents entitled "Passenger Ticket and Baggage Check" or the Electronic Ticket, each issued by or on behalf of the Carrier, and including Conditions of Contract, notices and the Coupons contained in it.

. If the Ticket is issued by the carrier it is called an airline issued ticket. If it is issued by travel agent, then it called neutral ticket. Neutral tickets may be issued under the auspices of the following:

- IATA Billing & Settlement Plan (BSP) or
- The Airline Reporting Corporation (ARC) or the Air Traffic Conference of America (ATC).

. In countries having a Billing & Settlement Plan (BSP), the BSP travel agency is provided with neutral ticket stocks on which they imprint the name and code number of the carrier concerned, at the time of issuing the ticket. This carrier then becomes the "Issuing Airline".

. Additionally, a ticket is a contract of carriage where the carrier agrees to transport the passenger and his baggage between the points named on the ticket. The passenger, on the other hand. Agrees to adhere to the rules of the airline relative to the type of fare he has paid. The ticket officially becomes a contract upon ticket validation.

. (Paper tickets) come in different formats. There are conventional manual tickets as well as automated tickets are paper value tickets with computer – generated data.

Such paper tickets may be issued by the carrier (Airline Tickets) or by travel agents on behalf of the airline.

- There are several types of automated tickets such as:

- 1 Transitional Automated Ticketed (TAT) which are paper tickets normally issued by airline offices.
- 2- Off premise Transitional Automated Ticketed (OPTAT) which are paper tickets normally issued by Travel Agents.
- 3- Automated Ticket / Boarding Pass (ATB) which are a single copy non-carbonized ticket plus boarding pass. It is normally on card stock with each coupon imprinted separately.

- General Instructions:

* A separate flight coupon is required for each change of carrier and for each portion of the journey where a change of flight, change in class of service or a stop over is involved.

* Select the form of passenger ticket in accordance with the number of flight coupons required. If two coupons are required, select a two coupon ticket. Where, because of the number of coupons required, it is necessary to issue conjunction tickets, select the form of tickets which result in the last number tickets, e.g. if 14 coupon are required select four, four coupon tickets. In the latter case, the last two coupons are voided. Only four coupons tickets must be used in numeric sequence for conjunction tickets.

* All tickets issued initially in conjunction with one another shall be of the same form code and shall be completed in numeric sequence.

* If the ticket contains more coupons than are required, the appropriate spaces in the "Good for Passage" section shall be marked "VOID".

* The ticket will be delivered to the passenger or the passenger's representative with all the flight coupons intact (except "VOID" or surface coupons). Failure to comply with this will result in the issuing office being responsible for any fare difference from the actual origin of travel.

* Always issue a separate passenger ticket for each passenger.

* Adhere strictly to all Ticketing Time Limit requirements.

* Dates shall be composed of two numeric for day followed by first three letters of month.

* Country codes used to identify taxing countries shall be those established by the International for Standardization Organization (ISO).

* Currency codes entered on tickets will be the IATA approved codes.

* Flight coupons must be honored only in sequence as shown on the passenger coupon and such flight coupon(s) shall not be accepted for carriage, exchange or refund and are not valid unless accompanied by the passenger coupon. In the case of a refund, the passenger coupon and all unused flight coupon must be either surrendered or endorsed "REFUND".

* The fare paid shall only be applicable when international travel actually commences in the country of commencement shown on the ticket.

* A ticket is not valid for transportation unless it has been properly validated.

* Tickets must be filled in CAPITAL LETTERS using black or blue ball point pen.

* The following pages highlight the main entries for each box in the ticket box:
1 – "Name of Passenger" Box:

Enter the passenger's surname (family name) followed by an oblique, the first full name and, optionally, the title.

Name of Passenger

Not Transferable

AHMEDIBRAHIM MR /YOUNES

The more commonly used passenger titles include:

MR	for male adult passengers
MRS	for married female adults
MISS/MS	for female adults

Other optional titles include titles for minors, such as:

MIST	for female minor(child or infant)
MSTR	for male minor(child or infant)

Professional titles, such as:

DR	for Doctor
REV	for Clergy

However, for automated tickets, the titles are mostly limited to MR and MS regardless of the age and status of the passenger.

For certain categories of passenger, after the titles enter the special passenger type code such as:

CBBG	For cabin baggage
CHD or CHILD	For accompanied child
COUR	For commercial courier
DEP	For accompanied deportee (with escort)
DEPU	For unaccompanied deportee
DIPL	For diplomatic courier
INAD	For inadmissible passenger
INF or INFANT	For accompanied infant
SP	For special passenger requiring assistance due to incapacitation
STCR	Stretcher passenger
UM	For unaccompanied minor followed by the page(for automated tickets,

	this may be shown in the Restrictions” box)/“Endorsement				
EXST	For extra seat proceeded by the number of seats if more than one example: Male Adult requiring 2				
	<table border="1"> <tr> <td>Name of Passenger</td> <td>Not Transferable</td> </tr> <tr> <td colspan="2">AHMEDIBRAHIM MR 2EXST/YOUNES</td> </tr> </table>	Name of Passenger	Not Transferable	AHMEDIBRAHIM MR 2EXST/YOUNES	
Name of Passenger	Not Transferable				
AHMEDIBRAHIM MR 2EXST/YOUNES					

To” Box:/2 – “From

- Enter the point of origin in the “form” box followed by the succeeding connecting. Stopover and destination points in the “To” box (es). Void any remaining unused boxes.
- Write out city names in full English spelling.
- When a passenger’s journey requires several tickets, repeat the city shown in the last “To” box in the first “From” box of the next ticket.
Example:

Ticket No.1

o/x	NOT GOOD FOR PASSAGE
	From JEDDAH
	To CAIRO
	To DUBAI
	To BEIRUT
	To KUWAIT

Ticket No.2

o/x	NOT GOOD FOR PASSAGE
	From LONDON
	To PARIS
	To ROME
	To BERLIN
	To JEDDAH

- When a city is served by several air points, indicate the name of the city, followed by the airport name or the 3 letter airport code.

Or

- When a passenger arrives at one airport and departs from another airport serving the same city, it is necessary to:
 - Enter the city name and the airports of arrival and departure in the same box.

o/x	NOT GOOD FOR PASSAGE		
	From	JEDDAH	JED
	ORY/To	PARIS	CDG
	To	LONDON	LHR

- For cities with similar names but located in different countries, shown the airport name or code beside the city name. Example:

o/x	NOT GOOD FOR PASSAGE		
	From	JEDDAH	JED
	To	ALEXANDRIA	ALY
	To	ALEXANDRIA	ALX

- When the ticket has a segment using surface transportation, void the concerned flight coupon in the reservation box. Pull out such void coupons and attach them to the sales report.

Don't write the word "surface" in the reservation box of such a coupon otherwise the issuing airline will be held liable for surface transportation costs incurred by the passenger.

- When the fare used contains a restriction on stopover, enter the code X in the X/O column against the point.

3- “Carrier” Box:

- Enter the official 2 character designator of the carrier on which the reservation has been made.
- In case of joint services over a sector, enter the code of the carrier that first appears in the booking.

Class” Box:/4- “Flight

- Indicate the flight number, followed by the booking class code.

O/X	NOT GOOD FOR PASSAGE	Carrier	/Flight Class	
	From JEDDAH JED	SV	751	Y
	To ALEXANDRIA ALY	MS	752	F
	To ALEXANDRIA ALX			

الدرجات على متن

أنواع

الطائرة: : Types of Class (Fare Level Identifier)First Class Category:

- R : Supersonic.
- P : First Class Premium.
- F : First Class.
- A : First Class Discounted.

Business Class Category:

- J : Business Class Premium.

- C : Business Class.
- D : Business Class Discounted.

Economy Class Category:

- W : Economy Coach Premium.
Coach./- Y : Economy Class
Coach Discounted./- K : Economy
Coach Discounted./- M : Economy
- S : Economy Coach.
- B : Economy Coach.
- H : Economy Coach.
- L : Economy Coach.
- Q : Economy Coach.
- T : Economy Coach.
- V : Economy Coach.

5- “Date” Box:

- Enter the date of departure for each flight coupon with a booking using 2 digits for the day and 3 characters for the month. (DDMMM) example: 08APR
- If the date of the departure will be in a year different than the year in the date and place of issue box, then it must be written (DDMMYY) example: 25JAN08

6- “Time” Box:

o/x	NOT GOOD FOR PASSAGE		Carrier	Flight Class/		Date
	From	JEDDAH	JED	SV	751 Y	25JAN08

To ALEXANDRIA ALY	MS	752	F	08APR
To ALEXANDRIA ALX				

- Indicate the time of flight departure in local time and preferably expressed in the 24 – hour clock system.

Carrier	/Flight Class		Date	Time
SV	751	Y	25JAN08	2245
MS	752	F	08APR	0830

However, if the American system is used, write:

A : A.M

P : P.M

N : Noon

M: Midnight

Example:

24 Hours	American System
0100	1:00A
0200	2:00A
0300	3:00A
0400	4:00A
0500	5:00A
0600	6:00A
0700	7:00A
0800	8:00A
0900	9:00A
1000	10:00A
1100	11:00A
1200	12:00N
1300	1:00P
1400	2:00P
1500	3:00P

1600	4:00P
1700	5:00P
1800	6:00P
1900	7:00P
2000	8:00P
2100	9:00P
2200	10:00P
2300	11:00P
2400	12:00M

7-“Status” Box:

- Indicate the reservation status code

OK: if space is confirmed.

RQ: space under request or waitlisted.

NS : No seat (for infants not occupying a seat).

SA : subject to space availability.

Carrier	Flight Class/		Date	Time	Status
SV	751	Y	25JAN08	2245	OK
MS	752	F	08APR	0830	RQ

are not the same

as those used in the actual booking in the passenger name record. Booking status codes are followed by the number of seats reserved such as:

HK1 for holding confirmed 1 seat
HL2 for two seats still on wait list

The HK1 is shown on the ticket as OK and HL1 is shown as RQ.

8- “Fare Basis” Box:

- Enter the codes that give information regarding the type of fare, passenger category, class entitlement, seasonality.

A - Prime Code :(Mandatory)

Enter the prime code that identifies the fare type paid by the passenger.

or fare and /It may stand alone or precede the seasonal and passenger type codes.

C	Business Class
M	Economy Discounted
F	First Class
P	First Class Premium
J	Business Class Premium
	R Supersonic
	K Thrift Class
	Y Economy Class

Example:
Economy Class Fare.

Fare Basis
//Y

B - Seasonal Code: (Conditional)

There are many types of seasonal codes but the more commonly used ones are:

Peak Season/H	for High
K	for Midseason
Basic Season /L	for Low

Example:
Business Class Low Season Fare.

Fare Basis
CL

C - Part of Week Code: (Conditional)

W for Weekend (Friday to Sunday)
X for Weekday

Example:
Economy Class Weekend Fare.

Fare Basis
YW

D - Part of Day Code: (Conditional)

N Night Fare

Example:
First Class Night Fare.

Fare Basis
FN

E - Fare Type Code: (Conditional)

To describe the type of fare and to qualify the prime codes, enter these supplementary codes, such as:

AP Advance Purchase Fare

EE Excursion Fare (followed by the validity in days or months)

MM Military Fare

OX One way Excursion

PX Purchase Excursion

Example:

Economy Excursion fare for 45 days.

Fare Basis
YEE45

Example:

Economy Excursion fare for 3 months.

Fare Basis
YEE3M

F - Passenger Type Code :(Conditional)

To indicate what category of persons are eligible to busy the fare at a discount, enter the passenger type code, such as:

AD	Agent's discount
CG	Tour Conductor's Discount
CH	Child's Discount
DL	Laborer's Discount
DF	Government Directed Fare
IN	Infant's Discount
SC	Ships Crew Discount
SD	Student's Discount

Example:

Economy Excursion Fare for 90 days with a Child's

of 33%

Fare Basis
CH33/YEE90

G - Trip Types: (Conditional)

CT for Circle Trip

OW for One Way

RT for Round Trip or a Return Trip

RW for Round the world Journey

OJ for Open Jaw (for special fares only)

9- "Not Valid Before" Box:

- Fill in the boxes under this column with the earliest return date at which travel may commence from the last stopover point outside the country of origin. This is generally completed for certain special fares.

10- "Not Valid After" Box:

- Specify the expiry date of the flight coupons. For normal fare tickets, the ticket is valid one year from the date of commencement of travel if there are confirmed bookings. If the ticket is open – dated, it reverts to one year from date of ticket issue. Example:

Not Valid Before	Not valid After
	25 DEC

11- "Free Baggage Allowance" Box:

- Indicate the free baggage allowance depending on each segment of the journey and the class of service.

- Use the piece system for fare components to/from USA and Canada.
- Enter PC or leave blank. There is no need to show the number of pieces.

	Child/Adult	Infant
Y/C/F	2 Pieces	1Piece + Stroller

Example:

o/x	Not Good For Passage	Carrier	/Flight Class		Date	Time	Status	Fare Basis	Not Valid Before	Not Valid After	Allow
	From JEDDAH JED	SV	662	Y	20JAN	1800	OK	Y			PC
	TO CAIRO CAI	MS	663	F	05FEB	0730	RQ	F			PC
	TO DUBAI DXB										

- Use the weight system or all other segments.

	Child/Adult	Infant
First Class (F)	40 K or KG = Kilograms	NO/XX/NIL
J)/Business Class(C	30 K or KG = Kilograms	NO/XX/NIL
Economy Class(Y)	20 K or KG = Kilograms	NO/XX/NIL

Example:

o/x	Not Good For Passage	Carrier	/Flight Class		Date	Time	Status	Fare Basis	Not Valid Before	Not Valid After	Allow
	From JEDDAH	SV	662	Y	20JAN	1800	OK	Y			20 K
	TO CAIRO	MS	663	F	05FEB	0730	RQ	F			40 K
	TO DUBAI										

12- "Tour Code" Box:

- Complete this box only when the ticket is issued for an individual or group inclusive (IT/GIT) fare. In such cases, the official inclusive tour code is entered in the box.

Tour Code IT8SV2TC0001

→	Inclusive Tour	- IT
→	Last digit of the year of approval of the tour	- 8
→	Airline code of sponsoring carrier which approved the tour	- SV
→	Traffic conference area number where tour was approved	- 2
→	Specific tour package identification code (up to 8 Characters)	- TC0001

13- "Fare Calculation" Box:

This box completed by.

- Tickets are issued in conjunction.
- Tickets are reissued.
- Total fare is a combination of fares.
- Fare is calculated by the mileage system.
- Fare is calculated includes class differentials.
- Fare is calculating with minimum checks.
- When completing the fare calculation box, show city codes and not airport codes.

14- "Fare" Box:

Enter the fare preceded by the 3-letter currency code of the country of commencement of travel. The same air fare must appear on all tickets issued in conjunction with one another.

For travel commencing in the countries of the European Monetary Union (EMU), you may show either the fare national currency of the EMU country or in EUR.

15- “Equivalent Fare Pd” Box:

Complete this box when

- Payment is in a currency which differs from the currency in the fare box.
- Payment is in a currency which is not the currency of the country of payment.
- Enter the equivalent fare paid preceded by the currency of actual payment.

16- “Form of Payment” Box:

The following acceptable forms of payment

- Cash or traveler’s cheques.

Form of Payment CASH

- Cheque Payment: Payment in check which is order than traveller’s, it must followed by the number of the cheque.

Form of Payment CHEQUE No. 445778

- Prepaid Ticket Advice: Enter PT followed by the form of payment from the PTA message. In case of credit card, enter only the alpha code.

- Example for PTA paid in Cash

Form of Payment

CASH/PT

- Example for PTA paid in Visa Card.

Form of Payment
VI/PTA

- Credit Card: Enter the two – letter credit card code followed by the account number shown on the first line of the card Enter”E” following in the credit card number when charges are to be paid on an extended payment basis. Optionally, the expire date may be entered.

Some Major Commercial Credit Cards:

- AX: American Express
- VI : Visa International
- CA: Master Card
- EC: Euro Card
- DC: Diners Club

- Government Transportation Request: Enter GR followed by the form and serial number of request.

Form of Payment
GR 887020

- US Government Request: Enter SGR followed by the form and serial number of request.

Form of Payment
SGR 550136

- Transportation Request.
- United Nations Request: Enter UN followed by the form and serial number of the document.

Form of Payment
UN 8896166

- On behalf of an Agent: Enter AGT to supplement other form of payment codes
- Miscellaneous Form: Enter MS if the payment is other than the ones described above.
- Restricted Refund: Enter NONREF where refund is subject to certain conditions and surcharges.

Form of Payment
AGT MS-INV1234 NONREF

- Combination of Forms of Payment: When Payment is made by more than one form, show the code for each form, followed by the appropriate amount for each.

Form of Payment
CASH USD90 CHEQUE USD1000

Destination” Box:/17- “Origin

Destination box for/Complete the Origin

- Conjunction tickets.
- Reissued tickets.

Enter the city codes of the origin and final destination on each ticket followed by the International Sale Indicator (ISI) on the far right hand side of the box.

Example: ASU – BER – ROM – NYC – MEX

Destination /Origin
ASUMEXSM

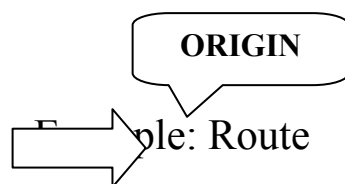
Destination box is to know the city of selling the ticket and also the /The Origin city of the ticketing.

Destination you must know these /When you want to fill in the box of Origin terms well:

- SOLD (S)
- TICKETED (T)
- INSIDE ORIGIN (I)
- OUTSIDE ORIGIN (O)

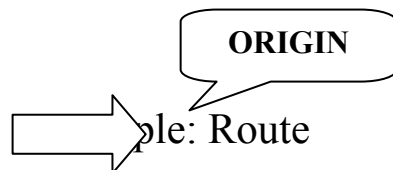
Then you will put these terms in this sequence

S I T I
or
S I T O
or
S O T I
or
S O T O



JED – KUL – AMS – CAI – CAS

This ticket sold in JED and ticketed in JED, it means that this ticket was sold in the country of origin and also ticketed in the country of origin. That it means SITI.



JED – KUL – AMS – CAI – CAS

This ticket sold in JED and ticketed in NYC, it means that this ticket was sold in the country of origin but ticketed out of the country of origin. That it means SITO.



This ticket sold in WAS and ticketed in JED, it means that this ticket was sold out of the country of origin but ticketed in the country of origin. That it means SOTI.



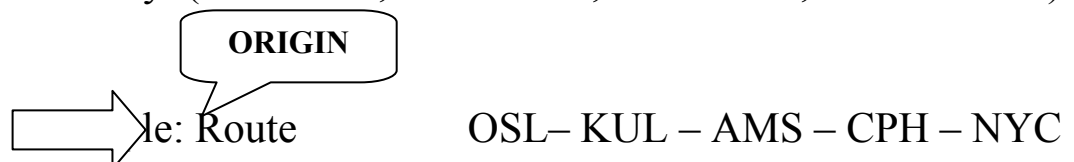
This ticket sold in WAS and ticketed in ATH, it means that this ticket was sold out of the country of origin and also ticketed out of the country of origin. That it means SOTO.

NOTE: If the selling happened in different city than the origin but in the same country it considered as sold in the origin.



This ticket sold in RUH and ticketed in DMM, it means that this ticket was sold in the same country of origin (RIYADH) and also ticketed in the same country of origin (DAMMAM). The both cities located in the same country of Jeddah (Kingdom of Saudi Arabia), that it means SITI.

NOTE: All countries or the cities of the countries of the Scandinavian considered as one country. (SWEDEN, NORWAY, FINLAND, DENMARK)



This ticket sold in STO and ticketed in HEL, it means that this ticket was sold in the same country of origin (Stockholm) and also ticketed in the same country of origin (Helsinki). The both cities located in the Scandinavian, that it means SITI.

18- “Airline Data” or “Booking Reference” Box:

For manual tickets, enter the Record Locator or booking reference based on the “Passenger Name Record (PNR)”. Precede or follow with the airline code of the booking airline.

Example: PNR may be retrieved from the computer system.

Destination /Origin	Airline Data
	SV/69UJK3

For automated and E-Ticket, this is automatically generated by the computer.

**ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY/RECEIPT**

NAME: SMITH / JOHN MR

ETKT NBR: 123 45678910121

ISSUING AIRLINE: ABC AIRLINES

ISSUING AGENT: NST SINGAPORE SG /S488ACC

DATE OF ISSUE: 14MAY04

IATA: 12-345678

BOOKING REFERENCE: ABCDEF/EE

BOOKING AGENT: A1B2CDE

DATE	AIRLINE	FLT	CLASS	FARE BASIS	STATUS
23JUL	ABC AIRLINES	60	ECONOMY	NLGV4A	CONFIRMED
	LV: SINGAPORE		AT: 0850	DEPART: TERMINAL 2	
	AR: BANGKOK		AT: 1010	ARRIVE: TERMINAL 2	
	BAGS: 20K		VALID: 23JUL-23JUL		
25JUL	ABC AIRLINES	973	ECONOMY	NLGV4A	CONFIRMED
	LV: BANGKOK		AT: 1440	DEPART: TERMINAL 2	
	AR: SINGAPORE		AT: 1800	ARRIVE: TERMINAL 2	
	BAGS: 20K		VALID: 25JUL-25JUL		

ENDORSEMENTS: VALID SQ FLT/DATE SHOWN.NO REFD/FFP/UPGRADE.GV4.QS-

FARE CALC: SIN AB BKK58.49:AB SIN58.49NUC116.98END ROE1.709501SITI

FORM OF PAYMENT: INV AGT

FARE: SGD200.00

T/F/C: 21.00SG T/F/C: 18.00YQ

TOTAL: SGD239.00

T/F/C: TAX/FEE/CHARGE

NOTICE

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.

WE RECOMMEND THAT YOU CARRY THIS RECEIPT WITH YOU IN CASE YOU MAY BE REQUIRED TO SHOW YOUR PROOF OF PURCHASE TO THE IMMIGRATION OR ANY OTHER THIRD PARTY.

Example of E- Ticket


e-ticket


Booking code: 8V32EU
E-ticket issue date: 02AUG
Issued by: KLM EBT NETHERLANDS

Thank you for choosing KLM E-ticket. This is the trip summary for **FREEKMR VANDENBROEK**.
 If unable to use the e-ticket, if travel plans change or if you received this document in error, please call KLM at: +31 900 359556 WEB

Passenger Information

Passenger name	E-ticket number	Number loyalty program
FREEKMR VANDENBROEK	074 2464639523	

Itinerary Information

Date	Flight	Departing	Arriving	Date	Class	Baggage
17AUG	KL 1147	AMSTERDAM	OSLO AIRPORT	17AUG	N	20K
14:50		AMS	OSL	16:35		
19AUG	KL 1142	OSLO AIRPORT	AMSTERDAM	19AUG	N	20K
09:40		OSL	AMS	11:30		

17AUG KL 1147 /STATUS: OK /NOT VALID BEFORE 17AUG /NOT VALID AFTER 17AUG
 19AUG KL 1142 /STATUS: OK /NOT VALID BEFORE 19AUG /NOT VALID AFTER 19AUG

A passport will be required at Check-In. If travel plans change, there may be a fee for changing the ticket and different fares may apply. Tickets are non-transferable, and are void if transferred or resold. The e-ticket number will be required for refunds or exchanges.

Receipt

Payment for:	1 Passenger
Fare calculation:	AMS KL OSL86.83KL AMS86.83NUC133.28END ROE0.742833XT2.00VV12.78CJ13.88ZN10.00OB
Fare amount:	EUR 99.00
Tax/Fees/Charges:	EUR 46.00YR 13.22RN 38.46XT
Total amount:	EUR 196.68
Method of payment:	MISC
Restrictions:	NONENDO/NONREF/NONREROUTE

Surcharges and/or fees collected are shown as tax code OA/OB on your ticket. Surcharges and fees are non refundable.

Example of KLM E- Ticket

19- “Conjunction Ticket” Box:

For Conjunction tickets, enter the first ticket number in full followed by the last digits of all additional tickets.

Example:

Conjunction Tickets
75/74/077 4401212873

OR

Conjunction Tickets
077 4401212873-75

20- “Date and Place of Issue” Box:

- Validate the date and place of issued box with the following information.
 - Carrier or Agent’s name
 - Agent’s numeric name.
 - Date of issue.
 - City and Country of issue.
- Use a ticket imprinter. Handwritten validation is not allowed.
- Sign or initial the document.

Example:

1- Ticket with one validation box.

DATE AND PLACE OF ISSUE
EGYPTAIR
14-3-1277
25DEC08
CAIRO, EGYPT
Agent Scandia

2- BSP ticket with 3 boxes validated simultaneously by ticket imprinter.

Audit Coupon

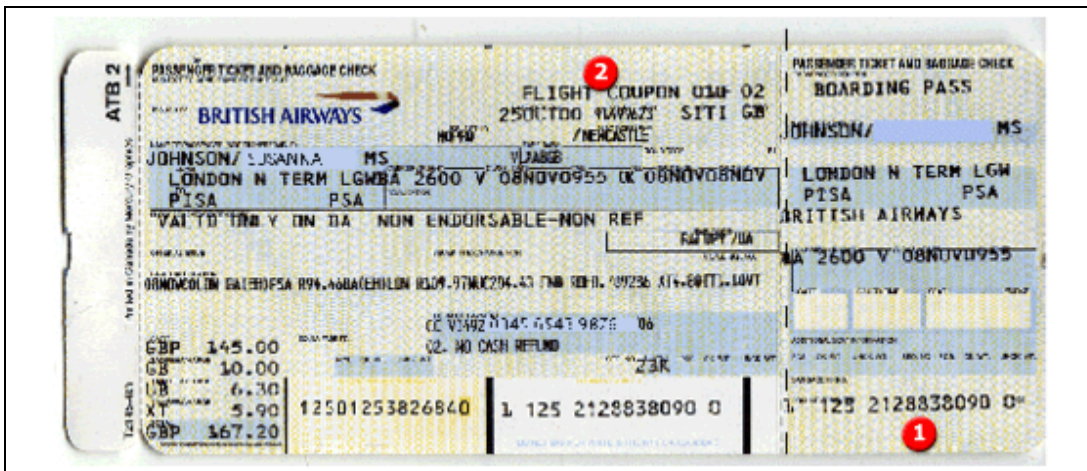
PLACE OF ISSUE - AGENCY
SCANDIA TRAVEL
CAIRO
EGYPT
14-3-1277
Scandia

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
EGYPT AIR

AIRLINE CODE	TICKET AND SERIAL NUMBER
077	2237668769 2

DATE OF ISSUE
25DEC08

Example of understanding the most important boxes of the ticket:



1. This ticket is printed on card with a tear off section that may become the boarding pass. The traveler received three pieces of card for this return flight.

2.

This is the first 'card' and is marked FLIGHT COUPON 01 OF 02. It gives details of the outward or outbound flight from London, UK to Pisa, Italy. Flight Coupon 2 of 2 will give details of the return journey from Pisa back to London. The passenger will also receive a Coupon marked Passenger Receipt, giving details of the cost of the whole trip to be kept by the traveler.



1.

This is the part of the ticket that shows the price and how payment for the ticket was made. The payment was made by Credit Card (CC).

2.

The baggage allowance is by weight. 23 kilos is shown as 23K. This is your free baggage allowance. Any excess will have to be paid for.

3.

The price of the ticket has been broken down. The basic price is 145.00 UK pounds - shown by the three letter currency code GBP. The next three prices are departure taxes and airport taxes. The final line, GBP 167.20, is the total fare paid.

4.

Every airline ticket issued has a unique number. The first three numbers indicate the airline - 125 British Airways. The rest of the number is unique to this ticket and will appear on all flight coupons.

ISSUED BY BRITISH AIRWAYS		250CT00 91499623 SPTI GB	
PASSENGER (NOT TRANSFERABLE) JOHNSON/ SUSANNA MS		FARE BASIS VLXABGB	
ORIGIN LONDON N TERM LGW		FLIGHT CLASS / DATE 2600 V 08NOV09	
TO PISA		REVALUATION PSA	
VALID ONLY ON BA		NON ENDORSABLE-NON REF	
ORIGINAL ISSUE		ISSUED IN EXCHANGE FOR R6FBPY / BA	
FARE CALCULATION 08NOV00LON BA(EH)PSA R94.46BA(EH)LON R109.97NUJ204.43 END RDE0.709236 XT4.80IT1.10VT			
FORM OF PAYMENT CC VI492 0345 6543 9876 '06		02. NO CASH REFUND	
FARE GBP 145.00	TAXES/CHARGE GB 10.00	POS. DC. WT. UNCK. WT.	SEQ. NO. 23R

- The passenger's name is Ms Susanna Johnson. She is departing from London Gatwick airport (LGW) and flying to Pisa (PSA).

2.
The flight number is BA2600. The class of service is V (in this case, meaning Economy).
3.
The departure time is 0955 on 08 November.
4.
These dates show the airline the tickets 'validity' - when the ticket can be used.
5.
The Fare Basis (type of fare) is VLXABGB, which is a Super Apex Fare. This fare and ticket can only be used on BA, no refunds are possible and the date of travel cannot be changed.
6.
Fare calculation for airline use.
7.
The Booking Reference Number (issued when payment was made) is R6FBPY. This number was given by the airline/BA.

Supplementary services

تتقسم الى OSI & SSR

SSR: Special Services Requirements.

- Special Services to be provided to the passenger which require action by the receiver.

Example for SSR:

VGML	Vegetarian Meal
TWOV	Transit Without Visa/Traveling
SPML	Special Meal Requirements
KSML	Kosher Meal

BBML	Baby Meal
BSCT	Carry Cot
MOML	Moslem Meal
MEDA	Medical Case
ORML	Oriental Meal
MSCN	Misconnect
SFML	Sea Food Meal
AVML	Asian Vegetarian Meal
BLND	Blind Passenger
CBBG	Cabin Baggage(Specify Number, Weight and Size Known)
CHML	Child Meal
DEPA	Deportee – accompanied by an escort
DEPU	Deportee – unaccompanied
DPML	Diabetic Meal
XBAG	Excess Baggage(Specify Number, Weight and Size Known)
EXST	Extra Seat
FRAV	First Available
FRAG	Fragile Baggage(Specify Number, Weight and Size Known)
MAAS	Meet and assist – Specify Details
NSSA	No Smoking Aisle Seat
NSSW	No Smoking window Seat
ROST	Rest Request
SMSA	Smoking Aisle Seat
SMSW	Smoking Window Seat
LANG	Specify Language(s) Spoken
STCR	Stretcher Passenger
UMNR	Unaccompanied Minor

OSI: Other Service Information.

- May be processed by the receiver and does not require a reply.

Examples for OSI:

- OSI	SV	PSGR Speaks	Spanish Only
- OSI	SV	Prefers Window	Seat

تمارين الوحدة الثالثة

• السؤال الأول: أجب بوضع علامة () أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

- 1- Direct Fare is the lowest published fare between two points. ()
- 2- Infant is a passenger under 2 years of age paying 10% of applicable fare. ()
- 3- Origin is the final stopping place according to the contract of travel. ()
- 4- You write CC. NO. in case of payment by credit card. ()
- 5- The adult passenger on Economy class deserves 30 K.g. ()

• السؤال الثاني: اكتب تعريف المصطلحات الآتية:

Passenger:

.....

Destination:

.....

Stop Over:

.....

3 – Fill in the free paper Ticket and Boarding Pass:

- Name: Mansour Khaled Al Nahdy (38 Years)

- Place & Date of Issue: 25 /10/2007 – Majed Travel, Makkah Road Kilo2,
Jeddah, K.s.a.

- Route:

- RUH* Saudi airlines, 303, Business Class, 1/2/2008, 12:15 a.m, confirm.
- LON (Gatwick)* British Airways, 406, Economy Class, 17/4/2008, 8:20, p.m,
Request.
2008, 10:55, a.m, /5/- BER (Schonnenfeld)* Lufthansa, 407, Business Class, 24
Confirm
2008, /7/- WAS (Dulles International)* American Airlines, 612, First Class, 6
12:05 p.m, Confirm.
- JED.

Form of Payment: Cash.

Sold in BER Ticketed in Jeddah.

Reference No. : JH64K2.

Gate No. : 35.

Seat No. : 24C.

Special Services: Carry Cot.

• السؤال الرابع: اختر الإجابة الصحيحة من بين الأقواس:

- 1- RUH – DMM – DXB – BEY - RUH. Sold in JED Ticketed in RUH.
(SITI – SITO – SOTI – SOTO)
- 2- CDG – SXF – AMS - ATH. Sold in New York Ticketed in Paris.
(SITI – SITO – SOTI – SOTO)
- 3- CPH – MAD – CAS - CAI. Sold in Stockholm Ticketed in Athens.
(SITI – SITO – SOTI – SOTO)
- 4- JED – CAI – DXB – BEY. Sold in Dubai Ticketed in Beirut.
(SITI – SITO – SOTI – SOTO)

إصدار تذاكر

التذاكر الإلكترونية E-Tickets

التذاكر الإلكترونية E-Tickets

٤

الوحدة الرابعة

التذاكر الإلكترونية E-Tickets

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالتذكرة الإلكترونية ومحتوياتها والفرق بينها وبين التذاكر الورقية وكيفية إصدارها والتعامل معها.

الأهداف التفصيلية

- مقدمة عن التذاكر الإلكترونية.
- تعريف التذكرة الإلكترونية.
- الفرق بين التذكرة الإلكترونية والورقية.
- تعاريف خاصة بالتذاكر الإلكترونية.
- محتوى التذكرة الإلكترونية.

مستوى الاداء المطلوب: لاتقل نسبة إتقان هذه الجدارة عن ٨٠٪

الوسائل المساعدة:

- استخدام دوريات الأياتا والمنظمات السياحية.
- استخدام وسيلة عرض الكترونية.
- استخدام امثلة للتذاكر الالكترونية لشركات الطيران المختلفة.

الوقت المتوقع للتدريب: ٨ ساعات

التذاكر الالكترونية : E-Tickets

حدد الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA - International Air Transport Association) ، في اجتماع مجلس العموم الذي عقد في يونيو ٢٠٠٤م ، الأول من يناير عام ٢٠٠٨م موعداً لإيقاف التعامل بالتذاكر الورقية واستبدالها بالتذاكر الإلكترونية في نظام آياتا للتسوية البنكية الذي تستخدمه وكالات السفر لتسوية مبيعات شركات الطيران. وهذا يعني أن شركات الطيران يجب أن تنتهي من التذاكر الإلكترونية قبل هذا الموعد لتتمكن من بيع مقاعدها من خلال وكالات السفر المستخدمة لأنظمة التوزيع الشامل، أو من خلال شركات الطيران المرتبطة باتفاقيات تجارية، أو من خلال قنوات التوزيع المباشر مثل مكاتب المبيعات ومراكز الاتصال وشبكة الإنترنت.

وتعد التذكرة الإلكترونية أحد مشاريع "تبسيط إجراءات العمل" المعتمدة من منظمة "آياتا" بقرار مجلس العموم التي تشمل الخدمة الذاتية المشتركة لإنهاء إجراءات السفر، وبطاقة صعود الطائرة المشفرة، وبطاقة العفش المزودة بشريحة التعريف عن طريق موجات الراديو، والشحن الإلكتروني.

وبالنظر الى شركة الخطوط الجوية العربية السعودية فإن البرامج الآلية للتسويق هي مجموعة من الإدارات تحت إشراف مدير عام البرامج الآلية للتسويق وهي تتبع تنظيمياً قطاع خدمات العملاء. وهذه الإدارات هي المسؤولة عن دراسة وتشريع وتطبيق الإستراتيجيات والأهداف فيما يخص تطوير ومساندة أنظمة الحجز والتذاكر والمغادرة الآلية حسب توجهات صناعة النقل الجوي، هذا بالإضافة إلى تسويق ومساندة نظام عربي/ جاليليو لوكالات السفر في المملكة العربية السعودية. ومن أهم إستراتيجيات الإدارة تفعيل التطبيقات الآلية اللازمة لتبسيط إجراءات سفر العميل بما يسهم في تقوية الميزة التنافسية للخطوط السعودية. ويقوم منسوبو البرامج الآلية للتسويق بالتنسيق مع زملائهم في إدارات المواجهة، وإدارة تقنية المعلومات، ومطوري الخدمات الخارجيين، والإدارات المساندة الأخرى، لتفعيل المشاريع الآلية المعنية بأنظمة الحجز والتذاكر والمغادرة الآلية. وباختصار فهي إدارة البحث والتطوير فيما يخص برامج التسويق الآلية في الخطوط السعودية.

- ماهي التذاكر الإلكترونية؟

يمكن تشبيه التذكرة الإلكترونية بسجل الحجز أو رقم الحجز الذي تحصل عليه من الموظف بعد أن تقوم بعملية الحجز عن طريق الهاتف أو عن طريق الانترنت. بعد أن يتم الحجز يعطيك الموظف رقم الحجز (Passenger Name Record - PNR) وهذا الرقم يكون مخزن في قواعد البيانات الخاصة بالخطوط بحيث تستطيع في أي وقت أن تقوم بالإتصال على الخطوط واسترجاع الحجز وتعديله أو طباعته على الورق من أي مكتب للخطوط.

بالنسبة للتذاكر ... في السابق كان الراكب يقوم بشراء التذكرة الورقية ... ويحتفظ بها معه ... ثم يقوم بإبرازها في المطار .

أما الآن فالتذكرة ليست مع الراكب بل هي مخزنة في قواعد البيانات الخاصة بالخطوط. والورقة التي يستلمها الراكب بعد الشراء هي عبارة عن إيصال استلام PASSENGER RECEIPT FOR E-TICKET موضح فيها تفاصيل الرحلات والمبلغ المدفوع. وهي كما في الشكل التالي:

PASSENGER RECEIPT FOR E-TICKET SAUDI ARABIAN AIRLINES
BOYARA, TRAVEL4ARAB.COM E-TKT : 0652100123456 : NAME
PNR : D29BA9/SV

TO FLT CLS DATE DEP ST BGA C FROM

JEDDAH RIYADH SV1028 Y 01MAY07 1000 OK 20K\

BASE : SAR280

: TAXES

TOTAL: SAR 280

ISSUED BY: SAUDIA KSA

FOP : CASH

DATE : 28APR07

:NOTE

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE
CONDITION OF CARRIAGE, WHICH ARE HERE BY SUBJECT TO
CONDITIONS MAY BE OBTAINED INCORPORATED BY REFERENCE. THESE
FROM THE ISSUING CARRIER
ITINERARY/RECEIPT IS NOT A TICKET AND DOES NOT PROVIDE THE
CONFIRMATION OF THE TICKET THAT HAS BEEN THE PASSENGER AS
A VARIETY OF METHODS PURCHASED. THIS MAY BE DELIVERED BY

- الفرق بين التذاكر الورقية والتذاكر الإلكترونية؟

التذكرة الورقية كان الراكب يحتفظ بها لديه.
أما التذكرة الإلكترونية فهي محفوظة بأمان في قواعد البيانات في الخطوط لمدة ١٣ شهراً من تاريخ إصدارها.

الخطوات التي يقوم بها الراكب لإصدار التذكرة الإلكترونية

يقوم الراكب بشراء التذكرة عن طريق مكتب الخطوط أو عن طريق وكالات السفر ... ثم يستلم إيصال الاستلام.

أو يقوم الراكب بشراء التذكرة الإلكترونية عن طريق موقع الخطوط السعودية ويدفع ببطاقة الإئتمان أو يدفع من حسابه الجاري مباشرة ثم يقوم بطباعة إيصال الاستلام الذي يكون موضحاً به رقم التذكرة.

ما الذي يحدث في المطار؟

لا يوجد اختلاف كبير عما كان يحدث في السابق ... فمن المفترض أن يتقدم الراكب من كاونتر التشييك ومعه رقم الحجز أو إيصال استلام التذكرة الإلكترونية ... ثم يقوم الموظف بطباعة بطاقة صعود الطائرة.

تجدر الإشارة إلى أنه قبل نهاية هذا العام سوف يبدأ مشروع جديد في الخطوط السعودية يمكن الراكب من طباعة بطاقة صعود الطائرة الخاص به عن طريق الإنترنت.

مقدمة عن التذاكر الإلكترونية

التذاكر الإلكترونية أحد التطبيقات المعتمدة من الإتحاد العالمي للنقل الجوي "الآياتا" لتسهيل إجراءات عمل شركات الطيران . ووفقاً لقرارات الآياتا ، واعتباراً من يناير ٢٠٠٨م يجب على جميع وكالات السفر والسياحة المستخدمة لنظام الآياتا لتسوية المبيعات أن تباع تذاكر إلكترونية فقط نظراً لأن الآياتا لن

تقوم بتوفير أي تذاكر ورقية لهذه الوكالات . كما أن شركات الطيران المرتبطة باتفاقيات تجارية لن تقبل أي تذاكر ورقية من شركائها بعد التاريخ المحدد من الآياتا.

وتعتبر التذاكر الإلكترونية طريقة لتوثيق عملية البيع وحفظ كافة معلومات التذكرة الورقية في سجل إلكتروني محفوظ في قاعدة بيانات التذاكر الإلكترونية لشركة الطيران بدون الحاجة إلى إصدار التذكرة الورقية التقليدية.

كما أنه يمكن الإطلاع على معلومات التذكرة الإلكترونية وتغيير وضع القسيمة (الكوبون) إلكترونيا من قبل من تم اعتمادهم من شركات الطيران ، ووكالات السفر المستخدمة للأنظمة التوزيع الشامل ، ومشغلي الخدمات الأرضية وذلك عند استخدام العملاء لخدمات تلك الجهات خلال الحجز ، أو شراء التذاكر ، أو المغادرة .

تعريف:

يجب أن يكون موظفو الحجز ومكاتب مبيعات التذاكر على علم كامل بالتعريف المذكورة أدناه وتطبيقاتها عند التعامل مع أي عملية حجز أو إصدار تذاكر ذات علاقة بالتذاكر الإلكترونية.

التذكرة الإلكترونية (ET):

عبارة عن سجل إلكتروني صادر عن شركة طيران أو وكيل سفر معتمد وفقا لشروط وقوانين الأسعار المتبعة في التذاكر الورقية ، تحتوي التذكرة الملحقه على سجل إلكتروني لكل تذكرة.

كوبون التذكرة الإلكترونية:

هو كوبون الرحلة الإلكترونية أو المستند المعتمد لحفظ المعلومات في نظام شركة الطيران.

إيصال تذكرة الراكب الالكترونية :

هو جزء من التذكرة الالكترونية ويحتوي على المعلومات والبيانات المطلوبة مثل (اسم الراكب - خط السير - السعر).

معلومات التعرف على الراكب (FOForm of Identification ID -):

يستخدم هذا المصطلح عند إنشاء سجل حجز تذكرة الكترونية ، ويستخدم لعكس بيانات الراكب الخاصة مثل رقم جواز السفر.

خطوط السير الموائمة لإصدار تذكرة الكترونية (ET Eligibility "E" Flight)

يستخدم حرف (E) كمؤشر في نظام ستارز يوضح الرحلات التي يمكن إصدار تذكرة الكترونية عليها وسيظهر هذا المؤشر عند استعراض جدول الرحلات والإمكانية .

طرق التعرف على الراكب

للتعرف على مالك التذكرة الالكترونية اعتمدت الآياتا ستة طرق مختلفة للتعرف على الراكب من خلال السجل الالكتروني للتذكرة طرق التعرف على الراكب:

- ١- جواز السفر (pp).
- ٢- بطاقة الهوية الوطنية (NI).
- ٣- رخصة القيادة (DL).
- ٤- بطاقة العمل مع الصورة (ID).
- ٥- بطاقة الائتمان المستعملة لشراء التذكرة و أو أي بطاقة ائتمان سارية المفعول (CC).
- ٦- رقم المسافر الدائم (FF).

سيتم إدخال معلومات على الراكب كطلب خدمة خاصة جديدة (SSR FOID) وتكون مرتبطة بالراكب (Passenger Related).

❖ ملحوظة لا يمكن إدخال أكثر من FOID لراكب واحد.

استعراض / البحث عن التذكرة الالكترونية :

إن استعراض التذكرة الالكترونية والبحث عنها في نظام ستارز أحد الإجراءات الأساسية اللازمة لخدمة العميل ، ويمكن للموظف استعراض التذكرة الالكترونية عن طريق إدخال رقم التذكرة الالكترونية أو في حال عدم معرفة العميل لرقم التذكرة الالكترونية يمكن البحث واستعراض التذكرة وفق بيانات سفر الراكب المدرجة بالتذكرة الالكترونية .
يمكن استعراض التذاكر الغير مستخدمة والمستخدمه جزئيا خلال ثمانية عشر شهر من تاريخ الإصدار ، أما بالنسبة للتذاكر المستخدمة كليا والمسترجعة فيمكن استعراضها خلال سبعة أيام من تاريخ استخدام آخر كوبون.

يمكن استعراض التذكرة الالكترونية من خلال استخدام الإدخالات التالية :

- ١- الإدخال ETR* .
- ٢- الإدخال ET* .
- ٣- الإدخال ETM* .
- ٤- إدخال طلب القائمة.

الإدخال ETR* :

يستخدم هذا الإدخال بعد استعراض الموظف لسجل حجز تذكرة الكترونية ، وسيتم عكس بيانات أول رقم تذكرة إلكترونية بسجل اسم الراكب.

الإدخال *ET :

يمكن من خلال هذا الإدخال استعراض / البحث التذكرة الالكترونية بخمس طرق مختلفة: ملحوظة: يجب أن يكون اسم العائلة المدخل مطابقا للاسم الوارد في إيصال تذكرة الراكب الالكتروني

١- رقم التذكرة مثال *ET0652100003888

٢- تاريخ الرحلة / خط السير / اسم العائلة / الاسم الأول مثال

*ET/D14APR/ALFAKHARANI/RAIED

٣- رقم عضوية المسافر الدائم / تاريخ الرحلة مثال *ET/F00352243/14APR

ملحوظة: ستظهر التذكرة الالكترونية إذا تم إدخال رقم عضوية المسافر الدائم

الذي تم إدراجه من خلال إدخال (SSRFQTV).

٤- رمز ورقم بطاقة الائتمان / تاريخ الرحلة / اسم العائلة / الاسم الأول مثال

*ET/CVI4444555566668009/14APR/ALFAKHARANI/RAIED

ملحوظة: يجب إدخال أول رقم البطاقة الذي استخدم في دفع قيمة التذكرة.

٥- رقم الهاتف / تاريخ الرحلة / اسم العائلة / الاسم الأول مثال

*ET P0505351072/14APR/ALFAKHARANI/RAIED

ملحوظة: يجب إدخال أول رقم هاتف في سجل حجز التذكرة الالكترونية لإظهار

التذكرة.

إجراءات موظفي متابعة الرحلات (QUE):

يجب على موظفي الصندوق عند التعامل مع سجلات حجز التذاكر الالكترونية التي تم تغيير معلومات رحلاتها مثل (تغيير الرقم ، درجة السفر ، خط السير) التأكد من صلاحية التذكرة الالكترونية مع سجل الحجز بعد تغيير الرحلة وفي حال عدم الصلاحية يجب إلغاء رقم التذكرة

70/ SSRTKNE وإدخال موعد شراء تذاكر بسجل الحجز والطلب من العميل مراجعة مكتب مبيعات التذاكر .

إرفاق تذكرة الكترونية مع سجل حجز تذكرة الكترونية :

نظرا لأن التذكرة الإلكترونية يمكن استعراضها في نظام ستارز فسيكون بمقدور موظفي الحجز إظهار التذكرة الإلكترونية والتأكد من صلاحيتها وإضافة خانة SSR TKNE لسجل حجز الراكب بينما سابقا كان يعطى موعد لشراء التذكرة.

أمثلة لإرفاق تذكرة الكترونية مع سجل حجز تذكرة الكترونية .

- راكب لديه تذكرة إلكترونية مفتوحة ويرغب في عمل حجز .
- راكب استخدم جزء من التذكرة ويرغب في حجز مقعد لخط السير المتبقي من التذكرة.

يقصد بإرفاق التذكرة الإلكترونية إضافة خانة SSR TKNE إلى سجل الحجز.

ملحوظة : يمكن إضافة خانة SSR TKNE عند إنشاء سجل حجز تذكرة الكترونية أو عند استعراض السجل .

عند إضافة خانة SSR TKNE يجب ربطها لكل راكب / خط سير.

إدخال رقم التذكرة الإلكترونية بسجل الراكب .

الإدخال :

رقم الكوبون رقم التذكرة HK رمز شركة الطيران F SSRTKNE رقم خط السير رقم الراكب 4

4 1 S 1 F SSRTKNE SV HK 1 0652139494122C1

ملحوظة : عند إدخال تذكرة رضيع يجب إضافة رمز الرضيع (INF) :

الإدخال : 41S1F SSRTKNESVHK1INF0652139494122C1

إصدار التذكرة الإلكترونية

يجب إصدار التذكرة الإلكترونية على كافة القطاعات المعتمدة لإصدار تذاكر ورقية يجب على موظفي مبيعات التذاكر الإلكترونية إقتناع الراكب وإفادته بمزايا التذاكر الإلكترونية.

وفق ما تم إيضاحه في قسم تطبيقات المرحلة الأولى للتذاكر الالكترونية بخصوص التطبيق التدريجي للتذاكر الالكترونية لن يتم في هذه المرحلة إصدار تذاكر الكترونية للتذاكر المدفوعة مسبقا (PTA) ، تذاكر موظفي السعودية ، الخدمات الخاصة مثل (النقالة، الحقيبة المصاحبة..الخ) ، تذاكر أوامر الإركاب الحكومية ، الديوان الملكي ، الحسابات الخاصة والتجارية والتذاكر الملحقه.

مرفقات تقرير المبيعات :

بما أن التذكرة الالكترونية تم بيعها ومحفوظ بها في نظام ستارز فلن يكون هناك كوبون للمكتب للاحتفاظ به ولا كوبون محاسبة لإرساله مع تقرير المبيعات للإدارة المالية أما بالنسبة لباقي المرفقات مثل نماذج التي تصدر مقابلها تذاكر الطلبة والعسكريين المخفضة فيتم تطبيق نفس الإجراءات الحالية .

ملحوظة : يجب تسجيل رقم التذكرة الالكترونية على نموذج التخفيض الذي أصدرت مقابله.

إيصال تذكرة الراكب الالكترونية :

نظرا لعدم وجود تذاكر ورقية لتوثيق المبيعات واستعمالها من قبل الراكب ، فسيكون إيصال تذكرة الراكب الالكترونية هو المستند الورقي الوحيد الذي يملكه الراكب ويقدمه لأغراض السفر / إعادة الإصدار / الاسترجاع.

- يجب على الموظف تذكير الركاب بأهمية الاحتفاظ بإيصال خط سير الراكب وعدم إضاعته وضرورة تقديمه عند استخدام التذكرة الالكترونية .
- لا يعتبر إيصال تذكرة الراكب الالكترونية مستند ذو مسؤولية قانونية على المؤسسة وعلى الموظف التحقق دائما من المعلومات بالإيصال من خلال معلومات التعرف على الراكب (FOID) إن وجدت والاسم مع هوية الراكب حسب الإجراءات الحالية.

مؤهلات موظفي الحجز/التذاكر:

يجب أن يكون موظفي الحجز والتذاكر قادرين على استيعاب :

- تعريف التذاكر الإلكترونية .
- معلومات وخانات التذاكر الإلكترونية لكي يتم التثبت من صلاحية التذكرة.
- معلومات إيصال تذكرة الراكب الإلكترونية لتحديد رقم التذكرة ومعلومات تذكرة الراكب الإلكترونية.
- رموز حالة الكوبون.

إلغاء سجل حجز التذكرة الالكترونية :

إن أي تعديل بسجل حجز التذكرة الالكترونية لا ينعكس على بيانات التذكرة الالكترونية وأن معلومات التذكرة الالكترونية تعكس بيانات سجل حجز التذكرة الالكترونية الذي أصدرت مقابلة . وبناء عليه عند إلغاء الحجز بواسطة موظف الحجز / مبيعات التذاكر ستظل حالات رموز كوبونات التذكرة الالكترونية والمعلومات كما هي

إجراءات إلغاء سجل حجز تذكرة الإلكترونية :

يتم تطبيق الإجراءات الحالية الخاصة بالإلغاء الواردة في دليل الحجز. ملحوظة : لإلغاء التذكرة الإلكترونية يرجى الرجوع لقسم تقرير المبيعات في هذه الإجراءات.

بعض المصطلحات المستخدمة في مجال العمل

أولا : خانات التذكرة الالكترونية

الخانات كما تظهر في ستارز	التذكرة الالكترونية	خانات
ETKT#	Ticket number	رقم التذكرة
NAME	Passenger Family and first name	اسم العائلة والاسم الأول للراكب
FFP#	Frequent Flyer name	رقم المسافر الدائم
Issued Office	Issued Office	المكتب المصدر

PNR	PNR	سجل اسم الراكب
ISSUED	Issued Date	تاريخ الإصدار
CONJ	Conjunction Ticket	التذاكر المصدرة
SC - ١٣٠ -	Sundry Charge	المصاريف الإدارية
CP	Coupon Number	رقم الكوبون
STS	Coupon Status	حالة الكوبون
FLT#	Carrier & flight number	الناقل ورقم الرحلة
CLS	Booking Class	درجة الحجز
DATE	Flight Date	تاريخ الرحلة
TIME	Flight Time	وقت الرحلة
ST	Booking Status	حالة الحجز
FARE BASIS	Fare Basis	درجة السعر
BGA	Baggage weight	وزن العفش
Operating Carrier	Operating Carrier	الناقل المشغل
Check Ticket Validity	Check Ticket Validity	التأكد من صلاحية التذكرة ❖ ستظهر في حال أن تاريخ استعراض التذكرة لا يتوافق مع خانة غير صالحة قبل/بعد
NVB	Not Valid Before	غير صالح قبل
NVA	Not Valid After	غير صالح بعد
FARE	Fare	السعر
TAXES	Taxes	الضرائب
FARE TOTAL	Fare Total	إجمالي السعر
FARE CALCLUATION	Fare calculation	تركيب السعر
ENDORSEMENTS/RE STRICTIONS	Endorsements and restriction	التظهيرات / القيودات
FOP	Form Of Payment	طريقة الدفع
EXCHANGE/REISSUE	Exchange/Reissue	المقابل / إعادة الإصدار
ORIGINAL	Original issue	بيانات المصدر الأصلي
BAGGAGE DETAIL	Baggage detail	تفاصيل العفش

ثانياً: مؤشر حالة الكوبون:

لكل كوبون إلكتروني رمز يوضح حالة الكوبون ويمكن الناقل من التعرف وتعقب حالة الكوبون

رمز الكوبون	حالة الكوبون	شرح رمز
A	Airport control	الكوبون ليس بحياسة الناقل المصدر للتذكرة
C	Checked in	تمت المعاينة
E	Exchanged /reissued	أعيد إصداره
F	Flown used	تم السفر بالكوبون
G	FIM exchanged	أصدر نموذج رحلة غير مريحة مقابل الكوبون
I	Irregular operation	تشغيل غير عادي
L	Lifted/boarded	تم سحب الكوبون وتصعيد الراكب على الطائرة
N	Coupon notification	إشعار الكوبون
O	Open for Use	قابل للاستعمال
P	ET as paper flight coupon printed	تم تحويل الكوبون الإلكتروني إلى كوبون ورقي
R	Refunded	استرجع
S	Suspended	معلق ولا يمكن استخدامه لوجود قيود عليه
T	Issue Paper Ticket	أصدرت تذكرة ورقية
U	Unavailable	غير متوفر
V	Void	ملغي
X	Print exchange	تم طباعة الكوبون الإلكتروني إلى تذكرة ورقية بنفس المعلومات
Z	Closed	مقفل - غير قابل للاستخدام نهائي
Y	Refund tax/fees/charge only	استرجع الضريبة / الرسوم / المصاريف فقط

تمارين الوحدة الرابعة

• السؤال الأول: أجب بوضع علامة () أمام الإجابة الصحيحة وعلامة (X) أمام الإجابة الخاطئة:

- ١- التذكرة الإلكترونية تحفظ في قواعد البيانات بالخطوط لمدة ١٣ شهراً من تاريخ إصدارها. ()
- ٢- يستخدم حرف (E) كمؤشر في نظام جاليليو يوضح الرحلات التي يمكن إصدار تذكرة إلكترونية عليها. ()
- ٣- يستخدم هذا الإدخال (ETR*) بعد استعراض الموظف لسجل حجز تذكرة الكترونية. ()
- ٤- حدد الاتحاد الدولي للنقل الجوي ((IATA) ، الأول من يناير عام ٢٠٠٨م موعداً لإيقاف التعامل بالتذاكر الورقية واستبدالها بالتذاكر الإلكترونية. ()

• السؤال الثاني: عرف المصطلحات الآتية:

- ١- التذكرة الإلكترونية (ET) هي

.....

- ٢- كيون التذكرة الإلكترونية

هو.....

٣- إيصال تذكرة الراكب الالكترونية

هو.....

.....

.....

.....

• السؤال الثالث: أكمل الاتي:

١- طرق التعرف على الراكب

-١

-٢

-٣

-٤

-٥

-٦

• السؤال الرابع: اكتب المقصود بالمصطلحات الآتية:

التذكرة الالكترونية	مفردات
	رقم التذكرة
	اسم العائلة والاسم الأول للراكب
	رقم المسافر الدائم
	المكتب المصدر
	سجل اسم الراكب
	تاريخ الإصدار
	التذاكر المصدرة

	لمصاريف الإدارية
	رقم الكوبون
	حالة الكوبون
	الناقل ورقم الرحلة
	درجة الحجز
	تاريخ الرحلة
	وقت الرحلة
	حالة الحجز
	درجة السعر
	وزن العفش
	الناقل المشغل
	التأكد من صلاحية التذكرة ❖ ستظهر في حال إن تاريخ استعراض التذكرة لا يتوافق مع خانة غير صالحة قبل/بعد
	غير صالح قبل
	غير صالح بعد
	السعر
	الضرائب
	إجمالي السعر
	تركيب السعر
	التظهيرات / القيودات
	طريقة الدفع
	المقابل / إعادة الإصدار
	بيانات المصدر الأصلي
	تفاصيل العفش
	رمز الرحلة

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

- ١- أ. د. منى حجاج . النقل السياحي . ١٩٩٨ م
- ٢- أ. ماهر السيسي. أعمال شركات الطيران . ٢٠٠٠ م
- ٣- أ. د. غادة حمود . أعمال شركات السياحة والطيران . ١٩٩٦ م
- ٤- أ. د. صبري عبد السميع . نظرية السياحة . ١٩٩٦ م
- ٥- أ. د. صبري عبد السميع . اقتصاديات السياحة . ١٩٩٩ م

التقارير والنشرات:

- ١- تقرير منظمة الاياتا (منظمة النقل الجوى الدولية). ٢٠٠٠ م
- ٢- التقرير السنوي لمنظمة السياحة العالمية (WTO). ٢٠٠٦ م

المحتويات**الوحدة الأولى**

- ١ صناعة النقل الجوي (مدخل عام) -
- ٣ أولا : أنواع الطائرات وأنواعها -
- ٤ ثانيا : أنواع النقل الجوي -
- ١٠ ثالثا : الشحن الجوي -
- ١٤ رابعا : الطيران والسياحة -
- ٢٠ خامسا : صناعة النقل الجوي (الإنجازات والتحديات) -
- ٢٢ النظام العالمي الجديد للنقل الجوي -
- ٢٦ السماوات المفتوحة (Open Skies) -

الوحدة الثانية

- ٣٥ إصدار التذاكر Ticketing -
- ٣٨ أنواع تذاكر الطيران -
- ٤٣ إجراءات سفر الراكب -
- ٤٨ The General Travel Abbreviations -
- ٤٩ Airlines Abbreviations -
- ٥١ Letter City and Airport Codes -
- ٦٤ Saudi Arabia Airports -
- ٦٨ أنواع الطائرات (Air Craft's Type) -

الوحدة الثالثة

- ٩٥ Terms -
- ١٠٠ Traffic Documents -
- ١٠٢ General Instruction -

١٠٣	Boxes of Paper Airline Tickets Contents	-
١٢٩	Examples of understanding Ticket Boxes	-
١٣٣	Supplementary Services	-

الوحدة الرابعة

١٣٨	مقدمة عن التذاكر الالكترونية	-
١٤٢	تعريفات متعلقة بالتذاكر الالكترونية	-
١٤٤	استعراض لمداخل النظام لإصدار تذكرة الالكترونية	-
١٥٠	بعض المصطلحات المتعلقة بالتذاكر الالكترونية	-

المراجع -

الفهـ -
رس

