



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الدليل الإرشادي لخطة التدريب النظري والعملي لبرنامج مأمور حجز وتذاكر





:

إدراكاً من المؤسسة لأهمية بناء مناهجها التعليمية بما يلبي الحاجة الفعلية لسوق العمل فقد قامت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة وبمشاركة القطاع الأهلي بعقد ورش التحليل الوظيفي للمهن وقد نتج من ذلك جدول تحليل وظيفي يحتوي على واجبات ومهام كل مهنة إضافة إلى جدول بالمعارف والمهارات العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات والأدوات المساعدة في أداء العمل.

وقد تم توزيع المهام على عدد من الحقائق التدريبية تتسجم فيما بينها بالمحتوى وتقسم الحقيبة التدريبية إلى عدد من الوحدات التدريبية كل وحدة تمثل مهمة تدريبية أو أكثر إذا اقتضى الأمر وهذه الحقائق التدريبية تمثل الجانب التخصصي للمهنة ، وهي تمثل الجانب النظري من التدريب أما الجانب العملي فيقضي المتدرب في ممارسة هذه الواجبات والمهام في موقع العمل.

وفي مهنة مأمور الحجز وتذاكر قسم الجانب النظري إلى مرحلتين بالإضافة إلى مرحلتين أخريين للجانب العملي حيث يقضي المتدرب في الجانب النظري أربعة أسابيع في الفترة الأولى يتلقى فيها بالإضافة إلى المواد التخصصية مواد مساندة عبارة عن سلوك وظيفي وحاسب آلي ولغة إنجليزية تخصصية وبعد ذلك يقضي المتدرب فترة ستة أسابيع في ممارسة العمل الفعلي ويرجع سبب زيادة فترة



التدريب العملي مقارنة بالنظري إلى طبيعة الحقبة التدريبية المقررة في الفترة الأولى والتي تركز على جانب أعمال الوكالات وجغرافية ونظم سياحة الطيران وهي برأي أعضاء اللجنة التخصصية تحتاج إلى تكثيف النواحي التطبيقية العملية.

بعد ذلك يعود للفترة النظرية الثانية وقدرها ثمانية أسابيع والتي يتلقى فيها المتدرب بالإضافة إلى المواد التخصصية، اللغة الإنجليزية المتخصصة بالإضافة إلى مادة تتعلق بنظام الحجز الآلي بالحاسب الآلي وبعد الانتهاء من هذه الفترة النظرية ينتقل المتدرب مرة أخرى إلى ممارسة العمل الفعلي في موقع العمل ولمدة اثني عشر أسبوعاً.

ويحتوي هذه الدليل على ما يلي:

١. الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي
٢. الإطار العام للمواد
٣. مدة التدريب للحقائب التدريبية
٤. محتويات الحقائب التدريبية لمهنة لمأمور حجز وتذاكر والمدة الزمنية للتدريب النظري والعملي.
٥. إعداد الحقائب التدريبية وعلاقتها بالوحدات التدريبية.
٦. جدول التحليل الوظيفي لمهنة مأمور حجز وتذاكر.



١ - الجدول الزمني للتدريب النظري والعملي

يتم تدريب الطالب لمدة ٣٠ أسبوعاً منها ١٢ أسبوعاً في التدريب النظري في وحدات المؤسسة موزعة على مرحلتين بواقع ٢٥ ساعة في الأسبوع ، أما التدريب العملي فمدته ١٨ أسبوعاً موزعة على مرحلتين تدريبيتين وقد تم تقدير مدة التدريب العملي في المنشأة بواقع ٣٠ ساعة عمل في الأسبوع تقريباً.

م	نوع التدريب	عدد أسابيع التدريب	المواد	عدد الساعات
1	تدريب نظري	4	مواد تخصصية	32
			أعمال الوكالات السياحية	
			جغرافية السياحة والطيران	
			نظم وخدمات سياحة	
			حاسب آلي	24
			سلوك وظيفي	24
			لغة إنجليزية تخصصية	28
			المجموع	108
2	تدريب عملي	6	حسب ساعات العمل في المنشأة	
3	تدريب نظري المجموع	8	مواد تخصصية	64
			تعرفه وأسعار تذاكر الطيران	
			إصدار التذاكر	
			نظم الحجز الآلي	72
			لغة إنجليزية تخصصية	64
			المجموع	200
4	تدريب عملي	12	حسب ساعات العمل في المنشأة	





٢ - الإطار العام للمواد

وتمثل المواد التخصصية المهام والمعارف والمهارات المستخرجة من جدول التحليل الوظيفي بينما المواد المساندة تمثل المعارف العامة وسلوكيات العمل والمواد والتجهيزات في جدول التحليل الوظيفي ، على سبيل المثال الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية تعتبر من المعارف العامة التي يحتاجها المتدرب بشكل عام والسلوك الوظيفي يمثل السلوكيات الواجب توافرها في الموظف ليؤدي متطلبات العمل على أكمل وجه.

٣ - مدة التدريب للحقائب التدريبية

م	الحقيبة	الوحدة التدريبية	مدة التدريب النظري	مدة التدريب العملي
1	الحقيبة الأولى	أعمال الوكالات السياحية	٨	٤٠
2	الحقيبة الثانية	جغرافية السياحة والطيران	١٦	٨٠
3	الحقيبة الثالثة	نظم وخدمات سياحية	٨	٤٠
4	الحقيبة الرابعة	نظم حجز آلي	٧٢	١٦٨
5	الحقيبة الخامسة	تعرفة وأسعار تذاكر الطيران	٤٠	١٢٠
6	الحقيبة السادسة	إصدار التذاكر	٢٤	٧٢
		المجموع	١٦٨	٥٢٠



٤ - محتويات الحقائب التدريبية

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها. وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.

		أعمال الوكالات السياحية	الحقيبة الأولى
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	تسلسل
٥	١	يتقيد بأنظمة ولوائح المنشأة التي يعمل بها	1
٥	١	يطلع على الدوريات الخاصة	2
٥	١	يواظب على حضور الدورات التشيئية والمؤتمرات	3
٥	١	يستفيد من خبرات زملائه	4
٥	١	يشارك في الرحلات التعريفية	٥
٥	١	يوثق علاقته مع شركات الطيران والفنادق	٦
٥	١	يعد تقارير المبيعات الدورية	٧
٥	١	يورد المبالغ النقدية لقسم الحسابات	٨
٤٠	٨	المجموع	

		جغرافية السياحة والطيران	الحقيبة الثانية
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	تسلسل
٨٠	١٦	يعرض للعميل ما لديه من برامج سياحية	١
٨٠	١٦	المجموع	



		نظم وخدمات سياحية		الحقيقية الثالثة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	تسلسل	
١٠	٢	يؤمن باستمرار مستندات السفر	١	
٥	١	يعد تقارير المبيعات الدورية	٢	
٥	١	يورد المبالغ النقدية لقسم الحسابات	٣	
٥	١	يعد ملف بالأسعار الخاصة بشركات الطيران والنشرات الدورية	٤	
٥	١	يتأكد من استيفاء وصلاحيه وثائق السفر للعميل	٥	
٥	١	ينبه العميل بضرورة الالتزام بقوانين البلد المسافر إليها	٦	
٥	١	يؤمن باستمرار مستندات السفر	٧	
٤٠	٨	المجموع		

		نظم حجز آلي		الحقيقية الرابعة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية	تسلسل	
١٠٥	٥١	يستخدم أنظمة الحجز والتذاكر	١	
٦	٢	يحصل على البيانات الشخصية للعميل	٢	
٦	٢	يزود العميل بالمعلومات الخاصة بالحجز	٣	
٤٨	١٦	يلبي طلبات العميل الخاصة والإضافية	٤	
٣	١	يتابع حجوزات العملاء	٥	
١٦٨	٧٢	المجموع		



		تعرفة وأسعار تذاكر الطيران		الحقيبة الخامسة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية		تسلسل
٩٣	٣١	يطلع على قوانين أسعار التذاكر دورياً		١
٢٤	٨	يطلع على المراجع والنشرات الدورية المتخصصة		٢
٣	١	يعد ملف بالأسعار الخاصة بشركات الطيران والنشرات الدورية		٣
١٢٠	٤٠	المجموع		

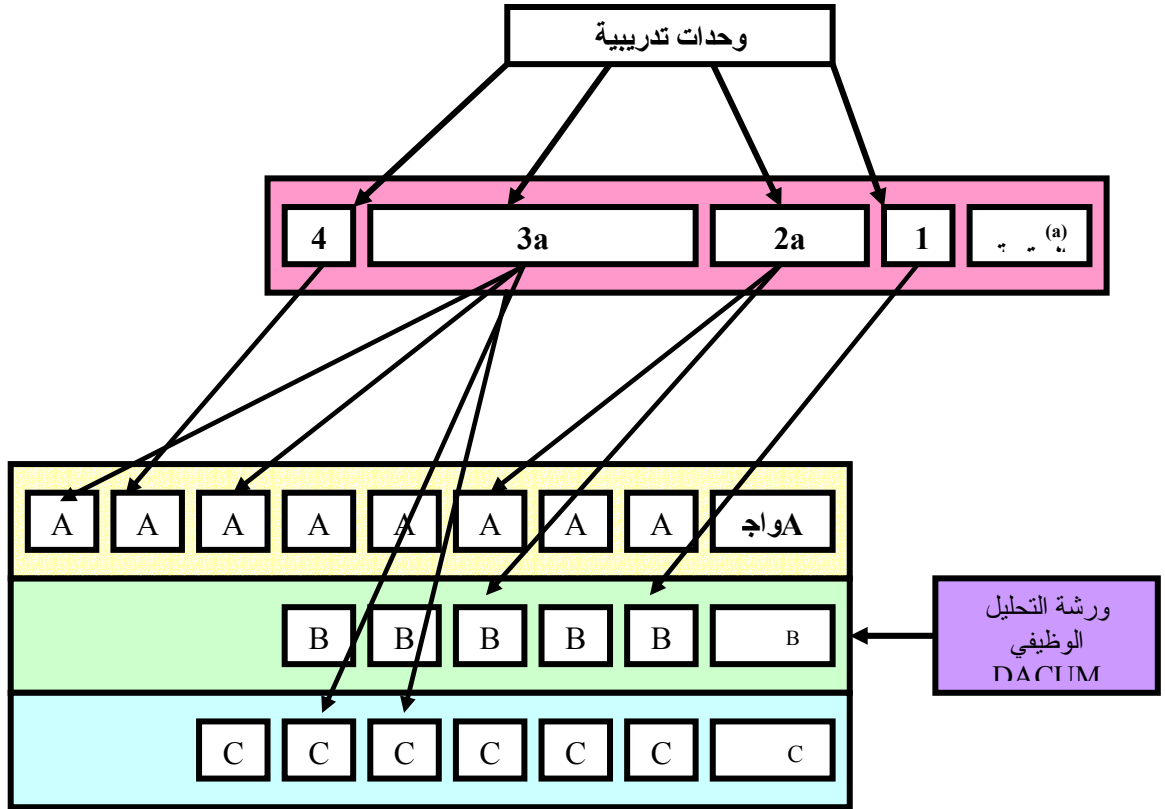
		إصدار التذاكر		الحقيبة السادسة
مدة التدريب العملي	مدة التدريب النظري	الوحدة التدريبية		تسلسل
٣٠	١٠	يعبئ البيانات الخاصة بإصدار التذكرة		١
١٥	٥	يتعامل مع التذكرة المبركة		٢
٩	٣	يعيد إصدار التذكرة		٣
٩	٣	يسترجع التذكرة غير المستخدمة		٤
٣	١	يحصل قيمة التذكرة		٥
٦	٢	يتعامل مع التذكرة المفقودة		٦
٧٢	٢٤	المجموع		



٥ - إعداد الحقايب التدريبية وعلاقتها بالوحدات التدريبية

يتم إعداد البرنامج التدريبي عن طريق إعداد حقيبة تدريبية لمجموعة من المهام تشترك في المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها.

وتتكون كل حقيبة من مجموعة من الوحدات التدريبية بحيث تغطي كل وحدة تدريبية مهمة من المهام أو أكثر.





التحليل الوظيفي لمهنة مأمور الحجز والتذاكر



إعداد

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج
بالمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني
مستوى الدخول للتدريب على هذه المهنة " الثانوية العامة "



التاريخ

٢٨ ذو القعدة ١٤٢٢هـ

المشاركون في ورشة العمل

سعود بن محمد حسن شلبي
الخطوط الجوية العربية السعودية

عبدالرحمن بن حسن الرادادي
الخطوط الجوية العربية السعودية

تركي بن محمود الزهراني
مجموعة الطيار للسفر والسياحة

انس بن عباس لافي زايد
شركة يوسف بن أحمد كانو للسفر والسياحة

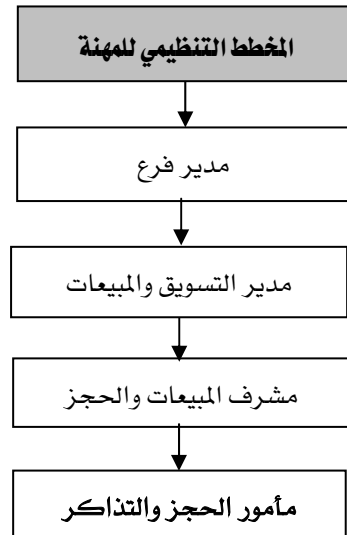
يحيى بن يونس عقلة
مجموعة وكالة الزمان للسياحة

مرزا بن محمد عارف الله
وكالة أجنحة طيبة للسفر والسياحة

سامي بن عبدالنبي السيد
مجموعة الطيار للسفر والسياحة

منسقو ورشة العمل

أ. محمد بن علي الصيخان
أ. عبدالله بن محمد جوهري





المهام

الواجبات

	A4)	A3)	A2)	A1)	
	يطلع على المراجع والنشرات الدورية المتخصصة	يتقيد بأنظمة ولوائح المنشأة التي يعمل بها	يطلع على قوانين أسعار التذاكر دورياً	يستخدم أنظمة الحجز والتذاكر	يتقيد بأنظمة و قوانين ولوائح السفر
	B4)	B3)	(٢B	(١B	ينفذ الحجوزات للعملاء
	يتابع حجوزات العملاء	يلبي طلبات العميل الخاصة والإضافية	يزود العميل بالمعلومات الخاصة بالحجز	يحصل على البيانات الشخصية للعميل	
			C2)	C1)	ينبه العميل بأنظمة الدولة المسافر إليها
			ينبه العميل بضرورة الالتزام بقوانين البلد المسافر إليها	يتأكد من استيفاء وصلاحيه وثائق السفر للعميل	
D5)	D4)	D3)	D2)	D1)	يصدر تذاكر السفر
يحصل قيمة التذكرة	يسترجع التذكرة غير المستخدمة	يعيد إصدار التذكرة	يتعامل مع التذكرة المبرقة	يعبئ البيانات الخاصة بإصدار التذكرة	
	E4)	E3)	E2)	E1)	يقوم بالأعمال المكتبية
	يعد ملف بالأسعار الخاصة بشركات الطيران والنشرات الدورية	يورد المبالغ النقدية لقسم الحسابات	يعد تقارير المبيعات الدورية	يؤمن باستمرار مستندات السفر	
F5)	F4)	F3)	F2)	F1)	يهتم بالعميل
يقدم للعميل بعض الهدايا الترويجية	يتلقى انطباعات العميل عن الرحلة	يحتفظ بقاعدة بيانات للعملاء المهمين	يقدم للعميل عضوية البرامج الخاصة	يعرض للعميل ما لديه من برامج سياحية	
G5)	G4)	G3)	G2)	G1)	يطور من قدراته
يوثق علاقته مع شركات الطيران والفنادق	يشارك في الرحلات التعريفية	يستفيد من خبرات زملائه	يواظب على حضور الدورات التشييطية والمؤتمرات	يطلع على الدوريات الخاصة	



سلوكيات العمل	المعارف العامة والمهارات
<ol style="list-style-type: none"> ١. الصبر ٢. حسن المظهر ٣. سرعة البديهة ٤. اللباقة وحسن التعامل ٥. الصدق ٦. التفاعل الإيجابي مع العميل ٧. حسن الاستماع ٨. سرعة الأداء مع الدقة ٩. تقبل النقد بصدر رحب ١٠. التعاون مع الزملاء ١١. الولاء ١٢. الانضباط ١٣. السرية ١٤. تحمل ضغوط العمل ١٥. المبادرة 	<ol style="list-style-type: none"> ١. إجادة اللغة الإنجليزية تحدثا وكتابة ٢. المعرفة بجغرافية الطيران ٣. إجادة مهارات البيع ٤. يجيد التعامل مع جهاز الحاسب الآلي ٥. معرفة أسعار العملات ورموزها ٦. مهارة الاتصال
التجهيزات والأدوات والمواد	الاهتمامات والتوجهات المستقبلية والاختصارات
<ol style="list-style-type: none"> ١. حاسب آلي ٢. آلة حاسبه ٣. جهاز طابعه للتذاكر ٤. أختام ٥. طابعه عاديه ٦. هاتف ٧. فاكس ٨. آلة تصوير ٩. قرطاسيه ١٠. خزنة ١١. مكتب ١٢. ملفات ١٣. ملصقات دعائية 	<ol style="list-style-type: none"> ١. متابعة ما يستجد من أعمال في قطاع السياحة والسفر ٢. إنشاء مواقع وصفحات الكترونية على الانترنت لتنفيذ أعمال الحجوزات ٣. تقديم معلومات عن البرامج السياحية بالانترنت الاختصارات: ١- الحجز H.K ,H.L , R.R , U.C , T.K ,K.L ,K.K,PN ٢- الدرجات أولى F أفق J/C/D سياحية Y



	<p>٣ - اختصارات الأحرف</p> <p>الأيام (الاثنين / MON / ١) (الثلاثاء / TUE / ٢) (الأربعاء / WEN / ٣) (الخميس / THU / ٤) (الجمعة / FRI / ٥) (السبت / SUT / ٦) (الأحد / SUN / ٧) .</p> <p>الأشهر</p> <p>(يناير / JAN) (فبراير / FEB) (مارس / MAR) (أبريل / APR) (مايو / MAY) (يونيو / JUN) (يوليو / JUL) (أغسطس / AUG) (سبتمبر / SEP) (أكتوبر / OCT) (نوفمبر / NOV) (ديسمبر / DEC)</p> <p>اختصارات شركات الطيران</p> <p>(السعودية / S.V) (المصرية / M.S) (الخليج / G.F) (الإمارات / E.K) (الكويتية / K.U) (القطرية / Q.R) (الشرق الأوسط / M.E) (العمانية / W.Y) (الأردنية / R.J) (المغربية / A.T) (الهولندية / K.L) (السويسرية / S.R) (الفرنسية / A.F) (البريطانية / B.A) (الألمانية / L.H) .</p> <p>اختصارات الأسعار</p> <p>(ذهاب فقط درجة سياحية / YOW) (ذهاب وعودة سياحية / YRT) (ذهاب فقط أولى / FOW) (ذهاب وعودة أولى / FRT) (ذهاب وعودة للمدد الموضحة قبل (M) (YEE3M/1M/2M/4M/6M) (ذهاب وعودة لمدة ٤٥ يوم / YE45D) (في المواسم المرتفعة / YHEEAS) .</p> <p>اختصارات الوضع الاجتماعي</p> <p>(سيد / MR) (طفلة / MISS) (آنسة / MS) (سيدة / MRS) (طفل /) (MSTR) (رضيع / INF) (دكتور / DR) .</p> <p>اختصارات طريقة الدفع</p> <p>(نقدًا / CASH/MM) (بطاقة اعتماد / CC) (أوامر الاركاب / INV)</p> <p>اختصارات الأحرف</p> <p>/C.CHARLIE/B.BRAVO/A.ALPHA /F.FOX.FATHER/E.ECHO/D.ELTA,DAMMAM /K.KILO/J.JEDDAH/I.INDIA/H.HOTEL/G.GULF /M.MIKE,MOTHER/L.LIMA O.ORANGE/N.NANCY,NOVEMBER /R.ROMEO/Q.QUEBEC,QUEEN/P.PARIS/ /U.UMBIRALLA/T.TANGO/S.SUGAR X.X-/W.WASHINGTON,WATER/V.VIENNA Z.ZOOLU/Y.YANCEE/RAY</p>
--	--