

جامعة جيجل

كلية علم الاجتماع

قسم علم الاجتماع

المقياس: المعلوماتية التطبيقية للسياحة

المستوى: أولى ليسانس

إعداد الأستاذ: بينون عصام

السنة الجامعية: أولى ليسانس

نظم الحجز الإلكتروني وإصدار التذاكر وإدارة الحجوزات عبر أنظمة GDS

أولاً: عملية الحجز الإلكتروني عبر GDS

تُعد عملية الحجز الإلكتروني عبر أنظمة GDS من أهم المراحل الأساسية في تسيير الخدمات السياحية الحديثة، حيث تمثل نقطة الانطلاق الفعلية لتحويل طلب الزبون إلى خدمة مؤكدة داخل النظام المعلوماتي. وتعتمد هذه العملية على تقنيات رقمية متطورة تتيح السرعة والدقة وتعدد الخيارات أمام وكالات السفر.

1. تعريف الحجز الإلكتروني

يمثل الحجز الإلكتروني خطوة جوهرية داخل النظام السياحي الرقمي، إذ يتم من خلالها تسجيل طلب السفر بشكل فوري عبر أنظمة GDS ..

2. مراحل الحجز الإلكتروني

تُعد مراحل الحجز الإلكتروني سلسلة تقنية مترابطة تهدف إلى تحويل طلب الزبون إلى حجز مؤكد داخل النظام:

- إدخال بيانات الرحلة (الوجهة، التاريخ، عدد المسافرين)
- البحث عن الرحلات المتاحة
- اختيار العرض المناسب
- إنشاء ملف الحجز (PNR)
- تأكيد الحجز

3. أهمية الحجز الإلكتروني

تكتسي عملية الحجز الإلكتروني أهمية كبيرة في تحسين أداء وكالات السفر وتطوير جودة الخدمة السياحية:

- السرعة في الأداء
- تقليل الأخطاء
- تحسين خدمة الزبون

ثانياً: إصدار التذاكر الإلكترونية

تمثل مرحلة إصدار التذاكر الإلكترونية المرحلة الموالية لعملية الحجز، حيث تُعد التأكيد النهائي لحق المسافر في الاستفادة من الخدمة، وتتم بطريقة رقمية بالكامل داخل النظام.

1. تعريف التذكرة الإلكترونية

التذكرة الإلكترونية هي وثيقة رقمية رسمية يتم إصدارها بعد تأكيد الحجز، وترتبط المسافر مباشرة بقاعدة بيانات شركة الطيران أو مزود الخدمة.

2. مراحل إصدار التذكرة

تمر عملية إصدار التذكرة الإلكترونية بمجموعة من الإجراءات التقنية الدقيقة:

- التحقق من الحجز (PNR)
- تأكيد الدفع
- إصدار رقم التذكرة

3. مميزات التذكرة الإلكترونية

تتميز التذكرة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها أكثر كفاءة:

- سهولة الحفظ
- لا تضيق
- قابلة للتعديل في بعض الحالات

ثالثاً: إدارة الحجوزات

تُعتبر إدارة الحجوزات مرحلة لاحقة للحجز وإصدار التذكرة، وهي مرحلة ضرورية لضمان مرونة الخدمة السياحية واستجابة النظام للتغيرات التي قد يطلبها الزبون.

1. مفهوم إدارة الحجوزات

تشير إدارة الحجوزات إلى مجموعة العمليات التي تتم بعد الحجز بهدف متابعة وتحديث بيانات المسافرين وضمان سير الخدمة بشكل صحيح داخل النظام.

2. أنواع العمليات

تشمل إدارة الحجوزات مجموعة من الإجراءات التقنية:

- التعديل (Modification)
- الإلغاء (Cancellation)

- إعادة الإصدار (Reissue)
- متابعة ملف الحجز

3. أهمية إدارة الحجوزات

تساهم إدارة الحجوزات في تحسين جودة الخدمات السياحية وضمان مرونة التعامل:

- مرونة التعامل مع التغييرات
- تحسين جودة الخدمة
- تحقيق رضا الزبون

الخلاصة

تمثل أنظمة GDS البنية الأساسية لتسيير عمليات الحجز الإلكتروني وإصدار التذاكر وإدارة الحجوزات، حيث تعكس هذه الأنظمة التطور الرقمي الكبير في قطاع السياحة وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة.