

چگونه رزرو کنیم؟

مؤلف:

زهرا چریان

عنوان و نام پدید آورنده: چگونه رزرو کنیم؟ / زهرا چیریان

مشخصات نشر: اندیشه عصر، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: رقعی

شابک: ۷-۵۸-۷۳۹۱-۶۰۰-۹۷۸

موضوع: آژانس‌های مسافرتی — ایران — دستنامه‌ها

موضوع: آژانس‌های مسافرتی — ایران — مدیریت

وضعیت فهرست نویسی: فیا

رده بندی کنگره: ۱۳۹۳ ج ۲ / ج ۱۵۴ G

رده بندی دیویی: ۳۳۸/۴۷۹۱-۶۸

شماره کتابشناسی ملی: ۳۷۰۰۴۱۹

📖 عنوان کتاب: چگونه رزرو کنیم؟

✍ مؤلف: زهرا چیریان

✎ طراح جلد: شهرزاد شایان

✎ ناشر: اندیشه عصر

✎ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

✎ توبت چاپ: اول ۱۳۹۳

✎ شابک: ۷-۵۸-۷۳۹۱-۶۰۰-۹۷۸

✎ قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

مرکز پخش: تهران - میدان انقلاب - ابتدای خیابان آزادی -

روبروی سینما مرکزی - بازار بزرگ انقلاب - طبقه زیر همکف - پلاک ۹

تلفن ۶۶۹۱۴۳۰۱-۶۶۴۲۴۶۱۷



www.andisheasr.com

فهرست مطالب

۱	مقدمه:
۱	آشنایی کلی با کار در آژانس‌های مسافرتی
۲	انواع مجوز و فعالیت
۴	الفبای گردشگری
۶	معرفی انواع تور
۸	نمونه‌ای از پکیج تور داخلی
۹	معرفی انواع پرواز
۱۱	نمونه پرواز سیستمی بند الف
۱۲	بلیت چارتری
۱۸	چگونه بلیت چارتر خرید و فروش کنیم؟
۲۳	نمونه‌ای از سیستم رزرواسیون سپهر
۲۵	رزرو تک هتل :
۲۸	انواع سرویس در هتل ها
۳۰	معرفی برخی آژانس‌های مادر در مسیر مشهد - کیش - اهواز - شیراز و قشم
۳۱	آشنایی کلی با تورهای زمینی با قطار
۳۶	درباره تورهای طبیعت گردی چه میدانید؟
۳۷	منابع ارزان رزرو هتل:
۳۸	نمونه‌ای از بستن پکیج به صورت مستقیم:
۴۰	تبلیغات
۴۲	گفتارهای کلی
۴۳	توضیحات و یادآوری‌های گوناگون

آشنایی کلی با کار در آژانس‌های مسافرتی

اگر به سفر، برنامه ریزی و سازماندهی سفر علاقمندید اشتغال در شرکت‌های هواپیمایی و خدمات مسافرتی مناسب‌ترین پیشنهاد برای شماست.

کارمند آژانس مسافرتی به فروش تور و بلیت‌های داخلی و خارجی، اخذ ویزا و رزرو هتل می‌پردازد. او اطلاعات لازم در مورد چگونگی و شرایط سفر را در اختیار مسافر قرار می‌دهد. آشنایی نسبی هر کارمند با شهرها و مناطق گردشگری از نقطه نظر جغرافیا، تاریخ، فرهنگ و ... مطلوب و ضروری به نظر می‌رسد و نیز چنانچه تحصیلات کارمندان، مرتبط با شاخه‌های گردشگری باشد، موفقیت بیشتری حاصل خواهد شد. اما کارفرمایان معمولاً میزان علاقه و استعداد فرد را اولویت قرار می‌دهند.

کارمند فروش، اولین شخصی است که با مسافر (مشتري) برخورد داشته و تا حدودی نماینده آژانس تلقی می‌شود. بنابراین او باید دارای قدرت بیان خوب، روابط عمومی بالا، تسلط نسبی به زبان انگلیسی و نیز دارای آراستگی ظاهری باشد.

برای ورود به این شغل الزاماً به مدرک تحصیلی خاصی نیاز نیست و فرد می‌تواند پس از شرکت در دوره‌های آموزشی که زیر نظر سازمان میراث فرهنگی و هواپیمایی کشوری برگزار می‌شود، مدرک معتبر دریافت نموده و پس از جذب در سمت کارآموزی، طی دوره زمانی لازم و کسب تجربه‌ی نسبی به عنوان کارمند استخدام شود.

در مورد میزان حقوق و درآمد باید گفت که بسیار متغیر است. در بیشتر آژانس‌ها برای کارمندان حقوق ثابت در نظر گرفته شده و به ازای سقفی از فروش درصدی به عنوان سود برایشان در نظر گرفته می‌شود. در این میان آژانس‌هایی را که خیلی فعال و قوی نبوده و با پرداخت حقوق کم، بدون بیمه و هیچ گونه مزایایی از کارمند انتظار فروش در حد معقول دارند را نیز نباید از یاد برد!

در این کتاب سعی شده برای اولین بار آموزش‌های لازم را به صورت نوشتاری و تصویری، و گام به گام در اختیار علاقه مندان و متقاضیان کار در آژانس‌های هواپیمایی قرار دهیم.

انواع مجوز و فعالیت

فعالیت شرکت‌های هواپیمایی و خدمات مسافرتی اصطلاحاً، به ۴ بند (مجوز) تقسیم می‌شود:

الف: (زیر نظر سازمان هواپیمایی کشوری) به فروش پرواز سیستمی گفته می‌شود. این دفاتر به عنوان آژانس‌های هواپیمایی شناخته شده و فعالیت آنها فقط مربوط به ذخیره، صدور بلیت و خدمات مربوط به آن (Ticket) است که به دو بخش بلیت داخلی و خارجی تقسیم می‌شوند.

ب: به معنای فروش تور، رزرو هتل، ویزا و پرواز چارتر می‌باشد. این دفاتر به عنوان فروشندگان و مجریان تور شناخته می‌شوند.

پ: (زیر نظر سازمان حج و زیارت) مجوز فعالیت‌های زیارتی مانند اعزام مسافرین به کربلا، مکه مکرمه و... به صورت زمینی و هوایی، و تهیه و نقل و انتقال فیش‌های حج عمره یا تمتع.

رجا: مجوز فروش بلیط قطارهای ریلی.

ما در این کتاب تنها به بررسی فعالیت‌های بند ب و آشنایی کلی و نسبی با سایر بندها می‌پردازیم.

یک آژانس مسافرتی (شرکت هواپیمایی و مسافرتی) می‌تواند تمامی و یا یکی از بندهای ذکر شده را داشته باشد.

با این که خود علاقه مند به فعالیت در بند ب می‌باشم اما ناگفته نماند در میان کارمندان شرکت‌های مسافرتی، کارمندان بند الف از پرستیژ کاری بیشتری برخوردارند. این موضوع، شاید به خاطر هزینه‌ای باشد که کانتر مربوطه صرف گذراندن کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی از قبیل هومک، آمادئوس، بیسیک و ... کرده و به دلیل شدت نظارت سازمان هواپیمایی کشوری بر درست اجرا شدن قوانین، در چهارچوب نظام هواپیمایی، معمولاً کانترین بند الف منظم‌تر بوده و بیشتر تابع قوانین و مقررات به نظر می‌رسند. همچنین، آژانس‌هایی که فروش پرواز خارجی خود را به حداکثر می‌رسانند پس از مدتی به عضویت بین‌المللی گروه یاتا درآمده و این امتیاز را مدیون کارمندان فروش بلیط خارجی بند الف هستند.

(اعضای یاتا آن دسته از شرکت‌های هواپیمایی هستند که پروازهای برنامه‌ای بین‌المللی انجام می‌دهند. انجمن بین‌المللی حمل و نقل هوایی (یاتا) اتحادیه‌ی بین‌المللی شرکت‌های هوایی است که دفتر آن در مونترال کانادا قرار دارد. وظیفه یاتا راهبری صنعت هواپیمایی و کمک به توسعه‌ی آن در سطح بین‌المللی است.

الفبای گردشگری

در بین تمامی شرکت‌های هواپیمایی و نیز بیشتر هتل‌ها برای هجی کردن (SPELL) اسامی مسافری از واژه‌هایی استفاده می‌شود که جهت جلوگیری از خطای شنیداری مورد استفاده قرار می‌گیرد. کارمند هم باید با این هجاها آشنایی کامل داشته باشد به عنوان مثال، می‌خواهید نام مسافر، خانم چیریان را به همکار خود برای صدور بلیت پروازی اعلام کنید. او ممکن است این نام را به اشتباه به جای چ، ج بشنود.