**TEMEL DÜZEY / HAVAYOLU REZERVASYON VE BİLETLEME EĞİTİM İÇERİĞİ**

Katılımcılar, bu eğitim ile bilet düzenleme aşamalarını doğru olarak gerçekleştirebilecekleri tüm bilgileri edineceklerdir.

Ayrıca, IATA - Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği kurallarına uygun olarak acentalarda biletleme aşamalarını gerçekleştirebilecek, IATA - Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği kurallarına uygun olarak standart uçak biletinde bulunması gereken özellikleri ve bilet düzenleme ilkelerini öğrenerek uygulayabilecektir.

Eğitim tarihi ve saati: **19 Temmuz 2016 / saat : 09.00-12.00**

Eğitmen: Oya DEMİR

*(Profesyonel iş hayatına İngilizce öğretmeni olarak başlamış, ilerleyen zamanlarda turizm sektöründe çeşitli seyahat acentalarında bilet satış ve yurtdışı turlar departmanlarında çalışmıştır. 1996 yılında Türk Hava Yolları’nda çalışmaya başlamış ve 19 yıl rezervasyon ve satış, gelir yönetimi, online satış ve pazarlama ve bilgi işlem departmanlarında görev yapmıştır. Havayolu/Acente Seyahat Teknolojileri ve Havayolu ödeme sistemleri konularında ileri düzeyde uzmanlığı bulunmaktadır. Halen yabancı havayollarına kendi uzmanlık alanlarında danışmanlık vermekte ve İstanbul Kadıköy-Kızıltoprak bölgesinde kendi seyahat acentesinde iş hayatına devam etmektedir. Aynı zamanda Yurtdışı Eğitim Danışmanlığı hizmetleri de vermektedir. Boğaziçi Üniversitesi İngilizce Öğretmenliği, Anadolu Üniversitesi Marka Yönetimi Lisans mezunudur. Kemerburgaz Üniversitesi İşletme Bölümü Pazarlama Uzmanlık dalında “ Havayolu Pazarlama İletişiminde Digital Pazarlamanın Önemi ve Etkileri “ konulu tez çalışmasına devam etmektedir. İngilizce ve Fransızca bilmektedir).*

1. **GENEL HAVACILIK**

* Havacılık ile ilgili önemli kuruluşlar (IATA, ICAO)
* Havacılık terminolojisi
* GDS sistemleri (Küresel Dağıtım Kanalları)
* Havayolu çeşitleri (tarifeli-charter/low cost-network)

1. **HAVAYOLU REZERVASYON İŞLEMLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ**

* Sine-in (kaçak acentacılık faaliyetlerini önlemek adına kodların paylaşılmaması önemle vurgulanacaktır)
* Şehir / ülke /havalimanı kodları
* Havayolu kodları
* Availability
* Schedule
* PNR nedir? PNR’ın sahaları
* Yolcu tipleri
* Yolculuk tipleri (OW, RT, OJ)
* Itinerary
* Grup-münferit PNR
* Uçuş tipleri (direkt, aktarmalı)
* Code share uçuşlar (marketing-prime airline)
* Class, cabin, upgrade, no-show, overbook, denied boarding, değerli evrak numarası
* Opsiyon
* Koltuk seçimi
* Özel istekler
* History
* Divide

1. **HAVAYOLU BİLETLEME İŞLEMLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ**

* PNR sahalarında ücret (ücret komponentleri, tax, hizmet bedeli, seasonality, combinability)
* Ücret tipleri (İç hat/dış hat, promosyon, yarı esnek, esnek)
* Ücret notları
* AP/SU rule
* Min/max stay
* Bagaj konsepti (kg, piece, serbest bagaj, kabin bagaj)
* Refund nedir?
* Reissue nedir?
* Void nedir?
* APIS bilgisi

1. **HAVAYOLU SADAKAT PROGRAMLARI**