

NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

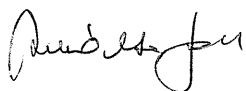
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20 %


A 315/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 003764/2013-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



2013

Jóváhagyta:



Barna Péter
főosztályvezető

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK-ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG

Érvényes: 2013. szeptember 30-tól

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben megadott szakmai követelménymodulok témaköreit tartalmazzák.

A tételhez használható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1-20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

A tételsor a 12/2013. (III. 29.) NFM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

1. Nemzetközi és magyar légi jog

- **Ismertesse a légügyben érvényes nemzetközi jogi ismereteket!**
- **Mutassa be a magyar államigazgatás légügyre vonatkozó részeit!**
- **Mondja el, mit tud a légügyi előírásokról!**
- **Beszéljen a hatósági előírásokról a reptéri baleset- és tűzvédelemmel, ill. közlekedéssel kapcsolatban!**

2. Repülési és légitársasági alapismeretek

- **Beszéljen a repülés elméletéről!**
- **Ismertesse a légi járművek sárkányszerkezeteit, hajtóműveit, jellemző a repülőgéptípusokat!**
- **Mutassa be a légitársaságok szervezeti felépítését, kapcsolatrendszerét, kereskedelempolitikáját, működését!**

3. Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek

- **Beszéljen a légi fuvarozásban használatos számítógépes rendszerekről!**
- **Mutasson be egy járatnyilvántartó rendszert (pl. AMADEUS)!**
- **Ismertessen egy áru-helyfoglalási rendszert (pl. Carmen)!**
- **Beszéljen a DCS-rendszerről!**

4. Repülőgépek földi és forgalmi kiszolgálása

- **Ismertesse a repülőgépek földi kiszolgálását!**
- **Beszéljen a repülőgépek forgalmi kiszolgálásáról!**
- **Hogyan okmányozzák a repülőgépek forgalmi kiszolgálását?**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

5. Áruátvétel feltételei és légifuvarozási szerződés

- **Beszéljen az áruátvétel okmányozási feltételeiről!**
- **Ismertesse a fizikai áruátvételt és a csomagolás követelményeit!**
- **Magyarázza a légifuvarozási szerződés felépítését!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

6. Raktározás, járattervezés, áruérkeztetés, kiszolgálás

- **Mutassa be a raktározás folyamatát!**
- **Beszéljen az áruérkeztetés folyamatáról!**
- **Ismertesse a járattervezés és kiszolgálás műveleteit!**

7. Meteorológiai, navigációs és repülésüzemi ismeretek, légi fuvarozás számítógépes és kommunikációs rendszerei

- **Ismertesse a meteorológiához tartozó ismereteket!**
- **Beszéljen a légi navigációról!**
- **Mutassa be a repülés üzemét!**
- **Mondja el a légi fuvarozásban használt számítógépes rendszerekkel szemben támasztott követelményeket!**
- **Mutassa be a légi fuvarozás kommunikációs rendszereit!**

8. Veszélyes és különleges áruk, egységpakomány kezelése

- **Beszéljen a veszélyes áruk kezelésének specialitásairól!**
- **Ismertesse a különleges áruk kezelésére vonatkozó folyamatokat!**
- **Mondja el az egységpakományokra vonatkozó kezelési feladatokat!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

9. Légi fuvarlevél és helyfoglalás

- **Mondja el, mit tud a légi fuvarlevél adatállományáról!**
- **Beszéljen a tarifarendszerekről és a tarifálásról!**
- **Ismertesse a helyfoglalás követelményeit!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

10. Repülőjegy-eladási rendszerek

- **Beszéljen az AIRIMP-rendszer kód használatáról!**
- **Ismertesse az AMADEUS helyfoglalási rendszer működési sajátosságait!**
- **Mondja el az AMADEUS helyfoglalási rendszer számítógépes kezelését!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

11. Tarifa és jegykiállítás

- **Ismertesse a IATA területeket, az APT-t!**
- **Mutassa be a Mérföldezés (Mileage system) lényegét!**
- **Mondja el, mit tud a nemzetközi jegykiállítási módokról!**
- **Jellemezze a repülő utazási fajták jegykiadásait!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

12. AIRFARE és TICKETING

- **Mutassa be az AIRFARE rendszert!**
- **Beszéljen az árazásokról!**
- **Jellemezze a TICKETING rendszert jegykiállítási szempontból!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

13. PTA telepített jegyek, különleges és törzsutas

- **Ismertesse a PTA előírások használatának körülményeit!**
- **Mutassa be a különleges utasok fajtáinak kezelését!**
- **Mondja el, mit tud a törzsutas-kezelés rendszeréről!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

14. Prorátázás

- **Mutassa be a prorátázás alapjait!**
- **Ismertesse a prorátázandó összeg megállapításának módját!**
- **Beszéljen a prorátázás részleteiről!**
- **Milyen szabályok vonatkoznak a proviso-kra és requirement-ekre?**

15. Légitársaságok közötti elszámolás szabályai

- **Ismertesse a valuta-konverziót repülőjegy számlázásoknál!**
- **Beszéljen az alapvető számlázási szabályokról!**
- **Ismertesse az egyéb számlázási szabályokat!**
- **Mondja el, mit kell tudni a visszatérhelésekről és határidőkről!**

16. Repülőjegy-eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése

- **Beszéljen a jegykészletről és ellenőrzéséről!**
- **Ismertesse az idevonatkozó dokumentumtípusokat és főbb jellemzőiket!**
- **Mutassa be az eladóhelyek típusait és az eladási jelentéseket!**
- **Mondja el, mit kell tudni a fizetési formákról és a visszatérítési eljárásokról!**
- **Milyen szabályok kapcsolódnak a repülőjegy, illetve fuvarlevél elszámoláshoz?**

17. Utaskiszolgálási alapok, minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén

- **Ismertesse, mi szolgáltatja az alapot az utasok megfelelő kiszolgálásához!**
- **Mutassa be az utasforgalomban előírt viselkedési normákat!**
- **Mondja el, mit kell tudni az utas hibájából bekövetkezett és járatrendellenességek kezeléséről!**

18. Poggyászokra vonatkozó ismeretek

- **Beszéljen a poggyászkategóriákról, a használatos címkékről!**
- **Ismertesse a poggyászfelvétel menetét!**
- **Mutassa be a speciális poggyászkategóriák és poggyász-rendellenességek kezelését!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

19. Speciális utaskategóriák kiszolgálása

- **Beszéljen a kíséret nélküli gyerekek kezeléséről!**
- **Jellemezze a különleges kiszolgálási igényű utasokat!**
- **Mondja el, mit tud a be nem fogadott, kiutasított és VIP utasok kiszolgálásáról!**

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

20. Utaskezelési ismeretek

- **Beszéljen a járatismeretekről utaskiszolgálási szempontból!**
- **Ismertesse az utaskezelési eljárásokat és dokumentumaikat!**
- **Mutassa be a járat-előkészítés, utasfelvétel folyamatait!**

AZ ÉRTÉKEKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1. Nemzetközi és magyar légi jog

- **Ismertesse a légügyben érvényes nemzetközi jogi ismereteket!**
- **Mutassa be a magyar államigazgatás légügyre vonatkozó részeit!**
- **Mondja el, mit tud a légügyi előírásokról!**
- **Beszéljen a hatósági előírásokról a reptéri baleset- és tűzvédelemmel, ill. közlekedéssel kapcsolatban!**

Kulcsszavak, fogalmak:

ENSZ-szel és az ICAO-val kapcsolatos alapvető tudnivalók, kétoldalú légügyi egyezmények, légtérelméletek, alapvető nemzetközi jogi alapelvek

A magyarországi polgári repülési fórumrendszere (NEM, Nemzeti Közlekedési Hatóság Légügyi Igazgatósága, HM), hatósági feladatok, hatályos polgári repülésügyi rendeletek (légügyi törvény, törvényerejű rendeletek)

Repülési események kivizsgálásával kapcsolatos eljárások

Hatályos légügyi előírás, meghatározások, légtér szerkezete, repülőterek, légiforgalmi szolgálatok, légi útvonalak és légterek igénybevételének feltételei

Repülések végrehajtása, a repülések végrehajtásakor szükséges meteorológiai és légiforgalmi tájékoztatások, levegő-föld összeköttetésre vonatkozó előírások, kutatás, mentés, a légiforgalmi irányító szolgálatok ismertetése

Repülőtérrend:

Repülőtérrenddel kapcsolatos fogalmak, személyek repülőtéri belépésének szabályai, gépjárművek repülőtérre történő belépésének szabályai, légi járművek mozgásának és földi kiszolgáltatásának rendje, repülőtéri általános közlekedési szabályok, REKRESZ

Tűzvédelmi előírások: repülőtéri tűzvédelmi területek, tüzesetek megelőzése, oltás, mentés

Balesetvédelmi feladatok, munkavédelmi szabályzata

Biztonsági területre vonatkozó előírások: vámhatósági, határőrségi és határőrizeti védett területre vonatkozó és egészségügyi előírások

Vészhelyzetek osztályozása

Repülőgépbalesetek: mentés, a balesetek kivizsgálása

Erőszakos cselekmények: bombariadó, feltételezett gépeltérítés, repülőtér elleni terrorakció, repülőgép elleni terrorakció

2. Repülési és légitársasági alapismeretek

- **Beszéljen a repülés elméletéről!**
- **Ismertesse a légi járművek sárkányszerkezeteit, hajtóműveit, a jellemző repülőgéptípusokat!**
- **Mutassa be a légitársaságok szervezeti felépítését, kapcsolatrendszerét, kereskedelempolitikáját, működését!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Repüléselmélet

Sárkány, sárkányrendszerek, hajtómű

Repülőgéptípusok

Légitársaságok által üzemeltetett jellemző gázturbinás repülőgépek

Légitársaságok által üzemeltetett jellemző légcsaváros gázturbinás repülőgépek

Egyéb légitársaságok által üzemeltetett jellemző repülőgépek

Légitársaság szervezeti felépítés

Légitársaság nemzetközi kereskedelmi kapcsolatrendszere, kereskedelempolitikája

Két- és többoldalú kereskedelmi szerződések

Képviselési tevékenység, ügynöki szerződések, megbízások

Útvonalhálózat, menetrendtervezés

Menetrendszerű üzemeltetés feltételei

Légitársaság kiszolgálási szerződései

Nem menetrendszerű forgalom

3. Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek

- **Beszéljen a légi fuvarozásban használatos számítógépes rendszerekről!**
- **Mutasson be egy járatnyilvántartó rendszert (pl. AMADEUS)!**
- **Ismertessen egy áru-helyfoglalási rendszert (pl. Carmen)!**
- **Beszéljen a DCS-rendszerről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Alkalmazott számítógépek ismertetése

Számítógépek felépítése, csatlakoztatott berendezések ismertetése

AMADEUS-rendszer alapvető funkciója

Menetrend előhívása, értelmezése

Járatok terhelésének előhívása, értelmezése

Általános információk előhívása

A Carmen-rendszer származása, történeti áttekintése, logikai felépítése, funkciói

A DCS-rendszer származása, történeti áttekintése, logikai felépítése, funkciói

Utassfelvétel folyamatának ismertetése

Forgalmi okmányok elkészítése

Távközlés feladata, kapcsolata a repüléssel

Nemzetközi szervezetek feladata, egymással való kapcsolata

Szolgálatok, állomások

Naplózás fajtái, jelentősége

Távbeszélő áramkörök, felépítésük, kapcsolatok létesítése, automata központok, faxok

Távíratok, telexek, távgépírók ismertetése, postai távíró központok

Légiforgalmi állandó helyű távközlési hálózat (AFTN)

SITA távközlési hálózat

Rádiós, műholdas összeköttetések felépítése, azok alkalmazási területei

4. Repülőgépek földi és forgalmi kiszolgálása

- **Ismertesse a repülőgépek földi kiszolgálását!**
- **Beszéljen a repülőgépek forgalmi kiszolgálásáról!**
- **Hogyan okmányozzák a repülőgépek forgalmi kiszolgálását?**

Kulcsszavak, fogalmak:

Műszaki karbantartási formák

Forgalmi karbantartási formák

Repülőgép műszaki kiszolgálása, kiszolgáló eszközök és szolgálatok

Áramforrások és csatlakozási helyeik a repülőgépen, WC ürítő és feltöltő kocsi, nyílászárók működtetése, vész- és mentőberendezések

Üzemanyag- és hajtóműolaj feltöltése, tüzelőanyag leszívása, utasokkal a fedélzeten való tankolás

Repülőgép belső takarítása

Repülőgép-vontató járművek, vontatás előírásai, állóhelyre vontatás, push-back eljárás

Jégtelenítő kocsi, repülőgép jégtelenítése

Kiszolgálás bonyolult kiszolgálási körülmények között

Repülőgép külső kondicionálása

Utasszállítás, személyzetszállítás, utaslépcsők

Repülőgép-rakodó berendezések, catering járművek, catering kiszolgálás, utashídkezelés

Az eljárás veszélyes áru, repülőgép, eszköz vagy jármű sérülése esetén

Kiszolgálási ismeretek / JAR-OPS követelmények

Kiszolgálási felügyelő munkakör ismertetése

A társszolgálatokkal kapcsolatos együttműködés, a szolgálatok munkáinak összehangolása

Az utasjáratok, árus járatok földi kiszolgálása

Rakodási utasítás, rakodás tervezése különböző típusokon

Okmányozási ismeretek:

Terhelési, tüzelőanyag számítási, egyensúlyszámítási ismeretek, terhelési lap/load sheet

Egyensúlyszámítás, egyensúly meghatározás, General Declaration, kereskedelmi telex, levelezés, szervizposta

5. Áruátvétel feltételei és légifuvarozási szerződés

- **Beszéljen az áruátvétel okmányozási feltételeiről!**
- **Ismertesse a fizikai áruátvételt és a csomagolás követelményeit!**
- **Magyarázza a légifuvarozási szerződés felépítését!**

Kulcsszavak,fogalmak:

Okmányos feltételek:

- kiviteli engedélyek
- kereskedelmi számla
- egészségügyi bizonyítványok
- származási igazolások

Fizikai áruátvétel:

- árudarabok mérete
- súlya
- összes tömege

Csomagolási követelmények:

- általános előírások
- különleges csomagolási követelmények

Légifuvarozási szerződés

- a szerződés formája
- a szerződés tartalma
- a szerződés hatálya

6. Raktározás, járattervezés, áruérkeztetés, kiszolgálás

- **Mutassa be a raktározás folyamatát!**
- **Beszéljen az áruérkeztetés folyamatáról!**
- **Ismertesse a járattervezés és kiszolgálás műveleteit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Raktározás:

- fuvarlevélszám szerinti rendszerezés
- desztináció szerinti raktározás
- raktározás az első szabad hely függvényében

Előmanifeszt:

- adatállománya
- szerepe a járat előkészítésben

A manifeszt:

- szerepe a járat előkészítésben
- manifeszt mint vámokmány
- manifeszt mint postaokmány
- jelölések a manifeszten

Betárolási ismeretek:

- áru és okmány nyilvántartásba vétele
- vámbejelentés

Kiértésítési műveletek:

- kiszolgáltatás címzettnek
- kiszolgáltatás szállítmányozónak
- kiszolgáltatási akadály
- kapcsolódó szolgáltatások

7. Meteorológiai, navigációs és repülésüzemi ismeretek, légi fuvarozás számítógépes és kommunikációs rendszerei

- **Ismertesse a meteorológiához tartozó ismereteket!**
- **Beszéljen a légi navigációról!**
- **Mutassa be a repülés üzemét!**
- **Mondja el a légi fuvarozásban használt számítógépes rendszerekkel szemben támasztott követelményeket!**
- **Mutassa be a légi fuvarozás kommunikációs rendszereit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Levegő összetétele, a légkör felépítése

Főbb meteorológiai elemek, légtömegek, időjárási frontok főbb típusai, Jet-Stream (futóáramlás), repülésre veszélyes időjárási jelenségek, meteorológiai információk útja a nemzetközi repülőtereken, repülésmeteorológiai kódok rövid ismertetése (metár, taff stb.)

Repülésmeteorológiai térképek, Elecma rendszer

Navigáció alapelvei

Útvonaltervezés

Légiforgalmi szolgálatok és feladataik

Követelmények a számítástechnikai rendszerekkel szemben:

menetrendi funkciók

helyfoglalási funkciók

fuvarlevél-kiállítás, tarifálás

raktári műveletek

listázások

számlázási és elszámolási műveletek

Kommunikációs rendszerek:

SITA, SITATEX

számítógép-manuális adatcsere

számítógép-számítógép adatcsere

CARGO IMP és szolgáltatásai

8. Veszélyes és különleges áruk, egységrakomány kezelése

- **Beszéljen a veszélyes áruk kezelésének specialitásairól!**
- **Ismertesse a különleges áruk kezelésére vonatkozó folyamatokat!**
- **Mondja el az egységrakományokra vonatkozó kezelési feladatokat!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Veszélyes áruk:

- fogalma és osztályozása
- veszélyes áruk listája
- csomagolási előírások
- jelölések és címkézések
- okmányolás
- veszélyes áruk tárolása, rakodása

Különleges kezelést igénylő áruk:

- élőállatok fuvarozása
- értékküldemények szállítása
- emberi maradványok fuvarozása
- fegyverek és kábítószeres fuvarozása
- túlméretes áruk szállítása
- erős illatot árasztó anyagok fuvarozása

Egységrakomány:

- egységrakományok típusai
- palettaképzés
- ULD-s tarifálás
- rakodás és fuvarozás

Kombinált fuvarozás

- repülőgép és kamion kapcsolata
- RFS szolgáltatás

9. Légi fuvarlevél és helyfoglalás

- **Mondja el, mit tud a légi fuvarlevél adatállományáról!**
- **Beszéljen a tarifarendszerekről és a tarifálásról!**
- **Ismertesse a helyfoglalás követelményeit!**

Kulcsszavak, fogalmak:

A légi fuvarlevél adatállománya:

feladó, címzett, szállítmányozó szerepe

naturális adatok

útvonalválasztás szempontjai

értékbevallás és szállítmánybiztosítás

a fuvarozó felelőssége

járuvékos szolgáltatások és költségnemek

A tarifarendszer és tarifálás:

a tarifarendszer elemei, földrajzi határai

terjedelemsúly számítása

általános díjszabás

osztálydíjszabás

egyedi díjszabás

tarifa kombinálása és konstruálása

Helyfoglalás követelményei:

helyfoglalás lebonyolítása

mikor lehet és mikor kötelező a foglalás

a fuvarozó felelőssége

Prioritási lista:

fuvarozás prioritási sorrend alapján

prioritás és helyfoglalás kapcsolata

fuvarozás a szabad kapacitás függvényében

10. Repülőjegy-eladási rendszerek

- **Beszéljen az AIRIMP-rendszer kód használatáról!**
- **Ismertesse az AMADEUS helyfoglalási rendszer működési sajátosságait!**
- **Mondja el az AMADEUS helyfoglalási rendszer számítógépes kezelését!**

Kulcsszavak, fogalmak:

AIRIMP:

available status code

lehetséges helyek kódjai

action codes

helyfoglalásnál használatos kódok

advice codes

válaszadásnál használatos kódok

segment status codes - lekérés, illetve válasz után a helyfoglalási szakasz kódja

SSR codes

speciális kérések 4 betűs kódjai

OSI

egyéb információk a helyfoglaláshoz

AMADEUS helyfoglalási rendszer

bevezetés

rendszer és paraméterek

felhasználói csoportok, dolgozói szintek

felhasználói adatkarbantartás

a rendszer működését segítő automatikus funkciók

a képernyő és a billentyűzet ismertetése

11. Tarifa és jegykiállítás

- **Ismertesse a IATA területeket, az APT-t!**
- **Mutassa be a Mérföldezés (Mileage system) lényegét!**
- **Mondja el, mit tud a nemzetközi jegykiállítási módozatokról!**
- **Jellemezze a repülő utazási fajták jegykiadásait!**

Kulcsszavak, fogalmak:

IATA Area-k

az IATA által meghatározott területi bontások

IATA övezetek, Sub-Area-k

Az APT ismertetése

a tarifaszervezéseknél használatos leggyakoribb definíciók, rövidítések (kódok)

Mileage system (Mérföldezés)

mérföldszámítás

mérföldemelés

mérföldkedvezmény

Nem légi úton megtett szakasz (surface transportation)

Útmegszakítás

Stopover

Side trip

Nemzetközi eladási módozatok

Retúr és körutazások

Egyirányú utazások (OW)

Az átfogó díjtétel elsőbbsége

Korlátozások indirect utazás esetén

A szakaszárak legalacsonyabb kombinálása

Open Jaw utazások

Tax-ok

A repülőjegy

Kedvezményes díjtételek (Special fares)

Csökkentett díjtételek (Discounted Fares)

Átengedményezés (Endorsement)

Csereutalvány (MCO)

Poggyász

12. AIRFARE és TICKETING

- **Mutassa be az AIRFARE rendszert!**
- **Beszéljen az árazásokról!**
- **Jellemezze a TICKETING rendszert jegykiállítási szempontból!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Az Airfare rendszer bemutatása

Általános célú tranzakciók (lapozás, printelés stb.)

Adatbázis inputok ismertetése, alap input

Az outputok értelmezése

Áraztatás PNR-on kívül, alap input és alinput

Árazáshoz szükséges PNR módosító inputok, alap és alinputok

Áraztatás PNR-ből, alap és alinput

Prorátázás

Hibajelentések procedúrája

Rendszerleállások

A ticketing rendszer bemutatása

Négy típusú jegykiállítás

FQT

TKT

FSI

FSIXX

Funkcionális element-ek (AXB, AXT)

A TPN mask

Jegykiállítás, jegykiállítás új jegy kiadása esetén, jegykiállítás jegycsere esetén

A AMADEUS és Ticketing interface (FQ, TKTD...)

Kiegészítő ticketing tranzakciók (DGL, DMB ...)

Ticket log-ok és Sales reportok (DGQ...)

13. PTA telepített jegyek, különleges és törzsutas

- **Ismertesse a PTA előírások használatának körülményeit!**
- **Mutassa be a különleges utasok fajtáinak kezelését!**
- **Mondja el, mit tud törzsutas-kezelés rendszeréről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

A telepítés fogalma

A kalkulációk elemzése

PTA maszk elemeinek ismertetése

MCO kitöltése

Visszatérítés, módosítás PTA esetében

Kíséret nélküli gyermek szállításának feltételei

Extra hostess

Hordágyas utas

Élőállat szállítása

Hangszer és egyéb nagy méretű csomag szállítása

Extra ülés hely

A törzsutas program szerepe, célja: utasszerzés, eladás ösztönzése, a hűség jutalmazása

A törzsutas klub működési elve: jelentkezés, pontgyűjtés

Saját járatos menetrendszerinti utazások, gyerekjegy

FF kód rögzítése a PNR-ba: FQTV fizető jegy

FQTR szabadjegy

Regisztrálás (törzsutas felvétel)

Input

Adatrögzítés

Bónuszjegy felhasználása

Foglalás V vagy Z osztályra

Jegykiállítás (spec. Jelölések)

Regisztrált utak ellenőrzése

14. Prorátázás

- **Mutassa be a prorátázás alapjait!**
- **Ismertesse a prorátázandó összeg megállapításának módját!**
- **Beszéljen a prorátázás részleteiről!**
- **Milyen szabályok vonatkoznak a proviso-kra és requirement-ekre?**

Kulcsszavak, fogalmak:

Légitársasági szerződéses rendszerek (multilaterális és bilaterális) és döntéshozatali fórumok

IATA Prorata Értekezlet - Multilateral Proration Agreement (MPA)

Prorate Agency

Prorate Manual – részei, prorata factor és proviso base amount, MPA – a szerződés hatálya, a prorátázandó összeg megállapítása

érvényességi dátum

alkalmazandó fare

a prorátázás lépései

valuta konverzió

round trip, circle trip árak

minimum árak

surcharge-ok és differenciák

stopover charge

straight rate proration

Prorátázási részletek

az utasjegy prorátázáshoz figyelembe veendő részei

surface szektor

szállító légitársaság változása

hiányzó prorátázási részletek feltételezése

voluntary rerouting

involuntary rerouting

infant árak

túlsúly jegyek

Proviso-kra és requirement-ekre vonatkozó szabályok

általános szabályok – betérjesztés, alkalmazhatóság

proviso-k értelmezése, prorátázás proviso-kkal

15. Légitársaságok közötti elszámolás szabályai

- **Ismertesse a valuta-konverziót repülőjegy számlázásoknál!**
- **Beszéljen az alapvető számlázási szabályokról!**
- **Ismertesse az egyéb számlázási szabályokat!**
- **Mondja el, mit kell tudni a visszatérhelésekről és határidőkről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Az IATA Clearing House és a bevétel-elszámolási szabályok

A Revenue Accounting Manual (RAM)

Valuta konverzió a repülőjegy számlázásokra

az eredeti számlázás valutája, módosító terhelések valutája, valuta konvertálási eljárások, kerekítések, valutáris korlátozások a dokumentumokon, valutakódok

Alapvető számlázási szabályok

utas flight couponok számlázása, hiányosan kitöltött utas és túlsúly flight couponok számlázása, elveszett és ellopott dokumentumok terhelése, hamisított jegyek és MCO-k terhelése, PTA-k és specifikus MCO-k számlázása, nem specifikus MCO-k terhelése, refund értéket nem hordozó couponok számlázása, túlsúlyjegyek terhelése, Government Excess Baggage Order (GEBA) terhelése, taxok számlázása, BSP téves elszámolások légitársaságok közötti rendezése

Egyéb számlázási szabályok

útvonal módosítással kapcsolatos elszámolások

inadmissible utasokkal kapcsolatos felelősségek és terhelések

Flight Interruption Manifest számlázása

ID/AD kedvezménnyel kiállított jegyek terhelése

dokumentum nélküli terhelések, visszatérítésekkel kapcsolatos számlázási szabályok,

UATP szerződéses jutalék számlázása

eladási ügynöki jutalék és interline service charge

Visszatérhelések és határidők

a visszatérhelés módja, csatolandó dokumentumok, eljárások

visszatérhelés minimális értéke, visszatérhelés formátuma és listázása

terhelési határidők és levelezési követelmények

határidőn túli visszatérhelések

visszatérhelés valutáneme

16. Repülőjegy eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése

- **Beszéljen a jegykészletről és ellenőrzéséről!**
- **Ismertesse az idevonatkozó dokumentum típusokat és főbb jellemzőiket!**
- **Mutassa be az eladóhelyek típusait és az eladási jelentéseket!**
- **Mondja el, mit kell tudni a fizetési formákról és a visszatérítési eljárásokról!**
- **Milyen szabályok kapcsolódnak a repülőjegy, illetve fuvarlevél elszámoláshoz?**

Kulcsszavak, fogalmak:

Jegykészlet és ellenőrzés

jegykészlet rendelés és szállítás, nyilvántartás, jegyleltár
kiállított jegyek nyilvántartásból kivezetése

Dokumentumtípusok és főbb jellemzőik

repülőjegy – 2, 4 szelvényes; kézi, gépi, ATB, MCO, PTA
túlsúlyjegy, fuvarlevél, Flight Interruption Manifest (FIM)
standard BSP dokumentumok (refund notice, agency debit memo stb.)

Eladóhelyek típusai

légitársasági saját irodák, megbízott utazási irodák (BSP - ARC), vezérügynökök

Eladási jelentések (sales report)

sales report célja, gyakorisága, formátuma, tartalma
sales reporthoz csatolandó dokumentumok, BSP téves elszámolások rendezése
jutalék-elszámolás, különböző adók és egyéb díjak elszámolása

Fizetési formák

készpénz és csekk, hitelkártya, vegyes fizetés (készpénz és hitelkártya)
jegycsere

Visszatérítési eljárások

állami és valutáris korlátozások, időbeni korlátok (Time limit)
eladó légitársaság általános szállítási feltételei
kinek adható visszatérítés (visszatérítés címzettje)
involuntary/voluntary refund, elvesztett jegy visszatérítése
eljárési szabályok (ügynökön keresztül vagy légitársasági közvetlen)
más légitársaságot is érintő visszatérítési ügyek bonyolítása
jutalék-elszámolás visszatérítés esetén

Ellenőrzések és korrekciók

ár-, tax és jutalék differenciák terhelése, ADM és ACM kiállítása
elszámolatlan jegyek, jogosulatlan visszatérítések értékének behajtása

Fizetések

ügynöki elszámolások, hitelkártya cégek terhelése, külföldi átutalások
adók fogalma, típusai, utast terhelő adók, utasra át nem hárítható díjak
díjak fogalma és típusai, eladási adók, interlineable taxok
adók beszedése utastól, elszámolása és fizetése a hatóságoknak
adók beszedése más légitársaságtól, elszámolása és fizetése a hatóságoknak

17. Utaskiszolgálási alapok, minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén

- **Ismertesse, mi szolgáltatja az alapot az utasok megfelelő kiszolgálásához!**
- **Mutassa be az utasforgalomban előírt viselkedési normákat!**
- **Mondja el, mit kell tudni az utas hibájából bekövetkezett és járat-rendellenességek kezeléséről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

A földi utaskiszolgálás területei, ezek főbb jellemzői

Az utasforgalomban használt IATA kiadványok ismertetése

Kapcsolattartás a társszolgáltatókkal az utaskiszolgálási folyamat során

A Földi Utaskiszolgálási Szerződés utaskiszolgálási részeinek ismertetése

A repülőjegy utaskiszolgálási szempontból fontos részeinek ismertetése

A repülőjegy elfogadásának szabályai utasfelvétel esetén

Utasforgalomban előírt viselkedési normák:

formaruha viselési szabályzat

utasok tájékoztatása, kommunikáció

Földi kiszolgálási program ismertetése

Utas hibájából bekövetkezett rendellenesség:

fajtai

ügyintézése

Járat-rendellenesség

fajtai

légitársaság által nyújtott szolgáltatások

kompenzáció

útvonal módosítás, FIM alkalmazása

Help Service munkája

18. Poggyászokra vonatkozó ismeretek

- **Beszéljen a poggyászkatóriákról, a használatos címkékről!**
- **Ismertesse a poggyászfelvétel menetét!**
- **Mutassa be a speciális poggyászkatóriák és poggyász-rendellenességek kezelését!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Poggyászkatóriák csoportosítása:

fuvarozási szabályok

Poggyászkezelés során használt címkék fajtái:

alkalmazási szabályok

Poggyászfelvétel:

menete

szabályai

különleges poggyászfelvételi eljárást igénylő poggyászok

túlsúly szabály

Speciális poggyászkatóriák:

fajtái

fuvarozásra való elfogadás szabálya

Poggyász-rendellenességek:

fajtái

alkalmazott eljárás

kártérítés

19. Speciális utaskategóriák kiszolgálása

- **Beszéljen a kíséret nélküli gyerekek kezeléséről!**
- **Jellemezze a különleges kiszolgálási igényű utasokat!**
- **Mondja el, mit tud a be nem fogadott, kiutasított és VIP utasok kiszolgálásáról!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Kíséret nélküli gyermek:

fuvarozási feltételek

utaskezelési eljárások érkezéskor, induláskor, tranzit állomáson

egyedi szabályok légitársaságokként

Különleges kiszolgálást igénylő utasok:

mozgássérült utasok

helyfoglalási ismeretek, utaskezelési szabályok, fuvarozási feltételek

hordágyas, illetve orvosi kíséretet igénylő utasok:

helyfoglalási ismeretek, utaskezelési szabályok, fuvarozási feltételek

terhes anyák, vak és süketnéma utasok:

helyfoglalási ismeretek, utaskezelési szabályok, fuvarozási feltételek

infanttal, gyermekkel utazó utasok:

helyfoglalási ismeretek, utaskezelési szabályok, fuvarozási feltételek

Be nem fogadott, kiutasított utasok:

általános szabályok

fuvarozási feltételek

VIP utasok:

érkező és induló VIP utasok kiszolgálása

kormányváró utasainak kiszolgálása

a törzsutas program

Szállítási feltételek:

fuvarozásból való kizárás joga

20. Utaskezelési ismeretek

- **Beszéljen a járatismeretekről utaskiszolgálási szempontból!**
- **Ismertesse az utaskezelési eljárásokat és dokumentumaikat!**
- **Mutassa be a járat-előkészítés, utasfelvétel folyamatait!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Járatismeretek utaskiszolgálási szempontból:

Járattípusok, közös üzemeltetésű járatok, speciális utaskezelési eljárások, fedélzeti ellátmány, helyfoglalási ismeretek

Utaskezelési eljárások:

egységes (common check-in) utasfelvétel
állomásonkénti (dedikált check-in) utasfelvétel
telefon check-in, express check-in, jellemzői

Utaskezelés során használt dokumentumok:

fajtái
használatukra vonatkozó szabályok
utastelexek
utaslisták, poggyáslisták

Üléstervek:

általános elméleti ismeretek
ültetési szabályok

Jártelőkészítés:

általános szabályok
speciális légitársasági szabályok

Utasfelvétel folyamata:

manuális
számítógépes

Utasfelvétel a gyakorlatban:

SDCS - az utasfelvétel számítógépes rendszere
a számítógépes rendszer ismertetése, használata
az EDIFACT jelentése, gyakorlati használata
utaskiszolgálási előadó által használható input-ok
járat-supervisor által használható inputok

A beszállítás menete, fajtái:

járatzárás

Speciális utaskezelési eljárást igénylő utasok:

érkező, átszálló utasok kezelése
várólistás utasok
szabadjeggyel rendelkező utasok

A tranzit információ tevékenységi köre

Szakképesítés: 54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó
Szóbeli vizsgatevékenység
A „B” vizsgafeladat megnevezése: Légi szállítási feladatok.

ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszáma	Osztályzat

.....
dátum

.....
aláírás

G