

# NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

54 841 03 Légi közlekedésüzemvitel-ellátó

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

A vizsgafeladat megnevezése: B) 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.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 000023/2017-5520 számon kiadom.



Jóváhagyta:



2017

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL**

Érvényes: 2017. 03 14-től

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

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsga kérdései a 4. Szakmai követelmények pontban meghatározott szakmai követelménymodulok témaköreit tartalmazza.

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 35/2016. (VIII. 31.) NFM rendelet foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.**

## **1. Nemzetközi és magyar légi közlekedési jogszabályok**

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

## **2. Repülési és légitársasági alapismeretek**

- **Beszéljen a repülőgépek repülés elméletéről!**
- **Ismertesse a légi járművek sárkányszerkezeteit, hajtóműveit, jellemző repülőgép típusokat jellemezze!**
- **Mutassa be a légitársaságok szervezeti felépítését, kapcsolat rendszereit, kereskedelem politikáját, működését!**

### **3. Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek**

- **Beszéljen a légi fuvarozásban használatos computeres rendszerekről!**
- **Mutasson be egy járat nyilvántartó rendszert (pl. AMADEUS vagy más használatost)!**
- **Ismertessen egy áru-helyfoglalási rendszert (pl. Carmen vagy más használatost)!**
- **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?**

### **5. Áruátvétel feltételei és légi fuvarozási szerződés**

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

### **6. Raktározás, járat tervezés, áruérkeztetés, kiszolgálás**

- **Mutassa be a raktározás folyamatát!**
- **Beszéljen az áruérkeztetés eljárásáról!**
- **Ismertesse a járat tervezés 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, egység rakomány kezelése**

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

### **9. Légi fuvarlevél és helyfoglalás**

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

### **10. Repülőjegy eladási rendszerek**

- **Beszéljen az AIRIMP rendszer kód használatáról!**
- **Ismertessen egy használatos helyfoglalási rendszer működési sajátosságait!**
- **Mondja el egy használatos helyfoglalási rendszer számítógépes kezelését!**

## **11. Tarifa és jegykiállítás**

- **Ismertesse az 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!**

## **12. AIRFARE és TICKETING**

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



### **13. PTA telepített jegyek, különleges és törzs utas**

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

### **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 visszaterhelésekről és határidőkről!**

### **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!**

### **17. Utaskiszolgálási alapok, minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén**

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

### **18. Poggyászokra vonatkozó ismeretek**

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

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

### **19. Speciális utas kategóriák 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 vizsgafeladat megnevezése: B) Légi szállítási feladatok.

### **20. Utaskezelési ismeretek**

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

## AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

### TANÁRI PÉLDÁNY

#### 1. Nemzetközi és magyar légi közlekedési jogszabályok

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

Kulcsszavak, fogalmak:

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

EU légi közlekedési jogszabályai, EASA feladata.

A Magyar Köztársaság polgári repülési fórumrendszere, (NEM, 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

Repülőtér-rend: Repülőtér-renddel kapcsolatos fogalmak, személyek repülőtéri belépésének szabályai, gépjárművek repülőtérre történő belépésének szabályai, légi járművek mozgásának és földi kiszolgálásának 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

Repülőgép balesetek: mentés, a balesetek kivizsgálása

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

## 2. Repülési és légitársasági alapismeretek

- **Beszéljen a repülőgépek repülés elméletéről!**
- **Ismertesse a légi járművek sárkányszerkezeteit, hajtóműveit, jellemző repülőgép típusokat jellemezze!**
- **Mutassa be a légitársaságok szervezeti felépítését, kapcsolat rendszereit, kereskedelem politikáját, működését!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Repüléselmélet

Sárkány – rácsszerkezet, félháj szerkezet, háj szerkezet, sárkányrendszerek, dugattyús hajtómű, gázturbinás hajtómű

Repülőgép típusok, Airbus, Boeing,

Légitársaságok által üzemeltetett jellemző gázturbinás repülőgépek

Légitársaságok által üzemeltetett jellemző légszáras gázturbinás repülőgépek

Egyéb légitársaságok által üzemeltetett jellemző repülőgépek

Légitársaság szervezeti felépítés

Légitársaság nemzetközi kereskedelmi kapcsolatrendszere, kereskedelem politikája

Két- és többoldalú kereskedelmi szerződések

Képviselési tevékenység, ügynöki szerződések, megbízások

Útvonalhálózat, menetrend tervezés

Menetrendszerű üzemeltetés feltételei

Légitársaság kiszolgálási szerződései

Nem menetrendszerű forgalom

### 3. Számítógépes és nemzetközi távközlési rendszerek

- **Beszéljen a légi fuvarozásban használatos computeres rendszerekről!**
- **Mutasson be egy járat nyilvántartó rendszert (pl. AMADEUS vagy más használatost)!**
- **Ismertessen egy áru-helyfoglalási rendszert (pl. Carmen vagy más használatost)!**
- **Beszéljen a DCS rendszerről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

Alkalmazott computerek ismertetése

Számítógépek felépítése, csatlakoztatott berendezések ismertetése, számítógép hálózatok

Egy használatos rendszer alapvető funkciója

Menetrend előhívás, értelmezés

Járatok terhelésének előhívása, értelmezése

Általános információk előhívása

Egy használatos áru-helyfoglalási rendszer származása, történeti áttekintése, logikai felépítése, funkciói

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

Utasfelvétel 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 feltöltés, tüzelőanyag leszívás, 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, személyzet szállítás, utaslépcsők

Repülőgép-rakodó berendezések, catering járművek, catering kiszolgálás, utashíd kezelés

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

Kiszolgálási ismeretek / JAR-OPS követelmények

Kiszolgálási felügyelő munkakör ismertetése

A társszolgálatokkal kapcsolatos együttműködés, a szolgálatok munkáinak összehangolása

Az utas járatok, árus járatok földi kiszolgálása

Rakodási utasítás, rakodás tervezése különböző típusokon

Okmányozási ismeretek:

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

Egyensúly számítás, egyensúly meghatározás, General Declaration, kereskedelmi telex, levelezés, szervizposta



## 5. Áruátvétel feltételei és légi fuvarozási szerződés

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

Kulcsszavak, fogalmak:

Okmányos feltételek:

kiviteli engedélyek

kereskedelmi számla

egészségügyi bizonyítványok

származási igazolások

Fizikai áruátvétel:

árudarabok mérete

súly

összes tömege

Csomagolási követelmények:

általános előírások

különleges csomagolási követelmények

Légi fuvarozási szerződés

A szerződés formája

A szerződés tartalma

A szerződés hatálya

## 6. Raktározás, járattervezés, áruérkeztetés, kiszolgálás

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

Kulcsszavak, fogalmak:

Raktározás:

- fuvarlevélszám szerinti rendszerezés
- desztináció szerint 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 adatsere

számítógép-számítógép adatsere

CARGO IMP és szolgáltatásai

## 8. Veszélyes és különleges áruk, egységgrakomány kezelése

- **Beszéljen a veszélyes kezelésének specialitásairól!**
- **Ismertesse a különleges áruk kezelésére vonatkozó folyamatokat!**
- **Mondja el az egységgrakományokra 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 kábítószerek fuvarozása
- túlméretes áruk szállítása
- erős illatot árasztó anyagok fuvarozása

Egységgrakomány

- Egységgrakományok 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 költség nemek

A tarifarendszer és tarifálás:

- a tarifarendszer elemei, földrajzi határai
- terjedelemsúly számítása
- általános díjszabás
- osztálydíjszabás
- egyedi díjszabás
- tarifa kombinálás és konstruálás

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

- **Beszélgjen az AIRIMP rendszer kód használatáról!**
- **Ismertessen egy használatos helyfoglalási rendszer működési sajátosságait!**
- **Mondja el egy használatos 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

Egy használatos helyfoglalási rendszer

feladata

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 módokról!**
- **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 tarifa szerkesztéseknél használatos leggyakoribb definíciók, rövidítések, /kódok/

Mileage system (Mérföldezés)

Mérföld számítás

Mérföldemelés

Mérföldkedvezmény

Nem légi úton megtett szakasz / surface transportation/

Útmegszakítás

Stopover

Side trip

Nemzetközi eladási módok

Retúr és körutazások

Egyirányú utazások (OW)

Az átfogó díjtétel elsőbbsége

Korlátozások indirect utazás esetén

A szakaszok legalacsonyabb kombinálása

Open Jaw utazások

Tax - ok

A repülőjegy

Kedvezményes díjtételek /Special fares/

Szökkentett díjtételek /Discounted Fares/

Átengedélyezés (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 – ból, 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 törzs utas

- **Ismertesse a PTA előírások használatának körülményeit!**
- **Mutassa be a különleges utasok fajtáinak kezelését!**
- **Mondja el, mit tud törzs utas 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 hosstess

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 törzs utas 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 felhasználás

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 Proráta Értekezletek - 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 árák

minimum árák

surcharge-ok és differenciák

stopover charge

straight rate proration

prorátázási részletek

az utas jegy prorátázáshoz figyelembe veendő részei

surface szektor

szállító légitársaság változása

hiányzó prorátázási részletek feltételezése

voluntary rerouting

involuntary rerouting

infant árák

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 visszaterhelésekről és határidőkről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

a 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, túlsúly jegyek 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 felelőségek és terhelések

Flight Interruption Manifest számlázása

ID/AD kedvezményel kiállított jegyek terhelése

dokumentum nélküli terhelések, visszatérítésekkel kapcsolatos számlázási szabályok, UATP szerződéses jutalék számlázása

eladási ügynöki jutalék és interline service charge

visszaterhelések és határidők

a visszaterhelés módja, csatolandó dokumentumok, eljárások

visszaterhelés minimális értéke, visszaterhelés formátuma és listázása

terhelési határidők és levelezési követelmények

határidőn túli visszaterhelések

visszaterhelés valutáneme

## 16. Repülőjegy eladási jelentések és visszatérítések ellenőrzése

- **Beszélgjen 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

Dokumentum típusok 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, elveszett 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 hatóságok felé  
adók beszedése más légitársaságtól, elszámolása és fizetése a hatóságok felé

### **17. Utaskiszolgálási alapok, minőségi követelmények, eljárás rendellenesség esetén**

- **Ismertesse, mi szolgáltatja az alapot az utasok megfelelő kiszolgálásához!**
- **Mutassa be az utasforgalomba 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 részéinek 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:

fajtái

ügyintézése

Járat rendellenesség

fajtái

légitársaság által nyújtott szolgáltatások

kompensáció

útvonal módosítás, FIM alkalmazása

Help Service munkája

### **18. Poggyászokra vonatkozó ismeretek**

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

Kulcsszavak, fogalmak:

Poggyászkategóriák csoportosítása:

fuvarozási szabályok

Poggyászkezelés során használt címkék fajtái:

alkalmazási szabályok

Poggyászfelvétel:

menete

szabályai

különleges poggyászfelvételi eljárást igénylő poggyászok

túlsúly szabály

Speciális poggyászkategóriák:

fajtái

fuvarozásra való elfogadás szabálya

Poggyász rendellenességek:

fajtái

alkalmazott eljárás

kártérítés

## 19. Speciális utas kategóriák 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 légitársaságonként

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

Kulcsszavak, fogalmak:

Járat ismeretek 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 vizsgafeladat megnevezése: B) Légi szállítási feladatok.

## ÉRTÉKELÉS

Sorszám	Név	Feladat sorszama	Osztályzat

.....  
dátum

.....  
aláírás

2