

**PANNON EGYETEM**  
**GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR**

**UNIVERSITY OF PANNONIA**  
**FACULTY OF BUSINESS AND ECONOMICS**



**LÉGISZOLGÁLTATÁSI MENEDZSER**  
**szakirányú továbbképzési szak**

**AVIATION SERVICES MANAGER**  
**Postgraduate Specialisation Programme**

**Tanterv**  
**Curriculum**

Képzés helye/Place of training:	Veszprém
Nyelve/Language:	magyar/English
Munkarendje/Schedule of training:	levelező/Part-Time

\_\_\_\_\_  
Dr. Gyurácz-Németh Petra  
Szakfelelős/Head of the programme

\_\_\_\_\_  
Dr. Fehérvölgyi Beáta  
Dékán/Dean

**Érvényes: 2026. szeptember 1-jétől**

**28/2025-2026.(III.11.). GTK. KT határozat szerint**

## Légiszolgáltatási menedzser szakirányú továbbképzési szak

### 1. A szakvezető adatai

Név:            Dr. Gyurácz-Németh Petra  
E-mail:        nemeth.petra@gtk.uni-pannon.hu

#### 1. Details of Head of Programme

Name:         Dr. Petra Gyurácz-Németh  
E-mail:        nemeth.petra@gtk.uni-pannon.hu

### 2. A Szakterületi Bizottság tagjai

A Szakterületi Bizottság tagjait és működésének módját az adott szak szakterületi bizottságának ügyrendje határozza meg.

#### 2. Members of the Specialist Area Board

The members of the Specialist Area Board defined by the rules of procedure of the respective programme committee.

### 3. A képzés alapvető jellemzői

#### 3.1. A képzés célja

A légiszolgáltatási menedzser szakirányú továbbképzés célja, hogy a résztvevők átfogó ismereteket és gyakorlati készségeket sajátítsanak el a légiközlekedés komplex világában. A képzés során a hallgatók megismerik a légiközlekedési iparág működését, a repülőterek üzemeltetésének lényeges aspektusait, valamint a fenntarthatóság és biztonság alapelveit, amelyek elengedhetetlenek a sikeres légiszolgáltatások nyújtásához. A képzés hangsúlyt fektet az élményalapú szolgáltatások fejlesztésére és a vevőszolgálat optimalizálására, lehetővé téve a résztvevők számára, hogy a légiközlekedés terén egyedülálló értékajánlatokat hozzanak létre. A hallgatók képesek lesznek továbbá a légitársaságok operatív és stratégiai menedzselésére a turizmus integrálására a szolgáltatásokban, valamint a térségfejlesztés elősegítésére a légiszolgáltatások által. A képzés célja, hogy a végzett hallgatók versenyképes tudással lépjenek a szakmai életbe, és sikeresen alkalmazzák tudásukat a külső és belső kihívások kezelésében.

### 3. The basic characteristics of the programme

#### 3.1. Objective of the programme

The Aviation Services Manager postgraduate specialisation programme aims to provide participants with comprehensive knowledge and practical skills within the complex world of aviation. During the programme, students gain insight into the operation of the aviation industry, the key aspects of airport management, and the principles of sustainability and safety that are essential for delivering successful aviation services.

The programme places strong emphasis on developing experience-based services and optimising customer service, enabling participants to create unique value propositions in aviation.

Graduates will also be capable of managing airline operations both strategically and operationally, integrating tourism into aviation services, and contributing to regional development through air services.

The programme prepares graduates to enter the professional field with competitive expertise and to successfully address both internal and external challenges.

#### 3.2. A képzési idő, a kreditek száma

A képzési idő félévekben meghatározva: 2 félév.

A szakképzettség megszerzéséhez összegyűjtendő kreditek száma: 60.

#### 3.2. Duration of study, minimum study hours, credit points to acquire

Duration: 2 semesters

Total credits required: 60 credits

#### 3.3. Végzettségi szint, szakképzettség, a diploma megnevezése

A szakirányú továbbképzési szak megnevezése:

- a) magyar nyelven: **légiszolgáltatási menedzser** szakirányú továbbképzési szak
- b) angol nyelven: aviation services manager postgraduate specialisation programme

A szakképzettség oklevélben szereplő megnevezése:

- a) magyar nyelven: légiszolgáltatási menedzser
- b) angol nyelven: aviation services manager

A szakirányú továbbképzés képzési területe: gazdaságtudományok képzési terület

### 3.3. Level of education, qualification and the title of the certificate

Name of the programme:

- a) Hungarian: légiszolgáltatási menedzser szakirányú továbbképzési szak
- b) English: **aviation services manager** postgraduate specialisation programme

Qualification and the title of the certificate:

- a) Hungarian: légiszolgáltatási menedzser
- b) English: aviation services manager

**Field of study:** Business and Economics

### 3.4. A felvétel feltételei

Bármely képzési területen legalább alapképzésben (korábban főiskolai szintű képzésben) szerzett oklevél és szakképzettség.

#### 3.4. Admission requirements

A Bachelor's degree or equivalent degree (any former college-level degree) in any field of study.

### 3.5. A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök és a főbb ismeretkörökhöz rendelt kreditérték

#### 3.5.1. Alapozó ismeretek: 18 kredit

Turizmusbiztonság, Fenntarthatóság, Szolgáltatásfejlesztés a turizmusban, Vevőszolgálat multikulturális környezetben

#### 3.5. Main areas of knowledge and credit allocation

##### 3.5.1. Foundation courses – 18 credits

Safety and Security in Tourism, Sustainability, Service Development in Tourism, Customer Service in a Multicultural Environment

### 3.5.2. Szakmai törzsanyag: 36 kredit

Élménymenedzsment a légiszolgáltatásban, Légiközlekedési alapok, Légiközlekedési jog I.-II., Légiszolgáltatások szerepe a térségfejlesztésben, Légitársaságok üzemeltetése, Repülőtér funkcionális területei, Vendéglátás és kiskereskedelmi menedzsment

#### 3.5.2. Professional core material – 36 credits

Managing Customer Experience in Aviation, Aviation Fundamentals, Aviation Law I–II, The Role of Air Services in Spatial Development, Airline Operations, Functional Areas of Airports, Hospitality and Retail Management

### 3.5.3. Szakdolgozat: 6 kredit

A szakdolgozat gyakorlati probléma megoldásához kapcsolódik.

#### 3.5.3. Thesis – 6 credits

The thesis is linked to solving a practical professional problem.

### 3.6. Szakmai gyakorlat

A szakon gyakorlat nincs.

#### 3.6. Internship

No internship is required.

## 4. A képzés szerkezete

### 4. Programme Structure and Credit Breakdown

Képzés szerkezete/ Programme Structure		Tényleges kreditérték/ Actual credit value	KKK-ban elvárt kreditérték/ Credit value required by the Training and Exit Requirements (TER)
<b>A. Alapozó ismeretek/ Foundation courses</b>		<b>18</b>	<b>18</b>
Turizmusbiztonság/Safety and Security in Tourism	VEGTTUT116TB	6	
Fenntarthatóság/ Sustainability	VEGTTUT143FT	3	
Szolgáltatásfejlesztés a turizmusban/ Service Development in Tourism	VEGTTUT213F	3	

Vevőszolgálat multikulturális környezetben/ Customer Service in a Multi-cultural Environment	VEGTTUT246VS	6	
<b>B. Szakmai törzsanyag/ Core professional subjects</b>		<b>36</b>	<b>36</b>
Élménymenedzsment a légiszolgáltatásban/ Managing Customer Experience in Aviation	VEGTTUT223EM	3	
Légiközlekedési alapok/Aviation Fundamentals	VEGTTUT116LA	6	
Légiközlekedési jog I./ Aviation Law I.	VEGTTUT213LJ	3	
Légiközlekedési jog II./ Aviation Law II.	VEGTTUT113LJ	3	
Légiszolgáltatások szerepe a térségfejlesztésben/ Role of Air Services in Regional Development	VEGTTUT246TF	6	
Légitársaságok üzemeltetése/ Airline Operations	VEGTTUT246LU	6	
Repülőtér funkcionális területei/ Functional Areas of Airports	VEGTTUT146RT	6	
Vendéglátás és kiskereskedelmi menedzsment/ Hospitality and Retail Management	VEGTTUT243VL	3	
<b>C. Szakdolgozat/ Thesis</b>	VEGTTUT306SZ	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Összesen/Total:</b>		<b>60</b>	<b>60</b>

## 5. Szakmai kompetenciák

### Tudás:

A szakon végzett

- ismeri a légiközlekedési iparág működésének alapelveit és folyamatait;
- elsajátította a repülőtéri működés és üzemeltetés szabályait és eljárásait;
- ismeri a légiközlekedési jogi, szabályozási kereteket, beleértve a nemzetközi és belföldi normákat;
- elsajátította a fenntarthatóság és biztonság alapelveit a légiközlekedésben;
- ismeri az élménymenedzsment és vevőszolgálati stratégiák legjobb gyakorlatait;
- elsajátította a légiközlekedési üzleti modellek és pénzügyi menedzsment alapjait;
- ismeri a turizmus és légiközlekedés közötti kapcsolatokat és trendeket.

### Képességek:

A szakon végzett képes

- a légiközlekedési folyamatok hatékony tervezésére és irányítására;
- a légiközlekedési szolgáltatások minőségének értékelésére és javítására;
- a stratégiai döntéshozatali képességek alkalmazására a légitársaságok üzemeltetésében;
- problémamegoldásra és konfliktuskezelésre a légiközlekedésben;
- innovatív megoldások kidolgozására az utaselégedettség növelése érdekében;
- a technológiai fejlesztések integrálására az üzemeltetési folyamatokba.

### **Attitűd:**

A szakon végzett

- elkötelezett a fenntartható és biztonságos légitársasági gyakorlatok mellett;
- törekszik az ügyfélközpontú szemlélet kialakítására és fenntartására;
- rugalmas és alkalmazkodó attitűddel rendelkezik a változó piaci környezettel szemben;
- proaktív hozzáállással rendelkezik a problémák azonosításához és megoldásukhoz;
- nyitott az új ismeretek és technológiák elsajátítására;
- törekszik az elégedettség- és minőségorientált gondolkodásra;
- felelősségteljes döntéshozatali attitűddel rendelkezik, figyelembe véve a biztonságot és az etikát;
- csapatmunka és együttműködés iránti elköteleződés jellemzi.

### **Autonómia és felelősség:**

A szakon végzett

- felelősséget érez a légitársasági szolgáltatások minőségének biztosításáért;
- szem előtt tartja a légiutasok biztonságának és kényelmének védelmét;
- figyelemmel kíséri és elemzi a légitársaság pénzügyi és operatív teljesítményét;
- felelősségteljesen betartja a jogi előírásokat a légitársaság során;
- csapatát hatékonyan irányítja és motiválja;
- felelősséget érez a vevőszolgálat színvonalának fenntartásáért;
- kezdeményezi az innovatív megoldások bevezetését a szolgáltatások fejlesztésére;
- betartja a légitársasági iparág etikai normáit és legjobb gyakorlati irányelveit;

## **5. Professional Competencies**

### **Knowledge**

Graduates:

- understand the principles and processes of the aviation industry;
- are familiar with airport operations and management procedures;
- understand aviation legal and regulatory frameworks, including international and domestic regulations;
- have acquired knowledge of sustainability and safety principles in aviation;
- are familiar with best practices in customer experience and service strategies;
- understand aviation business models and financial management fundamentals;
- understand the interconnections and trends between tourism and aviation.

### **Skills**

Graduates are able to:

- effectively plan and manage aviation processes;
- evaluate and improve the quality of aviation services;
- apply strategic decision-making skills in airline operations;

- hatékonyan alkalmazza a kommunikációs és tárgyalási készségeket a különböző érdekelt felekkel.

- solve problems and manage conflicts in aviation contexts;
- develop innovative solutions to enhance passenger satisfaction;
- integrate technological developments into operational processes.

### **Attitude**

Graduates:

- are committed to sustainable and safe aviation practices;
- promote and maintain a customer-centred mindset;
- demonstrate flexibility and adaptability in a changing market environment;
- take a proactive approach to identifying and solving problems;
- are open to acquiring new knowledge and technologies;
- strive for quality- and satisfaction-oriented thinking;
- make responsible decisions with consideration for safety and ethics;
- are committed to teamwork and cooperation.

### **Autonomy and responsibility**

Graduates:

- take responsibility for ensuring the quality of aviation services;
- prioritise passenger safety and comfort;
- monitor and analyse airline financial and operational performance;
- comply responsibly with aviation legal requirements;
- effectively lead and motivate teams;
- take responsibility for maintaining high standards of customer service;
- initiate innovative service development solutions;
- adhere to ethical standards and best practices in aviation;
- apply effective communication and negotiation skills with stakeholders.

## **6. Az ismeretek ellenőrzési rendszere**

A mindenkor hatályos Hallgatói Követelményrendszer (HKR) szerint.

### **6. Monitoring system of the acquisition of knowledge, quality management**

In accordance with the current Student Requirements System (SRS).

### 6.1. A szakdolgozat követelményei és a hozzá rendelt kreditek száma

A szakdolgozat eredményében írásosan is megjelenő, alkotó jellegű, portfólió alapú gyakorlatorientált, problémamegoldó szakmai feladat, amely a hallgató tanulmányaira támaszkodva, a hazai és nemzetközi szakirodalom tanulmányozásával, témavezető irányításával megoldható és igazolja azt, hogy a hallgató képes az elsajátított ismeretanyag alkalmazására, az elvégzett munka és az eredmények szakszerű összefoglalására, a témakörbe tartozó feladatok kreatív megoldására, önálló szakmai munka végzésére.

A szakdolgozat készítéshez rendelt kreditek száma: 6 kredit.

#### 6.1. Thesis Requirements and adjusted credits

The thesis is a practice-oriented, problem-solving professional assignment of a creative, portfolio-based nature.

It must demonstrate the student's ability to apply acquired knowledge, summarise work and results professionally, provide creative solutions within the topic area, and conduct independent professional work, supported by relevant Hungarian and international literature and supervised by a thesis advisor.

Credits allocated to the thesis: 6 credits

### 6.2. Idegen nyelvi követelmények

- Nincs

#### 6.2. Foreign language requirement

- None

### 6.3. Az abszolutórium megszerzése és a záróvizsgára bocsátás feltételei

- *Az abszolutórium megszerzésének feltételei:*
  - Az előírt számú és összetételű kreditek megszerzése
  - Az aláírással záruló tárgyak és a követelmények teljesítése
- *A záróvizsgára bocsátás feltételei:*
  - Az abszolutórium megszerzése

- Befogadott szakdolgozat

### 6.3. Conditions of eligibility for absolutorium and the final exam

- *To acquire the absolutorium:*
  - The acquisition of the required number and composition of credits
  - Completing the courses that are concluded with a signature and fulfilling the requirements
- *The eligibility for the final exam:*
  - acquired absolutorium and
  - approved thesis

### 6.4. Záróvizsga követelmények

- Befogadott szakdolgozat megvédése
- A szak anyagára épülő komplex szakmai vizsga

### 6.4. Requirements for the final exam

- Defending the thesis accepted
- Complex professional exam based on the major's syllabus

### 6.5. Oklevél kiadásának előfeltétele

- Sikeres záróvizsga teljesítése.

#### A záróvizsga részei:

A szakdolgozat (Sz) megvédése: ennek az eredménye a védésen alakul ki a bíráló véleményének figyelembevételével.

A szóbeli vizsga (V): tartalma komplex szóbeli számonkérés a szakképzés tárgyaiból, megadott tételsor alapján.

#### A záróvizsga eredménye

A záróvizsga eredményét (ZE) a szakdolgozat védés eredményének (Sz) és a szóbeli vizsgának (V) a számtani átlaga adja:

$$ZE = \frac{Sz + V}{2}$$

#### Az oklevél minősítése (OM):

$OM = \frac{ST\acute{A}+Sz+V}{3}$ , ahol STÁ a teljesített tárgyak kreditekkel súlyozott átlaga

Az oklevél minősítését a Hallgatói Követelményrendszer szabályozza.

***Degree final exam***

Method of calculating the degree classification:

Aggregated results of the final exam (FR) Thesis defence (TD) and Oral exam result of the final exam (FE)

$$FR = \frac{TD + FE}{2}$$

**Degree certificate criteria (DC):**

$DC = \frac{GPA+TD+FE}{3}$ , where GPA is aggregated grade point average.

The degree classification is regulated by the Student Requirements System.

**7. A korábban szerzett ismeretek, gyakorlatok beszámítási rendjéről:**

A korábban szerzett ismeretek beszámítása a Pannon Egyetem Hallgatói Követelmény Rendszer alapján történik.

**7. Recognition of Previously Acquired Knowledge and Practice:**

The recognition of previously acquired knowledge shall be carried out in accordance with the Student Requirements System of the University of Pannonia.

## 8. Modell tanterv

### A) A tanulmányaikat a tavaszi félévben megkezdő hallgatók részére

#### 8. Model Curriculum

#### A) Students starting their studies in the Spring Semester

#### 1. (tavaszi) félév / 1. (spring) semester

Tantárgy neve	Course title	Tárgykód Course code	Óraszám Contact hours			Kredit Credits	Számon- kérés* Require- ment	Tanszék kódja Dept. code	Előtanul- mány Prerequ- isite
			E Lect.	Gy Sem.	L Cor.				
Élménymenedzsment a légiszolgáltatásban	Managing Customer Experience in Aviation	VEGTTUT223EM	0	10	0	3	É	GTTU	-
Légiközlekedési jog I.	Aviation Law I.	VEGTTUT213LJ	10	0	0	3	É	GTTU	-
Légiszolgáltatások szerepe a térségfejlesztésben	Role of air services in the spatial development	VEGTTUT246TF	15	5	0	6	K	GTTU	-
Légitársaságok üzemeltetése	Airline Operations	VEGTTUT246LU	10	10	0	6	F	GTTU	-
Szolgáltatásfejlesztés a turizmusban	Service development in tourism	VEGTTUT213F	10	0	0	3	K	GTTU	-
Vendéglátás és kiskereskedelmi menedzsment	Hospitality and Retail Management	VEGTTUT243VL	5	5	0	3	V	GTTU	-
Vevőszolgálat multikulturális környezetben	Customer Service in a Multicultural Environment	VEGTTUT246VS	10	10	0	6	F	GTTU	-
<b>1. félév összesen /1. semester in total:</b>						<b>30</b>			

#### 2. (ősz) félév / 2. (autumn) semester

Tantárgy neve	Course title	Javasolt Tárgykód Course code	Óraszám Contact hours			Kredit Credits	Számon- kérés* Require- ment	Tanszék kódja Dept. code	Előtanul- mány Prerequ- isite
			E Lect.	Gy Sem.	L Cor.				
Légiközlekedési alapok	Aviation Fundamentals	VEGTTUT116LA	20	0	0	6	K	GTTU	-
Repülőtér funkcionális területei	Functional Areas of Airports	VEGTTUT146RT	10	10	0	6	F	GTTU	-
Fenntarthatóság	Sustainability	VEGTTUT143FT	5	5	0	3	V	GTTU	-

Turizmusbiztonság	Safety and security in tourism	VEGTTUT116TB	20	0	0	6	É	GTTU	-
Légiközlekedési jog II.	Aviation Law II.	VEGTTUT113LJ	10	0	0	3	É	GTTU	-
Szakedolgozat	Thesis	VEGTTUT306SZ	0	0	0	6	É	GTTU	-
<b>2. félév összesen /2. semester in total:</b>						<b>30</b>			

## B) A tanulmányaikat az őszi félévben megkezdő hallgatók részére

## B) Students starting their studies in the autumn Semester

## 1. (őszi) félév / 1. (autumn) semester

Tantárgy neve	Course title	Javasolt Tárgykód Course code	Óraszám Contact hours			Kredit Credits	Számon- kérés* Requirement	Tanszék kódja Dept. code	Előtanul- mány Prerequ- isite
			E Lect.	Gy Sem.	L Cor.				
Légiközlekedési alapok	Aviation Fundamentals	VEGTTUT116LA	20	0	0	6	K	GTTU	-
Repülőtér funkcionális területei	Functional Areas of Airports	VEGTTUT146RT	10	10	0	6	F	GTTU	-
Fenntarthatóság	Sustainability	VEGTTUT143FT	5	5	0	3	V	GTTU	-
Turizmusbiztonság	Safety and security in tourism	VEGTTUT116TB	20	0	0	6	É	GTTU	-
Légiközlekedési jog I.	Aviation Law I.	VEGTTUT113LJ	10	0	0	3	É	GTTU	-
Szolgáltatásfejlesztés a turizmusban	Service development in tourism	VEGTTUT213F	10	0	0	3	K	GTTU	-
<b>1. félév összesen /1. semester in total:</b>						<b>27</b>			

## 2. (tavaszi) félév / 2. (spring) semester

Tantárgy neve	Course title	Tárgykód Course code	Óraszám Contact hours			Kredit Credits	Számon- kérés* Requirement	Tanszék kódja Dept. code	Előtanul- mány Prerequ- isite
			E Lect.	Gy Sem.	L Lab				
Élménymenedzsmment a légiszolgáltatásban	Managing Customer Experience in Aviation	VEGTTUT223EM	0	10	0	3	É	GTTU	-
Légiközlekedési jog II.	Aviation Law II.	VEGTTUT213LJ	10	0	0	3	É	GTTU	-
Légiszolgáltatások szerepe a térségfejlesztésben	Role of air services in the spatial development	VEGTTUT246TF	15	5	0	6	K	GTTU	-

Légitársaságok üzemeltetése	Airline Operations	VEGTTUT246LU	10	10	0	6	F	GTTU	-
Vendéglátás és kiskereskedelmi menedzsment	Hospitality and Retail Management	VEGTTUT243VL	5	5	0	3	V	GTTU	-
Vevőszolgálat multikulturális környezetben	Customer Service in a Multicultural Environment	VEGTTUT246VS	10	10	0	6	F	GTTU	-
Szakdolgozat	Thesis	VEGTTUT306SZ	0	0	0	6	É	GTTU	-
<b>2. félév összesen /2. semester in total:</b>						<b>33</b>			

\* K=kollokvium; V=vizsga; F=folyamatos számonkérés; É=félévközi jegy; A= aláírás

\* K=oral (colloquial) examination:examination period assessment – derived mark- may be written, oral or the two combined; V=examination; a combination of in-semester and examination period assessment – in-semester performance is part of the final mark derived after the examination F= continuous assessment; continuous assessment-based mark within the examination period, exclusively on make-up week, with an opportunity for betterment. É= in-semester mark; continuous assessment-based mark without a betterment opportunity within the examination period (when the opportunity for betterment would mean make-ups for laboratory practice, semester practical tasks, or a make-up for teaching practice). In cases of a fail mark the course must be retaken. A= signature

## Változáskezelés

Módosítás sorszáma	Határozatszám	Hatálya/ Bevezetés módja	Bekezdés sorszáma	Módosítás címe
1.0	11/2025-2026.(XI.17.) GTK. KT	felmenő 2026. február 1-től		Légiszolgáltatási menedzser szakirányú továbbképzési szak tantervének elfogadása
2.0	28/2025-2026.(III.11.) GTK. KT	felmenő 2026. szeptember		Angol nyelvű fordítás és az őszi félévvel induló modell tanterv