



Aviation Consulting
Michał Ratajczak

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie z obsługi Światowego Systemu Dystrybucji i Sprzedaży - AMADEUS

Numer usługi 2025/04/29/15136/2717373

📍 Jaworzno / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 60 h

📅 16.06.2025 do 06.07.2025

9 500,00 PLN brutto

9 500,00 PLN netto

158,33 PLN brutto/h

158,33 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Informatyka i telekomunikacja / Aplikacje biznesowe
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby chcące podjąć pracę w liniach lotniczych, biurach podróży, działach rezerwacji hoteli i firm turystycznych. Pracownicy obsługi klienta w branży turystycznej i transportowej. Studenci i absolwenci kierunków: turystyka, hotelarstwo, zarządzanie ruchem pasażerskim. Osoby zmieniające zawód i poszukujące kompetencji uznawanych międzynarodowo.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	09-06-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	60
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do profesjonalnej obsługi systemu rezerwacji AMADEUS, umożliwiając samodzielne planowanie tras podróży, kalkulowanie taryf, interpretowanie przepisów taryfowych oraz finalizację sprzedaży biletów lotniczych z uwzględnieniem międzynarodowych standardów. Uczestnik po szkoleniu będzie potrafił sprawnie posługiwać się narzędziami GDS, zrozumie strukturę cen biletów oraz zastosować przepisy taryfowe w codziennej pracy w branży turystycznej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik odczytuje i interpretuje informacje dotyczące wysokości taryfy Uczestnik identyfikuje składowe ostatecznej ceny biletu	Wykonuje analizę taryfy na podstawie danych systemowych Prawidłowo wskazuje podatki, opłaty dodatkowe i inne elementy ceny w rezerwacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik ustala trasę z uwzględnieniem minimalnych taryf	Samodzielnie wybiera trasę o najniższych możliwych kosztach zgodnie z przepisami	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik korzysta z systemu AMADEUS do rezerwacji i sprzedaży biletu	Prawidłowo przeprowadza proces rezerwacji w środowisku systemu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozróżnia klasy serwisowe i warunki taryfowe	Opisuje różnice między klasami oraz ich wpływ na cenę i warunki biletu	Test teoretyczny
Uczestnik korzysta z narzędzi GDS do przeszukiwania połączeń i dostępności miejsc	Wyszukuje loty według określonych parametrów z wykorzystaniem funkcji AMADEUS	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik analizuje regulacje prawne i operacyjne w taryfach	Wskazuje poprawnie obowiązujące reguły taryfowe w kontekście tras i przepisów międzynarodowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik przygotowuje dokument podróży zgodny z rezerwacją	Generuje potwierdzenie rezerwacji z uwzględnieniem danych klienta i elementów trasy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

System Amadeus to globalny system dystrybucji (GDS), czyli komputerowy system rezerwacji wykorzystywany przez linie lotnicze, agencje podróży i inne podmioty z branży turystycznej. Certyfikowany przez Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych.

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	International Air Transport Association (Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych)
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	International Air Transport Association (Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych)
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Nie

Program

Moduł 1: Wprowadzenie do systemu AMADEUS i Globalnych Systemów Dystrybucji (GDS)

(4 godz. zegarowe / 5,5 dydaktycznych)

- Wprowadzenie do rynku przewozów lotniczych i turystycznych
- Rola systemów GDS w obsłudze klientów indywidualnych i korporacyjnych
- Omówienie działania systemu AMADEUS
- Zakładanie konta użytkownika i logowanie do systemu
- Struktura i interfejs systemu AMADEUS
- Podstawowe komendy i poruszanie się w systemie
- Bezpieczeństwo pracy w systemie GDS

Moduł 2: Wyszukiwanie połączeń lotniczych i dostępność miejsc

(5 godz. zegarowych / 6,5 dydaktycznych)

- Wyszukiwanie rozkładów lotów (komendy, parametry, filtrowanie wyników)
- Sprawdzanie dostępności miejsc (klasy rezerwacyjne, oznaczenia)
- Taryfy zależne od sezonu, dnia tygodnia i godzin wylotu
- Wybór alternatywnych tras (huby, przesiadki)
- Analiza informacji operacyjnych – czasy lotów, kody linii, terminale

Moduł 3: Analiza cen biletów i taryf lotniczych

(10 godz. zegarowych / 13,5 dydaktycznych)

- Podstawowe rodzaje taryf (regularne, promocyjne, F, Y, Z, itp.)
- Klasy rezerwacyjne a taryfy – różnice i zależności
- Warunki taryf: przesiadki, pobyt minimalny i maksymalny, zwroty i zmiany

- Taryfy net i gross – różnice dla klienta i agenta
- Reguły stosowania promocji, sezonowość i specjalne oferty
- Analiza przypadków rzeczywistych taryf i ich kalkulacji

Moduł 4: Składniki ceny biletu i interpretacja przepisów taryfowych

(8 godz. zegarowych / 11 dydaktycznych)

- Czym jest pełna cena biletu: taryfa podstawowa, opłaty dodatkowe, podatki
- Przegląd opłat lotniskowych, opłat paliwowych i serwisowych
- Zasady dodawania i prezentacji składników ceny w systemie AMADEUS
- Przepisy taryfowe IATA – czytanie i stosowanie ograniczeń
- Przykłady kalkulacji ceny biletu w zależności od trasy i klasy

Moduł 5: Ustalanie tras z zachowaniem minimalnych taryf (MCT, OW/RT)

(8 godz. zegarowych / 11 dydaktycznych)

- Tworzenie tras podróży z uwzględnieniem najniższej możliwej taryfy
- Zasady tworzenia podróży OW (One Way), RT (Round Trip), CT (Circle Trip)
- Obowiązujące minimum taryfowe – MPM (Maximum Permitted Mileage)
- Trasowanie z wykorzystaniem funkcji automatycznych AMADEUS
- Unikanie błędów w trasowaniu – przykłady negatywne i pozytywne

Moduł 6: Rezerwacje i sprzedaż biletów w systemie AMADEUS

(10 godz. zegarowych / 13,5 dydaktycznych)

- Tworzenie profilu klienta i Passenger Name Record (PNR)
- Rezerwacja segmentów lotniczych i uzupełnianie danych kontaktowych
- Rezerwacja usług dodatkowych: bagaż, posiłki, miejsce w samolocie
- Finalizacja rezerwacji – zatwierdzenie i wystawienie biletu
- Zmiany w rezerwacji: zmiana daty, anulowanie, ponowne wystawienie
- Archiwizacja danych i dokumentacji sprzedażowej

Moduł 7: Obsługa klienta przy rezerwacjach indywidualnych

(5 godz. zegarowych / 6,5 dydaktycznych)

- Standardy obsługi klienta wg IATA
- Komunikacja z klientem – pytania, doprecyzowanie potrzeb, prezentacja oferty
- Tworzenie kompleksowej oferty: lot + dodatki
- Polityka zwrotów i reklamacji w systemie rezerwacyjnym
- Zarządzanie relacją z klientem – profesjonalne podejście

Moduł 8: Ćwiczenia praktyczne, symulacje i testy

(10 godz. zegarowych / 13,5 dydaktycznych)

- Tworzenie PNR krok po kroku
- Realizacja pełnej rezerwacji z biletem i usługami dodatkowymi
- Symulacje kontaktu z klientem – ćwiczenia w parach / grupach
- Scenariusze specjalne – np. odwołany lot, overbooking, zmiany taryf
- Testy wewnętrzne z użyciem środowiska AMADEUS
- Przygotowanie do egzaminu certyfikującego IATA

Szkolenie kończy się walidacją w ostatnim dniu szkolenia tj. 06.07.2025 r. W godzinach 10:00-16:00.

Egzamin i certyfikacja przez jednostkę uprawnioną do certyfikacji tj. IATA (Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Lotniczych)

Egzamin i certyfikat po szkoleniu potwierdza zdobycie kwalifikacji.

Szkolenie prowadzone w godzinach zegarowych.

Podczas szkolenia odbędzie się:

- 60 godzin **zajęć teoretycznych**

- 20 **przerw** po 15 minut - czas przerw wliczany jest w czas trwania szkolenia.

Łączenie 60 godziny.

Szkolenie będzie odbywało w trybie zdalnym lub stacjonarnym w wyznaczonym miejscu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
Brak wyników.						

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	158,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	158,33 PLN
W tym koszt walidacji brutto	3 000,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	3 000,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma materiały szkoleniowe.

Warunki techniczne

Platforma Google Meets

Adres

ul. Stanisława Staszica 20

43-600 Jaworzno

woj. śląskie

Zajęcia prowadzone w trybie hybrydowym lub zdalnym.

Kontakt



Anna Kielbasa

E-mail a.kielbasa@aviacon.pl

Telefon (+48) 884 153 254