

SCENARIUSZ ZAJĘĆ

PRZED ZAJĘCIAMI:

Nauczyciel analizuje scenariusz zajęć ze szczególnym uwzględnieniem kolumny „Opis dla nauczyciela”, ponadto z podanych źródeł może poszerzyć wiedzę i odszukać dodatkowe informacje przydatne do prowadzenia zajęć. Scenariusz zajęć bazuje na wiedzy zgromadzonej na platformie zawodoznawczej <https://jobinair.krakowairport.pl/>

CELE LEKCJI:

Nakreślenie problematyki obsługi pasażerów oraz ładunków w porcie lotniczym oraz przedstawienie zawodów lotniczych bezpośrednio i pośrednio uczestniczących w tych procesach.

ABSTRAKT:

Obsługa pasażerów oraz ładunków jest jednym z najważniejszych kół wielkiej maszyny, jaką jest lotnisko. Wśród zawodów zajmujących się kompleksową opieką bagaży oraz ładunków znajdziemy przedstawicieli takich profesji jak: logistyk, pracownik magazynu cargo, spedytor lotniczy, agent obsługi pasażerskiej, agent PRM, pracownik obsługi pasażerów biznesowych oraz VIP, pracownik informacji lotniskowej, kasjer biletowy, pracownik obsługujący bagaże na terenie sortowni, przedstawiciel linii lotniczej. Każdy z tych zawodów odpowiedzialny jest za wizerunek lotniska lub linii lotniczej dlatego tym bardziej dobro pasażera będzie leżeć w zakresie działania każdego z nich.

1. ZADANIE: Standardy obsługi klienta.

	<p>Opis: Zapoznanie uczniów i wyjaśnienie pojęcia standardów obsługi klienta.</p>	<p>Przebieg: Nauczyciel wprowadza zagadnienie dotyczące standardów obsługi klienta. Uczniowie w ramach burzy mózgów wspólnie ustalają listę złotych standardów obsługi pasażera.</p>
10 min	<p>Opis dla nauczyciela: Obsługa klienta jest to zespół działań, prowadzonych przez przedsiębiorstwo, które mają na celu spełnienie oczekiwań klienta. I to nie tylko pod względem jakości oferowanych produktów czy usług. Chodzi również o podejście do klienta, umiejętności udzielenia mu pomocy czy stosowania podstawowych zwrotów grzecznościowych. Obsługa klienta ma miejsce w momencie, kiedy klient składa zapytania ofertowe, dokonuje zakupu, potrzebuje wsparcia technicznego albo składa reklamację. I na każdym z tych etapów powinna być ona kompleksowa, profesjonalna oraz efektywna. Wśród korzyści, które można wymienić wynikających z dobrej obsługi klienta można wymienić: satysfakcję klienta/pasażera, lojalność klienta/pasażera, budowanie pozytywnego wizerunku firmy, przewaga nad konkurencją, rozwój przedsiębiorstwa.</p>	

2. ZADANIE: Agent Handlingowy.

10 min	<p>Opis: Zapoznanie uczniów z zawodami spotykanymi zarówno w punktach odprawy biletowo bagażowej (check-in), jak i przy kompleksowej obsłudze samolotu.</p>	<p>Przebieg: Nauczyciel przedstawia uczniom zakres obowiązków agenta obsługi pasażerskiej. Następnie każda grupa dostaje rozcięte karteczki z wymienionymi etapami obsługi pasażera w punkcie odprawy biletowo – bagażowej. Zadaniem uczniów jest ułożenie ich w odpowiedniej kolejności.</p>
--------	---	---

Opis dla nauczyciela:

Zadania agenta handlingowego nauczyciel przekazuje uczniom na podstawie platformy zawodowawczej.

https://jobinair.krakowairport.pl/zawody-w-lotnictwie#right_menu_2

Odprawa biletowo-bagażowa (check-in) jest pierwszym etapem obsługi wielu pasażerów. Są to wszelkie czynności wykonywane przez przewoźnika lotniczego lub upoważnionego agenta połączone z formalnym sprawdzeniem dokumentów, które mają na celu przyjęcie pasażera wraz z jego bagażem oraz wydanie mu karty wstępu na pokład samolotu i odpowiednie oznaczenie bagażu. Agent obsługi pasażerskiej uczestniczy w procesie obsługi pasażerskiej.

Prawidłowe etapy obsługi pasażera:

1. Pasażer podchodzi do stanowiska z dokumentami i bagażem.
2. Pasażer przekazuje dokumenty agentowi obsługującemu stanowisko.
3. Agent zadaje pytania dotyczące bagażu (ile jest sztuk, który bagaż jest podręczny, a który rejestrowany) i bezpieczeństwa jego przyjęcia (np. odnośnie do materiałów niedozwolonych do przewozu statkiem powietrznym).
4. Pasażer umieszcza bagaż na taśmociągu.
5. Na podstawie dokumentów oraz zebranych informacji agent dokonuje uaktualnienia danych oraz drukuje identyfikatory bagażu.
6. Agent umieszcza identyfikator na bagażu (tag bagażowy) i wysyła bagaż na taśmociąg wysyłkowy BHS (Baggage Handling System).
7. Agent drukuje kartę pokładową i przekazuje ją pasażerowi.
8. Pasażer odchodzi od stanowiska – koniec obsługi.

Przedstawione etapy obsługi stanowią jedynie podstawowy schemat obsługi na stanowisku odprawy biletowo-bagażowej. Często jednak się zdarza, że pasażerowie posiadają bagaż, który przekracza dopuszczalny przez przewoźnika ciężar. W takich przypadkach agent obsługujący dane stanowisko drukuje odpowiedni dokument, w którym zawarta jest waga bagażu. Następnie pasażer wraz z tym dokumentem oraz bagażem udaje się do kasy danego przewoźnika lotniczego w celu uiszczenia dodatkowej opłaty za posiadany nadbagaż. Po dokonaniu opłaty udaje się z powrotem do stanowiska obsługi biletowo-bagażowej, gdzie przekazuje agentowi dokument potwierdzający zapłatę i umieszcza bagaż na taśmociągu. Następnie wykonywane są kolejne etapy obsługi jak w standardowym schemacie. Niektórzy pasażerowie, w celu uniknięcia opłaty za nadbagaż, przepakowują część rzeczy z jednego bagażu do drugiego w przypadku, gdy drugi bagaż nie przekracza dopuszczalnego bagażu.

Dla wygody pasażerów istnieją dodatkowe udogodnienia związane z możliwością samodzielnego nadania bagażu tzw. obsługa typu self service: bag drop off, który jest procesem automatycznego self check - in, obejmuje nie tylko wydruk karty pokładowej, ale także samodzielne nadanie bagażu.

3. ZADANIE: Agent PRM.

10 min

Opis:

Uczniowie poznają zawód Agenta PRM (Passengers with Reduced Mobility).

Przebieg:

Nauczyciel przedstawia informacje dotyczące pracy agenta PRM. Uczniowie na kartach pracy mają za zadanie dopasować skróty oznaczające niepełnosprawności z rozwinięciami w języku angielskim oraz w języku polskim.

Opis dla nauczyciela:

Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej [PRM - person with reduced mobility] - każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej, zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej, upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.

Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie same prawo jak wszyscy inni obywatele do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji. Osoby te powinny mieć dostęp do przewozu i nie powinno się odmawiać im prawa do przewozu na podstawie ich niepełnosprawności lub braku sprawności ruchowej, za wyjątkiem przypadków uzasadnionych względami bezpieczeństwa i określonych przepisami prawa.

Słonecznik ukrytych niepełnosprawności (Sunflower lanyard) to międzynarodowy symbol oznaczający niewidoczną gołym okiem niepełnosprawność. Smycz umożliwia pasażerom z niewidoczną niepełnosprawnością dyskretne poinformowanie innych, że mogą potrzebować dodatkowego wsparcia, pomocy lub więcej czasu.

Odpowiedzi do karty pracy:

PMR Passengers with Reduced Mobility — określenie pasażerów niepełnosprawnych, osób o ograniczonej możliwości intelektualnej, ruchowej lub z innymi problemami, które wymagają specjalnej asysty.

BLND Blind Passenger — pasażer niewidomy,

DEAF Deaf Passenger — pasażer niesłyszący,

MAAS Meet and Assist — pasażer wymagający asysty,

WCHR Wheelchair for distance, can ascent and descent steps — pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów,

WCHS Wheelchair for distance and steps, can walk to cabin seat — pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów i wchodzić po schodach,

WCHC Wheelchair, passenger is completely immobile — pasażer wymagający pomocy, aż do momentu zajęcia miejsca w samolocie,

OXYG Passenger needing oxygen during flight — pasażer potrzebujący butli z tlenem podczas podróży,

Nauczyciel w ramach rozszerzenia informacji dla uczniów, może podać dodatkowe skróty informujące o osobach z niepełnosprawnością:

WCBD Wheelchair (dry cell battery) — wózek inwalidzki z suchymi bateriami,

WCBW Wheelchair (wet cell battery) — wózek inwalidzki z mokrymi bateriami,

WCMP Wheelchair (manual powered) — wózek inwalidzki prowadzony ręcznie,

WCMB Wheelchair (lithium ion battery) — wózek inwalidzki z bateriami litowo-jonowymi,

WCOB On-board Wheelchair provided by airline — wózek inwalidzki zapewniany przez linie lotnicza na pokładzie,

DPNA Passenger with intellectual or developmental disability — pasażer o ograniczonej sprawności psychicznej lub intelektualnej,

LEGL Left leg in cast — lewna noga niesprawna [wymagane dodatkowe miejsce],

LEGR Right leg in cast — prawa noga niesprawna [wymagane dodatkowe miejsce],

LEGB Both legs in a full cast — obie nogi niesprawne [wymagane dodatkowe miejsce],

PPOC Personal Portable Oxygen Concentrator — przenośny koncentrator tlenu

[urządzenie umożliwiające prowadzenie tlenoterapii w dowolnych warunkach]
STCR Stretcher Passenger — pasażer wymagający łóżka na pokładzie.
Osoby z niepełnosprawnościami mają prawo do korzystania ze specjalnej asysty na terenie lotniska i podczas podróży lotniczej. Port lotniczy oraz linie lotnicze mają obowiązek udzielania osobom z niepełnosprawnościami bezpłatnej pomocy, a także zapewnienia im odpowiednich udogodnień na podstawie przepisów unijnych (rozporządzenie WE 1107 z dn. 5 lipca 2006). Na terenie lotniska funkcjonuje specjalna "niebieska ścieżka", czyli system dedykowanych oznaczeń, a także paneli przywoławczych ułatwiający osobom z niepełnosprawnościami poruszanie się po lotnisku oraz dojazd do obiektów terminalowych.

4. ZADANIE: Logistyk lotniczy, pracownik magazynu cargo, spedytor lotniczy.

10 min	<p>Opis: Nauczyciel przedstawia informacje związane z zawodami, których pasażer nie widzi podczas swojej podróży przez lotnisko</p>	<p>Przebieg: Logistyk lotniczy, pracownik magazynu cargo, spedytor lotniczy – zawody, których pasażer nie widzi. Nauczyciel dzieli uczniów na grupy, każda grupa ma za zadanie wypisać kompetencje miękkie, twarde oraz predyspozycje które są potrzebne tym trzem zawodom oraz obowiązki pracownika na danym stanowisku. Nauczyciel po wypełnieniu przez uczniów kart czyta brakujące cechy oraz obowiązki.</p>
<p>Opis dla nauczyciela: Kompetencje miękkie, twarde oraz predyspozycje do pracy w podanych zawodach, nauczyciel znajdzie na platformie zawodoznawczej. https://jobinair.krakowairport.pl/zawody-w-lotnictwie#right_menu_2</p>		

5. Podsumowanie lekcji.

	<p>Opis: Podsumowanie zdobytych informacji.</p>	<p>Przebieg: Uczniowie rozwiązują krzyżówkę, związaną z poznanymi zawodami (Załącznik nr 4).</p>
5 min	<p>Opis dla nauczyciela: Hasło: Obsługa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Osoba, bez której transport lotniczy nie może istnieć. Odpowiedź: pasażer 2. Zawód ten spotkamy między innymi w punkcie odprawy biletowo bagażowej – Agent... Odpowiedź: agent handlingowy 3. Towar przewożony lub przeznaczony do przewozu samolotem. Odpowiedź: ładunek 4. Rozwiń skrót BLND, dotyczący pewnego rodzaju niepełnosprawności - ... Passenger. Odpowiedź: BLIND 5. Zajmuje się organizowaniem transportu lotniczego - ... lotniczy. Odpowiedź: spedytor 6. Międzynarodowy symbol ukrytych niepełnosprawności. Odpowiedź: słonecznik 7. Wydzielona część portu lotniczego świadcząca usługi załadunku, wyładunku i magazynowania towarów przesyłanych drogą lotniczą – terminal ... Odpowiedź: cargo 	

Załącznik nr 1

Prawidłowe etapy obsługi pasażera:

- Agent umieszcza identyfikator na bagażu i wysyła bagaż na taśmociąg wysyłkowy BHS.
- Pasażer przekazuje dokumenty agentowi obsługującemu stanowisko.
- Agent drukuje kartę pokładową i przekazuje ją pasażerowi.
- Agent zadaje pytania dotyczące bagażu (ile jest sztuk, który bagaż jest podręczny, a który rejestrowany) i bezpieczeństwa jego przyjęcia (np. odnośnie do materiałów niedozwolonych do przewozu statkiem powietrznym).
- Pasażer podchodzi do stanowiska z dokumentami i bagażem.
- Pasażer umieszcza bagaż na taśmociągu.
- Na podstawie dokumentów oraz zebranych informacji agent dokonuje uaktualnienia danych oraz drukuje identyfikatory bagażu.
- Pasażer odchodzi od stanowiska – koniec obsługi.



Projekt "VirtuAir Reality - projektowanie przyszłości w zawodach lotniczych z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości lotniska" korzysta z dofinansowania o wartości 176 182,67 € otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach funduszy EOG.

**Prawidłowe etapy obsługi pasażera:**

- Agent umieszcza identyfikator na bagażu i wysyła bagaż na taśmociąg wysyłkowy BHS.
- Pasażer przekazuje dokumenty agentowi obsługującemu stanowisko.
- Agent drukuje kartę pokładową i przekazuje ją pasażerowi.
- Agent zadaje pytania dotyczące bagażu (ile jest sztuk, który bagaż jest podręczny, a który rejestrowany) i bezpieczeństwa jego przyjęcia (np. odnośnie do materiałów niedozwolonych do przewozu statkiem powietrznym).
- Pasażer podchodzi do stanowiska z dokumentami i bagażem.
- Pasażer umieszcza bagaż na taśmociągu.
- Na podstawie dokumentów oraz zebranych informacji agent dokonuje uaktualnienia danych oraz drukuje identyfikatory bagażu.
- Pasażer odchodzi od stanowiska – koniec obsługi.



Projekt "VirtuAir Reality - projektowanie przyszłości w zawodach lotniczych z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości lotniska" korzysta z dofinansowania o wartości 176 182,67 € otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach funduszy EOG.

**Prawidłowe etapy obsługi pasażera:**

- Agent umieszcza identyfikator na bagażu i wysyła bagaż na taśmociąg wysyłkowy BHS.
- Pasażer przekazuje dokumenty agentowi obsługującemu stanowisko.
- Agent drukuje kartę pokładową i przekazuje ją pasażerowi.
- Agent zadaje pytania dotyczące bagażu (ile jest sztuk, który bagaż jest podręczny, a który rejestrowany) i bezpieczeństwa jego przyjęcia (np. odnośnie do materiałów niedozwolonych do przewozu statkiem powietrznym).
- Pasażer podchodzi do stanowiska z dokumentami i bagażem.
- Pasażer umieszcza bagaż na taśmociągu.
- Na podstawie dokumentów oraz zebranych informacji agent dokonuje uaktualnienia danych oraz drukuje identyfikatory bagażu.
- Pasażer odchodzi od stanowiska – koniec obsługi.



Projekt "VirtuAir Reality - projektowanie przyszłości w zawodach lotniczych z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości lotniska" korzysta z dofinansowania o wartości 176 182,67 € otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach funduszy EOG.



Załącznik nr 2

DEAF	pasażer niepełnosprawny, osoba o ograniczonej możliwości intelektualnej, ruchowej lub z innymi problemami, które wymagają specjalnej asysty.
WCHS	pasażer niewidomy
OXYG	pasażer niesłyszący
BLND	pasażer wymagający asysty
WCHC	pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów
PMR	pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów i wchodzić po schodach
MAAS	pasażer wymagający pomocy, aż do momentu zajęcia miejsca w samolocie
WCHR	pasażer potrzebujący butli z tlenem podczas podróży



Projekt "VirtuAir Reality - projektowanie przyszłości w zawodach lotniczych z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości lotniska" korzysta z dofinansowania o wartości 176 182,67 € otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach funduszy EOG.



DEAF	pasażer niepełnosprawny, osoba o ograniczonej możliwości intelektualnej, ruchowej lub z innymi problemami, które wymagają specjalnej asysty.
WCHS	pasażer niewidomy
OXYG	pasażer niesłyszący
BLND	pasażer wymagający asysty
WCHC	pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów
PMR	pasażer, który nie może pokonywać długich dystansów i wchodzić po schodach
MAAS	pasażer wymagający pomocy, aż do momentu zajęcia miejsca w samolocie
WCHR	pasażer potrzebujący butli z tlenem podczas podróży

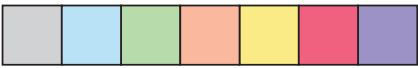
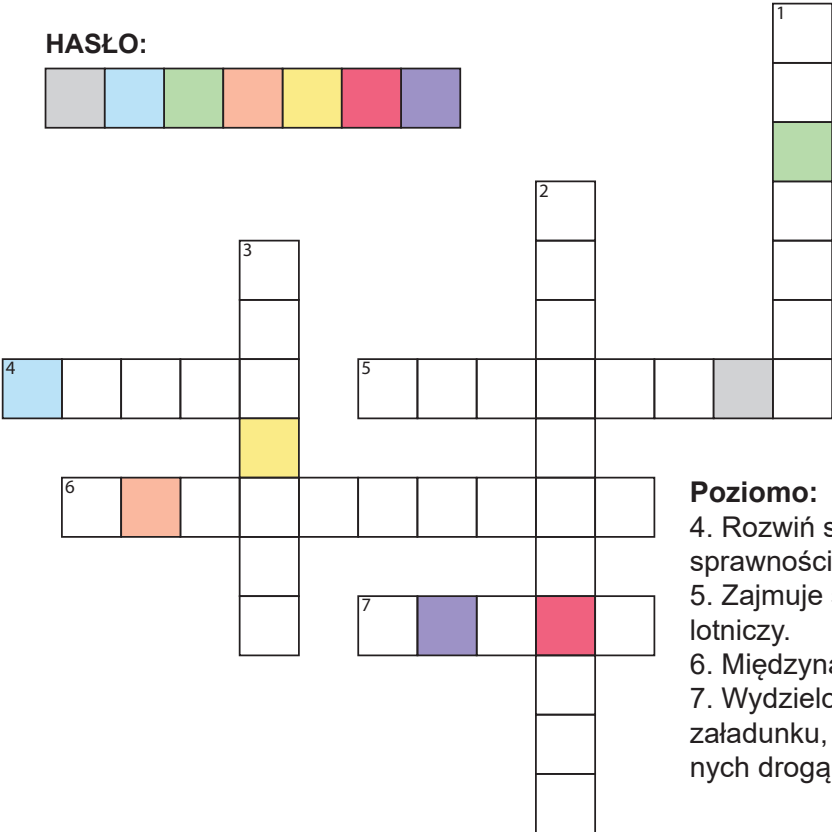


Projekt "VirtuAir Reality - projektowanie przyszłości w zawodach lotniczych z wykorzystaniem wirtualnej rzeczywistości lotniska" korzysta z dofinansowania o wartości 176 182,67 € otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach funduszy EOG.



Załącznik nr 4

HASŁO:

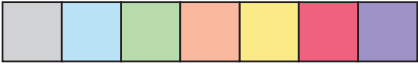
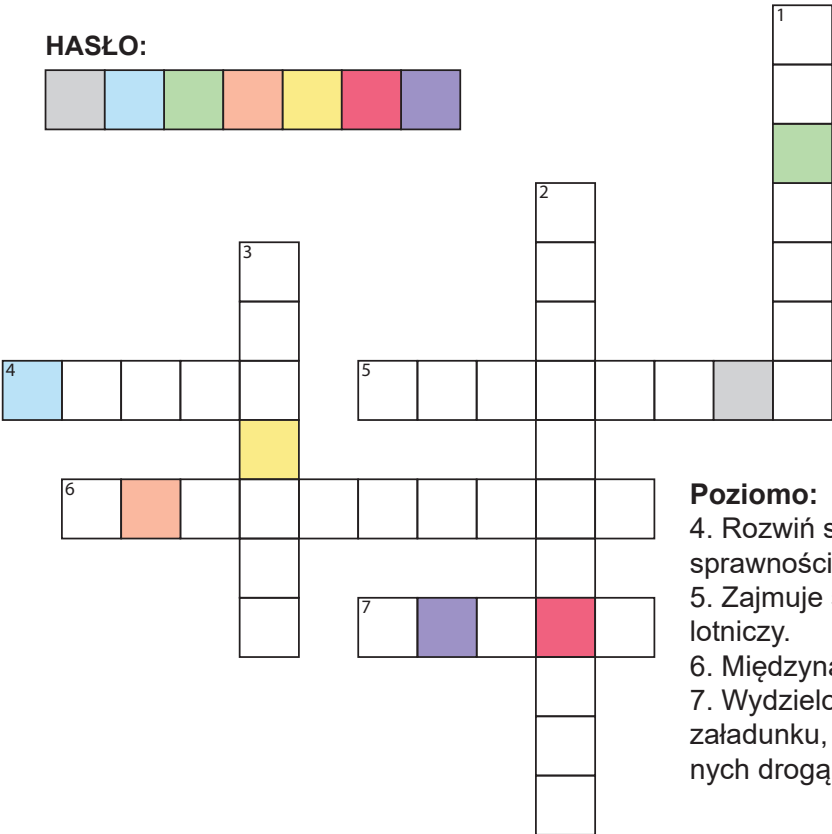
Pionowo:

1. Osoba, bez której transport lotniczy nie może istnieć.
2. Zawód ten spotkamy między innymi w punkcie odprawy biletowo bagażowej – Agent...
3. Towar przewożony lub przeznaczony do przewozu samolotem.

Poziomo:

4. Rozwiń skrót BLND, dotyczący pewnego rodzaju niepełnosprawności - ... Passenger
5. Zajmuje się organizowaniem transportu lotniczego - ... lotniczy.
6. Międzynarodowy symbol ukrytych niepełnosprawności.
7. Wydzielona część portu lotniczego świadcząca usługi załadunku, wyładunku i magazynowania towarów przesyłanych drogą lotniczą – terminal ...

HASŁO:

Pionowo:

1. Osoba, bez której transport lotniczy nie może istnieć.
2. Zawód ten spotkamy między innymi w punkcie odprawy biletowo bagażowej – Agent...
3. Towar przewożony lub przeznaczony do przewozu samolotem.

Poziomo:

4. Rozwiń skrót BLND, dotyczący pewnego rodzaju niepełnosprawności - ... Passenger
5. Zajmuje się organizowaniem transportu lotniczego - ... lotniczy.
6. Międzynarodowy symbol ukrytych niepełnosprawności.
7. Wydzielona część portu lotniczego świadcząca usługi załadunku, wyładunku i magazynowania towarów przesyłanych drogą lotniczą – terminal ...