

SCENARIUSZ ZAJĘĆ

ABSTRAKT:

Obsługa pasażerów oraz ładunków jest jednym z najbardziej widocznych aspektów działania lotniska. Zawiera w sobie całą listę zawodów i pozycji, które wspólnymi siłami sprawiają, że pasażer wraz z bagażem dostaną się na pokład samolotu lub ładunek zostanie odpowiednio zabezpieczony i przetransportowany. Pracowników zajmujących się obsługą pasażerów i ładunków spotkamy w wielu miejscach na lotnisku, najczęściej są pierwszymi osobami, w których ma kontakt pasażer. Zalecane jest przygotowanie materiałów przed zajęciami.

1. Podział zawodów na te, które spotykają pasażera i te które nie mają kontaktu z pasażerem.		
10 min	<p>Opis: Podział zawodów na te mające bezpośredni kontakt z pasażerem oraz te których pasażer zazwyczaj nie widzi.</p>	<p>Przebieg: Nauczyciel rozdaje uczniom karty pracy (Załącznik nr 1), następnie czyta krótki opis zawodów, zadaniem uczniów jest dopasowanie odpowiedniej nazwy zawodu do pingwinka oraz zaznaczenie, które z nich mają bezpośredni kontakt z pasażerem.</p>
	<p>Opis dla nauczyciela: Zawody posiadające bezpośredni kontakt z pasażerem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agent obsługi pasażerskiej (Rys. 2), - agent PRM (Rys. 4), - pracownik działu obsługi pasażerów biznesowych oraz VIP (Rys. 1), - pracownik informacji lotniskowej (Rys. 5), - kasjer biletowy (Rys. 6), - przedstawiciel linii lotniczej (Rys. 3). 	
2. Agent PRM – przedstawienie zawodu.		
5 min	<p>Opis: Przedstawienie zawodu Agent PRM.</p>	<p>Przebieg: Nauczyciel dokładniej przedstawia informacje związane z postacią Agent PRM, jego zadaniami oraz klientami. Nauczyciel rozwija informacje dotyczące ukrytych niepełnosprawności oraz prezentuje symbol słońeczka.</p>
	<p>Agent PRM zajmuje się obsługą osób z niepełnosprawnościami. Do zadań agenta PRM należy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • udzielanie informacji i asystowanie na życzenie pasażerom z każdym rodzajem niepełnosprawności oraz wszystkim wymagających asysty, w tym osobom starszym • asysta pasażerom PRM od punktu zgłoszenia na lotnisku, poprzez procedury odprawy, kontroli bezpieczeństwa, aż do zajęcia miejsca w samolocie • pomoc podczas odbioru bagażu • pomoc pasażerom w poruszaniu się pomiędzy różnymi punktami na lotnisku • obsługa paneli przywoławczych 	

Niepełnosprawność ukryta zazwyczaj jest definiowana jako ta, której na pierwszy rzut oka nie widać. Najczęściej są to:

- chorzy przewlekłe autoimmunologiczne,
- chorzy z wadami krążenia lub rozwojowymi wewnątrz organizmu,
- osoby z chorobami serca,
- chorzy na choroby psychiczne,
- chorzy na choroby neurologiczne.

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.

3. Do kogo się zgłosić?

10 min

Opis:
Dopasowanie problemu pasażera do odpowiedniego zawodu.

Przebieg:

Nauczyciel dzieli uczniów na maksymalnie 6 grup, w których będą pracować. Na tablicy wypisuje nazwy zawodów do wglądu dla uczniów. Każda grupa dostaje opis sytuacji lub problemu pasażera (Załącznik nr 2). Zadaniem uczniów jest przydzielenie sytuacji do zawodu, który może pomóc. Uczniowie wspólnie z nauczycielem czytają problemy prezentowane na karteczkach i decydują, do kogo udać się z konkretnym problemem.

Opis dla nauczyciela:

Na podstawie platformy, nauczyciel podaje uczniom informacje o zawodach mających bezpośredni kontakt z pasażerem.

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

Odpowiedzi:

Grupa 1 – agent obsługi pasażerskiej w biurze bagażu zagubionego

Grupa 2 – agent PRM

Grupa 3 – pracownik punktu informacji lotniskowej

Grupa 4 – kasjer biletowy

Grupa 5 – agent handlingowy

Grupa 6 – Służba Ochrony Lotniska

4. Dokumenty tożsamości.

10 min

Opis:
Zadaniem uczniów będzie dopasowanie odpowiednich dokumentów wymaganych na lotnisku do trasy podróży pasażera.

Przebieg:

Uczniowie pozostają we wcześniej powstałych grupach. Nauczyciel przedstawia uczniom dodatkowe informacje związane z dowodem osobistym oraz paszportem. Następnie każda grupa otrzymuje dwa obrazki (Załącznik nr 3): jeden przedstawia paszport, drugi dowód osobisty. Uczniowie wysłuchują planów podróży pasażerów, poprzez podnoszenie odpowiedniego obrazka do góry

decydują o tym, który dokument powinien zabrać ze sobą pasażer.

Uczniowie mogą również wskazać oba dokumenty jako odpowiedź poprawną. Dodatkowym wyzwaniem dla uczniów będzie przyporządkowanie odpowiedniego miasta do kraju i zastanowienie się, w której części świata leży).

Opis dla nauczyciela:

W trakcie podróży samolotem bez względu na to, czy lot odbywa się wewnątrz granic RP czy też poza nimi każdy pasażer niezależnie od wieku zobowiązany jest do posiadania dokumentu tożsamości, który pozwoli odpowiednim służbom pracującym na lotnisku na identyfikację osoby. W świetle polskich regulacji dokumentami takimi są przede wszystkim: ważny dokument paszportowy lub dowód osobisty.

Dowód osobisty jest dokumentem stwierdzającym tożsamość posiadacza, poświadczającym obywatelstwo polskie oraz uprawniającym obywateli polskich do przekraczania granic państw członkowskich Unii Europejskiej, państw Europejskiego Obszaru Gospodarczego nienależących do Unii Europejskiej oraz państw niebędących stronami umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, których obywatele mogą korzystać ze swobody przepływu osób na podstawie umów zawartych przez te państwa ze Wspólnotą Europejską i jej państwami członkowskimi oraz na podstawie jednostronnych decyzji innych państw, uznających ten dokument za wystarczający do przekraczania ich granicy. Więcej informacji dotyczących wydania dowodu osobistego znajdą Państwo na stronie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (MSWiA)

Dokument paszportowy (w tym m.in. paszport zwykły, paszport tymczasowy) jest dokumentem poświadczającym obywatelstwo polskie, tożsamość jego posiadacza oraz uprawniającym do przekraczania granicy i pobytu za granicą (zarówno na terytorium Unii Europejskiej, jak i w państwach trzecich).

Opis podróży pasażerów:

1. Wraz z rodzicami i rodzeństwem wybieracie się na wycieczkę do Bukaresztu, następnie macie w planach zwiedzać Transylwanię. Jaki dokument zabierzecie w podróż?

Odpowiedź: Rumunia, dowód osobisty, lub paszport.

2. Kasia wraz z babcią za 2 tygodnie lecą do Edynburga zobaczyć się z ciocią, która tam wyjechała. Jaki dokument będzie musiała spakować?

Odpowiedź: Wielka Brytania, Szkocja, paszport (w dniu 31 stycznia 2020 roku Wielka Brytania opuściła Unię Europejską).

3. Franek już niedługo wybiera się w podróż, podczas której wylądjuje na lotnisku w Keflaviku, jaki dokument ma znaleźć się w jego plecaku?

Odpowiedź: Islandia, dowód lub paszport.

4. Mateusz wraz z rodzicami postanowili odwiedzić miasto słynącego z ogromnej sztucznej wyspy oraz najwyższego budynku na świecie. Postanowili polecieć do Dubaju, co powinni ze sobą zabrać?

Odpowiedź: Zjednoczone Emiraty Arabskie, paszport.

5. Obowiązki załogi pokładowej.

8 min

Opis:
Porównanie pracy pilota,
z pracą stewardessy.

Przebieg:

Nauczyciel przedstawia uczniom krótki opis pracy pilota liniowego oraz stewardessy. Każda grupa po wysłuchaniu opisu zawodu stara się wypisać atrybuty, które posiada dany zawód. Następnie każda grupa wymienia się swoimi kartkami i dopisuje te, które ich zdaniem należy jeszcze dopisać.

Opis dla nauczyciela:

Na podstawie platformy nauczyciel podaje uczniom informacje o obowiązkach stewardessy oraz pilota.

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

Załącznik nr 1



1. _____



2. _____



3. _____



4. _____



5. _____



6. _____

Załącznik nr 2

Grupa 1

Pasażer przylatujący do Kraków Airport z Wielkiej Brytanii ma problem z odnalezieniem swojego bagażu rejestrowanego, czeka już jakiś czas, a bagaż dalej nie pojawia się na karuzeli. Do kogo powinien udać się z tym problemem?

Grupa 2

Pasażerka podróżuje do USA wraz ze swoją 80 letnią babcią. Starsza kobieta szybko się męczy, nie jest w stanie sama poruszać się po lotnisku, wymaga transportu na wózku inwalidzkim. Kto pomoże pasażerce oraz jej babci?

Grupa 3

Rodzina z dwójką dzieci właśnie przyleciała do Krakowa na wakacje, mają dużo planów jednak na początku muszą dostać się do centrum miasta do swojego hotelu, nie są jednak pewni jak mają się tam dostać. Do kogo mogą udać się po pomoc?

Grupa 4

Mieszkaniec Krakowa postanowił spełnić swoje marzenie i polecieć pierwszy raz samolotem, zdecydował się na krótki lot Polskimi Liniami Lotniczymi LOT, do Warszawy. Chciałby zakupić bilet na takie połączenie już na lotnisku w Krakowie. Kto mu w tym pomoże?

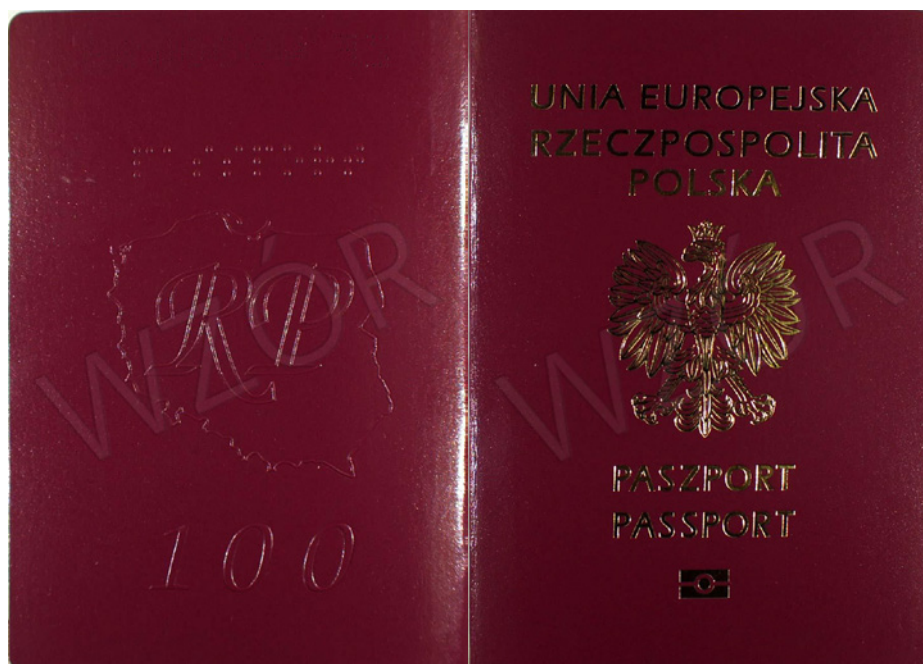
Grupa 5

Pasażer leci na swoje długo wyczekiwane wakacje, dokupił sobie bagaż rejestrowany przez aplikację, teraz jednak musi ten bagaż nadać w punkcie check-in. Kto mu w tym pomoże?

Grupa 6

Pasażer zauważył bagaż pozostawiony samotnie w okolicach jednej z restauracji, dookoła nie ma właściciela, a pasażer czuje się zaniepokojony całą sytuacją. Do kogo powinien się zwrócić?

Załącznik nr 3



źródło: www.gov.pl/app/rdp/web/rdp/paszport-wzor-2018-zmodyfikowany-w-2022



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.



źródło: www.gov.pl/app/rdp/web/rdp/dowod-osobisty-wzor-2021



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.

