**E-ZASÓB „Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”**

**Dla kwalifikacji SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach**

**wyodrębnionej w zawodzie: Technik eksploatacji portów i terminali nr 333106**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wprowadzenie:**  **Celem i głównymi założeniami e-zasobu jest przedstawienie standardów obsługi podróżnych, etapów odprawy, w tym kontroli bezpieczeństwa, zadań zawodowych agenta obsługi biletowo-bagażowej oraz pracownika biura biletowego. Uwzględnione zostały aspekty kontroli paszportowej oraz celno-skarbowej. W materiałach e-zasobu przedstawione zostały zagrożenia wynikające z przewozu materiałów i substancji niedozwolonych w transporcie lotniczym. Uwzględniono zasady dotyczące obsługi pasażerów niepełnosprawnych.** | | | |
| **WYMAGANIA/KRYTERIA WERYFIKACJI** | | | |
| **E-ZASÓB** | **Spełnia warunek** | | |
| **tak** | **częściowo** | **nie** |
| * Jest zgodny z obowiązującą podstawą programową kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego dla zawodu Technik eksploatacji portów i terminali branży spedycyjno - logistycznej i dla wyodrębnionej w zawodzie kwalifikacji SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |
| * Wspiera osiąganie celów kształcenia określonych dla kwalifikacji SPL.02. Obsługa podróżnych w portach   i terminalach:  a) organizowania prac związanych z obsługą podróżnych w portach i terminalach,  b) wykonywanie prac związanych z obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |
| * Pozwala nabywać kompetencje kluczowe: * kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji, * kompetencje w zakresie wielojęzyczności, * kompetencje matematyczne oraz kompetencje w zakresie nauk przyrodniczych, technologii i inżynierii, * kompetencje cyfrowe, * kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się, * kompetencje obywatelskie, * kompetencje w zakresie przedsiębiorczości, * kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej. |  |  |  |
| * Wspiera osiąganie wybranych efektów kształcenia z jednostek efektów kształcenia :   SPL.02.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy  1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią,  3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,  4) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im,  6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,  8) analizuje skuteczność działania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w środowisku pracy;  SPL.02.2. Podstawy eksploatacji portów i terminali  5) charakteryzuje rodzaje usług w portach i terminalach,  SPL.02.3. Organizowanie obsługi podróżnych w portach i terminalach,  1) stosuje zasady obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich,  5) stosuje normy i przepisy prawa dotyczące obsługi podróżnych;  SPL.02.4. Wykonywanie obsługi podróżnych w portach i terminalach  1) obsługuje pasażerów w portach i terminalach,  3) udziela informacji podróżnym w portach i terminalach,  7) podejmuje działania związane z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki,  10) stosuje systemy informatyczne w procesie planowania, organizacji oraz eksploatacji portów i terminali w obsłudze podróżnych. |  |  |  |
| * Jest zgodny z koncepcją e-zasobów do kształcenia zawodowego, w szczególności w obszarze przydatności w realizacji nowoczesnego kształcenia zawodowego |  |  |  |
| * Zawiera materiał do wykorzystania w pracy dydaktycznej dla nauczyciela jak i dla ucznia/słuchacza/użytkownika w celu samokształcenia |  |  |  |
| * Zawiera materiały multimedialne i obudowę dydaktyczną (zdefiniowane w koncepcji e-zasobów do kształcenia zawodowego i standardzie funkcjonalnym):   + Film edukacyjny „Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”   + Film instruktażowy (Tutorial)„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”   + Gra wcielanie się w rolę „Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”   + Gra edukacyjna „Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”   + Obudowa dydaktyczna zawierająca:   + Interaktywne materiały sprawdzające   + Słownik pojęć do e-zasobu   + Przewodnik dla nauczyciela   + Przewodnik dla uczącego się   + Netografia i bibliografia   + Instrukcja użytkowania. |  |  |  |
| * Stanowi spójną całość zawierającą powiązania pomiędzy wszystkimi składowymi, m.in. poprzez słowa kluczowe. |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach**.** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FILM EDUKACYJNY**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Jest zrealizowany na podstawie scenariusza lub scenopisu opracowanego lub zrecenzowanego przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach lub eksperta w zakresie zawodu Technik eksploatacji portów i terminali. Bohaterem filmu jest pasażer przechodzący kolejne etapy odpraw – od biletowo-bagażowej z obowiązkiem dokonania opłaty w biurze biletowym np. za nadbagaż, poprzez kontrolę bezpieczeństwa, odprawę paszportową i zgłoszenie do urzędu celno skarbowego aż po stawienie się w bramce do boardingu - w porcie lotniczym. |  |  |  |
| * Film (scenariusz) obejmuje co najmniej:   + określenie nazwy zawodu oraz kompetencji dla zawodów:   - agent obsługi biletowo-bagażowej (agent handlingowy lub przedstawiciel linii lotniczej) – posiadający profesjonalną wiedzę w zakresie obsługi pasażerów z wykorzystaniem różnych systemów odprawy, potrafiący aktywnie poszukiwać odpowiedzi na nietypowe pytania i rozwiązywać problemy, odporny na stress, uprzejmy, działający zgodnie ze standardami, wykazujący się dobrym języka angielskiego – co najmniej poziom B2),  - pracownik biura biletowego – posiadający profesjonalna wiedzę w zakresie zakładania i zmian w rezerwacjach, sprzedaży, wymiany i refundacji biletów, wykazujący się odpornością na stres, prezentujący obsługę zgodnie ze standardami, (wykazujący się dobrym języka angielskiego – co najmniej poziom B2),  - pracownik straży granicznej (kontroli paszportowej) – posiadający profesjonalna wiedzę w zakresie kontroli dokumentów wizowo-paszportowych,  - pracownik urzędu celno-skarbowego – posiadający wiedzę w zakresie obrotu celnego w ramach państw porozumienia Schengen i Non-Schengen oraz procedur zwrotu towaru w przypadku niezrealizowanego lotu, a także zasad zwrotu podatku VAT,  - operator kontroli bezpieczeństwa – wykazujący wiedzę i umiejętności w zakresie procedur kontroli bezpieczeństwa w tym kontroli manualnej, kontroli pracowników lotniska, interpretacji odczytu sprzętu i urządzeń oraz substancji i materiałów niedozwolonych w transporcie lotniczym .   * + zadania zawodowe:   - agent obsługi biletowo-bagażowej: odprawa biletowo-bagażowa pasażerów przy stanowisku check-in, w tym: informowanie i weryfikacja przewozu substancji materiałów niedozwolonych do transportu lotniczego w bagażu, weryfikacja wymiarów i wagi bagażu rejestrowanego i kabinowego, kontrola prawidłowości dokumentów podróży, kierowanie do kontroli bezpieczeństwa i w uzasadnionych przypadkach do kontroli celno-skarbowej, borading.  - pracownik biura biletowego: zakładanie i zmiana rezerwacji, wystawianie i zmiana biletów, pobieranie dodatkowych opłat,  - pracownik straży granicznej (kontroli paszportowej): weryfikacja dokumentów podróży oraz monitorowania osób poszukiwanych,  - pracownik urzędu celno-skarbowego: wyrywkowa kontrola pasażera i jego bagażu, dokonywanie zwrotu podatku VAT pasażerom podróżującym poza obszar celny (państwa Non-Schengen),  - operator kontroli bezpieczeństwa: wykonywanie kontroli bezpieczeństwa pasażerów i ich bagażu podręcznego przy użyciu specjalistycznego sprzętu oraz manualnie.   * + czynności zawodowe:   - agent obsługi biletowo-bagażowej: sprawdzenie dokumentów podróży, wymiarów i wagi bagażu rejestrowanego i podręcznego, zapytanie o przewóz materiałów niebezpiecznych, wydanie karty pokładowej i potwierdzenia nadania bagażu, poinformowanie o kolejnych etapach odprawy, odprawa pasażera przy bramce – boarding,  - pracownik biura biletowego: założenie rezerwacji, wydanie biletu oraz przyjęcie odpowiednich opłat, wydanie potwierdzenia przyjęcia opłaty, dokonywanie zmian w rezerwacji oraz zmian terminu wylotów, przyjmowanie opłat dodatkowych np. za nadbagaż,  - pracownik straży granicznej (kontroli paszportowej): sprawdzenie dokumentów wizowo-paszportowych,  sprawdzenie braku przeciwwskazań do przekroczenia granicy przez pasażera,  - pracownik urzędu celno-skarbowego: kontrola pasażera w zakresie przewozu dozwolonych do przewozu  w transporcie lotniczym artykułów, ewentualnie pobranie opłat celno-skarbowych, zwrot podatku VAT,  - operator kontroli bezpieczeństwa: wykonanie kontroli bezpieczeństwa pasażera i jego bagażu  podręcznego z uwzględnieniem odczytu ze sprzętu i urządzeń, wykonanie kontroli manualnej,  sprawdzenie przepustek pracowników portu, sporządzenie dokumentu pokontrolnego w przypadku wykrycia  u pasażera przedmiotów niedozwolonych do transportu lub poinstruowanie o sposobach postępowania  z tymi przedmiotami.   * + prezentację obsługi i zastosowania sprzętu wykorzystywanego do realizacji zadań zawodowych: m.in. BHS, HHMD, EDS, WTMD, X-Ray.   + -film powinien prezentować:   - typowe zadania agenta obsługi biletowo-bagażowej z uwzględnieniem standardów obsługi oraz wszystkich operacji wykonywanych przy stanowisku check-in, w tym pytań o przewóz materiałów niebezpiecznych, ukrytych materiałów niebezpiecznych, wymiarowania bagaży oraz wydawania karty pokładowych i kontroli dokumentów podróży;  - typowe zadania pracownika biura biletowego czyli założenie rezerwacji, wydanie biletu oraz przyjęcie odpowiednich opłat, wydanie potwierdzenia przyjęcia opłaty, dokonywanie zmian w rezerwacji oraz zmian terminu wylotów, przyjmowanie opłat dodatkowych np. za nadbagaż;  - typowe zadania pracownika straży granicznej czyli sprawdzenie dokumentów wizowo-paszportowych,  sprawdzenie braku przeciwwskazań do przekroczenia granicy przez pasażera;  - typowe zadania pracownika urzędu celno-skarbowego, w tym: kontrolę pasażera w zakresie przewozu dozwolonych do przewozu w transporcie lotniczym artykułów, ewentualnie pobranie opłat celno-skarbowych, zwrot podatku VAT,  - typowe zadania operatora kontroli bezpieczeństwa, w tym: wykonanie kontroli bezpieczeństwa pasażera i jego bagażu podręcznego z uwzględnieniem odczytu ze sprzętu i urządzeń, wykonanie kontroli manualnej,  sprawdzenie przepustek pracowników portu, sporządzenie dokumentu pokontrolnego w przypadku wykrycia  u pasażera przedmiotów niedozwolonych do transportu lub poinstruowanie o sposobach postępowania  z tymi przedmiotami.   * + przedstawienie dokumentacji związanej z wykonywaniem czynności zawodowych; m.in. Raport pokontrolny (wypełniany przez Operatora kontroli bezpieczeństwa w przypadku wykrycia przedmiotów niedozwolonych do transportu lotniczego w bagażu podręcznym pasażera), dokumentacja sprzedaży dziennej biura biletowego. |  |  |  |
| * Jest zrealizowany w profesjonalnym studio lub miejscu pracy – terminalu pasażerskim portu lotniczego. |  |  |  |
| * Plan zdjęciowy/scenografia są dopasowane do charakteru zagadnienia i spójne z treścią filmu, obejmują co najmniej:   + dekoracje: obsadę i wyposażenie stanowiska odprawy biletowo-bagażowej w terminalu pasażerskim portu lotniczego, biura biletowego, ciąg kontroli w punkcie kontroli bezpieczeństwa wyposażony w typowy sprzęt i urządzenia, stanowisko kontroli straży granicznej oraz służby celno-skarbowej w porcie lotniczym,   + rekwizyty: typowe dla przedstawicieli zawodów: m.in.: przepustki, mundury, długopisy, komputery z podłączonymi odpowiednimi urządzeniami w zależności od zawodu:   + przy stanowisku check-in co najmniej: komputer z drukarkami do kart pokładowych i wywieszek bagażowych oraz system BHS,   + w punkcie kontroli bezpieczeństwa: X-Ray wraz z taśmami rolkowymi, kuwetami przeznaczonymi do umieszczania odzieży i sprzętu pasażera,   + w bramce - komputer oraz czytnik kart pokładowych,   + kostiumy: spełniające wymagania BHP, typowe dla zawodów   + oświetlenie: umożliwiające w pełni rozpoznanie postaci oraz urządzeń i sprzętu, zapewniające dobrą widoczność przedstawianych procesów,   + charakteryzację aktorów: typową dla zawodów i postaci. |  |  |  |
| * Ścieżka dźwiękowa, dopasowana do charakteru zagadnienia i spójna z treścią filmu obejmuje co najmniej:   + głos lektora i aktorów   + elementy udźwiękowienia: odgłosy/ efekty dźwiękowe: sprzętu i urządzeń oraz otoczenia – terminalu pasażerskiego portu lotniczego, zrealizowane w profesjonalnym studiu lub pobrane z multimedialnej bazy dźwięków   + podkład muzyczny będący tłem, umożliwiającym swobodne rozumienie wypowiedzi aktorów lub tekstu lektorskiego   + dialogi i monolog   + instrukcje głosowe lektora. |  |  |  |
| * Teksty lektora, aktorów pisane są poprawną polszczyzną z użyciem słownictwa zawodowego (w tym słownictwa w języku angielskim). |  |  |  |
| * Występuje w nim min. 6 maks. 9 aktorów |  |  |  |
| * Aktorzy odgrywają związane z wykonywaniem zadań i czynności zawodowych role:   + agenta obsługi biletowo-bagażowej   + pracownika biura biletowego   + operatora kontroli bezpieczeństwa   + pracownika straży granicznej   + pracownika urzędu celno-skarbowego. |  |  |  |
| * Trwa min. 10 maks.15 minut |  |  |  |
| * Zawiera plansze i napisy o treści: * związanej z wykonywaniem zadań zawodowych (agenta obsługi biletowo-bagażowej, pracownika biura biletowego, operatora kontroli bezpieczeństwa, pracownika straży granicznej, pracownika urzędu celno-skarbowego), w tym nazwy zawodów, zadania i czynności zawodowe. |  |  |  |
| * Plansze i napisy: * nie zasłaniają obrazu filmowego * są w języku polskim i języku angielskim * są zapisane czcionką bezszeryfową. |  |  |  |
| * Zawiera grafiki 3D elementów oraz sprzętu i urządzeń - których dotyczy film: np.   BHS  czytnik kart pokładowych  DCS  EDS  HHMD  system kontroli bezpieczeństwa  WTMD  X-Ray. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu . |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach**.** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FILM INSTRUKTAŻOWY (TUTORIAL)**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Jest zrealizowany na podstawie scenariusza/scenopisu/storyboardu opracowanego lub zrecenzowanego przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach, eksperta w zakresie zawodu Technik eksploatacji portów i terminali. |  |  |  |
| * Film/scenariusz obejmuje co najmniej: kolejne czynności wykonywane w ramach procedury lub realizacji zadań zawodowych, kolejne etapy procesów dla zadań zawodowych:   - agenta odprawy biletowo-bagażowej – obsługi pasażera przy stanowisku check-in z zachowaniem standardów obsługi oraz pytań dotyczących przewozu substancji i materiałów niebezpiecznych, kontroli wymiarów i wagi bagażu (skierowania do biura biletowego/kasy w celu uiszczenia opłat za dodatkowy/nadmiarowy bagaż lub inne dodatkowe czynności), weryfikacji dokumentów podróży, wydrukowania kart pokładowych, wywieszek bagażowych, skorzystania z systemu BHS,  - pracownika biura biletowego: zakładania i zmiany rezerwacji, wystawiania i zmiany biletów, pobierania  dodatkowych opłat np. za nadbagaż lub inne dodatkowe usługi,  - operatora kontroli bezpieczeństwa: kolejne etapy kontroli bezpieczeństwa w punkcie kontroli z  wykorzystaniem dedykowanego sprzętu i urządzeń, kontrolę manualną pasażera i jego bagażu,  przekazanie informacji o sposobach postępowania z substancjami i materiałami niedozwolonymi do transportu  lotniczego, wypełnienie raportu pokontrolnego w sytuacji wykrycia przedmiotu niedozwolonego do transportu   * + określenie nazwy zawodu oraz cech charakteru i kompetencji:   - agent obsługi biletowo-bagażowej (agent handlingowy lub przedstawiciel linii lotniczej) –  posiadający profesjonalną wiedzę w zakresie obsługi pasażerów z wykorzystaniem różnych  systemów odprawy, potrafiący aktywnie poszukiwać odpowiedzi na nietypowe pytania i rozwiązywać  problemy, odporny na stres, uprzejmy, działający zgodnie ze standardami, wykazujący się dobrym  języka angielskiego – co najmniej poziom B2);  - pracownik biura biletowego – posiadający profesjonalna wiedzę w zakresie zakładania i zmian w rezerwacjach, sprzedaży, wymiany i refundacji biletów, wykazujący się odpornością na stres, prezentujący obsługę zgodnie ze standardami, (wykazujący się dobrym języka angielskiego – co najmniej poziom B2),  - operator kontroli bezpieczeństwa – wykazujący wiedzę i umiejętności w zakresie procedur kontroli bezpieczeństwa w tym kontroli manualnej, kontroli pracowników lotniska, interpretacji odczytu sprzętu i urządzeń oraz substancji i materiałów niedozwolonych w transporcie lotniczym .   * + zadania zawodowe:   - agent obsługi biletowo-bagażowej: odprawa biletowo-bagażowa pasażerów przy stanowisku check-in, w tym: informowanie i weryfikacja przewozu substancji materiałów niedozwolonych do transportu lotniczego w bagażu, weryfikacja wymiarów i wagi bagażu rejestrowanego i kabinowego, kontrola prawidłowości dokumentów podróży, kierowanie do kontroli bezpieczeństwa i w uzasadnionych przypadkach do kontroli celno-skarbowej, borading,  - pracownik biura biletowego: zakładanie i zmiana rezerwacji, wystawianie i zmiana biletów, pobieranie dodatkowych opłat,  - operator kontroli bezpieczeństwa: wykonywanie kontroli bezpieczeństwa pasażerów i ich bagażu podręcznego przy użyciu specjalistycznego sprzętu oraz manualnie.   * + czynności zawodowe:   - agent obsługi biletowo-bagażowej: sprawdzenie dokumentów podróży, wymiarów i wagi bagażu rejestrowanego i podręcznego, zapytanie o przewóz materiałów niebezpiecznych, wydanie karty pokładowej i potwierdzenia nadania bagażu, poinformowanie o kolejnych etapach odprawy, odprawa pasażera przy bramce – boarding,  - pracownik biura biletowego: założenie rezerwacji, wydanie biletu oraz przyjęcie odpowiednich opłat, wydanie potwierdzenia przyjęcia opłaty, dokonywanie zmian w rezerwacji oraz zmian terminu wylotów, przyjmowanie opłat dodatkowych np. za nadbagaż,  - operator kontroli bezpieczeństwa: wykonanie kontroli bezpieczeństwa pasażera i jego bagażu  podręcznego z uwzględnieniem odczytu ze sprzętu i urządzeń, wykonanie kontroli manualnej,  sprawdzenie przepustek pracowników portu, sporządzenie dokumentu pokontrolnego w przypadku wykrycia  u pasażera przedmiotów niedozwolonych do transportu lub poinstruowanie o sposobach postępowania  z tymi przedmiotami.   * + prezentację obsługi i zastosowania sprzętu wykorzystywanego do realizacji zadań zawodowych m.in. BHS, czytnik kart pokładowych, DCS, HHMD, EDS, EDDS, PEDS, WTMD.   + przedstawienie dokumentacji związanej z wykonywaniem czynności zawodowych m.in. protokół pokontrolny (wypełniany w przypadku przewozu przez pasażera substancji lub materiałów niedozwolonych w transporcie lotniczym) wypełniany przez Operatora kontroli bezpieczeństwa. |  |  |  |
| * Jest zrealizowany w profesjonalnym studio lub miejscu pracy będącym terminalem pasażerskim portu lotniczego. |  |  |  |
| * Ścieżka dźwiękowa, dopasowana do charakteru zagadnienia i spójna z treścią filmu, obejmuje co najmniej:   + głos lektora i aktorów   + elementy udźwiękowienia: odgłosy sprzętu i urządzeń oraz środowiska terminalu pasażerskiego w porcie lotniczym zrealizowane w profesjonalnym studiu lub pobrane z multimedialnej bazy dźwięków   + podkład muzyczny będący tłem, umożliwiającym swobodne rozumienie wypowiedzi aktorów lub tekstu lektorskiego   + dialog i monolog   + instrukcje głosowe lektora. |  |  |  |
| * Teksty lektora, aktorów pisane są poprawną polszczyzną z użyciem słownictwa zawodowego, w tym słownictwa zawodowego w języku angielskim. |  |  |  |
| * Występuje w nim min.3 maks. 7 aktorów |  |  |  |
| * Aktorzy odgrywają związane z wykonywaniem zadań i czynności zawodowych role:   agenta obsługi biletowo-bagażowej,  pracownika biura biletowego,  operatora kontroli bezpieczeństwa,  pasażera. |  |  |  |
| * Trwa min. 10 maks. 15 minut |  |  |  |
| * Zawiera plansze i napisy: * związane z określeniem miejsca akcji * związane z nazwami zawodów i zadaniami zawodowymi * dotyczące wykonywanych/prezentowanych czynności zawodowych * prezentujące nazwy sprzętu i urządzeń * dotyczące opisu procedur. |  |  |  |
| * Plansze i napisy:   + nie zasłaniają obrazu filmowego   + są w języku polskim i języku angielskim zawodowym   + zapisane są czcionką bezszeryfową. |  |  |  |
| * Zawiera rysunki 3D elementów / sprzętu i urządzeń - których dotyczy film:   - BHS  - czytnik kart pokładowych  - DCS  - EDS  - EDDS  - HHMD  - PEDS  - system przepustkowy  - system kontroli bezpieczeństwa  - WTMD  - X-Ray. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu . |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach**.** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GRA EDUKACYJNA**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Wspiera rozwijanie umiejętności i zdobywanie wiedzy z zakresu standardów obsługi podróżnych, etapów odprawy, w tym kontroli bezpieczeństwa, zadań zawodowych agenta obsługi biletowo-bagażowej, pracownika biura biletowego i operatora kontroli bezpieczeństwa. Fabuła gry powinna obejmować: typowe sytuacje dotyczące obsługi podróżnych przy stanowiskach check-in (odprawa, wydanie karty pokładowej, nadawanie bagażu, kierowanie do kasy biletowej w przypadku nadbagaż); kontrolę bezpieczeństwa pasażera i jego bagażu kabinowego z uwzględnieniem procedur postępowania z przedmiotami niedozwolonymi w transporcie lotniczym; obsługę pasażera w biurze biletowym uwzględniającą typowe sytuacje (np. pobieranie opłaty za nadbagaż, zmiana terminu wylotu/powrotu, zmiana nazwiska, opłata za asystę UMNR). |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + czytelny opis reguł   + różne etapy/poziomy zaawansowania (co najmniej 3 poziomy zaawansowania)   + różne role, które może przyjmować uczestnik gry (agenta obsługi biletowo-bagażowej, pracownika biura biletowego, operatora kontroli bezpieczeństwa, pasażera)   + jasno określony cel/cele   + elementy nagradzania   + informacje zwrotne   + elementy zaskoczenia (np. niestandardowe pytania pasażera dotyczące przewozu produktów w bagażach, zmiany klasy podróży i klasy rezerwacyjne na wyższą/niższą)   + głos lektora/bohaterów/wyświetlany tekst   + możliwość kreowania postaci (agenta obsługi biletowo-bagażowej, pracownika biura biletowego, operatora kontroli bezpieczeństwa, pasażera, przedstawicieli innych zawodów reprezentowanych w porcie lotniczym) |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + przechodzenie przez kolejne etapy zaawansowania (co najmniej 3 poziomy)   + „wchodzenia w role”, współpracę lub współzawodnictwo uczestników gry (np. współzawodnictwo w zakresie czasu odprawy pasażera z zachowaniem jakości obsługi, udzieleniem poprawnych odpowiedzi na wszystkie pytania)   + zdobywania punktów za wykonanie zadania kontrolnego (np. przeprowadzenie manualnej kontroli pasażera i jego bagażu podręcznego)   + porównania wyniku ucznia z wynikiem obliczonym przez komputer   + wykonania ponownego zadania kontrolnego (poprawa wyniku zadania kontrolnego) z utratą punktów   + otrzymania informacji zwrotnej opartej na zasadach oceniania kształtującego np. ." jeśli rozwiązałeś to zadanie to znaczy, że (np. posiadłeś wiedzę dotyczącą przewozu materiałów i substancji niedozwolonych w transporcie lotniczym) ,"jeśli miałeś trudności z wykonaniem tego zadania wróć do (np. 1 poziomu scenki prezentującej odprawę bagażu rejestrowanego) i spróbuj jeszcze raz wykonać zadanie X", wskazując uczniowi jego mocne strony i drogi osiągnięcia sukcesu   + udostępnienia uzyskanego wyniku na najpopularniejszych portalach społecznościowych   + zapraszania do gry innych uczestników za pośrednictwem najpopularniejszych portali społecznościowych   + osiągania celów krótko- i długoterminowych   + podejmowania wyzwań   + tworzenia zespołów/pracy zespołowej. |  |  |  |
| * Ścieżka dźwiękowa obejmuje co najmniej:   + głos lektora   + elementy udźwiękowienia: odgłosy/ efekty dźwiękowe: sprzętu i urządzeń stosowanych do odprawy biletowo-bagażowej pasażerów w porcie lotniczym oraz do kontroli bezpieczeństwa, zrealizowane w profesjonalnym studiu lub pobrane z multimedialnej bazy dźwięków   + podkład muzyczny. |  |  |  |
| * Teksty lektora pisane są poprawną polszczyzną z użyciem słownictwa zawodowego, w tym języka angielskiego (opcjonalnie niemieckiego, rosyjskiego) zawodowego. |  |  |  |
| * Ilustruje odpowiednim rysunkiem wynik zadania kontrolnego oraz umiejscowienie na tle grupy |  |  |  |
| * Szczegółowość i jakość odwzorowanej rzeczywistości jest zweryfikowana przez eksperta w zakresie eksploatacji portów i terminali. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu. |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GRA WCIELANIE SIĘ W ROLĘ**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Dotyczy przyjęcia przez ucznia ról: agenta obsługi biletowo-bagażowej lub/i pracownika biura biletowgo |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + role przyjmowane przez uczestników gry,   + opis fabuły gry (m.in. odprawy przy stanowisku check-in związanej z nadawaniem bagażu, wydaniem karty pokładowej, zmianami terminu wylotu, zmianami klasy podróży, kupowaniem dodatkowych opcji np. dodatkowego bagażu oraz innych usług)   + zasady określające dozwolone i pożądane zachowania graczy(m.in. obsługa zgodna ze standardami jakości obsługi przy stanowisku check-in, w biurze biletowym, w punkcie kontroli bezpieczeństwa; z wykorzystaniem specjalistycznego sprzętu oraz urządzeń)   + symulator reakcji odzwierciedlający efekt poczynań graczy oraz zależności pomiędzy nimi,   + jasno określone cele   + informacje zwrotne   + elementy zaskoczenia   + głos lektora/bohaterów/wyświetlany tekst   + dostęp do samouczka/podpowiedzi   + instrukcje głosowe i tekstowe. |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + realizacji modelu odzwierciedlającego rzeczywistość poprzez dwa elementy: gracza – osobę podejmującą w trakcie gry decyzje oraz warunki zmienne w trakcie gry, uzależnione od decyzji gracza czyli np. agenta obsługi biletowo-bagażowej i pasażera w procesie odprawy bagażu rejestrowanego będącego dodatkową, sztuką, ważącego więcej niż 32 kg, zawierające ukryte materiały niebezpieczne   + kształtowania postawy gracza zorientowanej na odkrywanie i wykorzystywanie szans, której towarzyszy otwartość na zmiany i kreatywność np. uczeń wchodzący w rolę pracownika biura biletowego będzie musiał skorzystać z podpowiedzi od przełożonego, wykonać telefon do infolinii z prośbą o pomoc w rozwiązaniu problemu, skorzystać z materiału źródłowego,   + poznania nowych obszarów wiedzy oraz utrwalania ich w pamięci, poprzez konieczność powtarzania w cyklicznym procesie podejmowania decyzji gry,   + rozwijania i wzmacniania gotowości gracza do działania, podejmowania ryzyka i brania odpowiedzialności, (np. poprzez system nagradzania)   + interaktywnego wyboru dalszego ciągu np. kilka scenariuszy rozegrania scenki w biurze biletowym, do którego pasażer trafia ze wskazaniem dokonania opłaty za nadbagaż (np. może opłacić za dwa bagaże mniejsze; może 1 bagaż zabrać jako podręczny; może opłacić korzystając z punktów zebranych na karcie programu lojalnościowego),   + podejmowania decyzji mających wpływ na dalsze etapy zadania   + wyboru języka napisów i ścieżki dźwiękowej (np. język polski lub angielski zawodowy oraz – opcjonalnie – niemiecki/rosyjski,   + przerwania i wznowienia zadania/gry   + otrzymania informacji zwrotnej opartej na zasadach oceniania kształtującego np. " jeśli rozwiązałeś to zadanie to znaczy, że.......","jeśli miałeś trudności z wykonaniem tego zadania wróć do...........i spróbuj jeszcze raz wykonać......."wskazując uczniowi jego mocne strony i drogi osiągnięcia sukcesu   + przejścia do innych materiałów multimedialnych (np. link) zawierających uzasadnienie dla słuszności lub braku słuszności udzielonej przez ucznia odpowiedzi. |  |  |  |
| * Ścieżka dźwiękowa obejmuje co najmniej:   + głos lektora/głosy bohaterów   + elementy udźwiękowienia: odgłosy/ efekty dźwiękowe: sprzętu i urządzeń, w tym systemu odprawy bagażowej, ręcznego wykrywacza metalu, stacjonarnego wykrywacza metalu) zrealizowane w profesjonalnym studiu lub pobrane z multimedialnej bazy dźwięków   + podkład muzyczny. |  |  |  |
| * Teksty lektora pisane są poprawną polszczyzną z użyciem słownictwa zawodowego, w tym zawodowego angielskiego (opcjonalnie – niemieckiego/rosyjskiego) |  |  |  |
| * Szczegółowość i jakość odwzorowanej rzeczywistości jest zweryfikowana przez eksperta w zakresie eksploatacji portów i terminali. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INTERAKTYWNE MATERIAŁY SPRAWDZAJĄCE**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Pozwalają sprawdzić poziom opanowania wiedzy i umiejętności z zakresu standardów obsługi podróżnych, etapów odprawy biletowo-bagażowej, odprawy przy bramce, kontroli bezpieczeństwa, zadań zawodowych pracownika biura biletowego i operatora kontroli bezpieczeństwa. |  |  |  |
| * Testy pisane są lub recenzowane przez eksperta - nauczyciela lub egzaminatora w zawodzie Technik eksploatacji portów i terminali |  |  |  |
| * Zawierają co najmniej 5 form testowych, spośród: * testy wielokrotnego wyboru z jedną lub wieloma odpowiedziami prawidłowymi zawierający min. 30 pytań * zadania z lukami, * zadania ukierunkowane na grupowanie, uporządkowanie, * krzyżówki, * puzzle, * quizy, * testy samosprawdzające, * zadania z możliwością użycia materiałów audio-video * wyszukiwanie błędów. |  |  |  |
| * Zadania mają różne poziomy trudności - co najmniej 3 poziomy. |  |  |  |
| * Zadania zawierają polecenia do wykonania w formie audio i tekstowej ( wt ym zawierają zwroty w języku angielskim oraz opcjonalnie – niemieckim i rosyjskim zawodowym) |  |  |  |
| * Dają możliwość co najmniej:   + wykorzystania w procesie dydaktycznym i do samokontroli   + sprawdzenia poprawności wykonania zadania   + wielokrotnego powtórzenia wykonania ćwiczenia i jego sprawdzenia, aż do momentu wykonania go w pełni poprawnie   + wyświetlania wskazówek naprowadzających w przypadku błędnej odpowiedzi   + informacji zwrotnych dotyczących oceny realizacji zadania opartych na zasadach oceniania kształtującego np. "jeśli rozwiązałeś to zadanie to znaczy, że.......","jeśli miałeś trudności z wykonaniem tego zadania wróć do...........i spróbuj jeszcze raz wykonać......."wskazując uczniowi jego mocne strony i drogi osiągnięcia sukcesu. |  |  |  |
| * Zadania wykonywane mają możliwość ilustrowania odpowiednim rysunkiem wyniku zadania kontrolnego. |  |  |  |
| * Każde zadanie musi być osobnym obiektem. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu . |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SŁOWNIK POJĘĆ DLA E-ZASOBU**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Zawiera słownictwo fachowe / specjalistyczne, które występuje w całym e-zasobie wraz z wyjaśnieniami/definicjami |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + instrukcję oraz wskazówki korzystania ze słownika   + tekst o objętości min. 3 maks. 10 stron   + linki do materiałów multimedialnych pozwalających lepiej zrozumieć dane pojęcie   + słowa ułożone według zasady (np. alfabetycznie i tematycznie):   - alfabetycznie (m.in. zawierający następujące określenia: agent handlingowy, agent obsługi pasażerskiej, bagaż kabinowy, bagaż podręczny, bagaż rejestrowany, BHS, bilet elektroniczny, check-in, EDDS, ETD, HHMD, karta pokładowa, klasa podróży, klasa rezerwacyjna, kontrola bezpieczeństwa, kontrola manualna, odcinek podróży, PRM, rezerwacja, pasażer, pasażer niepełnosprawny, podróżny, taryfa biletowa, WTMD, wywieszka bagażowa)   * + - tematycznie (np. „Odprawa check-in: bagaż kabinowy, bagaż podręczny, bagaż rejestrowany, BHS, bramka, check-in, destynacja, karta pokładowa, klasa podróży, klasa rezerwacyjna, nadbagaż, odcinek podróży, niepełnosprawność, pasażer, podróżny, PRM, wywieszka bagażowa)   + odsyłacze do innych materiałów e-zasobu   + wyszukiwarkę tekstu. |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + wyszukania słowa lub frazy   + drukowania informacji |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRZEWODNIK DLA NAUCZYCIELA**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + wyszczególnienie realizowanych celów, jednostek efektów kształcenia i efektów kształcenia   + informację o strukturze e-zasobu i powiązaniach pomiędzy elementami e-zasobu   + wskazówki wykorzystania e-zasobu w pracy dydaktycznej, m.in.: * organizowania pracy uczniów indywidualnej, w grupach i w zespole podczas zajęć * organizowania pracy uczniów indywidualnej i w grupach poza zajęciami (np. z wykorzystaniem metody lekcji odwróconej) * indywidualizowania pracy z uczniem/uczniami podczas zajęć i poza nimi * minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z poradnika. |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + zaznaczania tekstu   + robienia zakładek   + robienia notatek   + zapisywania na swoim komputerze wersji ostatecznej   + rejestrację/wykonanie zdjęcia obiektu ustawionego na ekranie widoku / zrzutu z ekranu, dokumentu do formatu jpg/png   + drukowania informacji. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu. |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRZEWODNIK DLA UCZĄCEGO SIĘ**  **„Obsługa podróżnych w porcie lotniczym”** |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + informację o strukturze e-zasobu i powiązaniach pomiędzy elementami e-zasobu   + wskazówki/instrukcje jak korzystać z e-zasobu w procesie samokształcenia   + minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z e-zasobu |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + zaznaczania tekstu   + robienia zakładek   + robienia notatek   + zapisywania na swoim komputerze wersji ostatecznej   + rejestrację/wykonanie zdjęcia obiektu ustawionego na ekranie widoku / zrzutu z ekranu, dokumentu do formatu jpg/png   + drukowania informacji. |  |  |  |
| * Jest napisany językiem zrozumiałym dla ucznia szkoły ponadpodstawowej |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **NETOGRAFIA I BIBLIOGRAFIA** |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + linki do stron internetowych, m.in.:     - <https://www.ulc.gov.pl/pl/prawo/prawo-miedzynarodowe/206-konwencje>     - <https://sbc.org.pl/Content/218989/zarzadzanie_bezpieczenstwem_w_lotnictwie.pdf>     - <http://edziennik.ulc.gov.pl/api/DU_ULC/2015/64/oryginal/Zalacznik1.pdf>     - <https://www.ulc.gov.pl/pl/zarzadzanie-bezpieczenstwem>     - <https://www.modlinairport.pl/strona/szkolenia>     - <https://www.easa.europa.eu/>     - <https://www.ulc.gov.pl/_download/lotniska/Doc_9137_8_S%C5%82u%C5%BCby_operacyjne_pl.pdf>     - <https://www.lotnisko-chopina.pl/uploads/user_files/kdp-PRM-01%20Kodeks%20dobrego%20postepowania%20przy%20obsludze%20naziemnej%20osob%20niep.pdf>     - <http://www.aero.pl/pomoc/wszystko-o-bilecie/>   + informacja o ostatnim dostępie do hiperłącza, wg PN ISO 690 i PN ISO 690-2   + min. 4 pozycje bibliograficzne, m.in.:     - „Obsługa podróżnych w portach i terminalach”. Kwalifikacja AU.33 Część 1 Podręcznik do nauki zawodu Technik eksploatacji portów i terminali,     - „Transport lotniczy”, Wyd. Gdańsk,2012, A.Ruciński, D.Rucińska, D. [Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego](https://ksiegarnia.pwn.pl/wydawca/Wydawnictwo-Uniwersytetu-Gdanskiego,w,72417468)     - „Bezpieczeństwo transportu lotniczego. Wybrane aspekty., A.Kwasiborska, Wyd.2016,Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR     - „Podstawy transportu lotniczego”, Wyd. 2012, S.Chakauu, R.Kozłowski, S.Nędza, Konsorcjum Akademickie. |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu |  |  |  |
| * Jest konsultowany przez eksperta branżowego lub nauczyciela czynnego zawodowo, o stażu minimum 3 lata pracy w obszarze związanym z kwalifikacją SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INSTRUKCJA UŻYTKOWANIA** |  |  |  |
| * Zawiera co najmniej:   + zilustrowane i zdefiniowane elementy panelu obsługi e-zasobu i jego składowych   + opis minimalnych wymagań technicznych umożliwiających korzystanie z e-zasobu. |  |  |  |
| * Daje możliwość co najmniej:   + Wykaz możliwych trudności technicznych wraz z propozycjami postępowania;   + Wyszukania haseł kluczowych do obsługi e-zasobu;   + Poznania struktury e-zasobu z możliwością bezpośredniego przejścia do konkretnego zasobu |  |  |  |
| * Zawiera symbole graficzne lub elementy dynamiczne lub animacje umożliwiające przejście do innych składowych e-zasobu . |  |  |  |