AIRVET

Wprowadzenie do Czynnika Ludzkiego w działalności portów lotniczych

Lifelong Learning Programme

Numer projektu: 539319 – LLP-1-2013-1-PT-LEONARDO-LMP

WPROWADZENIE DO CZYNNIKA LUDZKIEGO W DZIAŁALNOŚCI PORTÓW LOTNICZYCH

1. WPROWADZENIE DO MODUŁU SZKOLENIOWEGO

Cel i grupa docelowa

W wielu przypadkach przyczyną wypadków przy obsłudze naziemnej na terenie lotniska jest błąd człowieka. Niniejszy moduł ma za zadanie przedstawić czynnik ludzki oraz jego wpływ na bezpieczeństwo działalności portów lotniczych. Moduł ten będzie koncentrować się na ogólnych zagadnieniach, oddziaływujących na szeroki zakres zadań wykonywanych w portach lotniczych. Moduł szkoleniowy przeznaczony jest dla nowych pracowników obracających się w środowisku portu lotniczego, pracujących dla linii lotniczych lub dla operatora portu lotniczego. Moduł ten powinien stanowić część kursu adaptacyjnego dla nowo zatrudnionych.

Moduł ten stanowi część pięciomodułowego kursu wprowadzającego do działalności portów lotniczych.

Moduł ten spełnia wymagania **EQF[1] poziom 3**.

Czas trwania

Zaleca się, aby moduł trwał **8 godzin**.

Wymagana wiedza wstępna

Nie wymaga się żadnego doświadczenia w pracy w porcie lotniczym. Na efektywność szkolenia korzystnie wpłynie zapoznanie się z pracą portu lotniczego w trakcie krótkiego oprowadzania. Moduł ten stanowi część pięciomodułowego kursu wprowadzającego do działalności portów lotniczych.

2. PROCES NAUCZANIA I OCENA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

Przewidywane wyniki nauczania

Po skutecznym zakończeniu tego modułu uczestnicy szkolenia powinni potrafić określić:

1. Dlaczego czynnik ludzki jest ważny w działalności portów lotniczych (EQF IV wiedza) [10%].
2. Czynniki organizacyjne/proceduralne, które wpływają na wydajność, bezpieczeństwo i komfort pracy (EQF IV wiedza) [15%].
3. Najważniejsze ograniczenia działań ludzkich (EQF IV wiedza i umiejętności) [25%].
4. Wpływ komunikacji oraz pracy zespołowej na jakość miejsca pracy (EQF IV wiedza) [15%].
5. Wpływ rotacji zadań/pracy zmianowej i zmęczenia na jakość i dynamikę zespołu (EQF IV wiedza) [15%].
6. Zarządzanie ryzykiem i opracowywanie procedur w działalności portu lotniczego (EQF IV umiejętności) [20%].

[1] Europejskie Ramy Kwalifikacji (EQF) to narzędzie, które pomaga w komunikacji i porównywaniu systemów kwalifikacji w krajach członkowskich. Osiem wspólnych europejskich poziomów odniesienia jest opisanych pod względem efektów kształcenia tj.: wiedzy, umiejętności i kompetencji. Aby uzyskać więcej informacji prosimy odwiedzić: https://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97

Metody nauczania

Sposób wykorzystania sugerowanych metod nauczania szczegółowo opisano poniżej. Sugerowany proces nauczania to krótkie interaktywne zajęcia klasowe. Moduł będzie wspomagany przez materiały e-learningowe, które będą elementem dodatkowej pracy, ułatwiającej proces uczenia się.

Czynność	Godziny nauki
Materiały on-line – Pomoce naukowe i studium przypadku	1 godzina
Nauka w klasie	6 godzin
Ocena przyswojonej wiedzy	1 godzina
Razem czas trwania szkolenia	8 godzin

Metody oceny

Ocena przyswojonej wiedzy składa się z testu wielokrotnego wyboru, który jest powszechną formą stosowaną w branży. Proces nauczania wspomagany jest analizą studiów przypadku. Analiza studiów przypadku może być dodatkowym elementem oceny zdobytej wiedzy, działanie może mieć charakter indywidulany lub grupowy. Można je wykorzystać jako zachętę do dalszych dyskusji nad tematem.

Lp.	Opis oceny	Ocena przewidywanych wyników nauczania	Podejście formatywne (f) i/lub sumaryczne	Udział w finalnej ocenie uczestnika, tj. zdaniu/zaliczeniu testu	Orientacyjny czas wykorzystany na przeprowadzenie oceny (godziny)
1	1 raport ze studium przypadku związanego z badaniem czynnika ludzkiego w działalności portów lotniczych	6	F	0	5
2	1-godzinny test wielokrotnego wyboru	wszystkie	S	100%	5 (w tym przygotowanie do jednogodzinnego testu)

Ocena sumaryczna (S) dokonana po zakończeniu modułu decydować będzie, czy moduł został zdany/zaliczony.

Ocena formatywna (F) ma na celu umożliwienie uczestnikom kursu uczenia się w trakcie procesu oceny (w tym przypadku analizowania studium przypadku) i wyników, jakie uczestnik otrzymał za przeprowadzoną analizę. Nie ma to jednak bezpośredniego przełożenia na wynik oceny końcowej, tj. zdanie/zaliczenie modułu.

Ewentualna nowa ocena powinna być przeprowadza na podstawie dodatkowego testu.

Wymagania dotyczące obecności

Wymaga się minimalnie 80% obecności na zajęciach klasowych.

3. NARZĘDZIA I POMOCE WSPIERAJĄCE

Lektura obowiązkowa

Materiały szkoleniowe

Wymagane do zapoznania się:

Materiały wspomagające to trzy lekcje e-learningowe AIRVET (http://airvet-project.eu/)

- Czynnik Ludzki oraz podejmowanie decyzji w operacjach lotniskowych
- Praca zespołowa i komunikacja
- Studium przypadku

- Instrukcja FAA „Czynnik ludzki w działalności portów lotniczych", 2007: http://www.faa.gov/about/initiatives/maintenance_hf/library/documents/media/support_documentation/opsman_ramp_final.pdf
- Grupa robocza ARMS „Metodologia oceny ryzyka operacyjnego w organizacjach związanych z lotnictwem": www.easa.europa.eu/essi/documents/Methodology.pdf
- „SMS dla Lotnictwa – praktyczny przewodnik zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa": http://casa.gov.au/wcmswr/_assets/main/sms/download/2012-sms-book3-safety-risk-management.pdf

Wymagany sprzęt

Komputery z dostępem do Internetu.

Wymagany zakres szkolenia

1. Dlaczego czynnik ludzki jest ważny w działalności portów lotniczych

- Przedstawienie koncepcji czynnika ludzkiego.
- Określenie wpływu czynnika ludzkiego na działalność portów lotniczych.
- Omówienie, jak czynniki mogą poprawić bezpieczeństwo, lojalność oraz zadowolenie pasażerów i pracowników.
- Przykłady błędów ludzkich oraz ich wpływ na bezpieczeństwo portu lotniczego.
- Czynnik ludzki jako element zarządzania, podejście oparte na ocenie ryzyka.
- Określenie najważniejszych zagadnień w zakresie czynnika ludzkiego, które wpływają na działalność portów lotniczych.
- Czynnik ludzki i podejmowanie decyzji w działalności portów lotniczych (kurs e-learningowy).

2. Czynniki organizacyjne/proceduralne, które wpływają na jakość pracy portu lotniczego

- System Zarządzania Bezpieczeństwem
- Polityka zarządzania procedurami wpływa na jakość
- Procedury operacyjne, audyty, narzędzia
- Kwestie rotacji zadań/trybu zmianowego
- Metody pracy/zmęczenie
- Raporty anonimowe, bez przypisywania winy
- Szkolenia
- Zarządzanie/sprawdzanie zdarzeń
- Znaczenie procesów zarządczych w celu kontroli czynnika ludzkiego w działalności portów lotniczych
- Poziomy zatrudnienia, wzajemna presja, nadzór

3. Ograniczenia wydajności w funkcjonowaniu człowieka

- Przetwarzanie informacji, błąd ludzki i rzetelność
- Forma i zdrowie, stres, przeciążenie, zmęczenie, przyjmowanie leków, środowisko
- Ograniczenia fizyczne i niefizyczne, motywacja, powtarzalność i złożoność zadań
- Praca i komunikacja pomiędzy zespołami
- Błąd ludzki i awarie techniczne
- Dyspozycyjność
- Środowisko pracy
- Wymagany wysiłek fizyczny
- Modele błędów, rodzaje błędów

- Naruszenie i wprowadzenie w błąd
- Kompetencje
- Wprowadzenie do komunikacji i pracy zespołowej
- Wprowadzenie do rotacji zadań/pracy zmianowej

4. Wpływ komunikacji oraz pracy zespołowej na jakość pracy

- Komunikacja słowna, pisemna, język ciała, kultura pracy
- Utrzymywanie dobrych stosunków w pracy
- Prowadzenie rejestrów pracy
- Kontrola
- Komunikacja w organizacji
- Czytanie materiałów, uwag i procedur
- Zapobieganie wypadkom
- Wysoka skuteczność zespołów: cechy i proces rozwoju członków zespołu
- Praca zespołowa i komunikacja (kurs e-learningowy)

5. Wpływ rotacji zadań/pracy zmianowej oraz zmęczenia na jakość pracy

- Forma i zdrowie, stres, przeciążenie, zmęczenie, przyjmowanie leków, środowisko
- Rodzaj wykonywanych zadań – praca fizyczna, kontrola wizualna, złożoność i powtarzalność
- Rozproszenie, błędne założenia, konflikty wśród personelu, uprzedzenia kulturowe
- Brak dokumentacji, wymiany informacji pomiędzy zmianami w pracy/przy rotacji zadań
- Wpływ pracy zmianowej na zdrowie, zaburzenia snu i konflikty rodzinne

6. Zarządzanie ryzykiem i opracowywanie procedur kontroli ryzyka działalności portu lotniczego

- Identyfikacja ryzyka bezpieczeństwa oraz skutków zmęczenia
- Ocena ryzyka
- Identyfikacja i unikanie ryzyka
- Ocena ryzyka – prawdopodobieństwo i skala
- Przepisy
- Wprowadzenie do Systemu zarządzania bezpieczeństwem
- Studium przypadku: (kurs e-learningowy)