

PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ

Dla zawodu: Technik eksploatacji portów i terminali

Klasa II - 4 tygodnie – 140 godzin

SPL.02. Obsługa podróżnych w portach i terminalach

Cele ogólne przedmiotu:

1. poznanie rodzajów usług w portach i terminalach
2. charakteryzowanie środków transportu wykorzystywanych do przewozu podróżnych
3. określanie funkcji, zastosowania i wyposażenia środków transportu stosowanych do przewozu podróżnych
4. poznanie zasad obsługi podróżnych w portach i terminalach
5. pokazanie różnych rodzajów planów podróży
6. charakteryzowanie dokumentów podróży
7. przedstawianie zasad obsługi podróżnych chorych oraz niepełnosprawnych
8. charakteryzowanie urządzeń oraz systemów wykorzystywanych do kontroli podróżnych
9. wyjaśnienie zasad organizacji pracy i systemów zarządzania w portach i terminalach
10. poznanie rodzajów kosztów i stosowania zasad ekonomiki podczas obsługi podróżnych

MATERIAŁ PRAKTYK

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe Uczeń potrafi:
I. BHP w praktyce zawodowej	1. Przepisy związane z bhp, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska	- posłużyć się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - wymienić przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska - określać działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku
	2. Przepisy związane ze stanowiskiem pracy	- określać warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy - opisać wymagania dotyczące ergonomii pracy - wymieniać prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy - opisywać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy - stosować zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń - rozróżniać środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania - wyjaśnić pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa - korzystać z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych - analizować skuteczność działania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem w środowisku pracy

II. Infrastruktura związana z obsługą podróżnych	1. Klasyfikacja portów i terminali	<ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować porty i terminale pasażerskie - określać funkcje i zadania portów i terminali - porównywać rodzaje portów i terminali na wybranym przykładzie
	2. Wybrane elementy infrastruktury	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać cechy charakterystyczne infrastruktury liniowej i punktowej poszczególnych gałęzi transportu - określać infrastrukturę, suprastrukturę portów i terminali - rozpoznawać elementy wyposażenia w zależności od rodzaju lub typu portu i terminalu - określać funkcjonalność infrastruktury wewnętrznej portów i terminali, w tym pod kątem dostosowania do potrzeb osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki
III. Rodzaje usług w portach i terminalach pasażerskich	1. Rodzaje usług w portach i terminalach pasażerskich	<ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować rodzaje usług w portach i terminalach - określać podmioty świadczące usługi w portach i terminalach - określać zadania i obowiązki wykonywane przy obsłudze podróżnych - charakteryzować technologię usług w placówce, w której realizowane są praktyki zawodowe
IV. Obsługiwanie podróżnych w portach i terminalach	1. Określanie preferencji podróżnych	<ul style="list-style-type: none"> - określać potrzeby i preferencje podróżnych korzystających z różnych gałęzi transportu - wskazywać źródła informacji o potrzebach podróżnych - analizować potrzeby podróżnych na podstawie różnych źródeł informacji, dostępnych w danej placówce
	2. Planowanie procesu obsługi podróżnych	<ul style="list-style-type: none"> - opisywać proces planowania w obsłudze podróżnych w portach i terminalach - określać czynności wchodzące w skład obsługi podróżnych w portach i terminalach pasażerskich - rozróżniać i dobierać środki techniczne stosowane w procesie obsługi pasażerów według ich przeznaczenia
	3. Proces obsługi podróżnych	<ul style="list-style-type: none"> - opisywać proces obsługi podróżnych właściwy dla danej firmy - wymieniać zasady i standardy obsługi podróżnych - realizować zadania w wyznaczonym czasie - komunikować się ze współpracownikami - przestrzegać zasad obsługi podróżnych w biurze obsługi pasażerów - przedstawiać konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
V. Oferty usług dla podróżnych	1. Rodzaje ofert usług dla podróżnych	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzować oferty usług skierowane do podróżnych - porównywać oferty usług skierowane do podróżnych w różnych gałęziach transportu
	2. Przygotowanie ofert usług dla podróżnych	<ul style="list-style-type: none"> - opracować oferty usług skierowane do podróżnych - przedstawić podróżnym przygotowaną ofertę usług właściwą dla danej placówki - stosować różne rodzaje komunikatów - sporządzić materiały informacyjne dotyczące oferowanych usług dla podróżnych, również z użyciem programów komputerowych - prowadzić działania marketingowe oferowanych usług dla podróżnych

VI. Stosowanie przepisów związanych z obsługą podróży	1. Przepisy dotyczące przewozu bagaży i rzeczy	<ul style="list-style-type: none"> - stosować zasady przewożenia rzeczy lub bagażu w różnych środkach transportu - wskazywać przepisy prawa dotyczące przewozu bagaży i rzeczy wyłączonych z przewozu - analizować konsekwencje nieprzestrzegania procedur dotyczących obsługi podróży
	2. Prawa i obowiązki pasażerów i przewoźników	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać prawa i obowiązki pasażerów oraz przewoźników świadczących usługi przewozu - analizować konsekwencje nieprzestrzegania praw i obowiązków pasażerów i przewoźników
VII. Sprawdzanie dokumentów	1. Rodzaje dokumentów podróży	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać dokumenty, które muszą posiadać podróżni podczas odprawy i podróży, np. paszport, dowód osobisty, wiza, ubezpieczenie, dokument poświadczający prawo do ulgowego przejazdu - odczytać dane z dokumentacji pasażerów, np. z dowodu osobistego, wizy, karty pokładowej, biletu, rezerwacji podróży - analizować dokumenty związane z podróżą pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami TIMATIC
	2. Dokumentacja związana z obsługą podróży w portach i terminalach	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje dokumentów stosowanych w portach i terminalach związanych z obsługą podróży - wypełniać dokumenty związane z podróżą, np. bilety, karty pokładowe, etykiety bagażowe, listy pasażerów, rezerwacje na podróż - stosować zasady bezpiecznego przetwarzania danych osobowych podróży - analizować poprawność wystawienia dokumentacji związanej z podróżą
VII. Obsługa pasażerów w sytuacjach kryzysowych	1. Rodzaje sytuacji kryzysowych	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać rodzaje sytuacji kryzysowych oraz rozróżniać sytuacje problemowe - analizować przyczyny, etapy i skutki sytuacji kryzysowych - wykorzystywać opinie i pomysły innych członków zespołu w celu usprawnienia pracy zespołu
	2. Procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych	<ul style="list-style-type: none"> - opisywać tryb postępowania i informowania pasażerów w sytuacjach kryzysowych - określać czynności i etapy postępowania w portach i terminalach przy odprawie pasażerskiej w czasie sytuacji kryzysowych - dobierać procedury obsługi pasażerów w sytuacjach kryzysowych adekwatnie do charakteru tej sytuacji - dobierać procedury dotyczące obsługi rzeczy i bagażu pozostawionych w portach i terminalach pasażerskich
IX. Przewozy nietypowe	1. Obsługa osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać czynności związane z obsługą i przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki - stosować zasady obsługi związanej z przewozem osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki - modyfikować sposób wykonywania czynności, uwzględniając stanowisko wypracowane wspólnie z innymi członkami zespołu - stosować techniki ratunkowe i zasady udzielania pierwszej pomocy podczas obsługi osób chorych, niepełnosprawnych i wymagających szczególnej opieki

	2. Przewóz zwierząt oraz bagaży nietypowych	<ul style="list-style-type: none"> - określać zasady przewozu zwierząt zgodnie z przepisami prawa - określać zasady przewozu bagaży specjalnych, np. sprzętu muzycznego, sprzętu sportowego, wózków dziecięcych, wózków inwalidzkich, rowerów, przesyłek pocztowych - określać zasady przewozu materiałów niebezpiecznych w bagażu podróŜnych - analizować skutki nieprzestrzegania przepisów dotyczących przewozu zwierząt i materiałów niebezpiecznych
--	--	--

Warunki realizacji:

Praktyka zawodowa powinna być realizowana u pracodawcy z branży transportowo-spedycyjno-logistycznej. Formy i metody prowadzonej zajęć powinny być dostosowane do potrzeb i możliwości uczniów.

Potwierdzenie odbycia praktyki:

Uczeń dokumentuje przebieg praktyki w dzienniczku praktyki zawodowej, który prowadzony jest na bieżąco, a zapisy potwierdzane są przez przedstawiciela przedsiębiorstwa. Opiekun praktyk wyznaczony przez jednostkę wystawia ocenę uczniowi po odbyciu praktyki wraz z opinią o uczniu.

Po odbyciu praktyki dzienniczek praktyk uczeń przekazuje kierownikowi szkolenia praktycznego w szkole.

Ostateczną ocenę wystawia kierownik szkolenia praktycznego zgodnie z PZO.