**ORO UOSTO KELEIVIŲ APTARNAVIMO SPECIALISTO MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(Programos pavadinimas)*

Programos valstybinis kodas ir apimtis mokymosi kreditais:

P42104110, P43104113 – programa, skirta pirminiam profesiniam mokymui, 60 mokymosi kreditų

T43104116 – programa, skirta tęstiniam profesiniam mokymui, 50 mokymosi kreditų

Kvalifikacijos pavadinimas – oro uosto keleivių aptarnavimo specialistas

Kvalifikacijos lygis pagal Lietuvos kvalifikacijų sandarą (LTKS) – IV

Minimalus reikalaujamas išsilavinimas kvalifikacijai įgyti:

P42104110 – pagrindinis išsilavinimas ir mokymasis vidurinio ugdymo programoje

P43104113, T43104116 – vidurinis išsilavinimas

Reikalavimai profesinei patirčiai (jei taikomi) ir stojančiajam (jei taikomi) – nėra

**1. PROGRAMOS APIBŪDINIMAS**

**Programos paskirtis.** Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto modulinė profesinio mokymo programa skirta kvalifikuotam oro uosto keleivių aptarnavimo specialistui parengti, kuris išmanytų darbo aviacijos pramonėje ypatumus, gebėtų savarankiškai aptarnauti išvykstančius, atvykstančius ir jungiamųjų skrydžių keleivius, aptarnauti ribotos judėsenos ir turinčius specialiųjų poreikių asmenis, koordinuoti keleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbą.

**Būsimo darbo specifika.** Asmuo, įgijęs oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikaciją, galės dirbti oro uostuose ir atlikti keleivių aptarnavimo specialisto funkcijas.

Tipinės darbo priemonės: kompiuteris, keleivių registravimo ir bagažo paieškos sistemos, radijo ryšio priemonės, bagažo svėrimo ir rūšiavimo įranga, keleivių laipinimo į skrydį įranga ir kitos su darbo funkcijomis susijusios priemonės.

Tipinės darbo sąlygos: dirbama pamainomis (dieninės ir naktinės valandos) oro uoste, darbo metu privaloma dėvėti uniformą, laikytis aprangos kodo ir išvaizdos reikalavimų.

Oro uosto keleivių aptarnavimo specialistas savo veikloje vadovaujasi darbuotojų saugos ir sveikatos, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos bei kitais oro uosto keleivių aptarnavimo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais.

Papildoma informacija: oro uosto keleivių aptarnavimo specialistų įdarbinimo ir atestavimo tvarka nustatyta Nacionalinėje civilinės aviacijos saugumo mokymo programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2009 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr. 3-193. Privalu atlikti profilaktinį sveikatos patikrinimą ir turėti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos paskirtos sveikatos priežiūros įstaigos išduotą galiojantį dokumentą, liudijantį, kad asmens sveikata atitinka oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto sveikatai keliamus reikalavimus. Asmuo, siekiantis vykdyti oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto funkcijas, turi atitikti 2015 m. lapkričio 5 d. Komisijos įgyvendinimo reglamente (ES) 2015/1998, kuriuo nustatomos išsamios bendrųjų pagrindinių aviacijos saugumo standartų įgyvendinimo priemonės, su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2021 m. vasario 18 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentu (ES) 2021/255, ir Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymo 41(1) straipsnio 2 dalyje nustatytus išsamaus asmens reputacijos patikrinimo reikalavimus.

Kvalifikacija suteikiama asmeniui, turinčiam vidurinį išsilavinimą ir baigusiam profesinio mokymo programą, ne jaunesniam kaip 18 metų amžiaus, mokančiam lietuvių kalbą, kaip tai numatyta Valstybinės kalbos mokėjimo kategorijų nustatymo ir jų taikymo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gruodžio 24 d. nutarimu Nr. 1688, ir anglų kalbą pažengusio vartotojo B1 lygiu.

**2. PROGRAMOS PARAMETRAI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Kompetencijos** | **Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| **Įvadinis modulis (iš viso 1 mokymosi kreditas)\*** |
| 4000005 | Įvadas į profesiją | IV | 1 | Pažinti profesiją. | Išmanyti oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesiją ir jos teikiamas galimybes darbo rinkoje.Suprasti oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesinę veiklą, veiklos procesus, funkcijas ir uždavinius.Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir (arba) savaiminiu būdu įgytus oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikacijai būdingus gebėjimus. |
| **Bendrieji moduliai (iš viso 4 mokymosi kreditai)\*** |
| 4102202 | Saugus elgesys ekstremaliose situacijose | IV | 1 | Saugiai elgtis ekstremaliose situacijose. | Išmanyti ekstremalių situacijų tipus, galimus pavojus.Išmanyti saugaus elgesio ekstremaliose situacijose reikalavimus ir instrukcijas, garsinius civilinės saugos signalus. |
| 4102105 | Sąmoningas fizinio aktyvumo reguliavimas | IV | 1 | Reguliuoti fizinį aktyvumą. | Išmanyti fizinio aktyvumo formas.Demonstruoti asmeninį fizinį aktyvumą.Taikyti fizinio aktyvumo formas atsižvelgiant į darbo specifiką. |
| 4102203 | Darbuotojų sauga ir sveikata | IV | 2 | Tausoti sveikatą ir saugiai dirbti. | Išmanyti darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus, keliamus oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto darbo vietai. |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)** |
| *Privalomieji (iš viso 45 mokymosi kreditai)* |
| 410414186 | Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai | IV | 10 | Bendrauti ir bendradarbiauti su kitais aviacijos pramonės darbuotojais. | Išmanyti bendruosius aviacijos reikalavimus, aviacijos pramonės specifiką.Taikyti laiko, šalių, miestų, oro uostų kodavimo reikšmes bendradarbiaujant su kitų šalių aviacijos pramonės darbuotojais.Bendrauti su kitais aviacijos pramonės darbuotojais oro uosto vidiniuose procesuose naudojant radijo ryšio priemones. |
| Atpažinti pavojus ir imtis priemonių rizikai sumažinti. | Išmanyti orlaivio antžeminio keleivių aptarnavimo darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.Valdyti žmogiškųjų faktorių įtaką saugiam darbui oro uoste.Imtis tinkamų veiksmų nelaimingų atsitikimų, incidentų bei avarijų atvejais. |
| 410414192 | Išvykstančių keleivių aptarnavimas | IV | 15 | Registruoti keleivius į skrydį. | Išmanyti išvykstančių keleivių aptarnavimo ypatumus.Pasiruošti išvykstančių keleivių registracijai vadovaujantis keleivių registracijos agento instrukcijomis.Registruoti išvykstančius keleivius aviakompanijos naudojamoje sistemoje (angl. Departure control system) pagal nustatytus standartus ir procedūras. |
| Registruoti bagažą į skrydį. | Išmanyti bagažo ženklinimą pagal avialinijų nustatytus reikalavimus.Nustatyti nestandartiniam ir (ar) specialiajam bagažui taikomus gabenimo reikalavimus vadovaujantis bagažo priėmimo į skrydį instrukcijomis.Registruoti bagažą aviakompanijos naudojamoje sistemoje (angl. Departure control system) pagal nustatytus standartus ir procedūras. |
| Vykdyti keleivių laipinimą laikantis saugos ir saugumo reikalavimų. | Išmanyti išvykstančių keleivių saugos ir saugumo reikalavimus.Pasiruošti išvykstančių keleivių aptarnavimui prie vartų.Laipinti keleivius į orlaivį vadovaujantis nustatytomis laipinimo procedūromis. |
| Parduoti, keisti, atšaukti bilietus, aptarnauti vėluojančių ar atšauktų skrydžių keleivius. | Išmanyti vėluojančių ir atšauktų skrydžių keleivių teises pagal reglamentą.Atlikti lėktuvo bilietų pardavimą, grąžinimą ir keitimą pagal keleivių poreikius ir avialinijų nustatytus reikalavimus.Dirbti bilietų ir papildomų paslaugų pardavimo sistema.Valdyti skrydžių nuokrypių procesą vadovaujantis reglamentu. |
| 410414193 | Atvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimas | IV | 5 | Teikti reikalingas paslaugas atvykstantiems ir jungiamųjų skrydžių keleiviams. | Apibūdinti aviacijos saugumo reikalavimus jungiamųjų skrydžių keleiviams, pasienio ir muitinės procedūras.Teikti reikalingas paslaugas atvykstantiems keleiviams.Teikti reikalingas paslaugas jungiamųjų skrydžių keleiviams. |
| Atlikti dingusio bagažo paiešką bei administruoti sugadinto bagažo bylas. | Išmanyti atvykusio bagažo aptarnavimo reikalavimus.Aptarnauti atvykusius keleivius, kuriems dingo bagažas.Administruoti sugadinto bagažo bylas laikantis teisinių aktų ir nustatytų vietinių procedūrų. |
| 410414194 | Asmenų, turinčių specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas | IV | 10 | Teikti paslaugas asmenims, turintiems specialiųjų poreikių, ir asmenims, kuriems reikalinga pagalba. | Apibūdinti specialiuosius poreikius ar negalią turinčius asmenis bei išmanyti šių keleivių teises reglamentuojančius teisės aktus.Aptarnauti keleivius, turinčius specialiuosius poreikius.Aptarnauti judėjimo įrangos nenaudojančius keleivius su negalia. |
| Teikti paslaugas ribotos judėsenos asmenims. | Apibūdinti negalią turinčių asmenų naudojamą judėjimo įrangą.Aptarnauti judėjimo negalią turinčius keleivius pagal neįgaliųjų keleivių aptarnavimo instrukcijas.Naudoti įrangą, reikalingą judėjimo negalią turinčių keleivių aptarnavimui. |
| 410414195 | Keleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbo koordinavimas | IV | 5 | Prižiūrėti pamainos darbą ir jai vadovauti. | Apibūdinti komandos valdymo principus.Planuoti ir prižiūrėti keleivių aptarnavimo specialistų pamainos darbą.Vadovauti pamainai esant nesklandumams dėl skrydžių. |
| Taikyti avarinių priemonių planą. | Išmanyti avarines situacijas oro uoste ir jų valdymo principus.Organizuoti darbą avarinės situacijos oro uoste metu.Teikti pagalbą asmenims, susijusiems su orlaivio avarija ar kitu šiai kategorijai priskiriamu įvykiu. |
| **Pasirenkamieji moduliai (iš viso 5 mokymosi kreditai)\*** |
| 410414191 | Komunikacija oro uoste anglų kalba | IV | 5 | Bendrauti su oro uosto klientais anglų kalba. | Išmanyti dalykinės komunikacijos anglų kalba normas ir vartojimo principus.Teikti klientams informaciją anglų kalba apie oro uosto paslaugas laikantis aiškumo, nuoseklumo, tikslumo ir objektyvumo principų.Teikti oro uosto klientams informaciją anglų kalba apie aviacijos saugumo reikalavimus. |
| Vartoti dalykinę terminiją bendraujant su aviacijos industrijos darbuotojais anglų kalba. | Išmanyti specialiąją oro uosto terminiją anglų kalba.Taisyklingai vartoti dalykinę anglų kalbą darbinėse situacijose raštu bei žodžiu.Pristatyti oro linijų taikomus standartus ir instrukcijas aviacijos industrijos darbuotojams. |
| 410414196 | Bendravimas aptarnaujant oro uosto keleivius | IV | 5 | Bendrauti su oro uosto keleiviais taikant profesinės etikos ir etiketo reikalavimus. | Išmanyti profesinės etikos ir etiketo reikalavimus, bendravimo su oro uosto klientais taisykles ir principus, klientų aptarnavimo kultūrą.Bendrauti su klientais laikantis dalykinio bendravimo principų.Perduoti informaciją klientui taikant pagrindinius etiketo reikalavimus. |
| Valdyti konfliktines situacijas. | Išmanyti konfliktų sampratą, priežastis ir rūšis.Bendrauti su konfliktiškais oro uosto klientais.Aptarnauti oro uosto keleivius taikant konfliktų sprendimo strategijas. |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)** |
| 4000004 | Įvadas į darbo rinką | IV | 5 | Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |

\*Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**3. REKOMENDUOJAMA MODULIŲ SEKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)** |
| **Įvadinis modulis (iš viso 1 mokymosi kreditas)**\* |
| 4000005 | Įvadas į profesiją | IV | 1 | *Netaikoma* |
| **Bendrieji moduliai (iš viso 4 mokymosi kreditai)**\* |
| 4102202 | Saugus elgesys ekstremaliose situacijose | IV | 1 | *Netaikoma* |
| 4102105 | Sąmoningas fizinio aktyvumo reguliavimas | IV | 1 | *Netaikoma* |
| 4102203 | Darbuotojų sauga ir sveikata | IV | 2 | *Netaikoma* |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)** |
| *Privalomieji (iš viso 45 mokymosi kreditai)* |
| 410414186 | Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai | IV | 10 | *Netaikoma* |
| 410414192 | Išvykstančių keleivių aptarnavimas | IV | 15 | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| 410414193 | Atvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimas | IV | 5 | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| 410414194 | Asmenų, turinčių specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas | IV | 10 | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| 410414195 | Keleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbo koordinavimas | IV | 5 | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| **Pasirenkamieji moduliai (iš viso 5 mokymosi kreditai)\*** |
| 410414191 | Komunikacija oro uoste anglų kalba | IV | 5 | *Netaikoma* |
| 410414196 | Bendravimas aptarnaujant oro uosto keleivius | IV | 5 | *Netaikoma* |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)** |
| 4000004 | Įvadas į darbo rinką | IV | 5 | *Baigti visi oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikaciją sudarantys privalomieji moduliai* |

\* Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius integruojamas pagal poreikį.

# 4. REKOMENDACIJOS DĖL PROFESINEI VEIKLAI REIKALINGŲ BENDRŲJŲ KOMPETENCIJŲ UGDYMO

|  |  |
| --- | --- |
| **Bendrosios kompetencijos** | **Bendrųjų kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| Raštingumo kompetencija | Rašyti gyvenimo ir profesinės patirties aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką.Bendrauti vartojant profesinius terminus. |
| Daugiakalbystės kompetencija | Vartoti pagrindines profesinės terminijos sąvokas užsienio kalba.Bendrauti profesine užsienio kalba darbinėje aplinkoje žodžiu ir raštu.Skaityti profesinę dokumentaciją užsienio kalba.Domėtis įvairiomis kalbomis ir tarpkultūrine komunikacija. |
| Matematinė kompetencija ir gamtos mokslų, technologijų ir inžinerijos kompetencija | Išmanyti aritmetinius veiksmus darbe ir buityje.Naudoti formules, modelius, konstruktus, diagramas, schemas.Naudotis kompiuterine ir specialia programine įranga, ryšio ir komunikacijos priemonėmis.Suvokti saugumo ir aplinkos tvarumo principus, susijusius su mokslo ir technologijų pažanga, darančia poveikį asmeniui ir bendruomenei. |
| Skaitmeninė kompetencija | Suvokti kompiuterijos ir interneto veikimo principus.Naudotis interneto paieškos ir komunikavimo sistemomis, dokumentų kūrimo programomis.Rinkti, apdoroti ir saugoti reikalingą darbui informaciją.Naudotis laiko planavimo ir elektroninio pašto programomis.Rengti paslaugos ir (arba) darbo pristatymą kompiuterinėmis programomis. |
| Asmeninė, socialinė ir mokymosi mokytis kompetencija | Įsivertinti turimas žinias ir gebėjimus.Organizuoti savo mokymąsi.Pritaikyti turimas žinias ir gebėjimus dirbant individualiai ir komandoje.Parengti profesinio tobulėjimo planą. |
| Pilietiškumo kompetencija | Gebėti bendrauti su klientais ir kolegomis.Valdyti savo psichologines būsenas, pojūčius ir savybes.Spręsti psichologines krizines situacijas.Gerbti save ir kitus, savo šalį ir jos tradicijas.Prisitaikyti prie tarptautinės, daugiakultūrinės aplinkos. |
| Verslumo kompetencija | Suprasti oro uosto veiklos koncepciją, verslo aplinkas.Dirbti savarankiškai, planuoti savo laiką.Rodyti iniciatyvą darbe, namie, kitoje aplinkoje.Padėti aplinkiniams, kada jiems reikia pagalbos. |
| Kultūrinio sąmoningumo ir raiškos kompetencija | Pažinti įvairių šalies regionų tradicijas ir papročius.Pažinti įvairių šalių kultūrinius skirtumus.Pažinti, gerbti, saugoti kultūrinę įvairovę ir dalyvauti socialiai vertingoje kultūrinės raiškos veikloje. |

**5. PROGRAMOS STRUKTŪRA, VYKDANT PIRMINĮ IR TĘSTINĮ PROFESINĮ MOKYMĄ**

|  |
| --- |
| **Kvalifikacija – oro uosto keleivių aptarnavimo specialistas, LTKS lygis IV** |
| **Programos, skirtos pirminiam profesiniam mokymui, struktūra** | **Programos, skirtos tęstiniam profesiniam mokymui, struktūra** |
| *Įvadinis modulis (iš viso 1 mokymosi kreditas)*Įvadas į profesiją, 1 mokymosi kreditas  | *Įvadinis modulis (0 mokymosi kreditų)*– |
| *Bendrieji moduliai (iš viso 4 mokymosi kreditai)*Saugus elgesys ekstremaliose situacijose, 1 mokymosi kreditasSąmoningas fizinio aktyvumo reguliavimas, 1 mokymosi kreditasDarbuotojų sauga ir sveikata, 2 mokymosi kreditai | *Bendrieji moduliai (0 mokymosi kreditų)*– |
| *Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)*Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai, 10 mokymosi kreditųIšvykstančių keleivių aptarnavimas, 15 mokymosi kreditųAtvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimas, 5 mokymosi kreditaiAsmenų, turinčių specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas, 10 mokymosi kreditųKeleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbo koordinavimas, 5 mokymosi kreditai | *Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)*Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai, 10 mokymosi kreditųIšvykstančių keleivių aptarnavimas, 15 mokymosi kreditųAtvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimas, 5 mokymosi kreditaiAsmenų, turinčių specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas, 10 mokymosi kreditųKeleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbo koordinavimas, 5 mokymosi kreditai |
| *Pasirenkamieji moduliai (iš viso 5 mokymosi kreditai)*Komunikacija oro uoste anglų kalba, 5 mokymosi kreditaiBendravimas aptarnaujant oro uosto keleivius, 5 mokymosi kreditai | *Pasirenkamieji moduliai (0 mokymosi kreditų)*– |
| *Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)*Įvadas į darbo rinką, 5 mokymosi kreditai | *Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)*Įvadas į darbo rinką, 5 mokymosi kreditai |

**Pastabos**

* Vykdant pirminį profesinį mokymą asmeniui turi būti sudaromos sąlygos mokytis pagal vidurinio ugdymo programą *(jei taikoma)*.
* Vykdant tęstinį profesinį mokymą asmens ankstesnio mokymosi pasiekimai įskaitomi švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.
* Tęstinio profesinio mokymo programos modulius gali vesti mokytojai, įgiję andragogikos žinių ir turintys tai pagrindžiantį dokumentą arba turintys neformaliojo suaugusiųjų švietimo patirties.
* Saugaus elgesio ekstremaliose situacijose modulį vedantis mokytojas turi būti baigęs civilinės saugos mokymus pagal Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento direktoriaus patvirtintą mokymo programą ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose darbuotojų saugos ir sveikatos mokymas integruojamas pagal poreikį į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokoma pagal Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. ISAK-1953 „Dėl Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašo patvirtinimo“. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokymą vedantis mokytojas turi būti baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas pagal poreikį į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**6.** **PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI**

**6.1. ĮVADINIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas – „Įvadas į profesiją“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4000005 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 1 |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Pažinti profesiją. | 1.1. Išmanyti oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesiją ir jos teikiamas galimybes darbo rinkoje.  | **Tema. *Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesija, jos specifika ir galimybės darbo rinkoje**** Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto darbo vieta
* Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto darbo specifika
* Oro uosto keleivių specialisto profesijos samprata
* Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesijai svarbios asmeninės savybės
 |
| 1.2. Suprasti oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto profesinę veiklą, veiklos procesus, funkcijas ir uždavinius. | **Tema. *Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto*** ***veiklos procesai, funkcijos ir uždaviniai**** Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto pagrindiniaiveiklos procesai
* Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto funkcijos ir uždaviniai, atliekami skirtingose darbo vietose
 |
| 1.3. Demonstruoti jau turimus, neformaliuoju ir (arba) savaiminiu būdu įgytus oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikacijai būdingus gebėjimus. | **Tema. *Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto modulinė profesinio mokymo programa**** Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto modulinės profesinio mokymo programos tikslai ir uždaviniai
* Mokymosi formos ir metodai, mokymosi pasiekimų įvertinimo kriterijai
* Mokymosi įgūdžių demonstravimo formos (metodai)
* Individualus mokymosi planas

**Tema. *Turimų gebėjimų, įgytų savaiminiu ar neformaliuoju būdu, vertinimas**** Savaiminiu ir (arba) neformaliuoju būdu įgytų oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikacijai būdingų gebėjimų demonstravimas
* Savaiminiu ir (arba) neformaliuoju būdu įgytų gebėjimų vertinimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Siūlomas įvadinio modulio įvertinimas – *įskaityta (neįskaityta).* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto modulinė profesinio mokymo programa
* Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbą oro uoste
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta priemonėmis turimų oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikacijai būdingų gebėjimų demonstravimui. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**6.2. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI**

**6.2.1. Privalomieji moduliai**

**Modulio pavadinimas – „Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414186 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | Netaikoma |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Bendrauti ir bendradarbiauti su kitais aviacijos pramonės darbuotojais. | 1.1. Išmanyti bendruosius aviacijos reikalavimus, aviacijos pramonės specifiką. | **Tema.** ***Bendrieji aviacijos reikalavimai**** Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas
* Aviacijos pramonės reglamentai

**Tema.** ***Aviacijos pramonės specifika**** Pasaulinis ir Lietuvos oro transporto tinklas bei pagrindinės oro linijos
* Aviacijos pramonės keleivių ir krovinių vežėjai
* Oro transportas Lietuvoje

**Tema.** ***Aviacijos terminija lietuvių ir anglų kalbomis**** Apibrėžtys
* Oro uostų ir oro linijų terminija
* Aviaciniai trumpiniai

**Tema.** ***Aviacijos istorija ir organizacijos**** Aviacijos istorija
* Aviacijos organizacijos (ICAO, IATA, EASA, LTSA, TKA, ACI)

**Tema.** ***Aviakompanijos ir orlaiviai**** Aviakompanijų ir antžeminio aptarnavimo įmonių rolės ir atsakomybės
* Aviakompanijų aljansai ir kodų dalinimasis *(angl. codeshare)*
* Orlaivių tipai (regioniniai, privatūs, trumpo/ilgo nuotolio, siauro/plataus korpuso) ir jų pagrindiniai gamintojai
* Tarptautiniai / vidiniai skrydžiai, sektorius, reisas, nestandartinės operacijos
 |
| 1.2. Taikyti laiko, šalių, miestų, oro uostų kodavimo reikšmes bendradarbiaujant su kitų šalių aviacijos pramonės darbuotojais. | **Tema.** ***Laikas ir aviakompanijų / oro uostų kodai**** Laiko juostos ir jose esančios teritorijos (UTC)
* Šalių, miestų ir oro uostų kodai (IATA, ICAO kodai)
* Aviakompanijų kodai (IATA, ICAO kodai)

**Tema.** ***Oro transporto teritorijų suskirstymas pagal Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) geografiją*** * Europos Sąjungos ir Europos ekonominio bendradarbiavimo šalys narės
* Šengeno erdvės ir ne Šengeno erdvės valstybės narės
* Svarbesnių oro transporto regionų geografinė charakteristika
 |
| 1.3. Bendrauti su kitais aviacijos pramonės darbuotojais oro uosto vidiniuose procesuose naudojant radijo ryšio priemones. | **Tema.** ***Komunikacija aviacijoje*** * Aviacijos komunikacijos kalba
* Bendri nuostatai, kaip turi būti komunikuojama oro uosto operacijose
* Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) fonetinė abėcėlė

**Tema. *Darbas radijo ryšio priemonėmis**** Komunikavimo radijo ryšio priemonėmis (racija) taisyklės
* Darbinių situacijų valdymas racijos pagalba
 |
| 2. Atpažinti pavojus ir imtis priemonių rizikai sumažinti. | 2.1. Išmanyti orlaivio antžeminio keleivių aptarnavimo darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus. | **Tema.** ***Saugaus darbo pagrindai oro uoste**** Aviacijos saugos politika
* Darbdavio / darbuotojo atsakomybės

**Tema.** ***Oro uostų darbuotojų sauga ir sveikata**** Teisės aktai reglamentuojantys oro uostų darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Saugus darbas perone
* Saugus darbas orlaivyje

**Tema.** ***Saugus darbas aerodromo teritorijoje**** Aerodromo išdėstymas
* Aerodromo ženklinimas ir teritorijoje naudojami ženklai
* Saugaus darbo praktika ir bendrosios aerodromo saugos taisyklės
* Pašalinių objektų žala (FOD) ir prevencija
* Veiksmai pastebėjus įtartiną asmenį
 |
| 2.2. Valdyti žmogiškųjų faktorių įtaką saugiam darbui oro uoste.  | **Tema*. Saugaus darbo taisyklės oro uoste**** Uniformos ir asmeninių apsaugos priemonių naudojimasis
* Oro uosto ir darbo vietos aplinka

**Tema. *Pavojų keliantys darbai atliekant orlaivio antžeminį aptarnavimą**** Bendro pobūdžio pavojai perone ir orlaivyje
* Cheminių medžiagų naudojimas
* Įrankių ir įrangos naudojimas ir priežiūra
* Pavojingų darbų sąrašas

**Tema.** **Ž*mogiškieji faktoriai, jų reikšmė darbui**** Žmogiškieji veiksniai, jų svarba aviacijoje
* Žmogaus klaidos ir pavojai darbo vietoje
* Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) patvirtinto „purvinojo tuzino“ žmogiškieji faktoriai
 |
| 2.3. Imtis tinkamų veiksmų nelaimingų atsitikimų, incidentų bei avarijų atvejais. | **Tema.** ***Incidentai, avarijos, nelaimingi atsitikimai**** Orlaivių avarijų ir incidentų klasifikavimas
* Nelaimingi atsitikimai perone ir orlaivyje
* Orlaivio žala ir avarijų bei incidentų išlaidos

**Tema. *Avarijų ir incidentų pranešimai**** Pranešimas apie orlaivio avariją
* Konfidencialus pranešimas
* Tyrimo organizavimas

**Tema. *Įvairių kritinių situacijų valdymas**** Krizių valdymas bei valdymo modeliai aviacijoje
* Pirmosios pagalbos suteikimas
* Veiksmai pastebėjus įtartiną asmenį ar įtartiną objektą
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Išsamiai paaiškinti bendrieji aviacijos reikalavimai, aviacijos pramonės specifika. Paaiškintos laiko, šalių, miestų, oro uostų kodavimo reikšmės naudojamos bendradarbiaujant su kitų šalių aviacijos pramonės darbuotojais. Pademonstruoti naudojimosi radijo ryšio priemonėmis (racijomis) įgūdžiai, naudojant aviacijos komunikacijos kalbą oro uosto vidiniuose procesuose. Apibūdinti orlaivio antžeminio aptarnavimo darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai. Tinkamai parinktos asmeninės apsaugos priemonės. Pademonstruoti pirmosios pagalbos teikimo būdai. Apibūdinti pavojų keliantys darbai bei žmogiškųjų faktorių įtaka atliekant orlaivio antžeminį aptarnavimą. Imtasi tinkamų veiksmų nelaimingų atsitikimų, incidentų bei avarijų atvejais. Pagal taisykles sutvarkyta darbo vieta po užduoties atlikimo. Vartoti tikslūs techniniai ir technologiniai terminai valstybine kalba, bendrauta laikantis darbo etikos taisyklių. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas
* Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžio atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju
* Komisijos reglamentas (ES) Nr. 139/2014, kuriuo nustatomi su aerodromais susiję reikalavimai ir administracinės procedūros
* Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) Oro uosto aptarnavimo vadovas (AHM)
* Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) Antžeminio aptarnavimo vadovas (IGOM)

*Mokymo(si) priemonės:** Vaizdinės priemonės, plakatai, schemos
* Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Asmeninės apsaugos priemonės
* Gaisro gesinimo priemonės
* Pirmosios pagalbos priemonės
* Kompiuterinė įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta plakatais, schemomis, asmeninėmis apsaugos priemonėmis, gaisro gesinimo priemonėmis, pirmosios pagalbos suteikimo priemonėmis, radijo ryšio priemonėmis (racijomis). |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) transporto inžinerijos ar vadybos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir orlaivio antžeminio aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų orlaivio antžeminio aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.3) Modulio temas, susijusias su darbuotojų sauga ir sveikata, gali dėstyti mokytojas baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turintis tai pagrindžiantį dokumentą. |

**Modulio pavadinimas – „Išvykstančių keleivių aptarnavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414192 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 15 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Registruoti keleivius į skrydį. | 1.1. Išmanyti išvykstančių keleivių aptarnavimo ypatumus. | **Tema.** ***Orlaivio keleivių aptarnavimas**** Keleivių registracijos agento ir skrydžio aptarnavimo instrukcija
* Keleivių registracijos etapai ir galimybės: internetu, prie registracijos stalo, savitarnos terminale
* Aviakompanijų naudojamos keleivių registracijos sistemos
* Registracijos klaidos ir jų sprendimas
* Tarptautinių oro transporto keleivių kelionių duomenų bazės galimybės informacijos tikrinimui (IATA TIMATIC)
* Informacijos perdavimas laipinimo darbuotojams ir orlaivio aptarnavimo agentams

**Tema.** ***Keleivių kategorijos ir kodavimas**** Specialiųjų kategorijų keleiviai (CIP, VIP, UM, YP, INF, CHD ir kt.)
* Neįleisti į šalį keleiviai (INADs)
* Deportuojami asmenys skrendantys su palyda (DEPA) ir be palydos (DEPU)
* Keleiviai gabenantys ginklus (WEAP)
* Specialieji keleiviai ir papildomų paslaugų kodų naudojimas
* Atsisakymas priimti specialiųjų kategorijų keleivį skrydžiui, komunikacija

**Tema. *Su skrydžiu susijusių papildomų paslaugų parinkimas klientui**** Kliento poreikio dėl papildomų paslaugų išsiaiškinimas
* Mokamos papildomos paslaugos klientui
 |
| 1.2. Pasiruošti išvykstančių keleivių registracijai vadovaujantis keleivių registracijos agento instrukcijomis. | **Tema.** ***Išankstinė informacija apie skrydį**** Išankstinės informacijos apie skrydį (tiesioginis, jungiamasis) tikrinimas ir tinkamas aptarnavimas
* Išankstinės informacijos apie keleivius tikrinimas: vizos, atvykimo sąlygos ir apribojimai, stebimų asmenų sąrašų tvarkymas, atrinktieji asmenys
* Instruktažas (*angl*. *brefing*), skrydžio aptarimas

**Tema.** ***Darbo vietos paruošimas keleivių registracijai**** Registracijos vietos pasiruošimas
* Papildoma įranga ir jos veikimas (svarstyklės, švieslentė, bagažo juosta ir kt.)
* Aviakompanijų atributika
 |
| 1.3. Registruoti išvykstančius keleivius aviakompanijos naudojamoje sistemoje (angl. *Departure control system*)pagal nustatytus standartus ir procedūras. | **Tema.** ***Keleivių registracija ir su ja susiję veiksmai**** Keleivių srautų valdymas
* Pavienių keleivių registravimas, grupių registravimas
* Keleivių tapatybės nustatymas ir keleivio įvertinimas
* Keleivių asmens dokumentų ir dokumentų, reikalingų kelionei, tikrinimas
* Pavojingų krovinių (DG) patikrinimas / perklausimas
* Orlaivio sėdimos vietos priskyrimas keleiviui: orlaivių sėdimų vietų žemėlapiai, sėdimų vietų apribojimai, avarinio išėjimo vietos, įgulos sėdimos vietos priskyrimas keleiviams
* Keleivių vietos keitimas ir perkėlimas į aukštesnę / žemesnę klasę
* Keleivio nuo skrydžio nuėmimas
* Dažnai skraidančių keleivių programos pritaikymas
* Specialiųjų kategorijų keleivių (kūdikių, vaikų, deportuojamų asmenų, labai svarbių asmenų ir kt.)aptarnavimas pagal nustatytus standartus ir procedūras
* Mokesčiai už registraciją ir papildomas paslaugas
* Keleivių nukreipimas ir informavimas, teigiamas skrydžio užbaigimas
* Rankinis keleivių registravimas (neveikiant DCS)

**Tema.** ***Registracijos uždarymas**** Svarbiausi skrydžio laikai ir terminai
* Registracijos uždarymo veiksmai, bei skrydžio statuso pakeitimas
* Skrydžio kontrolės perdavimas prie vartų, koordinavimas su centruotės ir (arba) prie vartų esančiomis komandomis
* Vėluojantys keleiviai
 |
| 2. Registruoti bagažą į skrydį. | 2.1. Išmanyti bagažo ženklinimą pagal avialinijų nustatytus reikalavimus. | **Tema. *Neregistruojamo bagažo priėmimas į skrydį**** Neregistruojamo bagažo ir asmeninio daikto skirtumai
* Aviacijos saugumo reikalavimai neregistruotam bagažui bei priėmimo į skrydį instrukcijos
* Skirtingų avialinijų leistino rankinio bagažo kiekio matavimas ir skaičiavimas
* Specialus bagažas, kurį leidžiama gabenti orlaivio salone nusipirkus papildomą vietą (CBBG / EXST)

**Tema. *Registruojamo bagažo priėmimas į skrydį**** Registruojamas bagažas ir jo ženklinimas (rankinės, automatinės, naudojamos ES ir nenaudojamos ES), etiketėse pateikta informacija
* Aviacijos saugumo reikalavimai registruotam bagažui bei priėmimo į skrydį instrukcijos
* Registruoto bagažo svorio ir vienetų koncepcija, svorio apribojimų taikymas
* Prie lėktuvo paliekamas bagažas (DAA / ITG)
* Bagažo registracijos avialinijų skirtumai, muitinės reikalavimai, oro uostų apribojimai

**Tema. *Registruotam bagažui ženklinti naudojamos specialiosios etiketės**** Bagažo priklausomybės nustatymas
* Vardinė etiketė (*angl. name tag*)
* Etiketė nurodanti, kad keleiviui reikalinga pagalba (*angl. assistance tag)*
* Sunkų bagažą žyminti etiketė (*angl. heavy tag*)
* Prie orlaivio paliekamo bagažo etiketė (DAA)
* Bagažo su ginklu ir / ar amunicija etiketė (*ang. SEC, Firearm*)
* Pirmenybinio bagažo etiketė (*angl. priority*)
* Orlaivio įgulos bagažo etiketės
 |
| 2.2. Nustatyti nestandartiniam ir (ar) specialiajam bagažui taikomus gabenimo reikalavimus vadovaujantis bagažo priėmimo į skrydį instrukcijomis. | **Tema. *Specialiojo ir nestandartinio bagažo gabenimo procedūros**** Šaunamųjų ginklų gabenimas (WEAP)
* Sporto įrangos gabenimas (SPEQ, BIKE, GOLF, SKI ir kt.)
* Didelių gabaritų ir negabaritinio bagažo gabenimas (BULK)
* Muzikos instrumentų gabenimas bagaže
* Neįgaliojo vežimėlio gabenimas (WCMP, WCLB, WCBD, WCBW)
* Gyvūnų gabenimas salone (PETC / SVAN) ir bagažo skyriuje (AVIH)
* Nelydimas bagažas (RUSH)
* Diplomatinis paštas

**Tema. *Specialiojo ir nestandartinio bagažo gabenimo galimybės**** Papildoma bagažo vieta orlaivyje (EXST)
* Ribotos atsakomybės taikymas registruotam bagažui (*angl. limited release*)
 |
| 2.3. Registruoti bagažą aviakompanijos naudojamoje sistemoje (angl. *Departure control system)* pagal nustatytus standartus ir procedūras. | **Tema. *Bagažo priėmimo į skrydį registracija**** Bagažo registravimas aviakompanijų naudojamose sistemose, atsižvelgiant bagažo limitus, antsvorį, dydį, vienetų skaičių
* Saugumo klausimai
* Bagažo apmokestinimas

**Tema. *Atsisakymas gabenti bagažą**** Netinkamai supakuotas bagažas
* Registruojamajame bagaže nerekomenduojami ir draudžiami gabenti daiktai
 |
| 3. Vykdyti keleivių laipinimą laikantis saugos ir saugumo reikalavimų. | 3.1. Išmanyti išvykstančių keleivių saugos ir saugumo reikalavimus. | **Tema. *Keleivių laipinimo saugos ir saugumo reglamentavimas**** Laipinamų keleivių reglamentavimo sistema
* Keleivių teisės
* Atvykimo ir išvykimo procesai – politika ir procedūros, pranešimai
* Keleivių neatitikimo tvarkymas
* Įlaipinimo procesas išvykimo kontrolės sistemos (DCS) gedimo atveju
* Keleivių ir aviakompanijos atributikos saugumas
* Įlaipinimo tipai: autobusu, pėsčiomis, per galeriją arba teleskopinį tiltą

**Tema. *Keleivių patekimas į orlaivį vadovaujantis saugos ir saugumo reikalavimais**** Keleivio tinkamumo skrydžiui tikrinimas: asmens ir kelionei reikalingų dokumentų tikrinimas
* Teisėtų asmenų patekimas į orlaivį
* Pavojų orlaiviui, įgulai ar keleiviams keliantys asmenys
 |
| 3.2. Pasiruošti išvykstančių keleivių aptarnavimui prie vartų. | **Tema. *Pasiruošimas keleivių laipinimui prie vartų**** Veiksmai prieš orlaivio atvykimą: pasiruošimas atvykimo ir (arba) įlaipinimo vartams, ištekliai, įranga, numatomas atvykimo laikas, skrydžių pakrovimo informacija, gaunami pranešimai
* Įlaipinimo vartų paruošimas
* Keleivių persėdimas, jungiamųjų ir tranzitinių skrydžių keleiviai

**Tema. *Gabenamo rankinio bagažo ir asmeninių daiktų kontrolė prie įlaipinimo vartų**** Prie vartų tikrinami daiktai
* Papildomų paslaugų ir perteklinio bagažo tvarkymas prie vartų, mokesčių rinkimas
* Bagažo pristatymas į orlaivį (DAA)
 |
| 3.3. Laipinti keleivius į orlaivį vadovaujantis nustatytomis laipinimo procedūromis. | **Tema. *Keleivių laipinimo procedūros**** Informacijos apie skrydį skelbimas
* Priešlaikinis įlaipinimas
* Srautų valdymas
* Keleivių asmens dokumentų ir kelionei reikalingų dokumentų tikrinimas
* Keleivių laipinimo žymėjimas aviakompanijos sistemoje(*angl. Departure control system*)
* Specialių kategorijų keleivių laipinimas
* Pirmenybinio įlaipinimo procedūros
* Vėluojančių keleivių paieška

**Tema. *Įlaipinimo proceso užbaigimas**** Informacijos įgulai perdavimas
* Koordinavimas su centruotės ir (ar) rampos komanda
* Vartų uždarymas
 |
| 4. Parduoti, keisti, atšaukti bilietus, aptarnauti vėluojančių ar atšauktų skrydžių keleivius. | 4.1. Išmanyti vėluojančių ir atšauktų skrydžių keleivių teises pagal reglamentą. | **Tema. *Keleivių teisės dėl atšaukto ar atidėto skrydžio**** Keleivio nukreipimas kitu maršrutu panašiomis sąlygomis kaip galima greičiau
* Keleivio nukreipimas kitu maršrutu panašiomis kelionės sąlygomis į galutinę paskirties vietą keleiviui patogiu laiku
* Skrydžio atidėjimas priklausomai nuo atstumo ir atidėjimo laiko
* Skrydžio atšaukimas dėl ypatingų aplinkybių, kurių negalima buvo išvengti net ir ėmusis visų pagrįstų priemonių
* Skrydžio kompensacija

**Tema. *Keleivio teisės oro linijoms atsisakius jį vežti**** Atsisakymas priimti keleivį į skrydį, nors jis atvyko registruotis
* Savanoriai, kurie mainais į kompensaciją sutartomis sąlygomis atsisako savo rezervacijų
* Nepriimto į skrydį keleivio nukreipimas

**Tema. *Keleivio perkėlimas į žemesnę klasę**** Perkėlimo į žemesnę klasę aplinkybės
* Kompensacijos dydis priklausomas nuo skrydžio atstumo
 |
| 4.2. Atlikti lėktuvo bilietų pardavimą, grąžinimą ir keitimą pagal keleivių poreikius ir avialinijų nustatytus reikalavimus. | **Tema. *Lėktuvo bilietų pardavimo procesas**** Lėktuvo bilietų tipai ir statusas
* Lėktuvo bilietuose pateikti duomenys: asmens duomenys, rezervacijos kodas, bilieto numeris, bilieto išklotinė ir joje pateikta informacija, išklotinės ir įlaipinimo kortelės skirtumas
* Lėktuvo bilietų (ir orlaivio kabinos) klasės: Pirma, Verslo, Ekonominė – Premium, Klasikinė, Bazinė, jų skirtumai ir keleiviams suteikiamos paslaugos
* Pajamas duodantys (*ang. revenue*) ir neduodantys (*angl. non-revenue*) lėktuvo bilietai, jų skirtumai ir keliavimo taisyklės
* Avialinijų skirtumai ir jų bilietų pardavimas: biudžetinės oro linijos, jungiamuosius skrydžius vykdančios (nevykdančios) oro linijos, į bilietą įskaičiuotos (neįskaičiuotos) paslaugos
* Įvairūs su lėktuvo bilietu susiję elektroniniai dokumentai (EMD)
* Keleivių tipai lemiantys bilieto tarifą, bilietų keitimo / grąžinimo taisykles (suaugusiojo, vaiko, kūdikio)

**Tema. *Lėktuvo bilietų grąžinimas ir keitimas**** Lėktuvo bilietų grąžinimas
* Lėktuvo bilietų keitimas
* Lėktuvo biliete esančių duomenų keitimas / papildymas
 |
| 4.3. Dirbti bilietų ir papildomų paslaugų pardavimo sistema. | **Tema. *Bilietų pardavimo sistema**** Iškodavimas / užkodavimas. Informacinių ir pagalbos puslapių skaitymas
* Rezervacijos sukūrimas ir išsaugojimas
* Rezervacijos išsaugojimas
* Rezervacijos / keleivio iškvietimas. Bilieto atidarymo būdai
* Bilieto taisyklių tikrinimas sistemoje
* Pardavimų ataskaitos
* Bilieto naikinimas
* Papildomos paslaugos pridėjimas į keleivio registraciją
* Pakartotinis bilieto išdavimas
* Bilietų keitimas

**Tema. *Papildomų paslaugų pardavimas**** Draudimo paslaugos
* Sėdėjimo vietos keitimas
* Gyvūnų gabenimo paslaugos
* Specialaus bagažo pervežimo paslaugos
* Nelydimų vaikų vežimo paslauga
* Kitos aviakompanijų siūlomos paslaugos
* Mokesčių už papildomas paslaugas rinkimas
* Darbas su kortelių skaitytuvu ir kasos aparatu
* Papildomos paslaugos priklausomos nuo skrydžio klasės (bagažas, registracija, maitinimas, greitoji patikra, sėdėjimo vietos ir laisvos vietos šalia keleivio užsakymas)
 |
| 4.4. Valdyti skrydžių nuokrypių procesą vadovaujantis reglamentu. | **Tema. *Skrydžių nuokrypių proceso valdymas**** Skrydžių vėlavimų tipai ir jų valdymas (kontroliuojamas ir nekontroliuojamas vėlavimas)
* Bilieto užsakymo keitimo taisyklės esant skrydžių nuokrypiams
* Ne dėl keleivio kaltės praleisti jungiamieji skrydžiai
* Skrydžių atšaukimas
* Skrydžio nukreipimas į kitą oro uostą
* Keleivio nepriėmimas į skrydį esant sėdimų vietų trūkumui (ne dėl keleivio kaltės)
* Orlaivio keitimas prieš skrydį dėl vietų sumažėjimo, vietų pasikeitimo

**Tema. *Paslaugos keleiviams dėl skrydžių nuokrypių**** Keleiviams priklausančios rūpybos ir informacijos teikimas pagal 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 261/2004
* Komunikacija su keleiviais dėl skrydžio nuokrypio
* Apgyvendinimo, maitinimo ir kitų paslaugų teikimas esant skrydžio nuokrypiams
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti keleivių aptarnavimo ypatumai, keleivių kategorijos ir kodai. Pasiruošta išvykstančių keleivių registracijai, surinkta išankstinė informacija apie skrydį ir keleivius, paruošta registracijos darbo vieta. Atlikti visi žingsniai registruojant keleivius ir bagažą aviakompanijų naudojamoje sistemoje. Apibūdintos bagažo kategorijos ir pademonstruotas ženklinimas. Išvardinti keleivių saugos ir saugumo reikalavimai. Pademonstruota keleivių laipinimo procedūra. Apibūdintos keleivių teisės ir jas ginantys teisės aktai. Naudojantis aviakompanijos sistema pademonstruoti bilietų pardavimo, keitimo ir grąžinimo veiksmai, bei papildomų paslaugų pardavimas. Pademonstruotas skrydžių nuokrypių proceso valdymas. Vartoti tikslūs techniniai ir technologiniai terminai valstybine kalba, bendrauta laikantis darbo etikos taisyklių.Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, laikomasi klientų aptarnavimo standarto išvaizdos reikalavimų. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus pagal taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004
* Klientų aptarnavimo standartas
* Keleivių registracijos agento ir skrydžio aptarnavimo instrukcija
* Tarptautinių oro transporto keleivių kelionių reikalavimų duomenų bazė (IATA TIMATIC)

*Mokymo(si) priemonės:** Vaizdinės priemonės
* Kompiuteriai, kuriuose yra prieiga naudotis programine įranga, skirta registruoti keleivius ir bagažą, dirbti su bilietų pardavimo sistema
* Kasos aparatas / kortelių skaitytuvas
* Rankinio bagažo matuoklio muliažas
* Skirtingų tipų bagažai, etiketės
* Mikrofonas skelbimų skaitymui
* Skrydžio dokumentų, blankų pavyzdžiai
* Įvairių keleiviams skirtų formų šablonų pavyzdžiai
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais, DCS, kasos aparatu / kortelių skaitytuvu, bagažo svarstyklėmis, rankinio bagažo matuoklio muliažu, bagažui žymėti naudojamomis etiketėmis, mikrofonu (skelbimų skaitymui). |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**Modulio pavadinimas – „Atvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414193 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Teikti reikalingas paslaugas atvykstantiems ir jungiamųjų skrydžių keleiviams. | 1.1. Apibūdinti aviacijos saugumo reikalavimus jungiamųjų skrydžių keleiviams, pasienio ir muitinės procedūras. | **Tema.** ***Nuo maršruto krypties priklausomi aviacijos saugumo reikalavimai keleiviams**** Saugumo reikalavimai skrendant iš Šengeno erdvei priklausančių valstybių į Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Saugumo reikalavimai skrendant iš Šengeno erdvei priklausančių valstybių į ne Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Saugumo reikalavimai skrendant iš ne Šengeno erdvei priklausančių valstybių į Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Saugumo reikalavimai skrendant iš ne Šengeno erdvei priklausančių valstybių į ne Šengeno erdvei priklausančias valstybes

**Tema.** ***Keleivių pasienio ir muitinės procedūros**** Pasienio ir muitinės reikalavimai skrendant iš Šengeno erdvei priklausančių valstybių į Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Pasienio ir muitinės reikalavimai skrendant iš Šengeno erdvei priklausančių valstybių į ne Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Pasienio ir muitinės reikalavimai skrendant iš ne Šengeno erdvei priklausančių valstybių į Šengeno erdvei priklausančias valstybes
* Pasienio ir muitinės reikalavimai skrendant iš ne Šengeno erdvei priklausančių valstybių į ne Šengeno erdvei priklausančias valstybes
 |
| 1.2. Teikti reikalingas paslaugas atvykstantiems keleiviams. | **Tema.** ***Pasiruošimas orlaivio sutikimui**** Numatomas orlaivio nusileidimo laikas, atvykimo kryptis
* Saugaus keleivių išlaipinimo ir patekimo į oro uosto terminalą užtikrinimas
* Informacija apie atvykstančius jungiamųjų skrydžių keleivius

**Tema.** ***Paslaugos atvykusiems keleiviams**** Paslaugos keleiviams, kuriems reikalinga pagalba dėl negalios
* Informacijos teikimas atvykusiems keleiviams
* Muitinės paslaugos
 |
| 1.3. Teikti reikalingas paslaugas jungiamųjų skrydžių keleiviams. | **Tema.** ***Jungiamųjų skrydžių keleivių išlaipinimo procedūros**** Keleiviai atvykę iš Šengeno ir ne Šengeno šalių
* Jungiamųjų skrydžių keleivių vizos ir kiti dokumentai

**Tema.** ***Jungiamųjų skrydžių keleivių bagažo aptarnavimo procedūros**** Komunikacija su krovinių ir bagažo tvarkytojais
* Registravimas sistemoje
* Papildomas aviacijos saugumo patikrinimas

**Tema.** ***Pavėlavusių į jungiamąjį skrydį keleivių aptarnavimas**** Komunikacija su keleiviu dėl atidėto / vėluojančio skrydžio (informacijos teikimas, galimybių, paslaugų pristatymas)
* Lėktuvo bilietų / jungiamojo skrydžio šalies krypties keitimas
 |
| 2. Atlikti dingusio bagažo paiešką bei administruoti sugadinto bagažo bylas. | 2.1. Išmanyti atvykusio bagažo aptarnavimo reikalavimus. | **Tema.** ***Atvykstančio bagažo kategorijos**** Vietinis (baigiantis skrydžiui) ir laukimo bagažas (*angl. stand-by baggage*)
* Jungiamasis, pervežimo ir tranzitinis bagažas (atvykstantis tarpmiestinis)
* Neleistinas bagažas
* Nelydimas bagažas
* Nuolatinės žymos ir vietos nustatymo prietaisai

**Tema.** ***Muitinės ir reguliavimo reikalavimai**** Norminiai reikalavimai ir muitinės įforminimas
* Komunikacija su keleiviais dėl muitinės ir norminių reikalavimų

**Tema.** ***Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) bagažo aprašymai**** Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) bagažo praradimo priežasties (RL) kodai ir kodų naudojimo tikslas
* Pranešimų teikimas
 |
| 2.2. Aptarnauti atvykusius keleivius, kuriems dingo bagažas. | **Tema.** ***Bagažo atsekamumas**** Rastas / paliktas, neatsiimtas, dingęs, pamestas, per klaidą paimtas bagažas
* Saugumo tarnybų išimti daiktai
* Pamesti ir rasti daiktai, nuosavybės / turto neatitikimų ataskaita (ang. *Property Irregularity Report* PIR)
* Komunikacijos kortelės, skubūs žymekliai, mini skubūs žymekliai
* Saugumo formos

**Tema.** ***Keleivių, kuriems dingo bagažas, aptarnavimas**** Naudojimasis tarptautine bagažo sekimo ir atitikimo sistema „*World Tracer”*
* Informacijos apie tolimesnius veiksmus suteikimas
* Dingusio bagažo pristatymas klientui (dokumentų pildymas)

**Tema.** ***Oro linijų atsakomybė keleiviui dėl dingusio bagažo**** Pirmosios būtinumo išlaidos ir (arba) rinkiniai
* Bendravimas organizacijų viduje ir su keleiviais
 |
| 2.3. Administruoti sugadinto bagažo bylas laikantis teisinių aktų ir nustatytų vietinių procedūrų. | **Tema.** ***Komunikacija su klientu dėl sugadinto bagažo**** Kliento skundas
* Komunikacija su klientu dėl sugadinto bagažo, alternatyvų siūlymas

**Tema.** ***Sugadinto bagažo bylų administravimas**** Sugadinto bagažo ataskaitos bylos
* Ataskaitų pildymas tarptautinėje bagažo sekimo ir atitikimo sistemoje „World Tracer”
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti saugumo reikalavimai bei pasienio ir muitinės procedūros atvykstant į / iš Šengeno / ne Šengeno šalių. Aptarnauti atvykstantys keleiviai. Atliktos jungiamųjų skrydžių bei bagažo procedūros. Pasirūpinta pavėlavusiais į jungiamąjį skrydį keleiviais, bei keleiviais dėl skrydžių atidėjimo / vėlavimo. Apibūdintos atvykstančio bagažo kategorijos, oro linijų atsakomybė keleiviui dėl dingusio bagažo bei muitinės reikalavimai. Aptarnauti keleiviai, kuriems dingo bagažas. Pademonstruotas sugadinto bagažo bylų administravimas laikantis teisinių aktų ir nustatytų vietinių procedūrų. Vartoti tikslūs techniniai ir technologiniai terminai valstybine kalba, bendrauta laikantis darbo etikos taisyklių.Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, laikomasi klientų aptarnavimo standarto išvaizdos reikalavimų. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus pagal taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Monrealio konvencija (The Montreal Convention, effective since 2003, signed end of 2004)
* Teisės aktai, reglamentuojantys atvykstančių ir jungiamųjų skrydžių keleivių aptarnavimą

*Mokymo(si) priemonės:** Bagažų pavyzdžiai
* Oro uostų schemų pavyzdžiai
* Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) bagažų identifikacijos lentelė
* Tarptautinė bagažo sekimo ir atitikimo sistema „World Tracer“
* Bagažo bylų administravimo formos
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta bagažų pavyzdžiais, oro uostų schemų pavyzdžiais, Tarptautinės oro transporto asociacijos (IATA) bagažų identifikacijos lentelėmis, tarptautine bagažo sekimo ir atitikimo sistema „World Tracer“, bagažo bylų administravimo formos. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**Modulio pavadinimas – „Asmenų, turinčių specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenų aptarnavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414194 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Teikti paslaugas asmenims, turintiems specialiųjų poreikių, ir asmenims, kuriems reikalinga pagalba. | 1.1. Apibūdinti specialiuosius poreikius ar negalią turinčius asmenis bei išmanyti šių keleivių teises reglamentuojančius teisės aktus. | **Tema.** ***Teisės aktų reikalavimai ir apribojimai, susiję su asmenimis, turinčiais specialiuosius poreikius**** Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006
* Kiti dokumentai, reglamentuojantys neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teises keliaujant oru *(Interpretative Guidelines 1107/2006 – SWD (11 JUN 2012) 171 final, ECAC DOC 30, Part 1, Section 5 (Annexes A-L), US Air Carrier Access Act (ACAA), 14 CFR Part 382, ICAO Doc 9984 „Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities“)*

**Tema.** ***Specialiųjų poreikių ir negalios apibrėžimai, kodai ir priežastys**** Specialiųjų poreikių, negalios samprata, rūšys
* Asmenų, turinčių specialiųjų poreikių ar negalią, atpažinimas
* Keleiviai, kuriems reikalinga medicininė pažyma leidžianti keliauti
* Keleivį lydintys tarnybiniai gyvūnai (SVAN)
* Regos ir klausos sutrikimo (BLND, DEAF), psichikos sutrikimo (DPNA), judėjimo negalios tipų (WCHR, WCHS, WCHC) samprata
 |
| 1.2. Aptarnauti keleivius, turinčius specialiuosius poreikius. | **Tema.** ***Keleivių aptarnavimas priklausomai nuo pagalbos poreikio**** Keleiviai, kuriems privaloma palyda
* Keleiviai, kuriems neprivaloma palyda (antsvorio turintys keleiviai, besilaukiančios keleivės, sergantys užkrečiama liga keleiviai)
* Keleiviai, kuriems pasireiškia neįprastas elgesys dėl ligos ar psichinės / fizinės būklės Keleiviai, kurių sveikata gali pablogėti skrydžio metu ar dėl paties skrydžio
* Sėdėjimo vietos parinkimas specialiųjų poreikių keleiviams
* Informacijos apie keleivį aviakompanijos keleivių registracijos sistemoje pažymėjimas ir jos perdavimas kitiems su procesu susijusiems asmenims
* Pagalba keleiviams oro uosto teritorijoje su kelione susijusių procesų metu: bagažo užregistravimas, nukreipimas į laukimo vietą, asistento pakvietimas, palydėjimas iki orlaivio ar kiti procesai pagal užimamas pareigas
* Pagalba keleiviams skrydžių nuokrypių (skrydžių atšaukimo, atidėjimo ilgam laikui) metu

**Tema. *Keleivių, kuriems skrydžio metu reikalingos papildomos medicininės priemonės, aptarnavimas**** Papildomo deguonies skrydžio metu paslaugos (OXYG, AOXY, POXY, PPOC)
* Keleivių naudojami medicininiai prietaisai, įranga, vaistai
 |
| 1.3. Aptarnauti judėjimo įrangos nenaudojančius keleivius su negalia. | **Tema.** ***Keliaujantys asmenys su negalia**** Sėdėjimo vietos parinkimas asmenims su negalia
* Alternatyvūs komunikacijos būdai
* Informacijos apie keleivį aviakompanijos keleivių registracijos sistemoje pažymėjimas ir jos perdavimas kitiems su procesu susijusiems asmenims

**Tema.** ***Paslaugos neįgaliesiems keleiviams pagal poreikį**** Pagalba neįgaliems keleiviams oro uosto teritorijoje su kelione susijusių procesų metu: bagažo užregistravimas, nukreipimas į laukimo vietą, asistento pakvietimas, palydėjimas iki orlaivio ar kiti procesai pagal užimamas pareigas
* Pagalba neregiams ir silpnaregiams keleiviams (BLIND)
* Pagalba kurtiesiems keleiviams, keleiviams su klausos sutrikimais ir kurčnebyliams (DEAF)
* Pagalba neregiams ir kurtiesiems keleiviams, kurie gali judėti tik lydimi asistento (BLIND&DEAF)
* Pagalba keleiviams su intelektualiais ir vystymosi sutrikimais (DPNA)
* Pagalba neįgaliems keleiviams skrydžių nuokrypių metu
 |
| 2. Teikti paslaugas ribotos judėsenos asmenims. | 2.1. Apibūdinti negalią turinčių asmenų naudojamą judėjimo įrangą. | **Tema.** ***Judėjimo negalią turinčių keleivių judėjimo įranga**** Keleivių naudojami judėjimo įrangos tipai
* Orlaivyje naudojama judėjimo įranga (WCOB)
* Kita judėjimo įranga (lazdos, ramentai, vaikštynės)

**Tema.** ***Neįgaliojo vežimėlių tipai ir transportavimo galimybės**** Rankinis elektrinis vežimėlis (*angl. manual powered wheelchair* - WCMP)
* Vežimėlis, valdomas ličio jonų akumuliatoriumi *(angl. wheelchair operated by lithium* – *ion battery* - WCLB)
* Vežimėlis valdomas sausu akumuliatoriumi (*angl. wheelchair operated by dry battery* - WCBD)
* Vežimėlis valdomas drėgnu akumuliatoriumi (*angl*. *wheelchair opetared by wet battery* – WCBW)
* Vežimėlis orlaivyje (*angl. wheelchair onboard* – WCOB)
* Ambuliftas ir jo paskirtis
 |
| 2.2. Aptarnauti judėjimo negalią turinčius keleivius pagal neįgaliųjų keleivių aptarnavimo instrukcijas. | **Tema.** ***Keleivių, turinčių judėjimo negalią, aptarnavimas oro uoste**** Oro uosto pasiekiamumas ir infrastuktūra
* Pagalba išvykstančiam keleiviui nuo atvykimo į oro uostą vietos iki vietos orlaivyje: registracija į skrydį, aviacijos saugumo patikra, pasienio / muitinės procedūros, įlaipinimas į skrydį, tranzitinių keleivių aptarnavimas
* Pagalba atvykstančiam keleiviui nuo orlaivio iki atvykimo salės: išlaipinimas iš orlaivio, pasienio / muitinės procedūros, bagažo atsiėmimas

**Tema.** ***Pagalba pagal poreikį keleiviui, turinčiam judėjimo negalią**** Keleivis su visiška negalia ir judėjimo sutrikimais (WCHC)
* Keleivis turi sunkumų eiti ir negalintis lipti laiptais (WCHS)
* Keleivis negalintis eiti ilgų atstumų (WCHR)
* Keleivių kėlimo kinetika
 |
| 2.3. Naudoti įrangą, reikalingą judėjimo negalią turinčių keleivių aptarnavimui. | **Tema.** ***Judėjimo negalią turinčių keleivių įrangos naudojimas**** Judėjimo įrangos naudojimas, paruošimas skrydžiui
* Judėjimo įrangos aptarnavimas, informacijos apie judėjimo įrangos apribojimus teikimas
* Pavojingų krovinių taisyklių taikymas (DGR)
* Informacijos apie įrangą perdavimas su tuo susijusiems darbuotojams

**Tema.** ***Keleivio perkėlimo ir kėlimo pagalbiniai įrenginiai**** Kėlimo diržai, jų naudojimas
* Perkėlimo neštuvai, jų naudojimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti teisės aktų reikalavimai ir apribojimai susiję su specialiųjų poreikių turinčių keleivių skrydžiu. Apibūdinti asmenys, turintys specialiųjų poreikių, išmanomi jų aptarnavimo, priklausomai nuo poreikio, skirtumai. Aptarnauti keleiviai, kuriems reikalinga pagalba ir keleiviai, kurie skrydžio metu naudoja medicinines priemones. Aptarnauti keleiviai su negalia bei suteiktos paslaugos pagal negalios pobūdį. Apibūdinta keleivių su negalia naudojama judėjimo įranga bei neįgaliojo vežimėlių tipai. Aptarnauti keleiviai, turintys judėjimo negalią, jiems suteikta reikalinga pagalba. Aptarnauta ir skrydžiui paruošta keleivių naudojama įranga. Keleivių transportavimui į orlaivį panaudota tinkama įranga. Vartoti tikslūs techniniai ir technologiniai terminai valstybine kalba, bendrauta laikantis darbo etikos taisyklių.Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, laikomasi klientų aptarnavimo standarto išvaizdos reikalavimų. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus pagal taisykles sutvarkyta darbo vieta. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru
* Reglamento 1107/2006– aiškinamosios gairės *(SWD (staff working document))*
* Europos Civilinės Aviacijos Konferencijos (ECAC) DOC 30, 1 dalis, 5 skyrius (priedai A-L)
* JAV Oro vežėjų paslaugos prieinamumo įstatymas 14 federalinių teisės aktų kodekso 382 dalis
* ICAO dokumentas 9984 „Galimybė naudotis oro transportu asmenims su negalia“

*Mokymo(si) priemonės:** Pavojingų krovinių (dėl baterijų) plakatai
* Neįgaliųjų judėjimo priemonės (rankiniai vežimėliai (WCMP), kėdutės keleivio vežimui orlaivio salone (WCOB))
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta įvairiomis neįgaliųjų judėjimo priemonėmis. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) socialinio darbo, psichologijos ar medicinos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**Modulio pavadinimas – „Keleivių aptarnavimo skyriaus specialistų pamainos darbo koordinavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414195 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:**Bendrieji darbo aviacijos pramonėje ypatumai* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Prižiūrėti pamainos darbą ir jai vadovauti. | 1.1. Apibūdinti komandos valdymo principus. | **Tema.** ***Komandinio darbo samprata**** Komandos narių asmeninės ir komandinės pareigos bei atsakomybės
* Vadovaujančias funkcijas atliekančio asmens pareigos ir atsakomybės

**Tema*. Efektyvaus vadovavimo principai**** Užduočių delegavimas ir tikslų nustatymas
* Efektyvaus bendravimo stiliaus ir metodo parinkimas
* Susirinkimai ir jų vedimas
 |
| 1.2. Planuoti ir prižiūrėti keleivių aptarnavimo specialistų pamainos darbą. | **Tema.** ***Pamainos darbo planavimas**** Pamainos darbo planavimas laikantis planavimo principų ir taisyklių
* Pamainos skrydžių planavimas
* Pavaldžių darbuotojų instruktavimas
* Materialiųjų ir žmogiškųjų išteklių efektyvus paskirstymas

**Tema.** ***Pamainos darbo priežiūra**** Komandos mikroklimato užtikrinimas
* Grįžtamasis ryšys (teikimas ir gavimas)
* Pamainos problemų sprendimas

**Tema.** ***Darbo kokybės rodikliai**** Darbuotojų klaidos ir jų priežastys
* Keleivių nusiskundimai / pagyrimai
 |
| 1.3. Vadovauti pamainai esant nesklandumams dėl skrydžių. | **Tema.** ***Pamainos darbo organizavimas esant skrydžių nesklandumams**** Skrydžio nesklandumo informacijos pildymas
* Pagalbos keleiviams suteikimo proceso darbų delegavimas komandai

**Tema.** ***Keleivių pretenzijų nagrinėjimas**** Darbuotojų paaiškinimų surinkimas ir nagrinėjimas
* Keleivių pretenzijų priežasčių analizės atlikimas *(*angl*. „Root couse“)*
* Korekcinių veiksmų procesas
 |
| 2. Taikyti avarinių priemonių planą*.* | 2.1. Išmanyti avarines situacijas oro uoste ir jų valdymo principus. | **Tema*. Avarinės situacijos oro uoste, jų rūšys**** Avarinės situacijos sąvoka
* Avarinių situacijų oro uoste rūšys

**Tema*. Avarinių situacijų oro uoste valdymo principai**** Avarijų likvidavimo planas (angl. *Emergency Responce Plan - ERP*)
* Avarinių situacijų plane naudojami apibrėžimai ir sutrumpinimai
* Darbuotojų rolės pagal avarinių situacijų rūšis

**Tema*. Fizinės priemonės avarinių situacijų valdymui**** Avarinės dėžės (angl. *Emergency box*) paskirtis, vieta ir turinys
* Avarinės dėžės naudojimas

**Tema*. Tarnybos ir organizacijos, dalyvaujančios ekstremaliųjų situacijų valdyme**** Oro uosto tarnybos, jų užduotys ir atsakomybės
* Miesto tarnybos, jų užduotys ir atsakomybės
* Oro uosto antžeminio aptarnavimo ir kitų tarnybų, dalyvaujančių ekstremaliose situacijose, naudojamos patalpos ir jų paskirtis
* Gelbėjimo pajėgų išdėstymo schema
 |
| 2.2. Organizuoti darbą avarinės situacijos oro uoste metu. | **Tema.** ***Darbuotojų atsakomybių paskirstymas avarinės situacijos metu**** Darbuotojų pagal atliekamą darbo funkciją atsakomybės avarinės situacijos metu
* Operatyviojo valdymo skyrius ir jo atsakomybės
* Vadovų atsakomybės (perono aptarnavimo pamainos vadovai, keleivių aptarnavimo pamainos vadovai ir kt.)

**Tema. *Priemonės, kuriomis siekiama užtikrinti tolimesnį oro uosto veikimą, skrydžių aptarnavimą**** Žmogiškieji ištekliai
* Vidiniai ištekliai
* Saugos priemonės
 |
| 2.3. Teikti pagalbą asmenims, susijusiems su orlaivio avarija ar kitu šiai kategorijai priskiriamu įvykiu. | **Tema.** ***Oro uosto klientų ir jų artimųjų informavimas bei pagalba**** Keleivių informavimas ir pagalbos teikimas
* Artimųjų informavimas ir pagalbos teikimas
* Pirmosios psichologinės pagalbos teikimas keleiviams ir artimiesiems
* Pagalbos teikimas įgulai
* Komunikacija dėl pagalbos teikimo su išorės paslaugų teikėjais (vertėjas, dvasininkas, maisto teikėjas, psichologas)

**Tema.** ***Komunikacija įvykus orlaivio avarijai**** Komunikacija įmonės darbuotojams (darbuotojų informavimas, žinutės šablonas)
* Komunikacija su žiniasklaida (vartotinos frazės)
* Bendravimas su visuomene (vartotinos frazės)
* Bendravimas atvykus į vietą arba bendraujant telefonu (vartotinos frazės)

**Tema.** ***Su avarine situacija susijusių formos, jų pildymas**** Įvykių registravimo forma
* Artimųjų anketa
* Keleivio, įgulos nario informacija
* Apgyvendinimo ir kelionės forma
* Keleivio, įgulos, artimųjų poreikių forma
* Kitų, su avarine situacija susijusių, formų pildymas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti komandos valdymo principai, tinkamai vadovauta pamainai, suplanuoti pamainos darbai, deleguotos užduotys. Organizuotas pamainos darbas esant skrydžių nesklandumams, išnagrinėtos su šia situacija susijusios pretenzijos. Apibūdintos avarinių situacijų oro uoste rūšys, avarijų likvidavimo planas, jo naudojimas ir fizinės priemonės, tarnybos ir organizacijos avarinei situacijai oro uoste valdyti. Organizuotas darbas esant avarinei situacijai oro uoste, paskirstytos atsakomybės darbuotojams pagal darbo funkcijas, tinkamai parinktos priemonės, siekiant užtikrinti tolimesnį oro uosto veikimą ir skrydžių aptarnavimą pagal avarinės situacijos pobūdį, suteikta informacija ir pagalba asmenims, susijusiems su orlaivio avarija ar kitu šiai kategorijai priskirtu įvykiu, užpildytos reikalingos su avarine situacija susijusios dokumentacijos formos. Vartoti tikslūs techniniai ir technologiniai terminai valstybine kalba, bendrauta laikantis darbo etikos taisyklių.Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, laikomasi klientų aptarnavimo standarto išvaizdos reikalavimų. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus pagal taisykles sutvarkyta darbo vieta. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1108/2009 ir (ES) Nr. 139/2014
* Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 216/2008, 2008 m. vasario 20 d. dėl

bendrųjų taisyklių civilinės aviacijos srityje ir įsteigiantis Europos aviacijos saugosagentūrą, panaikinantis Tarybos direktyvą 91/670/EEB, Reglamentą (EB) Nr. 1592/2002ir Direktyvą 2004/36.* Pagalbos nukentėjusiems ir jų šeimos nariams vadovas
* Politika kaip padėti orlaivio avarijos aukoms ir jų šeimoms“
* Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas
* Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (*angl*. ICAO) 14 priedas 1, 5, 7 dalys

*Mokymo(si) priemonės:** Oro uostų schemos
* VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus / Kauno / Palangos filialų avarinių priemonių planai
* Pildomų formų pavyzdžiai
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta oro uostų schemomis, VĮ Lietuvos oro uostų Vilniaus / Kauno / Palangos filialų avarinių priemonių planais, pildomų formų pavyzdžiais. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.3) Modulio temas, susijusias su darbuotojų sauga ir sveikata, gali dėstyti mokytojas, baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turintis tai pagrindžiantį dokumentą.  |

**6.3. PASIRENKAMIEJI MODULIAI**

**Modulio pavadinimas – „Komunikacija oro uoste anglų kalba“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414191 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | Netaikoma |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Bendrauti su oro uosto klientais anglų kalba. | 1.1. Išmanyti dalykinės komunikacijos anglų kalba normas ir vartojimo principus. | **Tema.** ***Dalykinės komunikacijos anglų kalba vartojimo normos**** Dalykinės kalbos charakteristika
* Dalykinės kalbos stiliai, savybės ir bruožai
* Dalykinės komunikacijos vaidmuo organizacijos viduje ir išorėje
* Dalykinės komunikacijos privalumai
* Dalykinės kalbos leksikos ypatumai

**Tema.** ***Dalykinės kalbos sintaksė**** Sakinių daryba
* Pagrindinės ir šalutinės sakinio dalys
* Tiesioginiai ir klausiamieji sakiniai
* Esamojo, būtojo ir būsimojo laiko sakiniai
* Netiesioginės kalbos sudarymas ir vartojimas
* Neveikiamosios rūšies, liepiamosios nuosakos, sąlygos sakiniai
* Sakiniai su įvardžiais ir prieveiksmiais
* Tikrinamieji klausimai
 |
| 1.2. Teikti klientams informaciją anglų kalba apie oro uosto paslaugas laikantis aiškumo, nuoseklumo, tikslumo ir objektyvumo principų. | **Tema.** ***Informacija apie orlaivių atvykimą ir išvykimą**** Informacijos tekimas orlaivių atvykimo metu
* Informacijos teikimas orlaivių išvykimo metu

**Tema.** ***Informacija apie*** ***papildomas oro uosto paslaugos**** Lėktuvo bilietų pardavimas, grąžinimas, keitimas
* Mokesčiai
* Greitoji patikra

**Tema.** ***Asmenų, turinčių specialiųjų poreikių, aptarnavimas**** Informacijos ir pagalbos teikimas asmenims, turintiems specialiųjų poreikių ir ribotos judėsenos asmenims
* Informacijos ir pagalbos teikimas asmenims, kuriems skrydžio metu reikalingos papildomos medicininės priemonės

**Tema.** ***Registracija į skrydį ir su ja susiję veiksmai**** Klientų registravimas į skrydį
* Bagažo registravimas į skrydį
* Keleivių dokumentų ir bagažo patikra
* Nestandartinio bagažo registravimas į skrydį
* Informacijos suteikimas apie neregistruojamo bagažo priėmimą į skrydį
* Informacijos suteikimas apie atsisakymą gabenti kliento bagažą

**Tema. *Informacija* *keleivių laipinimo metu**** Priešlaikinis įlaipinimas
* Srautų valdymas
* Keleivių laipinimo žymėjimas
* Pirmenybinio įlaipinimo procedūros
* Informacijos apie skrydį skelbimas
* Vėluojančių keleivių paieška

**Tema. *Įlaipinimo proceso užbaigimas**** Informacijos įgulai perdavimas
* Koordinavimas su centruotės ir (ar) rampos komanda
* Vartų uždarymo paskelbimas

**Tema.** ***Vėluojančių ir atšauktų skrydžių keleivių aptarnavimas**** Informacijos suteikimas vėluojančių ir atšauktų skrydžių keleiviams
* Vėluojančių ir atšauktų skrydžių keleivių atsiprašymas

**Tema.** ***Dingusio ar sugadinto bagažo procedūrų laikymasis**** Komunikacija su klientu dėl sugadinto bagažo, alternatyvų siūlymas
* Dokumentų apie dingusį bagažą pildymas
* Sugadinto bagažo ataskaitos bylų pildymas
* Informacijos apie tolimesnius veiksmus suteikimas
* Dingusio bagažo pristatymas klientui (dokumentų pildymas)

**Tema.** ***Bagažo atsekamumas**** Rastas / paliktas, neatsiimtas, turimas, dingęs, pamestas, per klaidą paimtas bagažas
* Bagažo keitimas
* Saugumo tarnybų išimti daiktai
* Pamesti ir rasti daiktai, keleivio pažeidimų ataskaita (PIR)
* Ryšių kortelės, skubūs žymekliai, mini skubūs žymekliai
* Saugumo formos

**Tema.** ***Avarinių situacijų oro uoste valdymo principai**** Klientų informavimas avarinių situacijų oro uoste metu
* Pagalbos suteikimas keleiviams avarinių situacijų metu

**Tema.** ***Komunikacija įvykus orlaivio avarijai**** Komunikacija įmonės darbuotojams (darbuotojų informavimas, žinutės šablonas)
* Komunikacija su žiniasklaida (vartotinos frazės)
* Bendravimas su visuomene (vartotinos frazės)
* Bendravimas atvykus į vietą arba bendraujant telefonu (vartotinos frazės)

**Tema.** ***Formų pildymas įvykus orlaivio avarijai**** Įvykių registravimo forma
* Artimųjų anketa
* Keleivio, įgulos nario informacija
* Apgyvendinimo ir kelionės forma
* Keleivio, įgulos, artimųjų poreikių forma
* Kitų, su avarine situacija susijusių, formų pildymas

**Tema.** ***Bendravimas su oro uosto klientais telefonu**** Atsiliepimas ir prisistatymas bendraujant telefonu
* Balsas ir kalbėjimo tempas. Pokalbio valdymas. Formulė „80/20”
* Informacijos pasitikslinimas ir pokalbio pabaigimas
 |
| 1.3. Teikti oro uosto klientams informaciją anglų kalba apie aviacijos saugumo reikalavimus. | **Tema.** ***Informacijos teikimas apie aviacijos saugumo reikalavimus**** Draudžiami vežti daiktai. Daiktų gabenimo taisyklės
* Keleivių laipinimo į orlaivį saugumo reikalavimai
* Keleivio tinkamumo skrydžiui tikrinimas: asmens ir kelionei reikalingų dokumentų tikrinimas
* Teisėtų asmenų patekimas į orlaivį
* Pavojų orlaiviui, įgulai ar keleiviams keliantys asmenys

**Tema.** ***Aviacijos saugumo reikalavimai bagažui**** Aviacijos saugumo reikalavimai registruotam bagažui bei priėmimo į skrydį instrukcijos
* Aviacijos saugumo reikalavimai neregistruotam bagažui bei priėmimo į skrydį instrukcijos
 |
| 2. Vartoti dalykinę terminiją bendraujant su aviacijos industrijos darbuotojais anglų kalba. | 2.1. Išmanyti specialiąją oro uosto terminiją anglų kalba. | **Tema.** ***Aviaciniai trumpiniai ir aviacijos fonetinis žodynas**** Aviaciniai trumpiniai ir jų reikšmės
* Aviacijos fonetinis žodynas
* Šalių, miestų ir oro uostų tarptautiniai kodai

**Tema*. Su oro uosto keleiviais susijusi oro uosto terminija**** Registracijoje vartojami aviaciniai terminai
* Keleivių kategorijos ir jų kodavimas, kodavimo reikšmės
* Asmenų su negalia naudojamos judėjimo įrangos kodai ir jų reikšmės
* Keleivių įsodinimo bei išlaipinimo aviaciniai terminai

**Tema*. Bagažo ir krovinių specialioji terminija**** Tarptautinis bagažo ženklinimas
* Bagažo ženklinimo reikšmės

**Tema*. Su orlaiviu ir jo aptarnavimu susijusi terminija**** Bagažo / krovinių rūšiavimo ir krovimo procesų aviaciniai terminai
* Bagažo krovinių kategorijos, kodavimas, kodavimo reikšmės
* Bagažo / krovinių krovimo įrangos rūšys ir eksploatavimas
* Orlaivio aptarnavimo ir nuledinimo procesų vykdymo aviaciniai terminai
* Antžeminio aptarnavimo specialisto komunikacija su orlaivio įgula, vilkiko vairuotoju
 |
| 2.2. Taisyklingai vartoti dalykinę anglų kalbą darbinėse situacijose raštu bei žodžiu. | **Tema.** ***Informacijos perdavimas raštu ir žodžiu**** Bendri nuostatai, kaip turi būti komunikuojama oro uosto viduje ir išorėje
* Elektroninių laiškų, formų bei dokumentų pildymo, skundų rašymų ir atsakymų į juos taisyklės ir etiketas

**Tema*. Emocinis fonas ir oficialiųjų frazių vartojimas**** Emocinis fonas bendraujant žodžiu su kitais aviacijos industrijos darbuotojais
* Mandagios atsiprašymo oficialios frazės
* Konfliktinių situacijų sprendimo frazės
* Frazės teikiant paslaugas, aptarnaujant klientus ir / ar orlaivį
 |
| 2.3. Pristatyti oro linijų taikomus standartus ir instrukcijas aviacijos industrijos darbuotojams. | **Tema. *Oro linijų taikomų dokumentų skaitymas, analizė ir formų pildymas**** Standartų, instrukcijų, oro linijų dokumentų skaitymas anglų kalba
* Standartų, instrukcijų, oro linijų dokumentų analizavimas
* Oro uosto, jį aptarnaujančių tarnybų formų pildymas anglų kalba

**Tema.** ***Darbuotojų instruktavimas**** Standartų, instrukcijų pristatymas darbuotojams
* Iškilusių klausimų nagrinėjimas
* Iškilusių problemų sprendimas padedant kolegoms
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Paaiškintos dalykinės komunikacijos anglų kalbos normos ir vartojimo principai, dalykinės leksikos ypatumai. Suteikta oro uosto klientams informacija apie oro uosto paslaugas laikantis aiškumo, nuoseklumo, tikslumo ir objektyvumo principų, sklandžiai paaiškinti iškilę klausimai, operatyviai reaguota į situaciją anglų kalba žodžiu, vartojant tinkamą dalykinį profesinį žodyną. Suteikta oro uosto klientams informacija apie aviacijos saugumo reikalavimus, vartojama specialioji oro uosto terminija anglų kalba, taisyklingai pavartota dalykinė anglų kalba darbinėse situacijose raštu bei žodžiu, pristatyti oro linijų taikomi standartai, instrukcijos, užpildytos formos. Pademonstruotas gebėjimas sklandžiai, drąsiai argumentuoti savo nuomonę anglų kalba, aiškiai išdėstant savo argumentus. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Anglų kalbos žodynai
* Anglų kalbos vadovas „Manual on the Implementation of ICAO Language Proficiency Requirements“
* Oro linijų taikomi standartai, instrukcijos, formos

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta anglų-lietuvių / lietuvių-anglų kalbų žodynais, oro uosto ir jį aptarnaujančių tarnybų formų pavyzdžiais. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) anglų filologijos studijų krypties išsilavinimą ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**Modulio pavadinimas – „Bendravimas aptarnaujant oro uosto keleivius“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 410414196 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | Netaikoma |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Bendrauti su oro uosto keleiviais taikant profesinės etikos ir etiketo reikalavimus. | 1.1. Išmanyti profesinės etikos ir etiketo reikalavimus, bendravimo su oro uosto klientais taisykles ir principus, klientų aptarnavimo kultūrą. | **Tema. *Profesinė etika ir etiketas**** Profesinės etikos principai
* Klientų aptarnavimo kultūra
* Etiketo reikalavimai, elgesio/bendravimo su klientais taisyklės

**Tema. *Efektyvus klientų aptarnavimas**** Klientų aptarnavimo standartas
* Klientų tipai ir charakteristikos
* Grįžtamojo ryšio suteikimas
* Pagrindiniai bendravimo su klientais principai
* Darbuotojo išvaizdair apranga

**Tema.** ***Bendravimas su oro uosto klientais**** Bendravimas ir informacijos teikimas
* Bendravimas su skirtingų kultūrų atstovais
* Pokalbio inicijavimas
* Pokalbio vedimas ir palaikymas
* Klausimų formulavimas

**Tema.** ***Profesinio etiketo taikymas aptarnaujant oro uosto klientus**** Pasisveikinimo formos
* Kliento kalbos ir neverbalinio elgesio (kūno kalbos) analizė
 |
| 1.2. Bendrauti su klientais laikantis dalykinio bendravimo principų. | **Tema**. ***Dalykinio bendravimo procesas, pagrindiniai elementai, etapai**** Bendravimo proceso modelis ir elementai
* Konstruktyvus grįžtamasis ryšys
* Bendravimo būdų klasifikacija

**Tema.** ***Bendravimo proceso kliūtys ir jo efektyvumas**** Trukdžiai
* Gero bendravimo požymiai
* Faktoriai, lemiantys bendravimo kokybę

**Tema**. ***Žodinis ir nežodinis bendravimas**** Verbalinis ir neverbalinis bendravimas
* Neverbalinio bendravimo signalai
* Bendravimo zonos
 |
| 1.3. Perduoti informaciją klientui taikant pagrindinius etiketo reikalavimus. | **Tema. *Informacijos perdavimas ir priėmimas**** Informacijos mainai
* Informacijos mainų etapai
* Klausymasis
* Informacijos siuntėjas ir gavėjas
* Uždarieji ir atvirieji klausimai

**Tema. *Kliento kalbos ypatumai**** Kalbėjimo manieros
* Kalbos garsumas, tempas

**Tema. *Informacijos perdavimas telefonu**** Atsiliepimo telefonu taisyklės
* Pasisveikinimo ir atsisveikinimo frazės
* Pokalbio telefonu etiketas
* Pokalbio pabaigos etiketo taisyklės
 |
| 2. Valdyti konfliktines situacijas. | 2.1. Išmanyti konfliktų sampratą, priežastis ir rūšis. | **Tema.** ***Konflikto samprata ir priežastys**** Konfliktai, jų tipai
* Konflikto priežastys
* Konflikto baigmės variantai

**Tema.** ***Konflikto rūšys ir etapai**** Konflikto etapai
* Konstruktyvus ir destruktyvus konfliktas
* Teigiamas konflikto vaidmuo
 |
| 2.2. Bendrauti su konfliktiškais oro uosto klientais. | **Tema.** ***Konfliktinių situacijų valdymas bendraujant su oro uosto******klientais**** Konfliktą paaštrinantis elgesys
* Konfliktą paaštrinančios frazės
* Tinkamas elgesys konflikto metu, emocijų valdymas

**Tema.** ***Bendravimas su „sunkiais“ žmonėmis/klientais**** „Sunkių“ žmonių tipai
* Pokalbio su konfliktišku klientu taktika
* Tinkamas bendravimas su „sunkiais“ žmonėmis/klientais
* Korektiškas elgesys su klientais
 |
| 2.3. Aptarnauti oro uosto keleivius taikant konfliktų sprendimo strategijas. | **Tema.** ***Konfliktų sprendimas**** Konfliktų sprendimo strategijos
* Konfliktinių situacijų sprendimas, sėkmingas konflikto užbaigimas

**Tema.** ***Sudėtingų aptarnavimo situacijų valdymas**** Sudėtingos aptarnavimo situacijos
* Verbalinio ir neverbalinio bendravimo metodai sprendžiant konfliktus
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti profesinės etikos ir etiketo reikalavimai, konfliktų priežastys ir rūšys. Pademonstruotas dalykinio bendravimo principų verbalinėje ir neverbalinėje kalboje taikymas, etiketo reikalavimai perduodant informaciją. Parinkta tinkama konfliktų sprendimo strategija sprendžiant konfliktinę situaciją.  |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus
* Klientų aptarnavimo standartas

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti.
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos ar psichologijos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. |

**6.4. BAIGIAMASIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas – „Įvadas į darbo rinką“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4000004 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai |
| 1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | 1.1. Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.1.2. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.1.3. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Siūlomas modulio pasiekimų įvertinimas – *atlikta (neatlikta).* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Nėra.* |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti įgytas oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto kvalifikaciją sudarančias kompetencijas. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) vadybos studijų krypties išsilavinimą arba vidurinį išsilavinimą ir oro uosto keleivių aptarnavimo specialisto ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų oro uosto keleivių aptarnavimo profesinės veiklos patirtį. |