

Faglæreruddannelse til AMU:

FKB 2794 Transportarbejde i lufthavne

Udviklet 2024 / 2025

Nummer: Faglæreruddannelse

Titel: Konfliktåndterling lufthavn, airside

Udviklingsopgave nr.: 24-OL-LU-02

Titel: Faglæreruddannelse i –
Konflikthåndtering lufthavn, airside

Varighed: 1,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for faglæreruddannelsen

Denne faglæreruddannelse er målrettet undervisere/instruktører inden for uddannelse af transportarbejdere i lufthavne, der skal undervise på AMU inden for uddannelsesområdet konflikt håndtering lufthavn airside.

Der skal ske en gennemgang af uddannelsens handlingsorienterede målformulering og de tanker der ligger bag ved disse.

Herunder skal der undervises, øves og erfaringsudveksles i følgende emner:

Særvilkårsmodellen:

- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor virksomheder, som stiller udstyr til rådighed
- AMU-uddannelser, der er oprettet efter særvilkårsmodellen, hvor undervisningen kan varetages af en person, der er ansat i den virksomhed, hvor undervisningen skal foregå.

Fra de handlingsorienterede målformuleringer:

Deltageren kan, i samarbejde med centralt kontrolrum (Lufthavnens Security), udføre sin jobfunktion inden for lufthavnens afspærrede område i de typiske konflikter, der kan opstå med og blandt passagerer, samarbejdspartner og kolleger.

Der opnås kendskab til:

- typiske konflikter, der kan opstå med og blandt passagerer, samarbejdspartner og kolleger på lufthavnens afspærrede område.
- Egen rolle ud fra sin jobfunktion/uvante omgivelser i de særlige konflikter som omfatter blandt andet berusede, flyskræk, tidspres, bagage til lastrum, særlig bagage, kulturforskelle, overbooket fly, aflyste fly, driftsforstyrrelser
- Egen rolle i de særlige konflikter som kan opstå med samarbejdspartner, kollegaer inden for egen jobfunktion på områderne tidspres, stresset pga. fejlfunktioner, begrænsede ressource, misforståelser, problemer med samarbejdet med andre jobfunktioner ved turn around, kulturforskelle, driftsforstyrrelser
- Fysiske og psykologiske baggrunde for typiske konflikter
- Afværgelse, nedtrapning og forebyggelse af konflikter med blandt andet kendskab til effektiv og ineffektiv kommunikation
- Specifikke procedure i forbindelse med konflikt håndtering i lufthavnen.

Deltageren skal kunne:

- prioritere sin adfærd og håndtere konflikter ift. egen sikkerhed, passagersikkerhed, flysikkerhed, driftsforsinkelser etc.
- anvende enkle teknikker til afværge, nedtrappe og forebygge konflikter gennem forståelse for konfliktreaktioner og for konflikten.

- udføre korrekt og præcis radiokommunikation med et centralt kontrolrum i forbindelse med håndtering af konflikter
- indrapportere hændelser korrekt og detaljeret i driftsvirksomhedens interne system samt Lufthavnens Securitysystem bl.a. med det formål at mindske risikoen for konflikter fremadrettet.

Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for faglæreruddannelsen:

23418 Konflikthåndtering lufthavn airside

23419 Konflikthåndtering lufthavn airside, ajour

Målene indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2794 (AK) Transportarbejde i lufthavne (moder-FKB)

Undervisningsformer:

Teoriundervisning:

Den teoretiske undervisning består af de ovennævnte punkter med fokus på en bred indførelse i grundlaget af uddannelsesmålet, samt på deltagernes egne erfaringer. Faglæreruddannelsen skal danne baggrund for at de deltagende faglærere efterfølgende selv vil være i stand til at kunne gennemføre undervisning i uddannelsesmålet.

Undervisningen gennemføres under hensyn til, at en aktiv involvering af deltagerne gennem diskussion, workshop, cases og debat er både ønskelig og nødvendig.

Case-baseret undervisning/gruppeopgaver:

Der kan faciliteres gruppeopgaver hvor der for eksempel kan arbejdes med erfaringsudveksling omkring de pædagogiske udfordringer, de forskellige muligheder i undervisningstilrettelæggelsen der er gældende for denne arbejdsmarkedsuddannelse.

Praktiske øvelser:

Praktiske øvelser vil på faglæreruddannelsen hovedsageligt være med henblik på forberedelse og afvikling af praktiske øvelser, til brug på ordinære uddannelse. Der vil også være enkelte øvelser hvor anvendelsen af konfliktrappen gennemføres med henblik på en bedre forståelse for denne.

Undervisningsmateriel/udstyr:

Underviseren skal have følgende nødvendige udstyr til rådighed:

- a) Egne til uddannelsen fremstillede UV-materialer
- b) Relevant lovstof og bogligt materiale
- c) Teorilokale med projektor, netadgang mv.

Varighed:

Kurset har en varighed på 1 dage.

Afholdelsesformer:

Kurset kan gennemføres som:

- 1) Sammenhængende kursus

Faglærerkvalifikationer:

Relevant brancheerfaring og fungeret som faglærer eller instruktør i lufthavnsvirksomhed eller lignende samt relevant pædagogisk uddannelse og undervisningserfaring.

For at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure, kundekrav og lovgivning.

Interne undervisere

Uddannelsen varetages af en AMU godkendt udbyder.

Eksterne undervisere:

Det kan være hensigtsmæssigt at anvende ekstern underviser til delemner i kurset. Dette kan være en person fra leverandør, myndighed eller erhvervet, med særligt kendskab og/eller praktisk erfaring inden for området.

Deltagerkvalifikationer:

Deltagere, der efterfølgende skal undervise inden for de relevante AMU-uddannelser.

Deltagere skal have relevant undervisningserfaring suppleret med aktuel erfaring med den jobfunktion, som faglæreruddannelsen retter sig mod.

For efterfølgende at kunne undervise inden for den specifikke jobfunktion kræves relevant virksomhedsgodkendelse som instruktør i forhold til gældende procedure, kundekrav og lovgivning.