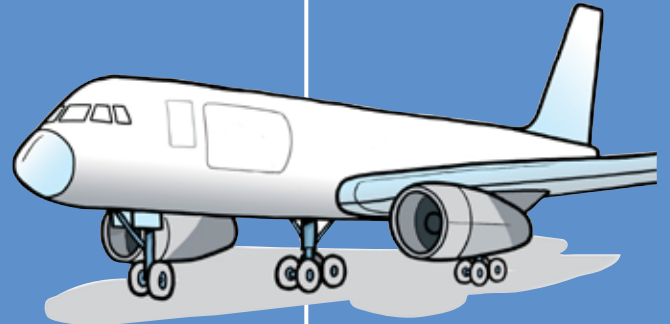




ARBEJDSMILJØ UNDERVISNING I LUFTHAVNE



Gruppeopgave

Samarbejde mellem Check-in og bagagehåndtering

Opgave

Ud fra de to film skal I diskutere, hvordan korrekt håndtering af bagagen i forbindelse med Check-in er med til at forbedre arbejdsmiljøet i bagagehåndteringen i forhold til:

- Vurdering af bagagens vægt
- Forebyggelse af at bagagen sætter sig fast i anlægget f.eks. ved brug af bakker sikring af løse remme mm.
- Bagagestrips sidder på bagagen, når den kommer i bagagehåndteringen
- Håndtering af "oversize bagage"

Produkt

5 gode råd til hvordan Check-in kan være med til at forbedre arbejdsmiljø i bagagehåndteringen.

Præsentation

De 5 gode råd skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____



Gruppeopgave

Samarbejde omkring flyet

Opgave

Ud fra filmen *Arbejde omkring flyet* skal I diskutere:

- Hvordan påvirkes mit arbejdsmiljø af det arbejde, der foregår på, i og omkring flyet.
Det kan bl.a. være i forhold til:
 - pladsforhold
 - risiko for påkørsel af personer og fly
 - risiko for sammenstød mellem køretøjer
 - støj
 - støv og udstødningsgasser.

Ud fra ovenstående skal I diskutere:

- Hvad kan jeg bidrage med for at skabe et godt samarbejde omkring flyet?
 - Og hvad gør jeg allerede nu?
- Hvad kan andre bidrage med for at skabe et godt samarbejde omkring flyet?
 - Og hvad gør de allerede nu?

Produkt

Liste med:

- 5 ting vi allerede gør for at sikre et godt samarbejde
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre.

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____



Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse – Check-in

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Check-in* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
F.eks.:
 - indretning af skranke
 - pladsforhold omkring venteområde
 - skiltning omkring venteområder.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen og ombord på flyet?

Produkt

Liste med

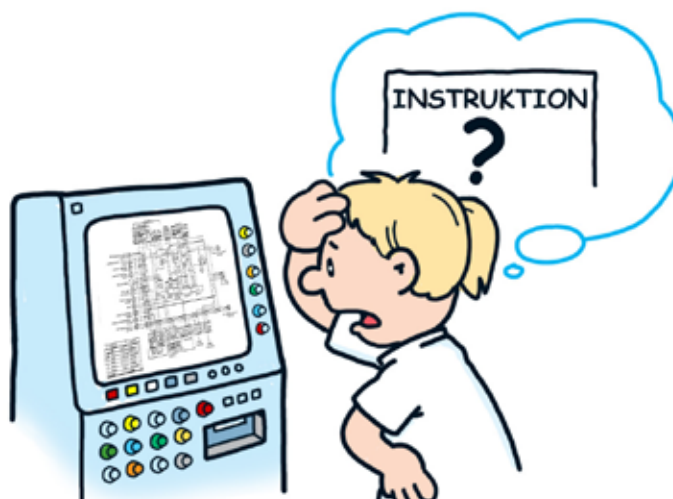
- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre.

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____



Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse - Infoskranke

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Infoskranke* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
F.eks.
 - indretning af skranke
 - pladsforhold omkring skranken
 - diskretionslinjer.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen og ombord på flyet?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre.

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse - Boarding

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Boarding* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - Mit kropssprog
 - Mit tonefald
 - Min evne til at spotte potentielle problempersoner
 - Information omkring procedurer.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
F.eks.
 - indretning af skranke
 - pladsforhold omkring skranken
 - skrankens placering i forhold til udgangen.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens videre rejse?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre.

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse - Café

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Café* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
F.eks.
 - indretning af skranke/betaling
 - pladsforhold omkring borde.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen og ombord på flyet?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse - Butik

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Butik* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
 - indretning af salgsområde
 - indretning af kassen
 - pladsforhold.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen og ombord på flyet?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse - Rengøring

Opgave

I har lige afspærret et toilet ude ved gaten for at kunne rengøre det. En passager på vej ud til gaten skal "lige på toilettet", inden han skal ud i flyet og sidde. Han er lidt sent på den og skræver derfor ind over afspærringen for at komme på toilettet.

Ud fra ovenstående situation skal I diskutere følgende spørgsmål.

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
 - indretning af afspærringen
 - afstand til nærmeste toilet.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen og ombord på flyet?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Konfliktforebyggelse – Mistet bagage

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Mistet bagage* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for konflikter med kunderne?
 - mit kropssprog
 - mit tonefald
 - min evne til at spotte potentielle problempersoner.
- Har vi interne procedurer, som kan forebygge/optrappe konfliktsituationer?
- Hvordan kan indretningen af området mindske risikoen for optrapning af konflikter?
 - indretning af skranke
 - pladsforhold omkring skranken.
- Hvordan påvirker en dårlig oplevelse passagerens vej gennem lufthavnen?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forebygge konflikter
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Ulykkesforebyggelse – arbejde i bagagehal

Opgave

Med udgangspunkt i filmen *Bagagehal - vogne* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for ulykker?
Typiske ulykkesrisici i bagagehallen:
 - påkørsel af personer og materiel
 - fald over ting
 - fald på glatte overflader
 - klemning i forbindelse med arbejde på båndet
 - klemning i forbindelse med arbejde i anlægget ved fejl mm.
- Har vi interne procedurer, som er med til at forebygge/øge risikoen for ulykker?
- Hvordan kan indretningen af området være med til at mindske risikoen for ulykker?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forbygge ulykker
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Ulykkesforebyggelse – arbejde omkring flyet

Opgave

Med udgangspunkt i filmene *Arbejde omkring flyet*, *Container på fly* og *Operation af finger* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for ulykker?
Typiske ulykkesrisici omkring flyet:
 - påkørsel af personer og materiel
 - fald over ting
 - fald på glatte overflader
 - klemning i forbindelse med arbejde med bevægelige maskindele.
- Har vi interne procedurer/færdselsregler, som er med til at forebygge/øge risikoen for ulykker?
- Hvordan kan indretningen af området være med til at mindske risikoen for ulykker?

Produkt

Liste med

- 5 ting vi allerede gør for at forbygge ulykker
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____

Gruppeopgave

Ulykkesforebyggelse – kørsel i lufthavnen

Opgave

Med udgangspunkt i filmene *Bustransport* og *Arbejde omkring flyet* skal I diskutere:

- Hvordan kan jeg bidrage til at mindske risikoen for ulykker (påkørsler/sammenstød)?
- Har vi interne færdselsregler, som er med til at forebygge/øge risikoen for ulykker?
- Hvordan kan indretningen af området være med til at mindske risikoen for ulykker?

Produkt

Liste med

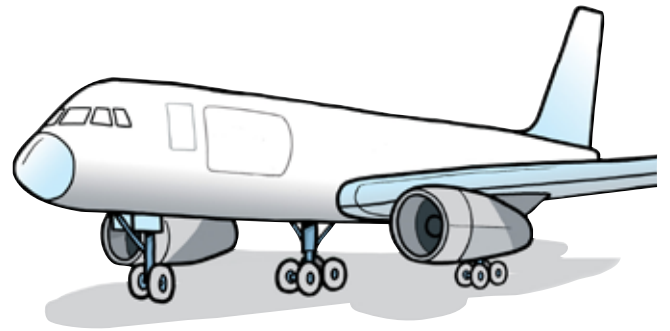
- 5 ting vi allerede gør for at forbygge ulykker
- 2 punkter hvor vi kan blive bedre

Præsentation

De 7 punkter skrives på en flipover, som en fra gruppen præsenterer for resten af holdet.

Tid til gruppearbejdet

I skal være tilbage i kursuslokalet kl.: _____



Branchevejledningen kan downloades fra
www.bartransportogengros.dk

Fællessekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
 1787 København V
 Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

H. C. Andersens Boulevard 18
 1787 København V
 Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsledersekretariatet

Vermlandsgade 65
 2300 København S
 Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
 1790 København V
 Tlf.: 70 300 300

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
 0900 København C
 Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk



Branchearbejdsmiljørådet
 for transport og engros

www.bartransport.dk

Layout: Søren Sørensens Tegnestue
 1. udgave, 2014
 ISBN nr. 978-87-92868-33-6



