



Introduzione ai Fattori Umani nelle operazioni aeroportuali

INTRODUZIONE AI FATTORI UMANI NELLE OPERAZIONI AEROPORTUALI

1. SINTESI DEL MODULO

Obiettivi e destinatari

Una buona parte degli incidenti aeroportuali connessi ai servizi di assistenza a terra sono imputabili ad errori umani. Il presente modulo si propone di fornire un'introduzione circa i fattori umani e il loro impatto su "safety" e "security" all'interno delle operazioni aeroportuali.

Il modulo si concentrerà sui fattori umani generici che incidono su una vasta gamma di compiti previsti dalle operazioni aeroportuali, ma dedicherà attenzione anche a fattori specifici pertinenti a precisi compiti operativi a terra. Possibile destinatario del presente modulo potrebbe essere un dipendente neoassunto che lavora all'interno dell'area operazioni aeroportuali o per conto di una compagnia aerea o per conto di un operatore aeroportuale. Il presente modulo dovrebbe far parte di corso introduttivo per i nuovi assunti.

Il presente modulo è parte di un corso introduttivo sulle Operazioni Aeroportuali costituito da cinque moduli.

Il presente modulo corrisponde al **livello 3 dell'EQF¹**.

Durata

Si raccomanda di assegnare 8 ore per la realizzazione del presente modulo.

Prerequisiti e conoscenze richieste

Non viene richiesta alcuna esperienza lavorativa pregressa all'interno di un aeroporto, ma sarebbe utile se lo studente avesse una conoscenza basica della struttura aeroportuale come ad es. quella successiva ad un tour all'interno della struttura aeroportuale. Il presente modulo è parte di un corso introduttivo sulle Operazioni Aeroportuali costituito da cinque moduli.

2. INSEGNAMENTO, APPRENDIMENTO E VALUTAZIONE

Risultati formative attesi

In caso di superamento del presente modulo, gli studenti dovrebbero essere in grado di riconoscere:

1. Perché i fattori umani sono rilevanti all'interno delle operazioni aeroportuali (livello EQF III di conoscenza) [10%]
2. I Fattori organizzativi / procedurali che influiscono su performance, safety e benessere (livello EQF III di conoscenza) [15%]
3. Le Limitazioni chiave alla performance umana (livello EQF III di conoscenza e competenza) [25%]
4. L'impatto della comunicazione e del lavoro di gruppo sulla performance in contesto di lavoro (livello EQF III di conoscenza) [15%]
5. L'impatto del turnover connesso a turni di lavoro / compiti assegnati e dell'affaticamento sulla performance e dinamiche famiglia/lavoro (livello EQF III di conoscenza) [15%]

¹ European Qualifications Framework (EQF) è uno strumento a supporto del confronto tra i sistemi di qualificazione in Europa. Il framework è composto da otto livelli descritti in termini di risultati di apprendimento: abilità, conoscenze e competenze. https://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97

6. La gestione del rischio e implementare procedure all'interno del contesto delle operazioni aeroportuali (livello EQF III di competenze) [20%]

Metodi di insegnamento/ apprendimento

L'insegnamento sarà erogato attraverso una combinazione di brevi lezioni frontali interattive. Il modulo sarà potenziato grazie ad utilizzo di materiale e-learning che sarà disponibile per uno studio ulteriore volto a rinforzare l'apprendimento.

| Attività di studio | Ore di apprendimento |
|---|----------------------|
| Materiale online – Materiali didattici a distanza | 1 |
| Lezioni in classe | 6 |
| Valutazione | 1 |
| Total | 8 |

Metodo di valutazione

La strategia di valutazione comprende un test a risposta multipla (tecnica di valutazione comunemente utilizzata all'interno del settore). Tuttavia per sostenere l'apprendimento, questo modulo comprende anche l'elaborazione di un breve report su un caso di studio formativo per consentire agli studenti di sviluppare il lavoro su un argomento rilevante a seconda del loro contesto di lavoro. Questo caso di studio può essere affrontato sia come attività individuale o che come attività di gruppo e può essere utilizzato per promuovere ulteriori discussioni sull'argomento oggetto dell'apprendimento.

| Valutazione del compito | Descrizione della valutazione | Risultati formative attesi valutati | Formativa (F) e/o Finale (S) | Contributo al voto sul modulo | Tempo indicativo impiegato per svolgere attività di valutazione (ore) |
|-------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---|
| 1 | 1 caso di studio correlato all'analisi dei Fattori Umani all'interno delle Operazioni Aeroportuali | 6 | F | 0 | 5 |
| 2 | 1 ora di test a risposta multipla | tutti | S | 100% | 5 (incluso la preparazione per un'ora di test) |

Valutazione finale (Summative assessments - S) sarà assegnato un voto e i voti contribuiranno direttamente al voto totale richiesto per il superamento del modulo.

Valutazione formativa (Formative assessments - F) sono destinati a favorire apprendimento del discente grazie allo svolgimento della valutazione e alla ricezione di un feedback, ma ogni voto è

correlato solo alla performance momentanea e non contribuisce direttamente al voto finale generale per il modulo.

Requisiti di frequenza

80% partecipazione minima richiesta per tutte le attività didattiche in aula.

Contenuto Indicativo

1. Perché I Fattori Umani sono importanti nelle Operazioni Aeroportuali

- Introduzione sul concetto dei fattori umani
- Evidenziare influenza dei fattori umani all'interno delle operazioni aeroportuali
- Dimostrare come i fattori umani possono incrementare sicurezza, fidelizzazione e soddisfazione di passeggeri e personale
- Studiare casi di studio inerenti gli errori umani e il loro impatto su security e safety aeroportuale.
- Fattori umani come parte di un consistente piano di gestione, e di un approccio economico basato sui fattori di rischio (risk-based approach)
- Identificare i fattori umani chiave che incidono sulle operazioni aeroportuali
- Fattori umani e processo decisionale nelle operazioni aeroportuali (e-learning)

2. Fattori Organizzativi/Procedurali che influiscono sulla performance

- Safety Management System
- Procedure gestionali che influiscono sulla performance
- Procedure operative, audits, strumenti e pratiche di convalida
- Tasso di rotazione di turni e compiti di lavoro
- Pratiche di lavoro / affaticamento
- Sistemi di Reporting anonimo a tutela dei lavoratori al fine di evitare loro censura
- Formazione
- Gestione/analisi degli eventi
- Importanza dei processi di gestione per controllare i fattori umani all'interno delle operazioni aeroportuali
- Livelli di dotazione del personale, meccanismi di condizionamento del gruppo, supervisione

3. Limitazioni chiave della performance umana

- Elaborazione delle informazioni, errore umano e affidabilità
- Fitness e salute, lo stress, il carico di lavoro, l'affaticamento, i farmaci, l'ambiente di lavoro
- Limitazioni fisiche e non, la motivazione, ripetitività dei compiti assegnati e loro complessità
- Lavoro e comunicazione all'interno dei gruppi di lavoro e tra di loro
- L'errore umano e gli incidenti a seguito di un guasto tecnico
- Disponibilità oraria
- Ambiente di lavoro
- Sforzo fisico richiesto
- Modelli di errore, tipi di errori
- Trasgressione e inganno

- Competenza
- Introduzione su comunicazione e lavoro di gruppo
- Affaticamento e turnover riguardo turni / compiti assegnati

4. L'impatto della comunicazione e del lavoro di gruppo in un contesto lavorativo

- Linguaggio verbale, scritto e linguaggio del corpo, cultura sociale all'interno del luogo di lavoro
- Il mantenimento di buone relazioni di lavoro
- Meccanismi di registrazione formale del lavoro
- Ispezioni
- La comunicazione all'interno dell'organizzazione
- Lettura del materiale informativo, avvisi e emendamenti alle procedure di manutenzione
- Prevenzione degli incidenti
- Squadre ad alte prestazioni: caratteristiche e processi di sviluppo
- Il lavoro di gruppo e la comunicazione (e-learning)

5. L'impatto del turnover connesso ai turni di lavoro e della fatica sulla performance

- Fitness e salute, lo stress, il carico di lavoro, l'affaticamento, i farmaci, l'ambiente di lavoro
- La natura dei compiti di lavoro: lavoro fisico, controllo visivo, la complessità e la ripetizione
- Distrazione, presupposti falsi, conflitti personali, pregiudizi culturali
- Mancata documentazione, lo scambio di informazioni nel corso turnover dei compiti / passaggi di turni di lavoro
- Effetti di turni a rotazione sulla salute, disturbi del sonno e il conflitto tra lavoro e famiglia

6. La gestione del rischio e l'implementazione di procedure nelle operazioni aeroportuali

- Identificazione dei rischi per la sicurezza e gli effetti dell'affaticamento
- Valutazione del rischio
- L'identificazione e la riduzione del rischio
- Valutare il rischio - probabilità versus gravità
- Regolamentazioni
- Introduzione ai sistemi di gestione della sicurezza
- Caso di studio: (e-learning)

3. RISORSE DEL MODULO

Lecture essenziali

Materiale del corso

Le tre lezioni e-learning sviluppate all'interno del progetto AIRVET (<http://airvet-project.eu/airvet-training-resources>) potrebbero essere utilizzate come sostegno all'insegnamento:

- Fattori umani e processi decisionali all'interno delle Operazioni aeroportuali
- Lavoro di gruppo e comunicazione
- Caso di studio

Altre risorse:

- *FAA Operator's Manual "Human Factors in Airport Operations", 2007:*
http://www.faa.gov/about/initiatives/maintenance_hf/library/documents/media/support_documentation/opsman_ramp_final.pdf
- *"Methodology for Operational Risk Assessment in Aviation Organisation" ARMS working group:* www.easa.europa.eu/essi/documents/Methodology.pdf
- *"SMS for Aviation – a practical guide Safety Risk Management":*
<http://casa.gov.au/wcmswr/assets/main/sms/download/2012-sms-book3-safety-risk-management.pdf>

Attrezzatura richiesta

Accesso ai materiali didattici online