

Steward statku morskiego

511102

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ZADANIA I CZYNNOŚCI

Steward statku morskiego jest pracownikiem działu hotelowego na statku. Jego podstawowym zadaniem jest obsługa hotelowa i gastronomiczna pasażerów oraz załogi statku w trakcie rejsu, jak również udział w pracach przygotowawczych i porządkowych między rejsami. Steward może być członkiem załogi statku handlowego, statku pasażerskiego lub promu.

Stewarda można spotkać na różnych stanowiskach pracy. Im większa jednostka żegluga morskiej, tym z reguły występuje w tym zawodzie większe zróżnicowanie stanowisk i podział zadań. Najczęściej na statku pasażerskim wyróżnia się stewardów pracujących w części gastronomicznej i hotelowej. Steward pracujący w części gastronomicznej, tj. restauracji czy kawiarni zajmuje się przyjmowaniem zamówień, podawaniem posiłków i napojów, przyjmowaniem należności, wydawaniem rachunków, rozliczaniem utargów. Stewarda wykonującego tego rodzaju pracę obowiązuje postępowanie zgodne z zasadami obsługi gości przy stole, rozkładania sztućców, szkła, serwowania potraw i win. Steward odpowiada także za znoszenie i mycie naczyń. Dodatkowo do jego obowiązków należy dbanie o czystość i estetykę sal oraz obsługa znajdującego się tam sprzętu, takiego jak telewizor, sprzęt audio-wideo.

Steward może również pracować, jako barman, z reguły zajmuje wówczas samodzielne stanowisko i sam organizuje sobie pracę. Do jego głównych zadań należy wtedy jak najlepsza obsługa klientów baru, serwowanie drinków i koktajli, wykonywanie prac porządkowych za barem i na sali, a także dbanie o właściwy ruch magazynowy, czyli przygotowywanie zamówień, właściwe przechowywanie asortymentu, pobieranie produktów z magazynku barowego i magazynu głównego.

Osobną grupę stewardów stanowią, tzw. stewardzi sekcyjni, czyli np. pokojówka i steward bielizniak. Do obowiązków stewarda sekcyjnego należy sprzątanie kabin pasażerskich oraz pomieszczeń ogólnodostępnych, wymiana pościeli, prowadzenie gospodarki obrotu bielizną. W praktyce często też inni stewardzi po wykonaniu swoich zadań w recepcji, restauracji, kawiarni czy messie (stołówka, w której obsługiwana jest załoga statku) są angażowani do tych zajęć.

Każdy członek załogi statku, a więc też i steward, odpowiedzialny jest za bezpieczeństwo pasażerów, dlatego zobowiązany jest do meldowania swoim przełożonym o pojawiających się trudnościach i zagrożeniach. Ponadto, steward w przypadku zastrzeżeń zgłoszonych przez pasażerów, powiadamia odpowiednie służby lub właściwych członków załogi o zaistniałych usterkach czy problemach, a także wykonuje inne prace pomocnicze na życzenie pasażera.

Stewardzi obowiązkowo biorą udział w okresowych alarmach ćwiczeniowych

przeprowadzanych na statkach.

Steward przy wykonywaniu swoich obowiązków korzysta z narzędzi i urządzeń całego zaplecza restauracyjno-kuchennego i hotelowego. Są to różnego rodzaju szafy i lody chłodnicze, roboty kuchenne, krajalnice, kostkarki, kruszarki, wyciskarki, porcjonery, dozowniki, nalewaki, shakery. Steward korzysta zarówno z prostych narzędzi za pomocą, których utrzymuje czystość i porządek, jak i bardziej zaawansowanych, np. zmywarka. Ponadto steward restauracyjny, pracujący w kawiarni czy barze, obsługuje również kasę fiskalną i komputer.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Środowiskiem pracy stewarda są części hotelowe i gastronomiczne, czyli restauracja, kawiarnie, bary, a także pomieszczenia załogi i zaplecza różnego typu statków morskich. Często są to małe i wąskie przestrzenie, z ograniczonym dostępem i przejściami, które mogą być śliskie i nierówne.

W swojej pracy steward narażony jest na występowanie czynników szkodliwych i uciążliwych, takich jak np. drgania, wibracje, materiały i substancje łatwopalne, ostre wystające elementy, niedostateczne lub zbyt intensywne oświetlenie. Uciążliwe, szczególnie podczas niekorzystnych warunków atmosferycznych (silny wiatr, sztorm), może być przemieszczanie się rzeczy i urządzeń. Wszystkie te czynniki mogą powodować zmęczenie, ból głowy, zaburzenia równowagi, objawy tzw. choroby morskiej. Poza tym środowisko pracy charakteryzuje się zmiennymi warunkami klimatycznymi, występowaniem wysokiej lub niskiej temperatury oraz dużej wilgotności powietrza.

Warunki społeczne

Praca stewarda statku morskiego ma zarówno charakter indywidualny (np. steward barman), jak i zespołowy, co oznacza, że współpracuje z innymi pracownikami, dzieląc się obowiązkami oraz wymieniając bieżące informacje w związku z obsługą pasażerów.

Praca stewarda wymaga częstych kontaktów z ludźmi. Obsługuje on pasażerów i załogę statku, odpowiada na liczne pytania, udziela rad, proponuje, podaje i sprzedaje zamawiane produkty. Steward zobowiązany jest również do dbania o bezpieczeństwo pasażerów i w razie potrzeby opiekowania się nimi. Współpracuje też z innymi pracownikami działu hotelowego. Ponadto steward melduje przełożonym o wszelkich problemach i trudnościach, wykonuje polecenia kapitana oraz przełożonych. W pracy stewarda dominuje ustny sposób porozumiewania się, ale również wykorzystuje on urządzenia komunikacyjne takie, jak np. telefon, megafon, krótkofalówka.

Warunki organizacyjne

Steward pracuje przeważnie od 9 do 12 godzin. Zdarza się jednak, że godziny te są wydłużone. Praca wykonywana jest w dzień i w nocy, a także w dni ustawowo wolne od pracy. Nieodłącznym elementem pracy stewarda jest także konieczność wyjazdów i pobytu przez długi czas poza miejscem zamieszkania, z dala od rodziny i najbliższego otoczenia, często poza granicami kraju.

Steward w hierarchii organizacyjnej pełni przeważnie funkcję podwładnego, niekiedy kierownika i podwładnego, np. barman może pełnić funkcję kierownika wobec swojego pomocnika. Czynności wykonywane przez stewarda są w dużej mierze zrutynizowane, a jego praca jest na bieżąco bądź okresowo nadzorowana.

Praca stewarda niesie ze sobą różnego rodzaju odpowiedzialności, odpowiada on bowiem za powierzony sprzęt i wyposażenie, a także za bezpieczeństwo i zdrowie pasażerów oraz załogi na statku. Pełniąc funkcje kierownika, steward odpowiedzialny jest również za pracę innych ludzi. W związku ze sprzedawaniem towarów steward ponosi także odpowiedzialność finansową.

Wymagania psychologiczne

WYMAGANIA PSYCHOLOGICZNE

Steward w swojej pracy bezpośrednio kontaktuje się z klientem w celu zaspokojenia jego potrzeb i sprostania indywidualnym oczekiwaniom. Od jego fachowości, postawy i sposobu postępowania w różnych, często konfliktowych sytuacjach, zależy zadowolenie klienta. Stąd też od kandydatów do tego zawodu wymaga się umiejętności nawiązywania kontaktu i postępowania z ludźmi, precyzyjnego wypowiadania się, przekonywania, cierpliwości i wyrozumiałości. Praca stewarda przypomina pracę związaną z obsługą gości w hotelu, którzy zwykle odbywają tam nocleg, korzystają z restauracji, czasem też z innych usług i atrakcji. Tak jak goście hotelowi, tak i pasażerowie statku mają różne wymagania, preferencje czy też potrzebują szczególnego traktowania ze względu na indywidualne potrzeby. Dlatego tak ważne w pracy stewarda są umiejętności związane z rozpoznawaniem i właściwym spełnianiem potrzeb pasażerów. W zaspakajaniu tych potrzeb przydatna jest zarówno umiejętność współdziałania z innymi członkami załogi, jak i duża samodzielność. Stewarda winna charakteryzować dobra prezencja, duży poziom kultury osobistej, uprzejmość, takt. Osoba taka powinna być sumienna, uczciwa i dokładna. Steward pracujący w restauracji czy barze musi radzić sobie z wieloma czynnościami, często pod presją czasu. W związku z tym ważna jest dobra organizacja pracy, umiejętność pracy w szybkim tempie, zdolności manualne, a także podzielność uwagi, łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą i dobra pamięć.

Praca na statku uznana jest za pracę wykonywaną na wysokości, w związku z tym, steward powinien wykazywać brak lęku przed wysokością, posiadać dobrą koordynację wzrokowo-ruchową, szybki refleks i spostrzegawczość, które są szczególnie istotne w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa. Ponadto, steward ze względu na konieczność przebywania przez długi czas poza domem rodzinnym i gronem najbliższego otoczenia, pracę w trudnych warunkach środowiskowych oraz możliwe zagrożenia, musi wykazać się odwagą, a także odpornością emocjonalną. Ważna jest także dyscyplina, umiejętność odnalezienia się w trudnych sytuacjach oraz stosowanie się do poleceń przełożonych.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

WYMAGANIA FIZYCZNE I ZDROWOTNE

Praca stewarda statku morskiego zaliczana jest do prac średnio ciężkich. W zawodzie tym dominują takie czynności motoryczne, jak: chodzenie, stanie, podnoszenie i przenoszenie, sięganie i podawanie, co oznacza, że osoba wykonująca go, musi być wytrzymała na długotrwały wysiłek. Steward powinien wykazywać się wysoką ogólną sprawnością fizyczną, dużą sprawnością układu krążenia, układu oddechowego, układu kostno-stawowego i mięśniowego. Poza tym ważne są sprawności sensomotoryczne, takie jak ostrość wzroku, rozróżnianie barw, widzenie stereoskopowe, ostrość słuchu, zmysł równowagi, sprawność narządu słuchu, sprawność narządu węchu.

Natomiast przeciwwskazaniem do podjęcia pracy w omawianym zawodzie jest: lęk przestrzeni i wysokości, zaburzenia równowagi, zaburzenia słuchu, wzroku, węchu, smaku, reumatyzm, wady serca, układu krążenia układu oddechowego, trawienno, mięśniowego i kostnego, padaczka, choroby psychiczne, przewlekłe choroby uszu. Ze względu na charakter pracy na statku, nie istnieje też możliwość zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Ostateczną decyzję o zdolności do pracy stewarda statku morskiego, podejmuje jednak uprawniony lekarz medycyny pracy, po uprzednim zapoznaniu się z wymaganiami dotyczącymi stanowiska, na którym steward będzie pracować.

Wykaz szczegółowych warunków zdrowotnych wymaganych od osób wykonujących pracę na statkach morskich zawiera Rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 17 lutego 1993 r. (Dz.U. nr 17 poz. 80 z dnia 1 marca 1993 r.).

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

WARUNKI PODJĘCIA PRACY W ZAWODZIE

Najczęściej warunkiem podjęcia pracy w zawodzie stewarda jest posiadanie średniego wykształcenia. Preferowani są absolwenci kierunków gastronomiczno-hotelarskich czy związanych z obsługą ruchu turystycznego. Istotnym kryterium brany pod uwagę w procesie rekrutacji na stanowisko stewarda, jest znajomość języków obcych, przynajmniej języka angielskiego.

Wszystkie osoby pracujące na statku muszą posiadać międzynarodowe świadectwo zdrowia dla marynarzy, dodatkowo steward zdobywa uprawnienia w zakresie indywidualnych technik ratownictwa morskiego, bezpieczeństwa i odpowiedzialności wspólnej, odbywa kurs medyczny i przeciwpożarowy. Przy wykonywaniu pracy barmana przydatny może okazać się także kurs barmański.

Kandydaci do pracy na stanowisko stewarda przechodzą także rozszerzone badania lekarskie: psychologiczne, laryngologiczne, stomatologiczne, neurologiczne i okulistyczne.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

MOŻLIWOŚĆ AWANSU W HIERARCHII ZAWODOWEJ

W zawodzie stewarda nie ma formalnej struktury awansowania. Mimo to istnieją szanse podwyższenia swej pozycji zawodowej. Dzięki uzyskiwaniu dobrych ocen za

pracę i fachowość można spodziewać się, np. bardziej samodzielnego stanowiska i większej niezależności, jak to ma miejsce w pracy barmana.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

MOŻLIWOŚĆ PODJĘCIA PRACY PRZEZ DOROSŁYCH

Zawód stewarda statku morskiego mogą wykonywać osoby starsze. Warunkiem jest jednak posiadanie wymaganych kwalifikacji, znajomość języka obcego i dobre funkcjonowanie w kontaktach z innymi ludźmi. Obok kwalifikacji ważna jest również właściwa prezencja i dobry stan zdrowia.

Możliwości zatrudnienia

Steward statku morskiego może być zatrudniany w sektorze prywatnym, jak i w przedsiębiorstwie państwowym, z dominującym udziałem skarbu państwa. Najczęściej można znaleźć pracę u armatorów żeglugi morskiej funkcjonujących w pasach nadmorskich.

Zawód stewarda należy do zawodów rzadkich ze względu na małą liczbę ofert pracy oraz zapotrzebowanie na pracę tylko w niektórych regionach, tj. głównie w woj. pomorskim i zachodniopomorskim

W zawodzie tym nie jest możliwe samozatrudnienie.

Zawody pokrewne

ZAWODY POKREWNE

- kelner
- barman
- organizator usług hotelarskich
- steward sekcyjny (pokojówka, steward bieliźniak)
- steward/stewardessa na pokładzie samolotu
- repcjonista
- technik żywienia zbiorowego

Polecana literatura

POLECANA LITERATURA

Babicz J. (2004), *Słownik okrętowy*, Fundacja Promocji Przemysłu Okrętowego i Gospodarki Morskiej

Domański J. (2006), *Połykanie wiatru*, Oficyna in plus

Drzewiecki J., Ślebioda T. (2005), *Transatlantyki Polskie*, Pomorska Oficyna Wydawniczo-Reklamowa

Kabat H. (1985), *Dar Pomorza. Wielka przygoda młodości*, Książka i Wiedza

Mąka H. (2005), *Morski leksykon współczesny*, Dom Wydawniczy Bellona

Robak K. (1983), *„Pogorią” na koniec świata*, Wydawnictwo Morskie

Szenk H. (1978), *Steward okrętowy*, Wydawnictwo Morskie

Strony internetowe:

www.maritime.com.p – „Morski Wortal”, dostarcza aktualne informacje o polskich portach, żegludze morskiej i przemyśle okrętowym.

www.bezan.com.pl/forum – Forum żeglarskie

www.fullahead.fora.pl – Forum marynarzy i zainteresowanych tematyką morską

www.im.gov.pl – Biuletyn informacyjny Izby Morskich