

Stewardesa / Steward

511101

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Najważniejszym celem pracy stewardesy jest dbałość o zapewnienie bezpieczeństwa a także komfortu pasażerom podczas przelotu samolotem.

Stewardesa rozpoczyna swoją pracę od wykonania czynności, które znacznie poprzedzają start samolotu. Należy do nich sprawdzenie sprzętu ratowniczego przeciwpożarowego a także wyposażenia toalet, kabin, sprawności urządzeń pokładowych (intercom, video, podgrzewacze wody i posiłków), a także przyjęcie i załadunek bufetu.

Po wejściu pasażerów na pokład samolotu stewardesa dba o właściwe ich rozlokowanie a także o prawidłowe rozmieszczenie bagażu.

Następnie, wyjaśnia pasażerom w jaki sposób powinni zachowywać się w trakcie lotu aby nie naruszać lotniczych przepisów bezpieczeństwa. W przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej stewardesa jest odpowiedzialna za sprawne przeprowadzenie ewentualnej akcji ewakuacyjnej pasażerów (awaryjne lądowanie), udzielenia pomocy osobom potrzebującym, przeciwdziałania panice, łagodzenia napięcia itp. Wykonując te wszystkie czynności, stewardesa powinna umieć porozumieć się nawet z tymi pasażerami, którzy nie rozumieją używanego przez nią języka (angielskiego, bądź innego).

Stewardesa jest zobowiązana do udzielenia pierwszej pomocy medycznej przy użyciu dostępnego wyposażenia medycznego, jeśli zachodzi taka potrzeba. Szczególną uwagę powinna poświęcać osobom chorym, niepełnosprawnym, a także samotnie podróżującym dzieciom.

Inną sferą jej działalności jest serwowanie posiłków pasażerom. W trakcie tej pracy ma okazję nawiązania bezpośredniego kontaktu z pasażerami, odpowiadania na konkretne pytania pasażerów a często łagodzenia ich niepokojów.

Do jej zadań należy także zapewnienie posiłków pilotom i pośredniczenie w każdy konieczny sposób pomiędzy nimi a pasażerami. Stewardesa sprzedaje także wybrane artykuły konsumpcyjne.

Obowiązkiem stewardessy jest dbałość o swój wygląd zewnętrzny. Jej powierzchowność, w tym mundur ale także kulturalny sposób bycia ma być bowiem pozytywną wizytówką zatrudniających ją linii lotniczych. Stewardesa powinna być zawsze świadoma tego, że jej zachowanie jest pilnie obserwowane przez pasażerów, a od jej spokoju i profesjonalizmu zależy w dużym stopniu atmosfera na pokładzie.

Wymagania psychologiczne

Wymagania psychologiczne koncentrują się przede wszystkim na tej roli stewardesy, która bezpośrednio związana jest z rolą opiekunki pasażerów w czasie lotów. Tak więc

stewardesa powinna posiadać umiejętność koncentracji na własnej pracy, która wymaga od niej cierpliwości i umiejętności nieujawniania swoich emocji. Jest to szczególnie ważne w momentach trudnych na pokładzie, takich jak np. złe warunki atmosferyczne, możliwe wystąpienie awarii, groźba ataku terrorystycznego itp.

Z punktu widzenia bezpieczeństwa pracy ważny wydaje się szybki refleks stewardesy, ale rozumiany jako umiejętność błyskawicznej reakcji na zaistniałą sytuację na pokładzie. Powinna bowiem umieć np. natychmiast podjąć akcję udzielenia pierwszej pomocy w przypadku załabnięcia pasażera.

Ze względu na konieczność korzystania z urządzeń komunikacji pokładowej powinna mieć dobry słuch i wzrok.

Kontynuując wątek bezpieczeństwa nie wolno zapomnieć o umiejętności wypowiadania się wobec pasażerów w sposób komunikatywny, używając przy tym takich sposobów jak gestykulacja, mimika itp.

Biorąc pod uwagę aspekt „gastronomiczny” jej pracy, ważne wydają się być wyrobione gusta smakowe, a także umiejętność sprawnego i kulturalnego serwowania posiłków, co wiąże się z dobrą koordynacją wzrokowo - ruchową i zręcznością rąk.

Sam lot statkiem powietrznym wymaga od stewardesy braku lęku przed wysokością i stałej gotowości do pracy bez względu na warunki pracy. Zasadą naczelną jej pracy jest bezpieczeństwo pasażera a więc musi ona umieć podporządkować się ściśle określonym przepisom i nigdy nie zapominać o priorytecie ratowania w sytuacji awaryjnej przede wszystkim pasażerów. W tym kontekście niezwykle ważna wydaje się zdolność empatii, a więc wczuwania się w problemy lub niepokoje pasażerów i odpowiednią reakcję.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Stewardesa powinna spełniać niezwykle wysokie wymagania zdrowotne. Konieczność wykonywania swoich obowiązków w trakcie lotu powoduje iż musi mieć ona wysoką sprawność układu krążenia (zdrowe serce) i układu oddechowego. Ze względu na ciągnięcie i przesuwanie ciężkich wózków gastronomicznych wymaga się od niej dość dużej siły fizycznej i sprawnego narządu równowagi. Pracując w hałasie i przy sztucznym oświetleniu powinna mieć dobry wzrok i słuch. Bezwzględnym przeciwwskazaniem do pracy są wady układu kostno-stawowego (włączając skrzywienie kręgosłupa), schorzenia neurologiczne (padaczka, choroba Alzheimera i inne), alergiczne, astma, cukrzyca, duża krótkowzroczność.

Praktycznie rzecz biorąc nie istnieją żadne możliwości zatrudniania osób niepełnosprawnych w tym zawodzie.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Nie ma żadnych formalnie zatwierdzonych szkół zajmujących się kształceniem. PLL LOT organizuje profesjonalne kursy, po których pomyślnym zakończeniu kandydat/kandydatka są zatrudniani na czas określony.

Warunkiem podstawowym i niezbędnym podjęcia pracy jest ukończenie szkoły średniej i zdanie egzaminu kwalifikacyjnego uprawniającego do szkolenia się w tym zawodzie.

Egzamin ten kładzie przede wszystkim nacisk na umiejętności językowe (preferowany jest język angielski, ale zdaje się egzamin z dwóch języków z grupy angielski, francuski, hiszpański, włoski, niemiecki, rosyjski). Bierze się w nim także pod uwagę głównie wspomniane predyspozycje psycho-fizyczne i dobrą prezencję. Po pozytywnej kwalifikacji kandydaci do pracy kierowani są na kurs szkolenia podstawowego. Dopiero ukończenie z dobrym wynikiem tego kursu oznacza podpisanie umowy o pracę na czas określony. Mimo iż w zawodzie tym głównie można spotkać kobiety nie ma żadnych preferencji „osobowych”. Oznacza to że mężczyźni z równym powodzeniem mogą ubiegać się o pracę w tym zawodzie. Preferowany wiek zatrudnienia do 30 lat.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Awans w tym zawodzie oznacza możliwość pokonywania kolejnych stopni awansu od młodszej stewardesy do starszej stewardesy kierownika działu i kierownika wyszkolenia. Jest to związane z doświadczeniem w pracy i wykazaniem się odpowiednimi predyspozycjami do kierowania pracą innych i szkolenia. Awans taki, choć wydaje się w pewien sposób ograniczony, wiąże się jednak z większym prestiżem społecznym i zapewnia lepsze warunki finansowe.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Przy zatrudnieniu preferowane są osoby do 30 roku życia. W późniejszym wieku możliwe jest podjęcie pracy ale tylko przez stewardesy, które z powodów osobistych przerwały pracę i ponownie starają się ją podjąć.

Możliwości zatrudnienia

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

Zawody pokrewne

- przewodniczka turystyczna
- pielęgniarka
- kelnerka
- sekretarka
- negocjatorka (zawód polegający na mediacji i łagodzeniu konfliktów społecznych)

Polecana literatura

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.