

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.