

## Opis zanimanja

### Stjuardesa / Stjuard (Flight Attendant)



#### Opis posla:

Stjuardese i stjuardi čine kabinsko osoblje vazduhoplovstva. Njihov zadatak je učiniti let svakom putniku sigurnim, udobnim i prijatnim. Poslovi koje obavljaju odvijaju se pre poletanja, za vreme leta i nakon sletanja.

Najmanje jedan sat pre poletanja aviona dolaze na mesto okupljanja posade. Tu im kapetan daje informacije o vremenskim prilikama koje se očekuju i o putnicima kojima je potrebna posebna nega, ako takvih ima. Nakon što posada dođe u avion, stjuardese i stjuardi proveravaju opremu za slučaj opasnosti i o

tome izveštavaju kapetana. Pripremaju hranu, piće i novine, te pripremaju kabinu za dolazak putnika, proveravaju da li je sve čisto i uredno, prilagođavaju svetla ako je potrebno, uključuju muziku, uspravljaju i proveravaju sedišta. Potom dočekuju putnike pri dolasku, pozdravljaju ih i pomažu im da pronađu svoja sedišta i smeste ručni prtljag. Nakon što se putnici ukrcaju, proveravaju da li broj putnika odgovara broju koji je prijavljen aerodromskoj službi, zatvaraju vrata aviona i izveštavaju kapetana da su se svi putnici ukrkali. Pre poletanja upoznaju putnike sa osnovnim sigurnosnim informacijama i saopštavaju im informacije o letu.

Tokom leta poslužuju putnike hranom, pićem, novinama. Ponekad, putnicima su na usluzi i za druge potrebe. Na nekim letovima prodaju parfeme, nakit, piće i slično. Osim toga, u posebnim slučajevima pomažu putnicima pri ispunjavanju formulara. Ako u avionu ima putnika kojima je potrebna posebna nega, kabinsko osoblje obavlja i tu dužnost: pomaže deci, starijim osobama i invalidima i pruža prvu pomoć ako zatreba. Pre sletanja stjuardese i stjuardi aviona daju putnicima uputstva za sletanje, proveravaju da li su nasloni sedišta uspravljeni, a pojasevi pričvršćeni. Oni koji su za to školovani ispunjavaju delove formulara koji su potrebni aerodromskim službama prilikom sletanja.

Najvažnija dužnost kabinskog osoblja jeste sigurnost putnika, pa tako, u slučaju opasnosti, daju uputstva putnicima o tomu što treba da urade, smiruju ih i osiguravaju njihov izlazak iz aviona. Postupke u slučaju nezgode primenjuju po tačno određenom i naučenom redosledu, zavisno od situacije.

Nakon slijetanja izveštavaju putnike o vremenskim prilikama, otvaraju vrata i ispraćaju ih iz aviona. Nakon što putnici napuste avion, ponovo proveravaju kabinu, kuhinju, sanitarni prostor pa o svim eventualnim kvarovima izveštavaju kapetana.

#### Radni uslovi:

Stjuardese i stjuardi aviona imaju dnevne i noćne letove, radnim danima i praznicima. Broj slobodnih dana varira u odnosu na red letenja i dužinu letova. Neki letovi uključuju noćenje i boravak izvan baze i za to vreme kompanije osiguravaju hotelski smeštaj i dnevnice za troškove ishrane. Broj dana koje mesečno provedu izvan baze zavisi od broja letova na velike udaljenosti i iznosi oko desetak dana. Prilikom letenja kroz nekoliko vremenskih zona potrebni su im duži odmori, kako bi se izbegli fiziološki poremećaji.

Radni uslovi u vazduhoplovstvu drugačiji su nego na zemlji: zbog vrlo visokog pritiska, vazduh se veštački uduvava u kabinu i vrlo je suv (6-8% vlage), a moguća su i razna ubrzanja aviona i turbulencije. U takvi uslovima lako može doći do dehidracije i povreda, pa je neophodno da se stjuardese i stjuardi drže pravila u radu i da budu u dobroj fizičkoj kondiciji. Na kratkim letovima stjuardese i stjuardi treba da rade brzo kako bi stigli poslužiti piće i hranu. Svakom putniku obraćaju se ljubazno i prijatno, bez obzira na lični fizički umor ili ponašanje putnika.

Njihov posao donosi im nova poznanstva, putovanja i upoznavanje novih krajeva. Zbog slobodnog vremena i povlastica u vazduhoplovnom prevozu (u svim vazduhoplovnim kompanijama, a ne samo u matičnoj) kabinsko osoblje može privatno putovati svetom uz minimalne troškove.

## Opis zanimanja

### Stjuardesa / Stjuard (Flight Attendant)

#### Poželjne kvalifikacije i osobine:

Zanimanje je primereno odgovornim i taktičnim osobama koje su vešte u komunikaciji sa ljudima. Kompanije traže ljude koji brzo i ispravno reaguju u stresnim situacijama. Traže se osobe koje znaju lako uspostaviti kontakt, uticati na ljude i smiriti ih u slučaju nezgode. Strpljenje u odnosima s ljudima, emocionalna zrelost te odgovornost u poslu bitne su osobine. Potrebna je određena intelektualna zrelost za savladavanje procedura za uobičajene slučajeve i slučajeve opasnosti.

Odlično opšte zdravstveno stanje, naročito vid, neophodno je i kontroliše se i pri primanju na posao i stalnim i povremenim pregledima za vreme rada. Preglede obavljaju timovi psihologa i lekara raznih specijalnosti koji temeljno ispituju psiho-fizičko zdravstveno stanje pojedinca.

#### Osposobljavanje i zapošljavanje:

Kompanije zapošljavaju kadar koji je završio srednju školu, a u poslednje vreme nekoliko godina fakultetskog obrazovanja ili završen fakultet mogu biti prednost. Aktivno znanje engleskog jezika i još jednog stranog svetskog jezika pokazalo se neophodnim.

Zainteresovane kandidate koji zadovoljavaju navedene uslove kompanije školuju ili u svom centru ili u centrima drugih vazduhoplovnih kompanija. Osnovno školovanje traje do dva meseca, s tim da je pola školovanja teoretska nastava, a pola praktična. Uče se uobičajeni postupci u poslu, kao što su kontrole sigurnosne opreme i servis, ali i postupci u slučaju opasnosti: prinudno sletanje na zemlju ili na vodu ili požar u kabini. Uče se i kako postupati s decom bez pratnje, starijim i nemoćnim osobama, invalidima, nepoželjnim putnicima i vrlo važnim putnicima. Osim toga, uče i pružanje prve pomoći i upotrebu aparata za kiseonik u slučaju potrebe. Tokom školovanja upoznaju se i sa raznim propisima u vazduhoplovstvu, sa međunarodnim konvencijama i procedurama i pravilima kompanije. Uče i kako se ispunjavaju razni carinski formulari i lekarske potvrde za eventualno bolesne putnike, kao i kako se ispunjava dokumentacija aviona.

Nakon školovanja polaže se praktični i teoretski ispit. Bez uspešno položenih ispita ne može se dobiti radna dozvola.

Na tržištu rada potražnja za ovim kadrom je slaba, a odziv kandidata je dobar.