



LÉGIUTAS-KÍSÉRŐ (STEWARD/STEWARDESS)

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



LÉGIUTAS-KÍSÉRŐ (STEWARD/STEWARDESS)

Feladatok és tevékenységek

A szakma kialakulása

Érdekesen alakult ki ez a foglalkozás, gyökereit valószínűleg a hajózásban kell keresni. Az utasszállító hajókon ugyanis szükség volt olyan személyekre, akik kimondottan az utasok ellátásával, kiszolgálásával foglalkoztak. A múlt század 70-es éveiben kezdett kialakulni, hogy a hajópincérek a hosszú tengeri út alatt gondoskodtak az utasok kényelméről, étkeztetéséről. Stewardnak nevezték a férfi, stewardessnek a női hajópincért. Az első világháború után a repülőgépeket békésebb célokra kezdték használni (nagy távolságokon levelek, kisebb csomagok továbbítására). Közben egyre többen szerettek volna gyorsan eljutni egyik városból a másikba is. Az első utasok még nem igényeltek mást csak egy jó meleg bundát vagy takarót, hiszen az akkori nyitott huzatos gépek más kényelmet nem is nyújtottak. Később üzleti megfontolásból, jóval kényelmesebb repülőgépeket kezdtek el gyártani. A repülés elterjedésével külföldön már a 30-as évek elejétől alkalmaztak csinos hölgyeket. A repüléstől féltő utasokat kellett megnyugtatniuk és talán nem utolsósorban a légi utazást népszerűsíteniük.

Magyarországon 1947-ben indították az első légiutas-kísérő tanfolyamot, a 10 hölgyből akik elvégezték ezt, 4-et alkalmazott az akkori légitársaság. Termoszából kínálták a meleg kávét, teát és kosárból az előre elkészített szendvicseket. Mivel csak kevés külföldi országba (csak Európán belüli szocialista országok jöhettek szóba) indítottak járatokat ez a kevés létszám is elegendő volt sokáig.

Az 1960-as évektől a nagyobb típusú gépek alkalmazásával, megnövekedett a létszámgény és ezután fokozatosan egyre többen és többen végezték el a tanfolyamokat.

1997-ben már ott tartott a MALÉV, hogy a Budapest-New York járaton több légiutas-kísérő teljesített szolgálatot, mint ahányan az 50-es években összesen voltak.

Elmondhatjuk, hogy mint minden szakma a világon ez is a kezdetektől napjainkig eltelt közel 70 év alatt hatalmasat fejlődött szerte a világon.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek?

Feladatok az indulástól a megérkezésig

Kollégáival és kolléganőivel együtt arról gondoskodik, hogy a megkezdett repülőút egészen a végéig kellemesen teljen az utasok számára.

A légi utaskísérők munkája körülbelül egy, másfél órával (hosszú távú járatoknál) a felszállás előtt kezdődik egy „helyzetmegbeszéléssel” a gép kapitányával és a személyzet többi tagjával. Mielőtt megkezdénék munkájukat start-orvosi vizsgálatnak kell alávetniük magukat. Ezután átveszik a szükséges iratokat, úti okmányokat (pl. szolgálati útlevel).

A légi utaskísérők munkája tehát nem csak a felszállással kezdődik meg. Már előbb kell informálódniuk az útról, az étkezésfajtákról és a vendégek számáról. Még gyorsan ellenőrzik a repülőgépen a felszerelést, a kabin és a mosdók tisztaságát és megszervezik az ellátást. Megteszik a felszolgálat előkészületi munkáit.

Ellenőrzik a készletet a fedélzeten, megnézik, hogy az étel és az ital megfelel-e a megrendeltnek. Elegendő újság és folyóirat van-e? Az utas-listát is ellenőrzik, átnézik a különlegességeket. Jeleztek-e fogyatékos személyt vagy beteget, egyedül utazó gyermeket?

Amikor az utasok feljönnek a fedélzetre, üdvözlik őket a légi utaskísérők és ellenőrzik a beszállókártyákat, majd megmutatják az ülőhelyeket, szétosztják az újságokat és - ha lehetséges - a vendég további kívánságait is teljesítik. Amikor a gép elindul, hogy megkezdje a felszállást, megkérik az utasokat, hogy csatolják be a biztonsági öveket, és ezt le is ellenőrzik.

Bemutatják és elmagyarázzák a vészhelyzet berendezéseinek és felszereléseinek használatát (kiszállást, az oxigénmaszk és esetleg az úszómellény használatát).

A beszállástól kezdve egészen a leszállásig végig ott lesznek az utasok számára, hogy felszolgálják az ételt, az italt, hogy szétosszák az újságokat és teljesítsék a különleges kívánságokat.

A légi utaskísérők a repülőgép fedélzetén vendégszerető és barátságos atmoszféráról gondoskodnak.

Velük áll közvetlen kapcsolatban az utas, úgy is mondhatnánk, hogy a kiszolgálásuk a légitársaság névtáblája, hiszen rajtuk múlik, hogy jól érzi-e magát az utas, hogy legközelebb is velük repül-e.

Meg kell válaszolniuk a kérdéseket, általános segítőkészséget kell tanúsítani.

A gép leszállását megelőzően rendet csinálnak, ellenőrzik, hogy az utasok betartják-e a biztonsági előírásokat, majd - több idegen nyelven természetesen - köszönetet nyilvánítanak a hangszórón keresztül.

Jellemző tevékenységek ezen a pályán:

A légitársaság irányelvei és munkaelőírásai szerint a repülőút alatt figyelmes és gondoskodó utas-ellátást kell biztosítani, azzal a céllal, hogy az utast elégedett vevőként megtartsák.

Ide tartozik többek között az étkezések és az italok felszolgálása, valamint különleges gondoskodás a gyerekekről, a betegekről vagy a fogyatékosokról.

A biztonsági előírások betartása, esetleg a betartatása a légi utasokkal.

A pilótafülke személyzetének ellátása a repülőút alatt élelemmel és itallal.

A munkaadó előírásai szerint értékesítés a fedélzetén. (Lehetőség van vámmentes italok, parfümök vásárlására.)

Az előre nem látható eseményeknél (baleset, rosszullét, stb.) az utasokat és a legénységet elsősegélyben és ellátásban kell részesíteni.

Vészhelyzetben: a vészhelyzet szerinti mentési feladatok végrehajtása.

Együttműködés a kabin és a pilótafülke személyzetével valamint a földi kiszolgálóegység tagjaival.

Felelős a biztonsági előírások, a rend és a tisztaság betartásáért a konyhában, a mosdókban, és a fedélzetén.

Műszerek, gépek:

- ◆ italoskocsi, tálcartartós felszolgálókocsi, fedélzeti árusítókocsi, különböző fajtájú tányérok és csészék, felszolgálótálcák, kávé- és teáskannák,
- ◆ takarító és tisztítószeresek, mint ruha, tisztítókendő, kefe és szivacs,
- ◆ a légiutas ülése lehajtható asztallal és biztonsági övvel,
- ◆ fej feletti tároló kis csomagoknak és ruhának,
- ◆ ülésenkénti lámpakapcsoló, szellőztetőfűvóka, fejhallgató-csatlakozó, programválasztó és hangerőszabályzó, mozi-vetítővászon, vetítő, fejhallgató,
- ◆ takaró, fejpárna,
- ◆ kabin- és konyhavilágítás kapcsolótáblája, fedélzeti telefon, bemondó-mikrofon és hangerőszabályzó, egyéb tárolók,
- ◆ biztonsági, elsősegélynyújtó és vészhelyzet-felszerelés, pl.: fedélzeti gyógyszerár, kötöző-doboz, szükséglámpa, oxigénmaszk, biztonsági öv, oxigénkészülék, tűzoltó készülék, úszómellény, csúszda.

Hol végzi a munkáját?

A munkavégzés zárt, meglehetősen szűk térben történik. Szinte folyamatosan talpon vannak, és sokat járkálnak az utasok között, gyakran az ülések fölött kell hajladozniuk.

Munkaruházat

Az összes légitársaság szigorúan előírja a mindenkori szolgálati ruházatot (uniformis) és szabályozza az összes részletet (hogyan mikor mit kell viselni). A MALÉV esetében a formaruha viseletét a mindenkori Formaruha Viselési Szabályzat tartalmazza. Az utaskísérő az évszaknak és a helyi körülményeknek megfelelően maga dönt a kollekció (nyári-téli) viseletéről. Azonban nem viselheti vegyesen a polgári ruházattal, nem lehet gyűrött, piszkos, rendetlen.

Munkahely

A légi utaskísérő csoportban dolgozik a vezető légiutas-kísérő irányítása alatt.

A csoportban jónak kell lennie az együttműködésnek, hogy súrlódásmentes legyen a fedélzeten a szolgáltatás.

Milyen munkahelyzetek adódnak

A légiutas-kísérőknek a következő feladatokat kell elvégezniük.

- ◆ változatos feladatok végzése,
- ◆ feladatok megtervezése és irányítása,
- ◆ emberekkel való foglalkozás,
- ◆ egyéni megítélésen alapuló döntések.

Munkája során kapcsolatba kerül:

- ◆ utasokkal,
- ◆ repülőgép pilótáival,
- ◆ a személyzet többi tagjával,
- ◆ repülőtéri személyzettel (szolgálatvezető, repülőorvos, stb.).

Követelmények

Nagyon fontos a külső megjelenés, a szépség azonban önmagában kevés. Az, hogy valaki csinos, még messze nem azt jelenti, hogy jó stewardess lesz. Nem szépségkirálynőkből vagy csinibabákból kell a jó személyzetnek összeállnia.

Alapvető az ápoltság, a minden mozdulatból érződő profizmus, az utassal teremtett kontaktus, összességében az a kisugárzás, amit a légiutas-kísérő a társai és az utasok felé közvetít.

A külső megjelenéssel kapcsolatos követelményeket a légiutas-kísérők kézikönyve tartalmazza.

Csak pár részletszabályt ismertetnénk, hogy lássátok mennyire szabályozott az utaskísérők élete:

- ◆ A hajviseletnél elsőrendű szempont a haj tisztasága, zselét nem használhat mert zsíros hatást kelt vele. Olyan frizurát kell hordania amely alkalmazkodik a viselője egyéniségéhez, hajtípusához. A haj a fület maximum félig takarhatja.
- ◆ A testsúlyt is szigorúan figyelik. Az esztétikus megjelenés érdekében a légiutas-kísérő köteles testsúlyát testmagasságával arányban tartani (testmagasság-100 cm = a testsúly kilogrammban).

Milyen szellemi és fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár?

Közepesen nehéz vagy inkább nehéz fizikai munkának tekintjük. Munkaidejük nagy részében állnak vagy gyalognak.

Ételekkel és italokkal teli, nehéz kézikocsit tolnak, amikor pedig kiosztják és később összeszedik a tálcákat, evőeszközöket, ezt gyakran az ülések fölött hajladozva kell megtenniük.

Jelentős terhelési tényező a hosszabb kelet/nyugati és nyugat/keleti utak időeltolódása. Ismeretes, hogy a szervezetnek néhány napra szüksége van az átálláshoz, ami elsősorban az alvási ritmusra van hatással. Az órákon belül bekövetkező klímakülönbségek további nem jelentéktelen terhelést jelenthetnek.

Emberekkel foglalkoznak egész nap, és bármilyen fáradtak is, kedvesnek és segítőkésznek kell lenniük. Amint felszállnak a gépre a magánéletüket el kell felejteniük. A hosszú tengerentúli járatok fizikailag is kemény igénybevételt jelentenek s ennek ellenére folyamatosan mosolyogni kell. A rettegő vagy arrogáns utasokat tudni kell kellően kezelni.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat?

A munkájuk során balesetveszélynek vannak kitéve. Nemcsak a lehetséges katasztrófák, hanem a jármű gyakori kiszámíthatatlan helyzetváltoztatása miatt is.

Jelentősek a már említett gyakori időeltolódások következményei, különösen az alvás/ébredés ritmusának változása, valamint a klímaváltozások következményei és bizonyos országokban a trópusi betegségek veszélye.

A légiutas-kísérőknek gyakran hosszú ideig kell távol lenniük otthonuktól, állandóan utaznak, és szállodákban éjszakáznak. Itt igaz az a mondás, hogy a munkahely az első otthonuk. Egy nyári hajsztát, amikor rengeteg a járat, és a gépek telt házzal repülnek csak egy megértő családdal lehet végigcsinálni vagy úgy, hogy az ember még független.

Magánéletet nehéz élni ilyen foglalkozás mellett, az esetleg bekövetkező váratlan változások (pl. nő az utaslétszám, és több stewardessre van szükség egy gépen) miatt esetleg hirtelen berendelik az embert. Ha váratlan megbízatás adódik, elsősorban a fiatalokat szokták megkeresni.

Nem elhanyagolható, hogy végig gépzajban dolgoznak és folyamatos vibráció éri őket, és ezek a hatások sokszorozódnak a fel- és leszálláskor.

Egészségügyi követelmények

Fizikai és pszichikai alkalmassági feltételek

Amikor valaki elhatározza, hogy légiutas-kísérő szeretne lenni, akkor a legfontosabb, hogy teljesen egészséges legyen. Mind pszichésen és mind fizikailag alkalmasnak kell lennie a repülésre.

Hatósági orvosi vizsgán kell átesniük a jelölteknek, valamint 24 havonta kötelező felülvizsgálatra kell jelentkezniük azoknak, akik már gyakorolják ezt a szakmát.

A polgári légi közlekedésben alkalmazott repülőorvosi vizsgálat követelményeit a 38/1988. sz. Légügyi Előírás tartalmazza. A vizsgálatok önköltségesek. Az egészségi vizsgálatot Budapesten a Gyáli úti Repülésegészségügyi Intézetben (más néven: Repülőorvosi Központ) végzik el, míg a pszichológiai vizsgálatokra Ferihegyen a Légi forgalmi és Repülőtéri Igazgatóságnál kerül sor.

A hatósági orvosi vizsgálaton a fizikai rátermettséget vizsgálják. Itt laboratóriumi (vizelet- és vérvétel), belgyógyászati, sebészeti ellenőrzésen, gégsészeti, fogászati, szemészeti és általános ideggyógyászati vizsgálatokon kell részt venni.

A biztonsági berendezések folyamatos figyelése kiváló látásélességet és színlátást kíván. Szemüveg viselése nem ajánlott, mert sérüléseket okozhat. Mivel mozgó járművön dolgoznak, követelmény a jó egyensúlyérzék, a szédülésmentesség, a jó térlátás. Az ép hallás is fontos, hiszen az utasoktól és a személyzet többi tagjától származó információt meg kell érteni, valamint meg kell hallani a jármű üzemelése közben a legkisebb rendellenességet is.

A hatósági pszichológiai vizsgálaton (1999-ben 6300,- Ft volt) vizsgálják a jelöltek általános intelligenciaszintjét, döntési készségét, köztük azt, hogy a jelölt egyszerre hány dologra képes figyelni. Milyen a jelölt vizuális memóriája, visszaemlékező képessége, miként reagál a látottakra és hallottakra. Méri az egyensúlyérzékét, a kézremegést, a kézmozgás összerendezettségét, a stressztűrő képességet, a szóbeli kifejezőképességet, valamint a beszéd artikulációját, az úgynevezett kommunikációs és metakommunikációs kifejezőmódot. Vizsgálják a jelölt életvitelét, a munkához fűződő motivációját.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező?

Fontos, hogy a jelölt nyitott legyen az emberi problémák felé, ne csak megértse, hanem aktívan meg is oldja a váratlanul felmerülő gondokat. A rendezett külső, a kellemes megjelenés ma már nem elegendő (de mindenképp előny), legalább ilyen fontos a fizikai állóképesség, a határozott fellépés és a derű.

Milyen képességek és készségek szükségesek ahhoz, hogy sikeres légy ezen a munkaterületen?

Az alábbiakban felsoroljuk azokat a készségeket, amelyek hasznosak a bemutatott foglalkozások gyakorlásához.

Kommunikáció - az információk világos és pontos átadása.

Higgadtság - nyugodt és magabiztos viselkedés a vészhelyzetekben.

Rugalmasság - sokféle, állandóan változó feladatok ellátása.

Vezetői készség - mások munkájának megszervezése és irányítása.

Ítéloképesség - annak megítélése, milyen szolgáltatással vagy információval lehet segíteni másoknak.

Gazdag szókinccs - gondolatok kifejezése érthetően, változatos szavakkal.

Társas készségek - beszélgetés különböző típusú emberekkel, és programszervezés.

A különböző tantárgyak és tevékenységi területek, amelyekkel érdemes többet foglalkoznod:

- ◆ anyanyelv,
- ◆ idegenforgalom/vendéglátóipari ismeretek,
- ◆ idegen nyelv,
- ◆ háztartástan.

Szakképzés

A képzés

A légiutas-kísérőket a légitársaságok képezik ki, Magyarországon a MALÉV.

A felvétel követelménye az idegen nyelv tudás (C típusú középfok bármilyen nyelvből, ha azonban ez nem az angol, akkor szükséges az A típusú középfok angolból) és minimum a középiskolai érettségi. A keresett korosztály a 20 és 28 év közötti lányok és fiúk.

A képzések nem szabályos időközönként követik egymást, hanem a MALÉV munkaügyi stratégiája határozza meg. Ezt alapvetően befolyásolja, hogy hány új járat indul, milyen

városokba, napi hány járat, ill. mennyi az elvándorlás a szakmából. Figyelni kell a sajtóhirdetéseket, hogy mikor keresnek légiutas-kísérőket.

De akkor is szívesen látják a jelentkezéseket, ha éppen nincs meghirdetve tanfolyam, ugyanis akkor a saját adatbankjába felveszi a cég a jelentkező adatait, s esetleg később kiértékelik. Átlagosan 10-szeres a túljelentkezés egy meghirdetett tanfolyamra.

A leendő légiutas-kísérőknek 5 lépcsős kiválasztási procedúrán kell megfelelniük.

- ◆ Személyes beszélgetés.
- ◆ MALÉV munkapszichológiai labor-pszichológiai vizsgálata.
- ◆ Hatósági orvosi vizsgálat.
- ◆ Hatósági pszichológiai vizsgálat.
- ◆ Un. szituációs gyakorlat.

Személyes beszélgetés

A kiválasztás első lépcsője személyes beszélgetéssel kezdődik, ahol a nyelvi követelményeknek megfelelt 20 és 28 közötti fiatalok vehetnek részt. Az első személyes benyomás és a kommunikációs készség alapján ítélik meg a jelentkezőket.

MALÉV munkapszichológiai labor - pszichológiai vizsgálata

A felvételiztetők 6-7 órás tesztsorozaton figyelik a jelentkezők személyiségének rejtett és kevésbé rejtett vonásait. A jelölteknek 11 féle feladatot kell megoldaniuk. Intelligencia és különböző személyiségtesztek követik egymást. A személyiségvonások közül főleg a toleranciaszintet, a konfliktuskezelő és empátia (beleérző) képességet, felelősségtudatukat, motivációjukat, valamint szociális intelligenciájukat vizsgálják. A szellemi képességek közül főként az új ismeretek befogadásához szükséges nyitottságot figyelik. Van olyan feladatsor, amely az önértékelést és önelfogadást és viselkedési önkontrollt elemzi.

Hatósági orvosi vizsgálat

Hatósági pszichológiai vizsgálat

Ezekről már az előzőekben beszéltünk.

Szituációs gyakorlat

A jelöltek a problémás utasok viselkedéséből kapnak ízelítőt, mégpedig úgy, hogy a renitens utasokat a saját tapasztalatukból vett példák alapján maguk az oktatók játsszák el. Itt a problémafelismerő és -megoldó képességet vizsgálják úgy, hogy szakmai alapismeretek még nem kellenek a szituációk megoldásához.

A sikeres felvételi után egy hathetes tanfolyamon sajátítják el a szakmai fortélyokat. A tanfolyam önköltséges, akik a MALÉV-en belülről jelentkeznek azok esetében a cég fedezi a költségeket, 1 éves leszerződésért cserébe, míg a külsős jelentkezők esetében maguk fizetik és semmiféle juttatást nem kapnak ez idő alatt.

Figyelem! A tanfolyam sikeres elvégzése nem jelent automatikus felvételt (szerződéskötést) a céggel.

A tanfolyam a számítógép által összeállított 80 kérdéses teszt megoldásával zárul. Ezután gyakorlórepülés következik, ahol tapasztalatokat szerezhetnek a repülőgép mozgásáról és élesben kipróbálhatják az utasok kiszolgálását, az utas-tájékoztatást, és a mentőfelszerelések bemutatását. A sikeres elméleti vizsga után a jelöltek elsőként úgynevezett kibocsátó repülésen, oktatói felügyelettel szolgálgják ki az utasokat.

Mind az elméleti, mind a gyakorlati oktatást hatósági vizsga követi és a végén szakszolgálati engedélyt kapnak.

A szakképesítés során az alábbi tantárgyakat tanulják:

- ◆ általános munkavédelem,
- ◆ tűzvédelem,
- ◆ légi jog,
- ◆ munkajog,
- ◆ repülésvédelem,
- ◆ járványtan,
- ◆ határőrizet és vámismeret,
- ◆ légi navigáció,
- ◆ különböző repülőgépek műszaki ismeretei (fedélzeti és biztonsági berendezései,),
- ◆ vészeljárások és kényszerleszállások (vízi, szárazföldi),

- ◆ légiutas-kísérő kötelmek (formaruha-viselési szabályzat, esztétikus sminkelés),
- ◆ egészségügyi ismeretek (olyan extrém esetek is, mint pl. szülés levezetése, vagy kábítószeres tünetek felismerése),
- ◆ utas kiszolgálási technológia (hol kell fogadni az utasokat, hogyan kell a tálcát átnyújtani, mi a kiszolgálás sorrendje, stb.).

További információk a www.malev.hu honlapon

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatók. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.