

PALUBNÍCH PRŮVODČÍ I.



Text: Richard Kubelka a Lukas Wunsch • **Foto:** archiv CATC

STEVARD, STEVARDKA, LETUŠKA, PALUBNÍ PRŮVODČÍ... KDYSI POVOLÁNÍ VONÍCÍ ROMANTIKOU A PŘED ROKEM 1989 ASI JEDNO Z NEJPRESTIŽNĚJŠÍCH ZAMĚSTNÁNÍ VŮBEC. ZATÍMCO ROZSAH POSKYTOVANÝCH PALUBNÍCH SLUŽEB V POSLEDNÍCH LETECH BOHUŽEL ZAZNAMENAL VÝRAZNÉ ZMĚNY DÍKY NÁSTUPU NÍZKONÁKLADOVÝCH DOPRAVCŮ, ÚLOHA PALUBNÍHO PERSONÁLU ZŮSTÁVÁ VŠUDE STEJNÁ: ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI CESTUJÍCÍCH.

V našem několikadílném článku bych ráda čtenáře Flying Revue a třeba i potencionální zájemce o toto krásné zaměstnání seznámil společně se svými kolegy s tím, jak dnešní moderní výcvik palubních průvodčích vypadá.

Posádka často vstává na ranní let ve tři hodiny ráno. Dopravu na letiště si každý zajišťuje sám. V cílové destinaci se letadlo připraví na zpáteční cestu, na zemi tak zůstává méně než hodinu. Stejná posádka letí s letadlem i zpět. Výjimkou jsou pouze dálkové linky. Po příletu na domovské letiště, dovoluje-li to bezpečnostní norma, přechází posádka mnohdy na jiné letadlo a celou otočku si zopakuje znovu. V lepším případě je konec služby během odpoledne. Druhý den vás může čekat stejný scénář. Tuhle práci musíte milovat, a budete-li ji milovat, nebudete chtít změnu. Většinou.

Jak se vlastně vybírá ten nejlepší personál na palubu aerolinií, se kterými cestující vyrazí za svými cíli?

Uchazeč musí být starší 18 let (někdy jsou podmínky ještě přísnější a dopravce si tak vybírá z velmi úzkého okruhu zájemců). Výborná angličtina je podmínkou, druhý světový jazyk zpravidla výhodou. Samozřejmostí je dobrý zdravotní stav, potvrzený tzv. leteckým lékařem (AME - Aero Medical Examiner) nebo



• Návuk evakuace letadel.

Ústavem leteckého zdravotnictví (AeMC - Aero Medical Centre). Každý uchazeč musí také doložit Doklad o spolehlivosti vystavený Úřadem pro civilní letectví.

Viditelný piercing nebo tetování je neakceptovatelné. Minimální tělesná výška je doporučena od 160 cm, Body Mass Index ideálně v rozmezí 19,5-24,9.

Zapamatujte si, že nejlepší palubní průvodčí neexistuje. Spokojenost cestujících je dílem týmové práce. A věřte, že posádka si dokáže připravit skvělou atmosféru ještě před nástupem do letadla. Takový tým poznáte okamžitě. Nejdůležitější je totiž první dojem, a na ten mají při nástupu cestujících při-



• Výuka hašení požáru.

bližně první tři minuty. Proto je tzv. boarding velmi důležitým momentem při kontaktu s klienty. Říká se, že pokud se „něco“ v komunikaci s cestujícím pokazí právě během prvních tří minut, už se to nedá „vyžehlit“ – ani pokud máte 3 hodiny letu před sebou.

Jste-li přijati k letecké společnosti a vidíte-li se již v deseti kilometrech, tak raději rychle zpátky na pevnou zem.

Čeká vás náročný počáteční výcvik, více než 90 hodin výuky. Je třeba znát základy meteorologie a nauky o letadle. Že nejste pilotem? Máte pravdu, ale jste součástí týmu a musíte znát základy, abyste vůbec dokázali pochopit informace poskytované velitelem letadla na briefingu posádky při zahájení služby.

Naučíme vás základy správné komunikace (tzv. CRM – Crew Resource Management) a vysvětlíme, jak zvládnout evakuaci letadla do devadesáti vteřin s použitím poloviny dostupných nouzových východů.

Součástí kurzu je rovněž předmět zabývající se ochranou civilního letectví před protiprávními činy a reálný nácvik použití nouzových a záchranných prostředků v případě přistání na vodní hladině. Připravte se na opuštění pohodlné učebny a obléknutí záchranné vesty. Zkušení instruktoři vám předvedou, jak bezpečně skočit do neznámé vody, zachránit tonoucího a především: naučí vás, jak přežít.

Připravte se také na bezmála 30 hodin poskytování první pomoci. Že jste již kurz absolvovali a trval jediný den?



• Výcvik přežití na záchranném raftu.



• Záchrana tonoucího.

Pak si určitě vzpomenete, že první rada zněla: volejte ihned záchrannou službu. My si ale musíme uvědomit, že jediné místo, kam se dá v letadle volat, je do pilotní kabiny. V deseti kilometrech vám nikdo pomoc zvenku nepošle.

Po úspěšném zakončení počátečního výcviku se stáváte držitelem osvědčení, tzv. atestace. Ta vám umožňuje absolvovat typový výcvik, kde se podrobně seznámíte s obsluhou palubního vybavení a nouzových prostředků, které jsou na daném typu letadla instalovány. Následuje seznamovací let, který je prakticky jediným, kdy máte možnost si znovu všechny postupy v klidu zopakovat. Druhý let je totiž právem považován za nejtěžší. Jste již součástí týmu posádky, ale pod dohledem inspektora palubních průvodčích. Cestou

tam musíte dokázat, že se zvládnete postarat o cestující s profesionální péčí, a cesta zpět bývá většinou vyhrazena opětovnému ověření dalších znalostí z kurzu. Je třeba zdůraznit, že pracovní povinnosti posádky jsou stejné bez ohledu na to, zda pracujete pro vlajkové dopravce nebo nízkonákladovou společnost.

Dokážete-li úspěšně uzavřít všechna přezkoušení, gratulujeme, získáváte typovou kvalifikaci a budete zařazeni do posádky! Vítejte v týmu, vítejte na palubě!

Už jsem zmínil pro někoho snad ještě tajemnou zkratku CRM. Dejme tedy teď v druhé polovině našeho úvodního článku slovo mému kolegovi Lukasi Wünschovi, který vám o tomto předmětu řekne mnohem více.

CRM: Řízení zdrojů posádky

Jedním z dalších předmětů, který absolvují členové posádek letadel, je „Řízení zdrojů posádky“, známé také jako CRM. Jedná se o koncept spolupráce na palubě letadla v rámci celé posádky. CRM též patří do osnov pravidelného opakovacího výcviku jednou za 12 měsíců.

Řízení zdrojů posádky se objevilo koncem sedmdesátých let v reakci na výzkum NASA v oblasti nehod. Výzkum se zaměřil na prvek lidské chyby, který se podílel na nehodách letadel. Lidská chyba v celém souboru zaujímá první místo s celkovým podílem okolo 80 procent. Vědci zjistili nedostatky v dovednostech v oblasti mezilidské komunikace, rozhodování a vedení. Sestavili proto program na podporu týmové práce a řízení zdrojů. Zjistilo se, že někteří kapitáni nebrali v potaz názory a připomínky ostatních členů posádky. Ti naproti tomu měli pocit, že je nemyslitelné se postavit názoru člena posádky s vyšší hodností, i když nesouhlasí s jeho postupy. Taková atmosféra nepřála týmové práci a vedla k mnoha nehodám. Cílem CRM bylo získání prostředí rovného respektu a týmové práce. Proto se piloti i ostatní členové posádky musí naučit rozpoznat možné chyby postupů a chyby kontroly těchto postupů.

V poslední době se CRM vyvinulo do výuky strategií řízení rizik. Zaměřuje se na řízení pracovního zatížení, rozpoznávání nebezpečných postojů nebo vzorů, udržování situačního povědomí a efektivní spolupráce. CRM je dnes proto nezbytnou součástí výcviku člena posádky. Všichni profesionální piloti




• Součinnost posádky při záchraně života.

a stevardi jsou vyškoleni v oblasti CRM s důrazem na koncepty, jako je rozhodování, řízení rizik, vedení a řízení chyb. CRM učí posádky jednat klidně a přiměřeně, namísto strachu nebo impulzivitu. Každý se učí rozpoznat své vlastní nebezpečné postoje, které by mohly narušit správné rozhodování.

Jak probíhá řízení rizik? V prvé řadě je třeba si uvědomit, jaké vůbec známe. Mezi primární patří osobní rizika, jako je únava, nemoc nebo stres. Dále pak existují environmentální rizika, jako je počasí nebo provozní pravidla. Rizika výkonu pak závisí třeba na tom, jak těžkým zatížením je letadlo naloženo, zda je dráha mokrá atd. Posádky sice nemohou kontrolovat tato rizika, ale mohou řídit výsledek tím, že znají své vlastní omezení, omezení letadla a omezení společnosti. Jedním z nejdůležitějších předpokladů správně aplikovaného CRM je dobré ve-

dení týmu. Dobrého vůdce s přirozenou autoritou je těžké najít, proto CRM učí posádky rozpoznat dobré a špatné vůdčí rysy, které mohou vhodně implementovat, nebo se jim naopak vyhnout.

Příkladem špatně aplikovaného CRM je pak letecká katastrofa společnosti Helios Airways na lince Larnaka – Atény – Praha, ke které došlo 14. srpna 2005. Při této nehodě zemřelo na palubě letadla 121 lidí. Jednou z hlavních příčin bylo nevhodné CRM mezi oběma piloty. Druhý pilot se bál upozornit kapitána letadla na sérii špatných postupů, které nakonec vedly k úniku přetlaku vzduchu v kabině, hypoxii a ztrátě vědomí posádky. I na základě této nehody došlo ke změnám výcviku spolupráce v posádce. Mladší členové posádky se proto učí asertivně upozornit na chybu starší a zkušenější kolegy. Ti se naopak učí naslouchat radám od méně zkušených kolegů. 



CZECH
AVIATION
TRAINING
CENTRE

STUDIUM ATPL TEORIE

S NÁMI ZVLÁDNETE VŠECHNY PŘEDMĚTY
ATPL TEORIE UŽ ZA SEDM MĚSÍCŮ!

CHCI SE PŘIHLÁSIT 

WWW.CATC.CZ