

STEWARDESĂ

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații oferă servicii de asistență a pasagerilor/ echipajului unui zbor; pregătește avionul pentru decolare/ aterizare, gestionează activitățile din cabină pe parcursul zborului, oferă informații și suport pasagerilor, gestionează situații de criză.

Cod COR: 511102

A. Sarcini principale

Această componentă cuprinde acele sarcini aferente unei ocupații care au cea mai mare importanță pentru ocupația respectivă și permit diferențierea între o persoană cu performanțe ridicate în profesia respectivă (expert) și o persoană cu performanțe reduse (novice).

- Face verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor (echipaj, echipamente de salvare, documentația avionului, eventuale mici defecte, verifică raportul realizat de echipajul anterior, security check);
- Primește de la serviciul operațional actele de zbor și ia în primire echipamentul de catering, duty free;
- Primește pasagerii pe baza boarding-card-urilor; verifică dacă numărul pasagerilor corespunde cu documentația primită
- Închide ușa avionului, dă comenzile de armare a toboganelor, raportează comandantului aceste acțiuni și primește confirmarea acestuia;
- Face anunțurile de bun venit, destinația călătoriei, durata, altitudine, membrii echipajului și anunță regulile de zbor ;
- Face instructajul privind siguranța zborului și regulile și echipamentele de salvare și oferă instrucțiuni speciale persoanelor cu deficiențe;
- Pregătește avionul de decolare - verifică, ieșirile, cabina, compartimentele pentru bagaje de mână, containerele, pentru a trimite raportul de decolare comandantului și pentru a asigura siguranța zborului;.
- Efectuează serviciul la bord – catering, produse duty free, etc.;
- Anunță procedura de aterizare și raportează comandantului încheierea procedurii;
- Gestionează debarcarea pasagerilor după predarea actelor de zbor
- Realizează verificări ale cabinei după plecarea pasagerilor;

- Realizează un raport de cursă în care semnalizează eventualele probleme apărute;
- Acordă primul ajutor în caz de nevoie și solicită asistență medicală la bord pentru situații mai grave.

B. Contextul muncii

Această componentă conține informațiile esențiale despre mediul în care practicanții unei ocupații își exercită activitățile menite să ducă la îndeplinire sarcinile aferente și eventualele riscuri la care aceștia se expun.

B₁. Mediul fizic

- Majoritatea activităților se desfășoară în spațiu protejat

B₂. Mediul socio-organizațional

- Cele mai multe sarcini sunt structurate și executate cu presiune de timp
- De obicei munca se desfășoară după un orar fix, dar cu modificări de fus orar
- Frecvente interacțiuni, și posibilitate mare de apariție conflictelor

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Riscuri de boli datorate muncii la altitudine și schimbărilor de fus orar, coloana, circulație

C. Nivelul de educație și calificare

Exercitarea oricărei ocupații necesită un anumit traseu de educație sau training finalizat printr-o calificare. Conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) există 8 niveluri de calificare (N1-N8).

- Studii superioare (nivel licență)
- Nivel de calificare: N6

D. Cunoștințe și deprinderi

Cunoștințele colecții de informații relaționate, specifice unui domeniu. Ele sunt rezultatul învățării formale sau non/informale. Deprinderile sunt cunoștințele procedurale, adică blocuri de cunoștințe despre cum să faci o activitate (proceduri, strategii, tehnici), de regula cu o anumită unealtă.

Cunoștințe referitoare la:

- Servicii clienți și personal
- Siguranță publică și securitate
- Limba română
- Limbi străine

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi sociale
- Deprinderi de rezolvare de probleme

- Consiliere
- Medicină generală

E. Aptitudinile

Aptitudinea reprezintă un set de procese cognitive, psihomotorii sau senzoriale necesare pentru a obține performanță într-o gamă de activități. Succesul în activitatea respectivă presupune pe lângă aptitudini, un set de cunoștințe dobândite printr-o rută educațională.

E1. Aptitudini cognitive

| Aptitudine | Nivel de dezvoltare | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | 1 (minim) | 2 (mediu inferior) | 3 (mediu) | 4 (mediu superior) | 5 (maxim) |
| 1. Abilitatea generală de învățare | | | | X | |
| 2. Aptitudinea verbală | | | | X | |
| 3. Aptitudinea numerică | | | X | | |
| 4. Aptitudinea spațială | | | X | | |
| 5. Aptitudinea de percepție a formei | | | X | | |
| 6. Abilități funcționărești | | | X | | |
| 7. Rapiditatea în reacții | | | | X | |
| 8. Capacitatea decizională | | | | X | |

E2. Aptitudini psihomotorii (A_P), senzoriale (A_S) și fizice (A_F)

E2. Aptitudini psihomotorii

- Dexteritate manuală

E3. Aptitudini senzoriale

- Acuitate vizuală apropiată
- Claritate în vorbire

E4. Aptitudini fizice

- Rezistență fizică

F. Alte caracteristici

Cele mai importante caracteristici, altele decât cunoștințe, deprinderi și abilități (Knowledge, skills, abilities - KSA) sunt: interesele, surse ale satisfacției profesionale și caracteristicile de personalitate.

F1. Interese

Primele trei tipuri de interese în ordinea relevanței sunt:

S C R (social,convențional, realist)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Independența în muncă
- Supervizare
- Condiții de muncă
- Promovare
- Serviciul în folosul celorlalți

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să fie o persoană orientată spre acțiune, conștiincioasă și serioasă, riguroasă în realizarea sarcinilor. Capabilă să efectueze timp îndelungat același tip de sarcini, cu un bun echilibru emoțional.

G. Perspectiva pe piața muncii

Perspectiva pe piața muncii se referă la dinamica dezvoltării ocupației respective în raport cu ansamblul ocupațiilor prezente pe piață. Sunt utilizate trei categorii de notații care semnifică tot atâtea tendințe: creștere (dinamica ocupației e mai mare decât celelalte ocupații per ansamblu), stagnare (dinamica ei este similară cu a altor ocupații) și scădere (dinamica este sub nivelul ansamblului ocupațiilor).

- Creștere

H. Categoria de salarizare

Raportarea unui salariu la salariul minim pe economie este un indicator relativ constant și foarte informativ, independent de fluctuațiile salariale. Ca atare vom avea ocupații cu salariu minim și ocupații de $n \times$ salariul minim, unde n poate fi și un interval (ex. „2-4” x salariul minim).

(5-6) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

Sunt prezentate 2-5 ocupații care fac parte din aceeași grupă, conform opiniei specialiștilor.

- Însoțitor de bord