

Obsługa na pokładzie

Ostatnia modyfikacja: 2011-08-18

Wchodząc na pokład samolotu pasażerowie oddają się pod opiekę jego załogi. Aby podróż mijała jak najprzyjemniej, należy mieć kilka spraw na uwadze – przede wszystkim słuchać poleceń załogi samolotu i zachować kulturę osobistą.

Skład i obowiązki zespołu obsługi

Pierwszą osobą na pokładzie samolotu jest zawsze pilot dowodzący załogą, czyli kapitan. Oprócz niego w skład załogi wchodzi drugi pilot (nazywany czasem pierwszym oficerem) oraz obsługa kabiny – stewardzi lub stewardessy. Niektóre starszego typu maszyny wymagały obecności trzeciego członka załogi kokpitu – inżyniera lotu (drugiego oficera). We współczesnym lotnictwie inżynierowie lotu to rzadki widok – ich funkcje przejęły komputery pokładowe samolotów. Na dłuższych lotach realizowanych przez samoloty przewożące dużą ilość pasażerów, organizacją obsługi kabiny może zajmować się specjalnie wyznaczona do tego osoba – Kierownik Obsługi Kabiny.

Głównym i nadrzędnym obowiązkiem obsługi kabiny (stewardów i stewardes) jest dbanie o bezpieczeństwo pasażerów. Należy mieć więc na uwadze, że obsługa pasażerska nie jest pierwszym obowiązkiem stewarda. Wbrew pozorom zakres obowiązków obsługi kabiny jest bardzo rozległy. Stewardzi sprawdzają niemal wszystko w kabinie samolotu nim będzie mógł on wystartować, począwszy od listy pasażerów specjalnych, ich rozmieszczenia w samolocie, poprzez zabezpieczenia i zaopatrzenie w sprzęt ratunkowy i uzupełniający, kontrolę drzwi, siedzeń i oświetlenia, kontrolę luków na [bagaż podręczny](#), aż do regularnego sprawdzania kabiny podczas lotu pod względem nietypowych dźwięków bądź zapachów. Drugim w kolejności obowiązkiem zespołu jest obsługa pasażerów.

Obsługa kabiny jest bardzo starannie przeszkolona w zakresie postępowania w nagłych wypadkach. Od kilku lat, oprócz szkoleń w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz procedur ewakuacyjnych, obsługa kabinowa jest też szkolona w zakresie reagowania na zagrożenia ze strony aktów terrorizmu.

Komunikaty ze strony obsługi – zasady bezpieczeństwa na pokładzie

Przed rozpoczęciem lotu pasażerowie są zawsze instruowani przez specjalnie przeszkolonego członka załogi w zakresie zasad bezpieczeństwa i procedury postępowania w nagłych wypadkach. Warto wysłuchać informacji przekazywanych przez obsługę lotu – czynione jest to tylko i wyłącznie ze względu na bezpieczeństwo pasażerów i po to, by wiedzieli, jak zachować się w przypadku sytuacji awaryjnej.

We wszystkich samolotach zainstalowane są specjalne lampy informujące o konieczności zapięcia pasów. Wszystkie [linie lotnicze](#) zalecają, by pasy były zapięte przez cały czas trwania lotu. Przed startem samolotu lub po zakończeniu procedury startu kapitan zwykle wita się z pasażerami samolotu, podając przy okazji podstawowe parametry lotu. W czasie trwania pasażerowie mają obowiązek stosować się do wszystkich poleceń obsługi lotu, w pierwszym rzędzie do poleceń kapitana lub drugiego pilota oraz, w dalszej kolejności, do poleceń obsługi kabiny.

O bezpieczeństwo pasażerów w trakcie trwania lotu dba obsługa kabiny. W przypadku zauważenia czegokolwiek niepokojącego lub nietypowego, należy natychmiast zgłosić to obsłudze samolotu. W czasie startu i lądowania światła w kabinie pasażerskiej są gaszone. Zapalone zostają jedynie światła wskazujące przejście ewakuacyjne. Przed startem i lądowaniem samolotu z kabiny pasażerskiej usuwa się i zabezpiecza wszelkie napoje oraz luźne przedmioty (np. tacki na jedzenie, szklanki itd.)

Pamiętajmy, nasze bezpieczeństwo może zależeć od tego, jak zachowamy się w przypadku sytuacji awaryjnej. Stosowanie się do poleceń wydawanych przez załogę samolotu jest jedynym sposobem na zapewnienie sobie optymalnego poziomu bezpieczeństwa.



Internetowe Centrum Podróży eSKY.pl (www.esky.pl) to największy polski serwis internetowy sprzedający bilety lotnicze i miejsca hotelowe. Prowadzony jest przez spółkę eSKY.pl S.A. z siedzibą w Radomiu. Poprzez stronę internetową oraz Telefoniczne Centrum Obsługi, eSKY.pl umożliwia łatwy i wygodny zakup biletu lotniczego oraz rezerwację miejsca w hotelu. eSKY.pl to najnowocześniejsza technologia wyszukiwania oraz wysokiej jakości obsługa klienta. eSKY.pl jest członkiem elitarniej grupy agentów International Air Transport Association (IATA). Partnerem eSKY.pl jest wiodące na świecie internetowe biuro podróży Expedia Inc.