

## **Témata k individuální části praktické maturitní zkoušky odborného zaměření Stevard/stevardka**

1. Úloha palubních průvodčích na palubě letadla, kvalifikace, požadavky.
  - proč jsou CC na palubách letadel, obecné požadavky platné v EU, kvalifikace
  - výcvik – obsah výcviku, minimální rozsah (doba trvání),
  - získání atestace a licence (CCA), platnost dokladů
  - kdy musí být PP na let nasazení + počty PP podle kapacity letadla
  - rozdíl mezi air hostess a palubní průvodčí (flight attendant)
2. Mezikulturní rozdíly ve vztahu k cestujícím, verbální/ nonverbální komunikace, etiketa
  - etiketa – co je etiketa, čím se zabývá, příklady chování podle etikety
  - mezikulturní rozdíly – konkrétní kultury a odlišnosti, příklady (např. Arabové, muslimové, Asiati, Američani, Jižní Evropa atd)
  - co je verbální/nonverbální komunikace, gesta, mimika, příklady
  - nevhodná komunikace + možné konflikty způsobené mezikulturními rozdíly
3. Speciální kategorie cestujících.
  - konkrétní skupiny spec. kategorií + zkratky používané v letectví, poskytované služby (na co mají a nemají nárok, co si můžou připlatit),
  - bezpečností postupy – kdo může/nemůže sedět u nouz. východů, co v případě nouzové evakuace atd.
4. Péče o vzhled, uniformová kázeň, dress code
  - co je uniforma, proč se nosí, kdo všechno uniformu nosí
  - něco z historie + příklady ze zahraničí (módní návrháři pro letecké společnosti, zajímavosti, odlišnosti),
  - kdo všechno nosí uniformu, péče o uniformu, chování v uniformě, doplňky k uniformám
  - dress code – co to je, příklady různých typů dress code
5. Příprava na let, briefing, povinnosti stevarda/stevardky za letu.
  - popis běžného “pracovního dne” stevardů, od zahájení po konec služby
6. CRM – součinnost posádky.
  - co je CRM, kdy a proč vzniklo,
  - příklady dobré/ špatné spolupráce posádky
  - rozebrat konkrétní příklad z pohledu CRM (např. první pomoc, evakuace, hašení požáru, dekomprese, zvládání konfliktních situací atd)
7. Bezpečnost v letecké dopravě (LD)
  - bezpečnost v LD a historie (od kdy se řeší, proč...)
  - safety x security
  - bezpečnostní kontroly na letištích, SRA zona
  - přístup do neveřejných prostor letiště (kdo a za jakých podmínek tam může) Schengenský/ non-Schengenský prostor
  - důležité události, které zapříčinily změny bezpečnostních pravidel v letectví
  - Chicagská a Haagská úmluva
  - Tokijská úmluva
  -
8. Zásady poskytování první pomoci
  - zásady, CRM, příklady, vybavení doprav. letadel pro poskytování první pomoci
  - přistání ze zdrav. důvodů
  - zásady podávání léků na palubě
  - úmrtí na palubě
  - dokumenty
  - příklad poskytnutí první pomoci na palubě u vybrané zdravotní komplikace

9. Nejčastější zdravotní komplikace/ úrazy na palubě a jejich ošetření, letecká fyziologie

- letecká fyziologie – jak pobyt v letadle ovlivní lidský organismus
- nevolnosti, nadýmání, výšková nemoc, hypoxie (neplést s hyperventilací)
- bolesti středouší (způsobené změnou atmosférického tlaku), kinetóza
- mdloby, poranění menšího rozsahu (tržné a řezné rány, úrazy způsobené pádem nebo nárazem, zlomeniny, otřes mozku)
- konkrétní příklad + řešení + CRM

10. Řešení nenadálých zdravotních komplikací (infarkt, bezvědomí, mdloby, mrtvice, krvácení).

- život ohrožující stavy: zástava dechu, krev. oběhu, masivní krvácení, šok
- epileptický záchvat
- popis zdr. problému, příznaky, příčiny, první pomoc, co máme k dispozici v letadlech (kyslík, defibrilátor, léky atd)
- CRM

11. Požár na palubě (rizika, prevence, postup posádky).

- předcházení požárům (pravidelná kontrola kabiny a toalet, zákazy kouření atd.)
- největší rizika způsobená požárem
- nejčastější příčiny požárů v letadlech
- pomůcky, které PP využijí k likvidaci požáru
- konkrétní příklad hašení + CRM

12. Dekomprese

- - co to je, jak a proč vzniká, rizika a postupy při dekompresi,
- - vliv dekomprese na lidský organismus (zdravotní aspekty)

13. Nouzová evakuace na palubě letadla

- typy, rozdíly,
- popis činnosti posádky,
- komplikace při evakuaci (co/kdo může významně evakuaci zpomalit/znemožnit a proč)
- CRM, pozice BRACE, základní příklady povelů
- bezpečnostní přistání, rapid deplaning, nouzová evakuace připravená/ nepřípravená
- činnost posádky po evakuaci letadla

14. Zásady podávání občerstvení na palubě, hygiena, speciální jídla

- speciální jídla – příklady + zkratky, kdo má/nemá nárok,
- příklady speciálních jídel – co obsahují, kdo je obvykle požaduje
- hygiena – dodržování hyg. pravidel, ohřívání a uchovávání pokrmů,
- pravidla pro konzumaci jídla v posádce

15. Legislativa v letectví

- jakými zákony se civilní LD v ČR řídí, nadřízený orgán,
- civilní letecká doprava v ČR – instituce, které vydávají dokumenty, zastřešují výcvik
- certifikace a platnost licencí letového personálu + výcvik CC
- Schengenský/ Non-Schengenský prostor
- Chicagská a Haagská úmluva (viz ot. 8)
- zkratky + krátký popis IATA, EASA, ICAO, UCL (CAA), CATC

16. Práce stevarda/stevardky v letadle, na lodi, ve vlaku - specifika, rozdíly a porovnání.

- příklady výcviku ( jak probíhá výcvik CC, rozdíly vlak x loď x letadlo)
- rozdíly v požadavcích na jednotlivé obory (např. věk, vzdělání, státní příslušnost)
- zdravotní způsobilost
- můžete uvést i příklady rozdílů v pracovních povinnostech

17. Řešení konfliktních situací, problémů cestujících a cestujících narušujících bezpečnost letu

- jak konfliktním situacím předcházet
- s čím se můžeme setkat, jak budeme situaci řešit (příklady)
- výcvik posádek pro řešení konfliktních situací
- Tokijská úmluva (viz ot. č. 7)
- Stockholmský syndrom
- **kdy a kdo** může cestujícího z přepravy vyloučit a jaké máme “donucovací” prostředky

18. Turbulence a jiné meteorologické jevy ovlivňující leteckou dopravu

- co je turbulence
- jak vzniká
- jaké druhy turbulence známe
- rizika pro leteckou dopravu
- problémy v letectví, způsobené nepříznivými meteorologickými jevy - příklady, řešení situace, CRM

## **Skupinová část praktické MZ – palubní služby**

### **Zadání:**

- předletový briefing
- předletová příprava letadla podle checklistů
- nástup cestujících na palubu – činnost posádky během nástupu
- uvítací hlášení v ČJ a AJ
- péče o speciální kategorie cestujících
- demonstrace nouzových a záchranných prostředků na palubě (AJ+ČJ)
- příprava kabiny a cestujících na odlet + podání hlášení CP
- servis občerstvení / palubní prodej
- řešení nestandardní situace (součinnost posádky, správné vyhodnocení situace + postup)

### **Nestandardní situace za letu:**

- 1) Během servisu občerstvení se na toaletě LA rozezní požární alarm, pod dveřmi je dým. Po vyřešení situace se posádka připraví na nouzové přistání.
- 2) Během servisu občerstvení si cestující opakovaně stěžuje na nevolnost a problémy s dýcháním, silně se potí, nemůže dýchat, po chvíli upadne do bezvědomí. Nereaguje, nedýchá.
- 3) Asi 25 minut před přistáním kapitán vydá povel Purser to the Flight Deck. Posádka se dozví, že bude nouzově přistávat s podezřením na nefunkční předřový podvozek. Je nutná příprava kabiny na nouzové přistání a následnou nouzovou evakuaci.