

Témata k první, společné části praktické MZ ŠVP Stevard/stevardka

- 1) Během servisu občerstvení začne cestující silně kašlat, dusit se. Je při vědomí. Posádka si všimne, že na stolečku má načatý sáček s oříšky.
- 2) Po servisu občerstvení přijde do zadního galley cestující s tím, že mu není dobře a žádá o vodu. Během čekání na vodu omdlí.
- 3) Během klidové fáze letu se na toaletě LA rozezní požární alarm, pod dveřmi je dým.
- 4) Cestující si opakovaně stěžuje na nevolnost a problémy s dýcháním, potí se, po chvíli upadne do bezvědomí, nereaguje, nedýchá.
- 5) Asi 25 minut před přistáním kapitán vydá povel „Purser to the Flight Deck“. Posádka se dozví, že bude nouzově přistávat s podezřením na nefunkční předový podvozek. Je nutná příprava kabiny na nouzové přistání a případnou nouzovou evakuaci.

Témata k ústní části praktické maturitní zkoušky ŠVP Stevard/stevardka

- 1) Úloha palubních průvodčích na palubě letadla, kvalifikace, požadavky.
- 2) Zásady společenského chování na veřejnosti, etiketa, dress code.
- 3) Mezikulturní rozdíly ve vztahu k cestujícím, verbální/ nonverbální komunikace.
- 4) Speciální kategorie cestujících.
- 5) Péče o vzhled, uniformová kázeň.
- 6) Příprava na let, briefing, povinnosti stevarda/stevardky za letu.
- 7) CRM - součinnost posádky.
- 8) Bezpečnost v letecké dopravě.
- 9) Zásady poskytování první pomoci.
- 10) Nejčastější zdravotní komplikace/ úrazy na palubě a jejich ošetření.
- 11) Řešení nenadálých zdravotních komplikací (infarkt, bezvědomí, mdloby, mrtvice, krvácení).
- 12) Požár na palubě (rizika, prevence, postup posádky).
- 13) Dekomprese - co to je, jak vzniká, rizika a postupy při dekompresi.
- 14) Nouzová evakuace na palubě letadla.
- 15) Zásady podávání občerstvení na palubě, hygiena, speciální jídla
- 16) Legislativa v letectví
- 17) Práce stevarda/stevardky v letadle, na lodi, ve vlaku - specifika, rozdíly a porovnání.
- 18) Řešení konfliktních situací, problémů cestujících a cestujících narušujících bezpečnost letu