

Beruf mit "Flügeln"!

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Pestalozzi-Kalender**

Band (Jahr): **74 (1981)**

PDF erstellt am: **20.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Beruf mit «Flügeln»!

Dieser Bericht schildert einen Beruf im Luftverkehr, von dem viele von euch schon geträumt haben – vor allem die Mädchen: Air Hostess bei der Swissair. Und ihr Knaben habt sicher schon vom Steward gehört. Das Kabinenpersonal wird auch als «Flight Attendants» bezeichnet: das ist englisch (man sagt «fleit ättendants») und heisst Betreuer. Das Kabinenpersonal betreut ja die Passagiere im Flugzeug.

Ihr sollt erfahren, was es braucht, um Air Hostess oder Steward zu werden, und wissen, welche Arbeiten diese Damen und Herren zu verrichten haben. Wenn ihr diese Seiten aufmerksam durchgelesen habt, könnt ihr bei der Swissair noch eine Broschüre über Flight Attendants anfordern und studieren. Ihr werdet dabei Sonnen- und Schattenseiten einer vielbewunderten Tätigkeit kennenlernen, und ihr könnt dann selbst viel besser beurteilen, ob auch ihr Mädchen einmal Air Hostess und einige von euch Buben vielleicht Steward werden möchtet.

Welches sind die Aufgaben des Kabinenpersonals?

Sie betreuen die Passagiere wäh-

rend der Flugreise und sorgen dafür, dass sich die Fluggäste wohlfühlen an Bord. Die Air Hostessen und Stewards servieren Mahlzeiten und Getränke und verteilen Zeitungen. Sie sind auch für die Sicherheit der Flugpassagiere verantwortlich: sie müssen kontrollieren, ob alle Reisenden beim Start und bei der Landung angeschnallt sind und das Rauchverbot beachten. Bei einem unerwarteten Zwischenfall, zum Beispiel bei einer Notlandung, würde die Kabinenbesatzung alle Passagiere sofort aus dem Flugzeug evakuieren und in Sicherheit bringen. Solche Situationen sind glücklicherweise sehr selten; trotzdem muss auch diese Berufsgruppe des fliegenden Personals für alle möglichen Fälle geschult sein.

Die Arbeit des Kabinenpersonals ist unregelmässig. Oft muss an einem Wochenende, früh morgens oder auch einmal bis spät in die Nacht hinein gearbeitet, das heisst geflogen werden. Dafür haben dann diese Leute gelegentlich auch dann frei, wenn andere mitten in der Arbeit stecken; Vor- und Nachteile des unregelmässigen Dienstes ...

Wie wird man Flight Attendant? Damen und Herren, die mindestens 20, aber höchstens 30 Jahre alt und nicht weniger als 157 cm gross sind, eine Berufslehre abgeschlossen oder eine



«Briefing» – Besprechung eines Langstreckenfluges zwischen dem Maître de Cabine (vorne rechts) und seiner Kabinenbesatzung. Vor jedem Flug werden die Aufgaben den einzelnen Flight Attendants zugeteilt und der Serviceablauf besprochen.



Eine ganze DC-10-Kabinenbesatzung – zehn Flight Attendants – vor dem Flugzeug.

entsprechende Schule besucht haben, können sich bewerben.

Es braucht allerdings noch mehr für eine erfolgreiche Bewerbung: fließend deutsch, französisch und englisch muss man sprechen können. Die Kandidaten sollten sympathisch sein, über gute Umgangsformen verfügen und mit anderen Besatzungen gut zusammenarbeiten können. Die Fluggäste sollen spüren, dass es den Flight Attendants Freude macht, sie zu betreuen! Gewiss, es wird einiges verlangt vom Kabinenpersonal der Swissair, aber es gibt ja auch viele junge Leute, die durchaus in der Lage sind, solche Anforderungen zu erfüllen. Und diese Arbeit im Flugzeug mit Passagieren aus aller Welt gibt viel Befriedigung!

Die Swissair prüft alle eingegangenen Offerten genau. Ein Teil der Bewerber wird allerdings gleich zu Beginn schon wieder abgewiesen: Kandidaten, die mehrere der aufgezählten Anforderungen nicht erfüllen, und diejenigen, die ihre Unterlagen lückenhaft und unsorgfältig abgeben. Alle anderen Bewerber werden zu einer Eignungsabklärung nach Kloten eingeladen. Dort haben sie Gelegenheit, ihre Fähigkeiten als zukünftige Flight Attendants unter Beweis zu stellen: Sprachen werden geprüft, und einen langen Fragebogen muss man ausfüllen: die Antwor-

ten zeigen dann, wie vielseitig die Damen und Herren ausgebildet sind. Am besten dran sind die Kandidaten, die schon in der Schulzeit und während der Berufsausbildung «dabei gewesen sind» und das seinerzeit Gelernte nicht einfach wieder vergessen haben. Dies gilt nicht nur für Fremdsprachen, sondern ebenso für Rechnen, Geographie, Geschichte ... Nur tüchtige junge Menschen werden Air Hostessen oder Stewards bei der Swissair.

Viele Kandidaten bleiben «auf der Strecke» – hier mangelt es an den Sprachkenntnissen, dort ist die Allgemeinbildung lückenhaft, oder jemand kommt ungepflegt an den Prüfungstag ... Etwa jede fünfte Anmeldung hat Erfolg – nicht zuletzt dank guten Leistungen schon während der Schulzeit!

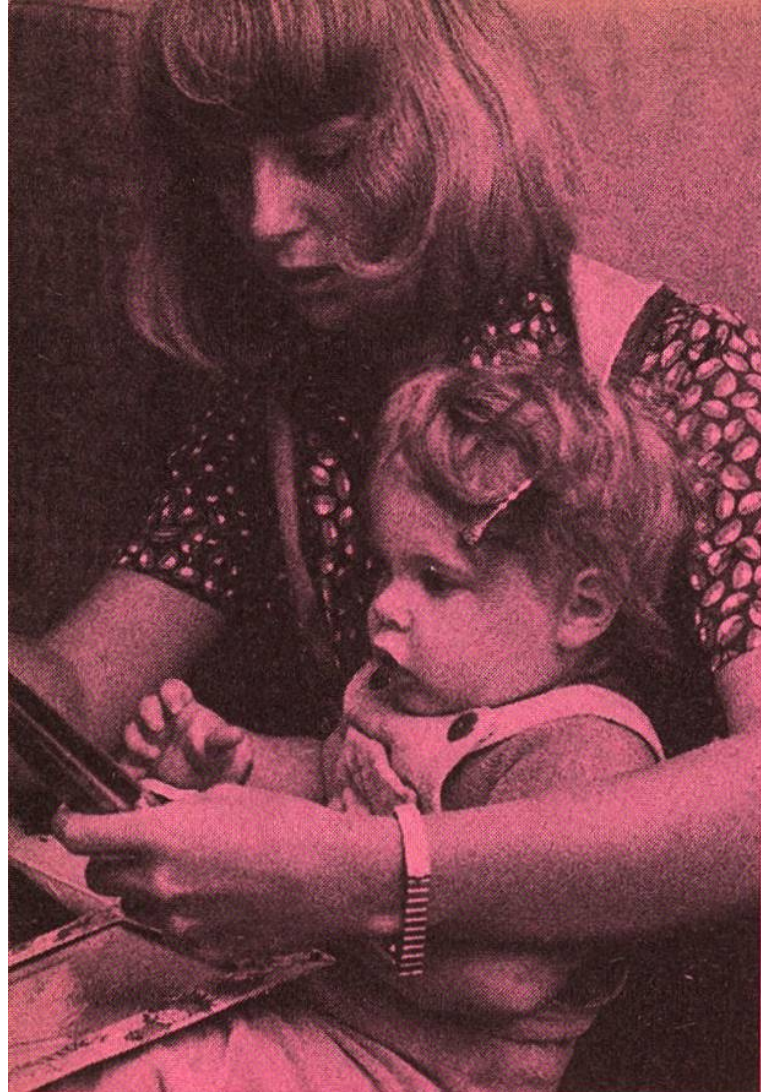
Die Ausbildung des angehenden Kabinenpersonals geschieht zum Teil im Klassenzimmer – wie in einer Schule – und teilweise im Sprachlabor oder in Flugzeugat-trappen. Die Kandidaten lernen das Streckennetz der Swissair kennen – auswendig! Man bringt ihnen bei, wie die Passagiere über das Mikrofon begrüsst werden. Verschiedene fremde Geldsorten müssen in Schweizer Franken umgerechnet werden können (ein grosser Teil der Passagiere kommt aus dem Ausland!), und über Sitten und Gebräuche ande-



Angehende Air Hostessen und Stewards während einer Service-Übung in einer Flugzeugattrappe. Klassenkameraden spielen die Passagiere und beobachten die Arbeit ihrer Kolleginnen und Kollegen mit kritischem Blick.



Service-Vorbereitung in der Bordküche – Teamarbeit auf engem Raum!



Die Passagiere der Swissair stammen aus allen Ländern der Erde, sprechen verschiedene Sprachen. Auch Kinder sind Gäste des Kabinenpersonals.

rer Völker sollte man Bescheid wissen.

Dies alles und noch vieles mehr wird gleich in den ersten fünf Kurswochen erlernt, geübt und erprobt. Dann folgt die praktische Anwendung dieses Wissens im Flugzeug – mit Passagieren! Am Anfang arbeiten die jungen Aspiranten immer mit einer erfahrenen Einföhrungshostess zusammen. Diese hilft mit und zeigt, wie die Arbeit besser und auch schneller verrichtet werden kann.

Es ist eine abwechslungsreiche Lehrzeit auf dem Flugzeug: heute über Paris nach Genf, und am gleichen Tag nochmals nach Paris und abends zurück nach Zürich. Morgen vielleicht nach London oder nach Lissabon und zurück nach Genf – mit Übernachtung im «Crew House», einem Hotel für Swissair-Besatzungen. Am dritten Morgen «Reserve» und gegen abend nach München und retour. So geht es ungefähr drei Monate lang. Nach etwa 12 Wochen Flug-einsatz haben die Junior Flight Attendants genügend praktische Erfahrung gesammelt, um nun ohne Aufsicht arbeiten zu können. Ungefähr anderthalb Jahre später absolvieren die DC-9-Kabinenbesatzungen eine Umschulung auf DC-10-Flugzeuge oder auf den Jumbo Jet, und dann werden sie auch auf der Nordatlantikroute, nach New York, Boston, Chicago, Montreal oder nach Toronto eingesetzt. Etwa zwei Jahre nachher erfolgt dann die Einführung auf Langstrecken: auf den Südatlantik oder nach dem Fernen Osten oder nach Südafrika. Es dauert lange, bis eine Air Hostess oder ein Steward auf allen Flugzeugtypen und auf dem ganzen Streckennetz der Swissair arbeiten darf. Und die Schule hört auch dann nicht auf: modernere Flugzeuge, neue Fluglinien, andere Vorschriften müssen immer wieder erlernt werden. Unerläss-

lich sind die regelmässigen, strengen Sicherheits- und Rettungsübungen: jeder Handgriff muss sitzen – in der Hoffnung, dass ein solcher Notfall nie eintrete.

Es wird viel verlangt von den Air Hostessen und von den Stewards. Aber die anspruchsvollen Leistungen lohnen sich: Wie schön ist es doch, wenn nach einem anstrengenden Flug die Passagiere das Flugzeug zufrieden verlassen, mit einem dankbaren Lächeln: Uf Wiederluege. Thank you very much, it was a nice flight. Merci, Mademoiselle, et au revoir. Hasta la vista, muchas gracias ... Das sind Zeichen des Dankes an die freundlichen, liebenswürdigen Flight Attendants – Ansporn dafür, auf den nächsten Flügen wieder gute Arbeit zu leisten – wer weiss, vielleicht zusammen mit euch! Wenn ihr mehr über diesen abwechslungsreichen Beruf erfahren wollt, dürft ihr der Swissair schreiben (Swissair, PFKW, 8058 Zürich-Flughafen) und eine Broschüre verlangen.

Keine Turnstunde, sondern eine Rettungsübung im Ausbildungszentrum der Swissair in Kloten. Die sofortige Rettung der Passagiere aus dem Flugzeug in einem Notfall muss geübt werden – in der Hoffnung, dass solche Situationen nie vorkommen.

