

>> „Co si dáte k pití? Kávu, čaj, džus?“ nabízím svým kolegyním z kurzu. Za chvíli si role prohodíme.

Foto Právo – Petr Hloušek (8)

Stevardem na zkoušku

„Cestujících může být sto osmdesát a těch sto osmdesát párů očí vás bedlivě sleduje od nástupu na palubu až do chvíle, kdy se s nimi rozloučíte,“ říká mi zkušená letuška Eliška Kirchnerová. Starat se o cestující v oblacích je hlavně pro mnohé dívky vysněným povoláním. Nic na tom nemění fakt, že například u ČSA se aktuálně nenabírá, jen propouští. Aniž bych jim chtěl brát práci, vyzkoušel jsem si, co tahle profese obnáší.

>> Jiří Sotona

Uniforma už na mě čeká na ramínku v šatně. Bílá košile, k tomu kalhoty, vesta, sako, vše tmavě modré přesně tak, jak to dnes stevardi Českých aerolinií nosí. Když si na závěr uvážu červenou kravatu, cítím se skoro jako jeden z nich.

„Moc vám to sluší, všichni jste usměvaví, připadám si tady jako mezi kolegy,“ podpoří můj pocit letuška a instruktorka kurzu Eliška Kirchnerová, když spolu

s dalšími účastníky usedám v přednáškové místnosti. Beru její slova jako povzbuzení dobré nálady hned na začátek, protože postupně zjišťuju, že mi do skutečného stevarda leccos chybí. Zaprvé jsem se neoholil, což je sice drobný přehmat, ale stevard by si to neměl dovolit. Taky jsem příliš vysoký, protože například u ČSA berou jen muže, kteří nepřestli 190 centimetrů. V neposlední řadě bych ještě musel důkladně zapracovat na druhém světovém jazyku, a hlavně nevím, zda bych zvládl životní styl

lidí, kteří většinu pracovní doby tráví několik kilometrů nad zemí.

„Například na přelomu září a října jsem byla dvakrát za týden v Soulu,“ svěruje se mi později po kurzu Eliška Kirchnerová. Někomu se nepoštěstí podívat se do Jižní Koreje za celý život ani jednou, ona si tam „zaletí“ občas i dvakrát do týdne. Cesta tam trvá devět a půl hodiny, v Soulu se přistává v sedm ráno místního času, a skoro celou dobu stráví na nohou. Vždy usměvavá a ochotná, i když se jí třeba zrovna nechce. A za 24 hodin

obvykle letí zpět. Alespoň že podpatky nemusí mít obuté po celou dobu letu...

Já jsem tu ale jen ze zvědavosti, zatímco ostatní účastníci, respektive účastnice, protože žádný jiný muž se tentokrát nepřihlásil, o profesi palubní průvodčí vážně uvažují. Veronika Pavlíková studuje na Vysoké škole obchodní v Praze obor Služby letecké dopravy v cestovním ruchu a kurz si zaplatila právě proto, aby si povolání vyzkoušela dřív, než se o něj bude uchá-



>> „V případě evakuace použijte nouzové východy,“ názorně doprovázím hlášení cestujícím.



<< Letušky mají svá místa u dveří kabiny. Instruktorka kurzu Eliška Kirchnerová vysvětluje Michaelu (vpravo) a Kateřině, jaké informace cestujícím sdělit.

zet. „Vím totiž o některých lidech, kteří si to předem nevyzkoušeli – pak je sice vzali, ale po měsíci skončili, protože od toho očekávali něco jiného.“

Kromě ní je tu dalších sedm mladých žen a z jejich úvodního představení nabývám dojmu, že snad každá dívka toužila v dětství nosit parádní uniformu letecké společnosti.

„O tom, že bych dělala letušku, jsem začala snít ve svých asi deseti letech,“ přiznává Kateřina Palánová, gymnazistka v maturitním ročníku.

Dominika Doušová studuje management cestovního ruchu a říká: „Vždycky když jsme někam letěli, pozorovala jsem letušky a říkala jsem si, že

by mě hrozně lákalo si to vyzkoušet.“ A když prozradí, že se kromě jiných jazyků učí rusky, instruktorka kurzu se toho hned chytne a mladou zájemkyni trochu vyleká: „Kdybych na to zapomněla, připomeňte se. Ne-

Situace v letectví v době, kdy jsem nastupovala, a nyní je jiná, což je vidět i na finančním ohodnocení

Eliška Kirchnerová,
vedoucí kabiny

chám vás v kabině odhlásit něco v ruštině.“

Barvené vlasy s odrosty? Nepřichází v úvahu

Kurz s názvem Letuškou/stewardem na zkoušku probíhá několikrát do roka v Czech Aviation Training Centru na letišti v Ruzyni. Ačkoli je spíš zájmovým kurzem, a nikoli vstupenkou mezi hotové stewardy, zájem o něj je velký. Vedou jej skuteční palubní průvodčí a jeho účastníci na začátku vyfasují stejnojmenné ČSA.

Mimochodem – míry jsme hlásili předem a kupodivu se našly i docela nekonfekční délky oblečení, takže nehrozilo, že se po letišti Václava Havla budu muset pohybovat v kalhotách „na Havla“.

Mladým ženám, které jsou tu dnes se mnou, je od osmnácti do šestatřiceti let a všechny více či méně láká ta tmavě modrá uniforma, v jejich případě v podobě elegantního kostýmku se sukní a červeným šátkem.

Stewardky to mají s úpravou zevnějšku na rozdíl od stewardů o něco těžší, pro účely kurzu však stačilo, že si ke kostýmu obuly černé lodičky, natáhly punčochy černé či tělové barvy a delší vlasy upravily do drdolu. Skutečné stewardky si musejí hlídat i barvu laku na nehtech nebo řemínku hodinek. A třeba nabarvené vlasy s viditelnými odrosty jsou tabu. Náramky? Nejsou povoleny. Tetování? Jen na zakrytých částech těla. Prsteny? Nejvýš dva. A je toho ještě daleko víc jak pro ženy, tak pro muže.

Eliška Kirchnerová vysvětluje, že perfektní vzhled a vystupování jsou nezbytné.

„Spousta lidí posuzuje leteckou společnost právě podle služeb na palubě. Jak se k nim letušky chovaly, jestli jim po-



mohly, nepomohly, jestli byly vstřícné vůči hendikepovaným... To všechno pak řeknou dál a vytvářejí reklamu.“

Přítomným mladým dámám ještě přidá radu: „Pokud se zúčastníte výběrového řízení a budete přemýšlet, v čem půjdete oblečené, určitě se upravte tak, jak vypadá letuška.“

Formálních požadavků na první pohled není moc – maturita, zvládnuté psychotesty, výborná znalost angličtiny i češtiny a alespoň jednoho dalšího světového jazyka. Základní výcvik trvá v řádu týdnů dle dopravce, následuje „typovka“ – přeškolení na konkrétní typ letadla. Celý výcvik přitom probíhá na zemi, než přijde přezkoušení za letu s inspektorem. „Pak se z vás stává řadový palubní průvodčí,“ říká Eliška Kirchnerová, která pracuje u ČSA čtrnáct let a po pěti letech se vypracovala na vedoucí kabiny, tedy „šéfkou“ palubních průvodčích daného letu.

Rada cestujících má představu, že letušky a stewardi jsou hlavně od toho, aby se mile usmívali a vařili kapitánovi kávu. Jak se ale dovídáme, jejich posláním je především zajistit bezpečnost na palubě. Podléjí se na kontrole letadla před každým odletem, jsou vycvičeni na zvládnutí nouzové evakuace, poradí si s požárem, vědí, jak používat dýchací přístroje, a dovedou cestujícím poskytnout první pomoc. A samozřejmě i tu kávu zvládnou uvařit...

Pokud jde o cestování, které mladé dámy láká, instruktorka kurzu je možná trochu zaskočí tím, že na poznávání cizích zemí čas moc není. Délka pauz mezi lety je daná předpisy, přesto není neobvyklé, že po přistání brzy ráno se večer opět letí jinam. Čas tak akorát na vyspání.

Musíme vědět, proč letadlo letí

Eliška Kirchnerová nastoupila jako palubní průvodčí u Českých aerolinií dva měsíce před 11. zářím 2001, takže zažila období, kdy měli cestující větší obavy z leteckého neštěstí než kdykoli předtím. Na prvním místě je prevence, proto si za svou praxi nevybavuje žádnou opravdu dramatickou situaci, které by musela čelit. Na otázku, kolikrát zažila například



<< Oba instruktoři objasnili našemu devateru účastníků kurzu (dole), co práce stewardů na palubě letadla obnáší.

Jak vypadat a co na sebe

výběr z pravidel ČSA

Stewardky

- vždy používat: make-up, řasenku, růž na tvář, rtěnku nebo lesk na rty
- délka nehtů max 1,5 cm, nehty vždy nalakované, barevně ladící se stejnojmenným
- hodinky klasické dámské, „plastové“ jsou zakázány, barva řemínku černá, modrá, červená, bílá
- u krátkých vlasů délka sestřihu minimálně 3 cm na temeni hlavy, ofina nesmí padat do očí
- náušnice jednoduché, malé, nejlépe typ „pecky“

nouzové přistání, odpovídá: „Ani jednou.“

To ale neznamená, že si palubní průvodčí necvičí například nouzové přistání na vodu. Kvůli nácviku občas stráví večer v záchranných vestách v některém pražském bazénu, kde pádlují v nafukovací skluzavce přeměněné na člun. Takové jsou k dispozici i na našem kurzu.

„Máme je nafouknuté, jenom je vždycky trochu přifoukne-

me,“ ukazuje na ně Martin Zapletal, další z instruktorů kurzu, když nás vede do prostoru výcvikového střediska, kde trénují profesionální stewardi i piloti. Kromě různých simulátorů jsou tu i dva funkční nafukovací skluzy. „Je to jedna ku jedné. Schválně si porovnejte skluz Boeingu 737 a Airbusu A330,“ ukazuje na menší a větší skluzavky, z nichž ta větší se dá využít i jako záchranný člun pro

šedesát lidí, jak to ostatně stewardi nacvičují v bazénu.

„Měl jsem tu exkurzi a dostal jsem otázku, jestli je to jako na Titaniku – prvních šedesát se zachrání a zbytek má smůlu,“ vykládá Martin Zapletal a sám hned odpovídá: „Takhle to nefunguje. V letadle musí být dostatek záchranných prostředků pro všechny osoby na palubě.“

Poté, co si vyzkoušíme ochranné pomůcky pro případ

- s sebou vždy náhradní punčochy, halenku nebo tričko, spodní prádlo

Stewardi

- délka účesu maximálně k límci, vždy klasický pánský střih
- vyholené ornamenty nebo vlasy „na kohouta“ nejsou povoleny
- maximálně jeden prsten
- tvář hladce oholená, případný knír nesmí zakrývat ústa a přesahovat koutky rtů



>> Ve skutečnosti by asi při nouzovém opuštění letadla nepanovala taková legrace jako nanečisto.

požáru, pošle nás navléknout se do bílých kombinéz. To abychom si jízdu na skluzu sami vyzkoušeli a neponičili si přitom vypůjčené uniformy. První dvojice mladých žen se do skluzavky spíš zaboří, než že by jí projela, takže Martin Zapletal raději spěchá skluz přifouknout.

„To je dobrý, my už nepojedeme,“ ozývá se v žertu shora od ostatních, ale nakonec se sklouzneme všichni. Je to rychlejší než na toboganu, instruktoři nás dole jistí a našťěstí se nedojíždí do vody, ale do měkkých zíněnek.

Cestující se podle obou instruktorů občas na stewardy obrátí s nějakým technickým dotazem – nejčastěji se ptají, jak je letadlo dlouhé, kolik váží, jaké má rozpětí křídel nebo v jaké výšce se zrovna nachází. Nejen z těchto důvodů by proto palubní průvodčí měli vědět i něco o létání samotném.

„Musíme mít povědomí o tom, proč letadlo letí,“ zjednodušuje to Martin Zapletal. Část jeho přednášky je proto věnována nauce o letadle a meteorologii. Zkouší si nás otázkami typu: *Jak dostanete 75 tun do vzduchu?* (díky motorům a křídům) nebo *Jak se mění tlak s výškou?* (čím větší výška, tím nižší tlak).

Když dojde na ožehavé téma vysazení motorů, uklidní nás informací, že i s porouchanými motory dokáže letoun z kilometrové výšky plachtit ještě dal-

ších 28 kilometrů. Palubní průvodčí Martin Zapletal není v letectví žádný nováček. Před dvánácti lety začínal výcvikem posádek na stejném místě, kde se teď nacházíme my.

Nejistá práce

Že jsem na kurzu jediný muž, není náhoda. Eliška Kirchnerová odhaduje, že mezi palubními průvodčími v ČSA je mužů jen jedna pětina. „Ale jsou stabilnější, zatímco ženy tu a tam otěhotní,“ rozesměje přítomné.

Když jedna z účastnic kurzu poznamená, že si nedovede představit práci letušky na celý život a skloubit ji s rodinou, spíš jen na pár let po vysoké škole, instruktorka poznamená: „Na pár let tam jdou ze začátku asi tak dvě třetiny z nás. Já jsem tam čtrnáct let a momentálně patřím k těm mladším.“

Nadšení ji ale neopustilo a o své profesi mluví stále jako o splněném snu. „Přála jsem si to zhruba od patnácti let. Těšila jsem se na cestování, na práci s lidmi, na to, že bude každý den jiný, a věděla jsem, že mi vůbec nebudou vadit noční směny nebo práce o víkendech a ve svátek.“

Letušku logicky nejvíc bolí nohy, ale na neustálé střídání časových pásem si alespoň její organismus zvykl rychle. Příznivá, že je schopná spát třeba čtyři

pět dní za sebou jen minimálně a pak ve dnech volna prospí dvě noci po sobě sedmáct hodin.

Instruktoři dávají prostor i našim dotazům. Možné budoucí letušky zajímá, jak cestují malé

děti (obvykle na klíně dospělého) a padne i dotaz, jak by se v nákladovém prostoru převážela žirafa (Martin Zapletal už zvířata v letadle zažil, ale žirafu by tam podle svých slov asi nenacpal).

Překvapuje mě ale, že se žádá z mladých žen nezajímá o to, jestli má vůbec šanci najít u českých leteckých společností místo. Reálná situace totiž jejich naděje vrací z oblak zase zpátky na tvrdou zem, zvláště když České aerolinie v rámci restrukturalizace plánují propustit 69 letušek a stewardů z celkových více než tří set. Původně mělo skončit na úřadě práce ještě víc lidí a personál hrozil stávkou, nakonec se však odbory s vedením firmy dohodly na kompromisu.

„Společnost tedy v této chvíli nenabírá žádné nové pracovní síly na pozici palubní průvodčí a v dohledné době ani nejspíše nabírat nebude,“ potvrzuje mluvčí ČSA Daniel Šabík. Situace u evropských kolegů z aliance SkyTeam, kterou tvoří kromě ČSA dalších devatenáct aerolinek z celého světa, je podle něj

PR67583

www.cpp.cz

NEBEZPEČÍ ČIHÁ VŠUDE

K povinnému ručení získáte zdarma:

- pojištění odpovědnosti
- úrazové pojištění posádky
- až 500 Kč na pojištění majetku

A je to pojištěno!

ČPP
VIENNA INSURANCE GROUP

obdobná. „Je možné, že letečtí partneři z Asie nabírají nové síly, ale u většiny z nich je vyžadována znalost místního jazyka, to znamená korejštiny nebo čínštiny na vysoké úrovni.“

Lepší vyhlídky z tohoto pohledu jsou u soukromé české letecké společnosti Travel Service, která sídlí v Praze, ale svoje přepravní

dá trénovat vzlet, přistání a různé situace typu turbulence. Když se příště simulátoru zvedne, vzletíme a instruktorka kurzu bere do ruky sluchátko.

„Pokud poklesne tlak v kabině, nad kaž-

služby pod značkou Smart-Wings provozuje i v dalších zemích Evropy.

„Kdo zvládne výběrové řízení, určitě má šanci se u nás uplatnit,“ říká mluvčí Vladka Dufková a dodává, že konkurzy se u nich vypisují obvykle několikrát do roka. V dohledné době ale žádný v plánu není. „Aktuálně hledáme jen technika letadel.“

Pokud jde o nástupní či průměrný plat, aerolinky je nezveřejňují. Eliška Kirchnerová alespoň naznačí: „Situace v letectví v době, kdy jsem nastupovala, a nyní je jiná, což je vidět i na finančním ohodnocení. Je tady velká konkurence nízkonákladových společností.“

Práce stewardky každopádně na zbohatnutí není a jsou známé i případy aerolinek ze zahraničí, které „vykořisťují“ zaměstnance tím, že si sami musejí hradit uniformu nebo nutná školení.

Hubení i tlustí, pozor

„Co jsme probrali teoreticky, si ukážeme prakticky,“ říká před poslední fází kurzu Eliška Kirchnerová a odvádí nás do simulátoru kabiny Airbusu A320. Jeho vnitřní vybavení se shoduje s reálnou předlohou, imituje i všechny zvuky v kabině, a navíc je pohyblivý, takže se v něm

dým sedadlem se automaticky objeví kyslíková maska. Zatáhnutím za masku aktivujete proud kyslíku. Masku nasadíte na nos a ústa, upevníte popruhy a klidně dýchejte,“ hlásí nám pokyny pro nenadálé situace. Mar-

tin Zapletal všechno názorně předvádí a oba nás pak nechávají, abychom se v jejich rolích vystřídali a vše zopakovali. Na Dominiku se nezapomnělo, takže na závěr letu přečte text v azbuce pro ruské cestující.

Někteří lidé se do letadla těší kvůli servisu a ten si samozřejmě vyzkoušíme taky. Ve dvojicích se střídáme u vozíku, tlačíme ho uličkou mezi sedadly a servírujeme ostatním kolegům z kurzu občerstvení. Nejdřív prostíráme, pak táč s jídlem, z hlavního chodu sejmout plas-

ťový obal, ostatní obaly ponechat na svém místě.

„Co si dáte k pití? Kolu? A mám plechovku otevřít sám, nebo si ji otevřete cestující?“ otáčím se na skutečnou letušku. „Samozřejmě vy,“ dozvídám se.

>> Martin Zapletal nás zasvětil do teorie létání a taky nechal navléct takzvaný smoke hood (vpravo), ochrannou pomůcku v případě kouře na palubě.

Začínající stewardka zahájí servis u sedadla své kamarádky slovy: „Nemáš sklopný stolek, nic nedostaneš!“

„A kdo mi ji naleje?“ ptá se cestující, když jí podávám sklenici a otevřenou plechovku.

„To děláte taky vy,“ upozorní mě instruktorka kurzu.

Jiná začínající stewardka zahájí servis u sedadla svojí kamarádky slovy: „Nemáš sklopný stolek, nic nedostaneš.“

„Tak takhle opravdu ne,“ s úsměvem ji usměrní Eliška Kirchnerová.

I když stojíme na zemi, kabi- na sebou kvůli nastavenému programu trochu hází, navíc je všude úzko, takže každý nápoj

musím pevně držet, abych svoje spolucestující nepolil. Totéž dívky, když obsluhuji mě. A když nám Martin Zapletal pustí i nějakou tu turbulenci, jsme zpátky na svých místech a připoutaní.

Navíc ani vozík sám o sobě není úplně lehký. Tím se vlastně dostáváme k dalším omezujícím kritériím této profese.

Eliška Kirchnerová připouští, že tahle práce je i fyzicky náročná. „Je to i proto, že vozík, který před sebou v kabině tlačíme, váží až osmdesát kilo.“ Nezdravě hubené i obézní zájemce ostatně vyřadí vymezený body mass index v hodnotách od 19,5 do 24,9.

Je toho dost, co případné zájemce diskvalifikuje předem. Myslím, že většina mých kolegů z kurzu si to uvědomuje, přesto jsou nadšené, když jim Eliška Kirchnerová na závěr předává certifikát o jeho úspěšném absolvování. Svůj sen si alespoň částečně splnily. Jsem zvědavý, jestli se třeba s některou z nich na palubě letadla v budoucnu potkám. Z mé strany to ale určitě bude z pozice cestujícího. ■