

หน้าที่หลักของการเป็นลูกเรือ

เป้าหมายของอาชีพ

หน้าที่หลักของการเป็นลูกเรือหรือแอร์โฮสเตส ก็คือ การดูแลเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบินด้วยการตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ และดูแลให้ผู้โดยสารอยู่ในความปลอดภัยตลอดเวลาตั้งแต่เครื่องขึ้นจนถึงเครื่องลง เช่น การสาธิตอุปกรณ์ฉุกเฉิน การช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน

สิ่งที่ต้องทำ

1. เริ่มจากการมารายงานตัวก่อนเวลาบินที่สำนักงาน (อาจจะประมาณ 1 ชั่วโมง หรือมากกว่า) เพื่อเตรียมพร้อมบิน โดยจะมีการตรวจเอกสาร ทำความรู้จักทีมลูกเรือที่จะทำงานร่วมกัน เตรียมรายละเอียดและแบ่งหน้าที่งาน รวมถึงทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัยของลูกเรือในทีม
2. เดินทางไปที่เครื่องบินที่จะบินเพื่อเตรียมเครื่อง ก็จะมีการเช็คอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช็คระบบต่างๆ ในห้องโดยสาร และเตรียมอุปกรณ์บริการ เช่น ขนมของว่าง อาหาร เครื่องดื่ม ฯลฯ
3. เชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่อง สาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่างๆ บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร
4. ช่วยทำความสะอาดห้องโดยสารแต่ละส่วน หลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบินหมดแล้ว
5. สิ้นสุดหน้าที่ของแต่ละวัน (หรือเที่ยวบิน) ด้วยการกลับสำนักงานเพื่อสรุปงานร่วมกับทีมลูกเรือที่บินด้วยกัน

อาชีพที่ต้องทำงานร่วมกัน

อาชีพนี้ทำงานร่วมกับ นักบิน, เจ้าหน้าที่ช่างที่มาตรวจสอบความพร้อมของเครื่องบิน, lampmaster, เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด, เจ้าหน้าที่โหลดของ (loader), เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (potter)นอกจากนี้ก็อาจจะมีหน่วยพยาบาล/ทีมแพทย์ หรือ หน่วย eod ที่จะเข้ามาในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน

สถานที่ทำงาน

อาชีพนี้ก็จะปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินเป็นหลัก และก็มีสำนักงานที่เราจะต้องเข้าไปเพื่อประชุมรายละเอียดและสรุปงานด้วย

ช่วงเวลาการทำงาน

ทางสำนักงานก็จะกำหนดตารางเวลาทำงานในแต่ละเดือน ที่เรียกว่า original schedule โดยจะมีการกำหนด maximum และ minimum ของจำนวนเที่ยวบินหรือชั่วโมงบินว่าแต่ละเดือนแอร์โฮสเตสคนนั้นจะทำการบินกี่เที่ยวหรือกี่ชั่วโมงบิน แต่เราก็สามารถเปลี่ยนตารางบินของเราได้ด้วยการสลับตารางบินกับเพื่อนแอร์โฮสเตสด้วยกันซึ่งก็ต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของทางบริษัท

ทักษะ ความสามารถที่ต้องใช้

บุคลิกหรือนิสัยที่น่าจะเป็นพื้นฐานหลักของอาชีพแอร์โฮสเตสก็คือ ความมั่นใจ การกล้าแสดงออก ความเป็นคนคล่องแคล่ว รวดเร็ว ช่างสังเกต รักการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และที่สำคัญที่สุดอีกหนึ่งเรื่องก็คือ การมีใจในเรื่องการบริการ

คุณค่าผลตอบแทนอาชีพ

คุณค่าของอาชีพนี้ก็คือ ความภูมิใจที่เราได้คอยช่วยเหลือเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร

แต่ก็ต้องแลกมาด้วยผลเสียที่จะเกิดกับสุขภาพกาย อย่างเช่น เรื่องการนอนไม่หลับเพราะตารางบินที่ไม่แน่นอน อีกทั้งหลายๆ เที่ยวบินก็เป็นเที่ยวบินกลางคืน นอกจากเรื่องการนอนแล้วก็เป็นเรื่องกระดุก ทั้งกระดุกข้อเข่าเพราะต้องยืนตลอดเวลา ต้องยืนบนพื้นที่ลาดเอียง หรือจะมีปัญหาที่กระดุกสันหลังจากการต้องยกกระเป๋าผู้โดยสาร

ปัญหาสุขภาพจากการบินยังมีเรื่องปัญหาสุขภาพตา เพราะเมื่ออยู่บนฟ้าออกซิเจนจะน้อย อากาศจะแห้ง ตาเราก็จะแห้ง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับความแข็งแรงของร่างกายแต่ละคนเป็นหลัก

เส้นทางการเติบโตในสายงาน

ลำดับแรกเลยเราจะเป็น Cabin Crew ธรรมดา จากนั้นเราก็จะเป็น Cabin Crew ที่ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงสอนบนเครื่อง หลังจากนั้นเราก็สามารถขยับไปเป็น Trainer และทำงานไประยะเวลาหนึ่งแล้วเราก็สามารถสอบเป็น Cabin Leader หรือ Purser ได้

ในอีกสายหนึ่งซึ่งก็จะได้ไม่ได้ทำการบินไปกับเครื่องบิน ก็คือ การสอบเป็น Instructor ที่ทำหน้าที่สอนแอร์โฮสเตสในห้องเรียน

นอกจากนี้ก็จะมิตำแหน่ง Checker, Super visor, manager และ director ที่เป็นสายบริหาร ซึ่งเป็นอีกสายงานหนึ่งที่สามารถเติบโตไปได้

7 คุณสมบัติเด่น เพื่อการเป็นแอร์โฮสเตส

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือที่เราเรียกว่า แอร์โฮสเตสหรือสจ๊วต เป็นหนึ่งในอาชีพในฝันของน้องๆ หลายคน ด้วยภาพลักษณ์การทำงานที่มีดูดี มีรายได้สูง ค่อนข้างมั่นคงอยู่ในองค์กรใหญ่ระดับโลก อีกทั้งยังเป็นอาชีพที่มีโอกาสได้ไปเที่ยวต่างประเทศฟรีตลอดเวลา ทำให้ในแต่ละปีมีบัณฑิตจากหลากหลายคณะ/สาขาต้องการเข้าสู่อาชีพนี้เป็นจำนวนมาก

อาชีพแอร์โฮสเตสหรือสจ๊วต จำเป็นต้องเก่งภาษาอังกฤษ มีคุณสมบัติหรือบุคลิกภาพที่ดีตามเกณฑ์ของสายการบินต่างๆ แล้ว คุณสมบัติอื่นๆ ที่ทางสายการบินทั่วโลกต้องการและคาดหวังจากผู้สมัครแอร์โฮสเตสหรือสจ๊วตยังมีอีกมาก ใครที่กำลังจะเรียนหรือก้าวเข้าสู่เส้นทางนี้ เรามาเตรียมตัวไว้ก่อนดีกว่า และนี่คือ 7 คุณสมบัติเด่น เพื่อการเป็นแอร์โฮสเตส



1. มีใจรักการบริการ

Service mind ถือเป็นคุณสมบัติสำคัญและหัวใจของคนทำงานด้านบริการทุกสายงาน เพราะพนักงานต้อนรับเป็นเสมือนตัวแทนของสายการบินนั้นๆ แอร์โฮสเตสจะต้องสามารถแสดงถึงความจริงใจ ความตั้งใจ สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้ผู้โดยสารจากหลากหลายเชื้อชาติหลายวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขกับการเดินทางและบริการ

2. แต่งกายเป๊ะ บุคลิกสง่า มาพร้อมความมั่นใจ

เพราะพนักงานต้อนรับหรือแอร์โฮสเตสนั้นเป็นเหมือนตัวแทนและหน้าตาให้กับสายการบิน ดังนั้น เราควรดูแลตั้งแต่เครื่องแต่งกายภายนอก ไปจนถึงบุคลิกภาพการวางตัวให้ดูดีสง่างาม สะอาด และสดใสอยู่เสมอ ส่วนในการสัมภาษณ์งานนั้นควรแสดงบุคลิกของความมั่นใจ สดใส ดูแลเรื่องของการแต่งกาย ตลอดจนเรื่องเล็กๆ น้อยๆ อย่าง เล็บ และทรงผม เพื่อสร้างความประทับใจแรกหรือ First Impression ให้กรรมการหรือผู้สัมภาษณ์ได้ในทันทีที่พบ

3. ช่างสังเกตและใส่ใจ

การเป็นแอร์โฮสเตสหรือสจ๊วตนั้น ต้องมีความช่างสังเกตและใส่ใจ ไม่ใช่แค่เฉพาะกับผู้โดยสารแต่รวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดีต้องมีความเห็นอกเห็นใจและดูแลผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยทางผู้สัมภาษณ์งานจะสังเกตพฤติกรรมของผู้สมัครงานจากการสัมภาษณ์งานแบบกลุ่ม เราควรแสดงความเป็นมิตร ยิ้ม พูด หรือช่วยเหลือคนอื่นๆ ด้วย

4. เรียนรู้เร็ว ไหวพริบดี ปรับตัวได้ง่าย

ในอาชีพและการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เราต้องสามารถปรับตัวได้ตลอดเวลา เพราะเมื่อตารางบินออกหรือถูกเรียกแทนเพื่อน ก็ต้องเตรียมพร้อม ยิ่งเป็นลูกเรือสายการบินต่างประเทศ สิ่งที่เราต้องปรับตัวเป็นอย่างแรก คือการย้ายที่อยู่เพื่อไปฝึกฝนทักษะในประเทศนั้นๆ ดังนั้นเราจึงต้องปรับตัวทั้งเรื่องของที่อยู่ วัฒนธรรม อาหารการกิน และอื่นๆ ให้พร้อมอยู่เสมอ

5. พร้อมทำงานเป็นทีม

ไม่ว่าในองค์กรหรือการทำงานที่ต้องพบปะผู้คนวงกว้าง การทำงานเป็นทีม คือหนึ่งในคุณสมบัติที่สายการบินต้องการในตัวผู้สมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากพอๆ กับการบริการ ซึ่งจากผลสำรวจของ jobsDB การเป็นลูกเรือนั้นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม แนะนำว่าในการสอบสัมภาษณ์หากต้องถ่ายทอดประสบการณ์ที่เราเคยทำงานเป็นทีมกับคนอื่นให้คณะกรรมการฟัง ควรใช้คำว่า “We” แทนคำว่า “I”

6. เปิดใจรับวัฒนธรรมที่แตกต่างหลากหลาย

การเรียนรู้และเปิดใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมนั้นเป็นเรื่องสำคัญสำหรับอาชีพนี้ เพราะนอกจากจะช่วยให้เราบริการผู้โดยสารได้ดีแล้ว ยังจะช่วยให้การทำงานร่วมกับเพื่อนได้ดียิ่งขึ้น ยิ่งถ้าเป็นสายการบินนานาชาติอย่างสายการบินแถบตะวันออกกลางที่ลูกเรือมาจากหลายเชื้อชาติด้วยแล้ว เรื่องการเรียนรู้และเปิดใจรับกับวัฒนธรรมที่แตกต่างหลากหลายนั้น ยิ่งจำเป็นต่อการทำงานและอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจและราบรื่น

6. มีทักษะ/ความสามารถพิเศษ

นอกจากทักษะทางด้านภาษาที่ 2 หรือ 3 การว่ายน้ำ และบุคลิกภาพที่ดีแล้ว การที่เรามีทักษะเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์การทำงานก็เป็นสิ่งที่กรรมการหรือผู้สัมภาษณ์งานจะประทับใจในตัวเรา ทำให้เราได้รับพิจารณาเข้าทำงานได้ไม่ยาก และทักษะพิเศษหรือกิจกรรมที่จะทำให้เราเป็นพนักงานต้อนรับที่น่าประทับใจทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารมีหลากหลาย อย่างเช่น การเล่นกีฬา ทักษะการต่อสู้ป้องกันตัว การทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคม หรือประสบการณ์การอบรมพิเศษต่างๆ เป็นต้น



ทั้ง 7 คุณสมบัติที่กล่าวมานั้น นอกจากเราจะใช้ได้กับการสมัครงานพนักงานต้อนรับสายการบินหรือแอร์โฮสเตสได้

แล้ว ยังสามารถประยุกต์ใช้กับสายอาชีพอื่นอย่างเช่น งานการตลาด งานติดต่อประสานงานต่างชาติ งานโรงแรม งานบริการ และงานท่องเที่ยว ได้อีกด้วย

ลูกเรือ หรือ Cabin Crew



Stewards สจ๊วต ผู้หญิงคือ stewardesses หรือ air hostesses แอร์โฮสเตส

หน้าที่เกือบทั้งหมดของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกือบทั้งหมดเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย

หนึ่งชั่วโมง ลูกเรือและกัปตันมีการบรรยายสรุป Briefing

โดยกัปตันจะแจ้งให้ลูกเรือ ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับสภาพอากาศว่าเป็นยังไงบ้าง อาจจะมีสภาพที่ปลอดภัยหรือไม่ หรือ เลวร้าย เพื่อให้เราในฐานะลูกเรือได้เตรียมรับมือไว้ล่วงหน้า

รวมไปทั้งแจ้งเกี่ยวกับ Flying Hours ระยะเวลาที่เราบิน หรือกัปตันอาจจะแจ้งสิ่งที่อาจจะส่งผลกระทบต่อ เที่ยวบินที่จะเกิดขึ้น โดยในการbriefingนี้

จะมีการพูดคุยสรุป เกี่ยวกับกระบวนการรักษาความปลอดภัยต่างๆ การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินว่าจะใช้อย่างไรเพื่อให้ ลูกเรือตื่นตัวและตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่า บนไฟท์อะไรก็เกิดขึ้นได้ จะต้องจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์ ฉุกเฉิน ยังไง

นอกจากนี้ จะมีการแจ้งเกี่ยวกับ จำนวนผู้โดยสาร หรือจะแจ้งหากมีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้โดยสารเด็กเล็ก ผู้โดยสาร VIP (Very Important Passenger) วีไอพี ที่จะมาใช้บริการในเที่ยวบินนั้นๆ

หน้าที่ หลังประชุมเสร็จ (Briefing)ต้องทำอะไรต่อ พี่แอร์/สจ๊วต เค๋าต้องตรวจสอบเครื่องบินเพื่อให้แน่ใจว่ามี อุปกรณ์ความปลอดภัยอยู่ในสถานที่ ที่ควรอยู่ไหม และอุปกรณ์เหล่านั้นทำงานอย่างถูกต้องหรือไม่ หากพบว่า

ชั้นส่วนของอุปกรณ์เช่น ถังดับเพลิง เสีย ก็ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่มาเปลี่ยนก่อนที่จะทำงานบิน คือต้องตรวจเช็คให้หมด

หน้าที่ของแอร์ เมื่อผู้โดยสารเริ่มเดินเข้ามาบนเครื่อง (Boarding)

หลังจากนั้น เมื่อผู้โดยสารถูกเรียกให้ขึ้นเครื่อง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก็จะยืนต้อนรับ กล่าวทักทายต้องคอยช่วยในกระบวนการขึ้นเครื่องด้วย เช่น ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษหรือเด็กให้แน่ใจว่าพวกเขาได้รับการดูแลที่เหมาะสมในขณะที่ขึ้นเครื่อง

นั่งตรงตามที่นั่งซึ่งต้องคอยตรวจสอบตัวที่นั่งของผู้โดยสารและพาไปนั่งให้ถูกตำแหน่งซึ่งก็เป็นหน้าที่ของลูกเรืออีกด้วยในการตรวจเช็ค ว่า ผู้โดยสารมาถูกไฟท์ ไม่ใช่จะไปกรุงเทพฯ แต่เข้าเกาหลี

ลูกเรือยังได้รับการฝึกฝนให้ตรวจจับพฤติกรรมที่น่าสงสัย ผิดสังเกตของผู้โดยสารด้วย คอยสอดส่องดูแล้วว่า มีผู้โดยสารท่านใดมีเจตนาร้าย ต่อเที่ยวบินด้วย ถือเป็นเครื่องใหญ่มาก เพื่อป้องกันการจี้เครื่องบินหรือก่อการร้าย

นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะคอยช่วยผู้โดยสารเก็บสัมภาระบนที่เก็บของเหนือศีรษะ (คอยช่วยเฉยๆ ไม่ใช่ยกผู้โดยสาร)

หลังจากที่พาผู้โดยสารนั่งที่ เรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังต้องรับผิดชอบในเรื่อง

-ในการบรรยายสรุปเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องบิน

-รวมไปถึงสาธิตความปลอดภัย ให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการทางออกฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุดของพวกเขาหรือจะเป็นวิธีการคาดเข็มขัดนิรภัยอย่างถูกต้อง วิธีใช้งานเสื้อชูชีพหรืออุปกรณ์ลอยอยู่ในน้ำและวิธีใช้หน้ากากออกซิเจนแบบหล่นลงในบางกรณีผู้โดยสารจะดูวิดีโอสั้นๆที่ครอบคลุมข้อมูลนี้

Secure Cabin

-เดินตรวจเช็คผู้โดยสาร เกี่ยวกับการคาดเข็มขัดนิรภัย การวางกระเป๋าที่ขวางทางเดิน การปิดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์มือถือ

หลังจากตรวจเช็คเรียบร้อย ห้องโดยสารพร้อมแล้วที่จะออกเดินทางก็เตรียมเอาเครื่องขึ้น

หน้าที่ของลูกเรือ หลังจากเครื่องขึ้น

เมื่อเครื่องได้ take off และบินอยู่ในอากาศอย่างปลอดภัยแล้ว พนักงานบริการบนเครื่องบินจะ

-เดินตรวจสอบความสะดวกสบายของผู้โดยสาร

-ส่งหุฟังหรือหมอนให้กับผู้โดยสารที่ร้องขอ และเสิร์ฟอาหารหรือเครื่องดื่มต่อไป

-ตรวจสอบความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาที่บิน ไม่ว่าจะเป็นการฟังเสียงที่ผิดปกติออกไป ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ก่อนเครื่องลง

ตรวจสอบว่าถังขยะทั้งหมดถูกนำออกจากห้องโดยสาร

ที่นั่งของผู้โดยสารอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง

เมื่อเครื่องลงจอด

คอยช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือ บอก ขอขอบคุณ ผู้โดยสาร

