

객실승무원의 주요 업무

- 비행기가 이륙하기 전 객실승무원은 국제선의 경우 2시간 30분전에 객실사무장의 주관 하에 임무 분담, 용모 및 휴대품 점검, 유의사항 및 신규 업무지식 등에 관한 지시사항을 전달받음
- 그리고 기장의 주관 하에 목적지, 비행시간, 항로 및 기상조건, 기타 유의사항 등에 대해 들으며 항공기 출발 1시간 전에 탑승하여 비상 장비 및 기내 시설의 이상 유무, 비행 중 필요한 기내용품의 수량 및 탑재여부, 기내의 청결상태 등을 포함한 객실 서비스에 관한 제반사항을 확인하여 이상이 없도록 준비.
- 기내의 모든 준비가 완료되면 사무장의 승객탑승지시에 따라 승객의 탑승을 돕고 탑승이 완료되면 안전벨트, 구명복, 산소마스크, 비상탈출구의 사용법 등에 대한 시범을 보이거나 안전 관련 영상을 상영.
- 이와 같은 **safety briefing** 은 보통 비행기가 활주로로 이동하는 동안 진행되며, 완료되면 전 승무원은 이륙 준비를 위하여 최종적으로 좌석벨트 확인, 기내 이동물질의 고정, 휴대전화의 비행모드 상태 여부 등을 확인.
- 항공기는 이·착륙 시점에서 사고 발생률이 가장 높기 때문에 이때는 만약의 사태를 대비.
- 비행기가 이륙한 후에는 승객의 요청에 맞춰 읽을 거리, 음료, 식사 등을 제공. 또한 헤드폰을 제공하며 기내 엔터테인먼트 시스템을 즐길 수 있도록 조작방법을 설명함.
- 이외에 비행 중 객실승무원이 하는 일은 승객의 입국수속에 필요한 서류나 세관신고서 등의 작성방법을 설명하며 향수, 주류 등의 면세품을 판매하는 일, 등이며 특히 환자나 도움이 필요한 승객을 보살피는데 신경을 써야 함.
- 목적지 공항에 가까이 이르게 되면 착륙 안내방송이 나오며 이때 객실승무원은 기내 최종점검을 실시하여 이동 물질을 고정시키고 승객의 좌석벨트를 확인.
- 비행기가 착륙하게 되면 승객들이 내리는 것을 도와주며 객실 상태나 승객의 분실물 등을 점검하고 기타 운항관련 보고서를 작성.
- 일반적인 업무는 아니지만 객실승무원의 가장 중요한 임무 중에 하나는 비상사태시 승객들을 안심시키며 필요한 조치를 취함.
- 비상착륙 시에는 승객들을 신속하고 안전하게 탈출시켜야 함.