



SUS
SERVICEERHVERVENES
UDDANNELSESEKRETARIAT

Mærsk Nielsen HR
- en konsulentvirksomhed med fokus på kompetenceudvikling

Kompetencekrav til kabinepersonale

Analyserapport

December 2014

Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk

www.maersk-nielsen.dk

December 2014

Anvendte fotos i rapporten kommer fra Colourbox

Analyserapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR
for Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	5
1.1 Analysens formål	5
1.2 Analysens baggrund	5
1.3 Analysemetoder og -design	6
1.4 Projektets organisering	7
1.5 Rapportens indhold	8
2. KENDETEGN VED FLYBRANCHEN OG KABINEPERSONALET	9
2.1 Udviklingstendenser i flybranchen	9
2.2 Jobfunktioner/jobprofiler blandt kabinepersonalet	10
2.3 Kabinepersonalets sammensætning.....	11
3. KOMPETENCEKRAV TIL KABINEPERSONALET	13
3.1 De formelle myndighedskrav	13
Cabin Crew Initial Training	13
Recurrent Training	15
Conversion Training	15
3.2 Øvrige kompetencekrav til kabinepersonalet.....	16
Rekrutteringskrav og -ønsker	16
Teknisk-faglige kompetencekrav	18
Almen-faglige kompetencekrav.....	19
Personlige kompetencekrav.....	21
4. FLYBRANCHENS ANVENDELSE AF KOMPETENCEUDVIKLING	23
4.1 Opfyldelse af myndighedskrav	23
4.2 Øvrig kompetenceudvikling	25
4.3 Anvendte læringsformer	28
4.4 Uddannelsesplanlægning.....	29

5. BRANCHENS ØNSKER TIL FORMELLE UDDANNELSER..... 31

5.1 Stor interesse for formel uddannelse 31

5.1 Interesse for arbejdsmarkedsuddannelser 32

5.2 Ønsker om etablering af en erhvervsuddannelse 36

5.3 Det videre arbejde med etablering af uddannelser til kabinepersonalet 38

6. BILAG 39

6.1 Interviewguide 39

6.2 BL 6-37. Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem.. 41

1. Indledning

1.1 Analysens formål

Formålet med analysen har været at få belyst kompetencekrav til og kompetenceudviklingsbehov for kabinepersonalet i flybranchen.

Analysen har skullet afdække, hvilke grundlæggende kompetencer der stilles til kabinepersonalet. Dette gælder både de lovgivningsmæssige krav, der stilles til medarbejderne, inden de kan indtræde i jobbet, og de øvrige kompetencekrav, som de enkelte flyselskaber hver især stiller til medarbejderne ved ansættelse.

Formålet med analysen har desuden været at belyse, hvilke kompetenceudviklingsbehov kabinepersonalet har efter, at de er indtrådt i jobbet, samt hvilke læringsformer flyselskaberne anvender, når personalet deltager i kompetenceudvikling.

Analysen har haft fokus på at undersøge flyselskabernes kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelserne. Den har også skullet afdække i hvilket omfang kabinepersonalets udviklingsbehov kan dækkes af de nuværende arbejdsmarkedsuddannelser, bl.a. inden for serviceområdet, eller i hvilket omfang, der er behov for at udvikle specifikke arbejdsmarkedsuddannelser målrettet kabinepersonalet.

Endelig har analysen skullet afdække, hvilke jobfunktioner og jobprofiler der relaterer sig til kabinepersonalet, og medarbejdersammensætningen har skullet afdækkes i forhold til f.eks. køn, alder og uddannelsesbaggrund. Der har desuden været fokus på at afdække kabinepersonalets beskæftigelsesgrad.

1.2 Analysens baggrund

Der stilles en række nationale og internationale krav til kabinepersonalets kompetencer. Hertil kommer de kompetencekrav, som de enkelte flyselskaber stiller.

Der eksisterer ikke en formel offentlig uddannelse, der er rettet mod kabinepersonale. Derfor har en række flyselskaber skabt deres egen uddannelse, som på forskellig vis bidrager til, at deltagerne opfylder såvel de nationale som internationale krav til kabinepersonalet. De fleste flyselskaber gennemfører uddannelsesforløbene i samarbejde med eksterne udbydere. Uddannelsesforløbenes længde varierer fra flyselskab til flyselskab, men de fleste er af få ugers varighed.

I Danmark er det Trafikstyrelsen, der godkender de uddannelsesforløb, som flyselskaberne sammensætter i henhold til de nationale og internationale krav.

På baggrund af bestået uddannelse og opfyldelse af visse helbredskrav får uddannelsesdeltagerne udstedt et Cabin Crew Attestation, der er en forudsætning for at få et job som kabinebesætningsmedlem.

Såvel flybranchens arbejdsgivere som arbejdstagerorganisationer har udtrykt interesse for at få udviklet formelle offentlige uddannelsesforløb, der kan tilgodese kabinepersonalets kompetenceudviklingsbehov. Dette gælder såvel de formelle indledende lovgivningsbestemte kompetencekrav til denne medarbejdergruppe som den løbende kompetenceudvikling af medarbejdere, der ikke er bestemt af lovgivningen.

Deltagerne skal desuden have et certifikat på, at de opfylder en række helbredsmaessige krav. Hvad, flyselskaberne derudover uddanner medarbejderne i, er forskelligt. Der er ingen arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet flyselskabernes kabinepersonale.

Kabinepersonalet arbejder under trange forhold i flyene, og det stiller store krav til arbejdsmiljøet.

1.3 Analysemetoder og -design

Analysen startede med gennemførelse af en desk research, der gav et overordnet billede af branchen og udviklingstendenserne. Desk researchen afdækkede desuden de formelle, lovgivningsmaessige kompetencekrav, der stilles til kabinepersonalet.

Som led i den indledende analyse blev der desuden gennemført interview med ressourcepersoner, der har kunnet bidrage til at belyse branchen og udviklingstendenserne. På baggrund af desk research og interview med ressourcepersoner blev der udarbejdet en interviewguide, der kunne anvendes ved gennemførelse af interview med ledere og medarbejdere i flybranchen.

Gennem interview af ledere og medarbejdere i flybranchen er udviklingstendenserne blevet belyst yderligere.

I interviewene har der bl.a. været fokus på følgende temaer:

- Branchens udviklingstendenser, herunder også inden for arbejdsmiljø
- Kabinepersonalets jobfunktioner/jobprofiler
- Medarbejdersammensætning, herunder f.eks. antallet af medarbejdere inden for de forskellige jobfunktioner/jobprofiler, køn, alder, etnisk oprindelse, uddannelsesbaggrund, erhvervserfaring inden for jobområdet og ansættelsesgrad
- Kompetencekrav i relation til jobfunktioner/jobprofiler, herunder både de formelle krav og flyselskabernes egne
- Medarbejdernes deltagelse i kompetenceudvikling
- Anvendelse af læringsformer i flyselskaberne
- Kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser
- Ønsker til formel, offentlig uddannelse

Se interviewguiden i bilag 6.1.

Der er gennemført interview med 11 ledere og medarbejdere fra syv danske flyselskaber. Tre af interviewene er gennemført som fokusgruppeinterview ude i virksomhederne.

Efter en opsamling af analysens foreløbige resultater er der gennemført et kvalificeringsseminar med deltagelse af repræsentanter fra flyselskaberne, de faglige organisationer og Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat. På seminaret blev analysens resultater kvalificeret og videreudbygget.

Det samlede datagrundlag er blevet analyseret, og på baggrund heraf er denne analyserapport blevet udarbejdet.

Analysen er gennemført i perioden juli-december 2014.

1.4 Projektets organisering

Analyseprojektet er gennemført i et samarbejde mellem styregruppen, uddannelseskonsulenter i Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat og konsulenter fra Mærsk Nielsen HR.

Styregruppens medlemmer har bestået af følgende personer:

- Lilli Hovgesen, HR-manager i SAS
- Thilde Waast, formand for Flyvebranchens Personaleunion
- Niels Henning Holm Jørgensen, chefkonsulent i DI
- Hanna Grønning, sekretariatschef i Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat
- Lizzie Mærsk Nielsen, konsulent i Mærsk Nielsen HR

Styregruppen har afholdt tre møder i projektperioden. Styregruppen har desuden deltaget i et kvalificeringsseminar i november 2014.

1.5 Rapportens indhold

I kapitel 2 præsenteres kendetegn ved flybranchen og kabinepersonalet. Der er i kapitlet bl.a. fokus på branchens udviklingstendenser samt på kabinepersonalets jobfunktioner/jobprofiler og på personalets sammensætning med hensyn til f.eks. køn, alder, etnisk oprindelse, ansættelsesgrad, uddannelsesbaggrund og erhvervserfaring.

Kapitel 3 beskæftiger sig med de kompetencekrav, som myndighederne og flybranchen stiller til de medarbejdere, der ønsker at arbejde som kabinepersonale. Kapitlet beskriver desuden eksempler på de kompetencekrav, som flyselskaberne selv stiller til deres kabinepersonale.

I kapitel 4 præsenteres flybranchens anvendelse af kompetenceudvikling. Der er desuden fokus på, hvilke læringsformer der anvendes i branchen i relation til kabinepersonalet samt på flyselskabernes planlægning af uddannelse.

Kapitel 5 fremlægger branchens ønsker til etablering af formelle uddannelser. Dette omfatter både ønsker til arbejdsmarkedsuddannelser og et ønske om etablering af en erhvervsuddannelse, der kan sikre en fælles grundlæggende uddannelse af kabinepersonalet i alle danske flyselskaber.

Kapitel 6 indeholder to bilag. Bilag 6.1 indeholder den interviewguide, der er anvendt ved gennemførelse af interview med ressourcepersoner og repræsentanter fra flyselskaberne.

Bilag 6.2 indeholder BL 6-37. Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem, CA-certifikat, herunder grunduddannelse. Udgave 2, 18. juni 1990".



2. Kendetegn ved flybranchen og kabinepersonalet

I dette kapitel præsenteres kendetegn ved flybranchen og kabinepersonalet. Der er i kapitlet bl.a. fokus på branchens udviklingstendenser samt på kabinepersonalets jobfunktioner/jobprofiler og på personalets sammensætning med hensyn til f.eks. køn, alder, etnisk oprindelse, ansættelsesgrad, uddannelsesbaggrund og erhvervserfaring.

2.1 Udviklingstendenser i flybranchen

De danske flyselskaber har igennem en årrække været præget af en stærkt stigende international konkurrence.

Der er flyselskaber, der er gået konkurs, mens andre flyselskaber stadig kæmper for at bevare deres markedsandel. En repræsentant fra et af selskaberne siger:

“Vi opererer i et meget konkurrencepræget miljø, hvor vi hurtigt skal kunne tilbyde nye flyruter.”

Lønudgiften er central for flyselskaberne, og de danske flyselskaber er i konkurrence med udenlandske lavprisselskaber, der ansætter udenlandske medarbejdere til lave lønninger og ringere arbejdsforhold, end dem der tilbydes af de danske flyselskaber.

Disse forhold har fået mindst ét af de danske flyselskaber til at anvende et udenlandsk rekrutteringsbureau for derved at spare på lønudgifterne. Selskabet endte dog med at fravælge denne mulighed.

SAS, som er det flyselskab, der har langt den største gruppe af kabinepersonale ansat, outsourcer i stigende grad ruter til andre flyselskaber. De valgte flyselskaber har et lavere omkostningsniveau, og derfor kan de udføre opgaverne billigere, end SAS selv kan.

Én af konsekvenserne af den øgede konkurrence er et presset arbejdsmiljø. Flyselskaberne skal være yderst effektive for at klare sig i konkurrencen, og de fleste interviewpersoner med mange års erfaringer fra branchen giver udtryk for, at de oplever stigende udfordringer i forhold til såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø. En interviewperson siger:

“Det er hårdt at arbejde dag og nat på skift, og det er ikke ligesom almindeligt skifteholdsarbejde, for arbejdstiderne varierer meget. Vi har også mange tunge løft og lukning af tunge døre, og det slider.”

En anden interviewperson fortæller:

"Mange stopper hurtigt, når det går op for dem, hvad jobbet indebærer, f.eks. hårdt fysisk arbejde, skæve arbejdstider m.m., mens andre fortsætter i flere år. ... Mange bliver hos os, fordi arbejdstiderne er nogenlunde 'normale'. Det har faktisk også den konsekvens, at sygfraværet er meget lavt hos os sammenlignet med de andre flyselskabers."

Oplevelsen af belastninger fra arbejdsmiljøet varierer dog fra selskab til selskab og fra interviewperson til interviewperson. Der er således f.eks. en enkelt interviewperson, der arbejder med charter, som oplever et mindre belastende fysisk arbejdsmiljø, bl.a. som følge af at de toldfrie varer nu bliver leveret færdigpakke.

Flyselskaberne har fokus på, hvordan de forbedrer medarbejdernes fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Dårligt fysisk og psykisk arbejdsmiljø giver dels et dårligt arbejdsklima og dels øger det sygefraværet, så derfor har flyselskaberne stor interesse i, at arbejdsmiljøet er godt.

Nogle af flyselskaberne har uddannet vejledere i relation til ergonomi og arbejdsmiljø, for derigennem at bidrage til et øget bedre fysisk arbejdsmiljø blandt kabinepersonalet.

2.2 Jobfunktioner/jobprofiler blandt kabinepersonalet

Der anvendes en række forskellige stillingsbetegnelser for flyselskabernes kabinepersonale (eller kabinebesætningsmedlemmer). Kabinepersonalet kan deles op i følgende tre grupper:

- **Cabin crew**, også kaldet Flight Attendant, Cabin Crew Attendant, stewardesser/stewarder eller Air Hostesses/Hosts
- **Air pursere**, også kaldet kabinechefer
- **Air stewards**

Cabin Crew

Disse primære kabinemedarbejdere udgør den største gruppe af kabinepersonalet. På de mindre fly udfører de ofte arbejdet alene, mens de på de større fly er flere, der løser opgaverne i fællesskab.

Air pursere

Fungerer som arbejdsledere i kabinen. De har ansvaret for at organisere og supervisere arbejdet i kabinen.

Air stewards

Arbejder hovedsageligt på langrutefly, hvor deres opgave især består i at skabe et trygt og positivt miljø for såvel kunderne som for medarbejderne i kabinen. Dette sker i samarbejde med en air purser.

Air Stewards har ansvaret for at organisere og koordinere arbejdet i kabinen samt briefe kollegaer om den overordnede arbejdsgang for serveringen. De er desuden ansvarlige for at rapportere afvigelser ved leverancer og kvalitetsmangler i catering.

De skal formidle informationer til kollegaer på en tydelig, forståelig og empatisk måde, og de skal være i stand til at løse eventuelle problemer på en rolig og professionel måde.

På de korte ruter fungerer Air Stewards på lige fod med øvrige kabinemedarbejdere.

2.3 Kabinepersonalets sammensætning

De danske flyselskaber, der har deltaget i analysen, har fra ca. 30 til ca. 1.400 kabinemedarbejdere ansat. Der er en stærk overvægt af kvinder ansat. Det varierer fra flyselskab til flyselskab, men i de fleste selskaber udgør kvinderne ca. 75 % af kabinepersonalet.

Gennemsnitsalderen varierer også fra selskab til selskab, men de fleste steder er kabinepersonalet gennemsnitligt ca. 30 år. De yngste er ofte i starten af eller midt i 20'erne, mens de fleste "ældre" er omkring 50 år. Selvom der også er ældre medarbejdere blandt kabinepersonalet, er det ikke så almindeligt. Flere interviewpersoner giver udtryk for, at det er et hårdt fysisk arbejde, og at de fleste medarbejdere ikke ønsker at fortsætte i jobbet, når de bliver ældre.

Nogle af flyselskaberne har mange deltidsansatte, mens andre flyskaber kun har ganske få deltidsansatte. I ét selskab er det således op mod 40-45 % af kabinemedarbejderne, der er på deltid, mens det i et andet flyselskab blot er 10 % af kabinemedarbejderne.

De fleste flyselskaber anvender i større eller mindre udstrækning vikarer i ferieperioderne og weekender, hvor der gennemføres mange flyvninger. Andelen af vikarer varierer dog meget blandt selskaberne. Mange af disse vikarer er studerende, der udelukkende arbejder i branchen i deres studietid.

I ét af flyselskaberne er alle kabinemedarbejdere fastansatte, og ca. 75 % af dem arbejder på fuld tid.

En leder fra flyselskabet fortæller:

"Vores kabinepersonale er fastansatte, og de fleste er det på fuld tid. Dette betyder, at mange af vores medarbejdere har en stærk kollegial tilknytning til virksomheden. De tjekker ofte ind og ud på samme tid hver dag, så det er "næsten" som at gå på almindeligt arbejde. For mange er det bare en ungpigedrøm at blive ansat i branchen, og de er hurtigt ude igen. Andre bliver grebet af det, og de bliver her i mange år."

Langt størstedelen af de ansatte i de interviewede virksomheder er danskere, eller de kommer fra de øvrige skandinaviske lande. Ét selskab har mange grønlandere ansat, mens de øvrige selskaber f.eks. har kabinepersonale, der har deres etniske oprindelse fra f.eks. Mellemøsten, Kina, Japan, Spanien, Polen og Rusland.

Da størstedelen af de nyansatte/nyuddannede kabinemedarbejdere er i starten af 20'erne ved ansættelsen, har de alle erhvervserfaringer. Dette kan f.eks. være som guide eller inden for et serviceerhverv.

Nogle har også en uddannelse, når de starter i et flyselskab. Dette kan f.eks. være en uddannelse som salgsassistent, tjener, frisør eller social- og sundhedsassistent. I ét af flyselskaberne har ca. 30 % af de ansatte kabinemedarbejdere en uddannelse, og mange af dem har taget uddannelsen sideløbende med deres job som kabinemedarbejder.



3. Kompetencekrav til kabinepersonalet

Kapitlet beskæftiger sig med de kompetencekrav, som myndighederne og flybranchen stiller til de medarbejdere, der ønsker at arbejde som kabinepersonale. Kapitlet beskriver desuden eksempler på de kompetencekrav, som flyselskaberne selv stiller til deres kabinepersonale.

3.1 De formelle myndighedskrav

De formelle myndighedskrav til kabinepersonalet er bestemt af EU. I Danmark er det Trafikstyrelsen, der fører tilsyn med, at myndighedskravene overholdes.

Myndighederne stiller bl.a. krav om, at alle kabinebesætningsmedlemmer har gennemført og bestået en indledende grunduddannelse, Cabin Crew Initial Training, og at de kan opfylde visse helbredskrav, inden de starter på de praktiske øvelser i uddannelsen. Når deltagerne opfylder alle myndighedskrav får de udstedt et Cabin Crew Attestion.¹

Desuden stiller myndighederne krav om, at kabinepersonalet hvert år deltager i Recurrent Training i relation til dét, der indgår i Cabin Crew Initial Training.

Kabinepersonalet skal desuden deltage i uddannelse i den eller de specifikke flytyper, de skal flyve med i det konkrete flyselskab, såkaldt Conversion Training.

Cabin Crew Initial Training

For at kunne arbejde som kabinebesætningsmedlem er det bl.a. et krav, at medarbejderen har gennemført og bestået en indledende grunduddannelse, Cabin Crew Initial Training.

Grunduddannelsen skal bidrage til at sikre, at kabinepersonalet kan sørge for passagerernes sikkerhed. Inden flyafgang er det f.eks. kabinepersonalets opgave at sørge for, at kabinens sikkerhedsudstyr er i orden og korrekt placeret. Personalet skal desuden sørge for at demonstrere korrekt brug af sikkerhedsudstyret, og de skal håndtere forskellige nødprocedurer.

¹ Det hed tidligere et CA-certifikat, og nogle af interviewpersonerne omtaler det stadig som et certifikat.

Flyselskaberne udarbejder en uddannelsesplan for uddannelsen, der skal godkendes af Trafikstyrelsen. Uddannelseskravene, der er bestemt af EU, skal bl.a. omfatte undervisning inden for følgende temaer:

- Love og bestemmelser, herunder indholdet i kapitel 4 og 5 i "Lov om Luftfart" samt regler vedrørende f.eks. almindelig passagertransport, sygetransport, transport af farligt gods, førstehjælpsmateriel mm.
- Elementær flyvelære, herunder viden om aerodynamik, navigation og meteorologi
- Luftfartøjer og udstyr, herunder viden om luftfartøjets større komponenter, motorer, elektriske system, sikkerhedsregler ved færdsel i og omkring luftfartøjet i forbindelse med tankning m.m.
- Normale procedurer, herunder viden om klargøring af kabine, check af sikkerhedsudstyr og sikkerhedsbriefing m.m.
- Nødprocedurer samt placering/betjening af sikkerheds- og nødudstyr, herunder viden om nødevakuering, brand- og røgbekæmpelse, betjening af nødradio m.m.
- Sikkerhed, herunder viden om forebyggelse og sikring af passagerer og luftfartøj ved en ulovlig handling
- Hygiejne, flyvemedicin og førstehjælp, herunder viden om klimabetingede lidelser, smitsomme sygdomme, overførelse af smitte via føde- og drikkevarer, transportsyge m.m.

En nærmere beskrivelse af myndighedernes krav til indholdet i uddannelsesplanen kan ses i *"BL 6-37. Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem, CA-certifikat, herunder grunduddannelse. Udgave 2, 18. juni 1990"*. Jf. bilag 6.2 (afsnit 6). BL 6-37 er stadig gældende (jf. BL 5-50), men CA-certifikatet kaldes nu et Cabin Crew Attestation (CCA).

Uddannelsen foregår som klasseundervisning og i form af praktiske øvelser i betjening af udstyr (herunder nødudstyr), i normale procedurer og i nødprocedurer, f.eks. i evakuering. Visse øvelser foregår i flykabine og/eller kabinemodel (mock-up).

Uddannelsen afsluttes med en skriftlig prøve, der skal bestås med et tilfredsstillende resultat.

For at få udstedt et Cabin Crew Attestation (CCA) skal ansøgerne desuden opfylde følgende krav:

- Have fast bopæl i DK eller være ansat i et dansk luftfartselskab
- Ikke administrativt eller ved dom være frakendt retten til at gøre tjeneste i luftfartøj eller i anden stilling af betydning for luftfartens sikkerhed
- Være helbredsmæssigt godkendt som kabinebesætningsmedlem (jf. BL 6-05 Bestemmelse om helbreds krav)
- Være fyldt 18 år ved ansøgning om udstedelse af et Cabin Crew Attestation
- I et luftfartsforetagende med tilfredsstillende resultat have gennemgået en teoretisk/praktisk uddannelse på den type luftfartøj, hvorpå ansøgeren skal gøre tjeneste.

Der er desuden krav om, at ansøgerne skal kunne svømme minimum 200 meter.

Recurrent Training

Kabinepersonalet skal hvert år deltage i efteruddannelse, der som minimum omfatter repetition af de følgende emner, der også indgår i den indledende grunduddannelse (jf. BL 6-37, afsnit 6):

- Luftfarttøj og udstyr
- Normale procedurer
- Nødprocedurer
- Placering og betjening af sikkerheds- og nødudstyr
- Security
- Hygiejne, flyvemedicin og førstehjælp.

Kabinepersonalet skal til enhver tid have dokumentation for, at de inden for de forudgående 12 måneder med tilfredsstillende resultat har gennemført Recurrent Training.

Conversion Training

Kabinepersonalet skal deltage i Conversion Training, hvor medarbejderne bliver oplært i sikkerhed i den specifikke flytype, de skal flyve med.

Flyselskabet udarbejder en uddannelsesplan for kurset, og denne skal godkendes af Trafikstyrelsen, inden uddannelsen kan igangsættes.

Undervisningen skal tilrettelægges og gennemføres, så den tager udgangspunkt i de manualer, de enkelte flyselskaber har for flytyperne, så kabinepersonalet bliver oplært i, hvordan det enkelte flyselskab har indrettet flyene.

Varigheden af et specifikt flysikkerhedskursus varierer, alt efter hvilken flytype der er tale om. Kurserne varer typisk 3-5 dage, og de afsluttes med en prøve, der skal bestås, inden medarbejderen må varetage opgaven som kabinebesætningsmedlem på flyet.

3.2 Øvrige kompetencekrav til kabinepersonalet

I dette afsnit sættes der først fokus på flyselskabernes overordnede rekrutteringskrav og -ønsker til kabinepersonalet. Derefter beskrives det, hvilke teknisk-faglige, almen-faglige og personlige kompetencekrav der stilles til personalet.

Rekrutteringskrav og -ønsker

Når flyselskaberne skal rekruttere kabinepersonale, stiller de en række krav til ansøgerne. Ansøgerne skal naturligvis kunne opfylde de formelle myndighedskrav, og dette betyder, at ansøgere, der ikke har et Cabin Crew Attestation, skal deltage i den indledende grundlæggende uddannelse.

Flyselskaberne vil naturligvis gerne rekruttere kabinepersonale, der allerede har et Cabin Crew Attestation, og som har arbejds erfaringer som kabinebesætningsmedlem. Det giver meget bedre mulighed for at fastholde medarbejderen, hvis denne har erfaringer fra branchen og trives med jobbet.

Flyselskaberne oplever jævnligt at måtte tage afsked med kabinepersonale, som efter en kortere periode vælger at sige op, fordi de i længen ikke trives med f.eks. skiftende arbejdstider, arbejde i weekender og på helligdage samt et til tider hårdt fysisk og psykisk arbejdsmiljø. Derfor gør flyselskaberne en del for at forsøge at afdække, om nye ansøgere vil kunne trives i branchen.

Selvom der i uddannelsen af kabinepersonalet er meget fokus på at uddanne medarbejderne til at varetage sikkerheden om bord på flyene, så består størstedelen af kabinepersonalets arbejde i at servicere flypassagererne. Derfor er der mange flyselskaber, der foretrækker ansøgere, der har erfaringer fra serviceerhverv eller fra sundhedssektoren, f.eks. hotel- og restaurationsbranchen, rejsebranchen, sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter.

Det formelle alderskrav til kabinepersonalet er, at de er 18 år, men mange flyselskaber foretrækker, at ansøgere til den grundlæggende uddannelse er mellem 20 og 30 år.

Flere interviewpersoner giver udtryk for, at det kan være en meget udfordrende og ansvarsfuld opgave for unge at arbejde som kabinebesætningsmedlem. Dette er ikke mindst tilfældet, hvis de skal arbejde på et af de mindre fly, hvor der kun er ét kabinebesætningsmedlem. En interviewperson siger:

"Der er mange udfordringer med at arbejde i kabinen, og det kan være en meget stor mundfuld for en ung person. Det kræver en vis ballast, og man skal f.eks. også kunne lide at stå på en "scene..."

En anden interviewperson siger:

"Vi efterspørger personer med livserfaring, bl.a. fordi de på nogle ruter i de mindre flytyper er alene i kabinen. Det kan være svært at håndtere de "særlige" passagerer i relation til eventuelle konflikter, der opstår."

En del af flyselskaberne stiller krav om, at kabinepersonalet har gymnasial uddannelse. Der er dog også flyselskaber, der ikke stiller disse krav, da de ikke mener, at en gymnasial uddannelse er en forudsætning for at blive en dygtig kabinemedarbejder. En repræsentant fra et af flyselskaberne fortæller:

"Det er ikke en forudsætning, at ansøgerne har en gymnasial baggrund, selvom vi rent faktisk skriver det, når vi søger medarbejdere. Vi lægger mere vægt på en vurdering af, om vi tror, at de er i stand til at gennemføre uddannelsen. Vi ser også meget på deres jobmæssige baggrund, f.eks. om de har været fastansat i et job i en længere periode, for det kan være mindst lige så vigtigt."

Flyselskaberne stiller krav til ansøgerne om, at de kan fremvise en ren straffeattest, da dette er en forudsætning for at få politiet til at udstede et id-kort til en lufthavn (også kaldet lufthavns pas).

Flere af repræsentanterne fortæller, at de ved ansættelse af nye medarbejdere lægger stor vægt på, at disse har et præsentabelt ydre samt en behagelig fremtræden.

Flyselskaberne stiller forskellige krav til kabinepersonalets højde, hvilket bl.a. er bestemt af, hvilken type fly de skal flyve med. De fleste selskaber har et krav om en højde på minimum 160 cm, mens maksimumshøjden er 195 cm.

Teknisk-faglige kompetencekrav

De teknisk-faglige kompetencer omfatter de kompetencer, der knytter sig helt tæt til udførelse af de konkrete faglige arbejdsopgaver.

Teknisk-faglige kompetencer er mange ting, f.eks. manuelle færdigheder, fysisk styrke, finmotorik, paratviden, forståelse for processer og procedurer, betjening af arbejdsredskaber samt forståelse af de kunder, man arbejder med.

Mange af de teknisk-faglige kompetencekrav til kabinepersonalet er beskrevet under de formelle myndighedskrav i kapitel 3.1, men udover myndighedskraverne er der en række andre teknisk-faglige kompetencekrav til kabinepersonalet.

Medarbejdernes servicekompetencer er meget centrale for udførelsen af arbejdet, da service af passagererne udgør en stor del af arbejdsopgaverne. Medarbejdernes servicekompetencer er samtidig meget afgørende for passagerernes oplevelse af flyveturen, så derfor stiller flyselskaberne meget store krav til personalets kompetencer til at yde en god service.

Serviceniveauet fastlægges af flyselskaberne, og det er ofte beskrevet i selskabernes servicekoncepter. Kabinepersonalet skal være service- og kundeorienterede, så de f.eks. er lydhøre over for de enkelte passagerer, og så de så vidt muligt kan tilpasse den personlige service derefter.

Dette gælder f.eks. også i forhold til at kunne hjælpe passagerer, der bliver utrygge, utilpasse eller syge.

Afhængigt af det enkelte flyselskab og den konkrete rute skal kabinepersonalet have kompetencer til at sælge drikkevarer, mad og toldfrie varer.

Kabinepersonalet står for servering af drikkevarer og mad. Dette stiller krav til viden om de drikkevarer og den mad, der serveres. Flere interviewpersoner giver således udtryk for, at det er vigtigt, at kabinepersonalet har kompetencer inden for servering af mad og drikke.

Kompetencerne i relation til mad og drikkevarer er især centrale for Air Stewards og andre personaleledere, der har det overordnede ansvar for catering om bord. En interviewperson siger:

"Vores Air Stewards er ansvarlige for at rapportere afvigelser ved leverancer og kvalitetsmangler i catering, men det er vigtigt, at hele kabinepersonalet ved noget om den mad og f.eks. også om den vin, der serveres."

Arbejdet som kabinebesætningsmedlem stiller store krav til medarbejdernes fysik. Det er helt centralt for løsning af arbejdsopgaverne og bevarelsen af et godt helbred, at medarbejderne har viden om ergonomi, og at de kan anvende denne viden i udførelsen af det daglige arbejde. En interviewperson siger:

”Det er vigtigt, at kabinemedarbejderne har viden om ergonomi, så de kan passe godt på sig selv. De kan også have viden om andre faktorer, der kan belaste det psykiske eller fysiske arbejdsmiljø. Dette handler f.eks. også om udfordringerne ved at være overvægtig, og det kan være noget af dét, der kan være vanskeligt at gå i dialog med medarbejderne om!”

Som det fremgår af citatet er en vigtig kompetence, at kabinepersonalet har viden om de faktorer, der kan belaste det fysiske eller psykiske arbejdsmiljø, og at de i dagligdagen har kompetencer til at mindske disse belastninger mest muligt.

Almen-faglige kompetencekrav

De almen-faglige kompetencer går på tværs af brancher og fag, og derfor kan de samme almen-faglige kompetencer anvendes inden for mange forskellige jobområder. Det er dog typisk således, at de almen-faglige kompetencer er tonet af de opgaver, man arbejder med.

De almen-faglige kompetencekrav til kabinepersonalet kan deles op i følgende i fem forskellige kategorier:

- Metodiske kompetencer
- Organisationskompetencer
- Kommunikative kompetencer
- Kompetencer i forhold til talforståelse, mængdeforståelse og matematiske færdigheder
- It-kompetencer.

I det følgende vil de almen-faglige kompetencekrav til kabinepersonalet blive uddybet.

Kabinepersonalet skal have gode metodiske kompetencer, der gør dem i stand til at analysere, systematisere og planlægge arbejdet. Disse kompetencer kan bidrage til, at medarbejderne kan have mange bolde i luften på én gang, og at de kan bevare overblikket – selv i pressede situationer.

Det er vigtigt, at kabinepersonalet kan se sig selv i den organisatoriske sammenhæng, de indgår i, i flyselskabet og i lufthavnen som helhed. Udover at have et godt kendskab til egne arbejdsopgaver skal de vide, hvem der har ansvaret for at løse øvrige arbejdsopgaver såvel i flyet som uden for flyet.

Flyselskaberne stiller store krav til kabinepersonalets kommunikative kompetencer. Alle de interviewede flyselskaber stiller krav om, at personalet taler, forstår og læser dansk og/eller øvrige skandinaviske sprog. De stiller også krav om, at personalet har gode engelskkundskaber, og de ser gerne, at medarbejderne har kompetencer i forhold til flere fremmedsprog. På fly til og fra Grønland er det f.eks. centralt, at der blandt kabinepersonalet er medarbejdere, der kan tale og forstå grønlandsk.

For alle flyselskaber gælder det, at kabinepersonalet om bord på et fly kan kommunikere på et fælles sprog.

De kommunikative kompetencekrav til kabinepersonalet handler ikke kun om at kunne tale, forstå og læse forskellige sprog. Medarbejderne skal desuden være gode til at kommunikere med mange forskellige typer af passagerer.

Det er desuden centralt, at kabinepersonalet har en god taleteknik, når de f.eks. skal kommunikere til passagererne over flyets højtaleranlæg.

Kabinepersonalet skal have talforståelse og regne-/matematikkompetencer, hvilket de f.eks. skal bruge i forbindelse med salg af mad, drikke og toldfrie varer i flyet.

Medarbejderne skal desuden have it-kompetencer, der gør dem i stand til at anvende de it-redskaber, der anvendes i flyet. De skal desuden kunne anvende computere til at hente e-mail, vagtplaner og informationer fra flyelskabet.

Interviewene peger på, at it-kompetencerne har et bredere sigte end at kunne anvende forskellige it-redskaber. En interviewperson siger:

"Det er vigtigt, at vores medarbejdere har it-kompetencer, og at de har indsigt i, hvordan it f.eks. fungerer i vores salgsafdeling. Når de står overfor passagererne er det vigtigt, at de kan besvare relevante spørgsmål, så de kan give passagererne bedre informationer og bedre service. Det er vigtigt, at de har det fulde billede af, hvordan tingene fungerer i selskabet."

Der er altså en tæt sammenhæng mellem at kunne forstå flyselskabernes it-systemer, og den organisatoriske sammenhæng der er i selskaberne.

Personlige kompetencekrav

De personlige kompetencer er relevante i forhold til at få de tekniskfaglige og almen-faglige kompetencer sat i spil.

Kompetencerne er tæt knyttet til den enkelte medarbejders personlighed, men det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at det afhænger af konteksten, i hvilket omfang medarbejdernes personlige kompetencer kommer i spil. Der kan f.eks. være medarbejdere, der er meget fleksible i privatlivet, men som på arbejdet ikke udviser den samme grad af fleksibilitet.

De personlige kompetencer kan f.eks. omfatte:

- Omstillingsevne
- Samarbejdsevne
- Selvstændighed
- Ansvarsbevidsthed
- Kvalitetsbevidsthed.

I det følgende er nogle af de personlige kompetencekrav, der stilles til kabinepersonalet uddybet nærmere.

Omstillingsevne og fleksibel

Der stilles store krav til kabinepersonalets omstillingsevne og fleksibilitet. De skal være i stand til at håndtere pludselige ændringer, der kan opstå før, under eller efter flyvningen.

Samarbejdsevne

Kabinepersonalets samarbejdsevner er helt centrale for løsning af opgaverne i kabinen. Dette gælder både i løsning af de daglige opgaver og procedurer, og i forbindelse med nødsituationer hvor det er helt centralt for passagerernes og flypersonalets sikkerhed, at medarbejderne har høje samarbejdskompetencer.

Medarbejderne skal desuden være venlige, rummelige og udadvendte, og de skal være i stand til at håndtere konflikter – både i forhold til passagererne og i forhold til kollegaer.

Selvstændighed

Kabinemedarbejderne skal være selvstændige, og de skal udvise initiativ. Flere interviewpersoner påpeger, at det kræver meget stor selvstændighed af kabinepersonale, der arbejder alene på de små fly.

Ansvarsbevidsthed

Medarbejderne skal være ansvarsfulde og pligtopfyldende. Det er centralt, at de har modet til at tage ansvar for løsning af opgaverne. Det er desuden centralt, at de er loyale.

Kvalitetsbevidsthed

Kabinemedarbejderne skal være kvalitetsbevidste, og de skal hele tiden arbejde for at leve op til det servicekoncept, det enkelte flyselskab har.

Medarbejderne skal være serviceminded.

Høj stresstærskel

Det er vigtigt, at kabinemedarbejderne har en høj stresstærskel, så de kan håndtere – og være effektive i – pressede situationer. En interviewperson siger:

"Der kan være mange ting, der kan stresse i dagligdagen. Der er også mindre ting, der kan skabe stress, f.eks. at passagerantallet ikke passer, og man tæller og tæller, og det stemmer alligevel ikke... og vi skal afsted nu!"

Det er også vigtigt, at medarbejderne trives med et højt arbejdstempo.

God situationsfornemmelse

Det er vigtigt, at kabinepersonalet har en god situationsfornemmelse. De skal f.eks. også være opmærksomme på, hvordan de opleves af kunderne. En interviewperson siger:

"Medarbejderne skal tænke over, hvordan de bliver oplevet, når de 'optræder' med uniform på. Det gælder f.eks. også, når de går ud til flyet, så skal de ikke gå og tale i mobiltelefon."

Udvide empati

Medarbejderne skal have et godt menneskekendskab og viden om psykologi, der kan bidrage til at få passagererne til at føle sig tilpasse og trygge under hele flyvningen.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at selvom de personlige kompetencer er tæt knyttet til den enkelte medarbejders personlighed, så er det faktisk muligt at udvikle de personlige kompetencer.



4. Flybranchens anvendelse af kompetenceudvikling

I dette kapitel præsenteres flybranchens anvendelse af kompetenceudvikling. Der er desuden fokus på, hvilke læringsformer der anvendes i branchen i relation til kabinepersonalet samt på flyselskabernes planlægning af uddannelse.

4.1 Opfyldelse af myndighedskrav

Den indledende grundlæggende uddannelse af kabinepersonalet – **Cabin Crew Initial Training** – gennemføres i de fleste danske flyselskaber. Flere af selskaberne gennemfører dog dele af uddannelsen i samarbejde med en ekstern partner.

Flyselskaberne opbygger og tilrettelægger uddannelsen, så den omfatter de formelle uddannelseskrav, hvorefter de søger Trafikstyrelsen om godkendelse af uddannelsen og den prøve, deltagerne skal aflægge. Jf. kapitel 3.1.

Uddannelsens længde varierer meget fra det ene selskab til det andet. Der er således flyselskaber, der anvender 3½ uge på uddannelsen, mens andre anvender 8 uger.

Nogle af de flyselskaber, der anvender kortest tid på uddannelsen, oplyser, at de tidligere anvendte længere tid på uddannelsen. En repræsentant fra ét af selskaberne fortæller:

”Den nuværende uddannelse er på 3½ uge, men tidligere var den på 8 uger. Det betyder naturligvis noget for kvaliteten af uddannelsen, at den nu er mere end halveret. Det betyder naturligvis også noget for medarbejdernes oplevelse af deres uddannelsesforløb, at deres uddannelse er så kortvarig, men af økonomiske årsager har det været nødvendigt for os at skære ned på uddannelsen. Selvom medarbejderne ikke får løn, er det dyrt at gennemføre uddannelsen, hvoraf de første 14 dage købes hos en af vores samarbejdspartnere.”

En repræsentant fra ét af de flyselskaber, der anvender flest uger på uddannelsen, fortæller, at de selv gennemfører uddannelsen med egne instruktører. Uddannelsens længde gør det muligt for flyselskabet at undervise de nye medarbejdere i en lang række temaer, som ligger ud over de lovgivningsmæssige krav til uddannelsen.

Flyselskabet gør f.eks. meget ud af at give medarbejderne en introduktion til selskaber, sætte fokus på håndtering af forskellige passagerer samt på at give medarbejderne kendskab til andre kollegaers arbejdsopgaver og procedurer – både dem indenfor og udenfor flyet.

Det er kun ét af de flyselskaber, der har deltaget i interview, der betaler deltagerne i Cabin Crew Initial Training løn under uddannelsen.

Flyselskaberne står også for den **Recurrent Training**, som kabinepersonalet skal deltage i i henhold til myndighedernes krav. Jf. kapitel 3.1. De fleste flyselskaber er dog ikke godkendt til at gennemføre uddannelseskravene om brand- og røgbekæmpelse, så denne del af uddannelsen køber de typisk hos eksterne partnere.

Udover myndighedskravene om undervisning i bl.a. anvendelse af sikkerhedsudstyr, nødlandingsprocedurer og førstehjælp lægger de enkelte flyselskaber nogle gange andre emner ind i uddannelsen.

Uddannelsens længde varierer fra flyselskab til flyselskab, men den varer typisk to dag.

Når kabinepersonalet skal deltage i **Conversion Training** for at blive oplært i den konkrete flytype, de skal flyve med, er det flyselskaberne, der står for uddannelsen.

Uddannelsen skal tilrettelægges og gennemføres, så den tager udgangspunkt i de manualer, de enkelte flyselskaber har for flytyperne. Derfor kan det være vanskeligt at gennemføre fælles uddannelsesforløb på dette område på tværs af flyselskaberne.

Den første uddannelse inden for Conversion Training får medarbejderne i forbindelse med gennemførelse Cabin Crew Initial Training ude i flyselskaberne, hvor kabinepersonalet uddannes i én flytype.

Medarbejderne kan efterfølgende deltage i Conversion Training i flere flytyper, hvis der er behov for dette. Der skal dog være mindst én måned mellem hver uddannelse.

Uddannelsens længde varierer bl.a. afhængig af flytypen, men den varer typisk 3-5 dage.

4.2 Øvrig kompetenceudvikling

Flyselskaberne forventer i større eller mindre udstrækning, at kabinepersonalet er i besiddelse af nogle af de øvrige kompetencekrav, der er beskrevet i kapitel 3.2, allerede ved ansættelsen.

Selvom medarbejderne har nogle af kompetencerne ved ansættelsen, er det vigtigt for flyselskaberne, at der sker løbende udvikling af medarbejdernes teknisk-faglige, almen-faglige og personlige kompetencer.

På nogle kompetenceområder er det nødvendigt, at medarbejderne får udviklet kompetencer i den specifikke retning, som det enkelte flyselskab har behov for. Dette gælder f.eks. viden om det enkelte flyselskab, branding, servicemål etc.

I nogle flyselskaber er det centralt, at medarbejderne er gode sælgere, og i disse selskaber deltager kabinepersonalet i salgstræningskurser. En interviewperson fortæller:

"Vores kabinepersonale deltager i et internt brandingkursus med fokus på salg. Kurset gennemføres også som et 'refresher-kursus' hvert tredje år."

Flyselskaberne har hver især udviklet deres egne servicekoncepter, som skal bidrage til, at kunderne oplever en ensartet, god service. Det kræver løbende kompetenceudvikling af kabinepersonalet at sikre, at de kender til det konkrete servicekoncept, de arbejder under. En repræsentant fra et af flyselskaberne fortæller:

"Det er vigtigt at sikre en bevidstgørelse af virkemidler i forhold til kunderne. Derfor afholder vi kompetencedage, hvor der sættes fokus på, hvad service er. Cabin Crew skal overveje, hvad de er gode til ude i flyet, hvor de har mange forskellige funktioner. Det er vigtigt, at de kopierer hinandens gode idéer... Mange har arbejdet andre steder, og de tager de gode idéer med sig fra andre arbejdspladser... Konkurrencen i branchen er skarp, og det er vigtigt, at vi skiller os ud. Cabin Crew skal overveje, hvordan de f.eks. kan bidrage til en god stemning i kabinen. Det er vigtigt, at de finder de positive ting, hvor de kan gøre en forskel!"

For at skabe en god helhed i servicen er det vigtigt, at kabinepersonalet har et godt kendskab til andre kollegaers procedurer og arbejdsopgaver, så derfor er der flyselskaber, der sætter fokus på dette i deres efteruddannelse af kabinepersonalet.

Flyselskaberne har desuden fokus på at udvikle medarbejdernes interne kommunikationsteknik, så kabinepersonalet og piloterne og øvrige samarbejdspartner har den bedst mulige indbyrdes kommunikation.

Samarbejdet mellem kabinepersonalet skal fungere godt, og derfor er der flere af flyselskaberne, der gennemfører samarbejds- og teambuildingskurser for deres medarbejdere.

Flyselskaberne har løbende fokus på at uddanne kabinepersonalet i de gældende arbejdstidsregler, da overholdelse af reglerne har stor betydning for flysikkerheden. Det er derfor helt centralt, at kabinepersonalet hele tiden er opmærksomme på arbejdstidsreglerne.

Selvom flyselskaberne allerede ved rekruttering af kabinepersonale er meget opmærksomme på at udvælge personer, som de anser for at have et godt menneske-kendskab, er det nødvendigt løbende at udvikle personalet til at kunne varetage de mange forskellige passagergrupper, de møder i flyene. Udover forskellige aldersgrupper drejer det sig f.eks. om handicappede og syge, samt passagerer der er bange og utrygge pga. flyskræk, og passagerer der er aggressive og truende.

En interviewperson fortæller:

"Det er vigtigt, at vores medarbejdere har en række andre personlige kompetencer, som også kræves i mange andre job. De skal være empatiske, nærværende, ansvarsfulde etc., men i vores job er det f.eks. også vigtigt, at man udviser forståelse for de mange passagerer, der har flyskræk."

Flere interviewpersoner fortæller, at kabinepersonalet både får uddannelse i, hvordan de kan undgå konflikter, og hvordan de kan håndtere konflikter, der opstår.

Enkelte interviewpersoner fortæller, at de i deres flyselskab uddanner kabinepersonalet i tale- og annonceringsteknik i forhold til passagerer.

Der er også flyselskaber, der underviser kabinepersonalet i viden om mad og drikkevarer samt i servering.

Flyselskaberne har fokus på, at kabinepersonalet har et godt kendskab til ergonomi. En interviewperson siger:

"Det er vigtigt at vide meget om ergonomi, så man f.eks. ved noget om løfteteknik, for mange af os får seneskedehindebetændelse af arbejdet. Især på charter udfører vi mange af de samme bevægelser hver dag, f.eks. skænker rigtig meget kaffe."

Derfor gennemfører selskaberne kurser om ergonomi for medarbejderne.

En interviewperson fortæller:

"Vi har 'fit for flight'-instruktører, der står for interne kurser om ergonomi. De hjælper kabinepersonalet til at blive bevidste om fordelene ved at holde sig i form. De instruerer f.eks. personalet i anvendelse af elastikker og bolde, der kan anvendes under flyvninger... Vi er meget opmærksomme på at hjælpe medarbejderne til at holde sig i form, og f.eks. booker vi næsten altid værelser til personalet på hoteller, hvor der tilbydes fitness."

Flyselskaberne gennemfører intern kompetenceudvikling af de medarbejdere, der varetager lederfunktioner i kabinen.

I et enkelt af flyselskaber er der ledere, der har fået mulighed for at deltage i akademiuddannelser, der bl.a. har fokus på udvikling af lederkompetencer.

Et af flyselskaberne har uddannet nogle af deres persere til "performance-manager". Deres opgave består i at være en slags flyvende coaches, som anerkender og bevidstgør kabinepersonalet om vigtigheden i at følge de retningslinjer, der er for arbejdets udførelse.

En performance manager flyver med på en tur, og bagefter samles hele besætningen, så der kan gennemføres en debriefing, hvor hele turen gennemgås, og hvor det drøftes, hvad der gik godt og evt. mindre godt på turen. Performance managerne har desuden en central rolle med at samle op på og give input til flyselskabet om forskellige ting og procedurer, der med fordel kan ændres. Debriefingen kan desuden give input til kompetenceudviklingsbehov blandt kabinepersonalet.

Ét af de flyselskaber, der flyver som underleverandør til et af de andre selskaber, fortæller, at kontrakten indebærer, at alle medarbejdere skal have et "line tjek" én gang om året. Dette betyder, at en instruktør/observatør møder uanmeldt op ved flyet, og flyver med for at se, hvordan den enkelte medarbejder rent faktisk agere i kabinen.

Der er én observatør, der observerer én medarbejder, og det registreres, om medarbejderen har sit pas med, at tøjet er i orden, og om medarbejderen følger de forskellige procedurer. Observatøren udarbejder en rapport med en tjekliste, og han/hun giver medarbejderen feed back på håndteringen af de forskellige opgaver, udførelsen af service etc. Resultatet af et "line tjek" kan bl.a. være, at der afdækkes nogle kompetenceudviklingsbehov hos medarbejderne.

4.3 Anvendte læringsformer

Størstedelen af kompetenceudviklingen af kabinepersonalet gennemføres ude i flyselskaberne, hvor det er selskabernes egne instruktører, der underviser. De fleste af flyselskaberne benytter sig desuden af eksterne samarbejdspartnere i dele af Cabin Crew Initial Training samt ved uddannelse inden for brand- og røgbekæmpelse.

Flyselskaberne har deres forskellige interne uddannelses- og udviklingsaktiviteter, som udover kompetenceudvikling i relation til myndighedskraverne bl.a. har fokus på udvikling af medarbejdernes servicekompetencer.

Nogle af selskaberne anvender digital læring til dele af de lovpligtige uddannelser. Dette gælder f.eks. ved recurrent training, hvor kabinepersonalet har en forberedelsesdag, hvor de derhjemme løser opgaver via et website.

Nogle af selskaberne gennemfører korte interne kurser, hvor der sættes fokus på salg og marketing, mens andre f.eks. har fokus på mobning.

Et af flyselskaberne har uddannet et antal "Performance Supportere", som har til opgave at monitorere og coache kabinepersonalet mht. at opfylde flyselskabets målsætning.

En interviewperson fra et flyselskab fortæller følgende om selskabets fokus på ergonomi og lederudvikling:

"Vi gennemfører en 3-dages efteruddannelse for purserne. Den ene dag er der fokus på lederudvikling, og den dag foregår her i selskabet, hvor vi får purserne til at reflektere over, hvordan de er som ledere og på, hvilke forventninger de har til at være ledere. Vi sætter også fokus på ergonomi, men det gennemfører vi i samarbejde med en ekstern uddannelsesudbyder."

Den eksterne uddannelsesudbyder, som flyselskabet anvender, er en af de skoler, der udbyder arbejdsmarkedsuddannelser.

Det er kun få af flyselskaberne, der tilbyder kabinepersonalet mulighed for at deltage i eksterne uddannelsesaktiviteter. En interviewperson fortæller:

"Der er ikke mange penge til kompetenceudvikling mere. For 7-8 år siden var der 5.000 kr. om året pr. medarbejder, men sådan er det ikke mere. Der er ingen kompetencefond på dette område, så vi skal selv afsætte midler til kompetenceudvikling. Kabinemedarbejderne er den gruppe, der er gjort allermindst for – også inden krisen!"

Langt de fleste af de repræsentanter fra flyselskaberne, der har deltaget i interview, har intet eller kun et sporadisk kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne. Heraf følger også, at det kun er ganske få flyselskaber, der har erfaringer med at anvende arbejdsmarkedsuddannelser til kompetenceudvikling af kabinepersonale. Udover uddannelse inden for ergonomi er der kabinemedarbejdere, der har deltaget i arbejdsmarkedsuddannelse om it og teambuilding.

Der er ultimo 2014 ikke udviklet arbejdsmarkedsuddannelser, der er specifikt rettet mod kabinepersonale i flybranchen.

4.4 Uddannelsesplanlægning

Flyselskaberne planlægger kabinepersonalets uddannelse, således at det hele tiden sikres, at medarbejderne opfylder myndighedernes krav.

Nogle af selskaberne gennemfører jævnligt medarbejderudviklingssamtaler med kabinepersonalet. Dette sker oftest hvert år, men der er også selskaber, hvor der kan gå op til to år mellem samtalerne.

En interviewperson fortæller:

”Vi gennemfører medarbejderudviklingssamtaler i vores selskab. De skal helst gennemføres én gang om året, men som minimum sker det hvert 2. år. Vi har både fokus på trivsel og uddannelse i samtalerne.”

Ved medarbejderudviklingssamtalerne er der således både fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne og på medarbejdernes trivsel.

Endnu en kilde til afdækning af behov for medarbejderuddannelse kan være de medarbejdertilfredshedsundersøgelser, som flyselskaberne gennemfører. En leder fra et af flyselskaberne fortæller:

”Vi gennemfører også medarbejdertilfredshedsundersøgelser i vores selskab, og ligesom med medarbejderudviklingssamtalerne giver de os rigtig meget. Det er meget vigtigt for os at få denne feedback fra medarbejderne.”

I nogle flyselskaber gennemføres der udelukkende medarbejderudviklingssamtaler med kabinepersonale, der varetager ledelsesfunktioner i flyet, f.eks. purser, kabinechefer og senior cabin crew.

Gennemførelse af forskellige former for ”line check” kan bidrage til at afdække kompetenceudviklingsbehov for kabinepersonalet, som efterfølgende kan planlægges og iværksættes.



5. Branchens ønsker til formelle uddannelser

I dette kapitel fremlægges branchens ønsker til etablering af formelle offentlige uddannelser. Dette omfatter både ønsker til etablering af korte arbejdsmarkedsuddannelser og et ønske om etablering af en erhvervsuddannelse, der kan sikre en fælles grundlæggende uddannelse af kabinepersonalet i alle danske flyselskaber.

5.1 Stor interesse for formel uddannelse

Interviewene har afdækket en stor interesse blandt såvel ledere som medarbejdere i flybranchen til etablering af offentlige uddannelser, der kan give kabinepersonalet i flyselskaberne formelle papirer på de kompetencer, de tilegner sig.

En leder fra et af flyselskaberne siger:

”Der er helt sikkert stor interesse for formel uddannelse, så kabinepersonalet får papir på deres kompetencer. Det kan betyde meget for deres selvværd, at de får et officielt papir på deres kompetencer.”

Kabinepersonalet giver udtryk for, at det er en udfordring for dem at vide, at de en dag ikke kan klare jobbet mere, og at det kan være vanskeligt for dem at finde et nyt arbejde, hvis de ikke har en formel offentlig anerkendt uddannelse. En interviewperson siger:

”Jeg har jo ikke andet end dette her certifikat, og det kan jeg ikke bruge andre steder udover i et andet flyselskab, så for mig vil det være rigtig godt at få et bevis for deltagelse i en uddannelse. Måske kan det hjælpe mig videre til en anden uddannelse eller et andet job, når jeg ikke længere kan flyve.”

Flere af interviewpersonerne giver udtryk for, at selvom der etableres formel offentlig uddannelse til kabinepersonalet, vil der altid være behov for, at flyselskaberne selv supplerer denne uddannelse med kompetenceudvikling, der bl.a. har fokus på det enkelte flyselskabs procedurer, retningslinjer, servicekoncepter etc.

5.1 Interesse for arbejdsmarkedsuddannelser

Flybranchens interesse for arbejdsmarkedsuddannelser spænder vidt. Analysen har peget på følgende faglige temaer, der kunne være udgangspunkt for udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser, der er specifikt målrettet kabinepersonale i flybranchen:

- Konflikt håndtering for kabinepersonale
- Salg af varer i fly
- Ergonomi for kabinepersonale
- Hygiejne for kabinepersonale
- Kabinepersonalets servering af mad, vin etc.
- Service for kabinepersonale
- Recurrent training.

De forskellige faglige temaer vil kort blive uddybet i det følgende.

Derefter er der fokus på muligheden for etablering af en arbejdsmarkedsuddannelse, der kan modsvare myndighedskravene til recurrent training (jf. kapitel 3.1).

Afsnittet afsluttes med en opstilling af allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser, der eventuelt kunne være relevante for kabinepersonalet.



Konflikthåndtering for kabinepersonale

Der er mange interview- og ressourcepersoner, der har peget på et behov for udvikling af en arbejdsmarkedsuddannelse, der sætter fokus på kabinepersonalets kompetencer til at håndtere konflikter.

Fokus i en sådan arbejdsmarkedsuddannelse kan bl.a. være:

- Forebyggelse af konflikter
- Grundlæggende konflikthåndteringsmetoder i relation til passagerer, samarbejdsparter uden for flyet, kollegaer i kabinen
- Hensigtsmæssig adfærd ved konflikter
- Kommunikation i konfliktsituationer
- Egne og andres efterreaktioner på konflikter
- De særlige udfordringer, der kan være forbundet med konflikter i lukkede rum, som f.eks. flykabinen, hvor medarbejderen ikke kan flytte sig fysisk væk fra konflikten
- De særlige sikkerhedsmæssige udfordringer, der kan relateres til konflikter under flyvningen.

Endelig kunne uddannelsen indeholde elementer med samarbejde og team-building, eller der kunne udvikles en arbejdsmarkedsuddannelse med dette særlige fokus målrettet de særlige forhold, der gælder for kabinepersonalet.

Salg af varer i fly

Der er ligeledes mange interview- og ressourcepersoner, der har peget på et behov for udvikling af en arbejdsmarkedsuddannelse, der kan bidrage til at øge kabinepersonalets salgskompetencer.

Ergonomi for kabinepersonale

Kabinepersonalets kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne ergonomisk korrekt er centrale, da medarbejderne ofte arbejder under trange forhold ude i flyene.

Alle flyselskaberne har fokus på at undervise og vejlede kabinepersonalet for at undgå arbejdsskader og nedslidning. Der er dog mange af interviewpersonerne, der har peget på, at det vil være relevant, at der udvikles et specifikt uddannelsesforløb, hvor medarbejderne får mulighed for at få en større viden om ergonomi samt kompetencer til at anvende hensigtsmæssige arbejdsstillinger i flyet, korrekt løfte- og bæreteknik etc.

Hygiejne for kabinepersonale

Undervisning i hygiejne indgår i den Cabin Crew Initial Training, som kabinepersonalet deltager i. Der er dog flere interviewpersoner, der peger på, at der kan være behov for en arbejdsmarkedsuddannelse, der specifikt udvikler medarbejdernes hygiejnekompetencer.

Kabinepersonalet opbevarer, håndterer, sælger og serverer fødevarer i flyene, og det er centralt, at de kan gøre dette hygiejnisk korrekt. Det kan desuden være hensigtsmæssigt, at de lærer om principper for egenkontrol, fødevarebårne sygdomme, smitteveje etc.

Kabinepersonalets servering af mad, vin etc.

Flyselskaberne vil gerne have, at de medarbejdere, de rekrutterer, har viden om mad og vin, og de ønsker ligeledes, at medarbejderne har serveringskompetencer.

Det er naturligvis langt fra alle kabinebesætningsmedlemmer, der på forhånd har kompetencer i relation til mad, vin og servering. Derfor er der flere interviewpersoner, der ønsker, at der kommer en arbejdsmarkedsuddannelse, der kan udvikle kabinepersonalets kompetencer i relation til mad, vin og servering.

Service for kabinepersonale

At yde service er en central del af kabinepersonalets arbejdsopgaver. Derfor mener nogle af interviewpersonerne, at det være en idé at udvikle en arbejdsmarkedsuddannelse, der kan bidrage til, at kabinepersonalet får udviklet deres servicekompetencer.

Arbejdsmarkedsuddannelsen kan have fokus på servicebegrebet og på kundeorientering. Kundeorienteringen kan bl.a. tage udgangspunkt i afdækning af kundesegmenter og de forskellige segmenters forventninger til service. Uddannelsen kan desuden have fokus på service i relation til forskellige specielle passagergrupper, der kan have behov for særlig service, f.eks. ældre, børn, handicappede, syge, personer med flyskræk etc.

Recurrent training for kabinepersonale

Kabinepersonalet skal mindst en gang om året deltage i recurrent training, der repeterer de uddannelseselementer, der indgår i Cabin Crew Initial Training (jf. kapitel 3.1).

Flyselskaberne gennemfører selv recurrent training ude i selskaberne, men det kan overvejes, om der skal udvikles en arbejdsmarkedsuddannelse, der helt eller delvist kan give kabinepersonalet de kompetencer, som myndighederne stiller.

Da medarbejderne skal deltage i uddannelsen mindst en gang om året, kunne det overvejes, om der også kunne udvikles en arbejdsmarkedsuddannelse med titlen "Recurrent training for kabinepersonale – ajourføring", som kunne være lidt kortere end "Recurrent training for kabinepersonale".

Øvrige allerede eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser

Der eksisterer allerede en lang række arbejdsmarkedsuddannelser, som kabinepersonalet har mulighed for at deltage i, selvom disse uddannelser ikke er specifikt udviklet til og målrettet kabinepersonalet.

Det drejer sig f.eks. om arbejdsmarkedsuddannelser inden for:

- It
- Ergonomi
- Salg
- Service
- Samarbejde og teambuilding
- Konflikt håndtering
- Lean
- Lederuddannelse.

Hvis flyselskaberne i højere grad skal anvende arbejdsmarkedsuddannelser til kabinepersonalet, er det vigtigt, at der udvikles arbejdsmarkedsuddannelser, der er specifikt målrettet dette jobområde.

Det er desuden vigtigt, at medarbejderne i flyselskabernes HR-afdelinger og medarbejderrepræsentanterne har et godt kendskab til rammer og betingelser for kabinepersonalets muligheder for at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser.

Interview med repræsentanter fra flyselskaberne viser, at der er interesse for arbejdsmarkedsuddannelser, der er målrettet jobområdet, når interviewpersonerne får indsigt i attraktive økonomiske vilkår for medarbejdernes deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser.

Eksempler på specifikke eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser

Alle arbejdsmarkedsuddannelser har et nummer og en titel. Se eksempler på konkrete arbejdsmarkedsuddannelser, som kunne være relevante for kabinepersonalet, herunder.

Arbejdsmarkedsuddannelser inden for ledelse:

- 47753 Ledelse og samarbejde – 3 dage
- 47751 Kommunikation som ledelsesværktøj – 2 dage
- 47752 Lederens konflikt håndtering og vanskelige samtaler – 2 dage
- 47754 Mødeledelse – 1 dag
- 47750 Medarbejderinvolvering i ledelse – 3 dage
- 47755 Anvendelse af situationsbestemt ledelse – 2 dage

Uddannelserne kan gennemføres enkeltvis eller som en samlet pakke, der kaldes den Grundlæggende Lederuddannelse. Lederuddannelsen gennemføres i kursusmoduler af 2-3 dages varighed fordelt i en periode på 4-6 måneder. Uddannelsen gennemføres ofte sammen med ledere fra andre brancher.

Herunder er eksempler på en række andre arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for kabinepersonalet:

- 40041 Den personlige uddannelses- og jobplan
- 40390 Psykisk arbejdsmiljø i faglærte og ufaglærte job
- 40391 Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job
- 43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
- 44978 Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
- 45565 Brug af pc på arbejdspladsen
- 40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte
- 45261 Kundeservice
- 40003 Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere

Informationer om de enkelte arbejdsmarkedsuddannelser kan findes på www.efteruddannelse.dk.



5.2 Ønsker om etablering af en erhvervsuddannelse

Analysen har haft fokus på kompetenceudviklingsbehov af kabinepersonalet i relation til arbejdsmarkedsuddannelser. Flere af interviewpersonerne har dog peget på et ønske om etablering af en erhvervsuddannelse på området.

Mange interviewpersoner giver udtryk for, at der er behov for en mere grundig og længerevarende uddannelse af kabinepersonalet, der kan give medarbejderne bedre muligheder for at fortsætte i det offentlige uddannelsessystem efterfølgende. En interviewperson siger:

”En erhvervsuddannelse vil kunne bidrage til, at kabinepersonalet får en langt bedre indsigt i sammenhænge i flybranche. Nu kender de kun deres eget lille arbejdsområde. En erhvervsuddannelse vil kunne bidrage til en bredere forståelse.”

Nogle interviewpersoner har desuden ønsket en bredere uddannelse af kabinepersonalet i lighed med f.eks. den norske erhvervsuddannelse ”Reiselivsmedarbejder”.

Andre interviewpersoner giver dog udtryk for, at det vil være umuligt at have erhvervsuddannelseselever, der udover opgaver som kabinepersonale også skal varetage f.eks. administrative funktioner på ”jorden” og opgaver med indtjekning af bagage. Dette skyldes bl.a., at mange flyselskaber har outsourcet hele eller dele af de øvrige funktioner.

Interviewpersonerne har bl.a. peget på følgende fordele ved etablering af en erhvervsuddannelse:

- Flyselskaberne kan udvælge elever blandt dem, der HAR bestået et grundforløb
- Eleverne er mindre løntunge, og de kan supplere det øvrige kabinepersonale under flyvning – giver mindre stress og bedre service
- En erhvervsuddannelse giver lang tid til at ”forme” eleven
- Vil betyde en mere grundig uddannelse
- Kan give en mere bred uddannelse, der bl.a. sætter fokus på udvikling af eleverne sprogkompetencer
- Ansættelsen er kun forpligtigende i elevperioden
- Giver eleverne en langt mere attraktiv uddannelse med uddannelsesbevis
- Kan give direkte adgang til formel efteruddannelse i det offentlige uddannelsessystem
- En egentlig elevuddannelse, hvor der sker en kompetenceudvikling af eleverne i en vekselvirkning mellem teori og praktik vil give en langt bedre uddannelse, der sikrer bedre sammenhæng og integration i flyselskabet.

Interviewpersonerne har også peget på nogle ulemper/udfordringer ved en erhvervsuddannelse:

- Der kommer måske for mange unge elever, som ikke er i stand til at håndtere kritiske situationer, "besværlige" passagerer etc., da de mangler livserfaringer
- Eleverne vil ikke kunne få oplæring i praksis, når de skal arbejde i fly, hvor der kun skal være én kabinemedarbejder
- "Produktionstiden" for kabinepersonalet bliver for lang, når de først skal igennem et grundforløb
- Flyselskaberne skal alligevel supplere med specifik træning
- Flyselskaberne ønsker selv at "forme" deres medarbejdere.

Målet med analysen har ikke været at præsentere mål og indhold i en erhvervsuddannelse, men Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat kan overveje at anvende ovenstående korte opsamling på branchens ønsker og tanker om etablering af en erhvervsuddannelse til at gå i dialog med flyselskaberne om disse muligheder.

5.3 Det videre arbejde med etablering af uddannelser til kabinepersonalet

Analysens resultater blev præsenteret på et kvalificeringsseminar den 25. november 2014. På seminaret deltog repræsentanter fra flyselskaberne, de faglige organisationer og Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat.

Analysens resultater blev præsenteret, drøftet og kvalificeret på seminaret.

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat vil i starten af 2015 tage initiativ til at indkalde flyselskaberne og de faglige organisationer til en drøftelse af mulighederne for at etablere formelle offentligt finasierede uddannelser til kabinepersonalet i danske flyselskaber.



6. Bilag

Bilag 6.1 indeholder den interviewguide, der er anvendt ved gennemførelse af interview med ressourcepersoner og repræsentanter fra flyselskaberne.

6.1 Interviewguide

Analyse af kompetencekrav til kabinepersonale

1. Medarbejdernes jobfunktioner/jobprofiler

- Hvilke jobfunktioner har medarbejderne?
- Hvilke forskellige jobprofiler eksisterer der? F.eks.
 - Cabin Crew
 - Air Steward – ansvar for at organisere og supervisere arbejdet i galley samt briefe kollegaer om den overordnede arbejdsgang for servering
 - Air Purser – arbejdsleder på flyet

2. Medarbejdersammensætning

- Hvor mange medarbejdere er der ansat i de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
- Hvordan er medarbejderprofilerne i relation til de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - Køn
 - Alder
 - Uddannelsesbaggrund (udover den lovpligtige uddannelse)
 - Erhvervserfaring inden for området
 - Fuldtids- og deltidsansættelse (studiejob? Vikarbank?)
 - Etnisk oprindelse etc.

3. Kompetencekrav til medarbejderne

- Hvilke kompetencekrav stilles der til medarbejderne inden for de forskellige jobfunktioner/jobprofiler?
 - Teknisk-faglige kompetencer
 - Almene kompetencer
 - Personlige kompetencer

4. Kompetenceudvikling

- Hvordan har medarbejdernes grunduddannelse været?
 - Hvor/hvem har stået for grunduddannelse (internt i virksomheden – ekstern samarbejdspartner)?
 - Hvad har den bestået i – udover den lovpligtige sikkerhedsuddannelse?
 - Hvad har uddannelsens længde været?
 - Hvordan ville I stille jer til en fælles erhvervsuddannelse på området?

- Hvordan gennemføres den lovpligtige efteruddannelse? Antal dage etc.
- Hvilke behov har medarbejderne for løbende kompetenceudvikling/efteruddannelse?
 - Teknisk-faglige kompetencer
 - Almene kompetencer
 - Personlige kompetencer
- Hvor og hvordan tilgodeses disse kompetenceudviklingsbehov?
- Hvilke læringsformer benytter I jer af, f.eks. formel uddannelse, uformel uddannelse, sidemandsoplæring, coaching etc.
- Er der nogle af kompetenceudviklingsbehovene, der ikke (eller kun vanskeligt) kan dækkes ved de læringsformer og uddannelsessteder, I plejer at benytte jer af?
- Er der overvejelser om et uddannelsesmæssigt samarbejde med andre selskaber (f.eks. for at reducere omkostningerne)?

5. Kendskab til og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelser

- Har I kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Ved I, hvordan I kan finde oplysninger om arbejdsmarkedsuddannelserne?
- Hvilke kompetenceudviklingsbehov kunne eventuel tilgodeses gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelserne?
 - Gennem deltagelse i eksisterende arbejdsmarkedsuddannelser?
 - Gennem deltagelse i nyudviklede arbejdsmarkedsuddannelser målrettet kabinepersonale?

6. Evt. om arbejdsmiljø

- Hvilke arbejdsmiljømæssige udfordringer er der i jobbet?
- Hvilke behov kunne der være for kompetenceudvikling i relation til arbejdsmiljø?

7. Tanker om en eventuel erhvervsuddannelse

- Hvordan vurderer I branchens interesse i en erhvervsuddannelse til kabinepersonale?
- Hvor mange elever vil det enkelte selskab kunne aftale om året?
- Hvilken bredere kompetenceudvikling skulle der være i uddannelsen set i forhold til den nuværende korte certifikatuddannelse?
- Kunne der tænkes at være en bredere opgavesammensætning i en erhvervsuddannelse end den snævre, der ligger i det nuværende job som kabinemedarbejder?

6.2 BL 6-37. Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem

BL 6-37. Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem, CA-certifikat, herunder grunduddannelse. Udgave 2, 18. juni 1990".

Statens Luftfartsvæsen
Bestemmelser for Civil Luftfart



BL 6-37

Bestemmelser om certifikat som kabinebesætningsmedlem, CA-certifikat, herunder grunduddannelse

Udgave 2, 18. juni 1990

I medfør af § 34 og § 149, stk. 10, i lov om luftfart, jf. lovbekendtgørelse nr. 408 af 11. september 1985, fastsætter Statens Luftfartsvæsen herved efter bemyndigelse fra Trafikministeriet, jf. bekendtgørelse nr. 191 af 23. maj 1975 vedrørende luftfartscertifikater (BL 6-02), følgende:

1. Referencedokumenter

- 1.1 BL 5-1, Erhvervsmæssig ambulancflyvning og sygetransport, seneste udgave.
- 1.2 BL 5-6, Personbefordring med luftfartøj, seneste udgave.
- 1.3 BL 5-13, Kabinepersonel, seneste udgave.
- 1.4 BL 5-17, Flyve- og tjenestetidsbestemmelser for rute- og charterflyvning med flyvemaskiner, seneste udgave.
- 1.5 BL 5-21, Transport af andet farligt gods end eksplosive stoffer, krigsmateriel og krigsammunition, seneste udgave.
- 1.6 BL 5-26, Førstehjælpsmateriel, seneste udgave.
- 1.7 BL 6-02, Bekendtgørelse vedrørende luftfartscertifikater, seneste udgave.
- 1.8 BL 6-03, Certificeringsbestemmelser, generelt, seneste udgave.

1.9 BL 6-05, Helbreds krav, seneste udgave.

1.10 BL 7-4, Flyveredningstjeneste, seneste udgave.

2. Anvendelsesområde

Denne BL fastsætter

- generelle bestemmelser for udstedelse af certifikat som kabinebesætningsmedlem,
- vilkårene for, at en certifikatindehaver kan udføre tjeneste som kabinebesætningsmedlem, og
- bestemmelser for den teoretiske/praktiske uddannelse til kabinebesætningsmedlem.

3. Udstedelse

3.1 Certifikat som kabinebesætningsmedlem udstedes af Statens Luftfartsvæsen efter ansøgning på en autoriseret formular, når ansøgeren opfylder udstedelseskravene i afsnit 4.

3.2 Certifikat som kabinebesætningsmedlem udstedes uden angivelse af udløbsdato. Statens Luftfartsvæsen kan dog i særlige tilfælde fastsætte en udløbsdato.

4. Udstedelseskrav

4.1 Ansøgeren skal

- a. have fast bopæl i Danmark eller være ansat i et dansk luftfartsforetagende,
- b. ikke administrativt eller ved dom være frakendt retten til at gøre tjeneste på luftfartøj eller i anden stilling af betydning for luftfartens sikkerhed,
- c. være helbredsmæssigt godkendt til certifikat som kabinebesætningsmedlem, jf. BL 6-05,
- d. være fyldt 18 år og
- e. i et luftfartsforetagende med tilfredsstillende resultat have gennemgået en teoretisk/praktisk uddannelse på den type luftfartøj, hvorpå ansøgeren skal gøre tjeneste.

4.2 Den uddannelse, der er nævnt i pkt. 4.1 e, skal godkendes af Statens Luftfartsvæsen og mindst omfatte de emner, der er nævnt i afsnit 6.

5. Rettigheder

5.1 Certifikat som kabinebesætningsmedlem giver på de vilkår, der er nævnt i pkt. 5.2, indehaveren ret til at udføre tjeneste som steward/ stewardesse i erhvervmæssig luftfart.

5.2 Indehaveren skal

- a. medføre certifikatet, og dette skal være gyldigt, jf. BL 6-02,
- b. medføre dokumentation for en gyldig helbredsmæssig godkendelse til certifikat som kabinebesætningsmedlem, jf. BL 6-05,
- c. medføre dokumentation for inden for de forudgående 12 måneder med tilfredsstillende resultat at have gennemgået en efteruddannelse/et repetitionskursus mindst omfattende

de emner, der er nævnt i afsnit 6, for så vidt angår luftfartøj og udstyr, normale procedurer, nødprocedurer samt placering og betjening af sikkerheds- og nødudstyr, security, hygiejne, flyvemedicin og førstehjælp.

Anm.: Tilfælde, hvor certifikatet er ugyldigt, fremgår af BL 6-02.

5.3 En indehaver af et kabinebesætningsmedlemscertifikat, der i en periode på 2 1/2 år ikke har opfyldt vilkårene i pkt. 5.2 c eller ikke har haft en gyldig helbredsmæssig godkendelse, skal indsende certifikatet til deponering hos Statens Luftfartsvæsen.

5.4 For at få udleveret et certifikat, der er deponeret i henhold til pkt. 5.3, og således generhverve ret til at udføre tjeneste som kabinebesætningsmedlem i et luftfartsforetagende skal vedkommende

- a. have fast bopæl i Danmark eller være ansat i et dansk luftfartsforetagende,
- b. ikke administrativt eller ved dom være frakendt retten til at gøre tjeneste på luftfartøj eller i anden stilling af betydning for luftfartens sikkerhed,
- c. være helbredsmæssigt godkendt til certifikat som kabinebesætningsmedlem, jf. BL 6-05, og
- d. påny have gennemgået den uddannelse, der er nævnt i pkt. 4.1 e.

6. Uddannelsesplan

6.1 Den uddannelse, der er nævnt i pkt. 4.1 e, skal tilrettelægges og gennemføres på en sådan måde, at eleven efter uddannelsen har et tilfredsstillende kendskab til luftfartøjets opbygning og indretning, relevant teori og fastlagte procedurer. Eleven skal være i stand til med sikkerhed at kunne anvende fastlagte procedurer og betjene det anvendte sikkerheds- og nødudstyr.

6.2 Uddannelsen skal omfatte praktiske øvelser i betjening af nødudstyr samt nøde-

vakuering og afsluttes med en skriftlig prøve. Uddannelsen skal mindst omfatte:

Love og bestemmelser

- Lov om luftfart, kapitel 4 og 5
- BL 5-1, Erhvervsmæssig ambulancflyvning og sygetransport
- BL 5-6, Personbefordring med luftfartøj
- BL 5-13, Kabinepersonel
- BL 5-17, Flyve- og tjenestetidsbestemmelser for rute- og charterflyvning med flyvemaskiner
- BL 5-21, Transport af andet farligt gods end eksplosive stoffer, krigsmateriel og krigsammunion
- BL 5-26, Førstehjælpemateriel
- BL 6-02, Bekendtgørelse vedrørende luftfartscertifikater
- BL 6-03, Certificeringsbestemmelser, generelt
- BL 6-05, Helbredskrav
- BL 6-37, Certifikat som kabinebesætningsmedlem
- BL 7-4, Flyveredningstjeneste
- Luftfartsforetagendets godkendte driftshåndbog

Elementær flyvelære

- Aerodynamik
- Navigation
- Meteorologi

Luftfartøj og udstyr

- Generel beskrivelse af luftfartøjets større komponenter og styreflader
- Luftfartøjets motorer og principper for virkemåde
- Luftfartøjets dimensioner, vægt, sædekapa- citet, fart, brændstofkapaci- tet, indretning af kabine, toiletter, galley etc.
- Betjening af luftfartøjets sæder og sikkerhedsseler, kabinedøre, øvrige døre, luger og lemme etc.
- Luftfartøjets kabinetrykssystem, ven- tilationssystem, opvarmningssystem, vandsystem og sanitære system
- Luftfartøjets PA-system, nødbelys- ning og ELT
- Luftfartøjets elektriske system, her- under betjening af ovne, vandvarme- re, køleanlæg etc.
- Sikkerhedsforholdsregler ved færdsel i og omkring luftfartøjer, herunder i forbindelse med tankning og kast af brændstof under flyvning

Normale procedurer

- Klargøring af kabine
- Check af nød- og sikkerhedsudstyr
- Placering og fastspænding af pas- sagerer
- Sikkerhedsbriefing af passagerer
- Anbringelse og sikring af håndbaga- ge og catering
- Godkendelse og håndtering af farligt gods i kabinen

Nødprocedurer samt placering og betjening af sikkerheds- og nødudstyr

- Procedurer ved forskellige typer nødsituationer, herunder pilot-inkapacitet
- Lokalisering og anvendelse af sikkerheds- og nødudstyr, herunder iltudstyr og svømmeveste for passagerer
- Nødevakuering af passagerer, herunder lokalisering og betjening af nødudgange, slisker, gummibåde, redningstøve etc.
- Afgivelse af nødsignaler, herunder betjening af nødradioudstyr
- Brand- og røgbekæmpelse
- Lokalisering og anvendelse af nødhjælpskasser og førstehjælpsudstyr

Security

- Procedurer til forebyggelse og sikring af passagerer og luftfartøj mod og ved en ulovlig handling

Hygiejne, flyvemedicin og førstehjælp

- Klimabetingede lidelser
- Smitsomme sygdomme, herunder karantænesygdomme,

- Overførsel af smitte via føde og drikke
- Almindeligt forekommende sygdomme (herunder endemiske)
- Førstehjælp
- Symptomer og første behandling ved transportsyge, iltmangel og trykændringsbesvær.

7. Dispensation

Statens Luftfartsvæsen kan i særlige tilfælde dispensere fra bestemmelserne i denne BL.

8. Klageadgang

Afgørelser truffet af Statens Luftfartsvæsen efter bestemmelserne i denne BL kan påklages til Trafikministeriet.

9. Straf

Overtrædelse af bestemmelserne i afsnit 5 straffes med bøde.

10. Ikrafttræden

10.1 Denne BL træder i kraft den 1. september 1990.

10.2 Samtidig ophæves BL 6-37, 1. udgave af 1. juli 1975.

Statens Luftfartsvæsen, den 18. juni 1990

V.K.H. Eggers

/M. Dambæk