

제2장 캐빈승무원

I. 캐빈승무원의 탄생

II. 캐빈승무원의 역할과 의무

III. 캐빈승무원 관련 Role Play

I. 캐빈승무원의 탄생

항공기 내에서 승객의 안전과 편안한 여행을 위해 끊임없이 친절한 서비스를 제공하는 캐빈승무원의 시초는 간호사였다.

미국Boeing

Air Transport(United Airlines의 전신)의 사장인 스티븐 스티프슨.

그 당시 남성만 조정을 하고 캐빈승무원의 역할을 수행 하던 때였기 때문에 스티븐 스티프슨은 젊은 여성이 항공기 내에 있다는 것이 승객들에게 호감을 줄 수 있을 것이라 예측했고, 항공여행을 불안해하는 승객에게는 간호사가 함께 탑승한다는 것만으로도 심리적인 안정을 줄 수 있을 것으로 판단하였다.

Ⅱ. 캐빈승무원의 역할과 의무

항공법(2011)에 따르면 “ 캐빈승무원이라 함은 항공기에 탑승하여 비상탈출 진행 등 안전업무를 수행하는 업을 말한다”라고 정의되어 있듯이 캐빈승무원의 주요 역할은 기내안전이 우선이고 부가적으로 기내서비스 뿐만 아니라 정보전달 등으로 승객이 목적지까지 안전하고 편안하게 여행할 수 있도록 돕는 것이라 할 수 있다.

이륙 후 캐빈승무원의 업무를 간단히 정리하면 다음과 같다.

- 승객의 요구에 따른 음료와 기내식을 서비스
- 영화나 음악을 감상 할 수 있는 이어폰을 서비스
- 승객의 입국수속에 필요한 서류와 세관신고 서비스 및 정보 제공과 작성을 도움
- 면세품 판매서비스

- 도착이 임박하면 기내 최종 점검과 승객의 좌석벨트 확인
- 착륙 후 승객의 하기를 돕고, 객실 상태나 승객의 분실물 체크 등으로 간단히 요약할 수 있으나, 그 외에도 특별한 보살핌을 필요로 하는 승객을 지속적으로 신경써야하며, 비행 내내 많은 승객의 다양한 서비스 요청에 즉각적으로 응해야 한다.

Ⅲ. 승무원 관련 Role Play

case 6. 요즘 승무원들은 얼굴을 안보고 뽐나봐요?

case 7. 저 승무원은 왜 저렇게 인상을 쓰고 다녀요? 보는 사람 기분 나쁘게...

case 8. 이렇게 힘든 일을 왜 할까?

기내식주고 음료주고 면세품 팔고, 심부름 하는 일이잖아요

case 9. 뉴욕에서는 어느 호텔에 묵어요

case 10. 연락처 좀 줄 수 있어요? (우리 아들 소개시켜주게)

case 11. 제 명함인데요, 서울 도착하면 꼭 한번 연락주세요!

case 12. 승무원 서비스가 맘에 들어서 그러는데, 파리 도착하면 내가 식사
라도 대접하고 싶은데....

case 13. 승무원! 저기 이승기씨 맞죠.

나 정말 팬인데 사인 한 장 받아주세요. 꼭요!

case 14. 항공사 기념품은 왜 이렇게 싸구려 같아요. 촌스럽고 뭐 다른 거 없어요?

case 15. 손님 없으면 승무원들은 편하고 좋죠. 일안해도 되니깐...

case 16. 승무원! 지금 너무 더운 거(추운 거) 아니에요?

case 16-1. 너무 더운데, 항공기 고장이면 안전에 이상있는거 아녀요?
나 내릴래요.

case 16-2. 나 고소공포증(폐쇄공포증), 있는데 도저히 못갈것 같아요.
나 내려주세요.

case 16-3. 나 당뇨가 있는데 지금 혈당조절이 안되고 상황이 좋지않아요.
내릴게요.