

## **ВСЕГДА ГОТОВ!**

Бизнес-авиация — весьма специфический способ передвижения, сочетающий в себе не только перевозки пассажиров и их багажа, но также и небывалую роскошь, высококлассный комфорт и сервис, сопутствующие рейсам такого уровня. А уровень чрезвычайно высок, поскольку летают не простые смертные, а сильные мира сего. И багажом зачастую являются не только тапочки и полотенца, но и шедевры мирового искусства.

Для пассажиров самым обычным делом является полететь из Москвы в Швейцарию на международный форум, или отправиться из Штутгарта в Ниццу, чтобы сесть на собственную яхту, а, накатавшись, сойти в порту Дубровника и улететь домой в Москву. При этом стоимость рейсов «несколько отличается» от обычных полетов на воздушных судах общего пользования.

Как и везде, помимо устоявшихся законов и требований, в бизнес-авиации существуют неписанные правила, а также различные хитрости, позволяющие не только обеспечить бóльший комфорт пассажирам, но и выкрутиться тем, кто непосредственно занимается организацией вылетов.

Ниже, изменив кое-какие уточняющие детали, но полностью сохранив суть происходившего, опишу два дня работы оператора.

Оператор — человек, на чьих плечах лежит составление расписаний, подготовка разрешений на пролет самолета в воздушном пространстве России, а также подача необходимых заявок на прием/выпуск самолета из портов, заправку, обслуживание и т.д. Плюс контроль всего, что происходит с самолетом и его пассажирами, за исключением самого полета — с момента отрыва от земли и до посадки им занимаются диспетчеры и прочие службы, которых оператор не знает и никогда с ними не пересекается.

Напомню, написано все по реальным событиям. Изменены лишь имена персонажей, пункты назначения и модели самолетов. Итак, первый день успешный, второй — не очень. Кроме того, второй день получил продолжение в дальнейшем, и об этом будет сказано. Но изначально именно он стал корнем неудач.

### **ДЕНЬ ПЕРВЫЙ**

Среда. 500-й улетает в Лондон. Вылет из Москвы в 20:00.

11:00. Расписание подано в английский офис, который занимается координированием пилотов, а также подачей заявок и общением с европейской компанией, обеспечивающей план полета, прогнозы погоды и ведение судна по всему маршруту от границ России или Белоруссии.

12:00. Получено разрешение от отечественных авиационных властей на пролет в воздушном пространстве РФ, а также от Белоруссии на соответствующий пролет до границ Европы.

12:30. В аэропорт отправлена заявка на вылет. Вылет подтвержден.

12:50. Топливной компании отправлена заявка на заправку в Европе. Получено подтверждение на заправку в Лондоне.

17:00. Из Европы получен план полета и сопутствующие документы. Направлены в аэропорт, где план полета будет отмечен в очереди на вылет, а вся документация передана экипажу.

19:00. Экипаж прибыл на самолет. Машина забрана со стоянки, заправлена в ТЗК и готова к вылету. Бортпроводница привела в порядок пассажирский салон, подготовила питание для пассажиров.

19:30. Пассажиры прибыли в аэропорт, прошли регистрацию, проследовали на борт самолета. Вылет разрешен в 20:05.

20:05. 500-й взлетает.

23:30 Москвы. Сообщение от Гарри (капитана): 500-й успешно долетел. Экипаж проводил пассажиров, самолет поставлен на стоянку и закрыт, пилоты и бортпроводница садятся в такси и отправляются в заранее забронированную гостиницу.

## **ДЕНЬ ВТОРОЙ**

Четверг. 70-й улетает в Ноттингем. Накануне пришел запрос: один пассажир туда, двое обратно. Вернуться так, чтобы успеть под техническое закрытие аэропорта в Москве. Человек летит в Ноттингем, чтобы забрать оттуда сына.

10:00. Расписание подано в английский офис.

10:30. Получено разрешение от российских и белорусских авиационных властей на пролеты в Европу и обратно.

11:00. В аэропорт отправлена заявка на вылет. Вылет подтвержден.

11:20. Топливной компании отправлена заявка на заправку в Европе. Получено подтверждение на заправку в Лондоне.

14:00. Из Европы получен план полета и сопутствующие документы. Направлены в аэропорт.

18:00. Экипаж прибыл на самолет. Борт подготовлен к вылету.

18:30. Пассажир прибыл в аэропорт, прошел регистрацию, проследовал на самолет. Вылет разрешен в 18:55.

19:00. 70-й вылетел в Ноттингем.

22:30 Москвы. 70-й прибыл в Ноттингем. Пассажиры проходят регистрацию. Самолет заправляется.

23:00 Москвы. Звонок от Джереми (капитана): к вылету готовы, запускаемся.

00:00 Москвы. Звонок от начальника отдела: 70-й не взлетел, проблема с двигателями. Выясняй подробности.

01:00 Москвы. Удастся выяснить, что во время пуска произошел отказ двигателя. Во время повторной попытки двигатель не запустился. К самолету вызваны инженеры. Пассажиры покинули самолет и находятся в зале ожидания.

02:00 Москвы. Звонок от начальника отдела: дальнейшие вопросы решай с заместителем. (На следующее утро начальник уехал в отпуск.) Заместитель, находившийся на отдыхе, в срочном порядке начинает вникать в обстановку.

03:00 Москвы. Звонок от заместителя начальника: 500-й находится в 30 минутах лета от Ноттингема. Поднимай в воздух, попробуем вывезти пассажиров на нем. В таком случае компания не потеряет деньги, полученные за рейс авансом. Если нам не удастся вывезти на нашем, компания-заказчик пригонит свой самолет, но в этом случае деньги мы потеряем.

03:30 Москвы (00:00 Лондона). Разговор с экипажем 500-го. Отказываются лететь, мотивируя тем, что им положен отдых. Предлагаем премии — отказываются. Не хотят войти в положение и помочь. Что ж, в своем праве. Затем отключают телефоны.

04:00 Москвы. Тщетные попытки дозвониться до экипажа 500-го.

05:00 Москвы. Заказчик поднимает свой самолет и отправляет его в Ноттингем забирать пассажиров.

На этот день закончился, однако история со сломанным 70-м продолжилась на следующий. Пилоты, один за другим, покинули Ноттингем, поскольку в ближайшие дни устранить неисправность двигателя не представлялось возможным.

Однако в Ноттингеме осталась стюардесса, которую также необходимо было вернуть в Москву. На этот случай имелась отработанная практика: лондонский офис заказывал билеты, и человек спокойно возвращался домой. Но на этот раз возникли трудности: прямых рейсов из Ноттингема в Москву не нашлось, и было принято решение отправить Жанну (а как еще могут звать стюардессу?) с пересадкой в Брюсселе.

В пятницу вечером, примерно в 23:30, мне позвонили с неизвестного номера. Звонила Жанна. Рейс из Ноттингема в Брюссель задержался на час, и на рейс Аэрофлота «Брюссель—Москва» она не успела. В брюссельском порту ее арестовали, так как виза, с которой она обслуживала наши полеты, оказалась недействительной.

Сотрудник, который занимался ее вопросом, пояснил, что она может купить временную визу, при том что денег у нее оставалось совсем немного. Далее, поскольку следующие рейсы из Брюсселя ожидались нескоро, ей нужно было полететь в другую страну, где новая виза все еще действовала, и возвращаться в Москву оттуда.

Через некоторое время Жанна перезвонила снова и сообщила, что прямой рейс «Брюссель—Москва» все же нашелся. Когда я попросил лондонский офис забронировать для нее билет на этот рейс, я получил ответ, что билет давно забронирован.

Тут, казалось бы, истории конец, однако в субботу вечером, когда Жанна, по идее, уже давно должна была находиться в Москве, она снова позвонила мне и сообщила, что вернулась благополучно, а вот ее багаж — нет. Бельгийская авиакомпания умудрилась потерять его.

Мудрый Лондон и на этот раз не подвел: с Жанной связались и дали ей телефон представительства авиакомпании в Москве. Через час стюардесса позвонила снова и счастливым голосом сказала, что багаж нашелся, и его в скором времени привезут из Брюсселя.

Это примеры двух с лишним дней работы, но каждый из них не является исключением. Несмотря на то, что каждый самолет стоит несколько миллионов, его надежность может внушать определенные сомнения, а эксплуатация и обслуживание станут весьма затруднительными.

И еще. За несколько месяцев подобные форс-мажорные ситуации научили менеджерской истине, применимой не только к данной сфере деятельности: хоть ты в лепешку расшибись, подготовь все, проконтролируй и держи руку на пульсе, по чужой вине работа может пойти на смарку.

Прав был самый первый пионер, придумавший девиз: «Всегда готов!»

*04.10.2007*