

АЭРОПОНТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ И ПассажиРОВ ДЕЛОВОЙ АВИАЦИИ ОТВЕЧАЮТ СЛУЖБЫ АЭРОПОРТОВ. ИМЕННО ОТ ИХ РАБОТЫ ЗАВИСИТ, БУДУТ ЛИ СОБЛЮДЕНЫ КЛЮЧЕВЫЕ УСЛОВИЯ ЧАРТЕРНОЙ ПЕРЕВОЗКИ — ОПЕРАТИВНОЕ ПРОХОЖДЕНИЕ ВСЕХ ПОЛЕТНЫХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ И СВОЕВРЕМЕННАЯ ОТПРАВКА РЕЙСА. В РОССИИ КАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС ДЛЯ РЕЙСОВ БИЗНЕС-АВИАЦИИ ДОСТУПЕН ЛИШЬ В СТОЛИЧНЫХ АЭРОПОРТАХ.

ДИАНА РОССОХОВАТСКАЯ

ВЕЖЛИВЫЙ ТЕРМИНАЛ В Европе и США терминалы деловой авиации предусмотрены практически во всех крупных аэропортах. В России полноценной инфраструктурой для наземного обслуживания таких рейсов (Fixed Base Operator — так называют сервисные центры, отвечающие за их подготовку) располагают в основном аэропорты московского авиационного узла. Автономный терминальный комплекс для бизнес-рейсов пока есть только в аэропорту Внуково: под общим названием Внуково-3 здесь объединено несколько терминалов, самый новый из которых площадью 7 тыс. кв. м открылся в сентябре 2006 года. В конце 2010 года у него должен появиться конкурент — бизнес-терминал в Шереметьево площадью 5,5 тыс. кв. м с пропускной способностью до 75 тыс. пассажиров в год (его функции сейчас выполняет Центр деловой авиации, который находится в первом терминале). Аналогичный центр — «Авком-Д» — функционирует и в Домодедово. При этом в каждом аэропорту хэндлинговым обслуживанием авиарейсов занимается одна компания-оператор — «Виппорт» во Внуково-3, «Авиа Групп» в Шереметьево, «Авком» в Домодедово. Отдельные залы деловой авиации есть в главном терминале петербургского Пулково и в ряде других крупных городов России, однако по уровню сервиса все они сильно отстают от столичных аэропортов. В регионах джеты ставятся на общий перрон рядом с рейсовыми самолетами, а пассажиры чартеров, как правило, приравняются к пассажирам бизнес-класса регулярных рейсов: таможенный досмотр и паспортный контроль они должны проходить в порядке общей очереди в основном терминале, что сводит на нет все преимущества бизнес-чартеров как вида авиаперевозок. В большинстве случаев клиенты заказывают VIP-залы, где они смогут быстро и без очереди пройти все необходимые процедуры.

Оценивая качество сервиса в московских бизнес-терминалах, собеседники BG отмечают, что в целом он приближается к аналогичным услугам в европейских аэропортах. Аэропортовые службы оказывают полный комплекс услуг по наземному обслуживанию воздушных судов, который включает в себя: предоставление слотов и места в ангаре (с возможностью постоянного видеонаблюдения), обеспечение безопасной стоянки на перроне, заправку топливом, мойку самолета, химчистку салона и пр. Кроме того, Максим Федосов, заместитель гендиректора компании «Виппорт» по развитию и работе с клиентами, рассказал BG о планах открыть на базе Внуково-3 в партнерстве с компанией JetAviation первый в стране центр технического обслуживания судов деловой авиации (сейчас джеты летают на техосмотр в Хельсинки). Сотрудникам аэропорта также может быть поручено взять на себя функции хэндлинговых агентов — организовать заказ и доставку бортового питания, оказать визовую поддержку членам экипажа, разместить их в гостиницах и т. д.

Для VIP-пассажиров в аэропортах оборудованы залы ожидания, где они могут посмотреть свежую прессу, спутниковое телевидение, воспользоваться факсом и беспроводным доступом в интернет, провести время в баре или переговорной комнате. В Центре деловой авиации Шереметьево для них работает отдельная зона Duty Free и бутик эксклюзивной одежды, в Домодедово — детский уголок с игрушками. Впрочем, зоны общего пользования, в отличие от обычных аэропортов, в терминалах деловой авиации редкость. Скажем в действующем терминале Внуково в ожидании посадки группы пассажиров разводят по комнатам — пользователям частных самолетов не всегда хочется попадаться на глаза коллегам-конкурентам.

В аэропорту VIP-пассажира встречает супервайзер, в обязанности которого входит контроль и координация всех предполетных процедур: от парковки личного транспорта клиента на аэропортовой стоянке до посадки на борт. Ему

приходится оперативно решать любые вопросы, организовывать необходимые процедуры в случае изменения маршрута или времени вылета и получать необходимые для этого разрешения. Паспортный, таможенный и предполетный досмотр пассажиры бизнес-джетов проходят в отдельном зале в ускоренном режиме: регистрация на рейс должна занимать в среднем от 15 до 30 минут. К трапу самолета их доставляют на машинах представительского класса. В переночь стандартных услуг, которыми клиент может воспользоваться в аэропорту, входит также возможность лично контролировать погрузку и выгрузку багажа, заказать зал для переговоров или банкет перед вылетом. В период бурного роста рынка бизнес-перевозок традиционными атрибутами чартерных рейсов стали ковровые дорожки и даже духовые оркестры. Маленькая, но показательная деталь: один наш коллега, вылетая частным бортом в Тюмень, забыл закрыть окно в машине на стоянке Внуково-3. Это обнаружила охрана и, связавшись с пассажиром, временно заклеила открытое окно пленкой от дождя.

Генеральный директор авиаброкера Jet Transfer Алексей Евдокимов обращает внимание на то, что, в отличие от Европы и Америки, где сервис более демократичен и между пассажирами регулярных и чартерных рейсов стараются не делать различий, в России качество сервиса определяется понятием «VIP». Если на Западе клиентов бизнес-перевозчиков привлекает возможность быстро и с комфортом совершить перелет в любую точку мира, то российские пассажиры зачастую оказываются более требовательными и придирчивыми к уровню сервиса. Особенно это сказалось до кризиса. В условиях жесткой конкуренции сотрудники хэндлинговых компаний готовы на все, чтобы угодить важному клиенту, поэтому ассортимент услуг, которые пассажиры этой категории могут запросить, у нас гораздо шире. Как нам сообщили в пресс-службе Шереметьево, каждая заявка на получение эксклюзивной услуги рассматривается в индивидуальном порядке.

«В принципе любое пожелание клиента может иметь место и быть организовано нами, если оно не выходит за рамки требований соблюдения безопасности полетов и действующего законодательства», — объясняет исполнительный директор авиаброкерской компании «Бизнес Авиация» Алексей Кукса. О том, что обслуживание рейсов деловой авиации строится на принципе «любой каприз за ваши деньги», говорят и другие опрошенные BG участники рынка.

НЕОПРАВДАНЫЕ ОЖИДАНИЯ Тем не менее в практике всех опрошенных BG участников рынка были случаи, когда из-за сбоев в работе аэропортовых служб клиент оставался недоволен полетом. Чаще всего поводами для претензий становится слишком долгое оформление документов и задержка рейса. По словам Алексея Куксы, в зарубежных аэропортах время стоянки самолета для техобслуживания составляет 20–30 минут, включая заправку, а в России на это может уйти от 40 до 60 минут. «Часто пассажирам приходится проводить в терминале по 30–40 минут, а то и более, прежде чем их отправят на посадку в самолет», — продолжает он. — Сотрудники соответствующих служб аэропорта объясняют это либо большим количеством рейсов, либо сбоями в работе определенных служб, отвечающих за различные этапы подготовки самолета к вылету. А результат всегда один: пассажир недоволен данной ситуацией, а следовательно, недоволен работой компании-оператора, которая предоставила самолет, хотя на многие процессы оператор повлиять не может».

В докризисные годы, когда, по выражению Александра Евдокимова, «олигархи буквально в очереди стояли на регистрацию в бизнес-терминале», задержки рейсов стали обычным явлением. Аэропорты, оказавшиеся не готовыми

к бурному росту рынка бизнес-перевозок, захлебнулись в потоке рейсов и с трудом разгружали взлетно-посадочные полосы для бизнес-джетов. «Нашим клиентам часто приходилось подолгу ждать своего вылета. Были случаи, когда рейс должен был вылететь, например, в 15.30, клиент приезжал вовремя и, уже сидя в самолете, ждал еще полтора часа, пока дадут слот», — вспоминает господин Евдокимов. — Это прокол конкретных служб терминала: если тебе гарантируют вылет в 15.30, не заставляют ждать еще полтора часа, значит, терминал не смог вписать тебя в расписание рейсов». В экстренных случаях самолет, идущий на посадку в один московский аэропорт, даже могли отправить в другой, менее загруженный. Разразившийся финансовый кризис остудил рынок, количество бизнес-рейсов в сутки заметно сократилось, и терминалы вернулись в свой обычный режим работы.

Впрочем, подобные форс-мажоры происходят и в зарубежных терминалах. Алексей Кукса приводит в пример случай, происшедший в миланском аэропорту Мальпенса. Пассажиры бизнес-джета прибыли на регистрацию к назначенному времени, но сотрудники аэропорта, вместо того чтобы оперативно оформить документы и разрешить посадку, препроводили их из бизнес-терминала в терминал для регулярных рейсов, где они прошли тщательную процедуру досмотра и паспортного контроля. Затем пассажиров отвезли в другое крыло аэропорта для прохождения таможенного контроля и только после этого вернули в бизнес-терминал, откуда уже отправили на посадку. «Все это заняло около часа и изрядно потрепало нервы клиентам. Позднее руководитель службы, отвечающий за функционирование бизнес-терминала, объяснил, что в тот момент были напряженные отношения между службами основного терминала, погранично-таможенного контроля и бизнес-терминала. Наши пассажиры и мы стали заложниками сложных взаимоотношений между этими структурами», — подытоживает господин Кукса.

Неоднократно форс-мажорные ситуации происходили по оплошности служб аэропорта. Алексей Маляревич, генеральный директор компании «Авиационный чартерный сервис», вспоминает инцидент, когда за несколько минут до вылета обнаружилось отсутствие противообледенительной жидкости. Имели место случаи, когда самолет пригоняли на другую стоянку, а сотрудники терминала теряли документы пассажиров. Классическое для регулярных авиаперевозок ЧП — потерю багажа — вспоминает президент авиакомпании Jet2000 Леонид Кошелев. Однажды в аэропорту случайно оставили чемодан VIP-пассажира с редкими и жизненно важными лекарствами, и компании пришлось за свой счет отправлять борт обратно.

Любопытную историю из личной практики рассказал BG Александр Евдокимов. В период праздников и знаковых международных мероприятий (саммитов, выставок, спортивных состязаний) пассажиропоток в аэропортах увеличивается в разы, и маршруты многих рейсов зачастую совпадают. В один из таких дней порядка десяти бортов должно было вылететь в Женеву, два рейса — один за другим, с минимальным интервалом между ними, причем для первого был заказан малогабаритный бизнес-джет, а для второго — борт побольше. В аэропорту произошла путаница: на большом джете улетели пассажиры, заказавшие маленький самолет, что стало поводом для громкого скандала. По словам господина Евдокимова, такое на его памяти случалось дважды и оба раза ошибку списали на слишком большое количество полетов.

Иногда клиенты бизнес-перевозчиков становятся жертвами недобросовестной работы сотрудников хэндлинговой компании, последствия которой выясняются лишь в аэропорту. Один из собеседников BG рассказал о том, как рос-

сийские пограничники отказались принимать к оформлению рейс, следовавший из Ларнаки (Кипр) в Омск, по той причине, что пилоты — американские граждане — не имели российских виз. Пассажирам джета пришлось прождать десять часов, пока авиаброкер, с которым у них был заключен договор, подыскивал другой самолет с русским экипажем. Сотрудничество с компанией-оператором, почему-то не позаботившейся об оформлении виз пилотам, брокер решил не продолжать.

МОНОПОЛИЯ НА ОПОЛШНОСТЬ «Чтобы терминал заплатил штраф за какой-то свой прокол — такого не бывает!» — уверяет Александр Евдокимов. Даже если в срыве рейса очевидно виноваты аэропортовые службы, привлечь их к ответственности практически невозможно. По признанию представителей бизнес-перевозчиков, в подобных ситуациях они предпочитают улаживать конфликт самостоятельно, боясь испортить отношения с аэропортом. «В системе взаимодействия компании-оператора и аэропорта часто первая выступает в роли зависимого субъекта, и при нарушении аэропортом своих обязательств ей очень трудно на него воздействовать», — сетует Алексей Кукса. — Можно сменить аэропорт вылета, но когда он один или является популярным аэропортом среди клиентов, то альтернатив нет. У аэропорта возникает своего рода монополия, и со многими моментами компании приходится мириться».

На проблему монополизма аэропортов обращает внимание и Леонид Кошелев. По его словам, российской деловой авиации недостает грамотного госрегулирования, опыт которого можно позаимствовать у Америки. В США национальным законом запрещено эксплуатировать аэропорт, где нет как минимум двух конкурирующих предложений по обслуживанию частных самолетов. В Европе деятельность бизнес-терминалов также регулируется антимонопольным законодательством. В России же ситуация обратная: доверяя наземное обслуживание чартерных рейсов единому оператору, аэропорты начинают диктовать правила игры другим участникам рынка. Соответственно, и цены на аэропортовый сервис в Москве в три-четыре раза выше, чем в Европе, добавляет господин Кошелев.

Отчасти смирение перевозчиков объясняется сложной схемой договорных отношений между игроками рынка. Договор на обслуживание бизнес-рейсов обычно заключается между аэропортом и авиакомпанией, в то время как заказчик вступает в договорные отношения с авиационным брокером. В случае претензий со стороны клиента добиться какой-либо компенсации от аэропорта довольно проблематично. Такие прецеденты эксперты не припомнят, зато не задумываясь перечисляют обратные случаи, когда авиакомпания выплачивали штраф аэропорту, например, за разлив топлива.

«Очень много приходится сил тратить на то, чтобы заполучить заказчика, а терять их приходится по причинам, которые от нас не зависят. В том числе и по причине плохого обслуживания в аэропортах», — подытоживает Алексей Маляревич. ■

В США НАЦИОНАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ ЗАПРЕЩЕНО ЭКСПЛУАТИРОВАТЬ АЭРОПОРТ, ГДЕ НЕТ КАК МИНИМУМ ДВУХ КОНКУРИРУЮЩИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЧАСТНЫХ САМОЛЕТОВ

