

Вовремя и в нужной комплектации

ЗАО «Аэромар» – одно из крупнейших кейтеринговых предприятий России, отмеченное большим количеством наград множества авиаперевозчиков. Компания основана в октябре 1989 г. «Аэрофлотом» и «Марриотт инфлайт-сервисез Лтд.» (отсюда – «АэроМар»). В настоящее время акционерами являются ОАО «Аэрофлот» и LSG Sky Chefs. Расположена на территории аэропорта Шереметьево. Главный клиент – ОАО «Аэрофлот». В эксклюзивном интервью редактору Airports International Марине Ткачевой начальник отдела доставки Н. Е. Нестеров рассказывает о технологии работы отдела доставки.

– Николай Евгеньевич, в чем специфика работы вашего отдела?

– В услуги кейтеринга входит не только подготовка питания, но и его доставка. Отдел доставки – одно из самых крупных подразделений «Аэромар». В нем работают 350 сотрудников – это водители, грузчики и экспедиторы. Экспедиторы, которые обслуживают зарубежные авиакомпании, должны обязательно знать иностранный язык – у нас есть специалисты с английским, французским и немецким языками.

Отдел доставки – последнее звено огромного механизма ЗАО «Аэромар». Он воплощает в жизнь усилия всех подразделений – мы привозим все, что подготовили другие цеха, и являемся лицом компании – ведь мы работаем непосредственно с представителями авиакомпаний.

У нас есть центральное расписание, которое мы получаем на осенне-зимний и весенне-летний периоды навигации. На его основе составляются графики работы. За двое суток мы получаем предварительные планы и готовим предварительный график, за 24 ч получаем окончательную информацию, верстаем окончательные планы и отдаем график бригадирам для ведения оперативной работы.

Мы обслуживаем в среднем 350–400 рейсов в сутки на прилет и вылет, включая авиакомпании, которым не готовим питание, а только производим его перегрузку или загружаем товары «Аэрофёрст». Потенциал у нас еще больше – до 500–550 рейсов в сутки, и для этого есть все возможности. Генеральный директор «Аэромар» В. Ю. Джао еще 6 лет назад, как только пришел на эту должность, сразу сделал ставку на замену автомобильного парка. Теперь у нас больше 40 автолифтов, из них 15 новых. Это самые современные автолифты Ford с электронным управлением и кондиционерами. Они универсальны и подходят ко всем типам самолетов – от Ту-134 до А-380. Все новые автолифты были закуплены при В. Ю. Джао, и закупки продолжают.

– Как вы набираете персонал?

– Сейчас вводится в эксплуатацию терминал Шереметьево-3 и ставка сделана на укрепление нашего предприятия персоналом. Это относится и к моему подразделению. Я подготовил проект штатного расписания с учетом рейсов из нового терминала, защитил его, и генеральный директор с правлением его утвердили. В подборе квалифицированных сотрудников огромная заслуга нашего отдела кадров во главе с заместителем генерального директора по персоналу В. Е. Урекиным и И. Ю. Тереховой, которые и осуществляют набор. Ведь водители – это дефицитная специальность, даже



Начальник отдела доставки Н. Е. Нестеров (слева) и заместитель начальника отдела доставки В. П. Дезиденко обсуждают график работы

Николай Евгеньевич Нестеров

Работает в ЗАО «Аэромар» с 1989 г., а в аэропорту Шереметьево с 1983 г., с 1985 г. – бригадир смены бортипитания, с 1990 г. – начальник смены, с 1993 г. – начальник отдела доставки.

несмотря на кризис, хорошего найти непросто. Требования у нас строгие – не менее 5 лет стажа на грузовых машинах и проверка службой авиационной безопасности.

В «Аэромар» безопасность вообще поставлена во главу угла. Не дай бог ударить самолет и причинить ему повреждения или создать помехи для его движения на поле. У нас есть служба БОВС, безопасности обслуживания ВС, которая входит в структуру СПК, службы производственного контроля. У начальника СПК Н. А. Ильюшенко и начальника БОВС В. П. Корнюхова подход объективный: если сотрудники нарушили правила, они вправе подготовить приказы о наказании виновных. Мое мнение, конечно, спрашивают, но в последнюю очередь. Здесь главный принцип: нарушил – ответь.

– Как осуществляется инструктаж водителей?

– Каждый новичок проходит стажировку. С момента выхода водителя на работу до начала самостоятельных выездов проходит не менее 2 мес. Наряду с изучением теории он минимум 8 рабочих смен стажировается на перроне с опытным водителем-наставником, который получает вознаграждение за качественную подготовку стажера. Потом новичок

сдает экзамены внутри компании и в службе безопасности движения Шереметьево. Только после этого он получает допуск и начинает работать самостоятельно, и все равно на первых порах он у нас «под микроскопом».

– Как происходит сам процесс работы?

– Готовое и скомплектованное питание завозится в холодильник № 2 (накопитель скомплектованного питания). Скомплектованные напитки – в накопитель цеха напитков. Готовая посуда – в накопитель цеха бортпосуды. Экспедиторы собирают воедино весь рейс. После того как каждый из них на своем участке собрал и проверил рейс, все это вывозится на эстакаду загрузки специальными работниками отдела доставки – «бегунками». На эстакаде экспедитор полностью проверяет рейс на укомплектованность и соответствие заказу: это бортпитание, лед, товары дьюти-фри и все остальное, что идет на рейс. Потом водитель и грузчик загружают все в автолифт, загрузка начинается за 2,5–3 ч до вылета рейса. После этого экспедитор еще раз тщательно подсчитывает позиции, загруженные в автолифт. Если они сходятся с накладными, водитель закрепляет контейнеры ремнями, закрывает шторку, навешивает пломбу, и «экипаж» – водитель, грузчик и экспедитор – выезжает на рейс.

Самое основное с нашей стороны – это обеспечить доставку вовремя и в нужной комплектации. В Шереметьево-2 загруженный автолифт выезжает за 1 ч 30 мин – 1 ч 40 мин до вылета, в Шереметьево-1 – за 1 ч 5 мин – 1 ч 30 мин. Что касается Шереметьево-3, то сейчас у нас ведется большая работа по изменению графиков и сменных заданий, и мы практически готовы начать там работу.

Водитель подъезжает к стоянке, руководитель подъезда подгоняет автолифт к самолету. Получив разрешение, водитель и грузчик начинают загрузку, а экспедитор параллельно сдает рейс бортпроводнику. Для удобства бортперсонала мы возим с собой сокращенную диаграмму, на которой обозначено, где на самолете находятся какие позиции. Экспедитор дает инструкции бортпроводнику. Бортпроводник подсчитывает количество привезенных комплектов питания, а также товаров строгой отчетности, например дорогих спиртных напитков, буфетно-кухонного оборудования (БКО). Эти данные сравниваются с накладной и информацией о загрузке рейса. Если замечаний нет и бортпроводник получил всю необходимую информацию, он подписывает накладные и мы отъезжаем.

Рассказ об этом процессе длится дольше его реальной продолжительности – у нас сейчас жесточайшие технологические графики обслуживания, и все происходит очень быстро. Например, А319-320 мы обслуживаем за 20–25 мин в зависимости от того, по какому технологическому графику он идет – по сокращенному или по обычному. Мы понимаем, что самолет куплен не для того, чтобы он стоял, и поэтому постоянно совершенствуемся и придумываем, как можно быстрее его обслужить. При этом мы тесно работаем с ЦУПом (центр

управления полетами), который утверждает все технологические графики и контролирует их выполнение.

– Что если потребуется заказать дополнительные порции для пассажиров?

– Заккрытие рейса производится по контракту за 40 мин до вылета. По договору с компанией «Аэрофлот» мы должны за 40 мин до окончательного закрытия рейса успеть доставить до 6 порций питания бизнес-класса и до 20 – эконом-класса. Хотя мы и выполняем эти условия, у «Аэрофлота» были проблемы из-за того, что он вынужден был отказывать пассажирам, пришедшим на рейс без брони в последний момент, и мы не успевали довести порции. Мы долго обсуждали, что можно предпринять, и в конце концов ввели специальный мобильный рефрижератор. Это автомобиль «Газель» с холодильной установкой, который курсирует по Шереметьево-2. Авиакомпания «Аэрофлот» утвердила универсальное меню, учитывая, что в зависимости от времени вылета и направления рейса это будет завтрак, обед или ужин, горячее или холодное блюдо, в том числе не только экономического, но и бизнес-класса. Грандиозную работу в плане определения меню и переговоров с «Аэрофлотом» провели Е. Г. Миронова – начальник оперативной службы и мой непосредственный руководитель, Г. И. Калинина – менеджер по презентации меню, И. А. Иванюженкова – завпроизводством, да и себя я бы тоже отметил.

Эффект от введения мобильного рефрижератора был очень ощутимый. Сейчас в Шереметьево-2 рейсы закрываются за 20–30 мин до вылета и мы успеваем довозить дополнительное питание, потому что автомобиль постоянно курсирует по полю. Питание всегда свежее: 3 раза в сутки мы его меняем с целью обеспечить соответствие срокам реализации.

Технология работы такова: в диспетчерскую поступает информация из службы перевозок о том, что на определенный рейс дополнительно требуются, например, 1 рацион бизнес-класса и 3 – эконом-класса. Диспетчер, получив эту информацию, сразу же связывается по мобильному телефону с экипажем рефрижератора. Получив информацию, «Газель» выезжает к самолету, а экспедитор в дороге заполняет накладную – у него есть стопка накладных, которые выдаются под отчет и остатки которых он потом сдает в диспетчерскую. Машина останавливается, открывают рефрижератор, берут 1 рацион бизнес- и 3 – эконом-класса, питание поднимают на борт самолета, отдают бортпроводнику, подписывают накладную – и все. Система четко продумана, и «Аэрофлот» доволен. Насколько я знаю, уровень невостребованных порций существенно снизился.

Что касается других авиакомпаний, то у каждой – своя концепция. У одних, например у АФ или LH, – система резервного питания. На первый рейс они берут 10 порций резервного питания, и, если понадобилось 5, остальные 5 переходят на второй рейс. Оставшиеся порции переходят на третий. Но это работает, когда рейсов мало: у АФ их 3–5, у LH было 7. Для

