

# TEAMLINE: из России с любовью



В настоящее время в России зарегистрировано 110 самолетов бизнес-авиации. Исследование, проведенное компанией Beechcraft Corporation, показало, что стабильный спрос на служебные самолеты продолжит в ближайшие годы расти, отражая растущее глобальное влияние России и экономическое развитие страны. Рост будет определяться быстрорастущим предпринимательским сообществом, доля которого, как ожидается, увеличится на 51% в период до 2022 г. Спрос на авиаперевозки тесно связан с потребностью в квалифицированном персонале. Компания TEAMLINE по подбору обслуживающего персонала для бизнес-авиации возникла чуть менее года назад, но уже зарекомендовала себя лидером. О работе своей команды рассказывает генеральный директор Екатерина ДЕГТЯРЕВА.

Начну с того, что я имею личный опыт работы стюардессой в бизнес-авиации на протяжении семи лет, люблю эту работу и знаю все ее тонкости. В результате возникла идея создать компанию по подбору высококвалифицированного персонала для этой сферы авиаперевозок. Самыми важными профессиональными качествами стюардессы я бы назвала оперативность и стрессоустойчивость. Прочие требования стандартны — хорошее здоровье, знание основ сервиса, психологии, свободное владение английским языком. В нашей команде есть девушки со знанием французского, испанского, итальянского, шведского, норвежского и других языков, в том числе и восточных. В основном, это выпускницы лингвистических вузов, гуманитарных факультетов МГУ, есть даже обладательницы дипломов МАРХИ, степеней MBA. У нас нет жестких возрастных рамок, диапазон от 18 до 40 лет, размер одежды 40-44, но в любом случае не более 46. Привлекательная, приятная и не обязательно модельная внешность. Остальное — компетенция наших психологов и тренеров.

Мы проводим достаточно строгий многоступенчатый отбор. В начале — три этапа психологического тестирования, выявляющие личностные качества человека. Важна мотивация. Должно быть полное погружение в профессию, самоотдача, а не



просто желание заработать денег. Во время недавнего собеседования с выпускницами школы бортпроводников «Sky Jet» в Екатеринбурге из 44 человек выбрали 8. Это отличный результат. Очень хороший уровень подготовки в этом учебном заведении. После принятия решения кандидаты проходят тренинги уже в TEAMLINE. По сервису, по использованию аварийно-спасательного оборудования (АСО), по оказанию первой медицинской помощи. Приглашенные специалисты проводят курс обучения основам психологии, риторике, имиджу, визажу, этикету, искусству сомелье, основам высокой кухни, правилам сервировки и подачи блюд и так далее. Если на этом этапе мы замечаем, что человек некомпетентен,

приходится с ним прощаться. Успешных кандидатов отправляем в стажерские рейсы. Тренинги по АСО проходят непосредственно на самолете. Инструктор-тренер внимательно следит за действиями, поведением и работой стажера и выносит свое заключение. Иногда отсеив происходит и на последнем этапе. Строгий отбор, комплексная подготовка, обеспечение стажерских рейсов — наши главные конкурентные преимущества.

Ни одна компания в России, кроме нашей, не имеет возможности стажировать стюардесс на бизнес-джетах. И мы все понимаем, что небезопасно отправлять в рейсы стюардесс, которые видели самолет



только на картинках. В Европе есть очень хорошие тренинговые центры, куда компаниям стоит раз в год отправлять стюардесс на повышение квалификации. Однако я не слышала ни об одной компании, которая, подобно нашей, занималась бы подготовкой персонала для бизнес-авиации.

Обслуживание на регулярных рейсах в корне отличается от обслуживания на борту бизнес-джета. Тут стюардесса должна быть гостеприимной хозяйкой, официантом, поваром, менеджером самолета и помощником пассажира в одном лице. Она умеет самостоятельно укомплектовать самолет всем необходимым, от салфеток из супермаркета до, к примеру, пледов из бутика Hermes. Она поддерживает салон в идеальном состоянии, зачастую убирает его сама, чтобы не допускать туда посторонних. Салоны бизнес-джетов имеют эксклюзивный дизайн и отделку, не говоря уже о дорогостоящих вещах самих пассажиров, следить за сохранностью которых тоже ее обязанность. Стюардессе надо быть чутким психологом, распознать тип личности пассажира, быть с ним на одной эмоциональной волне, чувствовать настроение, понимать желания практически без слов. Обеспечить максимальный комфорт, в том числе и психологический. От собранности и оперативности стюардесс зависит успех рейса. Если пассажир пожелает вылететь через час, мы это должны обеспечить: успеть заказать бортипитание, подготовить самолет и находиться на борту в полной готовности к вылету. Некоторые наши пассажиры летают в отдаленные регионы, поскольку их бизнес связан с нефтью, газом и так далее. Иногда в точке назначения есть только ВПП. О кейтеринговой компании там и речи нет. Ищем местный ресторан с хорошей кухней, сами пробуем блюда, прежде чем заказать на борт, сами упаковываем еду в боксы и касалетки, взятые с самолета, контролируем количество, качество, свежесть продуктов. В крайнем случае, покупаем продукты в супермаркете, на рынке и готовим самостоятельно. Мы можем помочь пассажи-

рам организовать аренду автомобиля, яхты, вертолета, других самолетов, обеспечить трансфер, арендовать виллу или номер в отеле, помочь с шопингом. На время командировки мы становимся членами команды нашего высокопоставленного пассажира, стараемся сберечь его время, доставить положительные эмоции. За это нас и ценят. В каком бы уголке мира не находились стюардессы TEAMLINE, мы всегда на связи, обеспечиваем информационную поддержку по любому вопросу, возникшему в ходе рейса.

Стюардесса бизнес-джета – престижная и высокооплачиваемая работа. Средняя зарплата 3-3,5 тыс. евро, плюс возможность путешествовать по всему миру. До сих пор мы набирали только россиянок, хотя все чаще на собеседования приходят девушки, чьи русские родители когда-то эмигрировали в Европу, Америку. Они хотят вернуться в Россию, что не может не радовать. Приезжают кандидатки из Украины и Молдовы. Выбор со стороны заказчика происходит так: изначально с ним встречаюсь я лично, это может быть непосредственно владелец самолета, его помощник или менеджер по персоналу. Я узнаю пожелания к кандидату, сведения о характере владельца, если речь идет о подборе стюардессы конкретно для него. Одно из основных требований – соблюдение полной конфиденциальности. Ищу максимально соответствующую кандидатуру. Если стюардессу подбирают для частых коммерческих рейсов, предлагаю наиболее стрессоустойчивых и мобильных. Клиенты имеют возможность провести с ними личное интервью. Всегда советую заказчикам проводить тестовый полет. Наши пассажиры любят оперативность и скорость, как раз в таком полете они могут это проверить. Договор заключается лично со стюардессой. После чего она выплачивает компании комиссионную сумму. Доход приносит и Клуб стюардесс TEAMLINE, где вступительный взнос – 35-45 тыс. руб. – зависит от уровня первоначальной подготовки.

Устроившись на работу, стюардессы остаются членами клуба, проходят тренинги, повышают квалификацию, постоянно развиваются. На данный момент трудоустроены более 50 человек. Они работают в компаниях «ExecuJet», «GamaAviation», «Elitavia», «NomadJet», «EastUnion», «Proair», «Insataero», «Panaviatic», «AvconJet» и других. Наше участие в авиасалоне в Дубае показало, что есть интерес к сотрудничеству со стороны авиакомпаний стран Азии, Саудовской Аравии, ОАЭ. Частью нашего рекламного слогана во время этой выставки была фраза «Из России с любовью». Она как нельзя лучше отражает российский менталитет, искренность и заботливость нашего персонала.

Бизнес познакомил меня с большим количеством людей, положительно настроенных к нашей профессии. Пользуясь случаем, хочу выразить благодарность за сотрудничество исполнителю директору Международного аэропорта «Внуково» Михаилу Грейдину, директору авиакомпании «Русджет» Михаилу Титову, замгендиректора компании «Ист Юнион» Сергею Храмову и менеджеру самолетов «Gulfstream» Евгению Пашкову, директору «Sky Jet» Александру Нобатову.

Отдельное спасибо коллективу, который мне помогает, за ответственность, трудолюбие и командный дух. Это руководитель медицинского центра РЕМЕДИ, специалист в области семейной психотерапии, психосоматических расстройств Михаил Камелев; клинический психолог, специалист в области индивидуальной и групповой психотерапии Светлана Костина; руководитель сообщества Всероссийской интерактивной образовательной сети при Российской Академии наук Владимир Костромичский; инструкторы-тренеры Евгения Островская, Екатерина Волкова, Алла Бурсова; Дмитрий Васин, который участвовал в формировании концепции развития и создании философии клуба; Владимир Помозов и Юлия Антропова, которые занимались организацией стенда на выставке Jetexpo 2013 и созданием фирменного стиля и сайта компании. Искренняя благодарность моим коллегам-стюардессам за моральную поддержку и веру в наш успех!

Мне удалось создать не просто хороший коммерческий проект, но и дружную команду профессионалов. Это чувствуют наши заказчики и доверяют нам самое главное – свою жизнь. □



 teamline

Тел.: +7 (916) 310-3210  
<http://www.teamline.biz>  
[jetteamline@gmail.com](mailto:jetteamline@gmail.com)