

Корякина А.С.

Дорога в облаках



А. С. Корякина

Дорога в облаках

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=24184928

А.С.Корякина Дорога в облаках: Эдитус; Москва; 2017

ISBN 978-5-00058-567-2

Аннотация

Из чего состоит жизнь молодой девушки, решившей стать стюардессой? Из взлетов и посадок, встреч и расставаний, из калейдоскопа городов и стран, мелькающих за окном иллюминатора.

Содержание

Предисловие	5
Часть 1	7
Обучение	8
Рейсы	13
Подготовка к рейсу	13
Встреча пассажиров	21
Обслуживание питанием	32
Конец ознакомительного фрагмента.	53

А.С.Корякина

Дорога в облаках

*Благодарю И. Цирюльникова, Я. Шамину, Н.
Городничеву, Е. Иванову за помощь и коррекцию!*

© Корякина А.С.

Предисловие

Профессия бортпроводника, безусловно, интересна поездками по разным городам и странам, полетами, общением с людьми. Для меня это было беззаботным временем, наполненным весельем, духом приключений. Работа была несложная, немудреная – отлетал рейс и забыл все, что было. Не надо в голове держать все события или думать, что еще надо будет сделать – каждый рейс с чистого листа, с новой командой и новыми пассажирами. Прилетаешь в командировку и забываешь обо всем. Наслаждаешься свободой, новыми впечатлениями. Дома тогда меня ничего не держало, чем дальше рейс, тем лучше. Можно было лететь куда угодно и насколько угодно долго. Именно это чувство свободы, легкости жизни и безмятежности я чаще всего вспоминаю.

Время летело невозможно быстро. Времена года в родном городе сменялись незаметно, так как приходилось часто менять зиму на летние командировки и наоборот. Порой я только успевала заметить, что позеленели деревья, как лето уже кончилось. И в этом водовороте событий можно было легко потеряться. Но в этом движении и есть шарм профессии.

Этот опыт для меня был необычным, поэтому, размышляя о том, что я когда-нибудь уволюсь, я начала писать себе заметки и напоминания на салфетках прямо на борту са-

молета, пряча их в карман пиджака или фартука. Я хотела запомнить те события, происходящие со мной на борту, о которых спустя годы мне будет приятно вспоминать, или наоборот неприятно, напоминая себе о причинах увольнения. Ведь спустя годы в моей памяти эти истории потеряют свои краски. А для меня это было значимым на тот момент и ценным опытом путешествий, которые я забывать не хотела. Даже сейчас, спустя полтора года, перебирая эти записки, я уже не помню и половины из той своей «жизни».

Я начала писать это себе на память, чтобы спустя десять лет, или раньше, когда я впаду в ностальгию по полетам, я могла открыть эту книгу и снова погрузиться в водоворот событий тех полутора лет непрерывных взлётов и посадок в разных городах мира. Поэтому я хочу поделиться частью своей жизни, чтобы вновь пережить эти впечатления.

Часть 1

Окончив вуз и проработав год в зарубежной компании, я поняла, что мне стало скучно сидеть в офисе, организовывая транспорт для тех, кто постоянно ездит в командировки. Я вдруг тоже захотела куда-то уехать. Смотреть мир и просто путешествовать. И, с шилом в известном месте, я начала искать работу, которая была бы связана с поездками в разные города. Искать долго не пришлось: у меня был знакомый, который уже много лет работал бортпроводником в одной авиакомпании. Прикинув все плюсы и минусы, я приняла решение попробовать, так сказать, «полетать». Как это – жить в облаках в буквальном смысле? Что же такое самая романтичная профессия, профессия стюардессы? Когда кончается романтика?

Обучение

Через пару недель после собеседования я получила письмо с дальнейшим направлением на лётную медкомиссию. Это неинтересный и долгий процесс прохождения врачей, поэтому я его пропущу.

Далее уже начинается учёба – одно из самых увлекательных мероприятий. Обучение включает в себя как лекции по теоретическим предметам, так и практику. Ох уж эта практика! Особенно подготовка к аварийно-спасательным процедурам. Её все ждут больше всего. Настоящее тушение «учебных» пожаров в тренировочном центре, эвакуация на тренажерах, спуск по трапам и плавание в бассейне в жилетах на плоту. И дай Бог, чтоб в жизни это не пригодилось. Зато раз в год все здесь так развлекаются, чтобы не потерять навыки.

Интересно то, что при обучении получаешь достаточно разносторонние знания. Например, медицина. За несколько дней надо научиться останавливать все виды кровотечений, делать массаж сердца, выучить правила наложения жгута, действия при выявлении особо опасных инфекций, а также и другие варианты первой медицинской помощи. Отличать клиническую смерть от комы и обморока, правильно вести себя при эпилептическом припадке. Нас даже учили принимать роды. В теории. От такого опыта я бы не отказалась. Сразу в своих глазах становишься героем, держишь на ру-

ках этого маленького ребенка, да и вообще чудо совершаешь. Такие случаи были. Какие-то завершились удачно. Но никому не советую подвергать себя такому риску и лететь на последних месяцах беременности куда-либо.

Кстати, ребенок все равно будет рожден на территории РФ, даже если вы родили его, пролетая над другой страной. Ведь самолёт летит именно под российским флагом. Стоит отметить, что человек, родившийся на борту совершающего международный рейс самолёта, также имеет право претендовать на гражданство страны, в которую направляется самолёт, в случае, если законы этой страны предусматривают его предоставление по праву почвы. В общем, тут тоже кому как повезет.

Один из самых важных предметов – психология. Общаясь по работе с огромным количеством пассажиров ежедневно, надо понимать, что они бывают в разном настроении. И уж если настроение у них плохое, то сорвутся они на вас. И это не потому, что вы плохой, а просто надо на кого-то вылить поток своей негативной энергии. Надо учиться не принимать это близко к сердцу. Это самое сложное.

Я всегда стараюсь людям помочь, а когда они своей критикой или высказываниями плюют в душу, меня это, мягко говоря, расстраивает. Кроме того, психология важна при общении с командой. Раньше экипаж был всегда один, и все годами летали вместе, как в старых советских фильмах «Ещё раз про любовь» или «Экипаж». Но сейчас, к счастью или к

сожалению, такого больше нет. Теперь команда формируется непосредственно на рейс. И шансов слетать с кем-то дважды в большой авиакомпании очень мало. Но чем больше летаешь, тем больше возможности встретить знакомое лицо.

Из плюсов здесь всё просто: если не понравился кто-то из бригады – это только на один рейс, потом неизвестно, когда человека опять увидишь. Но есть и минус. Люди тебя видят первый раз, они тебя не знают. Кто-то сразу делает какое-то умозаключение на счет тебя: плохо или хорошо ты работаешь. И всё. Весь рейс пойдет так, как ты себя изначально преподнес. «Накосячил» в начале? Всё – ты работать не умеешь. И весь рейс в тебе будут искать одни недостатки, ругать по мелочам.

Ещё минус: у всех бригадиров (они же СБ – старшие бортпроводники) разные требования. Несмотря на то, что все мы работаем в одной компании по одним правилам, все обращают внимание на разные аспекты работы. Кому-то важен сервис, кому-то безопасность. Кто-то вообще закрывает глаза на что-то. А кто-то требует 100 % работы по технологии со всеми нюансами и мелочами. И вот это надо учитывать. Хотя я советую работать по совести. Тогда и проблем не будет. Коллеги тоже попадают разные. Кто-то ленивый, кто-то трудолюбивый. К сожалению, сейчас много парней ушли работать в бизнес-класс, где не требуется мужская сила вообще, там все обслуживание происходит без тележек, на подносах или «с руки», то есть блюда приносят пассажирам отдельно, как

в ресторане: сначала закуска, потом горячее, затем десерт, и каждое блюдо приносят отдельно каждому пассажиру. Зато в экономическом классе работают девочки, которым приходится катать тяжелые тележки, менять местами металлические контейнеры на кухне. Чаще всего, если в экипаже есть мужчина, и он не состоит в особом отделении бизнес-класса, то он отвечает за кухню, это самая тяжелая часть работы. Тогда девочки заняты только сервисом. Кстати, и обязанности тоже распределяются прямо перед рейсом. Можно быть то за кухню ответственным, то, например, за опасный груз, а им на подготовке тоже посвящается отдельный предмет, где объясняются классы опасных веществ, а также какие из них могут быть допущены к пассажирской перевозке.

Сервис. Что бы кто ни говорил о безопасности полетов, естественно, это важно. Но аварийных ситуаций происходит мало. И большую часть работы всё-таки занимает сервис. На обучении тренируют правильно обслуживать питанием, репетируют ситуации, происходящие при обслуживании на борту. Некоторые люди считают, что работа бортпроводника сопоставима с работой официанта. Возможно, в чем-то они правы. Со временем я стала соглашаться с этим мнением.

Но мало кто знает, что мы делаем на самолёте кроме этого. И собственно говоря, мы тут на случай внештатных ситуаций, чтобы людей спасти. А питание – это уже решение компании. На большинстве авиалиниях еда предоставляется платно. И мало кто задумывается о том, что количество

бортпроводников на самолёте зависит не от того, как будут кормить пассажиров, а от того, какой тип самолёта, сколько нужно человек для лучшего проведения эвакуации. Самолёт не полетит с недостающим членом экипажа. Опоздавшему, к примеру, тут же найдут замену из резерва. Резерв – это наши коллеги, которые по двенадцать часов находятся в отеле рядом с аэропортом. Это рабочий день вместо рейса.

Я попробую показать читателям, в чём на самом деле заключается эта работа.

Рейсы

Подготовка к рейсу

Чтобы узнать куда летишь, нужно позвонить в определенные дни в call-center, назвать свой табельный номер, и на другом конце провода вам расскажут, куда и когда у вас рейс. Раскрываю один секрет. Не делят рейсы на внутренние и международные для бортпроводников. Нет, не надо сначала летать по России, чтобы потом, если ты «большой молодец», начать летать за границу. Нет такого! Все бортпроводники сразу начинают летать по всем рейсам на тех типах самолётов, на которые у них есть допуск. То есть на тех самолётах, на которые прошли обучение. Будь то Казань или Берлин. Единственное ограничение может быть из-за оценки «два» по английскому языку. Тогда летать и правда придется только на внутренних линиях. При оценке «три» не летаешь в командировки за границу, а при оценках «четыре» и «пять» весь мир открыт. Про командировки я чуть позже расскажу. А если вы кроме английского знаете французский, испанский, немецкий, китайский или любой другой язык, то вас научат читать информацию для пассажиров на данном языке, да-да, по громкой связи, и в приоритете будут ставить вас на рейсы в страны, где говорят на этом языке. Проще го-

вора, вы читаете за старшим бортпроводником то же, что и он, как переводчик. СБ читает на русском и английском, и вы следом на третьем языке. Это не значит, что нужно будет летать, например, в Германию постоянно. Нет. Но встречаться эти направления будут чаще остальных.

С собой всегда необходимо иметь пропуск, он же id-карта, и все документы на полет: свидетельство бортпроводника с отметками о допуске на типы самолётов, медкнижка, сертификаты по аварийно-спасательным процедурам, талон нарушений. Забывать нельзя, без них не пускают на самолёт. Один раз я забыла свой пропуск, и мне пришлось возвращаться за ним домой. То есть рейс я свой пропустила. В таком случае диспетчеры просят ждать в течение двух часов, чтобы заменить других опоздавших. Тогда вас вызовут на рейс вместо того самого опоздавшего. Шансы улететь всегда есть. Кто-то опоздал, кто-то заболел, проспал или ещё Бог знает какая причина не прийти на работу. Я в тот раз ждала два часа, после того, как вернулась с пропуском, и улетела в Анталию вместо Гамбурга.

Форма. Когда я получала форму, на складе не нашлось всех вещей, поэтому я получила те, которые подходили по размеру. Например, не было пиджаков и платьев. Совмещать форменную одежду с гражданской нельзя. Нельзя надеть обычный черный пиджак, потому что не выдали форменный. Приходилось пару рейсов летать в рубашке и безрукавке. А вот если не получили верхнюю одежду или обувь,

то в этом случае, конечно, можно брать с собой любые черные туфли или любое черное пальто.

Итак. В форме, при полном параде, со всеми документами нужно явиться в аэропорт. Поначалу я всегда нервничала из-за команды. С кем полечу? Какой будет бригадир? Да что по началу... лукавлю... для меня это так и осталось первым нервным ощущением перед работой. Можно даже посмотреть на фотографии тех, с кем будешь работать. Но характер по фотографии не угадаешь. Зато я всегда понимала, что, если в командировку стоит много молодежи, значит, смогу кого-нибудь сагитировать со мной поехать город смотреть. Старшее поколение уже всё видели. Но тем не менее я обычно приезжала очень рано. Минимум за полчаса. Поэтому это свободное время я обычно нервничала, гадая, какие на сей раз попадутся коллеги, придется ли работать с напрягом и волнением или весело и непринужденно.

За два часа до вылета все проходят врача. Это минутное дело. Врач смотрит на ваше здоровье. Я слышала истории о том, как снимают с рейсов с насморком, это ведь может сразу сказаться на ушах. Кстати, о насморке. Я как-то простудилась в командировке на Сахалине. Возвращаясь с насморком, при снижении самолёта, у меня заболели уши. На двадцать четыре часа их заложило. Я просидела на больничном десять дней с острым отитом. Никто не хочет брать больничный, все хотят работать. Ведь нет рейсов – нет налета – нет зарплаты. Это для героев или новичков. Спустя полтора года

я изменила свое мнение к больничному. Летая по восемьдесят девять часов в месяц, я начала плохо спать и уже просто грезила о больничном. Когда вопрос касается здоровья, когда не спишь по три ночи подряд, уже становится не до зарплаты.

Налет часов – это время, проведенное в полете. Есть норма восемьдесят часов в месяц. Все пытаются её налетать, потому что именно при таком полетном времени будут хорошие зарплаты. Но тут уж от вас ничего не зависит. Куда отдел планирования поставит, туда и полетишь. А вот разница в расстоянии до Краснодара или до Барселоны, тут уж извините. Идеально чередовать совсем короткие перелеты с длинными, тогда меньше устаешь.

За полтора часа до вылета экипаж собирается на брифинг. Команда знакомится. Брифинг проводит СБ: «Здравствуйте, коллеги. Меня зовут ... (например, Светлана), сегодня я выполняю обязанности старшего бортпроводника. Мы с вами летим в...». и дальше обсуждаются особенности рейса. В Анталию летают чаще семьи с детьми. Все прекрасно знают, что пассажиры, летающие в Турцию, любят выпить. И на брифинге бригадир обязательно сделает акцент на том, что необходимо следить, чтобы пассажиры не распивали спиртное, принесенное с собой. Таких особенностей может быть много, все это зависит от направления. В этот же момент распределяются обязанности каждого проводника в рейсе.

Количество бортпроводников на борту, как я уже упо-

минала, определяется для наилучшего проведения эвакуации при аварийной ситуации. Например, у самолёта Аэробус А-320 четыре двери и два люка на крыле, поэтому бортпроводников должно быть минимум четыре человека – по одному на дверь. Если вы замечали, на самолёте есть откидные сиденья – это станции. Вот на этих станциях бортпроводники сидят во время взлёта и посадки. Каждый на своей – каждый отвечает за свою дверь, и проводить эвакуацию должен будет именно там. Соответственно, если на самолёте восемь дверей, то и экипаж будет состоять минимум из восьми человек. Иногда, но крайне редко, в экипаже больше человек, чем минимально необходимо. Пример: на рейсе в Гавану будут работать десять человек – это усиленный экипаж для облегчения нагрузки.

Предположим, что мы с вами сегодня летим на маленьком А-320. Обязанности будут распределяться так: 1L – СБ, отвечает за бытовое имущество бизнес-класса, 1R – повар бизнес-класса, 3L – отвечает за ценный груз и оружие (то есть должен будет спуститься под самолёт и проследить, как погрузят в самолёт оружие охотников или спортсменов) и 3R – отвечает за питание экономического класса. Номер 1 и 3 обозначают номера дверей, L и R это левый и правый борт. На данном типе самолёта номером 2 будут обозначаться люки. Если самолёт больше, то на дверях 1 и 2 будут находиться бортпроводники бизнес-класса, а 3 и 4 – экономического класса.

СБ осуществляет проверку готовности к выполнению рейса. У каждого члена экипажа он спрашивает вопросы по сервису, по авиационной безопасности (например, команды к эвакуации), и вопросы по медицине. Иногда на брифинг может прийти командир корабля, но это большая редкость. Он не спрашивает ничего кроме знания аварийных команд, которые могут прозвучать из кабины пилотов.

После прохождения таможни или контроля на внутренних линиях экипаж выходит на лётное поле. Помню, с каким нетерпением и волнением я первый раз вышла к самолётам. Эти огромные стальные птицы стояли прямо передо мной. Это ведь совсем не то же самое, как смотреть на них через стекло второго этажа терминала или проходить по рукаву (он же телетрап – телескопический трап). Вот оно летное поле. Какие-то самолёты стоят в ожидании пассажиров, какие-то уже рулят на взлёт. Один взлетел, другой сел. Жизнь тут кипит. Маршрутки развозят экипажи на стоянки к самолётам. Уборщики бегают от самолёта к самолёту, чтобы как можно быстрее убраться в салоне. Кейтеринг (отрасль общественного питания, связанная с оказанием услуг на удалённых точках, приготовлением пищи и доставкой) успевает выгрузить оборудование с питанием прилетевшего рейса и загрузить оборудование на следующий вылет.

И это непередаваемое чувство чего-то важного, масштабного. Целый мир маленького аэропорта. И вот я такая крошечная стою под одним из самолётов, в ожидании вступить

на трап и зайти в салон огромной птицы, в которой проведу следующие 4–14 часов (в зависимости от дальности полета). Я беру свой чемодан в руку, показываю персоналу свой пропуск и поднимаюсь в самолёт. Чаще всего из самолёта уже ушла прилетевшая бригада, но там уже во всю работают уборщики, «бытовики» раскладывают пледы, аптечки, салфетки и остальное бытовое оборудование.

Задумываются ли пассажиры, что происходит в самолёте, пока они гуляют по магазинам беспошлинной торговли, сидят в барах или просто смотрят в окно на лётное поле? Почему вылеты иногда задерживаются? Наверное, не потому что такая плохая компания не хочет, чтобы вы вовремя улетели. Почему вы видите, как самолёт подогнули к вашему выходу, и он стоит вот уже полчаса, а вас всё ещё не приглашают в него войти? Может быть, потому что сейчас там происходит масса процессов?! Может быть, сейчас там десять уборщиков носится с вытаращенными глазами, спотыкаясь о кресла и махая тряпками, стараясь быстрее и при этом качественно убрать весь мусор, чтобы самолёт для вашего рейса был если не как новый, то хотя бы чистый. Смотрели ли вы когда-нибудь, уходя из лайнера, что после себя оставляете? Ну, не вы, конечно, вы же у меня самые лучшие пассажиры, а те другие, которые плохо себя ведут. Ну и кроме этого, естественно, самолёт надо успеть проверить на готовность к вылету. Вы не думайте, что самолёт на ночь поедет спать в ангар, а там его осмотрят. Нет. Он летает непрерывно, за исключением

каких-то технических случаев, в которых я не разбираюсь. Поэтому надо успеть его проверить за тот час, который он стоит на стоянке. Всего лишь за час.

Основная задача сейчас проверить аварийное оборудование в своей зоне. Бортпроводник 3L будет проверять экономический салон левый борт. Если начать с хвоста: необходимо проверить давление трапа по манометру, положение селектора, который переключает трап и дверь в положение «автомат» и «ручное»; ремни на станции, манометр в огнетушителе, дымозащитный капюшон, радиобуй, стационарная аптечка, мегафон, наличие всех детских ремней, детских люлек, дополнительных спасательных жилетов, давление в кислородных баллонах. На креслах все инструкции должны быть на первом месте, и под сидениями должны быть жилеты. Неисправность какого-либо оборудования не позволяет улететь, поэтому все должно быть исправно и на своих местах. Для 3R все проще: его зона вся правая сторона, а там только туалет и салон, ну и, конечно, своя станция с огнетушителем и дымозащитным капюшоном. В обязанности 3R входит принять и посчитать наличие всех порций питания для пассажиров. Если пассажиров больше, чем порций, обязательно нужно попросить довести недостающие порции. Принимают кухню обычно по ярлыкам на оборудовании: наличие стаканов, чайников, чая/кофе и так далее.

Бортпроводники приходят на самолёт за час, поэтому на все проверки уходит не более получаса, далее звучит голос

СБ по громкой связи: «Пассажиры».

Встреча пассажиров

Красивые, при полном параде, в форме, в пилотках и перчатках, распределяемся по салону. Мы должны помогать пассажирам лучше размещать вещи и подсказывать номера кресел, если они не ориентируются. Заметьте, подсказывать! А не поднимать за пассажиров их чемоданы. Мы не грузчики. Мы не должны вообще трогать руками вещи пассажиров, потому что в случае каких-то поломок, спрос будет с нас. А ручную кладь и весь багаж в кабину пассажиры берут под свою ответственность. Авиакомпания отвечает только за те вещи, которые они сдали в багаж. Так что наша задача на данном этапе только направлять, куда можно убрать ту или иную вещь, но ни в коем случае не поднимать самим чемоданы. Бывает, что кто-то просит «Мою сумку туда уберите». Исключения – это пожилые люди, матери с детьми, беременные и лица с ограниченными возможностями. Им можно помогать, но я, как девушка, в таких случаях прошу либо коллег-мужчин, либо мужчин из числа пассажиров, всегда все охотно соглашаются. И если пассажир сидит около иллюминатора, уже пристегнулся, но забыл что-то убрать, я, конечно, помогу ему положить какую-то вещь на полку. На самом деле все зависит от того, как просят. Вежливым людям вообще сложно отказать.

Самый часто задаваемый вопрос: «Куда я могу убрать мой чемодан?». Отвечаю – на любое свободное место на любой полке. И если вы пришли, а на полке уже чьи-то сумки, не надо кричать на весь самолёт, что вашу полку кто-то занял – на соседней полке или на полке напротив наверняка ещё много места. А вообще даю подсказку, чем раньше придете, тем больше места на полках. И да, мы не виноваты в том, что полки такие маленькие – это проект самолёта. Если бы все слушали информацию, которая звучит во время встречи пассажиров, то услышали бы: «Багажные полки предназначены для легких вещей и верхней одежды». А не для чемоданов. Действительно есть такое понятие cabin size, и маленькие чемоданы можно брать в самолёт, но вы же понимаете, что, если каждый возьмет по такому чемодану, места не будет в принципе. Сумки можно убирать под впереди стоящее кресло.

Как-то раз, когда пассажиры уже все сидели, я проходила по салону и услышала, как мужчина сказал:

– Это их проблемы, – и выставил свои сумки в проход. Замечу, что сидел он вдвоем с женой на креслах E,F то есть около окна и в середине. А одно кресло D было свободно около прохода (по три кресла). Я подошла к нему и строго сказала:

– Оставляя вещи в проходе, вы нарушаете требования безопасности. Там на полке в середине салона есть место.

– Я не могу документы оставить так далеко от себя. –

Справедливое замечание, это я могу понять.

– Значит под кресло перед вами или на пустое кресло рядом. – Ответила я спокойно.

– Под кресло? А куда я дену свои ноги!!!???

– Рядом с вами свободное кресло. – Спокойно сказала я и указала на пустое кресло ближе к проходу.

– Но куда я дену свои ноги, если положу сумки под кресло?

– Рядом с вами пустое кресло!! – Уже строже сказала я, – положите вещи на пустое кресло.

Своими претензиями вы проблему не решаете. Ещё меньше хочется помогать человеку, который «наезжает» и ругается. Гораздо приятнее помочь тому, кто просто скажет: «Девушка, вы мне не поможете найти место для чемодана, а то там все занято уже». Конечно, помогу. Мне даже спасибо не нужно, если я вижу, что человек вежливый. Я всегда рада помочь. Но когда сразу начинают кричать, руки опускаются. На этом рейсе со мной работали два молодых человека, и один из них сказал: «Я сейчас покажу ему наши проблемы и выкину вещи за дверь». С мужчинами летать гораздо проще: во-первых, их слушают всегда, во-вторых, они в работе всегда помогают. Хотя нет. Не всегда и не все. Но чаще всего.

Как-то на первом ряду экономического класса стал располагаться мужчина, и смело свой чемодан положил на полку бизнес-класса, который отделяется шторкой. Я сделала замечание, потому что нельзя пассажирам экономического клас-

са свои вещи оставлять в бизнесе. На что мне ответили «Мне всё равно. Это не мои проблемы». Да мне вообще без разницы, куда вы вещи положите, это просто инструкция, которой я следую. А потом добавил: «И пиджак мой в бизнес повесьте». Пассажиров бизнес-класса было мало, поэтому СБ разрешила.

Бизнес-класс у многих вообще любимая тема. Некоторые пассажиры просят их туда пересадить, за деньги, конечно. Иногда ещё в качестве повода говорят: «Артистов же всегда пересаживают». Вот не знаю. В моей практике никаких даже артистов никуда не пересаживали. Если пассажиры хотят лететь бизнес-классом, пусть покупают соответствующий билет. Не надо приставать к проводникам. Они будут просто бояться решать такие проблемы. А то руководство «по голове настучит». Да и вообще неправильно, что вы считаете нормой подкупить сотрудника.

На рейсе в Петропавловск-Камчатский был небольшой конфликт. Я решала его не одна. Со мной был мой коллега сорока лет. На стойке регистрации семье с детьми выдали билеты на первый ряд экономического класса (он же одиннадцатый по нумерации). У них был кот в переноске. Но есть правило: в проходе первого ряда под ногами вещей не должно быть. Чтобы в случае возможной эвакуации пассажиры не спотыкались о свои же сумки. Проблем с сумками нет, но вот куда деть кота. И так ряд из четырех кресел. Впереди всё занято. А сзади сидят муж, жена и ребенок. И одно свободное

кресло. Мой коллега вежливо обращается к пассажирке-жене, сидящей у прохода с его стороны:

– Вы нам разрешите на двадцать минут взлёта кота поставить под кресло перед вами? Только на двадцать минут и потом мы его уберем.

– Нет, – ответил за неё её муж.

– Только на двадцать минут.

– Нет!!!

Я обратилась к своему коллеге, указывая на кресло рядом с этим самым мужчиной, который так против:

– Смотри, тут пустое кресло, давай сюда поставим.

– НЕТ!!! – снова огрызнулся мужчина.

– Но почему? Кресло же пустое.

– НЕТ!!!

– Вы что купили это кресло?

– У меня аллергия!!!

– Хорошо, – продолжил мой коллега. – Тогда Вы, хозяйка кошки, садитесь на то свободное кресло, а кот полетит на вашем.

Я не понимаю: людям так жалко было позволить коту взлететь с ними, зато они потом весь рейс сидели бы втроем, а так к ним посадили четвертого человека. А что касается аллергии, будет кот сидеть на соседнем кресле, или сиденье перед вами, роли играть точно не будет. Так что вредность наказуема. Поверьте, мы всегда найдем решение. Только будет оно в вашу пользу или нет, это зависит от вас. Кстати,

на том же рейсе мне маленький пассажир мячом ударил по голове, а его мама даже не извинилась.

Во время посадки пассажиров я стояла рядом с СБ вначале самолёта и считала заходящих в самолёт. «Старшая» обращается к мужчине:

– Добрый вечер, позвольте взглянуть на Ваш посадочный.

– Ой, сейчас поищу. – И стал искать по карманам.

– Мы – в Шереметьево, Вы летите с нами? – Уточнила моя коллега.

– ЧТО???? Как в Шереметьево. Ой! Нет! Подождите. Пойду, поищу на трапе.

Вернулся через пять минут.

– Ну что? Нашли?

– Да, нашел вот чей-то.

Люди с юмором – это хорошо. Многие ворчат, что мы заставляем доставать посадочные и показывать их нам, ведь на входе уже проверяли. Но вы же когда в автобус заходите, вы ведь показываете билеты. Поверьте мне, бывает, что люди ошибаются самолётом. Кто-то где-то не досмотрел и всё – полетите не туда. Это хорошо, и просто отлично, если вы так прекрасно ориентируетесь и все сами знаете. Но к нам вот как-то пришли два пассажира, которые вместо Москвы летели в Ереван. Бывает, что рейсы в Санкт-Петербург летят с разницей в час, а авиакомпания одна и та же. Номера рейсов отличаются одной цифрой. Вот тут можно действительно запутаться. И насколько я знаю, эту обязанность специально

разделяют между наземными службами и летными. Чтобы была дополнительная проверка. Очень многие говорят: «У нас же уже проверяли». Поверьте, мы сами пытаемся уйти от этого, чтобы не доводить до конфликта. Но пока это ещё обязанность, и ссоры неизбежны.

На одном из рейсов коллега, встречая, говорила одну и ту же фразу: «Покажите, пожалуйста, ваш посадочный, мне нужно проверить номер и дату рейса». И произносила она её постоянно, несмотря на то, что ей говорили в ответ и куда её посылали. Один пассажир, к слову, из бизнес-класса, её с надменным тоном спросил: «А в туалет тоже надо показывать?». И в ответ он услышал опять ту же самую фразу. После чего я её спросила: «Как ты это делаешь? Я кипеть начинаю уже, хотя он даже не со мной говорил». И бригадир спокойно ответила: «А не надо брать это на свой счет. Просто делаешь работу и всё. Это правила компании, и их негодование в адрес правил, а не конкретно к тебе». И говоря о бизнес-классе. Кто-нибудь знает, почему там пассажиры вреднее и наглее? Нет, я не отвечу, я правда спрашиваю. Потому что я не понимаю. Ну да, зарабатывают они больше, а чем это делает их выше других? Многие, наоборот, от этого становятся более довольные жизнью, и с ними прямо-таки приятно работать. Они такие милые и спокойные. А большинство позволяет себе хамство и надменность. Мол, вы тут никто, я об вас «ноги вытру», вы же обслуживающий персонал. Как бы я ни противилась сравнению стюардесс с официантами,

но большинство людей именно так и воспринимают эту профессию.

Одна милая бабушка обратилась ко мне с вопросом:

– А можно сейчас в туалет сходить?

– Можно, а почему нет?

– Ну, мы же ещё не взлетели. – Скромно замечает та.

– Мы же не в поезде, – начинаю смеяться я. – Представляете, там сейчас инженер снизу стоит, а тут бац и сюрприз. Шучу. В самолёте бак специальный есть.

Бабушка рассмеялась. А вообще будь у нас действительно как в поезде, это же моментальная разгерметизация. А если там двести человек в туалет сходит... кислорода в салоне не останется.

После посадки пассажиров на борт, мы проводим демонстрацию аварийно-спасательных средств (АСС). Обычно никто не смотрит. Как-то раз первого января на рейсе из Амстердама я демонстрировала одна для шести пассажиров. Мы с коллегой скидывались, кто пойдёт в салон. Так вот никто не смотрел. Они все спали. Смотрят чаще всего китайцы. Мне кажется, китайцам можно вообще специальную главу посвятить, это просто отдельная категория пассажиров. Но об этом позже. Мне одна коллега рассказала, что в момент, когда она показала инструкцию по безопасности, в информации звучало, что нужно с ней более подробно ознакомиться – все китайцы, человек десять, достали из карманов кресел инструкции и начали ими махать. Видимо, пытались

показать, что у них тоже они есть. И все те же жители Китая всегда фотографируют нас. Только один раз за год работы мне пассажир сказал: «Во время демонстрации вы были прекрасны». О, это так мило. Спасибо!

Когда «старший» включает информацию о том, что мы начинаем подготовку к взлёту, проходим по салону и проверяем, как пассажиры выполняют требования: поднять спинку кресел в вертикальное положение, убрать столики..... выключить электронные устройства. Уделю этому пункту отдельное внимание: выключить!!!! В информации звучит именно выключить устройство. Почему никто не слушает, а потом начинают нам показывать свои самолётики на телефонах? Авиа-режим для горизонтального полета. Я во время отпуска летала зарубежными компаниями, там говорят то же самое. Многие пассажиры пытаются доказать, что только наши все запрещают. Поверьте мне, это вообще мой нелюбимый момент. Я ненавижу заставлять пассажиров выключать телефоны, потому что не люблю спорить, и мне очень неприятно это. Но так надо. Некоторые делают вид, что выключили гаджет, мы проверили, они всё убрали, но как только мы ушли, телефоны достаются обратно. Только тсссс... мы, конечно, об этом не знаем. Не все знают, что такое авиа-режим в принципе. Например, пожилые люди. Представьте, какой будет шок у дедушки, если он увидит, как во время взлёта включен чей-то телефон. Он же не знает, мешает это пилотам или нет. И, между прочим, некоторые пассажи-

ры обращают на это внимание, дергают меня за рукав и показывают пальцем, жалуются на людей с включенными телефонами. Все, наверно, видели комедийный ролик в интернете на эту тему, когда стюардессу заваливают вопросами, чем мешает самолёту электронная книга или плеер. Так вот магия управляет самолётом, а про помехи навигационной системы, связи с диспетчерами все понятно. Шутки это всё. Ещё иногда спрашивают, зачем поднимать шторы иллюминаторов. Потому что в случае аварийной ситуации, или, например, возгорания двигателя, пассажиры увидят огонь или дым и предупредят экипаж. Ну, я надеюсь, что предупредят. Кто-то бдит, а кто-то спит.

И ещё пара слов об аварийных выходах. Все, кто часто летают и бронируют себе кресла с увеличенным пространством за счет люков или дверей перед ними, знают, что там не должно быть сумок на полу. Мы всегда напоминаем заранее, что все вещи с первых рядов нужно убирать на полки. Опять-таки в информации, которая звучит постоянно, пока пассажиры располагаются, говорится, что проходы между креслами и аварийные выходы должны быть свободны. Именно поэтому сумки убираются либо под кресло, где есть стопор впереди, чтобы не мешаться под ногами, либо на полки. Но если впередистоящее кресло отсутствует, значит, все сумки – на полки. Аварийный выход – всем понятно – сумки препятствуют эвакуации. Но на узкофюзеляжных самолётах типа А-319 и А-320 есть ещё просто первый ряд эконо-

мического класса. Перед ним перегородка. Там тоже нельзя оставлять вещи – это помеха под ногами, и когда все начнут выбегать, они просто начнут спотыкаться о свои же сумки. Я, собственно, к чему все это рассказываю. Один раз частолетающая пассажирка на мою просьбу убрать сумку с пола ответила: «Тут же нет аварийного выхода», – показывая на иллюминатор, добавила – «Куда я здесь буду выходить?». Звучало это обиженно и «с наездом». Поэтому запало мне в душу.

Я никогда не видела лису (не считая, может быть, зоопарка). И знаете, где я её первый раз увидела? На летном поле. Да-Да. Стояла, что-то ела. Сажу я на средних дверях. Самолёт рулит от терминала к взлётной полосе. Останавливается, видимо встает в очередь на взлёт. Я смотрю в иллюминатор, потому что я сажу лицом к пассажирам. И чтобы не чувствовать себя как в метро и не разглядывать людей напротив меня, я усталилась в иллюминатор. Стоит нечто рыжее на газоне между полосой и полем и ест что-то. Я прям глазам не поверила. Откуда лиса на лётном поле???? Люди напротив меня не реагировали. Самолёт двинулся. Повернул и встал, готовый к взлёту. Лиса посмотрела на самолёт и побежала в сторону леса и забора по той дорожке, с которой мы свернули. Я была поражена. Родители смеялись, что у меня глюки от частого употребления нафтизина (я уже почти два месяца лечила насморк всеми возможными каплями). Парой месяцев позже я поговорила с одним командиром. Он сказал,

что на самом деле лисы и зайцы большая проблема. Потому что они грызут провода и вообще шляются тут. А вытравить их не могут, потому что надо вызывать специальную службу. Особенно хорошо видно, как они бегают при свете фар в темноте. Перебегают полосу туда-сюда. А на вопрос, как они попадают на огороженную территорию ответ был простой – прорывают норки под сеткой-забором.

Звучит тройной сигнал от летчиков, означающий, что самолёт вырулил на взлётную полосу. Взлетаем.

Обслуживание питанием

Выключилось табло «пристегнуть ремни». Началась работа. Я с этим звуковым сигналом отключения всегда как-то грустно вздыхаю. Ещё не успели отойти от размещения пассажиров и всех этих микро-конфликтов с расположением ручной клади, и тут опять надо идти в салон. На коротких рейсах летчики стараются пораньше выключить табло, чтобы мы успели отработать рацион. А вот на больших самолётах, которые и летают выше, минут двадцать точно сидишь пристегнутый на станции во время взлёта. Это время, когда можно отдохнуть. Главное при этом сидеть на кухне, а не лицом к пассажирам в середине салона. Я себя не комфортно чувствую. Вроде как не знаешь, куда смотреть. Иной раз пассажиры заводят с тобой диалог, задают разные вопросы – так интереснее. А в остальных случаях взглядом бега-

ешь по салону, иногда в иллюминатор смотришь. На испаноязычных рейсах читать информацию за бригадиром, сидя перед всем салоном, особенно весело. Тут же десяток голов поворачивается в твою сторону и с интересом наблюдает. На одном из полетов в конце рейса, наш русский мальчик мне сказал «Adios», проходя мимо меня на выход. Кто-то просто одобрительно кивает. А я сразу чувствую себя такой важной в этот момент.

Ещё в это время очень часто пассажиры ходят и просят пустить их в туалет, и приходится им объяснять, что табло «пристегните ремни» ещё горит, и туалет закрыт, и необходимо оставаться на своих местах. Происходит набор высоты. На время взлёта и посадки всё в тех же целях безопасности мы закрывает туалеты. Я люблю этот момент, единственный, когда можно официально и на полных правах отказать пассажирам и строгим голосом требовать соблюдения правил безопасности.

Так вот сижу я, расслабляюсь, и тут звучит «Ту-ду». Табло погасло. Заранее уставшие бортпроводники встали, открыли туалеты, в которые все так упорно ломались, пока мы набирали высоту.

Есть несколько разных вариантов рационов, зависящих от длины рейса. Чем короче полет, тем меньше предлагается. Например, сэндвич и чай-кофе. Тогда все подается с одной телеги сразу. А если есть ещё горячие, так называемые касалетки, то сначала соки, потом горячее и подносы с закуской,

далее чай-кофе. Мы рассмотрим самый длинный и полный вариант.

Включились печки с горячим питанием. На телегу выставили предлагаемые напитки. Через минут пять два бортпроводника выезжают с телегой с аперитивом в салон. Бывает, что сразу начинаются вопросы «А когда будет еда?», ну ребят, все на одну телегу не влезет. Технология. Сначала одно, следом сразу второе.

Летела пара молодая, и парень все время говорил: «Простите, пожалуйста» и что-то просил, а потом дважды повторял «Спасибо, спасибо». Это было так мило и приятно – не каждый раз говорят «спасибо», а тут аж два раза.

Я всегда, наливая напитки, беру два стакана в одну руку. Очень часто люди просят два напитка: вода и какой-нибудь сок. Так что это вдвое сокращает время. Но бывает так, что начинают по очереди называть: «Мне воды» – налила, отдала – «И сок ещё апельсиновый». Через какое-то время я стала спрашивать: «Что-нибудь ещё?», чтобы сократить время их размышлений.

И, кстати, знаете, что бесит? Наушники!! Бесят наушники в ушах, когда я начинаю спрашивать, что предпочитают есть или пить. Потому что я говорю, пассажир без наушников меня слышит, а потом его сосед вынимает наушники и спрашивает: «А что у вас есть?». И приходится ещё раз повторять. Ленивые бортпроводники вроде меня подходят, смотрят на пассажиров, показывают рукой, как бы вынимая воображае-

мый наушник из уха, и, добившись полного внимания всего ряда, а лучше двух, проговаривают полный выбор еды или напитков.

Наверное, это я на месте пассажира такая правильная, боюсь потревожить других людей, стараюсь делать все заранее, и не доставлять другим неудобства. Но вы же видите, что мы уже какое-то время идем по салону, и время это не две, не три и даже не семь минут, и вот мы подходим к вам, а вы все ещё смотрите в электронное устройство в наушниках.

То самое повторение одного и того же выбора – это то, что меня напрягает. Работая в бизнес-классе с этим проще. Там раздается меню, потом собираешь заказы на все блюда у всех пассажиров, которые уже сами все выбрали по меню. И оставшийся рейс просто подносишь то первое, то второе, то десерт. В экономическом классе тоже есть меню, предусмотренное для длинных рейсов. Его чаще всего не читают, поэтому сначала мы тратим время, раздавая его, а потом опять также повторяем весь выбор для каждого ряда. У меню есть минус – если его все-таки читают, а потом не достается выбора последним рядам, угадайте, что происходит? Конечно, конфликт. «Почему мне не хватило выбора, может я хотела курицу, а не рыбу. И зачем тогда вообще раздавали меню». Вообще-то справедливо. Даже несмотря на то, что внизу каждого меню написано, что мы заранее приносим извинения, если кому-то чего-то не хватило.

Желающие сходить в туалет именно, когда мы стоим с

телегой в проходе – это отдельный случай. Хорошо, когда есть свободные кресла, мы просто просим человека туда встать, проезжаем немного мимо него, и он спокойно проходит дальше. Но когда самолёт полный, приходится кататься туда-сюда. Телеги тяжелые. Это напрягает. Мы ведь на самом деле часто меняем телеги, и можно поймать момент, когда мы уехали, так некоторые и делают. За что им отдельное спасибо. Но остальные об этом даже не задумываются.

Один раз я не выдержала, когда мы уже собирали мусор, ну, казалось бы, осталось всего пять минут, все не только стояли в очереди в туалет, но и просто болтали в проходе.

– Уважаемые пассажиры, пожалуйста, присядьте на пять минут. Мы закончим, и гуляйте сколько хотите.

– Девушка, вы чего такая строгая?

– А вы назад оглянитесь. Там очередь на половину самолёта.

– У вас уже должны быть стальные нервы.

Стальные нервы....

Маленькое отступление. Мне одна коллега из бизнес-класса рассказывала, что работала на рейсе с одним комиком. Он сидел на пятом ряду и, к сожалению, для него не хватило выбора блюд.

– Я буду курицу, – сказал артист.

– К сожалению, курица закончилась.

– Ну что мне с вами делать?

– Понять и пррростить, – ответила девушка с картавым р,

как говорил в какой-то из передач сам артист.

И снова я возвращаюсь к примерам людей, покупающих себе билет в бизнес. Рассказывала как-то коллега мне: «Пассажир мне говорит: Если каждые десять минут на моём столике не будет стоять новый стакан коньяка, я буду кидать в тебя обувь, как в собаку». Моему возмущению не было предела. Это каким надо быть человеком, чтобы так сказать незнакомой девушке, которая даже не твоя прислуга, не раб, были бы мы в тех временах. Мы что – горничные? Прислуга? Да даже, если бы мы и относились к той категории сервиса, это оскорбительно.

На одном из рейсов в Испанию было много пассажиров из разных стран. И вот каждому я говорила то «chicken or meat», то «pollo o carne». Как слышу: «мне по-русски». Возникает пауза. Я, уставившись на пассажира, начинаю копать в своей голове. Он уже улыбается, и я начинаю смеяться. «Как это по-русски. Забыла». В ответ слышу: «Ого, какие у нас полиглоты работают».

По утрам мы предлагаем завтрак. Например: омлет, каша и блинчики. Это на рейсах, вылетевших до десяти утра. Мне одна коллега рассказывала, что у нее пассажир упорно просил мяса на таком рейсе. Вот прям «вынь да положи». Хочу мяса и все. «У нас сейчас нет мяса, у нас завтрак». «А бортпроводники прошлого рейса обещали, что на этом будет мясо». И вот он полрейса требовал мясо. «Ну что я вам от ноги что ли отрежу?!».

И ещё из обсуждаемых тем наших ребят: «Почему пассажиры постоянно во время второго питания спрашивают, что у нас есть из напитков. Да все то же самое. Мы на землю в магазин не бегали во время полета, и никакой второй самолёт нам еду на лету не подкидывал».

Иногда, когда берешь стаканчик из стопки, нижний тянется за ним и падает на пассажира. Все сначала пугаются, потом смеются. Он же пустой. Как-то на моё «извините» мне ответили:

– Я буду расценивать это как покушение.

– Ммм. А как я могу это компенсировать?

– Чай с лимоном мне.

Когда мы предлагаем аперитив, иногда говорят:

– Я томат.

Хочется ответить: «А я абрикос – на юге рос».

Немного затрону тему пассажиров из Индии. На рейсе из Санкт-Петербурга у меня как-то летели семьдесят два индийца на сто сорок пассажиров, или на сто двадцать, точно не помню. У них у всех было заказано специальное питание – вегетарианское и хинду. По правилам надо спросить у каждого его фамилию и предоставить питание по фамилии. Но в данном случае видно было по списку целые ряды рядом сидящих пассажиров-индийцев. Времени в горизонтальном полете максимум полчаса. Это на все обслуживание. В обслуживание входит предоставление сэндвича и чай-кофе-вода. Времени при полном самолёте не хватает даже на это,

ещё потом с телегой мусор собрать. А тут семьдесят два раза спросить фамилию и индивидуально выдать еду, при том, что на этом рейсе обычно раздаются сэндвичи без выбора. В общем, мы решили раскидать их по креслам, всё равно одни индийцы, и заказано одно и то же.

Не успели мы приступить к обслуживанию, как я поняла, что это будет очень тяжело. У индийцев манера брать всё, что дают бесплатно и по максимуму. Что бы мне кто ни говорил о том, какие они все духовные, я в жизни таких жадных и наглых товарищей не видела. Например, едем по салону с телегой, я обслужила один ряд, кому-то чай, кому-то воду. Проезжаю на следующий ряд, начинаю предлагать им напитки. Предыдущие уже допили свои стаканы и снова тянут руки с пустыми стаканами, чтобы я опять налила воды. И следующий «ряд» уже тоже руки тянет. То есть каждый индиец предполагает выпить по два-три стакана воды и чай ещё сверху. Я к тому это говорю, что обычно мы еле успеваем по одному стакану налить всем и закончить обслуживание до снижения (а чаще всего использованные стаканы собираются уже на снижении). А тут ещё каждый из семидесяти индийцев хочет выпить по четыре стакана. И вот я стою, вокруг меня все руки тянут: «Tea... Water». Через таких рядов пять или шесть, я стала выходить из себя. Сначала я уже старалась не обращать внимание на тех, кто сзади и уже обслужен, но потом сидящие дальше начали показывать на тех, кто позади меня, мол «Вас там вызывают». В итоге я гово-

рила по-английски «У меня только две руки», они смеялись. Но тут ещё такой момент. Кто просил кофе, не уточняли с молоком или без. Я наливала сначала кофе, потом они возвращали мне стакан и требовали молока. Я их вроде спрашивала заранее. Я никогда с такой скоростью не работала. Но знаете что? Мы успели. И более того, я ещё потом отдельно прошла с бутылкой воды и разлила дополнительно тем, кто снова тянул руки, потому что я знала, что они начнут просить ещё, когда мы начнем пристегивать ремни на посадку, и нам будет не до этого. Наши соотечественники, которых было очень мало, смотрели на это всё, вытаращив глаза. Они были явно в шоке от того, что происходило вокруг них.

Вспомнился ещё один рейс в Санкт-Петербург. Возможно, из-за того, что этот рейс всегда получается суетливым, так как лететь всего час. Часто бывает, да что там часто, почти каждый рейс, что кто-то кого-то обольет хотя бы каплей жидкости (сока или воды, чая или кофе). Никогда с этим проблем не было, все люди адекватные попадались, да и от капли ничего страшного. А тут попался японец. Они все очень щепетильные и требуют к себе 100 % внимания, потому что сами, как все знают, отдаются любому делу на все сто. Чайники у нас были новые, повар много налил чая. Я держала чайник над телегой, но когда наклонила налить, пара капель сбежала по чайнику и со дна капнула на этого японца. На бежевые штаны. Хорошо, что чай, а не кофе. Я десять раз извинилась, принесла салфеток, он кивнул. Я продолжила

работать. Потом я проходила, собирая использованные приборы, он меня резко остановил и говорит: «Вы мне должны оплатить химчистку, вы пролили на меня кофе». Я ещё раз принесла свои извинения и заметила, что это был чай. Я отчетливо видела, что на штанах нет НИКАКИХ следов. Я пошла за бригадиром, мы с ней вдвоем вернулись, она сказала, что услуги химчистки мы не оплачиваем, но можем выписать купон на мили. У пассажира была золотая карта, но от миль он отказался принципиально. Ему важна была химчистка абсолютно чистых штанов. В итоге я снова извинилась. Он сказал, что будет писать жалобу, поэтому я заранее написала объяснительную к рейсу. В итоге жалоба на меня так и не пришла.

Однажды китаец сам пролил стакан томатного сока на соседку по ряду, женщину-хиппи с какой-то куклой тотемом. У неё началась истерика, она редела, даже пошла застирать штаны (или что это было) в туалетную комнату. Но больше всего её расстроило, что сок попал на куклу-талисман.

Бывают на рейсах и хамоватые пассажиры. После обслуживания питанием, в зависимости от рейса, бортпроводники предлагают товары из магазина беспощинной торговли, проверяют туалеты на наличие бумаги и салфеток. Через какое-то время нужно будет снова предложить напитки с подноса и т. д. На одном из рейсов у меня хотели купить что-то из товаров, и женщина деньги мне давала не в руку, а кидала на пол. Я, честно говоря, с таким столкнулась первый

раз, поэтому подняла. Я все равно сидела на корточках. Но то, как она посыпала монетки на ковер, мне не понравилось. Она же во время обслуживания все время выставляла сумку в проход, и я раз десять сделала замечание, что мы все равно её будем постоянно задевать.

Меня одна пассажирка попросила помочь ей разрешить спор с девочкой, очевидно внучкой или дочкой. Мы летели в Германию, не помню точно город. И девочка спорила, что мы пролетаем над океаном. Я ответила: «Нет, мы вообще не летим над океаном». Но она не унималась и доказывала мне, что на карте у них в классе написано, что Германия находится между Америкой и Россией. Видимо, имела ввиду Гренландию. И девочка просто слова перепутала. Но её не убедило даже то, что я показала на карте в бортовом журнале, что Германия находится в Европе.

Очень часто спрашивают, где мы пролетаем. Но, к сожалению, у нас времени нет, в окно следить за рельефом, а, чтобы узнать, надо пойти к командиру. Конечно, мы всегда стараемся ответить. И некоторые командиры сами зачитывают, во сколько и над чем мы будем пролетать.

Был на одном рейсе командир, который настолько с энтузиазмом проговаривал всю информацию, можно сказать говорил с душой, а незаученный текст. Все пассажиры были в восторге. Но говорят, что некоторых иногда это всё равно раздражает, почему-то считают, что он пьяный. Ну что за скучные люди. Это же так приятно, когда человек не моно-

тонно пробубнил два предложения, а в красках вам всё рассказал. «Дамы и господа, говорит капитан. У нашего экипажа сегодня прекрасное настроение. Мы желаем вам приятного полета». Всех по именам представил. А потом в полете рассказал в подробностях, где мы будем пролетать. После посадки закончил чудесными пожеланиями, так ещё и вышел из кабины попрощаться с уходящими пассажирами. Вот это я понимаю – любовь к работе.

Никто не любит кнопку вызова бортпроводника. Это естественно. Это значит, что нужно поднять свою пятую точку и побрести в салон. Случаев, что человек при смерти нажимает кнопку, и ему действительно нужна помощь, очень мало. За мои полтора года работы всего раза три понадобился кислородный баллон и всего раза два мы мерили давление. Все остальное – максимум просьба принести таблетку. Но это раз в месяц может быть. Остальное – это желание пассажиров что-то попросить. Предвосхищая эту просьбу, бывалые бортпроводники берут с собой стакан с водой заранее. И когда на вопрос «Чем я могу вам помочь?» слышат «Воды, пожалуйста», достают её из-за спины. Люди так сразу удивляются и называют нас волшебниками. Но это 99 % просьб после нажатия кнопки вызова.

Тема «я хочу» и капризные пассажиры – это просто отдельный большой раздел нашей работы.

У меня просили наушники. Упорно требовали. «Ну, я же хочу наушники». Они есть, вы не думайте, что я жадная. Их

давали всем. Но конкретно этому пассажиру они не нравятся. Даже несмотря на то, что это специальные наушники для самолёта с двойным входом. Он хотел большие – как в бизнес-классе. «Или давайте я куплю». Я с накладной сидела рядом с ним и объясняла, что у меня нет их ни в продаже, ни где-либо ещё. Уважаемые привередливые товарищи, вы можете возить с собой свои любимые наушники.

Или, например, просят пищу, когда не могут есть что-то с самолёта. Как-то у меня просили фрукты. Индийцы. Ребенок не ест ничего из того, что мы предлагаем на борту. Я не понимаю, почему нельзя это предугадать. Почему надо перекладывать эти проблемы на других? Почему бортпроводники должны отдавать свою еду, потому что, видите ли, пассажир просит. Да возьмите ребенку банан, ну, в крайнем случае, закажите детское питание. Мне не жалко. Иногда. Но это настолько часто повторяется! То одно просят, то другое.

И к теме этого же, однажды мне совершенно не связанный с авиацией человек, говорил, что её заставляли всю еду на досмотре выкидывать. Вроде как в самолёт нельзя свою еду брать. Первый раз слышу, но тогда это многое бы объяснило. Просто я лично видела, как китайцы, например, доставают свои коробочки и едят свою еду. Да даже наши соотечественники иногда доставали помидорчики, огурчики. Словом, как в поезде.

И о, да! Вегетарианцы. Вы когда-нибудь слышали, чтобы на борту выбор был «мясо или капуста». Я утрирую, конеч-

но. Но всегда в стандарте питания горячее подается с одним из видов мяса. Будь то баранина, говядина, курица или рыба. И уверяю вас, это самое частое, что можно услышать: «А вегетарианское есть?». – «А вы заказывали?» – «Нет». Ииии? Знаете, что происходит? БП идут и берут из своих экипажных подносов салаты, фрукты, десерты и отдают пассажиру, который просто о себе же заранее не подумал.

И опять индийцы. Я уделю им отдельное внимание. Эта одна из тяжелых категорий пассажиров. Ленивые до жути. Вызывать по кнопке будут, даже сидя на последнем ряду. Даже если ты стоишь рядом с ними. Раздаем мы как-то раз воду в процессе полета. Я хожу и каждому, кто не спит разливаю воду. И тут на один ряд вперед загорается вызов. Ну, я же тут стою! Подождите секунду, и я вам тоже все налью. И так весь рейс. Только что пройдешь с водой, тут же снова вызов, и опять воды просят. Ну только что же предлагали! Они никогда, никогда не приходят на кухню. Спасибо тем пассажиркам, которые сами приходят к нам попросить напитки. Один попросил воды. Я пошла и принесла, не смогла его найти и ушла обратно. Он вышел из туалета, прошел через кухню, ушел на кресло и снова нажал кнопку – воды. Только что.... Только что он был на кухне..... кипит, ух, как кипит все сразу внутри.

И запах. Дели – что я могу сказать про этот город – славится вездесущим запахом непонятной смеси их масел, ароматных палочек, карри, и кто знает ещё чего. Ощущение ка-

кой-то гари. Постоянный смог. И естественно, индийцы на самолёте тоже насыщены ароматами своих косметических средств, или чем они там пользуются. Спустя пять часов полета голова начинает идти кругом. У них же принято ходить босяком. Так что самолёт – это не исключение. Идешь по салону, кругом чувствуешь запах и спотыкаешься о торчащие с кресел не очень чистые ноги. Невольно вспоминаешь плацкарт. Это такая культура. Ничего особенного. Когда из двухсот человек на самолёте сто пятьдесят индийцев, приходится полностью окунуться в колорит Индии. Люди могут спать на полу, они абсолютно не брезгливые.

Особенно мне нравится фраза “I need” что-либо. Количество подносов и касалеток грузится на борт согласно количеству пассажиров. И вот как-то на рейсе индиец говорит “I need one more” (Мне надо ещё) и показывает на касалетку. “Only one for each passenger” (Только одна на каждого пассажира). Мне не нравится сама постановка вопроса “I need”. You need pipi and kaka, остальное можно вежливыми словами попросить. У нас остаются лишние касалетки всегда. Потому что кто-то отказывается. И мы всегда приносим. Но когда нормально просят: «А если у вас останется, можно еще попросить, пожалуйста». «Конечно, можно» отвечу я с улыбкой и принесу ещё одну.

Китайцы. Очень интересный народ. Я сейчас буду говорить о категории путешествующих китайцев возраста тридцати-пятидесяти лет. И моё отношение к ним менялось в те-

чение моей работы. Был период, когда ставили часто полеты в Китай: Шанхай, Пекин, Гуанчжоу. Тогда я первый раз столкнулась с большим количеством китайских граждан на рейсе в Шанхай. Меня удивило то, что они не говорили ни на одном языке, кроме родного. Мне, как человеку, говорящему на трех иностранных языках, было сложно к этому привыкнуть. Потому что тут я была бессильна. Обслуживание проходило с помощью языка жестов. Причем можно было по-русски говорить: «Курица с рисом, рыба с картошкой». Они всё равно не понимают и тыкают пальцем на вкладыш с едой. Я называла это движение – «бросок кобры». Подъезжаешь с тележкой к ряду, где сидят они. Пауза. Китаец быстрым взглядом осматривает выставленные на витрине (сверху на телеге) напитки. Потом его взгляд останавливается на чем-то одном. И резкое движение рукой – тыкает пальцем в выбранный сок. Настолько резко и быстро, что соки начинают качаться на телеге. Успеешь поймать, пока не вылился.

Потом выбор еды. Тут проще. Некоторые знают слово chicken, а если не знают, то просто надо дать то, что с рисом. Или то, чего больше осталось. Потому что эти пассажиры не смогут пожаловаться, а русские потом кричать начнут, что им выбора не осталось. В итоге я выучила два слова: дзи – курица и юй – рыба. Или как-то так это должно звучать. Но понимали всё равно не все. Говорят, что там много диалектов в Китае, что они сами себя не всегда понимают.

Далее чай или кофе. Тут проще. Они знают слова «ча» и

«копи» с ударением на о. После знакомства с этими словами, моя подруга-стюардесса стала называть всех китайцев «копи-копи». Что такое молоко они не знают, поэтому сначала они говорят «копи», я наливаю черный кофе, отдаю им стакан, они тут же его возвращают и опять тыкают на телегу – надо добавить молока. Все просто. На рейсе в Гуанчжоу я так устала предлагать им то, что они не знают, как называется, что попросила коллегу, говорящую на китайском, просто предлагать, а я только раздавала.

Вторая особенность этих товарищей – термосы. Они все ходят с термосами. Нас бы это не касалось, если бы они не приходили с термосами к нам на кухню. Это хороший вариант. А бывало иногда, что вот мы пристегиваем салон перед взлётом, а они все по очереди начинают давать мне свои термосы, чтобы я им налила кипятка и принесла обратно. Они же пристегнуты уже. Так вот. Они все пьют кипяток. Поэтому на всех рейсах, где есть китайцы, (а они путешествуют только группами, поэтому их сразу много), нужно быть готовым наливать много кипятка. А если на кухне никого нет, то возвращаясь из салона, можно встретить китайца, который сам наливает себе кипяток, потому что они так часто летают, что уже запомнили на какую кнопку надо нажать и откуда польется вода.

У меня возникает вопрос, насколько им комфортно путешествовать? Они же ничего не понимают!!! Ну их понять легко, видимо, этого достаточно. Они просто постоянно улы-

баются и кивают головой, говоря «сесе» – что значит «спасибо».

Эта категория тоже обладает специфическим запахом, который я не смогу передать. Но он не сильно лучше индийского. Я считала эту категорию пассажиров тяжелыми, пока не стала летать в Индию. После индийцев я поняла, что китайцы – это зайчики, которым ничего не надо, ну, кроме кпятка. Они никогда ничего не просят лишнего, не жалуются. Только кивают и тыкают пальцем.

Мне рассказывали, что на одном из китайских направлений, на кухню пришел узкоглазый человек, и повар его спрашивает по-русски, потому что он всё равно не поймет:

– Чего тебе надо, дурак? (Обращение было матерное, но передавать дословно – нелетературно).

А пассажир ему по-русски отвечает:

– Я просто чай хотел попросить. Я из Бурятии.

Один раз тот же командир, которого я упомянула в истории с лисой, к слову замечательный и интересный человек, рассказал ещё пару историй. Как-то ему принесли на рейсе в кабину записку от пассажирки. Тогда была сильная турбулентность и пассажирка спросила в записке «Неужели нельзя уже сменить эшелон? Почему нас так долго трясёт». И подпись «Виктория «такая-то». От такой наглости капитан вышел к ней лично в салон со словами «Виктория, ну как же так. Я же Ваш подписчик в контакте. Я уже три раза поменял эшелон. Но пока трясёт». И второй случай был с одним теле-

ведущим. Зашла СБ к командиру и говорит: «У нас пассажир курит в салоне». Причем абсолютно отказывается слушать-ся бортпроводников. КВС наш ну очень любит сдавать пассажиров-дебоширов в полицию. И вот опять он лично подошел в бизнес-класс и обратился: «Юрий Александрович, Я – ваш поклонник. Вырос на ваших передачах. Но если сейчас не выключишь свою сигарету, клянусь, сядешь у меня в тюрьму!». Говорят, больше от Юрия не было слышно ни слова. Молча сидел и боялся.

Есть определенные рейсы, входящие в особую категорию: Тель-Авив славится количеством заказанного кошеревого питания; Дели – вегетарианского; и Турция – «любимые» рейсы наших коллег. Я не знаю, как назвать контингент людей, которые туда летают. Но эти рейсы не проходят без конфликтов. Разве что, когда пассажиров мало.

Когда я летала в Анталию, меня довели до слез. Пассажиры во время обслуживания питанием стали высказывать претензии. Мы дошли уже почти до конца, я вышла в салон посмотреть, где мы остановились, пока мои коллеги готовили очередную тележку с едой. Слишком много было заказанного питания на сто пятьдесят человек. Пока мы по фамилиям всех спрашивали, обслуживание немного затянулось. Последние четыре ряда пассажиров, как раз где я остановилась, стали возмущаться, что мы работаем очень медленно, и они очень хотят есть. Я объяснила, что сейчас мы всех накормим, осталось подождать несколько минут. «Вы могли накормить

сначала детей» – дело в том, что дети на данном рейсе есть на каждом ряду. И если бы мы начали отдельно сначала кормить детей, то времени бы это заняло ещё больше. Я стала в салоне одна, переживая за возникшую ситуацию, а пассажиры всё больше накаляли обстановку: «а если я хочу пить?» – спросила одна блондинка, которая больше всех и возмущалась. «Вы можете нажать на вызов и попросить воды. Наш коллега Вам сразу принесёт». Отвечая на все вопросы фразой «Мы стараемся как можно быстрее», мне ответили «Значит, у вас мало опыта» тогда у меня стаж был всего полгода, поэтому я только согласилась с отсутствием опыта. И вот когда от критики у меня затряслись руки, я ушла к СБ в бизнес-класс и чуть не плача простонала, чтобы она что-нибудь сделала с этим, потому что я так больше не могла. Она поставила меня на кухню и послала вместо меня повара в салон. Пока я готовила чайники, ко мне подошла соседка той блондинки и попросила чая для себя и своей соседки. Мне стало легче, потому что меня все-таки услышали. Как потом выяснилось, пассажиры извинились за то, что так нас раскритиковали, так как не знали, что работает всего три бортпроводника на сто пятьдесят человек. Но к той блондинке мне всё равно пришлось подойти и извиниться. Кстати, я считаю, что конфликта бы не случилось, если бы наш коллега с кухни не стоял там в хвосте, а вышел бы в салон с конца и обслужил как раз тех самых пассажиров в первую очередь. Тогда мы бы закончили гораздо быстрее. А на данной компоновке

самолёта, кстати, именно такая технология обслуживания и введена.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.