

декабрь 2018

Sky Service ✨

Inflight service guide

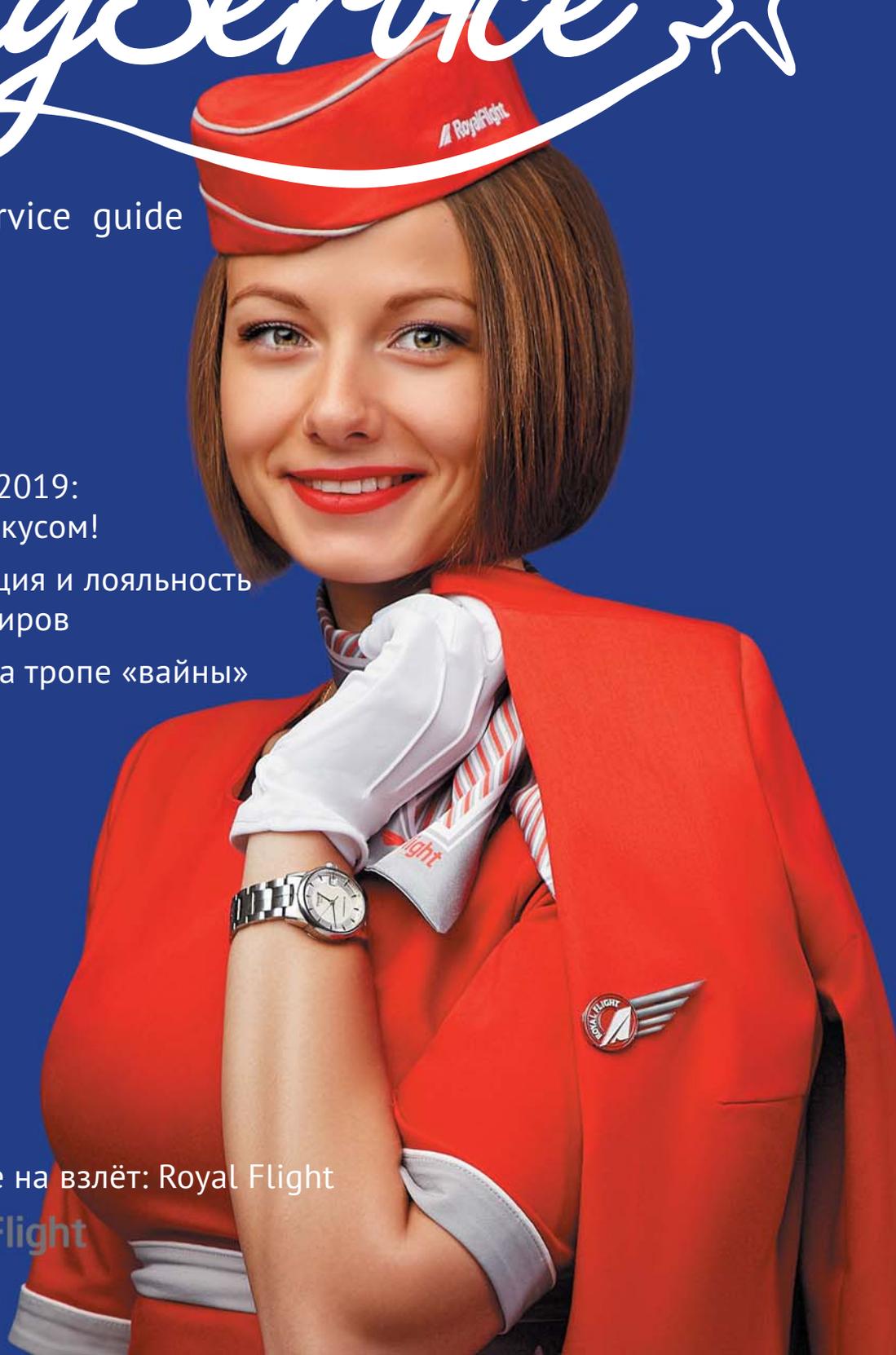
Зима 2018-2019:
в полёт со вкусом!

Цифровизация и лояльность
авиапассажиров

Ида Галич на тропе «вайны»

Разрешение на взлёт: Royal Flight

 **RoyalFlight**
Airlines



MacCoffee

MacCoffee

MacCoffee

НОВИНКА

CAPPUCCINO
DI TORINO

пакетик настоящего
темного шоколада

CIOCcolato
FONDENTE

CAPPUCCINO DI TORINO — КАПУЧИНО ИЗ ТУРИНА
CIOCcolato FONDENTE — ТЕМНЫЙ ШОКОЛАД

Уважаемый читатель!

Перед Вами новый, уже четвёртый номер нашего журнала «SkyService», который увидел свет в преддверие любимого всеми праздника – Нового Года.

Новый год – это всегда время подведения итогов, осмысления достижений и обдумывания планов на ближайшее будущее. Новый 2019 год станет для нашей компании годом 30-й годовщины с начала успешной деятельности в сфере всего комплекса сервиса на борту, который включает не только бортовое питание, уборку и экипировку воздушных судов, но и торговлю товарами SkyShop, SkyCafe, SkyBistro. За эти годы мы прошли большой путь и накопили опыт результативной работы в реализации многочисленных проектов в сфере бортового питания и сервиса для пассажиров и можем с гордостью говорить о своих лидирующих позициях на российском рынке авиакейтеринга.

В новом номере нашего журнала новогодним подарком нашим читателям станет обзорный материал об основных тенденциях в бортовом питании целого ряда авиакомпаний в зимнем сезоне 2018-2019. Разумеется, на фоне этого калейдоскопа вкусов прозвучит веское слово ПАО «Аэрофлот» – Вас ждёт рассказ о новейших тенденциях в развитии воздушного меню флагмана российской гражданской авиации и его конкурентных преимуществах.

Расскажем мы и о проектах цифровизации сервиса в полёте, о новостях в сферах индустрии кейтеринга иностранных авиакомпаний, деятельности поставщиков товаров и услуг для пассажиров. Мы также предоставим слово нашим филиалам и деловым партнёрам, которые расскажут о специфике региональной работы авиакейтеринговых предприятий, об основных тенденциях развития аэропортов.

В постоянной рубрике с «портфолио» наших партнёров мы представляем авиакомпанию Royal Flight. Вас также заинтересует обзор отраслевых международных форумов и экспозиций и, конечно же, новогодний каталог нашего магазина SkyShop.

Желаю Вам приятного чтения. С наступающим Новым 2019 годом!

Генеральный директор ЗАО «Аэромар»
Владимир Джао.





с. 14-19



с. 4-5



с. 66-69



с. 70-75

СОДЕРЖАНИЕ

МОНИТОР Новости отрасли	6-11
ПРИСТЕГНИТЕ РЕМНИ Авиакомпания Royal Flight	10
ПОДРОБНОСТИ Владимир Джао ЗАО «Аэромар»	14-19
ТЕМА НОМЕРА Зима 2018-2019: в полёт со вкусом!	20-43
ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА Светлана Севоян ЗАО «Аэромар»	44-46
КОМПАНИЯ В ФОКУСЕ Алексей Калякин АО «АэроМар-ДВ»	48-55
НОВОСТИ АЭРОПОРТОВ Аэропорты России: есть ли жизнь после мундиала	56-63
КРУПНЫМ ПЛАНОМ Александр Андреев Международный аэропорт «Уфа»	66-69



ИННОВАЦИИ

Игорь Куропатко,
Авиакомпания «Аврора»
Пресс-служба Utair –
Пассажирские авиалинии
Кирилл Богданов,
ПАО «Аэрофлот – российские
авиалинии»

70–75**НАШИ ПАРТНЁРЫ**

Эрдманн Рауэр
LSG Group

76–81**НАВИГАТОР**

Выставки и конференции 2019
(первое полугодие)

82–84**РАКУРС**

Ида Галич

86-91**Специализированный журнал
SkyService****Учредитель:** ЗАО «Аэромар»**Главный редактор:**
Олег Семенов**Над номером работали:**

Алина Чжан, Татьяна Попова,
Юлия Смирнова,
Игорь Виноградский.

Авторы: Михаил Кожемякин,
Иван Станиславский,
Елена Злотникова,
Светлана Севоян,
Игорь Куропатко.

Фото: Евгений Литвинов,
Денис Кожевников (ТАСС),
Антон Харисов, Павел Хохряков.

На обложке: Кристина
Побиянская, бортпроводник
авиакомпания Royal Flight.

Адрес редакции: г. Химки,
Шереметьевское шоссе,
владение 31.

Размещение рекламы:
Ольга Зубова
marketing@aeromar.ru

Отпечатано в типографии «Capital
press». Адрес: Москва, 111024,
Шоссе Энтузиастов, д. 11-а, корп.1.

Подписано в печать: 21.11.2018

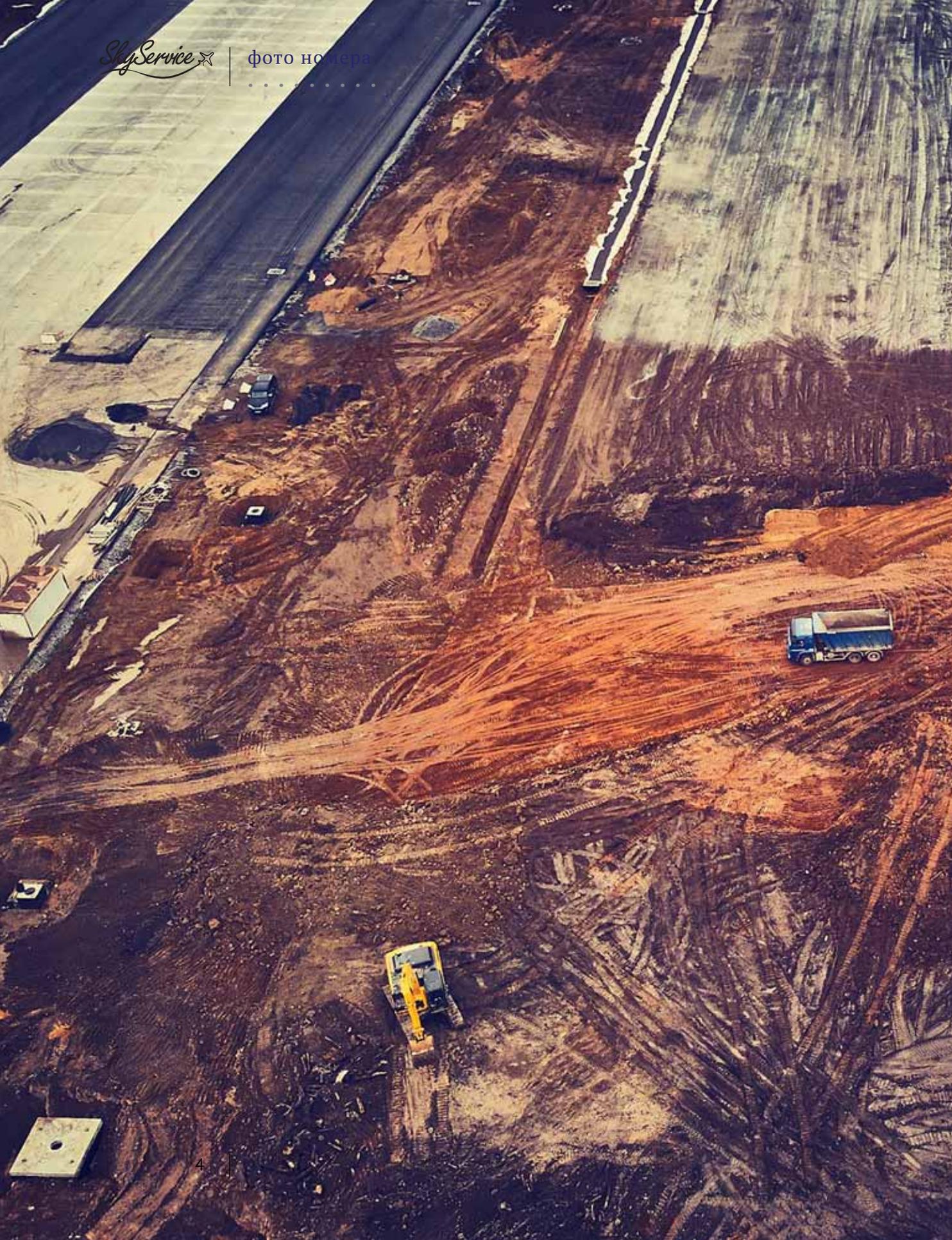
Тираж: 3000 экз.

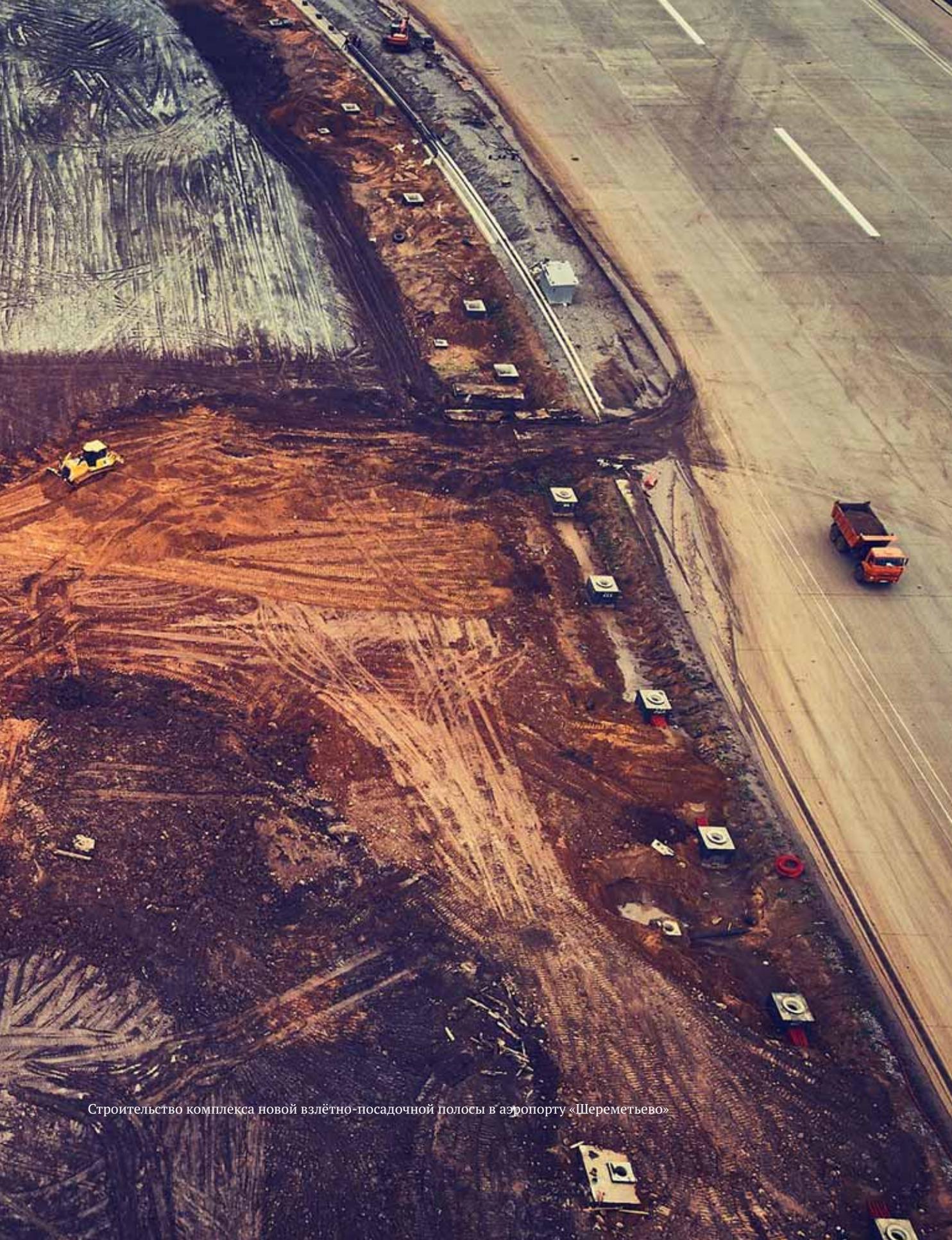
Редакция не несёт ответственности
за достоверность информации,
опубликованной в рекламных
материалах.

Перепечатка без письменного
согласия редакции запрещена.

Мнение редакции может не
совпадать с точкой зрения авторов.

© ЗАО «Аэромар», 2018





Строительство комплекса новой взлётно-посадочной полосы в аэропорту «Шереметьево»

НОВЫЙ КОНТРАКТ ЗАО «АЭРОМАР»



ЗАО «Аэромар» и АО «Авиакомпания „Россия“» 24.10.2018 под-

писали договор на обслуживание рейсов в Международном аэропорту «Шереметьево».

С началом зимнего расписания (с 28.10.2018) «Аэрофлот» перевёл все внутренние рейсы в терминал В. Освободившаяся часть терминала D приступила к обслуживанию рейсов авиакомпании «Россия», которая переместила их из аэропорта «Внуково». Заключение договора позволит не только наладить логистическое обеспечение рейсов авиакомпании, но и получить от ЗАО «Аэромар» комплекс кейтеринговых услуг по обеспечению бортовым питанием и напитками, а также услуг по экипировке и уборке салонов са-

молётов. ЗАО «Аэромар» совместно с авиакомпанией «Россия» также планирует расширить спектр розничной торговли на борту, внедрив реализацию товаров и услуг магазина SkyShop. ЗАО «Аэромар» и авиакомпания «Россия», являющиеся компаниями Группы «Аэрофлот», имеют давнюю историю сотрудничества. В ноябре 2011 года был образован «Аэромар-Санкт-Петербург» – филиал ЗАО «Аэромар». В настоящее время объём производства бортового питания на рейсы АО «Авиакомпания „Россия“» в Пулково достигает 6 млн рационов в год.

→ aeromar.ru

ПАРТНЁРЫ ПО БИЗНЕСУ

EVA Air сотрудничает с французским модным брендом SPORT b. для создания нового комплекта, доступного пассажирам Premium Economy на маршрутах большой дальности.

В руководстве авиакомпании EVA Air сообщили, что стильный комплект, сочетающий современный дизайн и функциональность, идеально подходит и для мужчин, и для женщин. Предполагается, что он создаст на борту атмосферу удобства и добавит к ней оттенок современной роскоши. Монохромный дизайн предметов, созданный компанией Galileo Watermark, отражает культовый стиль SPORT b.

В комплект от SPORT b. входят маска для глаз, набор для ухода за зубами, вкладыши для ушей, расчёска, бальзам для губ и крем для лица от британского бренда Scaramouche + Fandango.

→ galileowatermark.com



SAS РАСШИРЯЕТ ПРЕДЗАКАЗ

На коротких рейсах SAS в скандинавские и европейские страны появилась возможность предзаказа дневного и вечернего меню: предлагается 11 свежеприготовленных блюд на маршрутах свыше 80 минут (вместо 120 минут). Количество рейсов, на которых возможен предзаказ, увеличено вдвое. Предзаказ можно сделать на сайте SAS. «Мы всегда стремились предоставлять премиум-сервис своим пассажирам. Упор на предзаказ означает, что свежее питание будет загружаться в более чётком соответствии с индивидуальными потребностями. Снижение объёмов неиспользованного питания и лишнего веса является важным шагом в данном направлении», – сказал Густав Охолм, директор по продуктам и услугам на борту и сопутствующим услугам.

→ flysas.com





DNATA: ИТОГИ ТРУДНОГО ЛЕТА

Лето 2018 года стало для dnata наиболее загруженным за всю историю: организация сообщает о росте во всех точках присутствия в мире. Гэри Чэпмен, президент dnata, сказал: «Спрос на авиационные и туристические услуги во всём мире двигался по восходящей траектории и dnata внесла вклад в рост и успех данных динамично развивающихся отраслей. Мы успешно справились с нашим наиболее загруженным летом в истории, и я благодарю наших сотрудников во всём мире за их преданность».

Команда кейтерингов dnata, которая работает с мишленовскими шеф-поварами в 60 своих кейтерингах, произвела 29 млн порций для пассажиров 103 международных рейсов в период с июня по август 2018 года (16% прирост по сравнению с 2017 годом).

→ dnata.com



САМЫЙ ДОЛГИЙ РЕЙС SIA

Singapore Airlines (SIA) запустила самый долгий в мире беспересадочный коммерческий рейс между Сингапуром и Нью-Йорком (17 часов 52 минуты) на новом Airbus A350-900ULR. Воздушное судно предназначено для сверхдальних полётов.

В салоне, разработанном с учётом комфорта и удобства пассажиров, доступен высокоскоростной wi-fi. Он обеспечивается новыми спутниковыми модемами Panasonic Avionics, работающими с третьим поколением спутниковых систем. Президент Сингапурских авиалиний Го Чун Фонг заявил: «Мы с гордостью представляем самые длинные в мире коммерческие рейсы на новых A350-900ULR и улучшенный сервис связи на маршруте между Сингапуром и США – потребности наших клиентов имеют наибольший приоритет во всей нашей деятельности».

→ independent.co.uk/travel/news-and-advice



ШЕФ ИЗ ТЕЛЕВИЗОРА

Авиакомпания Virgin Atlantic сообщила о сотрудничестве с кулинарным обозревателем и телеведущим Доналом Скеханом в рамках создания нового подхода к бортовому питанию.

Блюда от нового шефа, который является частым гостем канала BBC, уже дебютировали в бизнес-классе авиакомпании и клубных зонах аэропорта, а запуск премиум- и эконом-классов запланирован на 2019 год. Блюда основаны на его рецептах-бестселлерах и опыте путешествий по всему миру. Дэниел Керцнер, технический директор по качеству обслуживания клиентов в Virgin Atlantic, заявил: «Донал – идеальный партнёр, который поможет нам дать нашим клиентам сервис очень высокого уровня».

Среди новых блюд будут представлены ароматные тушёные овощи по-тайски, треска на углях и острый салат с манго и заправкой «нам джим».

→ virginatlantic.com/



НЕСКОЛЬЗЯЩИЕ ПОДНОСЫ

Компания Galileo Watermark разработала и произвела новые полно- и полуразмерные нескользящие подносы для экипажа United Airlines. Серебряные и чёрные подносы изготовлены из АБС-полимера и поликарбоната хрома вместо традиционного пластика и нержавеющей стали. Каждый поднос легче по сравнению с традиционными подносами, которые используются в настоящее время.

Эксперты в области авиационной безопасности полагают, что турбулентность или крен воздушного судна могут создать дополнительные риски за счёт возможного соскальзывания с сервисных тележек ёмкостей с жидкостью и горячей пищей. Благодаря новым нескользящим подносам данные риски можно свести к минимуму, полагают разработчики нового сервисного оборудования.

→ galileowatermark.com/clients/united-airlines/



ДЕТСТВО С ETIHAD AIRWAYS

Ethiad Airways провела работу с Milk Jnr's & Kidworks над обновлением своих игровых наборов, создав ранжирование по возрасту – от самых маленьких до более взрослых детей от 9 до 13 лет.

Так, например, на рейсах в Абу-Даби коллекционный мешок одной из популярных детских игр содержит буклет, цветные карандаши, игры с карточками и маску-раскраску. Более «взрослый» набор содержит sudoku, лабиринты, линейные листы и игры «соедини точки».

Джамал Ахмед Аль Авади, директор по обслуживанию гостей Etihad Airways, сказал: «Обновлённые наборы также являются способом формирования длительной связи между ребёнком и Etihad Airways, дающим ему больше информации о том, кто мы, и куда мы летаем».

→ milk-jnrs.com



УДОБСТВА С ОТТЕНКОМ РОСКОШИ

Компания SPIRIANT объявила о сотрудничестве с Egypt Air в рамках обслуживания пассажиров бизнес-класса, которым предлагается новый бортовой дорожный набор, сочетающий актуальный дизайн Cerruti и изысканность косметики Aigner.

Как сообщила руководитель продаж SPIRIANT Роксана Радвански, компания использовала свой опыт работы в качестве посредника, чтобы объединить Cerruti и Aigner, олицетворяющие классику и роскошь, присущие Egypt Air.

«Доверие, преданность и опыт крайне важны для нас в вопросах сотрудничества, и мы искали партнёра, который смог бы соответствовать этим критериям, – заявил Амер Хамди, руководитель департамента закупок Egypt Air. – Надеемся на благотворное сотрудничество с компанией SPIRIANT в будущем!».

→ spiriant.com



ВИНТАЖ И ЗОЛОТО JETBLUE

Американская авиакомпания JetBlue в сотрудничестве с CLIP обновила свою концепцию комфорта на бортах воздушных судов в целях укрепления партнёрства авиакомпании с HAYWARD и HOPPER и выявления наиболее подходящего бренда для сервиса на борту.

Набор предметов для использования на борту от HAYWARD ориентирован на возрождение винтажного духа 1920-30-х годов. Производитель, как известно, ведёт свою историю со времён «Золотого века» Голливуда, поэтому предполагается, что предлагаемый набор должен «ослепить клиента своим богатством и блеском», и это буквально: все предметы обладают уникальным золотым глянецом.

HOPPER, получивший новую жизнь в условиях, когда культура, фильмы и страна стали уже совершенно иными, рассчитан на эксплуатации чувства ностальгии, а дизайн набора создаёт его самобытную оригинальность и узнаваемость.

→ cliponboard.com



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ DELTA

Delta Air Lines намерена удалить целый ряд одноразовых пластиковых изделий, в том числе коктейльные палочки, обёртки, посуду, соломинки, со своих самолётов и из клубов Delta Sky, а также в апреле 2019 года убрать пластиковую упаковку со всех столовых приборов Main Cabin на международных рейсах. В рамках этой кампании ежегодно будут уничтожаться более 300 000 фунтов пластиковых отходов. Также в планы компании входит полный отказ от пластиковой посуды во всех кафетериях в своей штаб-квартире в Атланте.

Delta сформировала Молодёжный консультативный совет, который поможет руководить усилиями авиакомпании по минимизации использования одноразовых пластмассовых предметов и будет курировать поддержку других экологических инициатив.

→ delta.com



GATEGROUP: МИССИЯ В ИТАЛИИ

Alitalia и компания Gategroup подписали долгосрочное соглашение о предоставлении услуг общественного питания на внутренних и международных рейсах авиакомпании из Рима (Фьюмичино).

Обе компании совместно работают над инновационной моделью общественного питания для всех рейсов из Рима в другие итальянские аэропорты с декабря 2017 года.

Команда The Gate Gourmet в Италии теперь обслуживает рейсы Alitalia, отправляющиеся из пяти аэропортов: Рим (Фьюмичино), Милан (Линате), Милан (Мальпенса), Катания и Палермо.

The Gate Gourmet базируется в Италии на новом производственном объекте площадью 8000 м², на котором будет задействовано около 300 сотрудников.

→ gategroup.com



РАЗРЕШЕНИЕ НА ВЗЛЁТ: АВИАКОМПАНИЯ ROYAL FLIGHT

Royal Flight – это молодая и развивающаяся авиакомпания, выполняющая пассажирские рейсы по популярным туристическим направлениям из Москвы и более чем из 30 регионов России, откуда туристы могут напрямую добираться до мест отдыха, минуя не всегда удобные стыковки. Свой первый рейс Royal Flight осуществила 8 марта 2014 года.

Карта полётов Royal Flight включает в себя Турцию, Грецию, Испанию, Италию, Таиланд, Вьетнам, Индию, Тунис, Марокко, ОАЭ и другие страны. Авиакомпания также реализует программу по въездному туризму, в рамках которой перевозит путешественников из Китая в Москву.

Базовый аэропорт авиакомпании – Шереметьево, но также действуют два филиала компании – в Новосибирске и Красноярске. Парк авиаперевозчика насчитывает 12 самолётов: Boeing 737-800 (2), Boeing 757-200 (7), Boeing 767-300 (3). Все воздушные суда проходят регулярное техническое обслуживание и соответствуют всем требованиям безопасности полётов. Также для повышения этого показателя в авиакомпании действует собст-

венная инженерно-авиационная служба.

Подбор высококвалифицированного персонала – одна из важнейших задач в Royal Flight. Экипажи авиакомпании – это команды из профессиональных пилотов и бортпроводников, именно благодаря их навыкам и знаниям во время полёта обеспечивается высокий уровень безопасности и комфорта. Кстати говоря, лётная служба авиакомпании насчитывает 160 человек, а служба бортпроводников – почти 500.

Авиакомпания неоднократно завоевывала призовые места в рейтинге пунктуальности, который регулярно подводит аэропорт Шереметьево в рамках премии Perfect Timing Awards. А бортпроводники получали высокие оценки на ежегодном между-

народном форуме SKYSERVICE. Так, в 2017 году они завоевали третье место, показав стабильно высокие результаты во всех номинациях и уступив только национальным перевозчикам Китая и России.

В октябре 2018 года авиакомпания преодолела в своём пассажиропотоке пятиллионный рубеж – показатель, свидетельствующий о востребованности перевозок и доверии среди пассажиров, среди которых есть не малая доля тех, кто пользуется услугами Royal Flight не впервые. В ближайшей перспективе у авиакомпании – расширение парка воздушных судов. Планируется ввести новый тип Boeing 777. Это расширит горизонты перевозчика, а туристы получат больше возможностей для путешествий.

 **RoyalFlight**

ЛИЦО С ОБЛОЖКИ



Кристина Побиянская: Самолёты всегда привлекали меня своей красотой и загадочностью. Я училась в юридическом институте, но вскоре поняла, что офисный стиль жизни меня не привлекает. Так как некая таинственность авиации оставалась неразгаданной, я решила попробовать свои силы в качестве бортпроводника. После первого опыта работы в одной из авиакомпаний, в конце 2013 года я пришла в Royal Flight. Профессия моя, безусловно, сложная, но очень интересная. Несмотря на особенности графика моей работы, постоянную смену часовых и климатических поясов, я ощущаю себя полностью востребованной и реализованной в профессиональном плане. Эта работа даёт возможность путешествовать, знакомиться с людьми из разных стран, их традициями и обычаями. Я люблю свою работу, коллектив и, разумеется, пассажиров. И, конечно же, эти неповторимые пейзажи, которые открываются из окна моего «воздушного офиса»!

Фото: Кристина Побиянская, бортпроводник авиакомпании Royal Flight



ВАШИ НЕЗАБЫВАЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
В НОВОТЕЛЬ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО

+7 495 626 59 00 • www.novotel.ru • h1349-sl6@accor.com



ВАРИАНТЫ **НОВОГОДНИХ ПОДАРКОВ,** КОТОРЫЕ ПОРАДУЮТ **КАЖДОГО!**

HELENA RUBINSTEIN
тушь для ресниц
"LASH QUEEN FELINE BLACKS"

YVES SAINT LAURENT
парфюмерная вода
"BLACK OPIUM"

GUERLAIN
палетка для макияжа



MERCEDES-BENZ
парфюмерная вода
"LE PARFUM"



MISAKI
набор украшений
"РИТМ"



BERGEN-DESIGN
часы в дубовой оправе



BOBBI BROWN
набор помад для губ
"LIP COLOR TRIO"



**Владимир Джао:
«Мы постоянно
совершенствуем
качество услуг на
борту и расширяем
их ассортимент»**

SkyService: Слоган ЗАО «Аэромар» гласит: «Всегда с Вами в небе и на земле». Что значат для Вас эти слова?

Владимир Джао: Это руководство к действию. Нашей стратегией является клиентоориентированность: мы работаем ради наших клиентов – пассажиров и сотрудников авиакомпаний, которые доверяют нам заботу о своём комфорте и гостеприимстве на бортах воздушных судов. Наша стратегическая задача состоит в том, чтобы всегда соответствовать их запросам и обеспечить уровень услуг, отвечающий их групповым и индивидуальным требованиям. ЗАО «Аэромар» нацелено на формирование наиболее эффективной системы взаимодействия с клиентами и на обеспечение конкурентоспособности на отраслевом уровне.

SkyService: Сформулируйте в нескольких фразах сущность понятия авиационного кейтеринга в наши дни. В чём его специфика?

Владимир Джао: Авиационный кейтеринг сегодня – это динамично развивающаяся, интегрированная в систему обслуживания авиапассажиров система предоставления на бортах воздушных судов питания, разработанного с учётом новейших стандартов. Сверхзадача авиакейтеринга остаётся неизменной с момента появления в мировой гражданской авиации подобного сервиса: предоставить пассажиру вкусное и полноценное питание. Это ставит перед авиакомпаниями и поставщиками дополнительные задачи развития, в частности – создание скоординированной системы приготовления, заказа и поставки бортового питания. Для решения этих задач большое значение имеет внедрение в индустрию авиакейтеринга инновационных технологий, в том числе – цифровизации управления производством и предоставлением услуг. По традиции авиакейтеринг принято относить к числу сопутствующих услуг, предоставляемых авиакомпаниями. Однако сопутствующие услуги, то есть обслуживание клиентов во время полёта, до и после него, превратились в важнейший фактор конкурентоспособности на мировом рынке авиаперевозок.

SkyService: Каковы основные тенденции на современном рынке авиакейтеринга, которые следует принимать во внимание, чтобы постоянно держаться в тренде?

Владимир Джао: Этот вопрос сейчас волнует многих представителей отрасли. Неоднократно упоминаются глобальное укрупнение авиакейтеринговых компаний, а также разделение ави-

аперевозчиков на премиум- и экономическую категории, что соответственно диверсифицирует задачи производителей бортового питания. Наблюдается тенденция к расширению услуг, предоставляемых авиакейтеринговыми компаниями, в сторону создания системы управления обслуживанием пассажиров на борту, розничной торговли на авиарейсах и специальной подготовки бортпроводников. Специфическую форму приобретает порой тенденция к предоставлению пассажирам возможности самим формировать своё меню на борту: некоторые авиакомпании, например, British Airways, переводят полностью или частично пассажиров экономического сектора на платные услуги по предоставлению бортового питания. Таким образом, кейтеринговым компаниям необходимо развивать сектор продаж своей продукции на борту, «закрывая» и это направление. Новейший тренд в бортовом питании – перевод его полностью на органические и здоровые компоненты. Например, авиакомпания Korean Air практикует принцип: «С фермы – в полёт», производя своё бортовое питание из экологически чистых фермерских продуктов. Одним из учредителей ЗАО «Аэромар» также разработана уникальная концепция бортового питания FlyYourVeda, адаптированная к условиям на борту программа здорового питания, которая основана на применении легко усвояемых, питательных продуктов. Мы также идём в этом тренде: ЗАО «Аэромар» напрямую работает с поставщиками Крыма по поставке свежих овощей и фруктов. Весь этот комплекс новых вызовов нам следует держать под контролем и учитывать при планировании своего развития, чтобы постоянно быть в авангарде отрасли.

SkyService: Как конкретно ЗАО «Аэромар» стремится отвечать на профессиональные вызовы современности?

Владимир Джао: Наша деятельность направлена в первую очередь на постоянное совершенствование организации услуг на борту и расширение их ассортимента. Помимо нашего воздушного магазина SkyShop, нами запущен проект SkyBistro, в рамках которого авиапассажиры могут приобрести в течение рейса за отдельную плату дополнительные горячие блюда, закуски и напитки, помимо представленных в «базовом» наборе бортового питания. Мы активно внедряем учебные программы для бортпроводников, как в сотрудничестве с британской Академией ISPY, так и самостоятельно. С целью оптимиза-

ции управления производством и сервисом все отделы и финансовые функции ЗАО «Аэромар» интегрированы в единый программный комплекс. Для этого внедрены и интегрированы между собой современные платформы – SAP ERP для автоматизации управления финансами и логистикой компании, и CBASE – для автоматизации управления производством. В результате наша компания получила единые стандарты поддержки IT-технологий и новый программный комплекс для управления нашей административной и производственной деятельностью, а также для поддержания контроля за должным качеством продукции. Цифровые технологии активно внедряются нами в области взаимоотношений с поставщиками, распределения работ по обслуживанию воздушных судов, кадровых процессах и т.д. Совместно с «Аэрофлотом» нами запланировано также внедрение мобильного приложения для розничной торговли на борту, анализа продаж и взаимоотношений с клиентами, планирования маркетинговых мероприятий. Кстати, в маркетинговых целях, а также для выхода на PR-пространство отрасли нами было инициировано издание периодического журнала SkyService. Это первое профессиональное издание в России, посвящённое вопросам сервиса в гражданской авиации, которое на данный момент издаётся тиражом 3000 экземпляров.

SkyService: Каков функционал ЗАО «Аэромар» в Группе «Аэрофлот»?

Владимир Джао: ЗАО «Аэромар» является универсальным оператором, предоставляющим полный пакет услуг на борту авиакомпаниям Группы «Аэрофлот» – такова наша роль в организации обслуживания пассажиров флагмана российской гражданской авиации. Нами поставляется не только бортовое питание. Мы обеспечиваем функционирование на рейсах «Аэрофлота» нашего магазина SkyShor, предлагающего богатый выбор товаров (более 200 наименований) ведущих мировых и российских брендов, а также выполняем широкий спектр услуг по обслуживанию салонов воздушных судов: по их уборке, экипировке и т.д.

SkyService: ЗАО «Аэромар» является не только оператором по предоставлению всего комплекса сервиса на борту для компаний Группы «Аэрофлот», но и ведущим поставщиком бортового

питания для российских и иностранных авиакомпаний в авиационном хэбе «Шереметьево». В чём конкурентные преимущества компании, позволяющие удерживать это лидерство?

Владимир Джао: В настоящий момент мы обслуживаем более пятидесяти крупнейших российских и иностранных авиаперевозчиков. Среди них такие как Delta, Air France, KLM, Korean Air, Air China и другие. При этом для некоторых из них мы предоставляем не только бортовое питание, но и услуги по уборке и экипировке самолётов. Наше основное конкурентное преимущество всегда заключалось в сплочённом коллективе профессионалов самых разных специальностей. Именно они своим ответственным отношением к делу позволяют нашей компании занимать ведущее положение в отрасли и строить стратегические планы на расширение своего присутствия в ней.

Далее – наше ответственное отношение к клиентам, основанное на добросовестном партнёрстве и надёжности исполнения заказов. Мы работаем с нашими партнёрами по принципу Just-in-time. На примере бортового

питания оперативная работа начинается с тщательного планирования, непосредственно перед выполнением производства проводится корректировка. Ещё один важный принцип, способствующий нашей устойчивости на профессиональном рынке – соблюдение стандартов качества предоставляемых нами услуг. Мы контролируем качество исходных продуктов и направляемого нашим клиентам бортового питания. При помощи одного из наших учредителей – LSG Lufthansa Service Europa Afrika GmbH – внедрены система управления качеством на предприятии, основанная на принципах HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), международные стандарты аудита, международные стандарты авиационной безопасности. Разумеется, к числу наших конкурентных преимуществ следует отнести работу в составе Группы «Аэрофлот», репутация и место которой в авиационной отрасли хорошо известны.

SkyService: Реальность сегодняшнего дня – глобализация экономики, создание устойчивых профессиональных связей по отраслям. Расскажите о проекте по созданию ассоциации кейтерингов под эгидой ЗАО «Аэромар».

« Мы начинаем активную работу по созданию ассоциации кейтерингов России »

Владимир Джао: Действительно, тенденция мирового рынка услуг бортового питания – быстрое исчезновение небольших независимых кейтеринговых предприятий. Отрасль динамично консолидируется, возникают крупные транснациональные операторы, настроенные на освоение новых рынков. В этих условиях задача по созданию ассоциации кейтерингов России представляется имеющей важнейшее значение. Учитывая географическое положение России и наши давние партнёрские связи в Европе, Центральной Азии, Азиатско-Тихоокеанском регионе, в долгосрочной перспективе можно говорить о выходе этой ассоциации на международный уровень. Планы по созданию подобной ассоциации у нас имеются, и подготовительная работа в этом направлении ведётся.

SkyService: ЗАО «Аэромар» уже в течение трёх десятилетий работает для воздушных путешественников, и в 2019 году компания отметит свой 30-летний юбилей. С какими результатами Вы подошли к нему, и что ждёт за этой вехой?

Владимир Джао: Здесь уместен язык конкретных цифр и фактов. ЗАО «Аэромар» обслуживает крупнейший авиационный хаб России «Шереметьево» и располагает пятью филиалами – в Санкт-Петербурге, на Дальнем Востоке (Владивосток), а также в Ростове-на-Дону, Сочи и Симферополе. С 2017 года в аэропорту Уфы также приступило к работе хозяйственное Общество по производству бортового питания с участием ЗАО «Аэромар». Коллектив ЗАО «Аэромар» насчитывает более 4000 человек. В 2017 году производственными мощностями ЗАО «Аэромар» был достигнут рекордный объём выпуска бортового питания – более 46 млн рационов, что на 14% превысило показатели 2016 года, и более чем на 20% – показатели 2015 года. Три десятилетия работы на рынке авиационного кейтеринга – это действительно значительное достижение. За это время нами накоплен огромный и разносторонний опыт работы, мы добились широкого признания профессиональной репутации и ведущей роли нашей компании на российском и мировом рынке бортового питания и сервиса на борту. Всё это предоставляет нам большие возможности для движения вперёд и развития нашего бизнеса. Среди самых актуальных задач – расширение сети наших филиалов в регионах и совершенствование существующих, дальнейшее внедрение цифровизации и инновационных технологий, создание отвечающих требованиям современности обучаю-

щих программ по обслуживанию на борту для бортпроводников, проведение международных мероприятий для предприятий авиационной отрасли, в частности – нашего ежегодного международного форума SKYSERVICE.

SkyService: Сегодня «Аэромар» вышел за пределы авиахаба «Шереметьево», это – система филиалов, работающих в разных уголках нашей страны. В новом 2019 году пятилетие отметят сразу три из них – в Сочи, в Ростове-на-Дону и в Симферополе, и все три – в Южном регионе России. Что делает это направление особенно важным для компании?

Владимир Джао: Юг – один из наиболее динамично развивающихся регионов России, и, что немаловажно для авиационной отрасли, охваченный очень интенсивным графиком пассажирских авиаперевозок, особенно в период сезона летних отпусков. Обстоятельства создания трёх филиалов нашей компании на южном направлении российского авиасообщения свидетельствуют об их исключительном, стратегическом значении для нас. Эти филиалы позволили существенно расширить географию нашего присутствия и бизнес-интересов, а также, по результатам 2017 года, увеличить объёмы обслуживания авиакомпаний.

SkyService: Как центр координирует работу филиалов, какую помощь им оказывает и насколько они пользуются независимостью?

Владимир Джао: Открытие филиалов относится к компетенции Совета директоров ЗАО «Аэромар», равно как и ряд других важных вопросов. Но при организации деятельности филиалов мы исходим из того, что производственные, административные и хозяйственные реалии виднее на местах. Деятельность филиалов строится по принципу разумной самостоятельности. Специалисты из филиалов регулярно приезжают в Москву для прохождения учёбы и, в свою очередь, мы направляем в филиалы наших сотрудников для оказания поддержки, проведения профессиональных мастер-классов.

SkyService: Каким образом итоги ВЭФ-2018 относятся к перспективам развития ЗАО «Аэромар»?

Владимир Джао: К слову, в ходе ВЭФ-2018 были также достигнуты конкретные соглашения, касающиеся непосредственно нашей деятельности. Так, Объединённая авиастроительная корпорация и ПАО «Аэрофлот» подписали соглашение о поставке авиакомпании партии из 100 самолётов «Сухой Суперджет-100». Учитывая наш

функционал как универсального поставщика сервисных услуг на борту воздушных судов «Аэрофлота», нужно внести эти 100 новых авиалайнеров в список самолётов, которые будет обслуживать ЗАО «Аэромар». ВЭФ-2018 стал не только крупным политическим событием, но и значимой вехой в эволюции российской экономики. Он засвидетельствовал дальнейшее и окончательное закрепление восточного вектора как одного из важнейших её направлений. Соответственно, Дальний Восток – одно из важнейших (и одно из самых сложных) географических направлений развития не только для нас, но и для всей российской гражданской авиации. Это сфера острой конкурентной борьбы с признанными «гигантами» отрасли – авиакомпаниями Азиатско-Тихоокеанского региона. В подобных условиях наша задача – найти потенциальных партнёров среди иностранных авиаперевозчиков в регионе, укрепляя наши позиции на региональном рынке авиакейтеринга. «АэроМар – ДВ» является исключительным оператором по предоставлению авиакейтеринга ПАО «Аэрофлот» и его дочерним компаниям «Аврора» и «Россия» в аэропорту Кневици (Владивосток). До последнего момента мы работали в этом регионе с иностранными авиакомпаниями только через посредников, а сейчас предпринимаются шаги по установлению прямых партнёрских отношений с иностранными авиалиниями, летающими в эту крупнейшую воздушную гавань Дальнего Востока.

SkyService: Для ЗАО «Аэромар» стало традицией каждый год проводить в Москве международный форум SKYSERVICE, являющийся одним из самых престижных событий в сфере мировой индустрии сервиса на борту. Что ждёт его участников в 2019 году?

Владимир Джао: Международный форум SKYSERVICE, посвящённый развитию сервиса и услуг в отрасли гражданской авиации, заслужил репутацию авторитетного и узнаваемого бренда на мировом уровне. Он предоставляет прекрасные возможности для делового общения профессионалов, обмена опытом, экспертного анализа современных направлений развития рынка услуг на борту и авиационного кейтеринга, для создания внутриотраслевых связей и установления партнёрства. За всю историю проведения

форума, прошедший в 2018 году стал самым представительным и масштабным. В его работе приняли участие около 40 авиакомпаний мира, члены Правительства Москвы, более 50 компаний, работающих в авиационной отрасли или сотрудничающих с предприятиями гражданской авиации, лучшие шеф-повара ведущих авиакейтерингов и известные travel-блогеры. Количество выставочных стендов превысило 70, а число участников перешло отметку в 2000 человек, среди которых были представители 30 стран. Надеемся, что SKYSERVICE 2019 будет ещё более представительным. Важнейшим компонентом форума станет его деловая программа, в ходе которой состоится ряд семинаров по основным проблемам в области современной индустрии авиакейтеринга и услуг на бортах воздушных судов. Для всех участников форума это эксклюзивная возможность поделиться своими достижениями и инновациями, а также познакомиться с ведущими отраслевыми технологиями.

Образовательная составляющая форума пополнится новой интересной программой. В рамках форума SKYSERVICE 2019 будет представлен комплекс обучающих тренингов для бортпроводников Sky Level School – это серия курсов, которые помогут повысить свои профессиональные навыки, научиться выстраивать коммуникацию с клиентами, поддерживать себя в форме, успешно управлять своим временем и т.п. Самое главное в программе этого курса – тренинги по продажам на бортах воздушных судов, которые позволят качественно развить свои навыки. Для посетителей форума будут интересны яркие поединки ведущих шеф-поваров, которые продемонстрируют своё кулинарное искусство с профессиональным уклоном в «небесную кухню». Лучших в отрасли на SKYSERVICE 2019 ждут наши награды, получившие всемирную известность: премия Sky Delight Awards для поваров ведущих мировых кейтерингов; премия Sky Travel Awards, оценивающая сервис в аэропортах, бизнес-залах и отелях возле аэропортов; награды для лучших бортпроводников: путешествие в Европу на двоих, денежный приз, новый автомобиль, а также профильные награды Академии ISPY. Приглашаем Вас посетить SKYSERVICE 2019. От имени ЗАО «Аэромар» говорю Вам: «Добро пожаловать!».

«**Сегодня «Аэромар» – это система филиалов, работающих в разных уголках нашей страны**»»



SKYSERVICE
RUSSIA, MOSCOW 2019



МОСКВА
ГОСТИНЫЙ ДВОР
24-25/04/2019



Авиакомпании



Поставщики товаров
и услуг



Кейтеринги



Аэропорты



Бизнес-залы



Отели у аэропортов



Представители
туристического бизнеса



Агрегаторы



СМИ

**УЧАСТНИКИ
ФОРУМА:**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ
SKYSERVICE 2019**

Крупнейший Форум в сфере
Гражданской авиации,
посвященный развитию
сервисных услуг на
бортах воздушных судов.

IV

ЗИМА 2018-2019: В ПОЛЁТ СО ВКУСОМ!



АЭРОФЛОТ
AIR FRANCE
BRITISH AIRWAYS
KLM
KOREAN AIR
AIR CHINA
AIR ASTANA
ЎЗБЕКИСТОН ХАВО ЙЎЛЛАРИ

Пассажи́рские авиаперевозки считаются одной из наиболее динамичных отраслей в мировой экономике. И не только потому, что тысячи воздушных судов и миллионы пассажиров находятся в постоянном движении. Меняются и совершенствуются стандарты обслуживания клиентов авиакомпаний, и столь важная часть сервиса на борту, как авиакейтеринг в преддверии нового сезона предлагает новые идеи и направления. Наш журнал подготовил обзор современных трендов в бортовом питании лидера российской гражданской авиации ПАО «Аэрофлот», некоторых авиаперевозчиков Европы, Азиатско-Тихоокеанского региона, а также Узбекистана и Казахстана.

АЭРОФЛОТ – ВСЕГДА ВПЕРЁД!

О том, какие тенденции демонстрирует бортовое меню ведущего российского авиаперевозчика зимнего сезона 2018-2019, журналу SkyService рассказали в Департаменте управления качеством продукта ПАО «Аэрофлот».

ВКУС, КАЧЕСТВО, БАЛАНС

Воздушное меню «Аэрофлота» обновляется каждые полтора месяца. Кроме того, «Аэрофлот» предлагает 17 видов специального питания – от детского и халяльного до постного и русского. Особой популярностью пользуется вегетарианское спецпитание.

В зависимости от времени вылета пассажирам будет предложен горячий завтрак, обед или ужин, а также закуски.

Для стиля гастрономического питания «Аэрофлота» приоритетно сочетание лучших кулинарных традиций и современных тенденций, воплощённых с использованием натуральных, качественных ингредиентов.

Вкус, качество, баланс – в этом заключаются конкурентные преимущества бортового питания «Аэрофлота», с которыми лидер российской авиапассажирской отрасли уверенно позиционирует свой сервис на мировом рынке услуг авиаперевозчиков.

В составлении меню «Аэрофлота» традиционно принимают участие шеф-повара, заслужившие высокое международное признание, в том числе обладатели звёзд Мишлена, которые разрабатывают меню для пассажиров класса «Бизнес».

В разное время на борту можно было попробовать специалитеты от Марселя Равена, Пьера Ганьера, Алана Лорка, бренд-шефа ресторана «Ваниль» Камеля Бенмамара, главы кулинарной команды ресторана «SAVVA» Андрея Шмакова, братьев Березуцких, шеф-повара компании LSG Sky Chefs Тьерри Мона и других именитых поваров.

Вместе с тем, авиакомпания расширяет поиск новых, креативных идей для своего меню – прежде всего среди отечественных талантов. Например, «Аэрофлот» проводит кулинарные конкурсы и поединки по разработке меню для авиапассажиров, один из которых – «На высоте. Российский конкурс шеф-поваров».

Главная награда победителю – включение блюд в новое меню «Аэрофлота» для пассажиров классов «Бизнес» и «Комфорт».

В зимнем сезоне 2018-2019 клиенты обязательно увидят новые имена шеф-поваров ведущего российского авиаперевозчика. Доверить такую

значимую часть сервиса, как бортовое питание, можно только профессионалам.

С НОВЫМ ГОДОМ!

Бортовое питание – крайне динамичная сфера деятельности, и в зимнем сезоне 2018-2019 авиационный кейтеринг «Аэрофлота» ждут некоторые новшества.

Зимнее время требует от организма человека определённой мобилизации ресурсов, в холодное время года организм особенно нуждается в полезных веществах и витаминах.

При планировании нового зимнего меню «Аэрофлота» этот фактор был учтён специалистами авиакомпании и кейтеринга. Все необходимые элементы, такие как белки, жиры, углеводы, минералы и клетчатка включаются в рационы бортового питания на постоянной основе.

Однако прежде всего составители меню авиакомпании заботятся о состоянии пассажира в полёте, поэтому предпочтение отдаётся не калорийности и насыщенности пищи, а сбалансированности меню.

Адаптированная для условий на борту, легкоусвояемая, питательная, высококачественная пища позволяет переносить полёт легко и комфортно. Не забыт и всенародной любимым праздник Новый Год, являющийся своего рода пиком зимнего сезона.

Все аспекты обслуживания на борту сосредоточены на том, чтобы оставить максимально приятное впечатление у авиапассажиров.

Для тех, кто встречает Новый Год в полёте, на борту традиционно предлагают шампанское и конфеты и, разумеется, самые тёплые и сердечные пожелания от флагмана российской гражданской авиации.

ЗДОРОВЬЕ – ПРЕЖДЕ ВСЕГО

«Аэрофлот» придерживается принципа гармонии между новизной и стабильностью и никогда не изменяет своему главному тренду: «здоровое вкусное питание», обеспечивая потребителей теми предложениями, которые помогут им даже высоко над землёй заботиться о своём здоровье.

Инициатором и вдохновителем этого направления стал генеральный директор ПАО «Аэроф-

лот» Виталий Савельев, который является приверженцем здорового питания. Он лично дегустирует все блюда и тщательно отбирает их для включения в бортовое меню.

Основная задача при формировании рационов – фокусировка на «здоровые» продукты: злаки, овощи, зелень, орехи, сухофрукты, нежирное мясо, птицу, рыбу.

Кроме того, при приготовлении горячих блюд для пассажи-

ров «Аэрофлота» не используется свинина.

ПРЕСТИЖНЫЕ НАГРАДЫ

В июле 2018 года ПАО «Аэрофлот» было награждено международной премией Skytrax World Airline Awards в двух престижных номинациях. Он вновь признан лучшей авиакомпанией Восточной Европы, а предлагаемое им бортовое питание в классе обслуживания премиум-эконом (класс «Комфорт») впер-

вые названо лучшим в мире. Премия World Airline Awards имеет неофициальный статус «авиационного Оскара». С 1999 года она ежегодно присуждается британским консалтинговым агентством Skytrax – ведущим глобальным оценщиком качества услуг авиакомпаний и аэропортов.

На звание лучших в 2018 году претендовали 335 авиаперевозчиков. «Аэрофлот» уже в седьмой раз в своей истории и шестой год подряд побеждает в номинации «Лучшая авиакомпания Восточной Европы».

Победа в номинации «Лучшее бортовое питание в классе премиум-эконом» стала для российского перевозчика настоящим прорывом. Ранее это достижение принадлежало авиакомпании Singapore Airlines, которая в ряде рейтингов фигурирует как лучшая в мире.

В 2018 году ПАО «Аэрофлот» занял лидирующие позиции и в конкурсе американского издания Global Traveler за лучшие вина в высоких классах обслуживания. Российский перевозчик удостоен первого места в номинации «Лучшее белое вино в бизнес-классе на международных рейсах». Высшую оценку экспертов получило южноафриканское вино La Capra Chenin Blanc 2016, подающееся клиентам «Аэрофлота» на борту.

Также «Аэрофлот» занял второе место в категории «Лучшее шампанское в бизнес-классе на международных рейсах». В обеих номинациях ведущая авиакомпания России опередила мощных конкурентов из США, Европы и Азии – United Airlines, Delta Air Lines, British Airways, Brussels Airlines, All Nippon Airways.

ПАО «Аэрофлот» неоднократно получало престижные награды за высокое качество вин. Ранее в этом году он был удостоен бронзовой награды международной премии Cellars



Лосось в свекольном маринаде с листьями салата, апельсином и маслами (подаётся с манговым соусом)



Рыбное ассорти: слабосоленый лосось, осетрина горячего копчения, муксун холодного копчения (блюдо из «Меню на заказ»)

in the Sky в категории «Лучшее крепленое десертное вино в бизнес-классе». Высокое признание экспертов подтверждает, что «Аэрофлот» по праву входит в число премиальных перевозчиков Европы и мира.

ПАРТНЁРСТВО И ДИАЛОГ

За этими достижениями стоит сплочённая командная работа, которая позволяет «Аэрофлоту» поддерживать уровень своих авиакейтеринговых услуг на высоте.

Руководство авиакомпании всегда находится в тесном взаимодействии со своими партнёрами и ведёт активный диалог с клиентами. Каждый сезон проводится презентация – дегустация нового меню с участием топ-менеджмента авиакомпании и генерального директора ПАО «Аэрофлот» Виталия Савельева.

ПАО «Аэрофлот» – современная, сильная, развивающаяся авиакомпания, любимая пассажирами всего мира. Поэтому мнение пассажиров является определяющим в развитии бортового питания. Регулярно проводится анкетирование/опрос на борту для получения обратной связи от пассажиров с целью побольше узнать об их гастрономических предпочтениях и пожеланиях.

Кроме того, «Аэрофлот» стремится идти в ногу со временем, следуя кулинарным трендам, и регулярно внедряет новые ингредиенты, стараясь отвечать ожиданиям взыскательных пассажиров и учитывать вкусы путешественников из разных стран. Например, на рейсах, летающих по азиатским направлениям, пассажиры могут выбрать специальный азиатский сет: китайский, японский, тайский, вьетнамский или корейский (в зависимости от страны пребывания). Внедрение новшеств в области питания на борту – это, прежде всего, успешное сотрудничество ПАО «Аэро-

флот» и ЗАО «Аэромар». Пассажиры также принимают участие в появлении нового продукта. Специалисты авиакомпании и кейтеринга регулярно анализируют отзывы и пожелания, которые оставляет пассажир на разнообразных площадках: в соцсетях, в листах отзыва на борту и в офисах продаж, с помощью формы обратной связи на сайте и т.п. «Аэрофлот» всегда открыт для новых идей, но реализует их с уважением к своим многолет-

ним традициям и с преданностью существующей концепции развития. Флагман пассажирской авиации России устремлён вперёд – к новым достижениям. Но основа его стратегии остаётся неизменной: забота о безопасности полёта, о пассажирах и их комфорте.

Материал подготовлен при содействии Департамента управления качеством продукта ПАО «Аэрофлот».



Ассорти из угря, лосося и креветок со свежими овощами (подаётся с соусом Унаги)



Палтус с киноа, сладким стручковым горошком и томатным соусом

AIR FRANCE – ФРАНЦУЗСКАЯ КЛАССИКА И НОВИЗНА

Начиная с 1948 года Air France стала посланницей французской гастрономии в небе, приглашая к сотрудничеству знаменитых мастеров кулинарии и кондитеров, которые, в свою очередь, разрабатывают для подачи на борту

меню, достойные лучших гастрономических ресторанов. Авиакомпания верна своим гастрономическим традициям и сегодня: знаменитые имена французской кухни, объединившись под эгидой Кулинарной Студии Servair, создают свои шедевры, чтобы радовать и удивлять пассажиров Air France.



Гастрономическое питание представляет собой важную часть корпоративной философии ведущей французской авиакомпании. «Air France превращает обычные авиарейсы в настоящие гастрономические путешествия, предлагая пассажирам варианты питания, неоднократно удостоивавшиеся наград и премий», – так приглашают пассажиров в полёт французские авиалинии. При этом у французского авиаперевозчика действует система, охватывающая узнаваемым брендовым питанием всех пассажиров каждого рейса, согласно стоимости билета – с самых престижных до экономичных мест.

Недавно креативный подход ведущей французской авиакомпании к питанию своих пассажиров вновь заслужил международное признание. 17 июля 2018 года состоялась церемония вручения главной международной премии в области гражданской авиации Skytrax World Airline Awards. Авиакомпания Air France в 2018 году была названа лучшей сразу в трёх почётных номинациях: Best First Class Dining Lounge, Best First Class Comfort Amenities, Best First Class Catering. Данное решение было принято благодаря голосам пассажиров из более чем 100 стран.

В 2018 году авиакомпания доверила создание меню для Первого класса (La Première) и Бизнес-класса шести известным поварам – обладателям звёзд Michelin. Вместе с компанией Servair фран-

цузские шефы разработали меню, выбрали продукты, создали и оформили блюда, которые Air France предлагает пассажирам в полёте. Гастрономические новинки и деликатесы также порадовали пассажиров Премиум-экономического и Экономического классов. В соответствии с сезонами сферы ответственности «звёздных» поваров в 2018 году распределились следующим образом:

- Январь-март – La Première: Joël Robuchon, Бизнес-класс: Olivier Bellin
- Апрель-июнь – La Première: Anne-Sophie Pic, Бизнес-класс: Guy Martin
- Июль-сентябрь – La Première: Régis Marcon, Бизнес-класс: Michel Roth
- Октябрь-декабрь – La Première: Guy Martin, Бизнес-класс: Régis Marcon

При вылете с Карибских островов и из Французской Гвианы, Бабетт де Розьер (Babette de Rozières) предлагает в Бизнес-классе и Премиум-экономическом классе своё видение классической креольской кухни. На рейсах в Сеул блюда от корейского шеф-повара Юн-Янг Кима (Youn-Young Kim) знакомят пассажиров с богатством вкуса азиатской кухни. Между Буэнос-Айресом и Парижем Оливье Фальчи (Olivier Falchi), посланец французской кухни в Южной Америке, предлагает пассажирам Бизнес-класса шесть разнообразных блюд. И, наконец, для пассажиров Бизнес-класса рейсов, следующих в Гуанчжоу, Гонконг, Пекин,

Шанхай, Ухань и Сингапур, шеф-повар Жао Гуанг Ёу (Zhao Guangyou) готовит блюда традиционной китайской императорской кухни, тщательно подбирая каждый ингредиент.

По состоянию на 1 октября 2018 года Air France ввела в своё меню для класса La Première два ежемесячных авторских блюда от ещё одного известного кулинара – Жана-Франсуа Руке (Jean-François Rouquette), обладателя звезды Michelin, шеф-повара отеля Park Hyatt Paris-Vendôme. Клиенты смогут отведать его блюда на рейсах из Нью-Йорка (JFK), Токио (NRT) и Шанхая (PVG) в Париж (Шарль де Голль) вплоть до марта 2019 года.

На всех дальних направлениях (кроме рейса AF022 из Парижа в Нью-Йорк) Air France предлагает дополнительный выбор блюд À la Carte для La Première и Бизнес-класса: «Тайская кухня», «Китайская традиция», «Вкус Индии», «Вкус Японии», «Корейские деликатесы» и «Корзина морепродуктов».

В Премиум-экономическом и Экономическом классах в качестве альтернативы стандартному меню на борту предлагаются разнообразные варианты меню À la Carte: «Le Marché de Jean Imbert», созданный победителем французского ТВ-шоу Top Chef в 2012 году Жаном Эмбером, «Selection Lenôtre», которое разработала кулинарная фирма LENÔTRE, «Традиционное Меню» и другие варианты. Забавное «Му fun menu» появилось в списке предложений в этом году, чтобы соответствовать вкусам молодёжи и подростков. В его состав входят бургеры, донатсы, чипсы, приготовленные из продуктов высокого качества и креативно оформленные.

Собственной линией гастрономических предложений и новшеств порадуют пассажиров также дочерние авиакомпании Air France HOP! и Joop.

Авиакомпания Joop предлагает своим пассажирам своеобразный «конструктор путешествия», включающий бортовой кейтеринг, программы развлекательного стримингового портала, а также различные инновационные партнёрские предложения.

Пассажирам Бизнес-класса на рейсах большой протяжённости предлагается специально созданное французскими шеф-поварами меню, которое сопровождается коктейлями от парижского Experimental Cocktail Club, которые прямо на борту приготовят бортпроводники.

В Премиум-экономическом классе пассажирам предложат дорожный набор и приветственный напиток, в том числе – шампанское. В Экономическом классе, в дополнение к основному



Франсуа Адамски, новая восходящая звезда французской кухни



На дальнемагистральных рейсах пассажиры по прибытии получают конфеты во французском стиле как маленький жест благодарности за путешествие с Air France

набору услуг, за отдельную плату можно выбрать блюда из меню.

Варианты специального питания Air France предусматривают детское питание, а также варианты, адаптированные в соответствии с медицинскими, диетологическими и религиозными предписаниями.

Интересно решение французских авиаперевозчиков концепции детского меню. Оно существует в вариантах для маленьких пассажиров от 6 месяцев до 2 лет, от 2 до 8 лет и от 9 до 11 лет. Для его производства используются продукты органического сельского хозяйства. Для самых маленьких оно представляет собой основное блюдо в баночке и десерт, приготовленные из экологически чистых продуктов, а также молоко и печенье. Дети постарше получают на борту французских авиалайнеров свежий салат, тушёное блюдо, венский хлеб, фруктовый сок, фруктовое пюре, сервированные в забавной и практичной игровой посуде, включая фирменные столовые приборы в форме самолётика с пожеланием счастливого пути.

Религиозные традиции питания соблюдены в халяльном и кошерном меню. Вегетарианцев также ждёт соответствующее питание. Все варианты специального питания французской авиакомпании доступны по предварительному заказу при бронировании билета или не позднее 24 часов до вылета. Исключение составляет только кошерное меню для последователей иудаизма, для которого «дедлайн» наступает за 48 часов до вылета.

Истинные гурманы считают, что изысканные французские алкогольные напитки являются тонким дополнением к национальной гастрономической кулинарии.

«Карту наших вин и шампанского с сентября 2018 года составляет Паоло Бассо – лучший сомелье мира 2013 года, – с гордостью заявляют в Air France. – Ему помогают винные эксперты Мишель Беттан и Тьерри Дессов – авторы Большого винного справочника Франции».

При отборе вин французские авиационные сомелье руководствуются критериями качества, сбалансированности и происхождения напитка. Их задача – составить репрезентативную подборку самых лучших сортов винограда, собранного

на французских виноградниках, которая будет гармонично сочетаться с конкретными вариациями блюд бортового питания.

В целом организацию бортового питания Air France можно смело назвать «классикой жанра». Стремясь быть в тренде мировых тенденций в авиакейтеринге зимнего сезона 2018-2019, французская авиакомпания довольно успешно сочетает проверенные десятилетиями традиции и новые веяния.

Также следовало бы заметить, что богатство и разнообразие небесной кухни Air France можно напрямую увязать с бюджетной категорией пассажиров: сервис Экономического класса продолжает оставаться «в тени» роскошного обслуживания обладателей более дорогих билетов.



Бизнес-гастрономия от Air France

BRITISH AIRWAYS – КОНСЕРВАТИЗМ И ПЕРЕМЕНЫ

Бортовое питание авиакомпании, являющейся лицом Великобритании в отрасли гражданской авиации, в целом соответствует расхожему представлению во всём мире о британском характере. Оно достаточно консервативно в отношении меню, педантично организовано в зависимости от категории, дальности рейса и класса обслуживания. Однако в настоящее время в бортовом питании British Airways наблюдается «эпоха перемен».



Пассажирам экономического класса британских авиалиний, можно сказать, повезло и не повезло одновременно. С одной стороны, их меню теперь регламентируется не только стоимостью билета, но и суммой, которую готов потратить клиент на своё питание на борту. С другой – питание экономических пассажиров активно переводится British Airways на платную основу.

После того, как British Airways отменила бесплатное питание в эконом-классе на ближнемагистральных рейсах из лондонских аэропортов Хитроу и Гэтвик, на этих направлениях была введена в действие программа, согласно которой пассажиры эконом-класса (Euro Traveller) могут приобрести в бортовом меню M&S определённый выбор свежих сэндвичей, салатов, закусок и сладостей, а также диетические, безглютеновые и вегетарианские блюда, горячие, алкогольные и прохладительные напитки за свой счёт. Стоимость каждого блюда или напитка в отдельности, согласно концепции бортового питания авиаперевозчика, не должна превышать 5 евро. Оплата доступна только кредитными картами, а для участников программы British Airways Executive Club – баллами Avios через электронное приложение British Airways.

На рейсах в Лондон-Сити, Станстед, Бирмингем, Бристоль, Глазго, Дублин, Эдинбург, Манчестер и из этих аэропортов пассажирам эконом-

класса по-прежнему предоставляется бесплатное питание. Однако руководство British Airways предупреждает: «Вскоре на этих рейсах будет введено платное бортовое меню M&S». Пока же, в зависимости от времени вылета и длительности перелёта, ближнемагистральным пассажирам этих направлений эконом-класса предложат лёгкие закуски или более сытные блюда и напитков из бара на выбор за счёт стоимости билета.

Пассажирам эконом-класса на дальнемагистральных рейсах (салоны World Traveller) всё ещё бесплатно предлагают напитки, закуски и питание из четырёх блюд, а также лёгкий перекус в конце перелёта. В зависимости от времени суток и маршрута на протяжении рейса борпроводники предлагают закуски и десерты от мороженого до традиционных британских сладостей. Однако менеджмент авиакомпании недвусмысленно «подталкивает» дальнемагистральных пассажиров, путешествующих эконом-классом, тоже раскошелиться за питание получше. «Все варианты бесплатного питания предоставляются в зависимости от наличия», – предупреждает British Airways. В то же время за умеренную плату от 15 до 18 евро предлагается приобрести плотный английский завтрак из трёх блюд или один из вариантов полного питания из четырёх блюд – «Гурманское», «Кухня Британии», «Кухня Даль-

него Востока», «Здоровое» или «Вегетарианское». В их составе можно попробовать такие изыски, как тушёные щёчки из говядины герефордской породы или уилтширский жирный пирог, роллы по-тайски, запечённую в пергаменте треску, лимонный пирог и пудинг с ягодами.

В области бортового питания для высокобюджетных воздушных путешественников British Airways склонна проявлять ско-

рее консервативные, чем реформаторские тенденции. При этом новизну, разумно сочетаемую с традициями, представляют собою регулярные сезонные смены меню и обращение к региональной кулинарии в дальнемагистральном кейтеринге. Впрочем, последнее для британцев скорее тоже традиция, чем новизна: представители бывшей крупнейшей колониальной империи мира всегда легко ус-

ваивали культурные особенности разных уголков света, в том числе – местную кухню.

На ближнемагистральных рейсах питание пассажиров бизнес-класса (Club Europe) выдержано в лучших обычаях британской кухни и, как особенно подчёркивают в авиакомпании, «в меню представлены лучшие продукты Британских островов». В канун зимнего сезона 2018-2019 на маршрутах из лондонских аэропортов Хитроу и Гэтвик было утверждено новое меню, рекламируемое руководством British Airways как «результат инвестиций по модернизации Club Europe в несколько миллионов фунтов стерлингов». В качестве новинки сезона рекламируются фирменные тёплые булочки и кофе от нового партнёра – компании Union Hand-Roasted Coffee, однако в целом имеет место скорее обновление концепции, чем смена трендов. Предлагаются по три набора блюд на выбор на завтрак, три варианта основных блюд, два вида салатов на обед и на ужин, а также сыры, крекеры, закуски, десерт – всё в общей гастрономической канве, свойственной британской кухне. Колорита «старой доброй Англии» добавляет фирменный послеобеденный чай с бутербродами или «традиционным сэндвичем английского пахаря», десертом и густыми топлёными сливками. «Вечернее чаепитие стало английской традицией с 1830 года», – заявляют в авиакомпании о преемственности этому увлечению.

Пассажиры дальнемагистральных рейсов British Airways класса «Экономический премиум» (World Traveller Plus), в зависимости от направления,



Кейтеринг от British Airways для класса «эконом»



Питание в Euro Traveller

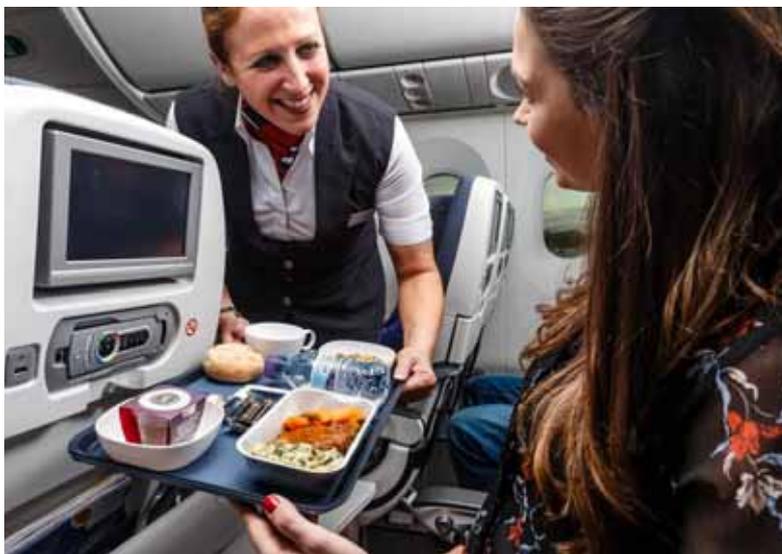
имеют возможность почувствовать колорит местной кухни. В основном же их питание отличается от такового в бизнес-классе тем, что их выбор на обед и ужин ограничивается двумя блюдами из аналогичного меню.

Бортовое питание British Airways для первого класса (First) и бизнес-класса (Club World) дальнемагистральных рейсов строится по общему для ведущих авиаперевозчиков мира принципу: завтрак – обед и ужин – разнообразные закуски в течении полёта. Завтрак предлагается, как правило, классический английский или «континентальный», блюда на обед и ужин – À la Carte (бренд: «Ваш ресторан первого класса в небе»), причём выбор не столь уж велик: например, 4-5 основных блюд, 3-5 десертов и т.д. Присутствие блюд британской кухни в меню заметно очень сильно. Обязателен фирменный английский чай, подающийся в зависимости от времени рейса как полуденный, послеобеденный или вечерний. Разумеется, подаются разнообразные алкогольные и прохладительные напитки. В то время, как для классов «Первый» и «Бизнес» в баре весьма велик выбор вин и шампанского, очевидный упор делается на более свойственные для британской традиции крепкие напитки и разные сорта пива.

Предварительный заказ блюд из меню «привилегированных классов» дальнемагистральных рейсов British Airways можно сделать при помощи электронных сервисов авиакомпании не ранее, чем за 30 дней до рейса, и не позднее, чем за 24 часа до отлёта.



Напитки для пассажиров эконом-класса



Обслуживание в эконом-классе на высоте

На первый взгляд разнообразие специальных меню, предлагаемых ведущим британским авиаперевозчиком, выглядит впечатляюще. В нём представлены, например, три вида вегетарианского меню, выбор которых явно свидетельствует о давнем знакомстве британцев с различными пищевыми традициями религиозных групп Индии – вегетарианское-молочное, строгое вегетарианское и

азиатско-индийское вегетарианское. Питания по медицинским предписаниям – 6 видов, детского – 2 вида, кроме того – мусульманское, кошерное и т.п. Однако с реальным предоставлением клиентам вышеперечисленных видов специального бортового питания у главного авиаперевозчика Великобритании не всё так просто. Во-первых, всеми подобными специализированными вариациями

питания не могут насладиться пассажиры эконом-класса ближнемагистральных рейсов. Они вынуждены довольствоваться всего несколькими имеющимися в их платном меню фиксированными диетическими или вегетарианскими блюдами. Остальные же пассажиры, которым доступен предварительный заказ, вынуждены делать его по ряду пунктов меню (например, кошерное и мусульманское) за 48 часов. И, даже сделав предварительный заказ, клиент не может быть уверен в его точном исполнении. «Мы не можем предоставить весь ассортимент специального питания на всех рейсах, поэтому на некоторых рейсах блюда, которые вы выбрали, могут быть недоступны», – с несокрушимым британским спокойствием предупреждает авиакомпания.

В то же время со специальными меню и авиакейтерингом для эконом-класса положение в British Airways не выглядит однозначным. К числу конкурентных преимуществ авиаперевозчика с Британских островов можно отнести основательную организацию питания дальнемагистральных пассажиров в своих базовых и некоторых зару-

бежных аэропортах. Пассажирам первого класса и бизнес-класса предоставляется возможность «эксклюзивного ужина» перед вылетом в бизнес-залах, расположенных в Лондон-Сити и Нью-Йорке, а также в брендовых бизнес-залах Concorde (в аэропорту Хитроу и аэропорту JFK в Нью-Йорке). В программу входит разнообразное меню и бар с различными напитками.

Бортовое питание British Airways в зимнем сезоне 2018-2019 характеризуется парадоксальным сочетанием несочетаемых элементов: приверженности к консервативной традиции (свойственной британской кулинарии вообще) и поиска новых трендов в отношении самокупаемости кейтеринга для пассажиров эконом-класса. В отношении состава меню – оно может быть названо примером, когда основным трендом является продвижение национальной кулинарии. В то же время организация и осуществление некоторых специальных видов обслуживания заметно отстают от должного уровня, явно напоминая о древнем выражении, приписываемом Конфуцию, отнесенному «эпохи перемен».



«Сладкие мечты» на рейсе из Хитроу в Дубай

KLM – КОРОЛЕВСКОЕ РАЗНООБРАЗИЕ

Королевские Голландские авиалинии (KLM) – превосходный пример того, как сравнительно небольшая европейская авиакомпания смогла создать устойчивую систему авиационного кейтеринга на уровне мировых игроков авиационной отрасли.



Эта нидерландская авиакомпания уделяет большое внимание тому, чтобы следовать такому актуальному тренду в современной индустрии сервиса на борту, как экологичность и забота об окружающей среде. «Предлагая своим пассажирам около 40 миллионов блюд бортового питания в год, KLM ответственно подходит к вопросу экологичности питания, – заявляют в руководстве авиакомпании. – Именно поэтому KLM является лидером в данном вопросе в секторе авиаперевозок». Насколько справедливо это амбициозное утверждение о лидерстве, можно спорить, однако реальные меры в данном направлении нидерландским авиаперевозчиком принимаются весьма интенсивно. Например, в начале 2017 года в рамках проекта по модернизации сервисного оборудования на борту все подносы для еды, кофейники и чайники были сделаны из более лёгких и экологичных материалов. Большое внимание уделяется и экологичности питания на авиарейсах KLM.

Одно из основных требований авиакомпании к поставщикам: не использовать пальмовое масло в своих продуктах, а при отсутствии разумной альтернативы – использовать только сертифицированное масло или качественную сою. Весь шоколад и кофе имеют международную UTZ-сертификацию надёжности качества кофейных продуктов. Нидерландский авиаперевозчик первым в Европе отказался от использования в бортовом питании продуктов из куриного мяса и яиц массового производства. В 2015 году KLM получила премию Good Egg, так как авиакомпания использует только сертифицированные яйца и продукты из яиц, «при производстве которых соблюдалось этическое отношение к животным». Эти принципы применяются на всех рейсах из Амстердама и, по мере возможности, на рейсах других направлений.

Важным направлением экологической политики компании остаётся безопасная утилизация отходов. Все отходы с рейсов KLM подлежат по-



Ужин для бизнес-класса на дальнем рейсе (фото слева) и сэндвич-бокс на коротких европейских рейсах в эконом-классе

вторной переработке или регенерации, то есть направлению на мусоросжигательные станции, на которых возобновление энергии составляет более 60%. Однако руководство KLM стремится прежде всего не допускать образования мусора и увеличивать долю перерабатываемых отходов. К 2025 году планируется сократить количество остаточных отходов на 50% по сравнению с 2011 годом. В рамках этой программы KLM постоянно ищет способы уменьшить объём упаковки для продуктов питания и отдаёт предпочтение при их производстве легко перерабатываемым материалам.

В числе первоочередных планов компании – также новая концепция кейтеринга для пассажиров эконом-класса, введённая 1 июня 2018 года на девяти направлениях (Бонайре через Арубу, Энтеббе через Кигали, Форталеза, Осака, Гонконг, Ванкувер, Сеул, Рио-де-Жанейро и Хьюстон), а 28 октября вступившая в силу на всех межконтинентальных рейсах с началом зимнего расписания авиакомпании. В начале межконтинентального полёта пассажиры эконом-класса получают бутылку воды, освежающее полотенце и наушники

в качестве приветственной услуги от авиакомпании. На межконтинентальных дневных полётах из Амстердама новая программа бортового питания включает несколько горячих блюд на выбор, большую порцию салата и десерт. Ночные авиарейсы также будут иметь особую компоновку построения бортового питания, учитывающую биоритмы пассажиров. На межконтинентальных рейсах, имеющих по градации авиакомпании статус «средних» и «дальних», меню дополняется мороженым, сладостями и острыми закусками. В связи с тем, что численность кабинных экипажей на межконтинентальных перелётах KLM теперь сокращается, нидерландский авиаперевозчик выходит из положения, используя новый подход к сервису: сервисные тележки экипируются большим количеством подносов с различными блюдами и закусками, которые предоставляют пассажирам большую свободу и разнообразие выбора. Разумеется, пассажирам предлагается также богатая карта безалкогольных и алкогольных напитков. Точную информацию о своём бортовом меню на рейсе пассажир может уточнить перед полётом на сайте flightguide.klm.com.



Питание на межконтинентальных рейсах KLM

KOREAN AIR: БОРТОВОЕ ПИТАНИЕ УТРЕННЕЙ СВЕЖЕСТИ

Авиакомпания Азии на фоне европейской «старой школы», не сдающей позиций в отношении высокого качества авиакейтеринга и умеющей отвечать на вызовы современности, демонстрируют в последнее время динамический рост и мощное укрепление на мировом рынке пассажирских авиаперевозок. Здоровое питание и свежие продукты – один из ведущих трендов в области бортового питания южнокорейского авиаперевозчика. Предлагаем вниманию читателей эксклюзивное интервью с г-ном Сон Сон Хве, региональным директором Korean Air в России и СНГ.



Сон Сон Хве, региональный директор Korean Air в России и СНГ

SkyService: Какова политика Вашей авиакомпании в области бортового питания и в чём его специфика?

Сон Сон Хве: Философия кейтеринга Korean Air базируется на сочетании блюд корейской и международной кухни. Пассажиры, вылетающие из Кореи, предпочитают видеть на борту национальные блюда, которые могут показаться необычными международным путешественникам. Кроме того, корейская кухня славится своей остротой. Учитывая предпочтения всех клиентов, на дальних рейсах мы предлагаем не два, а три варианта бортового питания. Пассажир может предпочесть национальную кухню Кореи или сделать выбор в пользу нескольких европейских блюд из говядины, курицы, рыбы или морепродуктов. Во многом тон бортовому питанию задаёт корейская кухня. Пассажирам подаются пибимпаб и бибим гуксу (лапша бибим), знаковые корейские блюда, завоевавшие Mercury Award – «Оскар» в мире бортового питания. Korean Air также отличает наличие соб-

ственных производственных мощностей, и речь не идёт о фабриках или центрах развития. Korean Air уже много лет управляет фермой, а также заводом по производству питьевой воды (марка «Jeju Pure Water») на тропическом острове Чеджу. Ферма Jedong Ranch расположена в экологически чистом районе, где производится первоклассная говядина и курятина. А благодаря вулканическому характеру Чеджу наша фирменная вода проходит естественную очистку и приобретает удивительную мягкость вкуса. Особое внимание Korean Air уделяет также и специальному питанию. Сейчас, например, мы предлагаем путешественникам более 20 вариантов блюд, включающих фруктовое меню, меню из морепродуктов, веганское и ово-вегетарианское питание. На борту лайнеров пассажирам также предлагаются безалкогольные и алкогольные напитки высшего класса, в числе которых шампанское Perrier-Jouët – знаменитый французский бренд, история которого насчитывает более 200 лет.

SkyService: В отношении карты вин авиаперевозчик Korean Air с большим успехом бросает вызов известным «винным нациям» Европы: базовое обслуживание в высокобюджетных классах включает изысканные вина из регионов Бордо, Бургундия и Эльзас, а в зависимости от пункта назначения рейса предлагаются также калифорнийские, итальянские или немецкие вина. Но вернёмся к еде. Скажите, пожалуйста, какие особенности корейской кухни делают её отличной основой для авиационного кейтеринга и одним из брендов Вашей авиакомпании?

Сон Сон Хве: Полагаю, таких особенностей три. Во-первых, национальная кухня, как часть «корейской волны», набирает популярность по всему миру. Я даже знаю нескольких студенток языковой школы в Москве, которые предпочли перелёт нашей авиакомпанией, чтобы поскорее попробовать любимые блюда главного героя популярной дорамы (*дорама – общее название азиатских телесериалов – прим. ред.*). Во-вторых, корейская кухня по-прежнему остаётся чем-то новым для большинства стран мира и вызывает гораздо больше интереса у искушённой публики, нежели иные гастрономические направления. И,

наконец, стоит отметить одну важную особенность символа корейской кухни – острого соуса кочхуджан. Он добавляется уже после подачи, что гарантирует позитивный гастрономический опыт



Обслуживание в престиж-классе на Airbus A380



Здоровое питание и свежие продукты – один из ведущих трендов Korean Air в области бортового питания

как для азиатских, так и для европейских путешественников.

SkyService: Какие тренды будут преобладать в бортипитании Вашей авиакомпании в зимнем сезоне 2018-2019? Планируется ли что-то новое, специфическое?

Сон Сон Хве: В течение года на борту можно встретить один из четырёх сетов, которые называются «Весна», «Лето», «Осень» и «Зима». Каждый базовый сет представлен в течение трёх месяцев. Однако «базовость» вовсе не означает однообразие, ведь на многих рейсах можно встретить знаковые местные блюда. Прямо сейчас мы не разрабатываем новые сеты, но совершенствуем уже имеющиеся сочетания блюд и ингредиентов.

SkyService: Расскажите, пожалуйста, о Вашем сотрудничестве с ЗАО «Аэромар».

Сон Сон Хве: Сотрудничество Korean Air и ЗАО «Аэромар» продолжается уже более 20 лет. Мы благодарны партнёрам за качественный сервис, который выходит за рамки стандартного обслуживания рейсов и хранения продуктов в логистическом центре. На протяжении нескольких последних лет мы проводим совместные презентаци



Бар в первом классе

и дегустации бортового питания, рассказываем о тонкостях производственного процесса на экскурсиях для представителей СМИ и ключевых партнёров. Отмечу, что далеко не все мировые кейтеринг-компании способны обслуживать рейсы с национальным питанием на борту. Во многом благодаря качеству кейтеринга Korean Air в последние годы удостоилась многих российских

СПЕЦИАЛЬНОЕ МЕНЮ ОТ KOREAN AIR



из всех вышеуказанных многочисленных и разнообразных вариантов особого меню можно заказать вплоть до 24 часов до вылета – подобной оперативности позавидовали бы многие авиаперевозчики «старого света».

Специальное меню отличается широким охватом. Например, детское меню предусматривает два варианта питания для маленьких пассажиров до двух лет (детское питание и смеси, а также твёрдая пища) – в то время, как некоторых из европейских авиаперевозчиков не считают это большой проблемой, предлагая родителям «всё своё носить с собой».

Вегетарианских меню насчитывается целых шесть видов, учитывающих религиозные, традиционные и субкультурные предпочтения. Религиозное питание имеется в вариантах для мусульман, индуистов и иудеев. Вариантов питания для клиентов с диетическими ограничениями имеется целых семь и, кроме того, особые варианты для тех, кто хочет питаться только фруктами или только морепродуктами. И, наконец, как «вишенка на торте» специальных вариантов меню – торт! «Торты для празднования дня рождения или медового месяца предлагаются для рейсов с вылетом из Кореи», – сообщает реклама Korean Air. Показательно, что любой

AIR CHINA – ИМПЕРАТОРСКАЯ КУХНЯ В НЕБЕ

Политика бортового питания Air China – национального авиаперевозчика Китайской Народной Республики – предусматривает сочетание китайской и иностранной кухни. «Китайское кулинарное искусство известно во всём мире. Мы объединили сущность блюд китайской кухни с многообразием местных изысков, чтобы предложить нашим уважаемым пассажирам идеальное сочетание китайских и западных блюд», – гласит концепция авиакомпании.

Визитной карточкой авиакомпании является «сезонность» её меню: сбалансированное питание с учётом времени года и более соответствующих конкретному сезону продуктов. В основе стандартов приготовления бортового питания – тщательный отбор и контроль ингредиентов. На разных маршрутах у пассажиров есть возможность попробовать специально приготовленные в традициях местной кухни блюда. Специалисты авиакомпании стремятся держаться в тренде здорового питания и создавать сбалансированные и полезные блюда. В настоящее время с Air China под контролем её экспертов сотрудничают 110 компаний ресторанного обслуживания (38 иностранных и 72 китайских).

С целью создания собственного бренда в обслуживании высокобюджетных пассажиров Air China инвестировала 688 млн юаней в создание на своих авиалайнерах VIP-салонов первого класса «Запретного города» (Forbidden Pavilion) и бизнес-класса «Столичного» (Capital Pavilion). В основе их концепции повышенного комфорта и высококлассного сервиса – аналогия с одной из известнейших достопримечательностей КНР – императорским дворцовым комплексом «Запретный город» в Пекине. Питание пассажиров, путешествующих в этих салонах, спроектировано как сочетание инновационных технологий, традиционных рецептов яств китайских императоров и лучших блюд мировой кухни. «Команда превосходных шеф-поваров выбрала 18 классических блюд разных стран мира, в том числе креветки, рыбу, говядину, свинину, курицу, утку и вегета-



рианские блюда», – сообщили в руководстве авиакомпании. Питание на рейсах, вылетающих из базового аэропорта Air China в Пекине, предусматривает обед и ужин из трёх основных блюд плюс закуски, хлеб, масло, салаты, суп, десерты, сыр и фрукты. Завтрак положен стандартный: хлеб, десерты и фрукты, а также горячая китайская каша и гарниры. В случае, если пассажир не сделает предзаказ до 16:00 в день, предшествующий дате вылета, блюда будут предложены ему исходя из стандартного меню данного рейса. Однако со ставшим уже традиционным у большинства мировых авиаперевозчиков электронным предзаказом блюд у VIP-пассажиров Air China заказ пока что надо делать по телефону или в билетных кассах авиакомпании в Пекине.

Путешественников класса «Первый», «Бизнес» и «Эконом» национального китайского авиаперевозчика также ждёт приятное гастрономическое путешествие, сочетающее изысканность китайской кулинарии с традициями европейской кухни.

Для высокобюджетных пассажиров рейсов, продолжающихся более полутора часов («и совпадающих со временем принятия пищи» – особенно оговаривают в авиакомпании), в зависимости от времени суток предлагаются завтрак, обед и/или ужин. Классический «континентальный завтрак» сервируется «в западном стиле» с кондитерскими изделиями и фруктами, плюс горячая китайская каша; на обед и ужин пассажиры могут выбрать одно из трёх основных блюд; также предлагаются закуски, хлеб, масло, салат, суп, десерт, сыр

и фрукты. Между основными приёмами пищи предлагаются разнообразные закуски: ассортимент из сезонных фруктов, йогурты, сушёные плоды и орехи, холодные блюда, десерты и т.п. Пассажирам первого класса предлагается также американское мороженое. Блюда основного меню регулярно меняются, чтобы не «приедаться» пассажирам, однако здесь вариантов предзаказа не предусмотрено, и приходится довольствоваться наличествующими на борту.

Питание пассажиров эконом-класса на рейсах флагманской авиакомпании КНР скромнее, однако также довольно разнообразно. Им предлагают горячую овсяную кашу и различные «сопутствующие закуски» на завтрак. На основной приём пищи пассажиры могут выбрать мясные блюда и морепродукты с рисом или лапшой, а также различные йогурты и фрукты. Во время коротких перелётов в экономическом классе подают пироги в китайском стиле, а также сэндвичи, гамбургеры и т.д. И, если питание высокобюджетных пассажиров в Air China несколько отстаёт от современных трендов недостаточной возможностью выбора, то по крайней мере экономические пассажиры не могут пожаловаться на его недостаточный объём.

Гордостью национальных авиалиний Китая является традиционное чаепитие в китайском стиле, которое предлагается в соответствующей вариации пассажирам всех классов. Наиболее роскошна она для пассажиров VIP-салонов, где существует специальная услуга: «Чай в Запретном павильоне». К услугам пассажиров Air China также программа «Бар на борту». Выбор крепких алкогольных напитков и пива не особенно богат, зато составление карты вин стало предметом особого внимания руководства авиакомпании. «Мы пригласили известных французских знатоков вин, которые выбрали ряд сортов превосходных вин разных стран мира, гармонично сопровождающих наши блюда», – сообщили в авиакомпании. В то время, как шеф-повара Air China остаются для клиентов авиакомпании безымянными (в чём заметно влияние социалистического коллективизма), приглашённые эксперты из команды сомелье китайских авиалиний, наоборот, широко представлены пассажирам. Это «консультанты по винам» Хавьер Буффо, Эрик Сзабловски и Эстель Дессап, представители французской винодельческой школы.

Варианты специального питания на борту самолётов национальной китайской авиакомпании соответствуют общемировым стандартам. Следует особенно отметить многообразие вариантов

здорового питания и знание религиозной картины Азиатского региона при определении вариантов меню с учётом религиозных традиций: помимо индуистов, мусульман и иудеев учтены также последователи общины джайнов.

Предзаказ специального питания доступен не менее, чем за сутки перед вылетом (для кошерного меню «дедлайн» составляет 48 часов). Однако система предзаказа столь же несовременна, как и при предзаказе блюд элитного меню: по телефону или в кассе авиакомпании. При этом сам процесс заказа может быть сопряжён со сложностями в понимании требований клиента. «Если вы запрашиваете специальные блюда, которых нет в нашем меню, вам необходимо предоставить точное, подробное и ясное описание запрашиваемого блюда, чтобы наш сотрудник корректно ввёл в систему данные, а поставщик ресторанный обслуживания смог приготовить блюдо в соответствии с вашими требованиями», – честно предупреждают в Air China. Несмотря на энергичные усилия, предпринимаемые Air China, чтобы отвечать основным трендам сервиса на борту (создание элитных VIP-салонов, учреждение международной команды сомелье), ситуация с авиакейтерингом флагманской китайской авиакомпании демонстрирует заметное отставание от вызовов современности. И более всего бросается в глаза архаическая система предзаказа по телефону или в кассе.



Питание в Air China First Class



В цехе комплектации рационов

AIR ASTANA – КАЗАХСТАНСКОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО НА ВЫСОТЕ

Национальный авиаперевозчик Казахстана пользуется репутацией ведущей авиакомпании в Центральной Азии. Продемонстрировав за последнее время значительный прогресс во многих областях, в том числе – в сервисе на борту, авиакомпания развивает интегрированную и стремящуюся к соответствию международным стандартам концепцию кейтеринга.



Органом, ответственным за осуществление авиакейтеринга в казахстанских авиалиниях, выступает Команда по организации Бортового Питания, которая стремится создавать инновационное меню, включая традиционные ингредиенты и вкусы, характерные для региональных кухонь Центральной Азии, Аравии, Азии и всех уголков Европы. Выбор меню для конкретного рейса осуществляется исходя из двух основных факторов: направление и сезон. При отборе ингредиентов упор делается на «сезонность» продуктов, их свежесть и передовые технологии приготовления, применяемые в отрасли. Меню обновляется на постоянной основе. «Мы гордимся отличной репутацией, которую достигли благодаря качеству нашей кухни мирового класса. Независимо от того, летите ли вы бизнес-классом или эконом-классом, вас порадуют здоровая вкусная пища и красиво оформленные блюда», – отмечают свои достижения в руководстве Air Astana.

Бортовое питание в авиакомпании Казахстана соответствует мировым трендам в этом направлении. Например, обязательное обеденное меню на дальнемагистральных рейсах в экономическом классе состоит из двух закусок (салатов) на выбор, двух (как правило, мясного и рыбного или приготовленного из курятины) горячих блюд на выбор, пирожка с мясной начинкой, фруктового десерта, свежей булочки, сыра, чая и кофе. Питание в бизнес-классе отличается более богатым набором блюд и вариаций для выбора. Подаются

также разнообразные «промежуточные» закуски. Однако общей тенденцией для всех категорий бортового питания Air Astana является фиксированный набор блюд на борту и отсутствие возможностей электронного предзаказа «регулярного» питания. Это компенсируется частыми сменами «летающих» вариантов и сезонными особенностями бортового питания. К слову, отзывы пассажиров о питании на борту казахстанского авиаперевозчика колеблются между хорошими и удовлетворительными. Среди недостатков часто отмечают, что в меню недостаточно репрезентативно представлен колорит национальной казахской кухни, что делает еду на борту слишком «общей».

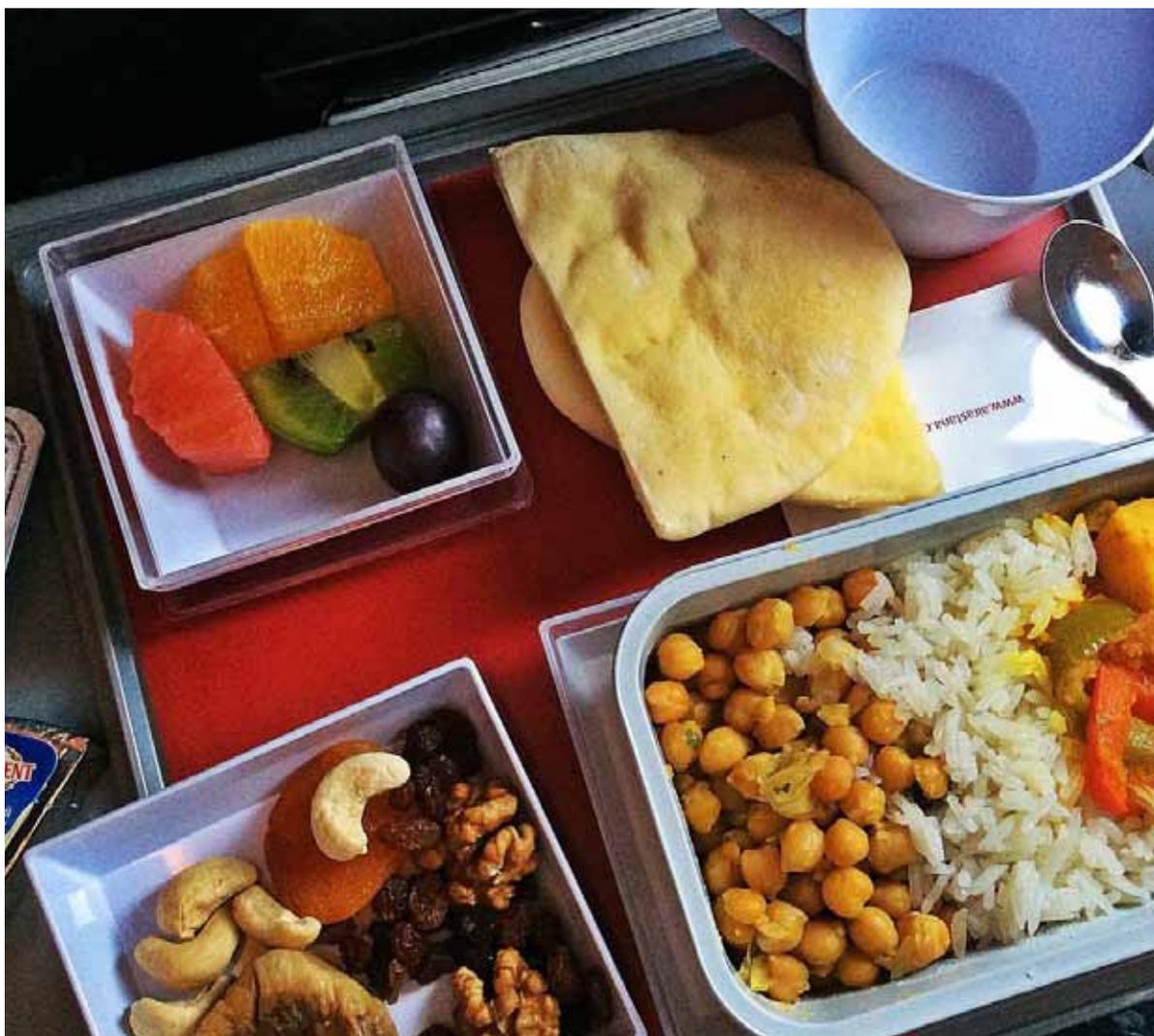
А вот выбор напитков и качество бара на рейсах Air Astana, наоборот, выдерживает сравнение с мировыми аналогами. «Мы подаём тщательно подобранные горячие или прохладительные напитки, игристые вина, шампанское и отборные вина, которые подчеркнут вкусовые впечатления от блюд. На отдельных дальнемагистральных маршрутах мы предлагаем отведать эспрессо, латте и капучино. Наряду с этим Вы можете выбрать свой любимый напиток из нашего бара», – рекламируют свою карту напитков в казахстанской авиакомпании. Казахская специфика также подчёркивается крепкими напитками и пивом местного производства, и тем, что молоко, по отзывам пассажиров, опубликованном в Сети, «наливают в неограниченном количестве».

К конкурентным преимуществам Air Astana можно отнести сервировку бортового питания,

сочетающую комфорт и практичность. Посуда преимущественно «авиационная», пластиковая, однако фирменной чертой являются подаваемые и в бизнес-, и в эконом-классе удобные металлические приборы с логотипом компании. Горячая влажная салфетка добавляет ощущение комфорта при приёме пищи.

Специальное питание можно заказать на большинстве международных и некоторых внутренних рейсах авиакомпании Air Astana. Выбор предлагаемых вариантов очень широк: блюда для веганов, индийские блюда (невегетарианские); питание для детей до двухлетнего возраста; детское питание; лёгкая пища; блюда для диабетиков;

фруктовая тарелка; блюда, не содержащие клейковины; низкокалорийная пища; блюда с низким содержанием жиров; блюда с низким содержанием соли; блюда, не содержащие молочных продуктов; сырые овощи; мусульманское питание; блюда для лакто-ово-вегетарианцев (содержат молоко и яйца); блюда азиатской/индийской кухни для вегетарианцев; джайнское вегетарианское блюдо; восточное вегетарианское блюдо. Недостатком является отсутствие кошерного питания на всех рейсах, вылетающих из Казахстана. Заказ спецменю легко осуществим через электронные сервисы авиакомпании, «дедлайн» составляет 24 часа.



Пример бортового питания на рейсах Air Astana



УЗБЕКИСТОН ХАВО ЙУЛЛАРИ – РЕГИОНАЛЬНЫЙ УСПЕХ

Национальная авиакомпания Узбекистана в качестве сравнительно небольшого регионального авиаперевозчика уделяет особое внимание высокому качеству обслуживания на борту, как фактору, создающему собственный бренд и выигрышный имидж. Бортовое питание отличается обилием наименований блюд и закусок, а также весьма солидным для авиакейтеринга объёмом порций. В качестве основного приёма пищи предлагается очень широкий набор блюд, закусок и приправ, который достигает в бизнес-классе тринадцати наименований! «На рейсах НАК «Узбекистон хаво йуллари» бортовое питание готовят лучшие повара», – скромно комментируют эту роскошь в руководстве хлебосольной авиакомпании. За более подробными комментариями наш журнал обратился к директору ГУП «Кетринг» Национальной авиакомпании «Узбекистон Хаво Йуллари» Алишеру Маджидову.

SkyService: Что представляет собой бортовое питание от Uzbekistan Airways?

Алишер Маджидов: Это одна из визитных карточек нашей авиакомпании, политика которой – накормить пассажиров вкусно и сыт-

но. Став пассажиром Uzbekistan Airways даже на короткий перелёт, всегда можно рассчитывать на полный рацион, включающий в себя горячее блюдо, холодную закуску, десерт, выпечку, горячие напитки, снеки и т.д. Авиакомпаниям важно, чтобы

каждый пассажир, вне зависимости от вероисповедания, кулинарных предпочтений и принципов, смог получить полноценное питание, в полной мере характеризующее узбекское гостеприимство. Ведь Узбекистан славен своей традицией принимать гостей, а пассажир является ещё и гостем, которого обязательно нужно накормить самыми лучшими кушаньями, которые только есть в доме. В рацион обязательно включены фрукты, овощи, зелень. При покупке или бронировании авиабилетов у пассажира есть возможность заказать вместо обычного питания, предусмотренного по билету, специальное. Бортовая кухня может предложить пассажирам питание для людей различного вероисповедания, вегетарианское питание пяти типов, а также детское питание. Пассажирам с пищевой аллергией доступно специальное питание, не содержащее клейковины. Безусловно, основной акцент политики бортового питания Uzbekistan Airways – это обеспечение высокого уровня пищевой безопасности, сохранности свежести и пищевой ценности продуктов. И, конечно, разнообразие и возможность комбинирования идей и блюд ресторанной кухни с учётом особенностей авиационного кейтеринга. Всё это в сочетании с восточными традициями и гостеприимством позволяет службе кейтеринга Uzbekistan Airways обеспечить пассажирам комфортный, и, главное, сытный перелёт. Рационы питания обновляются каждый сезон. Производственные мощности кейтеринга позволяют производить более 4000 комплектов питания в сутки, обеспечивая потребности всех пассажиров, как вылетающих из Ташкента, так и транзитных. Заказы на питание оперативно поступают через автоматизированные системы «SITA RES» и «SITA DCS».

SkyService: Кухня Центральной Азии хорошо известна и широко востребована в России. Какие особенности именно узбекской кухни делают её основой для бортового питания Uzbekistan Airways?

Алишер Маджидов: Республика славится своей кухней, которая отличается насыщенностью вкуса, особыми специями и сытностью. Национальные блюда Узбекистана придутся по вкусу каждому, т.к. в ней выдержан баланс – не слишком постная или острая – и отсутствуют яр-

кие специи. Все эти качества идеально вписались в разнообразие блюд нашего кейтеринга, которое, как и любая авиакомпания мира, Uzbekistan Airways старается внести в своё меню. В этом плане Узбекистану повезло – богатый выбор овощей и фруктов, выращиваемых в республике, позволяет разнообразить ассортимент блюд и менять его ежемесячно. Чтобы наши гости прочувствовали восточный колорит, на рейсах Uzbekistan Airways пассажирам предоставляются блюда национальной кухни, в числе которых плов и самса (печёный пирожок с начинкой из мяса, тыквы или конской колбасы). Только на рейсах Uzbekistan Airways в качестве хлеба можно попробовать национальные мини-лепёшки (патыр), выпекаемые в цехах авиакомпании. Одни из любимых в Узбекистане продуктов, всегда присутствующих на местных столах, подаются в виде снеков – это курага, арахис, кишмиш и грецкие орехи. Особую восточную атмосферу пе-



Свежие овощи в каждом рационе

редаёт посуда и прочие сервировочные атрибуты, оформленные традиционным национальным орнаментом «Пахта». Обилие солнца в Узбекистане – наше главное преимущество. Благодаря этому блюда нашего кейтеринга всегда изобилуют свежими овощами, фруктами и зеленью. Из местного винограда в Узбекистане производят замечательные вина, которые подаются пассажирам во время полёта. Лучшие повара страны круглосуточно работают над приготовлением комплектов питания, чтобы каждый пассажир уже с борта самолёта в полной мере почувствовал узбекские гостеприимство и колорит.

SkyService: Какие тренды будут преобладать в бортипитании Вашей авиакомпании в сезоне «Зима 2018/2019»?

Алишер Маджидов: Технологи кейтеринга Uzbekistan Airways постоянно работают над ассортиментом блюд, подаваемых на борту. Не остаётся без внимания и подача питания – это посуда, приборы, упаковка и т.д. Так, в ближайшее время планируется расширить ассортимент бортового питания пассажирам бизнес-класса, включить в сервировку металлические столовые приборы и заменить посуду на фарфоровую в новом дизайнерском оформлении. Кроме того, в скором времени пассажиры бизнес-класса смогут насладиться не только спиртными напитками узбекского производства – им будут предоставлены и напитки известных мировых брендов. Что касается развития линейки специального питания, то на данный момент при покупке или бронировании авиабилетов пассажир может заказать без дополнительной оплаты вместо обычного, предусмотренного по билету, десять типов специального питания. Для того, чтобы полёт на рейсах авиакомпании был комфортным для каждого пассажира, в планах службы кейтеринга Uzbekistan Airways расширение линейки специального питания. В настоящий момент ведётся работа по внедрению ещё семи типов, среди которых питание для больных сахарным диабетом, питание для младенцев, низкокалорийное, обезжиренное, кошерное и другие типы питания. Предзаказ специального меню возможен на электронных сервисах авиакомпании при бронировании билета.

SkyService: Каковы конкурентные преимущества бортового питания от Uzbekistan Airways?

Алишер Маджидов: Основными конкурентными преимуществами нашей авиакомпании является тот факт, что мы обеспечиваем наших пассажиров натуральными продуктами питания, не подвергающимися заморозке или консервации. Если это овощной салат, то в нём обязательно свежие овощи, которые были выращены в естественных условиях без применения какой-либо химической обработки. Круглый год мы предлагаем свежие узбекские фрукты, которые пользуются особой популярностью во всём мире. Отдельно хотелось бы отметить размер комплексного питания от авиакомпании Uzbekistan Airways. Редкая авиакомпания может предложить своим пассажирам питание, включающее в себя полноценное горячее блюдо, холодную закуску, салат, фрукты, десерт, снеки, выпечку, различные соусы, джемы, плавленый сыр, сливочное масло и прочие продукты. И всё это до-

ступно пассажирам независимо от класса и без дополнительной платы.

SkyService: Какие награды Вы надеетесь завоевать на нашем форуме SKYSERVICE в следующем году?

Алишер Маджидов: Уже два года подряд команды бортпроводников Uzbekistan Airways становятся победителями в различных номинациях форума SKYSERVICE. 2018 год порадовал тем, что команда бортпроводников авиакомпании стала обладателем двух кубков в номинациях «Команда года» и «Лучший бортпроводник года». Мы искренне надеемся, что в следующем году Uzbekistan Airways будет отмечен наградами не только в области обслуживания на борту, но



Комплексное питание бизнес-класса

нам также удастся принять участие и победить в номинациях по бортовому питанию. В любом случае, участие на Международном форуме SKYSERVICE – это большое событие для авиакомпании, в результате которого мы получаем огромный опыт в сфере бортового сервиса, узнаём много нового и просто получаем массу удовольствия.

Подводя итог нашего исследования об особенностях авиационного кейтеринга значимых авиаперевозчиков из различных регионов мира, можно сказать, что эта индустрия продолжает демонстрировать развитие по нескольким основным направлениям, одним из которых является стремление следовать основным популярным трендам: экологичности и приверженности концепции здорового питания, созданию разнообразных вариантов специального меню в соответствии с групповой дифференциацией запросов клиентов, привлечению «звёздных» имён и известных брендов кулинарии.

Также наблюдается тенденция к включению в стоимость авиабилета наиболее бюджетных категорий пассажиров возможности получать на борту полноценное питание с различными вариантами выбора, а также сервисное обслуживание с элементами «наземного» ресторанного (например, классическая ресторанная сервировка и посуда).

В то же время всё больше авиакомпаний (и British Airways здесь в авангарде) стремится в той или иной форме подвигнуть пассажиров экономического класса платить за своё питание на борту отдельно – а в качестве бонуса за это им предлагаются более широкие возможности выбора блюд. В то же время другие авиакомпании, как, например, KLM и авиаперевозчики бывших республик СССР, стараются «не терять лица» перед пассажирами эконом-класса, предлагая им программу неплохого бортового питания в рамках стоимости билета. Актуально становится и создание вариантов бортового питания не только для различных географических направлений полётов (с учётом национального колорита и традиций), но и времени суток, исходящих из биологических ритмов пассажиров.

При этом продолжает сказываться разница в подходе к организации сервиса на борту в зависимости от региона. В то время, как европейские и российские авиакомпании очень серьёзно подходят к таким современным методам, как создание электронного сопровождения сервиса и предзаказа бортового меню, из рассмотренных нами азиатских авиакомпаний этим может похвалиться только Korean Air. Китайские авиакомпании полагаются в основном на заказ по телефону или через кассу, а авиакомпании бывших советских республик на своих сетевых ресурсах также не уделяют должного внимания своему питанию на борту.

Всё течёт и меняется, и сфера сервиса и питания в пассажирской авиации – одна из самых мобильных стихий. Тому, кто не готов двигаться вперёд, придётся столкнуться с утратой конкурентных преимуществ, которые даёт в современной авиаотрасли современная организация и высокое качество кейтеринговых услуг.

Обзор подготовили Олег Семенюк, Михаил Кожемякин



КАК ЭТО СДЕЛАНО

Изысканные блюда для пассажиров «Аэрофлота» готовит большой коллектив технологов, поваров, комплектовщиков бортового питания. До тех пор, пока красиво сервированные кушанья окажутся на борту самолёта, им предстоит пройти длительный и строго регламентированный путь. Посмотрим, как же это делается.

ПЕРВЫМ ДЕЛОМ БЕЗОПАСНОСТЬ

Главное требование, предъявляемое к питанию авиапассажиров – безопасность. Для этого в нашем производстве от начала до конца цикла соблюдаются строжайшая гигиена и чистота. Каждый день мы получаем множество партий разнообразных продуктов от различных поставщиков – российских и зарубежных. Все они имеют соответствующие документы, подтверждающие их безопасность, и, помимо того, проходят многоступенчатую систему проверки нашим Отделом контроля качества. При этом существует строгий «стоп-лист» продуктов, использование которых в бортовом питании на авиатранспорте категорически запрещено.

Так, «персонами нон-грата» на борту являются мясные изделия из фарша, варёные колбасы, заправленные майонезом салаты, лечебные минеральные воды... Есть и более частные ограничения: например, в еде для авиапассажиров не должно быть мелких костей, потому мы не используем куриные ножки, а берём филе бедра или грудки. Подобно многим авиакомпаниям мира, «Аэрофлот» полностью отказался от использования свинины. Это было сделано как из-за вспышки свиного гриппа в 2009 и 2011 годах, так и потому, что многие категории пассажиров не употребляют её согласно своим религиозным традициям.

ЧАС ПОВАРА

Итак, исходные продукты получены нами, и их безопасность подтверждена. Вот теперь наступает час повара. У нас три цеха по производству бортового питания – Цех холодного питания, Цех горячего питания и Кондитерский цех. Кроме того, особые цеха отличаются за алкогольные и прохладительные напитки, а также движение бортового оборудования, мойку и комплектацию посуды. Везде трудятся десятки специалистов, например, в горячем цехе только поваров – 14 человек.

Рационы бортового питания полностью готовятся на нашем производстве. Кулинария считается высоким искусством. Но, в отличие от художника, повар, работающий в индустрии бортового питания, не имеет права на импровизацию. Производственный цикл проходит в точном соответствии с установленными технологическими процессами, а ингредиенты каждого блюда рассчитаны с точностью до грамма (для приправ – до десятых долей грамма) в соответствии с весом выхода готовой продукции. Нашим блюдам предстоит совершить далёкое путешествие, часто – зарубежное, поэтому производственный процесс ведётся в соответствии с международными стандартами «НАССР System». К примеру, порционирование и комплектация холодных блюд, закусок, салатов производится в цехе, где поддерживается необходимый температурный режим. Горячие блюда тоже готовятся при чётком контроле за температурным режимом – например, если речь идёт о мясе, птице или рыбе, при готовке замеряется температура не только в пароконвектомате (*универсальный кулинарный агрегат, совмещающий режимы пара и конвекции, или, проще говоря, комбинирующий функции духовки и пароварки – прим. ред.*), но и внутри изделия.

Ой, МОРОЗ, МОРОЗ...

Воздушная кулинария требует особого мастерства и особого подбора продуктов, учитывающих специфику питания на борту. Все наши блюда после приготовления в обязательном порядке проходят «шоковое» охлаждение, которое позволяет им дольше сохраняться. Добиться того, чтобы после разогрева на борту авиалайнера они не потеряли свои вкусовые качества – целая наука. Из мяса лучше всего выдерживают заморозку баранина и телятина. Из рыбы первоначальные вкус и качества хорошо сохраняют чилийский сибас, треска и палтус. А вот лосось, если его повторно разогреть, становится суховат. Куриная грудка гораздо суше, чем бедро, легче переносит процесс заморозки/разморозки, поэтому мы активнее используем именно её.

Утиная грудка, наоборот, будет жестковата после разогрева, а утиная нога – мягкая и сочная. Не менее сложно правильно приготовить овощи. Они должны сохранить форму и вкусовые качества, поэтому их нельзя переваривать, и мы их преимущественно бланшируем.

ОЙ, МОРОЗ, МОРОЗ...

Утиная грудка, наоборот, будет жестковата после разогрева, а утиная нога – мягкая и сочная. Не менее сложно правильно приготовить овощи. Они должны сохранить форму и вкусовые качества, поэтому их нельзя переваривать, и мы их преимущественно бланшируем.

Нужно учитывать даже то, чтобы по салону самолёта при разогреве рационов питания бортпроводниками не распространялся специфический запах: не всем на борту это понравится.

ПРО ВКУС И ЦВЕТ

Особая забота наших поваров – вкусовые качества бортового питания. Специалисты доказали, что на высоте 10000 метров пища теряет до 40% интенсивности вкуса из-за из-



менения давления и сухого воздуха в салоне самолёта. Поэтому мы выбираем продукты с более насыщенным вкусом, используем различные пряности, которые должны придать блюду остроты, и подаём отличающиеся ярким вкусом соусы – имбирный, гранатовый и другие.

Еда авиапассажира должна быть не только вкусной, но и красивой – это для авиакомпаний вопрос престижа. Вот тут-то повару и пригодятся художественный вкус и чувство цвета. Например, к блюдам из белых сортов рыбы – трески, палтуса, сибаса – идут тёмные гарниры. Тут уместны дикий тайский чёрный рис, красный рис, а также яркие овощи – пюре из тыквы, например, или обжаренный сладкий перец – красный, зелёный и жёлтый. К готовому мясу, которое имеет тёмный цвет, наоборот, подаются светлые гарниры: полента, полба с шампиньонами и, разумеется, тоже овощи.

КУШАТЬ ПОДАНО

И вот наши блюда, вернее – рационы бортового питания готовы. У нас есть два часа для того, чтобы охладить их до температуры плюс пять градусов, применяя уже упоминавшуюся технологию шокового охлаждения. Ещё 45 минут отводится на их комплектацию – то есть все компоненты раскладываются и упаковываются в том виде, в котором они будут поданы на борту авиалайнера пассажирам. За три часа до вылета рейса укомплектованные рационы загружаются в так называемый автолифт – грузовой автомобиль, который доставляет их к самолёту. После этого наши произведения кулинарного мастерства поднимают на борт, где о них позаботятся бортпроводники. Согласно чётким правилам с момента начала приготовления блюда до того, как улыбающаяся стюардесса сервирует его пассажиру, должно пройти не более 18 часов.

Так это делается. И мы, те, кто готовит для воздушных путешественников вкусное и здоровое питание, когда слышим шум двигателей взлетающего самолёта, на мгновение отрываемся от работы и желаем вам: «Счастливого пути! Приятного аппетита!».

Светлана СЕВОЯН, повар ЗАО «Аэромар»

HILLWAY®

EXCLUSIVE

НА ВЕЛИЧЕСТВЕННЫХ ЧАЙНЫХ ПЛАНТАЦИЯХ ЗАПАДНОЙ ЧАСТИ ОСТРОВА ЦЕЙЛОН МОЖНО УСЛЫШАТЬ НЕПЕРЕДАВАЕМУЮ МЕЛОДИЮ: ЭТО РАСКРЫВАЮТСЯ НЕЖНЫЕ ЧАЙНЫЕ ЛИСТЬЯ, ЭТО ЗВЕНЯТ КАПЛИ УТРЕННЕЙ РОСЫ, ЭТО ШЕПЧЕТ ЛЕГКИЙ СВЕЖИЙ ВЕТЕР... ТАК ЗВУЧИТ ИЗЫСКАННЫЙ ЧАЙ HILLWAY EXCLUSIVE.



ЧЕРНЫЙ ЧАЙ HILLWAY GOLDEN CEYLON — ЭТО ПО-НАСТОЯЩЕМУ КРЕПКИЙ ЧЕРНЫЙ ЧАЙ С БЛАГОРОДНЫМ КРАСНЫМ ОТТЕНКОМ, НАСЛАДИТЕСЬ ЕГО ВЫРАЗИТЕЛЬНЫМ ВКУСОМ И ИЗЫСКАННЫМ АРОМАТОМ.

ПОПРОБУЙТЕ КОЛЛЕКЦИЮ ЧАЯ HILLWAY EXCLUSIVE В ИНДИВИДУАЛЬНЫХ САШЕТАХ.

www.hillway.ru

A portrait of Alexey Kalyakin, a middle-aged man with short grey hair, wearing a blue suit, light blue shirt, and a patterned tie. He is standing outdoors in front of a building with large windows and a white truck. The background is a bright blue sky with light clouds.

**Алексей
Калякин:
«Работаем
уверенно
и слаженно,
с высоким
КПД»**

АО «АэроМар-ДВ» – крупнейший поставщик бортового питания на Дальнем Востоке, обеспечивающий своих партнёров высококачественным и разнообразным питанием. О том, как дочернее предприятие ЗАО «Аэромар» выполняет поставленные задачи и встречает вызовы современного рынка авиакейтеринга, рассказывает генеральный директор АО «АэроМар-ДВ» Алексей Калякин.

SkyService: АО «АэроМар-ДВ» начало свою деятельность шесть лет назад на базе службы организации бортового питания ОАО «Авиакомпания «Владивосток Авиа». Какие изменения в деятельности предприятия произошли с тех пор?

Алексей Калякин: Во времена «Владивосток Авиа» функционировал цех бортового питания, кухня которого была организована ещё во времена СССР: сотрудники предприятия работали по традиции советского общепита без использования современных технологий, что существенно сказывалось на производительности труда. На приготовление даже простых рационов питания у персонала кухни уходило много времени и сил. Поэтому мы, прежде всего, закупили в Италии и Германии самое современное оборудование, пригласили московских коллег всех подразделений производства и службы доставки, привлекли немецких специалистов по разработке системы качества НАССР. Но самое интересное началось потом. Несмотря на современное оборудование и красиво приготовленную еду, её качество у АО «АэроМар-ДВ» было далеко от совершенства. Тенденция та же, что в фаст-фуде – поточная система приготовления. Со временем представители АО «АэроМар-ДВ» стали приезжать в ЗАО «Аэромар», чтобы смотреть и учиться, как это направление развивается на основном предприятии бортового питания аэропорта Шереметьево. Мы часто приглашаем специалистов из ЗАО «Аэромар» для проведения мастер-классов по приготовлению горячего питания и холодных закусок. Так что сейчас в нашем распоряжении и высокотехнологичное оборудование, и технологии кейтеринга. Для доставки питания используется современный парк сертифицированного

автотранспорта, позволяющий безопасно обслуживать все типы воздушных судов.

SkyService: Какими были Ваши первые шаги на посту генерального директора АО «АэроМар-ДВ», и чем они были продиктованы?

Алексей Калякин: Мне пришлось начинать с создания сплочённой команды. Из своего многолетнего опыта скажу, что многое зависит от уровня подготовки руководителей, от того, как складываются взаимоотношения между ними, как распределяются их обязанности, находят ли они единые подходы к анализу и оценке деятельности предприятия. Пришлось приложить усилия, чтобы объединить персонал в компании в единое целое, создать отношения взаимного доверия и уважения, как и положено между людьми высокой квалификации, должной культуры и воспитания. В таком случае каждый знает цену друг другу, поддерживает инициативу, оказывает содействие и помощь. При таких условиях предприятие работает спокойно, уверенно, с высоким коэффициентом полезного действия.

SkyService: Планируется ли в 2019 году проведение каких-либо корректирующих мероприятий, направленных на улучшение качества и количества предоставляемых услуг?

Алексей Калякин: В 2019 году корректирующие мероприятия будут направлены на повышение технологичности продукции, повышение квалификации всех категорий персонала, достижение передового уровня технологического обеспечения производства, расширение его площадей, повышение производительности труда. Более детально основные цели внедрения корректирующих мероприятий можно представить следующим образом:

- разработка нового ассортимента;

- повышение качества выпускаемой продукции;
- повышение технического уровня производства за счёт переоснащения и модернизации;
- проведение работы по организации передготовки и обучению персонала с привлечением сотрудников ЗАО «Аэромар»;
- изучение и внедрение новых программных продуктов для систем электронного технического документооборота;
- сокращение затрат на всех стадиях производственного цикла продукции;
- увеличение срока годности продукции.

SkyService: Поделитесь, пожалуйста, краткосрочным и долгосрочным планами развития АО «АэроМар-ДВ».

Алексей Калякин: В настоящее время АО «АэроМар-ДВ» делает первые шаги в работе с иностранными авиакомпаниями. На сегодня мы находимся на стадии заключения договора на поставку бортового питания с новой корейской авиакомпанией Air Phili, развиваем сотрудничество с китайской авиакомпанией China Express Airline, готовимся к началу выполнения рейсов во Владивосток вьетнамской авиакомпанией VietJet. До этого момента мы работали с иностранными авиакомпаниями

только через посредников. В дальнейшем мы планируем не останавливаться и собираемся составить выгодное коммерческое предложение и другим иностранным авиакомпаниям, осуществляющим вылеты из аэропорта Владивосток. Получив экспертное заключение в начале 2019 года об увеличении срока годности бортового питания, многие авиакомпании смогут сэкономить, приобретая бортовое питание производства АО «АэроМар-ДВ» не только на обратное направление (питание глубокой заморозки), но и на два-три перелёта.

SkyService: Кто является клиентами АО «АэроМар-ДВ»? Какие рейсы обслуживает ваше предприятие?

Алексей Калякин: Клиентами предприятия являются более двадцати авиакомпаний, крупнейшие из которых: ПАО «Аэрофлот — российские авиалинии», АО «Авиакомпания «Аврора»», ПАО «АК «Сибирь»», ПАО «Авиакомпания «Россия»». Мы активно развиваем сотрудничество с авиакомпаниями «Уральские Авиалинии», «Ираэро», «Газпромавиа», «Якутия». Всё больше российских туристов летает на отдых чартерными рейсами «Ройял флайт», «Азур Эйр», «Икар» и «Норд стар», которые также заказывают у нас бортовое пи-



Автолифты ЗАО «Аэромар» в ожидании загрузки

тание. Ежегодно нами обслуживаются рейсы представителей различных государств, принимающих участие в Восточном Экономическом Форуме (ВЭФ), международном кинофестивале стран Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР) и других важных мероприятиях государственного масштаба. Кроме того, АО «АэроМар-ДВ» предоставляет свои услуги пассажирам деловой авиации, компаниям, выполняющим специальные, заказные и правительственные рейсы.

SkyService: Для достижения главной цели в работе АО «АэроМар-ДВ» – надёжности и безопасности – приоритетным является поддержание высоких стандартов приготовления питания для авиапассажиров. Каким образом достигается эта цель? Какие факторы влияют на качество готовой продукции?

Алексей Калякин: Основа будущего качества продукции закладывается на этапе составления меню, когда реализуются основные требования к разрабатываемой продукции, в том числе и сбалансированность рецептуры. Сырьё – один из основополагающих факторов, формирующий качество продукта. От состава сырья, соблюдения норм и правил его предварительной обработки в большой степени зависит и качество готовой продукции. Особые требования предъявляются к организации контроля производства. Мы обязаны гарантировать качество выпускаемой продукции – оно подтверждается результатами испытаний, проведённых в аккредитованных лабораториях в соответствии с нормативной документацией. Соблюдение технологий, утверждённых на предприятии – это необходимый элемент системы обеспечения качества продукции. Контроль за соблюдением технологических требований способствует предупреждению возникновения производственных нарушений. Наши производственные помещения оснащены современным оборудованием, камерами охлаждения и камерами глубокой заморозки, что даёт возможность авиакомпаниям заказывать питание не только на прямой перелёт, но и на обратный. Следующий фактор, который влияет на качество готовой продукции – автоматизация всех процессов и применение высокопроизводительного оборудования, что позволяет максимально снизить все риски при производ-



Десерты от АО «АэроМар-ДВ»

стве бортового питания, а также риски, связанные с воздействием таких объективных факторов, как задержки, переносы и отмены рейсов, возникающие при работе авиационного кейтеринга.

SkyService: Какие IT-технологии уже внедрены на предприятии и какие запланированы на ближайшее будущее?

Алексей Калякин: У нас на предприятии установлена программа «Трактир:

Management» на базе «1С: Предприятие». Программа разработана специально под наше предприятие, под наши запросы и требования. В программе создана большая база технико-технологических карт (ТТК), рецептур, спецификаций меню авиакомпаний. Занесены все рейсы в соответствии с расписанием полётов воздушных судов. Внесены все типы воздушных судов, а также диаграммы загрузки. Диспетчер, получая информацию от представителей авиакомпаний по загрузке воздушных судов, заносит данные по количеству пассажиров в нашу информационную систему – на этом строится процесс работы всего производства бортового питания. Отдел материально-технического обеспечения строит своё планирование в программе 1С, и по количеству сырья, необходимому для производства, закупает его в соответствии со сменным заданием и подаёт на производство. Производство, в свою очередь, готовит по ТТК, полученным с программы, комплектует рационы питания согласно утверждённым спецификациям меню по авиакомпаниям и komponует телеги или контейнеры с питанием для доставки на борт. Из нововведений можно отметить активное использование поварами программы 1С (на каждой станции комплектации рационов расположены сенсорные мониторы). Все рейсы, с которыми работает наша компания, отображаются в программе, и каждый повар видит, сколько рационов необходимо приготовить. На мониторах есть вся информация по составу рациона и фотография скомплектованного и утверждённого авиакомпанией рациона. Мы никогда не отступаем от формата, представленного на фотографиях: то, что утверждено на презентации, то и подаётся на борту нашим клиентам. Мы являемся первой компанией, которая стала применять подобные современные IT-технологии в производстве бортового питания.

SkyService: Расскажите, пожалуйста, о специфике каждого этапа производства питания – от стадии его приготовления до подачи пассажиру.

Алексей Калякин: После формирования ассортимента и установления цикличности, смены рационов определяется объём питания, стоимость и уточняется период доставки. Оперативная работа по обслуживанию рейсов

начинается с трёхсуточного планирования, затем происходит корректировка за 24 часа до вылета рейса. Подготовка рейса начинается за 12 часов до вылета. Мы учитываем все особенности каждого этапа производства питания – от его приготовления до подачи пассажиру:

- составление меню с учётом продолжительности и направления рейса, времени вылета и времени прибытия;
 - характерные особенности продуктов питания и напитков, необходимые в полёте;
 - учитывается и качество продуктов, и способы приготовления, и необходимый баланс специй, поскольку из-за повышенного давления на борту воздушного судна еда может показаться безвкусной;
 - последовательная система производства и сервировки большого количества порций;
 - специфические особенности бортовой посуды и оборудования;
 - особенности обслуживания, связанные с дефицитом пространства на борту самолёта;
 - ограничение срока годности продуктов, что накладывает определённые требования на технологию производства и транспортировку питания на борт воздушного судна, его размещения и хранения.
- В технологическом процессе организации бортового питания мы уделяем повышенное внимание всем без исключения этапам:
- мойке и дезинфекции оборудования и помещений;
 - условиям хранения производственного сырья;
 - операциям по приготовлению готовых блюд;
 - процессам их интенсивного охлаждения и сервировки;
 - доставке питания на борт воздушного судна.

При приготовлении питания соблюдаются нормативные температуры тепловой обработки пищевых продуктов и охлаждения готовых блюд. Также в цехах сервировки блюд и рационов поддерживается постоянный температурный режим охлаждения, что соответствует требованиям международной системы качества HACCP – Hazard Analysis Critical Control Points («Анализ рисков и точек критического контроля»), российским требованиям санитарии и гигиены – всё это и позволяет нам дольше сохранять продукцию.

SkyService: Какова суточная производительность цеха?

Алексей Калякин: В весенне-летний период (период отпусков и каникул) наш кейтеринг производит до 9000 рационов в сутки, в осенне-зимний период мы производим до 6500 рационов в сутки.

SkyService: Как формируется ассортимент бортового питания?

Алексей Калякин: В зависимости от авиакомпании, класса обслуживания и времени полёта пассажирам предлагаются различные варианты блюд. Так, например, для коротких перелётов для пассажиров бизнес-класса типичным блюдом являются небольшие завтраки, в составе которых могут быть блинчики, оладьи, сырники, сосиски, жареные овощи, омлеты, булочки, кофе, чай. Для пассажиров эконом-класса мы предлагаем большой ассортимент сэндвичей и бутербродов, чай, кофе и прохладительные напитки. Меню на более дальних дистанциях может включать блюдо из мяса, птицы или рыбы (на выбор) с гарниром, салат, на десерт – фрукты, мороженое или изысканное пирожное для пассажиров. Для пассажиров экономического класса меню отличается по наполнению, завтрак предлагается с меньшим выбором блюд.

SkyService: Какие виды специального питания производит АО «АэроМар-ДВ»? Какие национальные блюда присутствуют в меню АО «АэроМар-ДВ»? aeromar.ru

Алексей Калякин: В ограниченных условиях полёта всем пассажирам и экипажу, учитывая их вкусы, религиозные, возрастные и другие критерии, важно предоставить питание высокого качества. АО «АэроМар-ДВ» предлагает десятки разнообразных холодных и горячих блюд, среди которых более 15 видов специального питания. Среди них – вегетарианское, мусульманское, детское, диабетическое питание, блюда с низким содержанием соли, блюда с высоким содержанием клетчатки. Учитываются также и национальные особенности пассажиров, представлены блюда европейской, русской, грузинской, японской, китайской и корейской кухни. Когда прилетают китайцы или корейцы, у которых своя, причём, очень специфическая кухня, мы приглашаем повара, который готовит национальную еду в течение двух-трёх суток. То же



самое и с некоторыми другими нашими зарубежными гостями. Наиболее ярко специфика кухни разных стран мира проявляется в соусах. Особое внимание уделяется разработке и составлению меню детского питания. АО «АэроМар-ДВ» всегда старается порадовать и предвосхитить потребности клиентов. А вообще, надо сказать, что для нас нет разницы,



В горячем цехе бортового питания

кого кормить: пассажиров эконом-класса или правительственные делегации. Мы для всех готовим одинаково вкусно и безопасно.

SkyService: Как часто происходит обновление меню для пассажиров первого, бизнес- и экономического классов?

Алексей Калякин: На все авиакомпании у нас разрабатывается два вида рациона – зимний и летний. В нём прописан определённый список блюд, который меняется в зависимости от требований авиаперевозчика (каждую неделю, раз в два месяца, раз в 45 дней). Выбор меню – прерогатива самих авиакомпаний. Если авиакомпания любит сво-

их пассажиров, то старается обращать самое пристальное внимание именно на питание. Вообще, многие авиоперевозчики придерживаются принципа: пассажир должен быть накормлен и напоен достойно. И мы это правило соблюдаем.

SkyService: Как проходят презентации нового бортового меню?

Алексей Калякин: Презентации нового меню обычно проходят на базе нашего кейтеринга при участии ведущих менеджеров авиакомпаний. Но в марте 2017 года у нас был опыт проведения презентации меню для ПАО «Аэрофлот» вне кейтеринга. Впервые мероприятие состоялось в необычном формате: в числе участников – представители авиакомпании «Аэрофлот» со всей России, которые накануне провели рабочее производственное совещание на базе дальневосточного филиала по обмену опытом. Мы презентовали новое меню в сочетании с традициями первоклассного ресторанного обслуживания в воздухе и новых направлений мировой кухни с акцентом на дальневосточную специфику. В ходе дегустации представители смогли высказать своё мнение, заполнив специальные карты. Учитывая все замечания, мы разработали высококлассное меню, которое предоставляем и в настоящее время на рейсах ПАО «Аэрофлот».

SkyService: Каковы особенности меню для членов экипажа?

Алексей Калякин: Данное питание разрабатывается на основе 7-15 дневного меню, в целях обеспечения полноценным и разнообразным питанием. Оно отличается по своему ассортименту блюд от питания авиапассажиров. При составлении рационов питания для экипажа не рекомендуется включать в рацион питания продукты, богатые клетчаткой: горох, кукурузу, фасоль, дыни, арбузы, абрикосы, сливы, грибы, капусту и т.д. Бортовое питание для экипажа упаковывается в отдельные контейнеры, боксы, на которых делается соответствующая отметка: «Питание экипажа». Для членов экипажей во время полётов может быть выдан двойной рацион горячих блюд при наличии на борту необходимого буфетно-кухонного и холодильного оборудования, соблюдения сроков годности. Рацион питания предоставляется экипажу воздушного судна

в зависимости от продолжительности полёта:

- до 3 часов – одноразовое питание;
- от 3 до 6 часов – двухразовое питание;
- от 6 часов – трёхразовое питание.

Калорийность суточного рациона питания в дни полётов не должна быть ниже 3500 ккал.

SkyService: Что предложит АО «АэроМар-ДВ» авиапассажирам на Новый год?

Алексей Калякин: С 2016 года по согласованию с авиакомпаниями 31 декабря и 1 января наступившего года АО «АэроМар-ДВ» радуется всех пассажиров небольшим сладким сюрпризом, который находится во всех рационах питания и классах обслуживания. Наступающий Новый год не станет исключением, и все авиапассажиры традиционно получают свой небольшой комплимент от АО «АэроМар-ДВ». Мы поздравляем и экипажи воздушных судов в новогодние праздники, все экипажи получают сладкий презент от приморского производителя кондитерских изделий.

SkyService: Кто входит в команду профессионалов в АО «АэроМар-ДВ»?

Алексей Калякин: Сейчас коллектив АО «АэроМар-ДВ» представляет собой сплочённую команду профессионалов высочайшего класса, ориентированных на предоставление услуг авиационного кейтеринга столь же высокого качества.

SkyService: Расскажите о шеф-поваре АО «АэроМар-ДВ».

Алексей Калякин: Меню на 2018 год разработано шеф-поваром Денисом Дерром. Мы сотрудничаем с целой командой шеф-поваров Приморского края и Дальнего Востока. Для успешного сочетания традиций первоклассного ресторана и новых направлений мировой кухни с акцентом на дальневосточную специфику нам постоянно требуются свежие идеи и новое видение «воздушного меню». Это хорошая практика многих ресторанов: «покупать» свежие идеи молодых поваров-профессионалов.

SkyService: Каким образом специалисты предприятия следят за всеми новинками в индустрии бортпитания и услуг?

Алексей Калякин: В социальных сетях, при помощи специальных сайтов и сервисов. Способ получения информации любой, самое главное, что он действительно работает. В мире регулярно растёт количество заведе-

ний, связанных с индустрией питания, появляются всё более оригинальные и необычные решения, способные привлечь внимание. Именно поэтому мы всегда следим за тем, чтобы наше предприятие не отставало от конкурентов. Это касается не только нововведений меню и различных акций, но и регулярного обновления оборудования.

SkyService: Кто является поставщиками АО «АэроМар-ДВ»?

Алексей Калякин: Вся закупочная деятельность АО «АэроМар-ДВ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». Мы никогда не заключаем договор на мясо, рыбу, птицу и другие основные наименования только с одной фирмой. Всегда должна быть подстраховка на тот случай, если у поставщика произойдёт какой-то сбой. Поэтому мы используем много продуктов от производителей из ДФО – молоко из Амурской области, порционные йогурты из Еврейской Автономной области, кету – с Сахалина, нерку, крабов, палтус и минтай – с Камчатки, сыры, курицу, мясную гастрономию, свежие овощи – из Приморья. Большим спросом у авиакомпании пользуются папоротник, морская капуста, мидии и гребешки, и это также от местных поставщиков. Планируем предлагать и местную дичь, и местную овощную консервацию, и местные дикоросы. А вот баранину и говядину пока приходится завозить из западных областей России.

SkyService: Какие услуги предоставит АО «АэроМар-ДВ» своим клиентам в 2019 году?

Алексей Калякин: В 2019 году мы планируем разработать новое меню с «восточным акцентом». Участие в разработке нового меню примет ещё один член нашей большой команды приморских шеф-поваров – Александр Иванов, неоднократный победитель Кремлёвских и международных кубков кулинарного мастерства. Вдохновение на создание Восточного меню Александр получил после гастрономического турне по Средней Азии. Также нашим клиентам мы сможем предложить новую услугу по предоставлению экипировки на воздушное судно.

Беседу вёл Олег СЕМЕНЮК

АЭРОПОРТЫ РОССИИ: ЕСТЬ ЛИ ЖИЗНЬ ПОСЛЕ МУНДИАЛЯ



A wide-angle photograph of a construction site during the "blue hour" of dawn or dusk. The sky is a pale, hazy blue, with a bright sun positioned centrally, creating a prominent starburst effect. The ground is covered in dark, coarse gravel. In the background, several pieces of heavy machinery, including excavators and bulldozers, are silhouetted against the horizon. A large, dark, conical pile of material is visible on the left side. The overall atmosphere is one of quiet activity and industrial scale.

Летом 2018 года Россия провела первый в своей истории Чемпионат мира по футболу, в течение которого 13 аэропортов страны приняли более 15 млн человек. Москва, Санкт-Петербург, Казань, Екатеринбург, Самара, Саранск, Сочи, Ростов-на-Дону, Калининград, Нижний Новгород, Волгоград – города, обновлённые аэропорты которых стали воздушными воротами мундиала. После окончания чемпионата информационный акцент постепенно перемещается в сторону других объектов, работа по которым велась параллельно с подготовкой к футбольному первенству. Что это за аэропорты и какую роль они играют в развитии маршрутной сети?



Авиационное сообщение России – это не только современные воздушные ворота Москвы, Санкт-Петербурга и других крупных городов. Это ещё и десятки региональных аэропортов, расположенных в самых удалённых уголках страны. Проблема недостаточной степени развития наземной авиационной инфраструктуры по отношению к масштабам территории страны и потребностям населения в авиационных перевозках остро обозначилась в начале 2000-х годов. В 2002 году в Российской Федерации было создано Федеральное государственное унитарное предприятие «Администрация гражданских аэропортов (аэродромов)» (ФГУП «АГА (А)»), которое приняло участие в модернизации объектов аэродромной инфраструктуры во всех регионах страны, включая как крупные аэропорты, так и аэропорты регионального значения.

МОСКОВСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ УЗЕЛ

Развитие московского авиационного узла определяется необходимостью качественного обслуживания большого количества авиапассажиров за короткие временные интервалы. Одним из ключевых проектов, который в настоящее время осуществляется в Московском регионе, является строительство комплекса новой взлётно-посадочной полосы (ВПП-3) в аэропорту «Шереметьево». Параметры ВПП-3 (размеры полосы составят 3200х60 метров) позволят осуществлять посадку всех типов воздушных судов. Кроме того, в ходе выполнения работ по проекту реализуется инновационное для России решение по строительству мостового перехода, рассчитанного на движение воздушных судов. Согласно проекту, конструкция моста сможет выдержать все типы современных воздушных судов, а также их модификаций. В мировой практике подобные решения применяются достаточно широко. Например, в амстердамском аэропорту Схипхол (Нидерланды) имеется четыре пересечения автомобильных дорог с рулёжными дорожками. При этом одна из рулёжных дорожек пересекает канал. Для России это пока первый подобный проект.



Взлётно-посадочная полоса (ВПП-3) и мостовой переход в аэропорту Шереметьево

По мнению экспертов отрасли, задачи по развитию объектов аэродромной инфраструктуры аэропортов Московского региона нераздельно связаны с развитием аэродромной сети в регионах. Чем лучше обстоят дела с авиационной инфраструктурой в регионах, тем лучше для московского авиационного узла, на который в настоящее время ложится колоссальная нагрузка. В июне 2018 года генеральный директор «Аэрофлота» Виталий Савельев сообщал о планах строительства сети хабов в российских регионах. В частности, было отмечено, что авиакомпания рассматривает возможность создания хабов в Санкт-Петербурге, Сочи, Красноярске и одном из городов Урала.

Развитие аэродромной сети будет способствовать более гармоничному распределению этой нагрузки на аэропорты внутри страны – воздушные гавани в регионах получают увеличение пассажиропотока, авиапассажиры – возможность путешествовать комфортными для них авиамаршрутами без необходимости делать пересадки в столичном регионе, что, в свою очередь, позволит разгрузить московский авиационный узел.

УРАЛ И ПРИВОЛЖЬЕ

Среди наиболее «медийных» объектов в регионе на ближайшее время – международный аэропорт Челябинска, реконструкция аэродромной инфраструктуры которого осуществляется ФГУП «АГА (А)» в рамках подготовки к проведению саммитов ШОС и БРИКС в 2020 году. В список основных работ на объекте входит реконструкция взлётно-посадочной полосы, перрона, строительство периметрового ограждения, патрульной дороги, увеличение количества мест стоянок воздушных судов и спецтехники, замена светосигнального оборудования и другие виды работ. Ожидается, что проведение работ по реконструкции способствует увеличению пропускной способности, уровня комфорта пассажиров и обслуживания воздушных судов в аэропорту Южного Урала. К моменту проведения знаковых мероприятий и встречи высоких гостей в 2020 году челябинский аэропорт кардинально изменит не только свой внешний вид, но и значительно расширит свои возможности. Модернизируется не только аэродромный комплекс – площадь нового аэровокзального терминала значи-



Реконструкция аэродромной инфраструктуры международного аэропорта Челябинска



В Саратовской области продолжается строительство нового международного аэропорта «Гагарин»

тельно расширится благодаря появлению здания терминала внутренних линий, пропускная способность которого составит 2,5 млн пассажиров в год, при пиковой нагрузке – свыше 1000 пассажиров в час.

Ещё один интересный проект – строительство нового международного аэропорта «Гагарин» в Саратовской области, которое сопоставимо по сложности и важности поставленной задачи с международным аэропортом «Платов», построенным к чемпионату мира по футболу 2018 года в Аксайском районе Ростовской области.

Введённый в эксплуатацию в декабре 2017 года «Платов» может сегодня принимать все современные типы воздушных судов, а его пассажиропоток показывает устойчивый рост. Действующий в настоящее время аэропорт расположен в черте города, что ограничивает возможности по расширению его инфраструктуры. Новый аэропортовый комплекс строится в районе села Сабуровка, в 20 км севернее Саратова. Длина ВПП в международном аэропорту «Гагарин» составит 3000 метров (общие параметры 3000x45 метров), несущая

способность взлётно-посадочной полосы аэропорта позволит принимать большинство типов современных воздушных судов. Среди важнейших преимуществ строящегося аэропорта – возможность обеспечить увеличение пассажиропотока, высокое качество обслуживания воздушных судов и пассажиров, повышение уровня безопасности полётов, расширение географии полётов за счёт привлечения авиакомпаний, эксплуатирующих различные типы воздушных судов.

Проект по возведению нового аэропорта в Саратове реализуется на основании трёхстороннего соглашения между Министерством транспорта РФ, Правительством Саратовской области и управляющей компанией «Аэропорты регионов». Все стороны заинтересованы в том, чтобы в регионе появился новый аэропорт, не интегрированный в городскую черту, с потенциалом инфраструктурного развития. Прогнозируемая пропускная способность объекта – 1 млн пассажиров в год (570 пассажиров в час) с возможностью дальнейшего расширения площади аэровокзала для доведения пропускной способности до

2,5 млн пассажиров. Ожидается, что он будет введён в эксплуатацию в 2019 году.

Активными темпами ведётся реализация работ по реконструкции объектов аэродромной инфраструктуры международного аэропорта города Пермь. В рамках осуществления проекта «Реконструкция инженерных сооружений аэропортового комплекса «Большое Савино» (г. Пермь)» предусмотрено выполнение работ по реконструкции перрона, сети рулёжных дорожек, светосигнального оборудования; устройству водосточно-дренажной сети, освещения перрона, структурированной системы мониторинга и управления инженерными системами зданий и сооружений, а также иные виды работ.

Завершение всего комплекса работ для полноценного функционирования обновлённой инфраструктуры аэропорта запланировано на 2019 год. Ожидается, что модернизированная аэродромная инфраструктура позволит повы-

сить уровень обслуживания воздушных судов и будет способствовать увеличению ежегодного пассажиропотока аэропорта до прогнозируемого в 2020 году (2 млн человек и более).



Завершение всего комплекса работ для полноценного функционирования обновлённой инфраструктуры аэропорта «Большое Савино» запланировано на 2019 год

ДАЛЬНИЙ ВОСТОК И БАЙКАЛЬСКИЙ РЕГИОН

Аэропорты на Дальнем Востоке и в Байкальском регионе – это не только транспортные объекты, но и элемент жизнеобеспечения и безопасности проживания людей. В государственной программе «Развитие транспортной системы» вопросам модернизации и развития аэродромной сети в этих регионах уделяется особое внимание. Это позволит сделать доступнее рейсы на Сахалин, Камчатку, во Владивосток, Хабаровск, на Чукотку, на Байкал и в Якутию. В рамках реализации поставленных перед ФГУП «Администрация гражданских аэропортов (аэродромов)» задач в международном аэропорту «Байкал» (г. Улан-Удэ) продолжается реализация проекта «Реконструкция аэродромного комплекса аэропорта Улан-Удэ, Республика Бурятия». На момент подписания номера в печать на объекте выполнялись работы по устройству объектов стартовой аварийно-спасательной станции (САСС), очистных сооружений и другие виды работ, предусмотренные проектом. Основной целью реализации проекта являет-

ся увеличение пассажиропотока и развитие маршрутной сети Республики Бурятия.

Большое внимание уделяется реконструкции аэродромных комплексов в аэропортах Якутска и Хабаровска. Основной целью реализации проектов является обеспечение возможности регулярного приёма и обслуживания современных типов воздушных судов.

Ожидается, что некоторые объекты будут завершены в ближайшее время. Например, реконструкцию аэропорта «Новый» в Хабаровске планируют завершить уже в 2019 году. Международный аэропорт Хабаровска («Новый») – крупнейшая воздушная гавань Дальневосточного федерального округа. Аэропорт ежегодно обслуживает около 2 млн пассажиров и 30000 тонн грузов; его территория входит в ТОП «Хабаровск».

Реконструкция объектов аэродромной инфраструктуры аэропорта Якутск осуществляется поэтапно. В частности, работы на взлётно-посадочной полосе проводятся в течение нескольких строительных сезонов по причине климатических особенностей региона. Общая длина взлётно-посадочной полосы в аэро-

порту Якутска составляет 3400 метров. В 2018 году был отремонтирован участок длиной 970 м. В 2019 году работы продолжатся – предполагается ремонт следующего участка полосы, а через год ремонтные работы, которые проводятся в условиях действующего аэропорта, завершатся.

На момент подписания номера в печать были завершены работы по устройству фундамента аварийно-спасательной станции (АСС) в рамках реализации проекта «Комплексный проект по реконструкции аэропортового ком-

плекса «Сокол» (г. Магадан). Реконструкция аэропортового комплекса «Сокол» (г. Магадан), 2 этап (III этап – строительство АСС)».

Развитие сети аэропортов способствует не только повышению авиационной мобильности населения, но и стимулирует социально-экономическое развитие в регионах, повышает инвестиционную привлекательность. Именно на достижение данных результатов, в конечном счёте, направлена долгосрочная политика государства в сфере развития транспортной инфраструктуры страны.

.....➔
 В международном аэропорту «Байкал» продолжается реализация проекта «Реконструкция аэродромного комплекса аэропорта Улан-Удэ, Республика Бурятия»



←.....
 Международный аэропорт Хабаровск («Новый») – крупнейшая воздушная гавань Дальневосточного федерального округа



Реконструкция аэродромного комплекса в аэропорту Якутска



Реконструкция международного аэропорта федерального значения Магадана, также известного как «Сокол»

СИБИРЬ

Лето и начало осени – наиболее благоприятный сезон для осуществления строительно-монтажных работ в северных широтах. Ярво выраженный континентальный климат с резкими перепадами температур, сложные, глубоко промерзающие грунты, которые непросто подготовить для укладки основания и прочих работ, – вот лишь некоторые особенности, с которыми приходится сталкиваться при строительстве объектов аэродромной инфраструктуры на территориях, расположенных за полярным кругом. На помощь приходят опыт и инновационные технологии. Так, при работах по реконструкции ВПП в Норильске широко использовался метод виброрезонансной деструктуризации (ВРД) – технологии, позволяющей обеспечить скорость разрушения цементобетонных аэродромных покрытий до 2000 м² в сутки. Основное преимущество ВРД – возможность использования деструктурированного цементобетона в качестве материала для слоя нежёсткого основания при реконструкции и капитальном ремонте аэродромных покрытий. Благодаря применению старого цементобетона отсутствует необходимость его вывоза и утилизации, а также доставки в аэропорт новых строительных материалов для устройства нового слоя основания. Это особенно актуально для регионов с удалённым местоположением, подобных Норильску, где

доставка и хранение больших объёмов строительных материалов сопряжена со значительными временными и финансовыми издержками.

В конце сентября 2018 года в аэропорту Норильска состоялось торжественное открытие обновлённой взлётно-посадочной полосы, реконструкция которой длилась три строительных сезона подряд без прекращения эксплуатационной деятельности аэропорта. Проект стартовал в 2016 году.

В течение летних строительных периодов 2016–2017 годов были реконструированы 1740 метров ВПП и большая часть инфраструктуры аэропорта. В 2018 году завершилась реконструкция оставшейся части полотна ВПП, которая составила 1081 метр. Таким образом, длина обновлённой взлётно-посадочной полосы аэропорта Норильск теперь составляет 2821 метр.

Реконструкция объектов аэродромной инфраструктуры аэропорта продолжится в 2019 году: планируется завершить реконструкцию перрона, а также закончить строительство патрульной дороги и ограждения аэропорта, устройство водосточно-дренажной сети, очистительных сооружений, инженерных сетей.

Модернизация аэродрома в аэропорту Норильск – уникальный опыт в российской и международной практике в условиях «вечной мерзлоты», реализующийся в установленные сроки и с высоким качеством.

ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ

Развитие аэродромной сети России – одна из приоритетных задач государства. С начала 2000-х годов в рамках осуществления государственных программ по модернизации аэродромной сети страны реализовано немало знаковых проектов, в том числе строительство новых аэропортов, таких как Итуруп, Сабетта, Ростов-на-Дону, Талакан. В настоящее время на учёте в соответствующем Государственном реестре Российской Федерации насчитывается 228 аэродромов и 5 вертодромов.

Во исполнение пункта 15 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических

задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» Федеральное агентство воздушного транспорта подготовило предложения по включению в проект комплексного плана модернизации и расширения магистральной инфраструктуры РФ до 2024 года мероприятий по реконструкции 65 аэропортов, в том числе 38 аэропортов, расположенных на территории Дальневосточного федерального округа. Так что в ближайшее время аэропорты России ждёт «перезагрузка», основной целью которой является повышение авиационной мобильности населения, укрепление экономических связей и развитие транспортного комплекса страны в целом.

Sky Shop

AEROMAR

КАШЕМИРОВЫЙ ШАРФ **FRAAS**

Чувство стиля, изысканности и вкуса, придаст в холодное время года – кашемировый шарф. Традиции производства - 138 лет. Сделано в Германии.



МУЖСКОЙ КОШЕЛЕК **MONTBLANC EXTREME**

Изящный кожаный бумажник с текстурой плетеных углеродных волокон, подкладкой из хлопка, эмблемой Montblanc из рутениевого напыления.



ПАРФЮМЕРНАЯ ВОДА "OUD MINERALE" **TOM FORD** 50мл

Private Blend Oud Minerale вобрал в себя запах редкого и очень ценного благовония на основе удового дерева и звенящую свежесть океана, подчеркивая освежающие нотки морского прибора на фоне дымного жара горячей древесины.



ОФОРМИТЕ ПРЕДЗАКАЗ НА СВОЙ РЕЙС НА САЙТЕ WWW.SKYSHOP.AEROMAR.RU
+7 (495) 578 01 58 +7 (495) 234 94 75 (доб. 292)



FROM RUSSIA WITH BEER



ЧРЕЗМЕРНОЕ УПОТРЕБЛЕНИЕ АЛКОГОЛЯ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

18+

* ИЗ РОССИИ С ПИВОМ

A professional portrait of Alexander Andreev, a middle-aged man with short brown hair and blue eyes, wearing a dark blue suit jacket, a white shirt, and a red tie with a small white pattern. He is sitting at a dark desk with his hands resting on a stack of papers. The background is a dark, neutral color.

**АЛЕКСАНДР
АНДРЕЕВ:
«Наши
приоритеты –
безопасность
пассажиров
и качество
обслуживания»**

Генеральный директор АО «Международный аэропорт “Уфа”» Александр Андреев

О том, как изменилась сервисная инфраструктура аэропорта «Уфа» после реконструкции, что происходит с объёмом пассажиропотока и кто поставляет бортовое питание, рассказал в интервью нашему журналу генеральный директор АО «Международный аэропорт «Уфа» Александр Андреев.

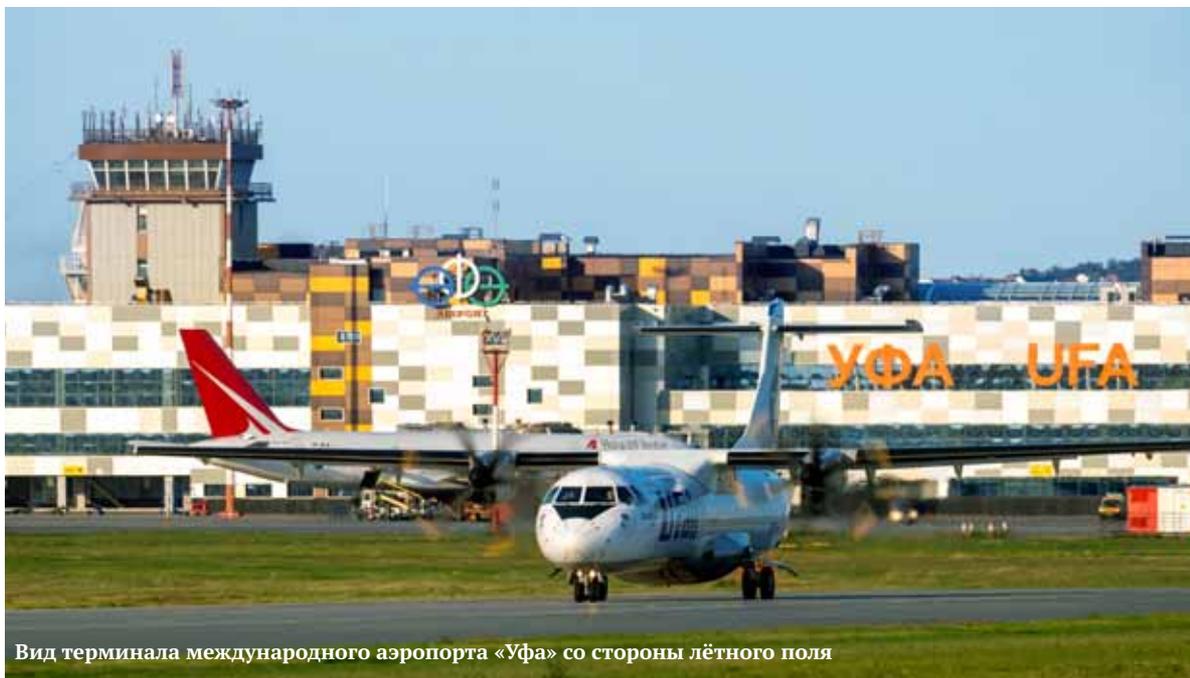


SkyService: По объёмам перевозок аэропорт «Уфа» входит в десятку лучших по России, наблюдается устойчивая тенденция к увеличению числа пассажиров. С чем, прежде всего, связан этот рост?

Александр Андреев: По итогам 2017 года пассажиропоток аэропорта «Уфа» достиг исторического максимума: 2,81 млн человек. В этом году мы планируем побить собственный рекорд и обслужить трёхмиллионного пассажира. Во многом росту пассажиропотока поспособствовало восстановление в полном объёме полётов в Турцию, при этом сохранилось количество туристов, посещающих российские курорты. Свою роль сыграла возросшая деловая активность, связанная с проведением в Уфе крупных российских и международных форумов.

SkyService: Что сегодня главное в работе аэропорта?

Александр Андреев: Наша основная задача — обеспечить безопасность пассажиров и качественно обслужить их согласно международным стандартам. Для решения этой задачи реализуется целый комплекс мероприятий, включающий в себя благоустройство аэровокзала, прилегающей территории, внедрение актуальных технологических новинок, позволяющих облегчить и упростить прохождение предполётных процедур. К примеру, для обладателей электронных билетов в уфимском аэропорту работают киоски самостоятельной регистрации на рейс и стойка регистрации багажа drop-off. Установлен программно-аппаратный комплекс Reprint, позволяющий пассажиру без багажа пройти в зал вылета, ми-



Вид терминала международного аэропорта «Уфа» со стороны лётного поля

ная стойки регистрации. Аэропорт «Уфа» был первым авиаузлом, внедривший в 2016 году отечественную автоматизированную систему, обеспечивающую контроль доступа пассажиров в зону ожидания рейсов. Основное назначение системы состоит в обеспечении комплексной безопасности. Она позволяет предотвратить использование поддельных посадочных талонов, отслеживает местоположения пассажиров, обеспечивает их оперативный поиск, автоматизирует работу с подозрительным багажом.

SkyService: Что изменилось в сервисной инфраструктуре аэропорта после реконструкции международного терминала и аэродрома?

Александр Андреев: В 2015 году аэропорт «Уфа» ввёл в эксплуатацию обновлённый терминал международных авиалиний. Реконструкция позволила увеличить пропускную способность терминала в четыре раза и довести её до 800 пассажиров в час. Площадь составила свыше 17000 м², что обеспечивает уровень комфорта обслуживания пассажиров стандарта «С» по классификации IATA. Терми-

нал оснащён тремя телескопическими трапами. Все его помещения соответствуют требованиям безбарьерной среды и позволяют свободно передвигаться людям с ограниченными возможностями. Параллельно с обновлением терминала в режиме действующего аэропорта проводилась реконструкция аэродрома. На первом этапе работ был расширен перрон, построены семь стоянок для широкофюзеляжных воздушных судов, площадка для обработки самолётов противообледенительной жидкостью. Следующим этапом стала реконструкция второй искусственной взлётно-посадочной полосы (ИВПП-2). Коэффициент несущей способности ИВПП-2 позволил уфимскому аэропорту принимать без ограничений, в том числе по количеству взлётов и посадок, такие воздушные суда, как Boeing 747, Boeing 777, АН-124 «Руслан», Airbus A330. Полосе присвоена II категория ICAO. Модернизация позволила увеличить коэффициент полезного использования всех аэродромных объектов и обеспечить повышение пропускной способности аэропорта на ближайшие 15–20 лет.



Автолифт ООО «Аэромар-Уфа» загружает бортовое питание на воздушное судно авиакомпании «Nord Wind»

SkyService: Каким будет следующий шаг?

Александр Андреев: Наша следующая задача — привести здание аэровокзала, всю терминальную инфраструктуру в соответствие с возможностями обновлённого аэродрома. В настоящее время начался первый этап реализации масштабного проекта по модернизации терминала внутренних воздушных линий. Обновлённую зону прилёта планируется ввести в эксплуатацию в 2019 году к 100-летию республики. К мощностям обновлённого терминала будут добавлены два телетрапа, расширится зона выдачи багажа. Проведённые работы повысят пропускную способность внутренних авиалиний с 600000 до 1,2 млн пассажиров в час, поднимут качество обслуживания пассажиров на новый уровень. Второй этап реконструкции позволит объединить оба терминала — внутренний и международный — в единый архитектурный комплекс.

SkyService: Кто основные партнёры в сфере обеспечения авиакейтеринга?

Александр Андреев: Единственным поставщиком бортового питания в Международном аэропорту «Уфа» является ООО «Аэромар-Уфа». Предприятие учреждено совместно уфимским авиаузлом и ЗАО «Аэромар». ООО «Аэромар-Уфа» полностью укомплектовано квалифицированным персоналом, имеется всё необходимое технологическое оборудование. В эксплуатации предприятия находятся три автолифта для доставки питания на борта воздушных судов, один из которых приобретён в 2018 году. В настоящее время завершается реконструкция цеха бортового питания, что позволяет уже на данном этапе готовить более 6000 рационов питания в сутки. Что касается взаимодействия с авиакомпанией «Аэрофлот», то ООО «Аэромар-Уфа»

обеспечивает бортовым питанием пассажиров класса «бизнес» и «эконом», а также членов экипажа рейсов «Аэрофлота» на перелёте Уфа-Москва. Для пассажиров класса «бизнес» предусмотрено пять видов специального питания.



Контрольно-диспетчерский пункт аэропорта Уфа

SkyService: Какими Вы видите перспективы партнёрства по программе небесного магазина SkyShop?

Александр Андреев: По развитию программы торговли на борту SkyShop возникают определённые трудности — сеть маршрутов ряда авиакомпаний построена таким образом, что воздушные суда, вылетающие из Уфы, могут продолжить полёт в другие города, не возвращаясь в аэропорт Уфы, а это усложняет логистику. Данный вопрос сегодня находится на стадии проработки.

INFO

Международный аэропорт «Уфа» — современный авиационный комплекс, способный принимать воздушные суда всех типов. Это первый региональный аэропорт России, подтвердивший своё соответствие производственным стандартам ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations). Услугами аэропорта пользуются более 40 российских и зарубежных авиакомпаний, аэропорт имеет две взлётно-посадочные полосы с рулёмными дорожками и аэровокзал, состоящий из двух терминалов.

По итогам национальной премии «Воздушные ворота России» аэропорт «Уфа» три года подряд признаётся лучшим в стране среди аэропортов с пассажиропотоком до 4 млн человек в год и лучшим по итогам пассажирского голосования. Аэропорт «Уфа» также отмечен авиационной премией «Крылья России». Эксперты отраслевого агентства «АвиаПорт» присудили уфимскому аэропорту «четыре» звезды из пяти возможных за качество терминальной инфраструктуры и пассажирских сервисов.

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛАЮТ АВИАПЕРЕЛЁТ ИНТЕРЕСНЕЕ И ПРИЯТНЕЕ



Современная индустрия сервиса на бортах воздушных судов всё активнее переходит на электронные системы управления сервисом, в том числе и интерактивные, ориентированные на двустороннюю коммуникацию с пассажирами. ПАО «Аэрофлот», лидер российской авиационной отрасли, занимает 4-е место в мире среди авиакомпаний по цифровизации в рейтинге консалтинговой компании Bain & Co и остаётся крупнейшим онлайн-продавцом в России. О том, как обстоят дела в этой перспективной сфере у дочерней авиакомпании ПАО «Аэрофлот» – акционерного общества «Авиакомпания «Аврора»», рассказал нашему журналу менеджер Группы проектов Игорь Куропатко.



Наша авиакомпания, входящая в Группу «Аэрофлот» и базирующаяся в Южно-Сахалинске, Владивостоке и Хабаровске, связывает между собой регулярными рейсами города Дальнего Востока и Сибири, выполняет местные перевозки внутри дальневосточных регионов и осуществляет свою деятельность по международным направлениям в Китай, Корею и Японию. Мы оперируем флотом из 24 воздушных судов, которые по итогам 2017 года перевезли более 1,5 млн пассажиров. Цифровизация для нас – одна из первоочередных задач, ориентированная на модернизацию управления нашей работой и создание для наших клиентов удобной и практичной системы обслуживания. Для этого в авиакомпании «Аврора» внедряются эффективные IT-решения в обслуживании пассажиров на борту. Нами уже используются разработки группы систем управления предприятием IT-службы, направленные на улучшение качества обслуживания и улучшения сервиса на бортах воздушных судов. Это:

- оперативное предоставление информации о статусе рейса для сайта авиакомпании «Аврора»; данные берутся непосредственно из производственной информационной системы «ИС Авиабит», что позволяет оперативно и достоверно отображать на сайте информацию о состоянии рейса;
- IT-обеспечение сервиса предоставления детских наборов для детей в зависимости от возрастных категорий (программа VATElexGate); при подготовке рейса автоматически выполняется опрос инвенторных систем Sabre и «Леонардо» для получения сведений о количестве детей на рейсе, анализируются возрастные категории, и результат направляется в подразделения, обеспечивающие комплектацию наборами – это позволяет максимально точно учесть потребность в детских наборах в зависимости от возрастных категорий;
- информационная система управления заказами бортового питания на рейсах авиакомпании «Аврора» (работает в наших аэропортах базирования: Владивосток, Южно-Сахалинск, Хабаровск); назначение системы – автоматизированная подготовка заказов питания на рейсах, информирование поставщиков, обеспечивающих рейсы компании бортовым питанием; она позволяет в автоматизированном режиме опрашивать системы бронирования, формировать заказы и направлять заявки поставщикам на обеспечение питанием; применение автоматизированной подготовки заказов позволя-

ет повысить оперативность и качество подготовки рейса, что в целом положительно влияет на уровень сервиса авиакомпании.

Мы – клиентоориентированная авиакомпания, и забота о людях для нас является одним из стратегических приоритетов. Цифровые технологии делают перелёт для пассажиров интереснее и приятнее. В авиакомпании «Аврора» установлена система развлечения на бортах воздушных судов от голландской компании AirFi.

Стриминг контента на борту обеспечивается двумя переносными модулями, которые устанавливаются на багажной полке в начале и в конце салона. Модули имеют запас работы до 20 часов без подзарядки. Для установки не нужно разрабатывать STC или SB, так как модули не подключаются к системам воздушных судов. Система AirFi Venus Vox представляет собой простую альтернативную технологию в сфере развлечений, предлагаемых пассажирам на борту воздушного судна. Существующие системы развлечений, предлагаемые пассажирам на борту, как правило, дорогостоящие по причине больших вложений, времени простоя воздушного судна при техническом обслуживании и ремонте, а также веса. С другой стороны, эффективные по затратам технологии, основанные на локальном контенте, хранящемся на портативных устройствах, положительно сказываются на работе членов экипажа и техническом обслуживании. Система AirFi, являющаяся решением в сфере развлечений, предлагаемых пассажирам на борту воздушного судна, предлагает следующие преимущества:

- портативная технология (нет необходимости вносить изменения в модификацию воздушного судна, ежедневные обновления контента, ежедневный обзор статистики использования);
- широкие возможности для получения небилетной выручки посредством рекламы, совершения покупок на борту воздушного судна, офлайн интернет-магазинов и продажи премиум-контента;
- предоставление возможности использования своего собственного устройства для получения доступа к развлечениям, предлагаемым пассажирам на борту воздушного судна, без необходимости загрузки мобильного приложения перед вылетом;
- беспроводной потоковый контент, охватывающий всю кабину воздушного судна;
- простота и универсальность процессов загрузки контента, в том числе автоматическое и беспроводное распределение контента.

Для пассажира использование данной системы на борту воздушных судов является бесплатным. Система AirFi Venus Box достаточно проста в управлении. Контент возможно обновлять ежедневно через Интернет, т.е. так называемое «Облако», которое предоставляет поставщик оборудования в рамках оплаты лицензий. С рабочего стола компьютера специалист IT-службы через специальный прокси-бокс закачивает в «Облако» видео, игры, музыку, рекламу, электронные журналы. Контент с помощью wi-fi закачивается на боксы, которые доставляются на борт воздушного судна. Через браузер пассажиры входят в систему и выбирают нужный развлекательный продукт. Информацию о пользовании системой пассажиры могут самостоятельно прочитать в рекламных буклетах, расположенных в спинках кресел или воспользоваться помощью бортпроводников. Специальной подготовки контента для трансляции не требуется, так как он поступает через браузер на мобильные устройства пользователей, и мобильное устройство адаптирует контент под устройство. Обновление лицензионного контента, включающего полноценные фильмы/мультфильмы и сериалы, происходит раз в квартал с учётом пожеланий пассажиров, оставивших отзывы в системе AirFi.

На данный момент в систему развлечений AirFi загружены журналы SkyShor и SkyBistro в формате PDF. Сейчас нами прорабатывается возможность создания полноценного магазина (по подобию интернет-магазина) с описанием товара, возможностью собрать заказ в корзину, оплатой за наличный/безналичный расчёт и составления автоматизированной отчётности. Для внедрения полноценного магазина в системе AirFi необходимо приобрести мобильное приложение Connected Crew для планшетов бортпроводников, которое будет управлять всеми продажами на борту.

В проекте интеграции магазина SkyShor в систему AirFi используются три IT-продукта: приложение Connected Crew, система учёта IC и Vox Shop. Пассажир на своём личном мобильном устройстве делает заказ товара, который имеется в наличии на рейсе в системе Vox Shop. Заказ и место пассажира отображаются у бортпроводника на планшете в приложении Connected Crew. Бортпроводник в приложении делает отметку о продаже за наличный/безналичный расчёт. По завершению рейса в приложении формируется отчётность, которая после выполнения рейса автоматически попадает в систему IC.

Возможности Connected Crew предоставляют доступ к обзору всех транзакций; быстрому пи-



Система развлечений AirFi Venus Box

танию; счетам/чекам; плану салона; отчётным документам; моментальным продажам; обновлениям на складе; сводкам продаж и отчёту о продажах по рейсу.

Перспективы внедрения IT-решений в обслуживании пассажиров на борту являются для нас предметом постоянного внимания. В будущем планируется внедрение следующих IT-решений в области обслуживания пассажиров:

- планшетный компьютер для бортпроводников (CrewTablet), который позволит получать данные о пассажирах: предварительная загрузка из систем бронирования, фактическая загрузка из DCS с рассадкой и SSR запросами, выделением особых категорий, VIP, часто летающих, зарегистрированных на Space+, а также о пассажирах, переданных ранее в правоохранительные органы за нарушение правил поведения;
- предоставление для сайта авиакомпании «Аврора» сведений о возможных вариантах заказа специального питания на борту воздушного судна, что позволяет пассажирам спланировать своё путешествие с более комфортными условиями; в обозримом будущем планируется обеспечить выбор спецпитания при оформлении покупки авиабилета; в офисе компании данные поддерживаются в актуальном состоянии, используя программу VAPLus, а на сайте они отображаются при открытии соответствующей страницы.

Мы стремимся постоянно быть в тренде передовых технологий в области цифровизации сервиса на бортах воздушных судов и надеемся таким образом сделать обслуживание наших пассажиров ещё более качественным и эффективным.

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В АВИАКОМПАНИИ Utair

UTAIR STATUS КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ

Utair активно использует интерактивные системы связи с пассажирами, главный инструмент здесь – программа лояльности Status, позволяющая получать бонусные мили (1 мили равняется 1 рублю). Статистика показывает, что пассажиры стали использовать бонусные мили в 10 раз чаще. А причиной такого роста стала полная модернизация программы, проведённая в 2017 году. Мили стали доступны для всех, кто зарегистрировался на сайте авиакомпании или скачал мобильное приложение Utair. Летом 2018 года авиакомпания ввела новую опцию в мобильном приложении и на сайте, и теперь пассажиры могут оплатить милями дополнительные услуги авиакомпании – багаж, место или еду в полёт. Воспользоваться милями можно на всех направлениях Utair и её партнеров по России и за рубежом. Utair Status делится на четыре уровня: участникам уровня Basic авиакомпания возвращает 3% от стоимости билета в виде миль, Bronze – 5%, Gold – 7%.

Ещё один инструмент повышения продаж на сайте авиакомпании и в мобильном кабинете каждого пользователя – использование промокодов, которые Utair ежемесячно рассылает всем участникам программы Status. Ко дню рождения авиакомпания отправляет каждому участнику программы индивидуальный промокод с 30% скидкой на любой перелёт. Число участников программы Status выросло в 2 раза – до 1,7 млн человек.

ПЛАНШЕТЫ ДЛЯ БОРТПРОВОДНИКОВ

Для использования кабинными экипажами в авиакомпании Utair внедрены планшеты для продажи дополнительных услуг. Планшеты в три раза сокращают время обслуживания каждого пассажира и увеличивают средний оборот с рейса более чем на 10%. В планшете есть вся информация об ассортименте и количестве товаров, поэтому бортпроводнику не нужно заполнять бумажные формы, и он может уделить пассажиру больше внимания. Отчёты по продажам тоже формируются в автоматическом режиме, что позволяет оперативно управлять ассортиментом и загрузкой товаров на рейс. В частности, через планшеты осуществляется торговля товарами воздушного магазина SkyShop.

Управление торговлей осуществляется в следующей последовательности операций.

1. Перед рейсом бортпроводник включает планшет, загружает электронную накладную те-

кущего рейса, отсканировав QR-код на бумажной накладной, которая необходима для таможи.

2. В планшет загружается информация по торговле – ассортимент, количество товара по каждой позиции, цена, местонахождение товара, предзаказы.
3. Пассажир выбирает товар в журнале SkyShop или SkyBistro и сообщает бортпроводнику наименование товара или его артикул.
4. Бортпроводник находит товар на планшете по артикулу или названию, сообщает пассажиру о наличии и цене, проводит продажу.
5. Приложение на планшете связывается с кассовым модулем и выдаёт фискальный чек, который полностью соответствует Закону 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники».
6. В конце торговли бортпроводник закрывает смену, и все данные уходят в налоговую службу и в бэк-офис торговли. Формируется электронная накладная с остатками товаров после торговли (в последующем эта накладная будет автоматически отсылаться в таможду).
7. На экране планшета бортпроводник видит информацию по торговле: количество продаж и товары, которые были проданы, количество возвратов, сумму продаж каждым из способов (наличный и безналичный расчет), а также сумму, которую ему необходимо сдать в кассу.

ПЕРСПЕКТИВЫ ИТ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПАССАЖИРОВ

Utair видит перспективы внедрения IT-решений в обслуживании пассажиров на борту в обозримом будущем следующим образом:

1. Создание медиасистемы (фильмы, игры, музыка, книги, интерактив, продажи) на борту, работа которой будет основана на использовании гаджетов пассажиров.
2. Заказ товаров и продуктов на дом на борту воздушного судна.
3. Персонализация обслуживания с использованием аналитики данных. Задача: предугадывать желания пассажира на основе его поведения в период предыдущих контактов авиакомпании, включая полёты/покупки/соцсети и т.д.
4. Предзаказ платного питания (уже внедрён).

*Материал подготовлен при содействии
пресс-службы Utair – Пассажирские авиалинии*

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПОВЫШАЕТ ЛОЯЛЬНОСТЬ ПАССАЖИРОВ



О позициях крупнейшего российского авиаперевозчика в сфере IT-технологий рассказал в интервью нашему изданию Кирилл Богданов, заместитель Генерального Директора ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии».

Кирилл Богданов, заместитель Генерального Директора ПАО «Аэрофлот – российские авиалинии»

SkyService: Каким Вам видится значение информационных технологий в обслуживании авиапассажиров? Каковы основные пункты IT-стратегии компании в этом направлении?

Кирилл Богданов: «Аэрофлот» – флагман российской авиации и работает в премиальном сегменте, поэтому пассажир и его комфорт стоят для нас на первом месте. Когда мы разрабатывали цифровую и IT-стратегию «Аэрофлота», особое внимание уделялось цифровизации клиентского опыта. В 21 веке цифровой опыт важен пассажиру не меньше его реального опыта. Сейчас невозможно заслужить лояльность пассажира, обеспечив ему безукориз-

ненный перелёт, но не имея, например, современного мобильного приложения. Поэтому мы проанализировали все точки контакта пассажира с авиакомпанией и постарались сделать их наиболее комфортными при помощи цифровых технологий. Совместно с аэропортом «Шереметьево»

ропортах в мобильное приложение и в целом существенно расширили его функционал. Например, мы реализовали возможность сканирования паспорта при покупке билета, чтобы пассажир не заполнял длинные формы. Ещё мы внедрили возможность оплаты билета и прохождения реги-



Сегодня уже невозможно заслужить лояльность пассажира без цифровых технологий.



мы установили стойки самостоятельной сдачи багажа для быстрого прохождения аэропортовых процедур, внедрили интерактивную систему навигации в «Шереметьево» и крупнейших зарубежных аэ-

страции одной кнопкой и ввели пуш-уведомления с полезной информацией по полёту. Теперь мобильное приложение «Аэрофлота» – полноценный цифровой спутник пассажира.

SkyService: Какие эффективные IT-решения в обслуживании пассажиров на борту уже внедрены в «Аэрофлоте»?

Кирилл Богданов: Обслуживание на борту – неотъемлемая часть цифровизации клиентского опыта или, как мы его называем, цифрового пути пассажира. Во-первых, цифровизация позволяет пассажиру максимально персонализировать полёт: через Интернет он может выбрать специальное питание или воспользоваться платной услугой «Меню на заказ», разработанной нашим партнёром – компанией ЗАО «Аэромар», заказать на борт товары из магазина SkyShop. В скором будущем на нашем сайте и в мобильном приложении будет доступна услуга повышения класса обслуживания: за деньги или за мили пассажир сможет пересесть в комфорт-класс или в бизнес-класс. Во-вторых, мы видим, что услуга Интернета на борту, которая раньше была пассажиру в диковинку, теперь всё более востребована и для многих стала необходимым элементом сервиса, который зачастую определяет выбор авиакомпании. Поэтому мы оснастили доступом в Интернет весь дальнемагистральный флот и проводим оснащение наших среднемагистральных самолётов. Также мы развиваем системы развлечения на борту. Мы видим, что все пассажиры приходят на борт со смартфонами, планшетами и ноутбуками, и поэтому оснащаем среднемагистральные самолёты системой раздачи контента через Wi-Fi – теперь даже на двухчасовом рейсе пассажир сможет посмотреть новые фильмы или прослушать аудиокниги совершенно бесплатно.

SkyService: Каковы ключевые IT-проекты компании запланированы на период 2019–2020? Каковы перспективы внедрения в «Аэрофлоте» инноваций и трендов на рынке IT-решений для гражданской авиации?

Кирилл Богданов: «Аэрофлот» стремится задавать IT-тренды, и мы планируем про-

должить цифровизацию нашей компании. Благодаря нашему сайту и приложению «Аэрофлот» уже стал крупнейшим онлайн-ритейлером России, мы рассчитываем и далее наращивать число билетов, проданных через собственные онлайн-каналы. Также мы намерены увеличить число дополнительных услуг, продающихся через Интернет – как наших собственных, так и предлагаемых нашими партнёрами. Ещё одним важным проектом является развитие NDC – эта технология позволяет нам работать с агентами напрямую, минуя посредников в лице GDS – глобальных дистрибьюторских систем, которые традиционно стоят между авиакомпаниями и агентствами. Мы уже получили сертификацию NDC самого высокого уровня и теперь активно подключаем агентов и агрегаторов. Помимо пассажирского опыта мы также заботимся и о цифровом опыте всех сотрудников, активно развивая мобильные решения для пилотов, бортпроводников, сотрудников в аэропорту. Мы выстроили и постоянно улучшаем уникальную систему управления данными для менеджмента авиакомпании – «Монитор руководителя», и работаем над созданием портала Control Tower, который поможет оперативно реагировать на ситуацию в базовом аэропорту. Ещё одним важным направлением нашей работы в области IT является реализация проектов Big Data. Мы намерены активно использовать большие данные в различных областях нашей деятельности, опираясь на положительный опыт в сфере маркетинга и продаж. В целом, об IT-проектах можно говорить долго. Ведь большинство проектов современной компании так или иначе завязаны на информационных технологиях, и от нас зависит, насколько быстро и успешно они будут реализованы.

Беседу вёл Олег Семенюк

«**Цифровые технологии – элемент сервиса, который зачастую определяет выбор авиакомпании.**»





LSG GROUP

- НАДЁЖНОСТЬ
- СОТРУДНИЧЕСТВО
- ГИБКОСТЬ

Эрдманн Рауэр, генеральный директор и председатель правления LSG Group

С 1996 года LSG Group, один из ведущих мировых операторов по предоставлению сервиса авиакомпаниям, входит в состав учредителей ЗАО «Аэромар». За это время между партнёрами установились доверительные и взаимовыгодные деловые отношения. Вклад LSG Group во внедрение на всех уровнях производства и управления ЗАО «Аэромар» международных стандартов и проведение цифровых преобразований можно оценить как весьма значительный. О проверенном годами партнёрстве и взаимодействии, а также о ведущих современных тенденциях на мировом рынке авиакейтеринга мы беседуем с генеральным директором и председателем правления LSG Group г-ном Эрдманном Рауэром.

SkyService: Применение информационных технологий (IT) и цифровизация рассматриваются на современном этапе как важнейшие инструменты в построении эффективной модели бизнеса. Как внедряются эти инновации в LSG Group?

Эрдманн Рауэр: Я согласен с тем, что IT-технологии, а также цифровизация будут приобретать всё более важное значение для индустрии авиакейтеринга. Но особенно велика их роль в сфере розничной торговли, которая в настоящее время в отрасли пассажирских авиаперевозок в России демонстрирует бурный рост. Поддержка IT-технологий необходима практически в любой области сервиса авиакомпаний, и LSG Group активно инвестирует средства в эту сферу. В частности, мы приобрели компанию Retail inMotion, специ-

ализирующуюся на торговых операциях для индустрии туризма, которая уделяет особое внимание разработке сквозных IT-решений, в том числе, например, POS-оборудования. Мощности Retail inMotion позволят нам обеспечивать лидерство на рынке розничной торговли на бортах воздушных судов и связанных с этим комплексных пакетов IT-технологий. В связи с увеличением числа пассажиров во всём мире и нашими успехами в создании инновационных концепций обслуживания – как в классическом кейтеринге, так и в растущем сегменте бортовой розничной торговли – мы находимся в довольно хорошем положении, и, надеемся, что оно не изменится и в обозримом будущем.

SkyService: Какова стратегия LSG Group на российском рынке авиакейтеринговых услуг?

Эрдманн Рауэр: Мы нацелены на постоянное расширение на этом стратегически важном рынке. За последние десять лет мы увеличили своё присутствие на российском рынке с трёх производственных единиц в трёх аэропортах до двенадцати авиакейтеринговых производств в одиннадцати аэропортах. Это стало возможным только благодаря правильному выбору нами партнёра – в нашем случае это ЗАО «Аэромар». В 1996 году мы вступили в совместное предприятие с «Аэрофлотом» и вошли в состав учредителей ЗАО «Аэромар», которое успешно работало ещё с 1989 года. И вот теперь можем с удовлетворением оглянуться на 22-летнее действительно успешное партнёрство, основанное на взаимном доверии. Контакт между LSG Group и ЗАО «Аэромар» действительно можно назвать очень близким. Мы вместе постоянно разрабатываем наши продукты и услуги, а также координируем стоящие за этим производственные, технологические, организационные процессы. Предметом особого внимания для нас является соблюдение международных стандартов и строгих правил гигиены и безопасности пищевых продуктов. Отмечу, что мы, совместно с ЗАО «Аэромар», являемся ключевыми игроками в секторе производства бортового питания авиаконаний, и в будущем надеемся развернуть наше производство ещё на многих площадках.



Блюда в упаковке Evertaste от LSG Group – вкусно и красиво



Все компоненты блюд точно отмериваются на один приём пищи

SkyService: Как развивается Ваше партнёрство с ЗАО «Аэромар» в направлении внедрения цифровых технологий?

Эрдманн Рауэр: Наши коллеги успешно внедряют новейшие технологические инновации нашей электронной сети для использования на совместном предприятии. Так, например, подразделение «Аэромара» в авиационном хабе «Шереметьево» уже является ключевым пользователем нашей электронной системы планирования производства, которая охватывает наши предприятия по всему миру.

SkyService: Здоровое питание становится одним из популярнейших трендов в мировой кулинарии. Меню здорового бортипитания Fly Your Veda – одна из самых перспективных программ от LSG Group в этом направлении. Когда и как Вы намерены внедрять её в России?

Эрдманн Рауэр: Мы стремимся разрабатывать новые продукты и производственные линии, которые отражают глобальные тенденции и отвечают будущим потребностям рынка бортового питания на авиалиниях априори. Наша концепция Fly Your Veda основана на активизирующих и расслабляющих компонентах питания, образующих таким образом меню, идеально способствующее ночному отдыху и дневной деятельной активности.

Программа его производства может быть реализована сразу, как только на него возникнет спрос в России. Мы сразу же представим её нашим клиентам, чтобы они могли использовать её в производстве и таким образом обогатить гастрономический опыт своих пассажиров.

SkyService: Каковы Ваши впечатления от прошедшего в мае 2018 года в Москве форума SKYSERVICE? Охарактеризуйте это событие в области сервиса на борту воздушных судов на фоне ведущих мировых мероприятий такого же плана.

Эрдманн Рауэр: Международный форум SKYSERVICE как таковой, и, в частности, про-

ведённый в мае 2018 года, на котором наша LSG Group имела честь быть широко представлена, является знаковым и уникальным событием в российской авиационной отрасли. С тех пор, как в 2016 году форум был проведён впервые, он действительно приобрёл замечательную международную репутацию.

SkyService: Что нужно делать, чтобы мир бизнеса и деловое партнёрство между компаниями авиационной отрасли разных стран не становились заложниками политики?



Меню от LSG Group для всех пассажиров – больших и маленьких

Эрдманн Рауэр: Я не могу говорить от имени национальных авиалиний, но, тем не менее, думаю, что факторы в достижении этой цели – сотрудничество, надёжность и гибкость. Также я хотел бы вкратце рассказать, как мы сотрудничаем в отрасли авиакейтеринга. Ранее в 2018 году пять ведущих поставщиков услуг в области производства бортового питания для авиакомпаний (dnata, DO & CO, groupour, LSG Group и Newrest) образовали Ассоциацию авиационного кейтеринга (ACA) на правах некоммерческой международной организации со штаб-квартирой в Брюсселе, Бельгия. ACA представляет и продвигает общие интересы индустрии произ-

водства бортового питания для авиакомпаний в направлениях, связанных, в частности, с вопросами продовольственной политики, здравоохранения и безопасности, проблемной защиты окружающей среды и налоговыми вопросами. Кроме того, ассоциация будет контролировать и поддерживать связанные с вышеперечисленными моментами инициативы по соответствующему регулированию деятельности её участников на глобальном, европейском и национальном уровнях. Ассоциация открыта для всех компаний, которые активно работают в сфере обслуживания авиакомпаний на международном рынке.

SkyService: Каковы перспективы и основные направления развития мировой индустрии бортового питания и сервиса на борту воздушных судов?

Эрдманн Рауэр: Авиационный сектор кейтеринга будет развиваться по двум основным направлениям. Перевозчики премиум-класса будут активно инвестировать в свои концепции бортового питания, чтобы повысить уровень гостеприимства и сервиса на борту и тем самым чётче позиционировать свой статус. В то же время «лоукостеры» и авиаперевозчики point-to-point будут уделять больше внимания эффективности своих вложений и станут предлагать всё более инновационные кон-

цепции розничной торговли на борту. Кроме того, некоторые авиакомпании уже вводят гибридные модели сервиса, а это означает, что базовые услуги предлагаются бесплатно, но у пассажира есть выбор для покупки на борту или предварительного заказа дополнительных блюд, что способно существенно улучшить его питание. Так что перспективы развития у данной отрасли великолепные!



Ручная работа: все десерты должны выглядеть одинаково!

INFO



LSG Group – ведущий мировой поставщик традиционных видов услуг бортового питания и комплексных услуг для авиапассажиров и пассажиров железнодорожного транспорта. Обладает сильным портфелем независимых экспертных брендов: LSG Sky Chefs (кейтеринг и гостеприимство, включая лаунджи), Retail inMotion (бортовая розничная торговля), SPIRIANT (бортовое оборудование) и Evertaste (полуфабрикаты).

LSG Sky Chefs поставяет порядка 600 млн блюд ежегодно, присутствует в 205 аэропортах в 56 странах и обслуживает более 300 авиакомпаний во всём мире. С 1989 года LSG Sky Chefs присутствует на рынке бортового питания России, рассматриваемого компанией в качестве одного из главных стратегических рынков. На сегодняшний день LSG Sky Chefs присутствует в 12 аэропортах России. Более 5 000 работников заняты на производстве в фабриках, обслуживающих рейсы российских и иностранных авиакомпаний.

LSG Group принадлежит к крупнейшей группе компаний в Европе – Lufthansa.



Тихие номера различных категорий



*Трансфер до терминалов
аэропорта и метро!*



*Оздоровительный комплекс с бассейном,
тренажерным залом и сауной*

Путешествуйте с комфортом!

Остановливайтесь **в отеле СкайПоинт Шереметьево!**

Бесплатный круглосуточный трансфер
до аэропорта Шереметьево

Завтрак «Шведский стол» с 5 утра

Оздоровительный комплекс с бассейном

Залы для конференций и банкетов

Бронируйте на официальном сайте со скидкой 10%!



skypoint.
HOTEL
SHEREMETYEVO



ВЫСТАВКИ И КОНФЕРЕНЦИИ 2019 (ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ)

<p>ЯНВАРЬ, 29 – 30</p> <p>ЛОС АНДЖЕЛЕС, США</p>	<p>APEX TECH</p> <p>Форум для технических экспертов по обсуждению текущих спецпроектов Технологической Комиссии APEX, где устанавливаются стандарты и спецификации авиатранспортной отрасли, сфокусированные на применении новых технологий для пассажиров. Участники форума APEX TECH увидят презентации самых современных технологий как в сфере авиаперевозок, так и за её пределами.</p> <p><i>tech.apex.aero</i></p>
<p>ФЕВРАЛЬ, 6 – 7</p> <p>МОСКВА, РОССИЯ</p>	<p>NAIS</p> <p>Признанное отраслевое событие в России и СНГ, посвящённое развитию инфраструктуры аэропортов, авиакомпаний, вертолётных центров и посадочных площадок. Деловая программа форума – обсуждение ключевых тем отрасли и обмен опытом для специалистов всех секторов инфраструктуры гражданской авиации. Программа форума включает в себя определение лауреатов премий: «Воздушные Ворота России» (самым эффективным и стабильно развивающимся аэропортам России) и Skyway Service Award (лучшим авиакомпаниям за лучший сервис и клиентские программы).</p> <p><i>nais-russia.com</i></p>
<p>ФЕВРАЛЬ, 11 – 12</p> <p>ДУБАЙ, ОАЭ</p>	<p>AIME</p> <p>Форум, представляющий из себя выставку и семинары – площадку для поставщиков, провайдеров и покупателей по взаимодействию и установлению новых связей на Ближнем Востоке и в Африке. По прогнозам Markets and Markets, мировой рынок интерьеров салонов воздушных судов вырастет с \$26,02 млрд в 2017 г. до \$38,85 млрд к 2020 г. AIME предоставляет этому рынку платформу для сбора, оценки продуктов и принятия решений о покупке, стимулируя существенный рост в регионе.</p> <p><i>aime.aero</i></p>
<p>ФЕВРАЛЬ, 27 – 28</p> <p>СИНГАПУР</p>	<p>Aviation Festival Asia 2019</p> <p>Авиационный фестиваль объединит 9 мероприятий: Международный конгресс авиаперелётов гражданской авиации (World Low-Cost Congress), Авиационный Маркетинг, Air IT, AirXperience, международную конференцию по подбору авиаперсонала Aviation Human Capital, Air Retail и др. На фестивале будет представлено свыше 150 презентаций, организовано 24 обсуждения за круглым столом, совместная работа пройдёт по принципу «одного окна» в авиационной индустрии.</p> <p><i>terrapinn.com</i></p>
<p>МАРТ, 12 – 13</p> <p>ШАНХАЙ, КНР</p>	<p>APEX ASIA</p> <p>Учитывая быстрое развитие авиационной индустрии в Азии, авиакомпании рассматривают улучшение качества обслуживания пассажиров как усиление имиджа бренда и уровня удовлетворённости пассажиров. Цель выставки – предоставить самые современные интересные и доступные по цене региональные образовательные программы. APEX представляет для Азии полезные сервисы, способствует международному обмену идеями, новейшей информацией, опытом лидеров промышленности и новостями о последних технологических трендах.</p> <p><i>connect.apex.aero</i></p>

<p>МАРТ, 17 – 20</p> <p>ЛОНДОН, ВЕЛИКОБРИТАНИЯ</p>	<p>The International Food & Drink Event</p> <p>Выставка продуктов питания и напитков даёт возможность посетителям установить новые контакты и узнать о новых блюдах на пике кулинарного прогресса. Это праздничное событие для 1350 инновационных международных производителей продуктов питания и напитков.</p> <p>На этом мероприятии можно узнать о новых тенденциях отрасли, встретившись лицом к лицу с тысячами производителей, ориентированных на будущее.</p> <p>ife.co.uk</p>
<p>АПРЕЛЬ, 1</p> <p>ГАМБУРГ, ГЕРМАНИЯ</p>	<p>Passenger Experience Conference</p> <p>Выставка объединит экспертов, производителей самолётов и оборудования, поставщиков и проектные организации, предоставляя возможность погрузиться в новые идеи, инновационные решения и следующие шаги эволюции пассажирских перевозок, услуги и дизайнерские решения на борту самолёта. Эта конференция и Industry Networking Party открывают неделю мероприятий индустрии пассажирских перевозок, предшествуя форумам Aircraft Interiors Expo, World Travel Catering & Onboard Services Expo, Passenger Technology Solutions.</p> <p>passengerexperienceconference.com</p>
<p>АПРЕЛЬ, 2 – 4</p> <p>ГАМБУРГ, ГЕРМАНИЯ</p>	<p>Aircraft Interiors Expo 2019</p> <p>Ведущее в мире событие для авиакомпаний и поставщиков по поиску инноваций, новейших технологий и продуктов интерьера салона воздушного судна, развлечений на борту и индустрии комфорта пассажиров. На этом мероприятии свыше 500 компаний представят новейшие идеи и разработки. Организаторы советуют не пропустить это событие, если ваша деятельность связана с закупками в сфере интерьера воздушных судов, развлечениями на борту, услугами связи и сервиса для пассажиров.</p> <p>aircraftinteriorsexpo.com</p>
<p>АПРЕЛЬ, 2 – 4</p> <p>ГАМБУРГ, ГЕРМАНИЯ</p>	<p>World Travel Catering & Onboard Services Expo</p> <p>Международная выставка из сферы мирового кейтеринга, розничной торговли на борту и индустрии комфорта пассажиров, где новейшие продукты и сервисы представлены международной аудитории авиакомпаний и ж/д операторов. Предполагается, что в этом году данное бесплатное мероприятие посетят более 350 поставщиков и свыше 3700 профессионалов в сфере бортовой индустрии. Новые экспо-ниши будут переоборудованы и расширены, отдельно будут выделены территории для ж/д, круизных и автобусных операторов, а ниша What's New Onboard будет освещать товарные новинки.</p> <p>worldtravelcateringexpo.com</p>
<p>АПРЕЛЬ, 2 – 4</p> <p>ГАМБУРГ, ГЕРМАНИЯ</p>	<p>Passenger Technology Solutions</p> <p>Passenger Technology Solutions (PTS) – совершенно новая выставка, организованная на базе World Travel Catering & Onboard Services Expo, Aircraft Interiors Expo и The Passenger Experience Conference. Она входит в расписание «Недели индустрии пассажирских перевозок», мероприятия которой совместно определяют будущее индустрии. Платформа для сотрудничества поставщиков технологий, авиакомпаний и ж/д операторов со всего мира.</p> <p>passengertechnologiesolutions.com</p>

АПРЕЛЯ, 2 – 4

ГАМБУРГ,
ГЕРМАНИЯ**Taste of Travel Theatre**

Организованный в рамках Международной выставки услуг на борту самолёта (the World Travel Catering & Onboard Services Expo), этот «захватывающий интерактивный театр», как анонсируют мероприятие его организаторы, представляет новинки на борту, презентации шеф-поваров, тренды и промышленные разработки, и проводится в выставочном зале как дополнительное мероприятие выставки.
worldtravelcateringexpo.com

АПРЕЛЬ, 9 – 11

ЛОНДОН,
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ**Ancillary Merchandising Conference**

Ежегодное мероприятие, на котором обсуждаются новейшие тренды по получению авиакомпаниями дополнительного дохода. Конференция способствует установлению новых связей для увеличения дополнительных продаж среди авиакомпаний и компаний индустрии путешествий, а также предоставляет доступ к связям в сфере лояльности, дополнительного дохода, торговли, предотвращения мошенничества и т.д.
airlineinformation.org

АПРЕЛЬ, 17 – 19

ТОКИО, ЯПОНИЯ

International Drone Expo 2019

Международная выставка дронов, беспилотников, коммерческой авиации, демонстрирующая новейшие технологии беспилотников в различных областях промышленности. Крупнейшее событие на рынке беспилотных летательных средств. Параллельные мероприятия: выставка передовых электронных и мехатронных устройств и компонентов Techno-Frontier 2019, Station & Airport Terminal Expo 2019, Bus & Bus Service System EXPO 2019, Parking System EXPO 2019.
dronesolution-expo.com/2019/en/

МАЙ, 13 – 15

МАЙАМИ,
ФЛОРИДА**Aviation Festival Americas**

Фестиваль об инновациях в индустрии коммерческих авиаперевозок, объединяющий ведущих менеджеров авиакомпаний-лоукостеров, международных перевозчиков и аэропорты. В программе фестиваля 8 мероприятий: World Low Cost Airlines Congress, Aviation IT Show, AirXPerience, Aviation Strategy, Aviation Marketing, Air Retail Show, Airport T.EX, Viation. Как заявляют организаторы фестиваля, посетители получают полный доступ к данным рынка аэропортов и авиации Северной и Южной Америки.
terrapinn.com

АПРЕЛЬ, 24 – 25

МОСКВА, РОССИЯ

SKYSERVICE 2019

Одно из самых значимых событий в сфере гражданской авиации, посвящённое развитию сервиса на бортах воздушных судов. Организатор: ЗАО «Аэромар», ведущий производитель бортового питания и оператор розничной торговли на борту в России. В программе форума – панельные дискуссии по актуальным проблемам развития отрасли, образовательные программы, а также вручение премий Sky Delight Awards 2019, Sky Travel Awards 2019 и профильных наград Академии ISPY.
sky-service.com

МАЙ, 31

МОСКВА, РОССИЯ

ЦИФРОВОЙ АВИАЦИОННЫЙ ФОРУМ

Мероприятие собирает лучших профессионалов отрасли для обмена идеями и опытом новых IT-решений. Среди участников – IT-директора и специалисты, руководители коммерческих подразделений авиационного сегмента и представители ведущих IT-компаний, задающих тренд в разработке инновационных продуктов для авиационной индустрии, внедрение которых призвано изменить облик воздушного транспорта.
events.ato.ru/events/14906/contacts/



SKYSERVICE
RUSSIA, MOSCOW 2019

МОСКВА

ГОСТИНЫЙ ДВОР

24-25/04/2019

В РАМКАХ ФОРУМА:

- Деловые встречи и поиск деловых контактов
- Круглые столы
- Тренинги для бортпроводников
- Выставка товаров и услуг
- Кулинарная Премия авиакейтерингов Sky Delight Awards
- Уникальная Премия по оценке аэропортов, бизнес-залов и отелей у аэропортов Sky Travel Awards
- Школа Бортпроводников Sky Level
- Премия ISPY
- Ярмарка вакансий
- Проект «Философия сервиса»

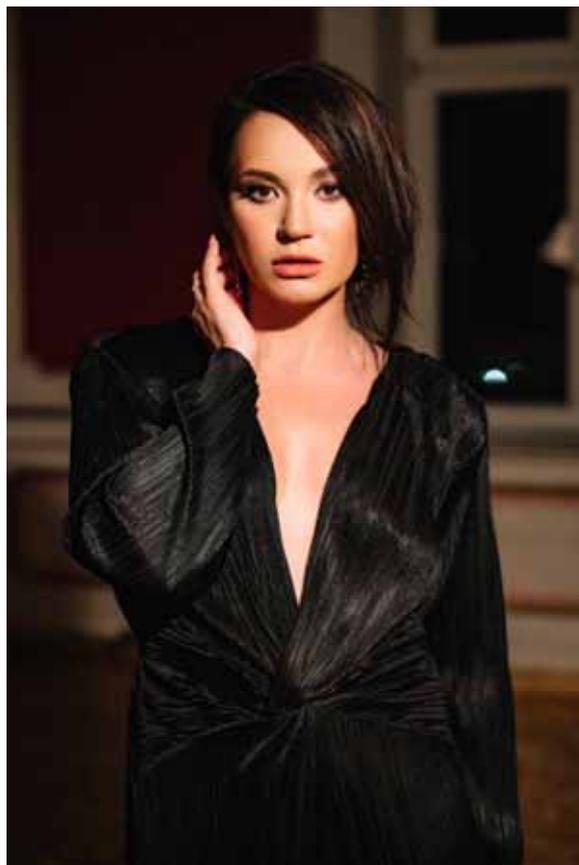


**ИДА ГАЛИЧ
НА ТРОПЕ
«ВАЙНЫ»**

Ида Галич – популярный видеоблоггер и телеведущая, «дитя КВН-овской сцены». Однако, известность ей принесли не столько выступления на играх Клуба весёлых и находчивых, сколько забавные короткие видео – так называемые «вайны». В них она высмеивает стереотипы в отношениях, а также распространённые женские комплексы и привычки. В принципе с этого и начинался КВН – шуткой заставляя задуматься о серьёзном. Для читателей журнала SkyService Ида рассказала о том, что важно для неё – о профессиональном, личном и, конечно, новогоднем. Хотя, как нам кажется, всё в итоге счастливо перемешалось, как разноцветные конфетти на новогоднем карнавале...

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Я ещё в детстве решила: стану либо артисткой, либо стюардессой. Стюардессой не стала: мне кажется, это очень тяжело – быть ответственной за большой самолёт, смотреть за пассажирами, всем улыбаться. Профессия слишком серьёзная, а я... человек весёлый. Да, у актрисы тоже есть ответственность и свои профессиональные обязательства. Например, мне приходилось исполнять роль Снегурочки – это же супер-ответственность! Я максимально серьёзно подходила к роли, готовилась по несколько часов... Ведь ты своей игрой можешь либо подарить праздник ребёнку, либо испортить общее впечатление от Снегурочки (и Деда Мороза) на всю жизнь. Многие артисты берут такие «новогодние» подработки, даже не думая об этом, когда играют эти роли вполсилы. Вообще, новогодние реалии порой бывают травматичны. Когда я училась в седьмом классе, то в новогодние каникулы попала в Великий Устюг – этот город кто-то назначил родиной нашего Деда Мороза, и мне очень хотелось побывать у него в гостях. Когда я увидела его, то спросила: «А сколько стоит фотографироваться с Вами, Дедушка Мороз?». А он ответил: «Дедушка Мороз не продаётся – сходи в кассу и там спроси!». Я навсегда запомнила это страшное разочарование. Теперь мечтаю побывать в Лапландии и фотографироваться с Сантой – говорят, там это бесплатно.



«Иногда мне бывает грустно. Но если бы я всегда веселилась – была бы идиоткой. Хотя многие так обо мне и думают».

... Я люблю летать, и часто летаю «Аэрофлотом», и мне нравится, как здесь обслуживают и кормят в бизнес-классе. Но какой бы ни был сервис, кайфануть на «полную катушку» я не могу: полёты переношу тяжело, при взлёте и посадке у меня очень болят уши. ... Однажды мы даже снимали во время рейса целую телепрограмму «Звёздные флюиды», когда летели в Баку на фестиваль «Жара», это было очень интересно и необычно. Мне даже в кабине пилота удалось побывать – просто заглянула и всё, так что не ругайте его.

... Мои «вайны» часто рассказывают о забавных случаях в ресторане или на кухне – например, есть видео под названием «Кулинарная измена», там происходит «кулинарное вранье»: девушка не умеет готовить, но заказывает еду и выдаёт ее за свою. В другом видео девушка «таскает» еду из тарелки любимого, а ему это очень не нравится. А вот моему мужу очень нравится, когда я сама так делаю: он даже сам меня всё время подкармливает! Знаю, что сейчас очень модно здоровое питание – оно даже «поднялось в небо», но до меня ещё не долетело. Просто я очень люблю вкусно поесть, особенно блюда национальной кухни: борщ с салом, эчпочмак (я за вкусный эчпочмак готова на всё!), хачапури, вареники с картошкой, вареники с вишней...

Всё, что девушкам вредно для фигуры, мной пережевывается, а потом переживается. Но я пока разрешаю себе наслаждаться.

... Если бы я не состоялась, как актриса, то могла делать трейлеры к фильмам, снимать клипы, писать сценарии. А ещё – могла бы быть идеальной домохозяйкой, готовить мужу еду, растить детей. Думаю, что смогу это совмещать – у меня всё впереди.

ЛИЧНОЕ

... Мужчина летит на огонь, на глаза, на энергетику, для него важно, чтобы девушка (женщина) была целостной, самодостаточной, знала, чем хочет заниматься по жизни. А если она ждёт, что должен появиться кто-то, кто поможет ей решить все её материальные проблемы, то мужчина не придёт – так не бывает. Но даже если и бывает, это всегда завершается не очень успешно. Вообще, мы, женщины – существа неадекватные по сравнению с мужчинами: по-другому смотрим на людей, иногда можем вообразить кого-то другого, далёкого от того, кем человек является на самом деле.

... Я в своих «вайнах» высмеиваю девушек, готовых на всё за новый айфон. Сама я очень спокойно отношусь к подобной технике. У нас дома уже есть тот самый экстра-новый, он по-



«Счастье, когда ты находишь человека, который смотрит в ту же сторону, что и ты, поддерживает тебя во всех начинаниях. Пять, десять лет, всю жизнь».

явился ещё до открытия продаж в Москве, привезён друзьями мужа из США. Но муж не хочет с ним ходить, говорит: «Забери его пожалуйста, он очень большой!». А я говорю – нет, это тебе подарили, ты и носи. Вот так и лежит новый телефон у нас на тумбочке.

... Я мечтала, что у меня будет белый французский бульдог. Но у мечты всё никак не получилось стать реальностью: она откладывалась и не осуществлялась. Однажды вечером мы с моим мужем Аланом, сидя в машине, прогуляли заводчиков, выбрали лучшего, позвонили и сказали, что хотим собаку сегодня и ни минутой позже. А было уже 10 часов вечера, до мечты ехать ещё часа полтора-два. Когда мы добрались, то маленький бульдожка сам меня выбрал: уткнулся в меня (он так до сих пор точно также в меня утыкается!), потом укусил, поигрался, и... мы его забрали. Назвала его Джованни. Он очень хороший и умный пёс. Джованни – прирождённая звезда, он уже стал героем нескольких моих роликов.

... Если бы у меня было больше времени, я бы любила готовить, а так как его нет, то я не могу понять, люблю я готовить или нет. У меня получаются какие-то отдельные блюда, но я не считаю себя хорошим кулинаром. До участия в проекте «Ревизорро» я стабильно готовила завтраки

Алану. А с появлением нового рабочего графика не осталось времени ни на что. Алан любит, когда я делаю ему особую яичницу, вот вам её рецепт: из хлебushка выковыриваешь мякиш, поджариваешь с двух сторон, а потом разбиваешь в середину яйцо и добавляешь сыр. Да в принципе моему мужу можно просто положить сыр на тарелку (он очень любит сыр) и сказать: «Вот, я тебе приготовила сыр!», и он будет доволен.

Вообще, любую еду надо готовить с любовью. И надо есть не просто какую-то еду – надо есть вкусную еду, делать это с настроением, собравшись за одним столом. Я уверена, что еда объединяет людей.

НОВОГОДНЕЕ

Новый год – семейный праздник, и у нас всё, как у всех: оливье, фейерверки и гости, которых всегда много. И, конечно, мамина знаменитая кулинария: сациви (ни один шеф-повар не готовит сациви лучше, чем моя мама!), хинкали, осетинские пироги. Раньше я всегда помогала маме, когда она готовила на Новый год. А потом я стала так много работать, что теперь появляюсь дома уже просто к столу. Новый год у нас проходит очень весело. На Новый год либо мы приезжаем во Владикавказ, либо Владикавказ приезжает к нам. Однажды родители отправились туда



«Я не звезда – я обычная девушка, которая просто чуть больше популярна. Я получаю удовольствие от того, что делаю, и мне приятно, когда меня узнают».



«Иногда я нахожусь в некоем режиме экономии энергии: никого не веселю, просто сижу и молчу. Или ем».

к нашим родственникам на своей машине. Инкогнито. Родственники их уже и не ждали: накануне упрасивали их приехать, упрасивали... Но родители до последнего момента держали свои планы в секрете (мы часто так делали, наша семья этим славилась). И, когда 31 декабря в 22.00 там уже жарили шашлыки, мой дядя очень громко крикнул от всего сердца: «Какая хорошая компания, только Григорыча не хватает! Вот если бы он приехал – клянусь, я бы прямо его в попу поцеловал!». После этих слов во двор заехала машина, которую вёл мой папа, и...

... Ещё был вот такой Новый год. 31 декабря 2017 года мой тогда ещё будущий муж повёл меня знакомиться с родителями. А я как раз только прилетела, совсем не спала, плюс была одета в свитер, с пучком на голове – словом, я не выглядела как человек, который собирается скоро отмечать Новый год. Хвалюсь маме: «Аланчик ведёт меня знакомиться с его мамой!». А мама отвечает: «Срочно переоденься, ты же выглядишь, как бомжара!». Но я так и не успела переодеться (времени на это совсем не оставалось) и приехала, как была, и меня очень хорошо приняли. Мы встретили Новый год, и я быстро вернулась к себе домой, поздравила маму с папой, переоделась и потом уже вся такая красивая вернулась обратно в дом к моему будущему мужу.

... Новый год обычно встречают шампанским. А я шампанское не люблю – даже на своей свадьбе его не пригубила. Другое дело – глинтвейн. С глинтвейном у меня самые тёплые ассоциации: коньки, сноуборд и... камин. В этом году я поеду во Владикавказ с мужем – у Алана там большой дом, а в доме – камин. Надеюсь, в этот раз сбудется моя давняя мечта: лежать под пледом у камина, смотреть комедии Гайдая и пить глинтвейн. Мой любимый новогодний фильм (хотя он совсем не новогодний, просто его часто показывают под Новый год) – это «Иван Васильевич меняет профессию», могу смотреть его без усталости. Новогоднюю музыку обожаю. Обычно мы с мужем скачиваем все классические новогодние мелодии (русские и зарубежные) из се-

рии «Новый год к нам мчится, скоро всё случится», а также песни из советских фильмов и мультфильмов, а-ля – «Кабы не было зимы в городах и сёлах». Это всё записывается на диск и играет непрерывно до 10 января, даже в машине!

... А ещё в новогоднюю ночь, как и на день рождения, я с самого детства всегда загадываю одно и то же: «Чтобы родители мной гордились». И желание всегда сбывается.



Кабы не было зимы в городах и сёлах, никогда б не знали мы этих дней весёлых!

Я желаю представителям «Аэрофлота» и всем, кто летает, чтобы в новом 2019 году у всех и всегда были мягкие посадки и новые чарующие взлёты. Это такие взлёты, когда предчувствуешь, будто взлетаешь к переменам. Эти взлёты – как запах дождя, как будто переменами пахнет, и ты не просто летишь в город N, а летишь к переменам, причём – только к хорошим. Желаю, чтобы всем попадались только улыбочивые и приветливые стюардессы (а других и не бывает), чтобы не было задержек или чего-то ещё, что могло бы испортить впечатление об «Аэрофлоте». А ещё я желаю каждому хорошему человеку по ма-а-аленькому личному самолётику!

Литературная запись:
Олег Семенюк, Алёна Злотникова

ХАМОВНИКИ.



РАЗЛИВНОЕ
И В БУТЫЛКАХ
ДЛЯ НАСТОЯЩИХ ЦЕНИТЕЛЕЙ



«Возрождая бренд «Хамовники», мы, с одной стороны, как археологи на раскопках, тщательно изучили все сорта пива конца 19-го – начала 20-го века, с другой стороны, привнесли в них все лучшее, чего добилась пивоваренная отрасль за последние 100–150 лет».

Богатый вкус пива,
как и его история!



МЮНХЕНСКОЕ
ПИВО

ХАМОВНИЧЕСКИЙ ПИВОВАР

18 X 63

WEISS BIER
ЦЕНИЧНОЕ
ПИВО

PLZEN PILSNER
ПИЛЬЗЕНСКОЕ
ПИВО

LAGER
ПИВО

Объем 0,47 л.
Алк. 4,5 %

реклама

18+

ИМПЕРАТОР ВЕРОСЛАВ
В ДАНА



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В «НОВОТЕЛЬ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО»!

Каким бы классом Вы ни летели, для нас Вы - всегда почетный гость. Забудьте о шуме и суете аэропорта. Отдыхайте, восстанавливайте силы и наслаждайтесь комфортом, ожидая Ваш рейс.



К ВАШИМ УСЛУГАМ

- Бесплатный Wi-Fi • Фитнес центр InBalance by Novotel • Ресторан и бар Fusion с блюдами русской и международной кухни • Бизнес-ланч по системе «Шведский стол» с 13:00 до 15:00
 - Бесплатное размещение и завтраки для 2-х детей до 16 лет в номере с родителями
- + 7 495 626 59 00 · booking@novotel.ru · novotel.ru · accorhotels.com

L'Occitane
EN PROVENCE

НОЧНОЙ ЭЛИКСИР

МГНОВЕННАЯ ПЕРЕЗАГРУЗКА КОЖИ ВСЕГО ЗА 1 НОЧЬ*

НОВИНКА

ВИДИМОЕ
ПРЕОБРАЖЕНИЕ
КОЖИ
ПОДТВЕРДИЛИ

100%
ЖЕНЩИН**



ПОСЛЕ
1 НОЧИ

Свежий цвет лица,
увлажненная
и гладкая кожа

ПОСЛЕ
7 НОЧЕЙ

Здоровый цвет лица,
разглаживаются мелкие
и мимические морщины

ПОСЛЕ
28 НОЧЕЙ

Кожа выглядит
здоровой, свежей
и отдохнувшей

L'Occitane из Прованса, ООО «Л'Окситан Рус», 119049, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 10, корп. 2, 1 этаж, помещение № 1, часть комнаты № 2, ОГРН 1067746721239, Ревизия. Товар сертифицирован.
* Цвет лица становится более свежим и отдохнувшим у 97% женщин. Кожа приобретает сияние у 81% женщин. Потребительское тестирование с участием 31 женщины после 1 ночи применения.
** Кожа становится наполненной изнутри, бархатистой, отдохнувшей и более красивой у 100% женщин. Потребительское тестирование с участием 31 женщины в течение 28 ночей применения.

loccitane.ru