

август 2018

SkyService ✈️

Inflight service guide

Третий Международный
форум SKYSERVICE 2018:
всё самое интересное



NOVOTEL
HOTELS & RESORTS
SHEREMETYEVO
AIRPORT



**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

Уважаемый читатель!

Похоже, что обращаться к Вам с выходом каждого нового номера нашего журнала уже стало доброй традицией.

Перед Вами – SkyService №3, он посвящён Международному форуму SKYSERVICE, который прошёл 15-16 мая в Гостином Дворе.

Форум проводится уже в третий раз, и с каждым разом вызывает всё больший интерес в профессиональных кругах. В этом году SKYSERVICE 2018 стал самым представительным и масштабным: мы были рады приветствовать в Москве представителей 30 стран, 40 авиакомпаний и 50 предприятий, работающих в авиаотрасли.

Почти 2000 человек посетили в этом году площадку мероприятия: бортпроводники, менеджеры авиакомпаний, представители аэропортов, бизнес-залов, отелей, авиакейтерингов и других компаний.

По традиции в рамках форума прошло соревнование шеф-поваров авиационных кейтерингов с мировым именем за обладание наградой Sky Delight.

Дебютом 2018 года стало вручение премии Sky Travel Awards за качество сервиса, на которую в этом году впервые номинировались аэропорты, бизнес-залы и отели. Победителей определяло компетентное жюри, в качестве которого выступили ведущие travel-блогеры и их читатели.

На страницах этого номера мы решили предоставить слово нашим победителям, чтобы они рассказали о себе и своей профессии.

В журнале SkyService Вашему вниманию предлагается информативное и занимательное описание основных событий и тем работы форума. Традиционно мы представляем основные мировые новости, связанные с развитием бортового сервиса, а также наш небесный магазин SkyShop.

Желаю Вам приятного чтения!

**Генеральный директор ЗАО «Аэромар»
Владимир Джао**



Владимир Джао



СОДЕРЖАНИЕ



с. 6-19

ФОТО НОМЕРА

Акихиса Оиси
TFK Corporation 4-5

ОБЗОР

Третий Международный форум
SKYSERVICE 2018 6-19

ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА

Раман Каул
The Ambassador's Sky Chef 20-23

ИСТОРИЯ УСПЕХА

Ян Ханак
Radisson Blu Sheremetyevo 24-27

СТИЛЬ ЖИЗНИ

Ольга Простоквашина
«Аэрофлот» 28-31

НАШИ ПАРТНЁРЫ

Кристин Мартин
Академия ISPY 34-43

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Ханнес Штайнакер
ЗАО «Аэромар» 44-47

НОВОСТИ

48-51

ИМЕНА

Томас Андреас Гуглер
WACS/Worldchefs 52-57

ИСТОРИИ ОТ ШЕФА

Тьерри Мона
ЗАО «Аэромар» 60-61

РАКУРС

Владимир Молчанов 62-65

ПРИСТЕГНИТЕ РЕМНИ

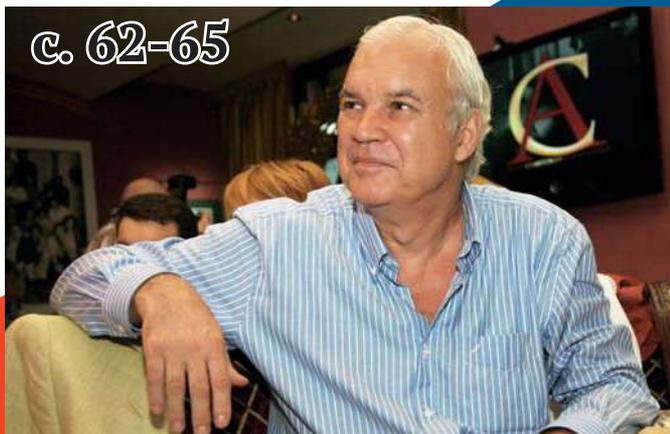
Авиакомпания AZUR air 66



с. 34-41



с. 28-31



Специализированный журнал SkyService

Учредитель: ЗАО «Аэромар»

Редакционная коллегия:

Алина Чжан (руководитель проекта),
Олег Семенюк (главный редактор),
Юлия Смирнова, Татьяна Попова,
Игорь Виноградский

Авторы:

Михаил Кожемякин, Леонид Волгин,
Тьерри Мона, Иван Станиславский,
Пётр Михайлов.

Фото: Екатерина Чеснокова (МИА
«Россия сегодня»), Геворг Арутюнян,
Евгения Зимина, Павел Хохряков.

Перевод:

Екатерина Ромашова.

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.11а, корп. 1.

Подписано в печать: 25.07.2018 г.

Тираж: 3 000 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



Акихиса Оиси – помощник шеф-повара Масаюки Кувабары
(TFK Corporation, Япония)



ТРЕТИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ SKYSERVICE 2018



15-16 мая 2018 года в Москве прошёл третий Международный форум SKYSERVICE 2018, организованный ЗАО «Аэромар».

Генеральные медиапартнёры:

Российское новостное интернет-издание Lenta.ru, информационное агентство RNS, общенациональный деловой журнал «Эксперт», агентство городских новостей «Москва».

Медиапартнёры:

«National Geographic Traveler», «Discovery», телеканал «Пробизнес», Gastronom.ru, «Транспорт России», Noreca.ru, «HoReCa Magazine», Euromag.ru, Московская торгово-промышленная палата, отраслевые журналы «Аэропорты» и «Авиасоюз», Jets.ru, «Ювелирное обозрение», агентство «Авиапорт».

ТЕМАТИКА SKYSERVICE 2018

Форум стал самым представительным и масштабным за всю свою историю. В работе форума приняли участие более 2000 человек из 30 государств, порядка 40 авиаперевозчиков и 70 компаний-экспонентов.

Ключевые темы презентаций и сообщений, в основном, не выходили за рамки двух глобальных проблем отрасли: «Трансформация маркетинговых инструментов в условиях цифровой экономики» и «Развитие авиационного кейтеринга и перспективные мировые тренды в области бортового питания и сервиса на борту».

Наряду с неотъемлемыми для подобных событий докладами и дискуссиями, на форуме большое внимание было уделено образовательным программам по повышению квалификации персонала авиакомпаний в области оказания услуг и осуществления продаж на борту, а также практическим тренингам.

Вниманию читателей предлагается обзор наиболее интересных докладов и мероприятий третьего Международного форума SKYSERVICE 2018.

Трансформация маркетинговых инструментов в условиях цифровой экономики

Стремительное развитие цифровых медиа и широкое распространение мобильных устройств с доступом к цифровым каналам создало новые возможности для маркетинга и рекламы. Например, многие компании начинают активно использовать анализ поведения потребителей в Интернете (Online Behavioural Advertising), который заключается в сборе информации об онлайн-активности пользователей на различных устройствах и сайтах с целью доставки рекламных сообщений в соответствии с интересами, предпочтениями и потребностями получателей.

О том, как цифровизация изменила бизнес-процессы авиакомпаний и их подход к работе с пассажирами, рассказал в своём выступлении «Big Data в маркетинге» **Антон Мягков**, директор департамента маркетинга ПАО «Аэрофлот». Он отметил, что важнейшим фактором эры цифровой экономики является накопление в Сети массива персональной информации, объём роста которого к 2025 году, по мнению экспертов, достигнет 160 зеттабайт (1 зеттабайт = 1 млн терабайт, – прим. ред.), и это – неограничиваемый ресурс для интенсификации цифровых маркетинговых услуг. Мобильные операторы, банки, магазины опираются в принятии решений на информацию, кото-

рую оставил клиент при взаимодействии с ними. Если собрать все «следы» активности клиента в единую картину, можно понять, что нужно ему в данный момент времени и составить для него актуальный пакет предложений.

ПАО «Аэрофлот», как и многие крупные авиакомпании, активно прибегает к технологиям Big Data («большие данные»), которые, в частности, помогают объединять внутренние системы авиаперевозчика с системой аэропортов, получать сведения о погоде в режиме реального времени, прогнозировать пассажиропотоки и т.п.

Кроме того, «большие данные» предоставляют информацию по каждому клиенту, что позволяет «Аэрофлоту» значительно увеличить эффективность коммуникации, найти индивидуальный подход к пассажиру, а также проводить целевые маркетинговые кампании, увели-

чивать продажи авиабилетов и дополнительных услуг. «Таким образом, мы повышаем лояльность наших клиентов, чтобы они и в дальнейшем оставались с нами, – добавил глава департамента маркетинга «Аэрофлота». – В денежном выражении данная функциональность принесла в 4 раза больший доход, чем мы планировали (совокупный доход больше в 6,5 раз по сравнению с контрольной группой), а также увеличение уровня конверсии в оплаченные бронирования почти в 5 раз».

Одним из ключевых направлений развития авиационной отрасли, которое сможет заметно повысить доходы авиаперевозчиков, станут также сопутствующие услуги, важнейшей среди которых является бортовое питание. Об этом в своём выступлении на пленарном заседании форума SKYSERVICE 2018 рассказала **Алина Чжан**, ди-



Генеральный директор ЗАО «Аэромар» Владимир Джао в кулуарах третьего Международного форума SKYSERVICE 2018

ректор департамента торговли ЗАО «Аэромар». Она подчеркнула, что подобные услуги приносят некоторым авиакомпаниям до 50% дополнительной прибыли. При этом потребность пассажиров в получении персонализированных сервисов постоянно растёт. Клиенты заинтересованы в том, чтобы самим формировать пакет получаемых на борту услуг, что ставит перед авиакомпаниями и их партнёрами дополнительные задачи развития. Например, сейчас каждый пассажир «Аэрофлота» может предварительно заказать один из 17 видов специального питания. Совместно с ЗАО «Аэромар» ведущий российский авиаперевозчик предлагает несколько вариантов национального, вегетарианского, диетического, детского меню, а также питания, разработанного с учётом религиозных убеждений.

Вторым важнейшим направлением сервиса, предоставляемого ЗАО «Аэромар» пассажирам авиакомпаний, является торговля на борту. Согласно данным специалистов компании, сегодня о наличии подобных услуг и возможности их предварительного заказа знают уже более 60% пассажиров, при этом более 80% пассажиров готовы делать покупки на борту. Новаторство компании ЗАО «Аэромар» заключается в том, что с 2014 года акцент был сделан на торговлю именно на бортах воздушных судов, которой до этого не уделялось должного внимания.

Уникальность проекта «небесного магазина» SkyShop, реализуемого ЗАО «Аэромар», заключается в том, что в его каталоге присутствуют те товары, которых нет ни на российском рынке, ни в торговых зонах duty free. При этом в самолёте клиентам предоставляется сервис на

признан одним из лучших в мире и лучшим в Европе». На основании анализа результатов программы SkyShop, свидетельствующих о заинтересованности клиентов в получении разнообразного сервиса на борту, в 2016 году был запущен проект SkyBistro, в рамках которого пассажиры



VIP-гость форума – Жан-Марсель Руф, создатель Inflight Sales Group, с коллегами

уровне обслуживания в фирменном магазине, и, кроме того, в SkyShop можно купить товары со скидкой. «В настоящий момент наш каталог состоит из более чем 500 позиций, мы сотрудничаем более чем с 50 международными брендами, среди которых такие крупные компании, как L'Oreal, Estee Lauder, – сообщила в своём выступлении директор департамента торговли ЗАО «Аэромар». – А каталог для торговли на борту компании «Аэрофлот» был

в течение авиаперелёта могут приобретать дополнительное питание и напитки, от снеков до горячих блюд. Директор департамента торговли ЗАО «Аэромар» также отметила, что предоставление компанией разнообразного пакета услуг на борту очень выгодно для авиаперевозчиков, т.к. позволяет сформировать персональный подход к каждому клиенту и повысить их лояльность, расширить ассортимент сервиса и повысить его качество, а также сократить

издержки самих авиаперевозчиков.

Среди авиакомпаний, которым ЗАО «Аэромар» оказывает услуги по программе SkyShop – Группа компаний «Аэрофлот», UTair, Royal Flight, Azimuth, «Грузинские авиалинии». Широкая сеть филиалов ЗАО «Аэромар», которые работают в Санкт-Петербурге, Сочи, Симферополе, Ростове-на-Дону, Владивостоке, Уфе, Краснодаре, делает возможным предоставление качественного сервиса авиакомпаниям, базирующимся в этих аэропортах. «Быстро развивающаяся цифровизация отрасли пассажирских авиаперевозок, в частности, широкое внедрение «Аэрофлотом» подключения к сети Интернет на бортах своих авиалайнеров, открывает для ЗАО «Аэромар» новые перспективы», – отметила Алина Чжан. В частности, внедряется система электронных продаж, электронных каталогов для бортпроводников при осуществлении торговли на борту, а также системы терминалов онлайн-оплаты. Совместно с авиакомпаниями разрабатываются программы лояльности, например, с «Аэрофлотом» – программа, позволяющая сделать покупки в обмен на мили.

С новейшими цифровыми технологиями, применяемыми иностранными авиакомпаниями в работе с авиапассажирами, познакомила участников форума начальник отдела продаж LSG Group **Эрин Бейлхарц**. Она под-

черкнула важность создания электронной базы данных о каждом авиапассажире, которая будет способствовать персонализации подхода и улучшению качества сервиса, а также – системы анализа, способной спрогнозировать выбор пассажира, что позволит строить с ним дальнейшую работу. Ключевым маркетинговым ходом является моделирование релятивных групп авиапассажиров для разработки целевых пакетов предлагаемого им сервиса. А эффективным инструментом создания модели требований пассажиров может послужить системный анализ их действий на протяжении авиаперелёта, разбитый на временные и тематические сегменты от подготовки к полёту до обратной дороги домой. По мнению начальника отдела продаж LSG Group, сегодня можно говорить о микромаркетинге – создании специальной модели услуг для каждого постоянного клиента.

Эрин Бейлхарц также уделила большое внимание цифровизации различных сервисов в области авиаперевозок для наиболее точного соответствия запросам данного клиента. В частности, на примере бортового питания речь может идти о создании интерактивного «цифрового меню», позволяющего клиенту выбрать понравившийся ему набор блюд ещё на стадии бронирования билета, а также – персонифицированного «досье вкусов» пассажиров.

Тему цифровых технологий и создания персонально-

го «досье вкусов» для каждого клиента в маркетинговой политике продолжил **Александр Конев**, руководитель отдела маркетинга myTarget. По его мнению, анализ поведения пользователей в соцсетях может дать авиакомпаниям и другим предприятиям отрасли информацию о том, что именно ценят пассажиры, каковы их потребности, и какой сервис на борту они хотят получать. Докладчик

- “ **Форум уверенно stanovится международным центром развития индустрии услуг на борту, уникальной площадкой для обмена идеями по развитию бизнес-продуктов и сервиса в этой сфере, для возникновения новых проектов и поиска новых форм взаимодействия участников отрасли.**
- Владимир Джао, генеральный директор ЗАО «Аэромар»**

сообщил, что анализ «лайков», оставленных человеком в соцсетях, позволяет предугадать его поведение. Источниками данных также могут стать медийные проекты, посещаемые сайты, онлайн-анкетирование, технические данные и т.п. Это поможет понять приоритеты и индивидуальные запросы клиента, сформировать индивидуальный пакет предложений, структурировать особенно-

сти клиентов при взаимодействии с рекламой. Таким образом, одним из основных трендов маркетинга в эпоху цифровой экономики становится таргетированная (направленная на конкретного пользователя) реклама. Руководитель отдела маркетинга myTarget отметил позитивный эффект от привлечения к рекламе медийных персон – 95% маркетологов уверены, что это повышает узнаваемость бренда, а 75% полагают, что это напрямую связано с повышением продаж.

«Обращение к человеческим эмоциям остаётся важнейшим маркетинговым ходом даже в эпоху интенсивной цифровизации экономики» – основная мысль выступления **Алины Щербининой**, директора департамента маркетинга авиакомпании UTair. Она рассказала, что ребрендинг авиаперевозчика показал важность учёта эмоциональной нагрузки рекламы в маркетинговых коммуникациях. По словам Алины Щербининой, 42% авиапутешественников летают рейсами UTair по личным и семейным делам. Анализ этих данных, а также результаты конкурентного анализа позволили специалистам авиакомпании сформулировать ключевую идею для новой бренд-платформы и рекламной кампании: люди отправляются в полёт, предвкушая встречи и объятия со своими близкими, которые ждут их в пункте назначения. Интегрированная маркетинговая компания, основанная на привлечении узнаваемых

эмоциональных образов, таких как вид родного дома, знакомых с детства пейзажей и житейских сцен, направлена на то, чтобы сделать эмоции фоновым фактором лояльности постоянных клиентов авиакомпании и привлечь новых пассажиров.

Пленарная дискуссия «Трансформация маркетинговых инструментов в условиях цифровой экономики» позволила выделить несколько основных трендов в развитии современной маркетинговой политики в отрасли пассажирских авиаперевозок.

Специфика условий авиационной отрасли заключается в комплексном подходе к оказываемым клиентам услугам, подразумевающим как обеспечение перелёта, так и оказание целого спектра сопутствующих услуг на земле и на борту. Внедрение цифровых технологий делает возможным создание персонализированной базы клиентов, позволяющей смоделировать весь типичный процесс их маркетинговой коммуникации с авиаперевозчиком и поставщиком услуг – от выбора направления полёта до определения предпочтений в бортовом меню и покупках на борту. Важными инструментами маркетинга здесь становятся группирование клиентов в зависимости от их потребительских предпочтений и ведение таргетированной рекламы. Использование цифровых технологий в области пассажирских авиаперевозок и сервиса на борту не исключает традиционного

«человеческого фактора» ещё по одной причине: человеческие эмоции и непосредственное общение продолжают оставаться важнейшим аргументом в принятии клиентом решения. Поэтому коммуникационная подготовка персонала авиакомпаний, занимающегося обслуживанием авиапассажиров и продажами на борту – задача первостепенной важности.

Развитие авиационного кейтеринга и перспективные мировые тренды в области бортового питания и сервиса на борту

В ходе первого дня работы форума также прошла панельная дискуссия «Всемирные кулинарные тренды. Развитие бортового питания», участие в которой приняли ведущие российские и зарубежные эксперты в области организации питания авиапассажиров и кулинарного искусства в целом.

«Звездой» обсуждения кулинарных трендов в бортовом питании, несомненно, стал мастер-шеф **Томас Гуглер** – президент Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров (WACS), человек, готовящий для коронованных особ и мегазвёзд шоу-бизнеса (интервью с Томасом Гуглером читайте на стр. 52).

Модератором дискуссии выступил президент Национальной ассоциации кулинаров России **Виктор Беляев**, профессиональная слава, а также богатейший кулинарный и жизненный опыт которого составляют серьёз-



Виктор Беляев (слева) и Томас Гуглер

ную конкуренцию громкой известности Томаса Гуглера (интервью с Виктором Беляевым читайте в следующем номере SkyService).

По убеждению Томаса Гуглера, одна из многих задач, которые должны решить предприятия в сфере кейтеринга и общественного питания, – популяризация здоровой натуральной еды, а не фастфуда. «Нам часто не хватает времени на то, чтобы тра-

ление планеты растёт, и вместе с ним растёт производство еды: то количество пищи, которого в прошлом хватало, чтобы накормить миллион человек, сегодня утроилось. «Но дело не в том, что мы стали больше есть – мы стали больше выбрасывать. Важно научиться регулировать потребление, особенно учитывая то, что до сих пор огромное количество людей в мире голодают», – сказал в

относится также к авиационному кейтерингу, в котором, словно в зеркале, отразились главные мировые тенденции пищевого потребления.

Вассилиос Георгакопулос, специалист по вопросам стратегии обслуживания клиентов LSG Group, рассказал о ключевых тенденциях в развитии авиационного кейтеринга в зарубежных странах. Он отметил следующие важные тенденции, которые набирают популярность в индустрии бортового питания:

- снижение потребления сахара и жиров;
- увеличение числа натуральных свежих продуктов;
- щадящая тепловая обработка и герметизация, которые позволяют сохранить полезные свойства блюд;
- разработка меню на весь день, чтобы пассажиры могли выбрать завтрак, обед или ужин в зависимости от времени рейса;
- адаптация рецептов стрит-фуда («уличной» еды) разных стран, чтобы сделать разнообразное и полезное меню ещё и недорогим.

О новых трендах в бортовом питании от LSG Group рассказал член правления ЗАО «Аэромар» **Ханнес Штайнакер** (интервью с Ханнесом Штайнакером читайте на стр. 44). Он напомнил, что на протяжении длительных перелётов воздушные путешественники подвергаются воздействию пониженного давления, малой влажности воздуха и других специфических условий нахождения на борту авиалайнера на боль-



Томас Гуглер, президент Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров

тить его на кухне, – признал маститый кулинар. – В результате многие из нас приобрели зависимость от нездоровой пищи, что негативно сказывается не только на нашем здоровье, но и на здоровье наших детей – на нашем будущем. Пришло время это осознать и изменить данную ситуацию и, в некотором роде, вернуться к истокам – к простой, натуральной и здоровой еде, которая когда-то составляла рацион наших предков».

Другая важная задача – изменить потребление, сделав его более осознанным. Насе-

своём выступлении президент WACS, также курирующий проект «Мировые шеф-повара без границ», оказывающий продовольственную помощь жителям «горячих точек» и районов стихийных бедствий. Томас Гуглер считает, что решению обеих задач могут помочь уменьшение размеров порций, стимулирование потребления фруктов и овощей, уменьшение производства животных продуктов, замена говядины на курицу и, конечно же, распространение знаний об основах правильного питания. Всё это

шой высоте, которые сами по себе представляют стресс для человеческого организма. Как результат – возникают недосып, снижение продуктивности в работе и другие последствия, которых человеку хотелось бы избежать, сойдя с трапа самолёта. С тем, чтобы оказать поддержку организму, поддержать его силы и энергию и, не в последнюю очередь, сделать эстетическое наслаждение пищей позитивным фактором полёта, Ханнес Штайнакер представил участникам панельной дискуссии концепцию бортового питания FlyYourVeda®. Эта концепция в зависимости от времени полёта делится на меню дневное («активизирующее») и ночное («расслабляющее»), первое из которых ориентировано на максимальную мобилизацию ресурсов организма, а второе – на его релаксацию и обеспечение спокойного отдыха. Оба меню охватывают сегменты «премиум», «эконом», «бизнес» и «первый класс». «Мировые запросы на здоровую пищу значительно повышаются, – сообщил Ханнес Штайнакер. – В 2016 году объём рынка здорового питания измерялся в \$21,1 млрд, и совокупный среднегодовой темп роста на протяжении ближайших шести лет ожидается в размере 5,1%. Соответственно, растут и запросы авиакомпаний на бортовое питание, которое подпадает под определение «здоровой пищи». Меню FlyYourVeda® ориентировано именно на пассажиров, желающих заказать здоровый вариант пита-

ния в полёте. Оно может быть предложено на борту в качестве бесплатного сервиса по предварительному заказу, или же его можно будет купить непосредственно в самолёте.

Также в ходе дискуссии сопresident Gault & Millau **Гийом Крампон** рассказал о трендах мировой кухни, перспективах бортового питания и критериях оценки авиакейтерингов пассажирами. Он подчеркнул, что важнейшим фактором в планировании развития бортового питания является тщательный мониторинг клиентской аудитории и дифференциация авиапассажиров по группам в зависимости от запросов и целей авиаперелёта. При этом нельзя недооценивать важность фактора питания как в аэропортах, так и на авиарейсах.

В сложившихся потребительских традициях до 93% путешественников можно охарактеризовать как гастрономических туристов, то есть качество еды и напитков являются для них важным впечатлением. Кроме того, сопresident Gault & Millau отметил, что одним из перспективных способов поддержания привлекательности гастрономических сервисов в аэропортах и на бортах воздушных судов является обязательное наличие широкого выбора блюд и напитков, элементов быстрого питания и разнообразных международных брендов.

Самые актуальные тренды в развитии развлекательных сервисов на бортах воздуш-

ных судов участники форума обсудили в ходе панельной дискуссии «Аудио- видео- и виртуальный контент на бортах воздушных судов». В программу обсуждения были включены выступления представителей группы компаний «АК сервис», «Юнистрим Банк», авиакомпании «Аврора», ЕКАМ, Newsroom и других.



Гийом Крампон, сопresident Gault & Millau

Форум SKYSERVICE 2018 является не только площадкой для демонстрации достижений и премирования чемпионов отрасли, но и огромной учебной аудиторией. В ходе его работы специалисты самых разных областей – бортпроводники, авиационные кулинары, поставщики товаров и услуг и др. – могли совершенствовать свои профессиональные знания. В рамках форума состоялось награждение победителей премиями Sky Delight Awards 2018, Sky Travel Awards 2018, ISPY Awards 2018.

Sky Delight Awards 2018

На фоне деловых дискуссий и тренингов, проводимых партнёрами и фирмами-поставщиками ЗАО «Аэромар», 15 мая на форуме SKYSERVICE 2018 состоялось одно из наиболее красочных, захватывающих и ярких событий мероприятия: Премия Sky Delight Awards 2018.

За право обладать ею в беспрецедентном кулинарном поединке сошлись десять поваров ведущих мировых кейтерингов, которые разрабатывают меню и готовят бортовое питание для миллионов авиапассажиров по всему миру.

Вот имена рыцарей высокой кухни, боровшихся за лавры победителя:

- шеф-повар ООО «Хабаровск Кейтеринг» Денис Анищенко;
- руководитель направления развития кулинарного мас-

терства новых рынков LSG Sky Chefs Томас Мюнцель;

- шеф-повар Thai Catering Сукат Нанта;
- шеф-повар TFK Corporation Масаюки Кувабара;
- шеф-повар Jet Catering Вивьен Лебек;
- шеф-повар VINACS Тран Ван Ха;
- шеф-повар ООО «Домодедово Кэтеринг» Джей Миллер;
- шеф-повар NoiBai Catering Данг Ван Зунг;
- шеф-повар LSG Sky Chefs Саио Атеф Эбрхайм Ахмед Абдельсалам;
- исполнительный су-шеф The Ambassador's Sky Chef Раман Каул.

В задачу каждого шеф-повара входило приготовить за 90 минут с помощью ассистента четыре блюда: холодную закуску/салат плюс горячее блюдо для бизнес-класса условного авиарейса,



Тьерри Мона, шеф-повар ЗАО «Аэромар»

а также холодную закуску/салат плюс горячее блюдо для эконом-класса. И всё это – в восьми «экземплярах». Четыре порции предназначались для дегустации жюри, четыре порции – для Table Show (т.е. для демонстрации зрителям).

В экспертное жюри Премии Sky Delight Awards 2018 вошли специалисты мирового уровня: Томас Гуглер, президент Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров (WACS); Виктор Беляев, президент Национальной ассоциации кулинаров России; Тьерри Мона, шеф-повар ЗАО «Аэромар»; Гийом Крампон, эксперт в области общественного питания, сопresident Gault & Millau; Григорий Калиниченко, основатель и совладелец пекарни «Грин-Сити Бейкери», ведущий и судья чемпионата Chef a la Russe; Денис Перевоз, бренд-шеф Национальной ассоциации кулинаров России; Александр Ростунин, бренд-шеф



Из этих продуктов мастера кулинарных дел творили настоящие шедевры

гастрономического клуба «Лаванда».

Жюри оценивало блюда по ключевым критериям авиационного кейтеринга: вкус, рациональное использование продуктов, сложность блюда и профессиональное мастерство, внешний вид и возможность внедрения блюда в бортовое меню авиарейсов.

Победителем и обладателем хрустальной награды Sky Delight Awards 2018 стал исполнительный су-шеф The Ambassador's Sky Chef Раман Каул (Индия), слаженную работу команды которого особенно отметило жюри. Второе место завоевал шеф-повар VINACS Тран Ван Ха (Вьет-

нам). Бронзовую награду Sky Delight Awards 2018 получил шеф-повар ООО «Хабаровск Кейтеринг» Денис Анищенко (Россия).

Торжественную церемонию вручения Премии Sky Delight Awards 2018 вёл генеральный директор ЗАО «Аэромар» Владимир Джао. Он пригласил на сцену участников кулинарного соревнования и от имени ЗАО «Аэромар» вручил всем памятные подарки.

Президент Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров Томас Гуглер поблагодарил кулинаров, приехавших со всего мира, за вкусные и оригинальные кушанья, которые они смо-

гли приготовить в режиме реального времени.

Президент Национальной ассоциации кулинаров России Виктор Беляев, в свою очередь, признался, что во время соревнования он «болел» за всех, и не раз даже хотел помочь коллегам в приготовлении блюд. «Не только красота, но и повара спасут мир», – перефразировал известное выражение знаменитый российский шеф-повар. «Работа повара – очень тяжёлый труд, – подчеркнул Гийом Крампон, сопresident Gault & Millau. – Сегодня мы совершили настоящее кулинарное путешествие – попробовали вкусы трёх континентов».



Су-шеф The Ambassador's Sky Chef Раман Каул (Индия) с кубком Sky Delight Awards 2018

Премия Sky Travel Awards 2018

Проект Sky Travel Awards – яркая и успешная премьера, состоявшаяся в рамках Международного форума SKYSERVICE 2018. По условиям проекта популярные



Sky Travel Awards, номинация «Лучший бизнес-зал в аэропортах России»

travel-блогеры – Дмитрий и Ольга Куликовы, Илия Воскресенский, Кристина Макеева – оценивали работу 14

аэропортов, 12 бизнес-залов и 28 отелей, расположенных возле аэропортов. Оценка проходила следующим образом. В течение месяца travel-блогеры посетили порядка 10 городов и результаты каждой поездки фиксировали в информационном видеоролике с рассказом об особенностях каждого объекта. Затем за лучших номинантов голосовали представители Интернет-аудитории и эксперты отрасли.

Подводя итоги соревнования Sky Travel Awards, генеральный директор ЗАО «Аэромар» Владимир Джао отметил, что блогеры сегодня – самые объективные оценщики, и они прекрасно справились с поставленной задачей, а также обозначили положительные изменения в российских аэропортах и в отелях у аэропортов.

Лучшим аэропортом России по уровню сервиса и комфорта экспертное жюри признало «Шереметьево» (Москва).

Лучшим региональным аэропортом России по уровню сервиса и комфорта – Симферополь.

Бизнес-зал аэропорта «Кольцово» (Екатеринбург) стал лучшим в категории «Лучший бизнес-зал в аэропортах России», Адлер (Сочи) – лучшим в номинации «Лучший бизнес-зал в региональных аэропортах».

В номинации «Лучший отель у аэропорта в России» победил Radisson Blu Hotel Moscow Sheremetyevo Airport

5* (читайте интервью с генеральным менеджером отеля Яном Ханаксом на стр. 24).

Среди четырёхзвездочных отелей у аэропортов лучшим в России признан Angelo by Vienna House 4* (аэропорт «Кольцово», Екатеринбург).

Лучшим региональным четырёхзвёздочным отелем стал Park Inn by Radisson Pulkovo Airport (аэропорт «Пулково», Санкт-Петербург).

Лучшим в России среди трёхзвездочных отелей у аэропортов стал «Вояж» (аэропорт «Пулково», Санкт-Петербург), лучшим региональным трёхзвёздочным отелем – «Олимп» (аэропорт Казань).

Владимир Джао также вручил специальную награду «За многолетнее сотрудничество» гостинице Novotel («Шереметьево»), которая является основным отелем для экипажей «Аэрофлота» и сотрудников ЗАО «Аэромар».

В завершение работы Международного форума SKYSERVICE 2018 на официальном гала-ужине был объявлен победитель соревнования среди самых продающих бортпроводников, которые работают по программе SkyShop на рейсах «Аэрофлота».

Самым успешным продавцом в воздухе по итогам года стала Ольга Простоквашина, она получила от организатора форума ЗАО «Аэромар» главный приз – автомобиль (интервью с Ольгой Простоквашиной читайте на стр. 28).

Премия ISPY Awards 2018

Программа форума включала сертифицированное двухдневное обучение бортпроводников специалистами Академии ISPY, организующей наиболее авторитетные тренинги по улучшению качества торгового обслуживания на бортах воздушных судов во всем мире.

Обучение под руководством Кристин Мартин проводилось на семинарах по дисциплинам: «Знание товара», «Увеличение продаж путем оповещения», «Организация витрины», «Продажи как услуга» (интервью с Кристин Мартин читайте на стр. 34). Занятия по каждой из дисциплин делились на три части: теоретическую, практическую и, непосредственно, само конкурсное задание, по итогам которого и выбирались авиакомпании-победители.

Команда бортпроводников авиакомпании «Узбекские



Кристин Мартин (справа) проводит тренинги по технологии ISPY

авиалинии» («Узбекистон хаво йуллари») выиграла два кубка – «Команда года» и «Лучший бортпроводник года». «Лучшим бортпроводником года» среди представительниц порядка 40 авиакомпаний мира признана бортпроводница Летного комплекса НАК «Узбекистон хаво йуллари» Рано Бабабекова.

Битва титанов

16 мая состоялось уникальное шоу «Президентская Битва» – кулинарный баттл между самыми титулованными шеф-поварами: Виктором Беляевым и Томасом Гуглером. Первый из них долгие годы отвечал за кейтеринг в Кремле, а второй – готовил для монархов в различных частях света, а также для медийных VIP-персон.

Именитые шефы должны были приготовить три блюда из курицы, рыбы и говядины с использованием трёх ин-

гредиентов, которые для них выбирали зрители. В ходе кулинарного поединка соперники отвечали на оригинальные вопросы ведущего. Однако «львы гастрономии» оставались хладнокровными и невозмутимыми: в ответах Томаса Гуглера скользила тонкая ирония, а реплики Виктора Беляева выказывали спокойную рассудительность. По результатам голосования, проведенного зрителями, победила дружба.

По завершении баттла Томас Гуглер призвал молодых шеф-поваров активнее путешествовать, впитывать новую информацию, общаться друг с другом, расширять свой кругозор и с достоинством представлять по всему миру ту национальную кухню, носителями традиций которой они являются (смотрите самые яркие эпизоды этой битвы на стр. 18–19).



Алина Чураева, сертифицированный специалист ISPY





SKYSERVICE
RUSSIA, MOSCOW 2018



МОНОЛОГ ПОБЕДИТЕЛЯ



Раман Каул

Я был горд и счастлив представлять Индию и её кулинарные традиции на Международном форуме SKYSERVICE 2018 – ключевом мероприятии в области мирового авиационного кейтеринга. И я счастлив вдвойне, что именно мы, индийские кулинары, были удостоены первого приза в конкурсе SkyDelight Awards 2018. Эту награду я посвящаю своей прекрасной Индии, которая всегда была для меня источником вдохновения и опорой.

Москва, форум, SkyDelight

В Москве на Международном форуме SKYSERVICE 2018 мы приготовили ягнёнка-карри в качестве визитной карточки нашей национальной кулинарной традиции – мы хотели, чтобы о ней узнали, и чтобы она понравилась людям. Нежное мясо ягнёнка показалось нам идеальным исходным продуктом для подобной эмоциональной наполненности. И результат показал: это был правильный выбор! Мы гордимся победой в конкурсе SkyDelight Awards 2018 и очень благодарны всем, кто нас поддерживал.

Особая наша благодарность и наше благословение – Москве и народу России, организаторам форума SKYSERVICE 2018, которые много сделали для успеха этого выдающегося события в международном сотрудничестве! Благодаря прекрасной организации и репрезентативности этого мероприятия, мы смогли познакомиться с новыми течениями и тенденциями в области воздушной кулинарии, с достижениями наших коллег из многих стран. Мы были очень рады почувствовать русское радушие и гостеприимство. Повезло нам и с приятными «гастрономическими» моментами. Например, мы попробовали русского лосося – рыбу, которую мы очень любим. На форуме SKYSERVICE 2018 было действительно здорово!

О России и русской еде

Впервые я увидел в Россию в 2005 году, когда прилетел в Санкт-Петербург для обслуживания премьер-министра Индии. И тогда же состоялось моё знакомство с русской едой. Я был восхищён вкусовыми качествами и сложностью традиционной русской кухни. Особенно запомнились бефстроганов, котлеты по-киевски, уха на бульоне, печёный картофель и многое другое. Скажу от сердца: теперь русская кухня – одна из моих любимых! Мне очень нравятся куриный

строганов, но любимое блюдо – гуляш. Конечно, мы знаем о его мадьярском происхождении, но то, как его готовят в России, достойно самой высокой оценки. Для жителей Индии гуляш – это русское блюдо, и оно очень популярно в моей стране, как и мясо а-ля Строганов.

И картофель, не будем забывать о картофеле! То, как вы готовите его в России, просто замечательно, особенно пюре! В Индии тоже очень любят картофель, и это роднит кулинарные предпочтения жителей наших стран. Можно сказать, что картофель – международный «материал», он играет важную роль едва ли не в каждой национальной кухне. Его можно смешать практически с любыми ингредиентами, и результат будет действительно великолепным! Картофель – ещё и идеальный способ кулинарного выражения любых эмоций. Мы в Индии и вы в России преуспели в использовании этого его качества!

Наши страны связывают и давние разносторонние дружеские и партнёрские отношения. В России я повстречал много дружелюбных и открытых людей, я узнал, что многие россияне проявляют интерес к индийской культуре. А ваша почти что всенародная любовь к индийскому кино доставила мне немало приятных эмоций!

Поэзия кулинарии

Я родом из Дели. Родиться в этом городе – огромная удача для кулинара. Индия – страна с очень широким спектром религиозных, культурных и национальных традиций, и каждой из них соответствует собственная пищевая культура. У различных групп населения свои кулинарные предпочтения, запросы, сочетания ингредиентов, религиозные запреты на употребление определённых продуктов. Кроме того, у нас много превосходно развитых региональных кулинарных традиций, и в разных частях стра-



Мастера индийской кухни на Международном кулинарном соревновании SkyDelight Awards 2018

ны они сильно различаются. Но в моём родном городе проще познакомиться со всем кулинарным разнообразием Индии. В Дели формируется обобщённый кулинарный портрет страны, состоящий из определённого набора популярных блюд, которые представляют нашу многонациональную кухню всему миру.

Отдавая должное кулинарии разных стран, я предпочитаю индийскую кухню всем остальным, она меня вдохновляет.

Есть много общего между хорошим поваром и поэтом. Для того и другого жизненно важно вдохновение, оно позволяет «прочувствовать» блюдо сначала мысленно. Иногда вдохновение капризно: оно может приходиться уже во время процесса готовки.

Хороший повар подобен поэту: всегда полон свежих идей, положительных эмоций. Ведь кулинария – это чистые эмоции: каждый продукт несёт собственную эмоциональную нагрузку, как и каждый регион моей страны. Это делает индийскую кухню совершенно аутентичной на фоне всех остальных.

Хотите насладиться первоклассной кулинарией – приезжайте в Индию. Например, на Гоа – отличное место, чтобы провести отпуск и оценить всё многообразие нашей национальной еды.

Одна, но пламенная страсть

Я работаю в своей профессии уже 27 лет, и 15 из них я – шеф-повар. Увлечение кулинарией началось с детства: ребёнком я по мере сил по-

могал готовить своей матери, и многие секреты узнал именно от неё. С благодарностью называю маму своим первым учителем. Когда я был маленьким, то думал, что она умеет готовить всё на свете! Это было похоже на страсть, на любовь с первого взгляда. Именно страсть в сочетании с упорной работой над собой и стремлением постоянно развиваться в любимом деле сделали из меня такого профессионала, которым я, смею надеяться, являюсь сейчас. «Стремиться к совершенству» – основной принцип для успешного профессионала, и не только в кулинарии, поэтому мой девиз: учиться всегда, учиться у всех, учиться до последнего дня своей жизни!

Огромную роль в моём становлении как шеф-повара играли мои учителя, которых я называю своими гуру в профессии. Уважение к своим учителям в очень большой мере свойственно нашему народу, это часть традиционного воспитания и национального менталитета. Я благодарен вице-президенту Ambassador Group г-ну Мурали Кришнану, который всегда настраивал меня на развитие и самосовершенствование.

Мне доводилось готовить для президента Индии, теперь я – личный шеф-повар премьер-министра Нарендры Моди. Но и сейчас я продолжаю учиться, в том числе – у иностранных специалистов. В частности, мне нравится французская кухня: она является классикой кулинарного жанра и очень изысканна, а французские повара – настоящие виртуозы!

Теперь, с высоты своего опыта, я пытаюсь найти ответ на вопрос: что же самое главное в работе повара? Хороший шеф-повар всегда помнит о расходах, о структуре и природе продуктов. Он чувствует все ингредиенты, которые ему необходимы, чтобы сделать достойное блюдо. У него большой опыт и хорошее воображение, чтобы формировать вкус и концепцию блюда. Это очень многогранная и сложная работа, которая требует больших знаний, огромного усердия и искренней любви к профессии.

Сейчас в Индии быть шеф-поваром очень престижно, но так было не всегда. Когда я был молод и собирался жениться, некоторые «прагматичные люди» говорили моей будущей жене: «Слушай, он не очень хорошая партия для тебя, он же повар. Вот адвокат или врач – это замечательно, а повар – он же просто готовит!». Но мы всё равно поженились, несмотря ни на что. Прошли годы, я стал шефом, и теперь моя профессия в Индии пользуется большим уважением

и считается почётной. И те же самые «прагматики» говорят: «Ого, как круто, он – шеф-повар! Это такой уважаемый человек!».

Кухня небесная, кухня земная

Меня часто спрашивают, правда ли, что хороший «сухопутный» повар обязательно сможет стать хорошим поваром для авиационного кейтеринга? Я отвечаю: хороший повар – это всегда хороший повар. Конечно, для того, чтобы «сменить» землю на небо и соответствовать требованиям авиационного кейтеринга, придется узнать много новой информации и упорно работать.

вкусы, и бортовое питание должно нравиться всем. В наше время люди больше путешествуют, их «пищевой» опыт растёт год от года. Авиапассажиры сегодня знают толк в хорошей кухне, ему хочется попробовать что-то особенное, связанное со страной или регионом, куда он направляется. Теперь все могут быть кулинарными критиками, потому что знают цену хорошей кулинарии. Люди становятся более требовательными, и мы должны принимать это во внимание.

Если когда-нибудь «Аэрофлот» будет разрабатывать индийское меню для авиарейсов из Москвы в Дели или Мумбаи, то я бы предложил



Генеральный директор ЗАО «Аэромар» Владимир Джао и Раман Каул (в центре) со своей кулинарной командой и кубком Sky Delight Awards 2018

В чём основные отличия воздушной кухни и кухни «земной»? Разница значительна. Когда мы готовим для тех, кто совершает путешествие на борту самолёта, то всегда стараемся сделать пищу богаче, выразительнее в плане вкуса.

На большой высоте ощущение вкуса отличается – это физиология человека, нужно иметь её в виду. Пища должна быть и выразительной, и мягкой по вкусовым качествам в одно и то же время, потому что разные люди имеют разные

включить в него баранину, курицу, рис, а также чапати, наши знаменитые национальные лепёшки со специями. Это меню должно представлять собой некую сублимацию индийской национальной кухни, актуальную для всех региональных кулинарных традиций нашей страны. А напитки – это наш знаменитый ром «Олд Монк» и, конечно, превосходный индийский чай.

Раман Каул

ПЯТЬ ЗВЁЗД ПОД КРЫТЫМ НЕБОМ

Отель Radisson Blu Sheremetyevo

Radisson Blu
ACTIVAGE
LOUNGE & DINING
APART & RESIDENCE
STYLISHNESS
RESTAURANT & BAR
RECEPTION & SPA
HOTEL, WEDDINGS &
EVENTS & OTHER
CONFERENCE
CENTRE &
COMMERCE
OFFICE LOUNGE
KITCHEN, STORAGE &
WORKSPACE

На форуме SKYSERVICE 2018 состоялась церемония вручения премии Sky Travel Awards. В номинации «Лучший отель у аэропорта в России» победил столичный отель Radisson Blu Sheremetyevo. Предлагаем вниманию читателей интервью с генеральным менеджером отеля Яном Ханак.

SkyService: Отель Radisson Blu Sheremetyevo занял первое место в номинации «Лучший отель у аэропорта в России в категории 5 звёзд», об этом было объявлено на церемонии Sky Travel Awards 2018, которая недавно состоялась в рамках Международного форума SKYSERVICE 2018 в Москве. Как проходила подготовка и оценка?

Ян Ханак: Нас пригласили принять участие в Премии, и мы с радостью откликнулись. Приглашение прислали незадолго до открытия форума SKYSERVICE 2018, а список критериев оценки – буквально за день до прибытия блогеров, что делает нашу победу ещё более ценной. Отель Radisson Blu Sheremetyevo – это вселенная, которая вращается вокруг гостей. Поэтому я и моя команда очень рады и гордимся тем, что туристические блогеры с огромным количеством подписчиков выбрали именно наш отель среди 28 номинантов. Для нас это огромная мотивация, но также и ответственность за поддержание темпов и дальнейшее совершенствование наших стандартов, а также удержание лидирующей позиции.

SkyService: Ваша карьера в сфере гостиничного бизнеса началась в 1998 году и стала практически образцовой – от начальных должностей к руководящим. Как изменился этот бизнес за 20 лет? Как модифицировалось такое понятие, как «роскошь», с течением времени?

Ян Ханак: Я думаю, что самая большая разница между «тогда» и «сейчас» – в технологиях. Кардинально изменилась система бронирования благодаря онлайн-порталам – подобного просто не было и быть не могло два десятилетия назад. Нельзя не отметить, что конкурентоспособность рынка, да и он сам увеличились во много раз, сейчас постоянно открывается множество новых гостиниц различных категорий. При этом понятие «Luxury» – для всех разное. Однажды я прочитал интересное высказывание о том, что

на самом деле потребности путешественников не изменились – изменились ожидания: люди хотят тёплого дружелюбного отношения и персонального сервиса. Именно это и есть настоящая роскошь. Ну, а к подобному прилагается всё лучшее: лучшие материалы для интерьера, лучшие ткани, лучший сервис, изысканная еда, свежие сезонные натуральные продукты (думаю, что лет через десять этот вопрос будет стоять ещё острее). Если двадцать лет назад наличие у гостиницы пяти вождельных звёзд «на дверях» позволяло людям просто доверять и быть уверенными, что это отличная гостиница, то теперь людям этого недостаточно. Они могут зайти на TripAdvisor, Booking и другие сайты и прочитать реальные отзывы гостей, которые либо подтверждают, что это настоящий luxury-отель, либо ставят под сомнение его статус. Цифровая эра также диктует свои правила: большинство гостей перед поездкой также обращают внимание на качество Интернета – для них важен бесплатный высокоскоростной Wi-Fi. В номере должен быть телевизор с большой диагональю, не менее шестидесяти дюймов, настоящий «high quality», чтобы можно было просто транслировать музыку или видео со своего айфона или андроида через специальное мобильное приложение. Я думаю, что гости ищут и технологические преимущества тоже.

SkyService: Что Вам дал многолетний опыт работы в отелях?

Ян Ханак: Самое важное то, что я понял, как работать с гостями и с людьми вообще. Узнал, что лучше всего работать, не делая «резких движений», не принимая поспешных решений. Все шаги должны быть чётко взвешенными. Даже если ты расстроен (например, работой коллег), нужно себя сдерживать. Неудачи в любом случае происходят, потому что кто-то знает свою работу досконально, а кто-то пока ещё учится. Кроме того, я получил опыт в сфере понимания культурологических

особенностей разных национальностей. Я работал во многих странах: родился я в Чехии и начинал работать там, но потом перебрался в Великобританию, работал, в том числе и в Белфасте. Позднее был интересный опыт в России, в Санкт-Петербурге. Теперь я набираюсь опыта в Москве. Конечно же, всё это даёт мне огромное превосходство перед другими, я получил знания и понимание различных культур и их особенностей.

SkyService: От чего Вы получаете наибольшее удовольствие в своей деятельности?

Ян Ханак: От командной работы, а также от своего умения сформировать коллектив, поддерживать в нём интерес к взаимодействию с гостями. Люблю, когда все процессы проходят без накладок и проблем, а гость доволен и счастлив. Этот бизнес строится на людях и их отношении к труду, поэтому сотрудники должны быть счастливы и довольны своей работой. Кроме того, они должны осознавать, чего гости ожидают от нас, а где-то даже превосходить их желания, быть на шаг впереди. Отель, в котором мы сейчас работаем, в основном рассчитан на краткое пребывание гостей – в среднем один-два дня. И мы за столь короткий период должны произвести незабываемое впечатление на гостя, дать ему отдохнуть, почувствовать себя даже лучше, чем дома. Потому что отель – это всё же не дом, но это то место, где вы должны успеть отдохнуть, расслабиться и чувствовать себя комфортно. Наша философия «Yes I Can» означает: «Да, я могу». То есть я могу, не занимая некую высокую должность, сделать что-то дополнительное для гостя, сделать немного больше, чем он просит, чтобы он был удовлетворён. Я, например, начинал свою карьеру с доставки багажа в номер – буквально с должности носильщика. Но при этом мог не просто доставить сумки и чемоданы, но и забронировать сити-тур, заказать в номер тарелку фруктов – это, как Вы понимаете, не входило в круг моих профессиональных обязанностей. При любой возможности все наши службы стараются общаться с гостями, не мешая человеку отдыхать, чтобы аккуратно узнавать о самочувствии, всё ли у него хорошо, доволен ли он своим пребыванием. У нас имеются разные платформы для измерения степени удовлетворения гостя визитом, одна из них – это очень детальный опросник. И, конечно, мы пристально следим за всеми

откликами во всех социальных сетях и работаем со всеми отзывами: нейтральными, позитивными и негативными. Если видим, что есть какая-то область, которая работает хорошо, но её можно улучшить, мы сделаем это. Данные отзывы помогают нам повысить качество предлагаемого сервиса. А когда подобная задача достигнута – испытываем огромное удовольствие.

SkyService: Что Вас расстраивает в Вашей профессиональной деятельности?

Ян Ханак: Меня очень редко может что-то серьёзно расстроить, потому что я позитивный человек. Немного огорчают некоторые бюрократические процессы, которые не позволяют быстро внедрять какие-то новшества, которые были бы важны для гостей, и которые необходимо было бы интегрировать в работу. Порой согласование занимает очень много времени. Например, нельзя просто взять и поставить другую мебель, повесить какую-нибудь новую картину, которая не будет соответствовать стилю отеля. И тому подобное. Тяжело проходить через процессы согласования – как внутри компании, потому что она большая, так и, соответственно, внутри страны, в которой ты работаешь. В первую очередь, о чём хотелось бы упомянуть – это «online check in», большинство европейских коллег его уже внедрили. А мы пока не можем, ввиду особенностей российского законодательства, просто поставить «борды» – стойки регистрации без персонала и сделать «online check in», как в Европе. Это один из наших долгосрочных проектов.

SkyService: Чем Вы гордитесь больше всего?

Ян Ханак: Больше всего я горжусь профессиональным ростом людей, с которыми мне приходилось работать. Если я, например, говорю о своих коллегах в Лондоне, Белфасте или Санкт-Петербурге, то больше всего радуюсь тому, что помогал персоналу расти, помогал в их карьерном продвижении. Они достигли понимания того, что необходимо для работы и саморазвития. А я в дальнейшем с радостью наблюдал их успехи. И, конечно же, я горжусь тем, что я стал профессионалом в своём деле. С момента начала моей карьеры в гостиничном бизнесе меня не оставляло желание управлять крупным отелем, и тут я достиг высоких результатов, а моя сокровенная мечта давно уже стала реальностью.

SkyService: Какие нестандартные вопросы приходилось решать в Вашей практике?

Ян Ханак: Например, был такой случай в Белфасте: я увидел в лобби двух гостей из Германии, которые были расстроены из-за слишком долгого ожидания такси, на улице шёл очень сильный дождь, они опаздывали в аэропорт и очень нервничали. Тогда я просто взял и отвёз их в аэропорт на своей машине. Это моя философия – я просто хочу, чтобы гости всегда были довольны нами. Можно привести и другой пример. В отеле Radisson Royal в Санкт-Петербурге под Новый год один гость заказал сани с оленями Санта-Клауса – у него была мечта покататься по зимнему Санкт-Петербургу. Коллеги сказали, что оленей, к сожалению, в Санкт-Петербурге нет, зато ему пригнали сани с лошадьми, и гость остался очень доволен.

SkyService: Что особенного есть в Вашем отеле, чего нет в других отелях группы?

Ян Ханак: Одна из наших особенностей, которая очень нравится гостям – прямой переход в терминал. Отель фактически является частью аэропорта – соединён с ним стеклянным переходом: это крытая галерея, по которой гости сразу же попадают в зда-

ние аэропорта. У нас также есть и шаттл, но всё же возможность пройти прямо из аэропорта в отель, а из отеля – в аэропорт, очень важна для клиентов. Помимо этого, у нас отличный дизайн и красивейшие интерьеры. Бывают гостиницы, которые выглядят традиционно, они кажутся многим скучными. Отель Radisson Blu Sheremetyevo категорически отличается от всех остальных: необычное круглое здание с интересными акцентами в дизайне. Учитывая, что расположение комнат круговое, то повторяются только те комнаты, которые находятся друг напротив друга. Ещё в нашем отеле 46 переговорных комнат, начиная от маленьких – для 8 человек, до той, что вмещает 250 гостей – это тоже особенность концепции отеля Radisson Blu Sheremetyevo, она называется «Meet & Fly». Люди из разных городов и стран могут прилетать к нам на непродолжительные конференции, всего на день-два. Логистически это очень удобно, потому что не надо стоять в пробках, тратить время где-то вне отеля, и по факту прилёта можно сразу же приступить к обсуждению рабочих вопросов. Приглашаю стать нашими гостями!

Беседу вёл Леонид Волгин



Генеральный менеджер отеля Radisson Blu Sheremetyevo Ян Ханак (в центре) и его команда мечты

НА ЗЕМЛЕ И В НЕБЕСАХ

На гала-ужине в честь завершения Международного форума SKYSERVICE 2018 были подведены итоги конкурса для бортпроводников, которые работают со SkyShop на рейсах «Аэрофлота». По итогам года самым успешным продавцом в воздухе стала Ольга Простоквашина. Мы узнали у Ольги, что помогло ей добиться таких результатов в работе.

Ольга Простоквашина

SkyService: Могли бы Вы кратко охарактеризовать себя для наших читателей?

Ольга Простоквашина: Когда я была маленькой, папа меня учил: «Если ты что-то делаешь, делай это хорошо». Папины слова стали моим жизненным кредо. Если я берусь за какое-то дело, то делаю его хорошо и довожу до результата.

SkyService: Кем хотели стать в детстве?

Ольга Простоквашина: В начальной школе я занималась бальными танцами, мечтала о карьере профессиональной танцовщицы. Когда пришла пора определяться – получать какое-то серьёзное образование либо всю жизнь танцевать, я уже осознавала, что я женщина, и в будущем у меня будет семья. Поэтому всю жизнь танцевать не смогу – нужно будет воспитывать детей и заботиться о муже, а не разъезжать по соревнованиям. Была ещё одна мечта – стать переводчиком с китайского языка. Я росла в маленьком белорусском городе, и мне всегда хотелось какой-то экзотики: например, пожить в каком-то необычном месте среди необычных людей. И эта мечта сбылась: семь лет я жила в Китае, свободно говорю на путо хуа – официальном национальном разговорном языке на материке.

SkyService: Опишите, пожалуйста, свой рабочий день.

Ольга Простоквашина: Я просыпаюсь за два часа до выхода, делаю причёску, макияж, выглаживаю форму. Пассажиры всё подмечают: если ты прекрасно выглядишь, на тебе форма «с иголочки», значит, ты уважаешь себя, и они точно так же относятся и к тебе. Дорога на работу занимает сорок минут. Стараюсь приезжать примерно за два с половиной часа до начала посадки, чтобы никуда не спешить: прихожу в диспетчерскую, отмечаюсь, регистрируюсь на свой рейс и жду ещё минут сорок, когда начнётся брифинг. На брифинге, который проходит у нас за полтора часа до полёта, мы знакомимся с бригадой и распределяем обязанности – кто и за что будет отвечать на борту. За час до полёта идём на самолёт и тщательно проверяем всё аварийно-спасательное оборудование, чистоту салона, комплектность экипировки. За полчаса до взлёта начинается посадка пассажиров, мы встречаем их и при-

ветствуем – обязательно с улыбками! Затем готовим кабину, демонстрируем аварийно-спасательное оборудование. Когда кабина пристёгнута, мы даём сигнал о готовности к взлёту и взлетаем. Как только самолёт выходит на горизонтальный эшелон полёта, мы принимаемся готовить тележки с питанием и напитками, чтобы обслуживать пассажиров (это занимает от одного до двух часов). Через какое-то время – в зависимости от продолжительности полёта – опять начинается подготовка пассажиров, но уже к посадке. Самолёт приземляется, мы провожаем пассажиров и проверяем, не осталось ли в салоне забытых вещей. Если это разворотный рейс, всё начинается заново: встречаем пассажиров, пристёгиваем кабину, готовимся к взлёту и так далее. Если рейс не разворотный, то сдаём самолёт следующей бригаде и уходим домой. Через час я уже дома. Иногда бывает два выходных, а иногда – прилетаешь утром, а на следующий день – новый рейс. Никогда в жизни не могла бы подумать, что эта работа мне так безумно будет нравиться!

“ **Всегда дело в женщине – в этом я убеждена абсолютно. Каждая женщина обладает сверхспособностями – она может всё исправить или всё испортить.**

SkyService: А от чего Вы получаете наибольшее удовольствие в небе?

Ольга Простоквашина: От атмосферы, царящей на борту самолёта. Я вижу людей, которые, в большинстве своём, летят на отдых или к родственникам – летят навстречу приятным впечатлениям. И пассажиры приносят эти впечатления в самолёт! Я вижу на их лицах радость от предвкушения скорой встречи – это воодушевляет, придаёт сил и доставляет необыкновенное удовольствие.

SkyService: Какой самый ценный профессиональный совет Вы получили?

Ольга Простоквашина: Это был совет, «завернутый» в старинную притчу. Его мне дала

мой инструктор, самая замечательная, самая лучшая и самая прекрасная женщина – Екатерина Петровна Зубкова. По грязной дороге, размытой дождём, возвращаются в храм два буддийских монаха. Подойдя к берегу реки, они встретили девушку в шёлковом кимоно, которая никак не решалась перейти разбушевавшуюся реку. Один из монахов взял её на руки и перенёс через бурлящий поток. Девушка поблагодарила и продолжила свой путь. Другой монах молчал всю оставшуюся дорогу до храма, но там всё же не сдержался и спросил: «Мы не должны прикасаться к женщинам, особенно к таким молодым и красивым, почему ты так поступил?». И услышал в ответ: «Я оставил девушку там, на берегу, а ты всё ещё несёшь её – в своей голове!». В чём смысл этой притчи? Когда мы возвращаемся со своей работы домой, то должны все проблемы оставлять там, их нельзя нести домой, спать с ними в одной кровати. Причём это относится не только к работе – любую нашу жизненную проблему, когда мы через неё прошли, надо оставить «на берегу» и жить дальше.

SkyService: Какой из всех полученных Вами комплиментов был самым странным?

Ольга Простоквашина: В каждом рейсе происходит что-то очень интересное. Недавно с нами летел мужчина, араб, который очень плохо говорил по-русски. Выходя из самолёта, он сказал мне: «Спасибо, всё было очень прикольно!». Вот это и был самый странный комплимент в моей жизни! Я до сих пор думаю, что же мы такого сделали, что ему в рейсе было именно прикольно?

SkyService: Какое послание себе Вы поместили бы в «капсулу времени» 15 лет назад?

Ольга Простоквашина: Я ценю само течение времени, каждый момент нашей жизни – прекрасен, любой жизненный опыт бесценен. Даже если ты сделал ошибку, значит, она в дальнейшем тебя уберёжет от какой-то ещё более тяжёлой ошибки. Поэтому я бы не отправила себе никакого послания.

SkyService: Какая книга из тех, которой все восхищались, вызвала у Вас противоположную реакцию?

Ольга Простоквашина: Я не очень люблю «Евгения Онегина». Четыре раза перечиты-

вала, но так и не нашла в этой книге для себя ничего – возможно, я просто её не поняла. Зато с интересом прочитала в школе «Войну и мир», хотя мне все говорили: зачем «убивать» всё лето на эту книгу? Сейчас я читаю только те книги, которые забывают пассажиры в самолёте, но я этим занимаюсь только в ночных рейсах, – где-то там за шторочкой могу несколько минут почитать книжку.



Генеральный директор ЗАО «Аэромар» Владимир Джао и бортпроводник «Аэрофлота» Ольга Простоквашина

SkyService: Если бы вам сказали, что до конца жизни вы можете есть только один продукт, что бы это было?

Ольга Простоквашина: Свежие огурцы!

SkyService: Каким было самое невероятное событие, которое когда-либо происходило с вами?

Ольга Простоквашина: Однажды раздаётся звонок, девушка на том конце меня спрашивает: «Оля, Вы соревнуетесь за машину?». Я растерялась: «Ну, не знаю...». Она говорит: «Нет, вы не соревнуетесь». Я растерялась ещё больше: «Да? А почему?..». Девушка выдержала паузу и радостно говорит: «Потому что Вы её выиграли!». И дальше стала мне рассказывать, где будет происходить вручение. А я просто не воспринимала её слова, потому что была в шоке. Потом даже думала, что сейчас перезвонят и скажут: «Ой, извините, тут такая ситуация произошла...» – как

в телепрограмме «Розыгрыш». До последнего момента не верила, пока не села в эту машину и не получила документы. А какой шок был у моих родителей, когда они узнали об этом! У меня самые лучшие и самые прекрасные родители, простые и очень скромные. Мама – учитель начальных классов, папа – механик, ремонтирует разные вещи, которые выходят из строя. Всё, что у меня есть внутри, мои человеческие качества – это всё благодаря родителям. И я ни минуты не раздумывала – машина, которая мне досталась от «Аэрофлота», уехала в Беларусь, и теперь на ней катаются мои папа и мама! И я очень счастлива.

SkyService: Какой сверхспособностью вы бы хотели обладать?

Ольга Простоквашина: Если бы у кого-то из людей были сверхспособности, то это быстро бы наскучило, и жить стало бы не так интересно. Представьте, что Вы можете читать чужие мысли. Это не просто надоело бы – это свело бы с ума! Или, например, возьмём способность быстро перемещаться в пространстве – согласитесь, что потеряется какая-то «изюминка» нашей жизни, ведь сколько интересных встреч может случиться в пути! Для меня сверхспособностью является постоянное взаимопонимание в семье, умение избегать «острых углов». Это, пожалуй, самая банальная из всех возможных, но – очень нужная сверхспособность, которой мало кто может похвастаться. Он была бы самым прекрасным решением для многих семейных пар, которые расстаются и завидуют тем, кто умеет уживаться и обходить «острые углы». Всегда дело в женщине – в этом я убеждена абсолютно. Каждая женщина обладает сверхспособностями – она может всё исправить или всё испортить.

SkyService: Если бы вам доверили выбрать восемь объектов, которые бы получили статус «Восьми чудес света», что бы вы внесли в этот список?

Ольга Простоквашина: Я не так много путешествовала, чтобы говорить о чудесах

со всего света. Зато я семь лет жила в Китае – это настолько восхитительная, живописная и прекрасная страна, что выбрать восемь объектов только в Китае было бы фантастически тяжело. Чунцин, Гуанчжоу, Гонконг, Пекин, Макао... В каждом городе Китая, где я побывала, могу называть по двадцать мест, которые можно было бы смело вносить в список «чудес света»! А сколько чудес в России! В Москве, Красноярске, Абакане... Количе-



Победительница с заслуженной наградой

ство чудес, которые ты наблюдаешь в своей жизни, зависит только от тебя, от состояния души, от умения видеть прекрасное даже в повседневности. Чудом может стать, например, красивая бабочка в городском парке, которая почему-то приняла тебя за цветок, села на твоё плечо, и ты «катала» её на себе всю прогулку. Я долго жила в городе, где нет смены времён года. А ранней весной в России? Вчера ты засыпала – деревья голые, а сегодня утром просыпаешься – и всё вокруг зелёное! Смотришь в окно, и у тебя перехватывает дыхание от восторга! Ну, разве это не чудо света?

Беседу вёл Олег Семенюк



ОЧКИ-МАССАЖЕР ДЛЯ ГЛАЗ AXIOM EYE YAMAGUCHI

Беспроводной, компактный массажер, работающий без подзарядки до 4-х часов и готовый к использованию сразу после покупки. Эффективно воздействуя на биологические активные точки, мгновенно снимает мышечное напряжение и усталость глаз, сохраняет зрение, устраняет головную боль, мигрень и спазмы.



ПЛАСТЫРЬ-ТРЕНАЖЕР KYUTES

Качай пресс и сжигай жир! Тренер для электростимуляции и тонизирования мышц живота воздействует на подкожную жировую ткань и мышцы пресса, а также помогает расслабить мышцы после тренировки за счет специальных датчиков с электрическими импульсами. Закрепите на области живота и продолжайте заниматься своими делами. Вы увидите результаты уже через несколько недель!



СУПЕРКОМПАКТНЫЙ ELARI NANOPHONE C

С его помощью вы можете делать/принимать звонки с SIM-карты или через синхронизированный смартфон, записывать лекции и телефонные разговоры на microSD-карту, слушать FM-радио или музыку с MP3-плеера. Идеальный запасной телефон для путешествий!



БРАСЛЕТ-ТРЕКЕР АКТИВНОСТИ BEURER

Стильный браслет, который непрерывно регистрирует Вашу физическую активность и следит за качеством сна. Вы можете установить ежедневный график тренировок, следить за вашим режимом сна и количеством потребляемых калорий. Вместе с данным браслетом Вы улучшите свое самочувствие и укрепите тело.



ЭКОВИЗОР F4 SOEKS

Сразу четыре прибора в одном! Определит безопасность продуктов питания, радиацию от любых предметов, качество воды и опасные электромагнитные излучения от бытовой техники. Сенсорный экран упрощает работу с устройством, а подключение к компьютеру позволит обновить прошивку, при появлении новых функций.



СВЕРХТОНКИЙ ПЕРЕЗАРЯЖАЕМЫЙ ВНЕШНИЙ АККУМУЛЯТОР ELARI POWERCARD

Уникальный внешний аккумулятор размером чуть больше кредитной карты и толщиной всего лишь 6 мм. Легкий (вес – 60 грамм) и компактный, он поместится в Вашем кошельке или кармане!

ПОРТАТИВНЫЙ 4G-РОУТЕР «SMARTWIFI»

Незаменимый гаджет для бесперебойного доступа к Интернету на нескольких устройствах в любой точке мира. Где бы Вы ни были, установите в роутер карту, выберите пакет данных и используйте роутер для раздачи интернета на все Ваши устройства.



ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЕСЫ LIFETRONS

Компактные дорожные весы для путешествий. Вы можете взвесить свой багаж, не беспокоясь о перевесе! Цифровой экран, автоматическое включение, индикатор перевеса и заряда батареи.

УЛЬТРАФИОЛЕТОВЫЙ СТЕРИЛИЗАТОР KYUTES

Почувствуйте чистоту, где бы Вы не находились: этот карманный УФ стерилизатор устранил микробы с любой поверхности, без добавления каких-либо химикатов. Автоматическое выключение УФ-излучения защищает глаза. Устраняет до 90 % бактерий.



АКСЕССУАР ДЛЯ СМАРТФОНА IRING

Это умный и уникальный аксессуар, который предотвращает падение Вашего смартфона и делает использование Ваших гаджетов максимально комфортным. Это защита, подставка и автомобильное крепление для Вашего смартфона или планшета.





**КАК ЭТО
РАБОТАЕТ:**

**10 ПОЛЕЗНЫХ
ДЕВАЙСОВ
ДЛЯ УДОБСТВА
ЖИЗНИ**

SkyShop 
АЕРОМАР

ОФОРМИ ПРЕДЗАКАЗ НА СВОЙ РЕЙС НА САЙТЕ WWW.SKYSHOP.AEROMAR.RU
ТЕЛЕФОН: +7 (495) 234 94 75

A portrait of Kristin Martin, a woman with short blonde hair and blue eyes, smiling. She is wearing a black top and a black beaded necklace. The background is a blurred wall with logos, including SkyService and MAJES.

**Кристин Мартин:
«ФОРУМ SKYSERVICE 2018
ПРЕКРАСЕН!»**

На Международном форуме SKYSERVICE 2018 Академия ISPY провела обучение и соревнования бортпроводников 18 российских и иностранных авиакомпаний по методике ISPY (Inflight Service Person of the Year). О своих впечатлениях от форума и о специфике обучения «небесной торговле» для бортпроводников рассказывает в интервью нашему журналу управляющий директор TRT&ISPY Кристин Мартин.

SkyService: Как Вам понравился форум SKYSERVICE 2018?

Кристин Мартин: Уже третий год подряд Академия ISPY принимает участие в работе форума SKYSERVICE. И мы счастливы каждый раз представлять здесь наши обновлённые тренинги и образовательные программы по осуществлению продаж на борту. Я очень рада наблюдать превосходную динамику: год от года этот форум становится всё более эффективным и лучше организованным. Убеждена, что моё чувство восхищения разделяют и представители кабинных экипажей, и руководители авиакомпаний, и поставщики, и кулинары, работающие в области авиационного кейтеринга. Все они были собраны и объединены на этом мероприятии общими деловыми и профессиональными интересами организаторов и партнёров форума. Я действительно впечатлена уровнем его проведения и могу сказать несколько эмоционально, но искренне: этот форум по-настоящему прекрасен!

SkyService: Какие программы тренингов Вы привезли в этом году? Чему бы Вам хотелось научить наших молодых бортпроводников, которые в своих потрясающих униформах стали подлинными звёздами SKYSERVICE 2018?

Кристин Мартин: Они действительно выглядят просто потрясающе! Мне так радостно видеть здесь столько замечательных молодых людей, стремящихся к профессиональному развитию, и достойно представляющих свои авиакомпании. Так что, можно сказать, они прекрасны и снаружи, и изнутри. Наша глав-

ная цель – чтобы они действительно поняли во всех тонкостях свой функционал на борту воздушных судов. В частности, что касается продаж, мы стараемся привить нашим студентам осознание того, что производимое ими впечатление, их влияние на клиента является ключевым фактором в его решении совершить покупку. Наши тренинги направлены на то, чтобы прошедшие через них члены кабинных экипажей стали действительно продуктивными продавцами уже в своём следующем полёте на авиалайнерах своих компаний. У участников Международного форума SKYSERVICE 2018 была возможность познакомиться с нашими программами по развитию интегрированного подхода к Travel Retail, сконструированными в форме учебных модулей. Мы проводим подготовку по следующим основным направлениям: «Знание товара», «Увеличение продаж путём оповещения», «Организация витрины» и «Продажи как услуга». По этим номинациям было проведено первенство среди сотрудников кабинных экипажей различных российских и иностранных авиакомпаний, проходивших подготовку по системе ISPY. Они и стали лауреатами премий ISPY Awards 2018. Мы начали проводить тренинги с российскими бортпроводниками заранее, ещё в период подготовки к форуму. Например, недельные курсы повышения квалификации кабинных экипажей по продажам на борту на базе аэропорта «Шереметьево» являются частью общей программы, которую представляет в 2018 году для России Академия ISPY. Мы надеемся, что достижения, про-

демонстрированные на Международном форуме SKYSERVICE 2018, помогут определить новые высокие стандарты сервиса на борту авиарейсов, которые лягут в основу нашего подхода к созданию учебных программ на последующий период.

SkyService: Как Вы пришли к идее создания Академии, и с чего началась Ваша работа в этом направлении?

Кристин Мартин: Я когда-то сама была бортпроводником – на протяжении восьми лет летала в небольшой шотландской частной авиакомпании British Caledonian в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии. Мне очень нравилась моя профессия, нравилось летать, встречать пассажиров на борту авиалайнера. Я – англичанка, но мне так нравилось носить стилизованную под шотландский национальный костюм элегантную форму бортпроводницы с клетчатым килтом и шотландской шапочкой! Мне очень помогло в моей будущей работе то обстоятельство, что я была прикомандирована к учебному департаменту авиакомпании, и что мне довелось поработать в командах по рекламе и связям с

общественностью. Каждодневный опыт моей работы принёс мне впоследствии по-настоящему значительный успех и дал мне неоценимые знания. Однажды мне захотелось ими поделиться. В 1999 году мы создали обучающий видеоролик под названием: «Лучший продавец». По сравнению с тем, что мы делаем сейчас, это было так забавно и наивно. Сюжетная линия такова: после полёта стюардесса сходит с борта авиалайнера с таким количеством наличных денег в своей сумочке, что они не вмещаются в неё, и стюардессу останавливает полиция. «Откуда это у вас? – спрашивают суровые стражи порядка. – Законным ли способом Вы получили все эти деньги?» «Что вы, конечно же, законным, – отвечает девушка. – Это выручка от продаж на борту!» И далее следовала ретроспектива, показывающая конкретные приёмы и действия этой бортпроводницы, чтобы заинтересовать пассажиров в покупке и осуществить продажу товаров во время полёта. А затем сцена менялась, и эта же стюардесса получала награду «Лучшей в году по продажам на борту» от Академии ISPY. Все началось с этого видео, а потом мы стали

осуществлять мероприятия по повышению мастерства кабинных экипажей в сфере продаж на борту и регулярно награждать тех, кто демонстрировал лучшие результаты. И так постепенно мы пришли к нашему нынешнему положению дел.

SkyService: Как за последние десятилетия изменилось понятие о стандартах бортового сервиса и классическом функционале каabinного экипажа?

Кристин Мартин: На мой взгляд, неизменным осталось главное: обеспечение пассажирам удобства и безопасности перелёта. По мере совершенствования технологий и роста стандартов обслуживания на борту соответственно усложняется и функционал каabinных экипажей, от них требуется всё



Сертифицированные специалисты ISPY

больший объём компетенций по предоставлению сервиса на борту. Особую важность для нас представляют навыки по методике продаж предоставляемых пассажирам на борту товаров (мерчандайзингу), рекламные и психологические аспекты продажи, доскональное знание характеристик товаров и услуг, владение новейшими наработками в области Travel Retail (розничной торговли во время путешествий), и многое другое. Но работа каabinного экипажа всегда строится по чётко определенным принципам: комфорт пассажира, забота о пассажире, персональный подход к каждому пассажиру и создание привлекательного и выигрышного образа авиакомпании, с которой клиенты захотят летать в будущем.

SkyService: Трудно ли переучивать людей, которые работают в своей профессии много лет?

Кристин Мартин: Вот уже 22 года мы занимаемся подготовкой и повышением квалификации каabinных экипажей, равно как и персонала, занятого в области обслуживания пассажиров на земле, в аэропортах, а также специалистов в других видах сервиса на транспорте. Поэтому могу на основании собственного опыта сказать: переучивать людей, у которых уже сложилась своя практическая система навыков и умений в работе, нелегко. Однако настоящего профессионала всегда отличает желание совершенствоваться для того, чтобы быть лучшим. Открытость наших учащихся к знаниям и наши динамичные образовательные технологии являются залогом успеха.

SkyService: В одном из интервью (The Moodie Davitt Report) Вы отметили, что лучших результатов по продажам добиваются привлекательные и счастливые специалисты: у них на 60% больше довольных клиентов и на четверть больше продаж, чем у других членов команды. Вы знаете секрет, как стать таким счастливым и привлекательным специалистом?

Кристин Мартин: Секрет прост: нужно просто быть счастливым и привлекательным человеком, чувствовать себя таковым. Очень важным моментом является установление позитивного психологического контакта с

пассажиром. Всё начинается с улыбки, с открытого и доброго общения, с предоставления исчерпывающей информации о товарах и их достоинствах, с искренней заинтересованности в соблюдении интересов клиента. Только такой сотрудник может не только результативно заниматься продажами на борту, но и положить начало прочному сотрудничеству с клиентом, сделать его лояльным клиентом компании.

SkyService: Можно ли понять по первому впечатлению, способен ли человек успешно «конвертировать» пассажиров в покупателей в среде Travel Retail и максимизировать каждую возможность продаж? Или безнадежных не бывает в этом плане, и всё зависит только от желания обучаться?

Кристин Мартин: Скорее, нет, нельзя. Наш опыт работы по совершенствованию навыков специалистов в области Travel Retail подсказывает, что для выявления компетентности человека и его функциональных способностей первого впечатления недостаточно. В процессе обучения происходит детальное знакомство с возможностями каждого человека. Я



Бортпроводник авиакомпании SCAT



Бортпроводники авиакомпании «Белавиа»

убеждена, что учебные программы Академии ISPY помогут раскрыться его способностям, талантам и лучшим моральным качествам, если есть стремление учиться и становиться лучшим в своей профессии. «Безнадёжных» действительно не бывает, так как, начиная сотрудничество с нами, человек осознанно делает выбор: учиться быть лучшим!

SkyService: Каким образом учебные программы Академии ISPY были сопоставлены с отраслевыми стандартами лучших практик для специалистов по продажам? Участвует ли в этой синергии ещё и некий научный подход к Вашим программам обучения?

Кристин Мартин: Мы исходим из того, что учебный курс Академии ISPY – это тренинг по обучению, оценке квалификации, признанию и поощрению лучших профессионалов в сфере Travel Retail. В 2016 году Академия ISPY разработала Международные стандарты передовой практики продаж (International Best Practice Standards), которые послужили основой большинства программ обучения cabin crew авиакомпаний. Своей деятельностью Академия ISPY существенно подняла значи-

мость cabin crew экипажей и способствовала признанию их в качестве неотъемлемой части успеха программ розничной продажи на борту. Речь может идти скорее о том, что мы активно участвуем в формировании стандартов отрасли. Мы следуем всем новейшим разработкам в сфере нашего интереса, однако руководящим принципом при формировании учебных программ Академии ISPY все же является практический и реальный опыт работы. Впрочем, нельзя принижать и значение «чистой науки» в этом процессе. Например, нами активно применяются новейшие наработки в области психологии.

SkyService: Расскажите, пожалуйста, о новой услуге – онлайн-обучении в Академии ISPY.

Кристин Мартин: Онлайн-Академия ISPY открылась в октябре прошлого года, и мы возлагаем на эту форму обучения очень большие надежды. Наша платформа электронного обучения предназначена для круглогодичного онлайн-обучения и сертификации специалистов по продажам всех каналов розничной торговли, работающих в индустрии Duty Free и Travel Retail, в том числе – cabin crew экипажей авиалиний и наземного персонала аэропортов. Она легко читается на всех мобильных устройствах, что обеспечивает её доступность и гибкость. Преимуществом подобного обучения является его социальный характер: обучение участников программы проходит в режиме конференции, живого обсуждения, публикации комментариев, подкастов и так далее. Таким образом, создаются условия для общения, взаимного обмена опытом, взаимообучения. Онлайн-Академия ISPY также имеет свою собственную библиотеку ресурсов. Обучаемые могут пополнять её, загружая свою информацию о брендах и продуктах, а

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.

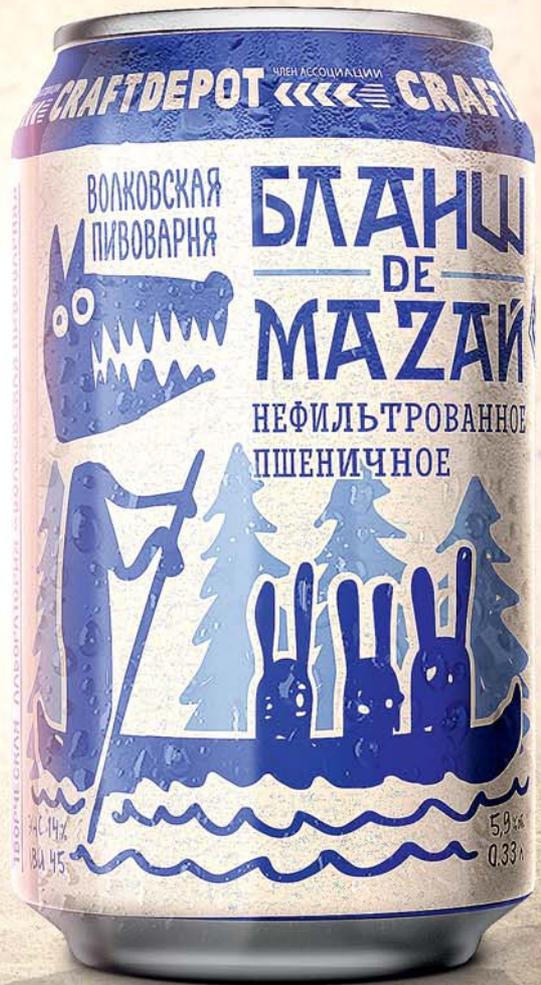
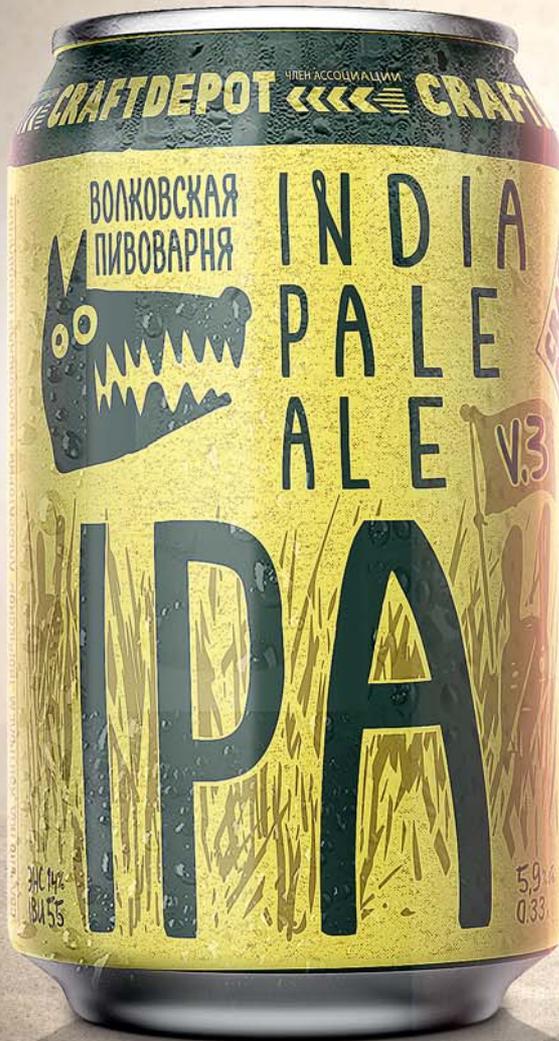


ЧЕРНЫЙ ЧАЙ HILLWAY GOLDEN CEYLON — ЭТО ПО-НАСТОЯЩЕМУ КРЕПКИЙ ЧЕРНЫЙ ЧАЙ С БЛАГОРОДНЫМ КРАСНЫМ ОТТЕНКОМ, НАСЛАДИТЕСЬ ЕГО ВЫРАЗИТЕЛЬНЫМ ВКУСОМ И ИЗЫСКАННЫМ АРОМАТОМ.

ПОПРОБУЙТЕ КОЛЛЕКЦИЮ ЧАЯ HILLWAY EXCLUSIVE В ИНДИВИДУАЛЬНЫХ САШЕТАХ.

www.hillway.ru

ВОЛКОВСКАЯ
ПИВОВАРНЯ



18+

реклама

ЧРЕЗМЕРНОЕ УПОТРЕБЛЕНИЕ АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ ВРЕДИТ ВАШЕМУ ЗДОРОВЬЮ

также предлагать собственные тренинги. В качестве наиболее перспективной нами избрана форма индивидуальной системы управления обучением, в которой, по мере прохождения клиентом учебной программы, оценки его знаний и навыков сопоставляются со стандартами из практики ISPY. Эта система регулярно обновляется и может быть настроена индивидуально.

SkyService: Вы проводите тренинги для бортпроводников по всему миру. Существуют ли некоторые особенности обучения, дифференцированные по странам?

Кристин Мартин: Разумеется. Очень важно учитывать национальные традиции и особенности культуры, работая в любой стране. Их знание может стать значительным подспорьем в установлении взаимопонимания с учащимися, в управлении учебными программами. Например, в Японии, где высоко развита культура служения, мы находим прекрасный потенциал для развития у учащихся качеств, необходимых для успеха в сфере Travel Retail. А в Италии, где, к примеру, профессия официанта в хорошем ресторане всегда считалась престижной и уважаемой, мы встречаем высокий социальный спрос на интересующие нас специальности. Несколько иная ситуация – в странах Ближнего Востока, где культурные традиции в отношении обслуживания равных себе по статусу людей более сдержанные. Там приходится уделять больше внимания психологическим моментам в работе и популяризации профессии бортпроводника. Здесь есть ещё один момент: существует огромная разница в подходе к обучению представителей авиакомпании-лоукостера и авиакомпании премиум-класса. Лоукостеры обыкновенно очень сфокусированы на самооценке, и им нужно получить быструю прибыль – это их очевидный приоритет. Поэтому для них тренинг представляет срочную

необходимость. Они прилагают энергичные усилия для подготовки своих cabinных экипажей, чтобы они осуществляли продажи на борту правильно и прибыльно. Авиакомпании мирового уровня, такие как «Аэрофлот», Lufthansa, British Airways, у которых сложились собственные прочные традиции сервиса, ориентированы ещё и на более долгосроч-



Бортпроводники авиакомпании Nordwind Airlines

ные проекты. Наш тренинг и его результаты в данном случае интегрированы в систему общей стратегии развития авиакомпаний.

SkyService: Каковы Ваши впечатления от бортпроводников России и стран бывшего СССР?

Кристин Мартин: Это очень высокий уровень, очень хорошие специалисты! Их всегда отличало чувство ответственности за репутацию своей авиакомпании, своей страны, следовательно – стремление к безупречному исполнению своих функций. Внешне они всегда безукоризненно элегантны и подтянуты. Что особенно важно для нас, российские бортпроводники открыты к новым знаниям, они стремятся учиться и хотят достичь самых высоких результатов. И, как показывают церемонии награждения Премии Академии ISPY, успешно их достигают.

Беседу вёл Михаил Кожемякин

ЛАУРЕАТЫ ISPY-2018



Авиакомпания «Россия»

В общем зачёте Академии ISPY победу одержали бортпроводники «Аэрофлота». Второе место досталось «Уральским авиалиниям», а третье – национальной авиакомпании Узбекистана.

Лучшими в номинации «Знание товара» признаны специалисты авиакомпании SCAT (Казахстан), второе место заняла российская авиакомпания «Нордавиа», а третье – авиакомпания «Ай Флай» (Россия).

В номинации «Увеличение продаж путем оповещения» золото выиграла авиакомпания «Россия» (Группа компаний «Аэрофлот»), серебро получила Nordwind Airlines (Россия), а бронзу – Royal Flight (Россия).

В номинации «Организация витрины» победа была присуждена авиакомпании «Аврора» (Группа компаний «Аэрофлот»), второе место – Utair (Россия), а третье – Грузинским авиалиниям.

Первое место в номинации «Продажи как услуга» завоевали бортпроводники Philippine Airlines, вторыми стали представители авиакомпании «Белавиа» (Республика Беларусь), а третьими – Red Wings Airlines (Россия).

В викторине ISPY победили бортпроводники латвийской авиакомпании AirBaltic, второе и третье места достались представителям «Газпром авиа» (Россия) и AZUR air (Россия) соответственно.

«Персоной года» (Sky Service Person of the year) стала Рано Бабабекова из Узбекских авиалиний (НАК «Узбекистон хаво йуллари»), а команда её родной авиакомпании была признана «Командой года».



Специалисты авиакомпании SCAT



Кристин Мартин и специалисты AirBaltic



Бортпроводники авиакомпании «Аврора»



Бортпроводники Philippine Airlines



**Ханнес
Штайнакер:
«БУДУЩЕЕ
АВИАКЕЙТЕРИНГА –
ЗА ЗДОРОВЫМ
ПИТАНИЕМ»**

О совместных инновационных проектах с ЗАО «Аэромар», новом воздушном меню от LSG Sky Chefs и русской кухне «Аэрофлота» рассказывает нашим читателям член правления ЗАО «Аэромар» Ханнес Штайнакер.

SkyService: Каковы задачи LSG Sky Chefs в качестве одного из учредителей ЗАО «Аэромар»? Расскажите, пожалуйста, о партнёрских проектах LSG Group и ЗАО «Аэромар», текущих и перспективных.

Ханнес Штайнакер: Основная задача, которая стоит перед LSG Group в рамках совместного предприятия ЗАО «Аэромар» – дальнейшее развитие кулинарных технологий, качества продукции, присутствия и устойчивости нашего общего предприятия на российском рынке бортового питания. С момента, когда LSG Sky Chefs вошла в состав учредителей ЗАО «Аэромар», был проделан огромный путь. Сегодня ЗАО «Аэромар» – крупнейший производитель бортового питания в России, можно смело сказать – гигант в индустрии авиационного кейтеринга. Наше сотрудничество в рамках совместного предприятия развивается в духе взаимовыгодного и открытого партнёрства, что положительно сказывается на деятельности ЗАО «Аэромар». У нас очень много разноплановых совместных проектов. Например, LSG Group ввела в использование в ЗАО «Аэромар» рулевое программное обеспечение «СBASE» (IT-систему) и далее способствует цифровизации нашего предприятия. Также внедрены стандарты качества (НАССР/CAQS), международные стандарты аудита, международные стандарты авиационной безопасности и соответствующие тренинги. LSG Group поддерживает ЗАО «Аэромар» в разработке глобальных кулинарных трендов, а также в развитии технологий в производстве и функционировании. ЗАО «Аэромар» – ключевой партнёр в реализации наших планов на российском рынке бортового питания. Мы, в частности, продвигаем в российской гражданской авиации нашу программу авиационного кейтеринга, опираясь также на сеть полностью принадлежащих LSG Sky Chefs предприятий, расположенных в таких крупнейших аэропортах, как Домодедово (Москва), Красноярск и Сочи. В дополнение к этому LSG Sky Chefs работает по управленческому соглашению с оператором аэропортов ООО «Новаяпорт», который специализируется на реали-

зации комплексных программ по управлению аэропортами, а также возглавляет кейтеринги в аэропортах Новосибирска и Челябинска. Таким образом, LSG Sky Chefs задействована в кейтеринговом бизнесе в 12 аэропортах России, и на этом производстве работают 5500 человек. В будущем мы планируем уделять повышенное внимание охране окружающей среды, управлению отходами и энергоэффективности в наших подразделениях в России. Ещё одним нашим проектом на будущее является развитие программ бортового и предварительного заказа питания, а также оцифровка систем розничной торговли на борту (buy-on-board).

SkyService: Какие тенденции будут преобладать в развитии рынка авиационного кейтеринга в ближайшем будущем?

Ханнес Штайнакер: В обозримом будущем рынок кейтеринговых услуг на борту будет более разнообразным. Наряду с традиционным кейтерингом будут присутствовать розничные решения на борту и даже гибридные модели, предлагающие пассажирам (с более дорогими билетами) бесплатную порцию питания и различные программы для совершения покупок на борту. Бортовое питание должно больше отражать ценности бренда авиакомпании – и когда мы говорим о пятизвёздочной авиакомпании, питание тоже должно соответствовать уровню пяти звёзд. Если мы говорим об авиакомпании премиум-класса, то пища, которая подаётся на борту, также должна соответствовать этому уровню. Словом, речь идёт о сближении стандартов высокой кухни и небесной кухни, как можно назвать авиакейтеринг.

SkyService: Разрабатывая новое воздушное меню от LSG Sky Chefs, Вы уделяете большое внимание «человеческому фактору», причём не только предпочтениям и вкусовым пристрастиям пассажиров, но и физиологии человеческого организма. Считаете ли Вы, что на данном этапе в разработке кейтеринга должны участвовать медики?

Ханнес Штайнакер: Физиологический фактор всегда играл большую роль в разработ-

ке меню. В бортовом питании на авиарейсах это приобретает особенное значение и имеет особую специфику. Меню должно быть в некотором роде универсальным – оно должно отвечать вкусовым запросам большинства воздушных путешественников. Одновременно возникает необходимость применения разных приправ и специй, поскольку вкусовые рецепторы работают по-другому на высоте 10 000 метров, и необходимо сделать вкус более ярким, контрастным. В этом заключается постоянный баланс между умеренностью и насыщенностью вкусов в авиакейтеринге, и важно найти между ними равновесие, которое сможет удовлетворить запросам самых разных групп клиентов. Питание на борту воздушного судна также является частью развлекательной программы Вашего полёта, в связи с чем этому аспекту сервиса должно уделяться особое внимание. Что же касается участия медиков в разработке меню для авиационного кейтеринга, то мы считаем, что привлекать их для консультаций необходимо далеко не всегда. Шеф-повар за время своего обучения приобретает богатые знания о продуктах питания, рецептах, различных ингредиентах, а также о том, как их использовать и сочетать. Пополняя эти навыки конкретными знаниями специфики воздушного кейтеринга, можно получить должную теоретическую и практическую основу для разработки рецептов, ориентированных на авиапассажиров. Здесь существует целый ряд профессиональных «тонкостей»: например, соус в блюдах, подающихся в самолёте, не должен быть слишком жидким. Также нельзя использовать на борту сырое мясо или рыбу в любых видах и т.д. Эти знания уже являются хорошей основой для разработки воздушного меню. Имеет смысл, чтобы медик – специалист по питанию присоединился к процессу разработки меню в том случае, если речь идёт о специализированном здоровом питании. Причём это актуально как в небе, так и на земле. В остальных же случаях эта задача ложится на плечи кулинаров.

SkyService: Концепция бортового питания от кулинарного подразделения LSG Group называется FlyYourVeda®. Почему выбрано такое название?

Ханнес Штайнакер: Концепция питания на борту FlyYourVeda®, разработанная LSG Sky Chefs, основана на нескольких основных принципах: «Жизненная сила», «Энергия», «Динамика» и «Адаптация». Это роднит её с учением индийских



Ханнес Штайнакер на церемонии вручения наград победителям на форуме SKYSERVICE 2018

мудрецов об основах жизни, и именно поэтому мы выбрали такое название. Слово «веда» взято из санскрита (древнеиндийского языка) и означает «знание» или «мудрость». FlyYourVeda® – уникальная концепция бортового питания, которая чётко соответствует потребностям организма во время длительного полёта, она основана на применении легко усваиваемых, питательных, высококачественных продуктов. Давно известно, что при воздушных путешествиях организму человека необходимо адаптироваться к определённым условиям кабины самолёта, в частности – к низкому давлению, сухости воздуха и разнице во времени. К сожалению, человек пока не может повлиять на эти факторы, и вынужден приспосабливаться к ним в той или иной степени. Но есть одна вещь, в контроле которой мы хотим предоставить пассажирам большой спектр возможностей: выбор питания во время длительного перелёта. Наша концепция, адаптированная к условиям на борту, основывается на легко усваиваемом, питательном, высококачественном питании. Можно выбрать «активизирующее» или «способствующее релаксации» меню, которое либо поможет усиленно работать, либо отдохнуть и расслабиться. Мы хотим, чтобы пассажиры знали: те блюда, которые им предлагаются на борту, превосходны не только с точки зрения вкусовых качеств, но и полезны для их здоровья – даже (или особенно) на высоте 10 000 метров над уровнем моря.



Дискуссии продолжаются и в кулуарах форума

SkyService: В чём особенности дневного «активизирующего» и ночного «расслабляющего» меню от LSG Sky Chefs, о которых Вы, в частности, упомянули в своём выступлении на форуме SKYSERVICE 2018?

Ханнес Штайнакер: «Активизирующее меню» предназначено для дневных полётов и включает в себя продукты, которые особенно богаты витаминами, минералами и другими ингредиентами, полезными для здоровья и активизирующими функционирование человеческого организма. Некоторые из них также известны среди специалистов по питанию как «суперпродукты» и способствуют концентрации внимания и когнитивной активности человека в период его пребывания на борту авиалайнера. Дополнительное «расслабляющее меню», способствующее релаксации, было разработано, чтобы обеспечить восстановление сил пассажира и полноценный отдых его организма за время полёта. Проще говоря, отведав «ночного меню», можно хорошо выспаться на ночных рейсах. Протеиновый состав такого меню в большей степени содержится в вегетарианских ингредиентах, в меньшей степени – в рыбе.

SkyService: Новые разработки в области бортового питания нередко демонстрируют определённую VIP-направленность. В то же время эконом-класс остаётся как бы в тени, а большую часть пассажиропотока даёт именно он. Нужно ли переориентировать внимание специалистов авиакейтеринга на «экономичных» пассажиров?

Ханнес Штайнакер: Прежде всего, подчеркну, что наши усилия по созданию лучшего бортового меню сфокусированы на всех классах обслуживания. У нас проактивный подход к нашим клиентам, и мы предлагаем лучшее меню в своём роде, которое учитывает важнейшие современные тенденции питания и тренды в индустрии авиакейтеринга, а также региональные предпочтения. Пассажиры, которые обычно путешествуют классом «премиум», больше платят за свой билет. Таким образом, услуги, включённые в

стоимость их билета, более разнообразны, чем, допустим, в классе «эконом». Это исключительно вопрос бюджета, заложенного при покупке билета в тот вариант питания, который будет предложен во время авиаперелёта. Однако это отнюдь не означает, что пассажирам из более «бюджетного» сектора не будут доступны изыски бортового меню. Сейчас всё большую популярность набирает программа предварительного заказа питания с помощью электронных сервисов. Новшество, которое мы также увидим и в России, будет заключаться в том, что пассажир класса «эконом» при помощи системы предзаказа сможет заказывать любые блюда бортового питания, но – за дополнительную плату.

SkyService: Какое Ваше любимое блюдо и хотели бы Вы видеть его в меню на борту?

Ханнес Штайнакер: Очень люблю рыбу, морепродукты, а также овощи, фрукты, орехи. В целом отдаю предпочтение здоровому питанию и свежеприготовленным блюдам. И я рад, что многое из того, что я люблю, присутствует в меню «Аэрофлота» и других авиакомпаний, которые обслуживает ЗАО «Аэромар». Путешествовать бизнес-классом «Аэрофлота» для меня всегда истинное удовольствие. Я считаю, что настоящей «изюминкой» бортового питания, предлагаемого лидером российской гражданской авиации, являются блюда русской национальной кухни.

Беседу вёл
Пётр Михайлов



НОВЫЙ КОНТРАКТ LSG

LSG Sky Chefs продолжит обслуживать авиакомпанию Cathay Dragon на базе своего центра в Гонконге ещё в течение семи лет.

Альджернон Яу, генеральный директор Cathay Dragon, сделал заявление, в котором сообщил, что с нетерпением ожидает дальнейшей совместной работы, чтобы предоставить клиентам лучший в своём классе воздушный кейтеринг.

Г. К. Ченг, глава LSG Group Азиатско-Тихоокеанского региона, в ответном слове сказал: «Мы стремимся к дальнейшему использованию нашего опыта в области сервиса на борту, чтобы поддержать нашего уважаемого клиента в обеспечении его выдающегося уровня обслуживания на авиарейсах».

→ lsg-group.com



ЗЕЛЁНЫЙ СВЕТ СЕРВИСНОЙ ТЕЛЕЖКЕ

Фирма Iacobucci (Италия) представила сервисную тележку ReTrolley, которая позволяет кабинному экипажу сортировать отходы на борту. Она сочетает в себе функциональность стандартной тележки для обслуживания пассажиров с новыми опциями: в её конструкцию добавлены отдельные отсеки для использованных бумаги, пластика, жестяных банок, специальный контейнер для хранения жидкости и место для использованных стаканчиков.

Процесс предварительной сортировки отходов позволяет авиакомпаниям лучше соответствовать ужесточившимся правилам по управлению отходами и новым тарифам в этой области, установленным аэропортами.

→ ihfelectronics.com



ПРЕМИУМ-СЕРВИС QATAR AIRWAYS

Авиакомпания Qatar Airways ввела новое меню, столовые приборы и фарфоровую посуду, предназначенные для улучшения сервиса премиум-класса на борту.

В новом меню сделан акцент на региональный колорит кухни: в бортовое питание теперь включены новые фирменные блюда, связанные с направлением полетов, такие как, например, грибы порчини или ризотто с трюфелями на итальянских рейсах. Изысканные лакомства представлены рассыпчатой икрой на закуску и лососиной в стиле «балык», сервированной на дизайнерской хрустальной тарелке. Традиционно приготовленные арабские блюда, такие как кабса, бирьяни и жареное на огне мясо, будут представлены на большинстве маршрутов.

→ qatarairways.com



КОМФОРТ В ОБМЕН НА ПОДПИСЬ

Air Canada ввела обслуживание по электронной подписи для пассажиров премиум-класса на международных авиарейсах и на отдельных рейсах по Северной Америке.

Клиенты Службы электронной подписи (Signature Service) получают приоритет в обслуживании на каждом этапе путешествия, включая доступ к консьерж-услугам в аэропорту, ускоренную регистрацию и проверку службами безопасности, посадку на борт, а также доступ в номера повышенного комфорта. По словам Бенджамина Смита, президента Пассажирских авиалиний Air Canada, новые бренды Air Canada Signature Service и Air Canada Signature Class отражают текущую модернизацию сервиса премиум-класса и позволяют предоставлять беспрецедентный в Северной Америке уровень обслуживания.

→ aircanada.com



ПОСТ ШЕФА В DNATA ЗАНЯТ

Опытный шеф-повар с мировым именем Стивен Темплтон (на фото) назначен на новый пост глобального руководителя по кулинарным вопросам, созданный в рамках международного отдела общественного питания компании dnata. Темплтон, со своим более чем 30-летним опытом работы в области гостеприимства и кулинарии, будет отвечать за управление всеми аспектами презентации продуктов питания, менеджментом гостеприимства, кулинарным дизайном и разработкой меню.

Главный коммерческий директор отдела кейтеринга dnata Дэвид Лофт сказал: «Стивен будет бесценным специалистом в плане предоставления превосходной продукции нашим нынешним и будущим клиентам».

→ dnata.com



УТИЛИЗАЦИЯ ОТХОДОВ ОТ GOBI

Компания Gobi (Канада) предлагает решение по утилизации жидких отходов для предприятий кейтеринга – с использованием безопасного материала, способного поглощать объем жидкости в 150 раз больший, чем его вес.

Продукция Gobi, изготовленная из переработанного сверхабсорбента, превращает жидкости в твердое и гелеобразное вещество, что предотвращает любые утечки. Это также помогает устранять неприятный запах.

Gobi предлагает авиакомпаниям возможность работать в области кейтеринга с нулевыми отходами и уменьшить вес конечного продукта, перерабатываемого в биоразлагаемый углеродно-нейтральный продукт.

→ gobi-absorbent.com



УГЛЕРОДНО-НЕЙТРАЛЬНЫЙ GATWICK

Гэтвик стал первым аэропортом, который прошел аккредитацию по программе 'Zero Waste to Landfill', а также был переаттестован как углеродно-нейтральный аэропорт благодаря его ориентированности на использование только возобновляемой электроэнергии.

Гэтвик внедряет инициативу по превращению отходов в энергию путём создания первого в мире базирующегося в аэропорту завода, способного на месте перерабатывать отходы с авиарейсов в энергию. Уже подписан контракт с компанией Haven Power на использование 100% возобновляемой электроэнергии в течение следующих трёх лет.

Кроме того, Гэтвик планирует установить 100% энергоберегающие светодиодные индикаторы на взлётно-посадочной полосе.

→ gatwickairport.com



ЛУЧШИЙ ПОСТАВЩИК В ЕВРОПЕ

Кухня премиум-класса от Alpha LSG в Хитроу (Лондон) завоевала престижное звание «Лучший поставщик кейтеринга в Европе» в номинациях Global Catering Awards от Qatar Airways.

Генеральный директор Alpha LSG Алекс Форбс (на фото), комментируя это событие, сказал: «Мы горды и рады признанию нашей работы со стороны такого престижного клиента, как Qatar Airways. Это подтверждает правильность кулинарной концепции нашей компании в качестве ведущего поставщика услуг в Европе, а также вознаграждает усилия, которые каждый из наших сотрудников вкладывает в работу день за днём».

→ www.alphalsg.co.uk



ЯБЛОКО И КЛЮКВА ИЗ FLYFIT

Специалисты по поддержанию здоровья во время авиaperелётов компании FlyFit добавили шипучие таблетки Effervescent с витаминами и минералами для регидратации (восполнения жидкости в организме) в ассортимент рекомендуемых препаратов в двух вариантах – с яблочным и клюквенным вкусом.

Также средство выпускается в варианте витаминизированного и обогащенного минералами спрея для рта – с ароматами цитруса, граната и садовой мяты.

Кроме того, компания предлагает 25-граммовые упаковки орехово-бобовой смеси и фруктово-орехового коктейля с витамином E.

→ flyfit.com



КОНЦЕПЦИЯ С ПРИБОРАМИ

Condor стала первой авиакомпанией в Европе, предложившей новую концепцию столовых приборов на европейских рейсах. Новая разработка нацелена на воссоздание на борту атмосферы питания в стиле ресторана. Вместо традиционного лотка, заполненного несколькими маленькими емкостями и элементами, пассажиру подаётся одна большая тарелка, полная еды.

Condor предложит это меню премиум-класса, включающее 10 различных блюд, сервируемых на тарелке, на рейсах малой и средней протяжённости. Новая концепция направлена на уменьшение лишних элементов на столике перед пассажиром, сокращение отходов и упаковочных материалов, а также на облегчение работы cabinного экипажа. Новые блюда также занимают меньшее пространство на кухне авиалайнера и имеют меньший вес.

→ gategroup.com



LUFTHANSA И МЕЧТА

Пассажиры бизнес-класса Lufthansa на избранных дальних рейсах протяжённостью от десяти с половиной часов или более теперь получают новую «Коллекцию мечты», представленную компанией SPIRIANT. Коллекция включает в себя новую наволочку и большое тёплое одеяло в сочетании с удобным матрасом и новой ночной рубашкой от бренда Van Laack. Одеяло и наволочка спроектированы в соответствии с новым дизайном бренда Lufthansa. Обычная пластиковая упаковка одеяла заменена бумажной лентой.

Выход коллекции запланирован к осени 2018 года с последовательным внедрением на всех других дальних рейсах.

→ lufthansa.com



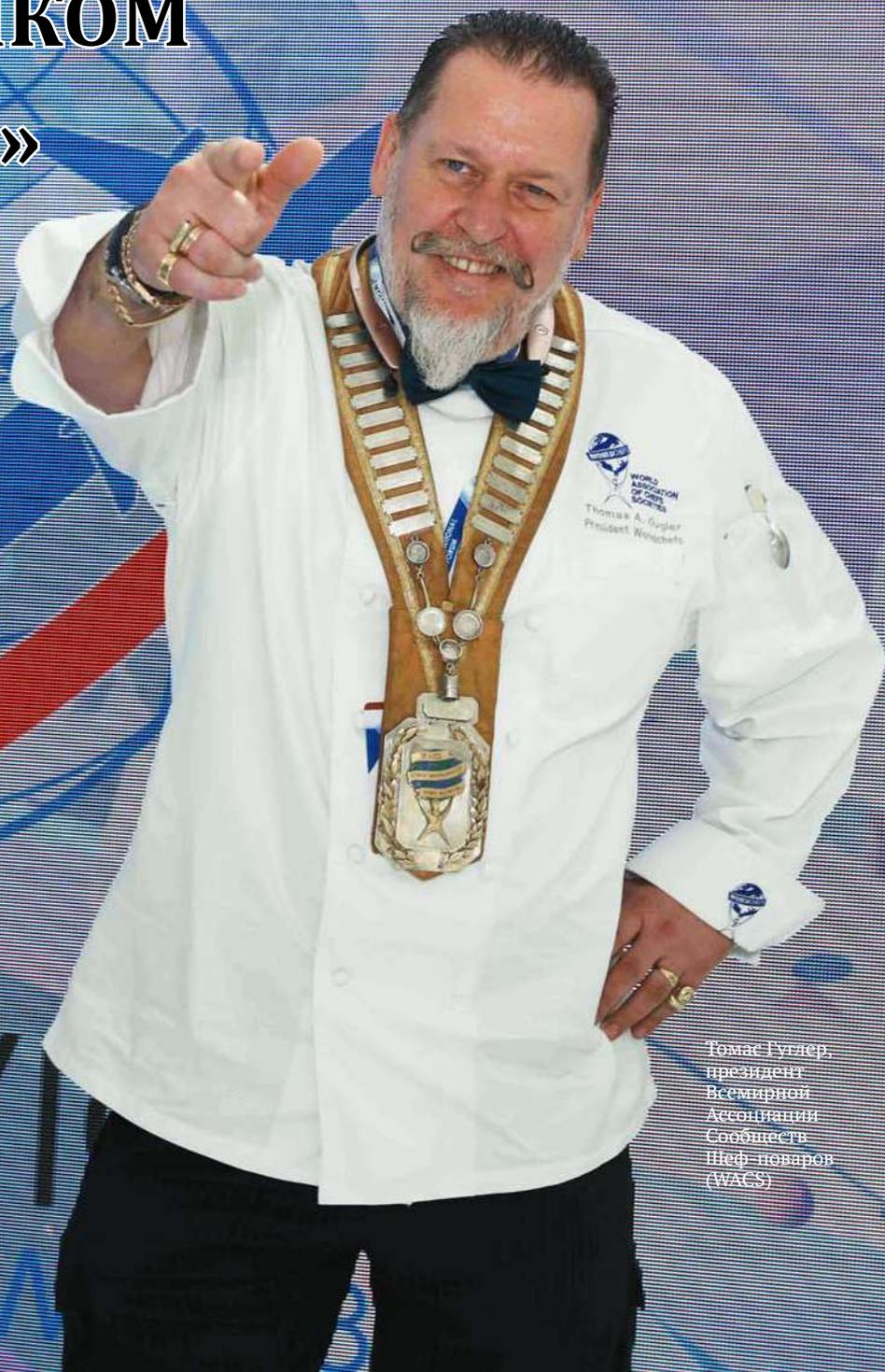
ГРЕКИ НА БОРТУ

Aegean Airlines собрала трёх авторитетных шефов в современной греческой кухне для создания нового бизнес-меню. Это Лефтерис Лазару, Кристофорос Пескиас и Стелиос Парлярос (на фото), создатели блюд, которые воплощают ароматы и колорит Греции. Они будут работать вместе с первым в истории Греции Знатком Вина (Master of Wine) международного класса Константином Лазаракисом, который поможет шеф-поварам сочетать свои блюда с сортами вина, которые лучше всего демонстрируют уникальный характер греческой кулинарии.

Маститые кулинары будут создавать греческий тренд в бортовом питании, поднимающий престиж греческой кухни во всем мире.

→ en.aegeanair.com

Томас Гуглер: «Я ХОТЕЛ БЫ БЫТЬ ПЕРЧИКОМ ЧИЛИ!»



Томас Гуглер,
президент
Всемирной
Ассоциации
Сообществ
Шеф-поваров
(WACS)

Томас Андреас Гуглер – один из самых титулованных и известных в мире шефов, президент Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров (WACS). Обладатель 178 международных наград, медалей и знаков отличия, он ведёт множество телевизионных шоу, пишет кулинарные книги, проводит мастер-классы по всему миру и выступает в качестве судьи на международных состязаниях кулинаров. На Форуме SKYSERVICE 2018 знаменитый шеф дал эксклюзивное интервью нашему изданию.

SkyService: Когда Вы поняли, что кулинария – Ваша страсть?

Томас Гуглер: Эта история любви началась в раннем детстве: я всё время «снял пробы» на кухне, делал это с большим удовольствием, много ел и был толстым, как слонёнок! И в три года я сказал, что хочу стать шеф-поваром! Мои мама и бабушка готовили превосходно, а прабабушка даже работала при дворе последнего императора Австро-Венгрии – Карла Первого (*последний правитель династии Габсбургов – прим. ред.*), правда, не в качестве шефа. Все они были простыми поварами-любителями, но – с фантастически развитым вкусом! Думаю, что гены сыграли ключевую роль в выборе моей профессии. Я с детства следовал за своей мечтой: в 15 лет поступил в училище и начал работать в отеле, а в 16 лет – победил на Всемирных олимпийских кулинарных играх, это самый престижный турнир среди поваров и кулинаров. И собственный ресторан у меня тоже был. Я много путешествовал по миру, жил в тринадцати странах, свободно говорю на девяти языках. Мне посчастливилось работать и в ресторанах, удостоенных трёх звёзд Мишлена, и в ресторанах «all-inclusive» на курортах Турции, Сенегала, Туниса и Таиланда. Всё это был ценнейший опыт для моего развития и совершенствования!

SkyService: Кухню какой страны Вы предпочитаете?

Томас Гуглер: По моему опыту посещения 187 стран смею утверждать: еда везде замечательная, везде я встречал блестящие комбинации продуктов и вкусов. Очень хотел бы найти

какую-нибудь очень специфическую кулинарию, которая обогатила бы мой опыт – такую, например, как еда бассейна Амазонки. Вообще, любая пища в любом уголке мира может быть просто превосходной, если её приготовить правильно и с любовью! Если вы используете традиционные продукты, которые употреблялись нашими предками на протяжении веков, то непременно получите прекрасные блюда, в какой бы стране Вы не жили. Кроме того, можно говорить об эмоциональном кон-



Гийом Крампон и Томас Гуглер подводят итоги конкурса Sky Delight Awards 2018

такте между поколениями детей и родителей, которые готовили ту же еду – я думаю, что это очень важный момент. Отвечаю на Ваш вопрос: во всех кухнях мира есть свои преимущества и недостатки. Мне, например, нравится вьетнамская еда, потому что она очень ори-

гинальна, состоит из свежих ингредиентов (и это просто замечательно!), и её очень просто готовить. Некоторые европейские кухни тоже очень хороши, но они достаточно распространены и слишком хорошо известны. Но одна из лучших кухонь в мире, с моей точки зрения, это, безусловно, индийская: она доставляет истинное наслаждение, у неё богатейший букет вкусов, и, главное, основа индийской ку-



Кулинарные байки в исполнении Томаса Гуглера

линарии в точности такая же, как и сотни и тысячи лет назад, что совершенно фантастично! И, конечно, я люблю русскую кухню.

SkyService: А что именно Вам нравится в русской кухне?

Томас Гуглер: Плов, биточки, бефстроганов и, конечно, пельмени – с картошкой, капустой, овощами, мясом. А ещё очень люблю свёклу, огурчики и русские грибы – кажется, вы, русские, называете их «лисскими грибами»? (*лисички* – прим. ред.). Мне нравится, что в России до сих пор просто и традиционно готовят, и это замечательно! Мне нравится, что в русской кулинарии присутствуют те же самые кушанья, что и 100-150 лет назад. Мне нравится, что вы храните определённые рецепты, которые пережили столетия и которые записаны в сердцах вашего народа. И вы обязаны сохранить их для будущего!

SkyService: Кого Вы считаете своим гуру?

Томас Гуглер: Я считаю, что в молодости очень важно найти наставника, который будет твёрдо и настойчиво вести тебя к знаниям, будучи в то же время глубоко человечным. Он должен относиться к тебе и как отец, и как начальник, и как друг – такая комбинация качеств неизбежно принесёт успех. Мне повезло, у меня был блестящий наставник – один из лучших шеф-поваров Германии, его звали Ганс Иммельц. Он был очень требовательный и суровый учитель, истинный гений в своей профессии и невероятно харизматичный кулинар! Именно Ганс Иммельц привил мне интерес к проведению различных кулинарных конкурсов, преподаванию в профессиональных учебных заведениях и университетах. Учитель всегда обращался ко мне «мальчик». «Мальчик, – говорил он. – Всегда упорно трудись, забудь обо всём вокруг, сосредоточься на приготовлении пищи, и подавай только те кушанья, которые ты хотел бы съесть сам. Не важно, нравится или не нравится тебе блюдо, – приготовь его отлично, и попробуй всё, прежде чем подавать!».

SkyService: Какой девиз был бы начертан на Вашем кулинарном гербе?

Томас Гуглер: Кулинария – это искусство, искусство – это питание, питание – это жизнь, жизнь – это созидание, а созидать означает готовить!

SkyService: Как давно Вы в этом бизнесе? Сколько блюд создано Вами за свою профессиональную карьеру? Какое из них любимое?

Томас Гуглер: Я занимаюсь этим бизнесом 37 лет, из них 34 года работаю шеф-поваром. За это время я создал тысячи блюд за своим авторством. Я очень люблю одно, которое представляет собой комбинацию морепродуктов и морского окуня с сушёными грибами морель (сморчками), сливочной пены с корицей, мини-овощей и японской редьки дайкон.

SkyService: Лучший шеф Италии Массимо Боттура сказал однажды, что, если бы он был овощем, то предпочёл бы картофель, так как он лучше других овощей передаёт эмоции. А каким овощем были бы Вы?

Томас Гуглер: Я бы предпочел быть острым перчиком чили, который бы всё воспламенил! Я бы всех «зажигал»! Потому что чили – особенная вещь с собственным характером: когда надкусываешь его, то в течение двух или трёх секунд ничего не чувствуешь. Затем вкус начинает развиваться, и во рту происходит настоящий взрыв, который отдаётся в мозг и постепенно охватывает всё тело. Вот почему я хотел бы быть именно чили, если бы я был овощем!

SkyService: Что вдохновляет Вас на создание новых блюд?

Томас Гуглер: Меня вдохновляет возможность собрать продукты со всего мира. Полвека назад сказали бы: «О, нет, так нельзя!». Но теперь глобализация помогает нам продвигать творческие проекты, и в кулинарном отношении Восток действительно встречается с Западом. У вас есть возможность попробовать самое экстравагантное сочетание! Например, хороший кусок мяса, приготовленный с шоколадом. Или десерт с красным перцем и чили! Вы можете делать всё, что раньше показалось бы безумием, но, разумеется, Вы при этом должны быть истинным творцом! Ведь еда – это не просто чувство сытости в желудке, а настоящее искусство, наслаждение. Если хотите, еда – это высокие чувства, и я помню об этом всегда, когда я готовлю!

SkyService: В разгаре сезон отпусков. Могли бы Вы порекомендовать нашим читателям какие-нибудь особенные места для отды-

ха, где можно было бы получить уникальные гастрономические впечатления?

Томас Гуглер: Я бы рекомендовал поехать туда, где поменьше туристов! Отправляйтесь в те края, где ещё сохранился сельский стиль жизни, аутентичность и самобытность, где до сих пор на всю семью каждый день готовят мама и бабушка! Там обязательно найдёте совершенно неповторимый кулинарный стиль и фантастическое сочетание вкусов! Есть прекрасные места в Камбодже, Перу... Сам бы с удовольствием съездил в Монголию, чтобы попробовать монгольские блюда, или в Кыргызстан, в горы, где летают только орлы. Еда там проста и традиционна, но она действительно интересна – это стоит попробовать! Ещё я отправился бы на острова Кука, на Гуам, на Фиджи – люди там до сих пор готовят так же, как они готовили много веков тому назад! Некоторые африканские страны также очень интересны в этом отношении. Рекомендую!

SkyService: Не хотите ли написать книгу о своём опыте путешественника и кулинара?

Томас Гуглер: О, я уже являюсь соавтором нескольких книг! Но придёт время, и я обязательно напишу свою, собственную – не обычную, а бестселлер! Нечто такое, чего никто не писал раньше! Что-нибудь оригинальное, с названием «Boys, toys and fun».

SkyService: А как Вы стали заниматься авиационным кейтерингом?

Томас Гуглер: Это был естественный процесс, когда я стал работать также и в авиационной отрасли. В частности, мной разработана концепция авиационного питания (Bento box style) – совместно с крупной и знаменитой компанией из индустрии авиаперевозок, которая сначала продала её частной авиации. Так получилось, что первым клиентом стала Мадонна. Сейчас я сотрудничаю с Королевским воздушным флотом Саудовской Аравии и готовлю для короля и наследного принца этой страны. Я также занимаюсь собственным бизнесом в этой области: мы обеспечиваем хорошую кухню на частных самолётах, яхтах и VIP-мероприятиях.

SkyService: В чём основные отличия воздушной кухни и кухни «земной»?

Томас Гуглер: Готовить для авиапассажиров гораздо сложнее. На большой высоте ваши вку-

совые ощущения изменяются, вкусовые рецепторы начинают вести себя иначе из-за давления, влажности и некоторых физиологических факторов. Но, используя надлежащие технологии и исходные продукты, грамотно применяя усиливающие вкус приправы, можно делать «высокую кухню» и на большой высоте. Важно учитывать, что пищу придётся так или иначе сохранять некоторое время в готовом виде, затем «реанимировать», повторно разогреть и подавать на борту самолёта так, чтобы она была вкусной. Это всё просто, конечно.

SkyService: Какие блюда Вашей народной кухни Вы хотели бы видеть в бортовом питании авиакомпаний, если для рейсов в Гер-



Маэстро готовит новый гастрономический шедевр

манию из Москвы (в Берлин или Бонн) будет создано специальное «немецкое» меню?

Томас Гуглер: Я бы предоставил авиапассажирам возможность попробовать различные немецкие блюда из разных земель Германии – наши кулинарные традиции очень сильно рознятся в зависимости от регионов. На юге готовят, например, домашнюю лапшу с сыром, там очень много блюд, которые заимствованы из австрийской кухни. А на севере страны приготовление пищи более простое, там чаще встречаются рыбные блюда. Существует много замечательных немецких блюд, которые я хотел бы дать попробовать пассажирам «Аэрофлота», летящим в Германию, и которые, несомненно, понравятся россий-

скому пассажиру. Наши кухни не то, чтобы похожи, но они явно относятся к одной и той же кулинарной «семье», тем более, что мы – и русские, и немцы – родом из холодных стран, и наши кулинарные традиции основаны на широком применении жирных, «тяжёлых» блюд с богатым вкусом.

SkyService: Расскажите нам что-нибудь смешное из вашей профессиональной биографии.

Томас Гуглер: У меня их много, забавных историй, поэтому я с удовольствием поделюсь с Вашими читателями двумя историями «на десерт» от старого шефа! Первая история произошла со мной, когда я был ещё очень молод. ...На новом рабочем месте было заведено послать нового парня, который ещё ничего не знает, в холодильник, чтобы что-нибудь принести. А когда он туда войдёт, взять да и «нечаянно» захлопнуть дверь. Конечно, её можно было открыть изнутри особым способом, но я-то этого не знал! И вот однажды я попался на этот розыгрыш, и оказался заперт в холодильнике. Температура минус 18 градусов, я сижу внутри, коченею и не знаю, что делать. Может быть, я провел там минут 5 или 10, но они мне показались часами! И вот мои коллеги открывают, наконец, дверь и изображают удивление: «Эй, мальш, а что ты тут делаешь? Иди скорее, тебя шеф ждет!». «Это вы меня заперли, негодяи!» – отвечаю я, стуча зубами от холода. А они мне говорят, да ещё с такими серьёзными лицами: «А просто дверь толкнуть ты не догадался, бездельник?». А сами давятся от смеха! Действительно, я не догадался, да и ручки на двери не было, за которую можно было бы подёргать. Вот я и решил, что дверь захлопнулась, и открыть её можно только снаружи... Вторая история случилась уже тогда, когда я был шеф-поваром. На одну роскошную свадьбу нам заказали грандиозный свадебный торт: огромный, многоэтажный, напоминавший Вавилонскую башню! Мы изготовили торт точно в срок, но была одна проблема: его предстояло нести вверх по лестнице в зал, где происходило торжество. А торт был таким большим, что из-за него было совершенно не видно ступенек. И вот мы с ребятами тщательно пересчитали все ступеньки, чтобы не сбиться, они подняли торт и отправились «вслепую»... И тут раздаётся ужасный грохот! Торт, а вместе

с ним наши ребята кубарем летят вниз по лестнице. Это была катастрофа! Всё кругом покрыто кремом: стены, ступеньки... «Что случилось? – спрашиваю я. – Поскользнулись?» «Шеф, мы сбились со счёта, и, похоже, не досчитали одну ступеньку, и вот...»

SkyService: Каковы Ваши впечатления от SKYSERVICE 2018?

Томас Гуглер: Это был прекрасный форум! У меня сложилось впечатление роскоши и правильной организации, а техническое обеспечение – выше всяких похвал! Это замечательный пример международного сотрудничества. Для меня стало настоящей удачей встретить на Вашем форуме так много профессионалов со всего мира! Я также впечатлён такой концентрацией вышколенных девушек-стюардесс и парней-бортпроводников в красивой форме, и тем, с какой гордостью они представляли свои национальные или региональные авиалинии! Очень выигрышно характеризует SKYSERVICE 2018 привлечение участников, занимающихся благотворительностью. Мне, как президенту Всемирной Ассоциации Сообществ Шеф-поваров, которая, в частности, организует и проводит Всемир-

ную кулинарную Олимпиаду, чемпионаты и другие кулинарные мероприятия мирового уровня, хотелось бы пожелать Вам успешного проведения последующих форумов! Возможно, стоит приблизить кулинарные состязания в области авиационного кейтеринга, проходящие в рамках форума, к реальным стандартам приготовления пищи для бортового питания. То, что мы здесь готовим (блюда для питания на борту), на самом деле должно бы пройти заморозку и восстановление на второй день в воздушном хабе или на борту. Это предусматривает совершенно другой подход к готовке. А мы, судьи, должны пробовать блюда, разместившись в авиационных креслах. И, как на борту самолёта, нас должна обслуживать стюардесса – это, несомненно, добавило бы зрелищности. Состязание кулинаров следует оценивать с точки зрения пассажира, с точки зрения того, удастся или не удастся удовлетворить его запросы. Здесь должна быть восстановлена реальная обстановка на борту самолёта. До встречи на следующем форуме SKYSERVICE 2019!

Беседу вёл Олег Семенюк



«А теперь добавим немного чили...»

ВАШИ ПОМОЩНИКИ В ОТПУСКЕ

SkyShop 
AEROMAR

**САМОЕ ГЛАВНОЕ,
ЧТО НУЖНО ВЗЯТЬ С СОБОЙ
В ПУТЕШЕСТВИЕ:**

**ХОРОШЕЕ НАСТРОЕНИЕ
И ГОТОВНОСТЬ
К ПРИКЛЮЧЕНИЯМ!**

ОФОРМИ ПРЕДЗАКАЗ НА СВОЙ РЕЙС НА САЙТЕ WWW.SKYSHOP.AEROMAR.RU
ТЕЛЕФОН: +7 (495) 234 94 75



Беспроводные наушники Elari

Бальзам для рук Kenzoki



ДЛЯ МАКСИМАЛЬНОГО
УВЛАЖНЕНИЯ И ПИТАНИЯ

Крем для лица Kiehl's



МУЗЫКА
ВСЕГДА С ТОБОЙ

Специальная
маска Evidens



Зубная паста Theodent



Крем-дезодорант Fine



Компактная расческа
Tangle Teezer



Подушка для путешествий
Cabeau



Коллекция
миниатюр Hermes



ПОДХОДИТ ДЛЯ НЕЁ
И ДЛЯ НЕГО

Очки мужские
Silhouette



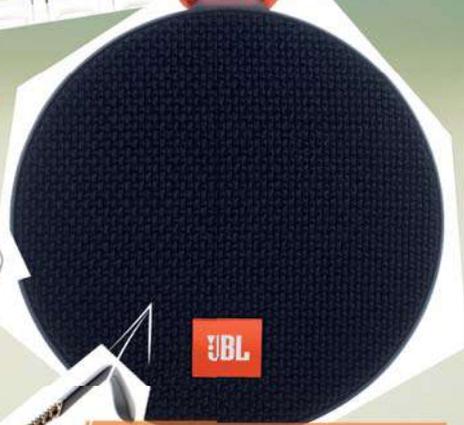
Компрессионные гольфы
Compressport



Очки Karen Millen



Портативная акустическая
система JBL Clip 2



ИДЕАЛЬНО
ДЛЯ ПЕРЕЛЕТОВ

ДЛЯ ВЕЧЕРИНОК
У БАССЕЙНА

МОЙ ШОКОЛАДНЫЙ МУСС



Десерт от Тьерри Мона

История эта случилась в моей далекой юности, когда я всё ещё выбирал свой жизненный путь, а в промежутках – работал в ресторанчике своего дяди в Париже. Надо сказать, дядино заведение славилось на весь город своим знаменитым десертом, а дядя слыл неутомимым шутником.



Тьерри Мона,
шеф-повар
ЗАО «Аэромар»

После обеда клиентам подавали «на сладкое» большую фарфоровую чашку, наполненную густым ароматным шоколадным муссом. «Месье (или мадам), – говорил с лукавой улыбкой дядя. – Если вы съедите его без остатка, ваш обед считайте комплиментом от заведения, можете не платить!» Разумеется, кто бы отказался от такого предложения? За 25 лет существования этой традиции многие пробовали. Не получилось ни у кого. Ведь заветная чашка содержала, наверное, полтора литра сытной сладкой массы!

Однажды после обеда забавник-дядя бросил мне вызов: «А ну, попытай удачи и ты!».

Я был чертовски упрямым парнем: с трудом, но всё-таки опустошил огромную миску дядино шоколада до капли! Дядя впервые был побеждён, но дорогой ценой. Два дня я чувствовал себя совершенно больным, а на шоколад потом не мог смотреть, наверное, полгода.

Но я был бы никудышным кулинаром, если бы не сделал собственных наблюдений. Дядин шоколадный мусс при своём замечательном вкусе был слишком тяжёлым. Здоровое питание тогда ещё не вошло в моду, но я, можно ска-

зать, предугадал тренд и решил сделать этот десерт более лёгким и лучше усваиваемым.

Итак, я принялся экспериментировать с различными сортами шоколада с разным содержанием какао и наконец нашел, что искал: смесь чёрного и молочного шоколада в определённой пропорции. Вкусовые достоинства при этом сохранялись и даже улучшались, но мусс стал легче и получился превосходным. Скрепя сердце, даже мой дядя признал это. Я добавил в рецепт несколько необычных ингредиентов, как, например, немного бальзамического уксуса 12-летней выдержки. А для остроты вкуса присыпал готовое блюдо «fleur de sel» – дорогой французской солью, придавшей пикантности.

И всё же главное в приготовлении шоколадного мусса – качество шоколада. Правильное сочетание его сортов позволит вам почувствовать его сладость, изысканную горчинку и особый неповторимый вкус блюда. Ведь какао-бобы, из которых делают шоколад, в каждом регионе имеют свой аутентичный вкус – подобный узнаваемому букету вин из разных стран.

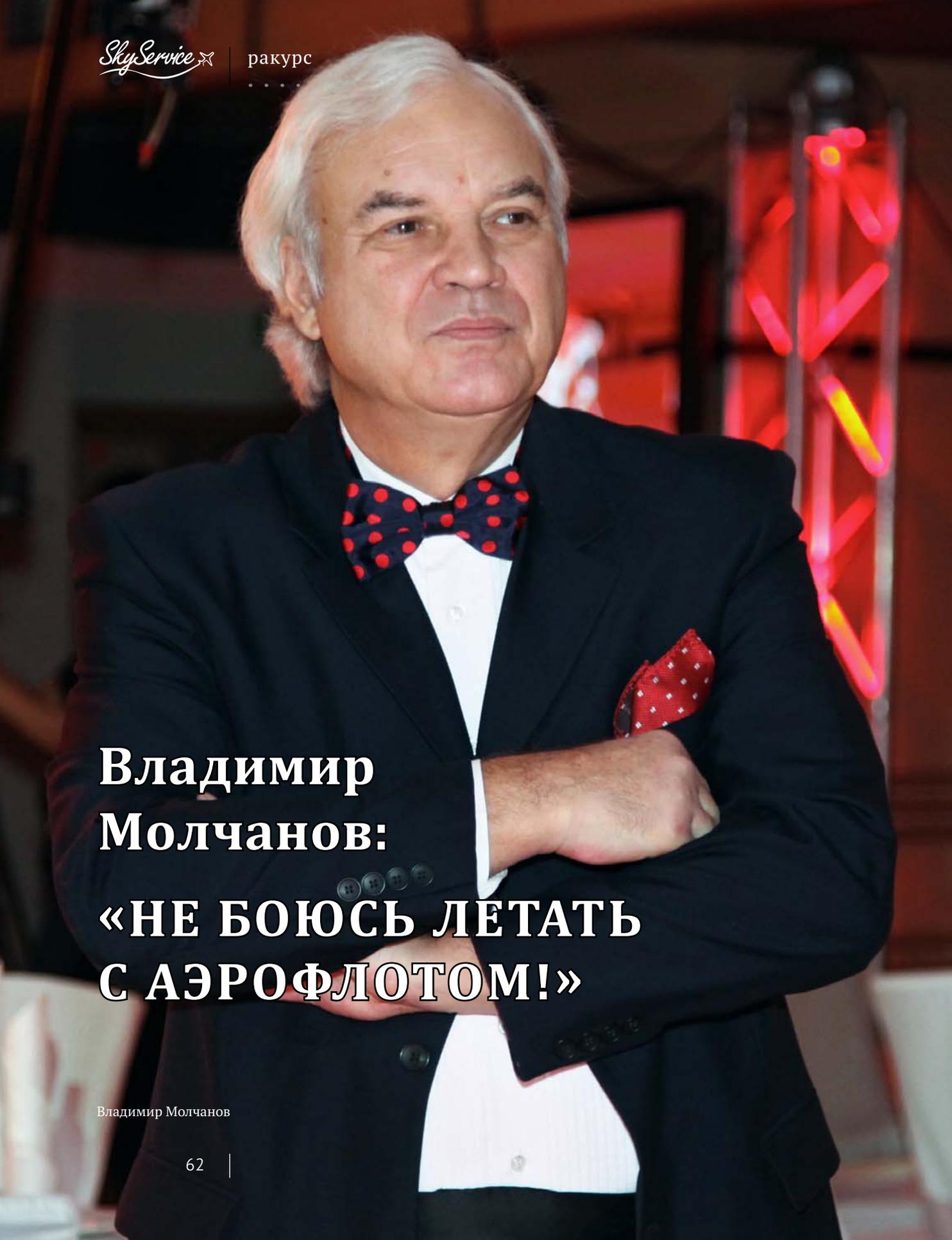
Тьерри Мона

Шоколадный мусс за 5 шагов (рецепт от Тьерри Мона)

Шоколад молочный – 100 г
Шоколад тёмный – 65 г
Масло сливочное – 35 г
Яичный белок – 210 г
Сахарная пудра – 35 г
Бальзамический уксус 12-летней выдержки – 35 г

- 1** Растопить сливочное масло вместе с шоколадом на водяной бане (42 °С).
- 2** Охладить до температуры чуть выше комнатной: до 29 °С.
- 3** Взбить белок с сахаром при помощи миксера или венчика до состояния крепкой устойчивой пены («птичий клюв»).
- 4** Добавить бальзамический уксус в растопленный и охлаждённый шоколад.
- 5** В полученную смесь добавить взбитый белок и деликатно размешать, после чего – поставить в холодильник. Перед подачей – украсить свежей клубникой и крупинками цветочной соли «fleur de sel».



A portrait of Vladimir Molchanov, an older man with white hair, wearing a dark suit, a white shirt, and a red polka-dot bow tie. He has his arms crossed and is looking slightly to the right. The background is dark with some red and yellow light streaks.

**Владимир
Молчанов:
«НЕ БОЮСЬ ЛЕТАТЬ
С АЭРОФЛОТОМ!»**

Владимир Молчанов

Владимир Кириллович Молчанов – советский и российский журналист, автор и ведущий телепрограммы «До и после полудня» в конце 1980-х – начале 1990-х годов, член Академии российского телевидения. С 2014 года – руководитель Мастерской Факультета Журналистики в Московском институте телевидения и радиовещания «Останкино». А ещё большой гурман и ценитель хорошей кухни – это и стало основной темой нашего интервью.

SkyService: Владимир Кириллович, я сейчас попробую перечислить все Ваши профессии: переводчик, телеведущий, писатель, кинодокументалист, радиоведущий, преподаватель. На нашем форуме SKYSERVICE мы видели Вас в роли шоумена. В какой ещё ипостаси хотели бы себя испытать?

Владимир Молчанов: Я не писатель, не кинодокументалист и не радиоведущий. Я просто журналист, который работал на телевидении и радио. И то, чем я занимался, иногда превращалось в книгу или фильм. Да, я получил когда-то премию Максима Горького за лучшую первую книгу молодого автора, но никогда не считал себя писателем. Писатели – это Виктор Астафьев, Василь Быков, Владимир Войнович, Валентин Распутин... Студентом филфака МГУ я изучал голландский язык и литературу, много переводил, потом работал собкором одного информационного агентства в Нидерландах – когда-то

я говорил на голландском языке не хуже, чем на русском! Я очень хотел играть, но так и не испытал себя в театре – это была юношеская мечта. Всю жизнь люблю театр, ведь я из театральной семьи. Мой папа – известный композитор, автор музыки ко многим драматическим спектаклям и кинофильмам; мама – Марина Пастухова-Дмитриева, популярная в СССР актриса театра и кино. Сначала я хотел просто быть актёром, а потом – режиссёром и театральным драматургом.

SkyService: Приходилось ли выступать в роли повара? Какие у Вас любимые блюда?

Владимир Молчанов: Да, в этом амплуа я очень люблю готовить супы, мясо, овощные рагу. Обожаю хорошую рыбу в любом виде – отварную, запечённую, поджаренную, не говоря уже о морских гадах, как их грубо называют, хотя, по-моему, это морские прелести. Люблю гречневую кашу, борщ, студень... У меня очень много любимых блюд

из разных национальных кухонь. В испанской кухне – это паэлья, в кавказской – ароматные и сытные супы, кебабы, карский шашлык. Жизнь порой преподносит гастрономические сюрпризы: «самый вкусный» армянский ресторан, который я посетил, был в Риге, причём открыл его выпускник тбилисской консерватории. А в Голландии я влюбился в китайскую еду: там в китайском ресторане я заказывал «rijsttafel» (по-голландски это «рисовый стол»). В зависимости от того, насколько вы хотите есть и сколько рассчитываете оставить денег, вам принесут либо двенадцать маленьких пиалок, либо шестнадцать, либо двадцать четыре. Обожаю еврейскую кухню – не ту, которая в Израиле (она безумно вкусная, но, всё-таки, средиземноморская в большей степени), а которая была здесь, в Южной России и в Украине: форшмак, фаршированная рыба (гефилте фиш), бульон с клёцками – это я обычно ел в Киеве, там

это фантастически готовили! А настоящая киевская котлета?! Её чуть надрезаешь, а из неё – поток настоящего сливочного масла! Сегодня котлеты по-киевски разучились готовить практически везде.

SkyService: Есть ли в Вашей семье какие-либо кулинарные секреты?

Владимир Молчанов: Кулинарными секретами семьи заведует моя старшая сестра. Она переняла их у моей бабушки, у которой было несколько «гастрономических» тетрадок, исписанных жутким почерком ещё дореволюционным письмом! Иногда она что-то готовит из бабушкиных рецептов, типа «макарони по-шалапински» – этот рецепт придумал Николай Хвостов, домашний повар Федора Ивановича Шаляпина специально для легендарного русского оперного певца. Есть также рецепты для настоящего пасхального стола. В нашей семье всегда очень широко отмечалась Пасха, к празднику готовились угощения, которые раньше, до 1917 года, было принято подавать на стол в домах того сословия, к которому относились мои бабушка и дедушка. Обязательно присутствовали окорок и холодная телятина, невероятно вкусный домашний паштет с добавлением вина или коньяка, копчёная осетрина или севрюга, два сорта пасхи – творожная и сметанная, маринованные белые грибы, крушон (его делали из шампанского с добавлением фруктов и спе-

ций), несколько настоек на лимоне, на кедровых орешках, на чёрной смородине. И, как мне бабушка рассказывала, всегда на пасхальном столе была цыганская мазурка – это что-то среднее между пирогом и кренделем. После того, как бабушки не стало, я больше этого не ел никогда.



Владимир Молчанов и Арина Шарапова на форуме SKYSERVICE 2018

SkyService: Какое самое странное блюдо Вы пробовали?

Владимир Молчанов: Это было в Киргизии, когда я делал большой очерк о президенте Киргизии – Аскаре Акаеве. Мы приехали в аул, где для нас накрыли стол с угощениями, одним из которых были внутренности животных. Не могу сказать, что выглядело аппетитно, но этим блюдом, как мне сказали, оказывалось большое уважение гостям. Ничего не оставалось, как попробовать и сердечно поблагодарить.

SkyService: Это правда, что Вы не любите летать?

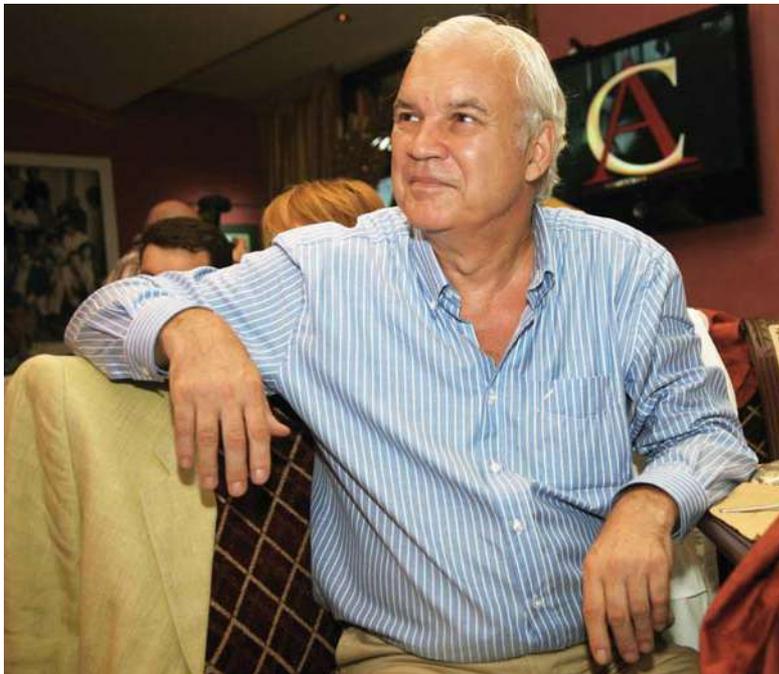
Владимир Молчанов: Не просто не люблю – боюсь с детства! В шесть лет я первый раз летел на самолёте из Адлера в Москву, и этот перелёт дался мне не очень хорошо... С тех пор я и боюсь. Моя мама тоже очень

боялась летать – вероятно, это мне с генами передалось, а я в свою очередь «транслировал» это всем остальным членам своей семьи. Всегда беру с собой в самолёт листочек, на котором мама написала молитву. Да, я боюсь летать, но с «Аэрофлотом» я себя чувствую спокойно, мне совсем не страшно! Возможно ещё и потому, что мне нравится еда на борту «Аэрофлота» – особенно если повезёт попасть не в эконом-класс, а чуть выше. Там просто потрясающая еда, как в хорошем ресторане!

SkyService: Поделитесь своими впечатлениями о форуме?

Владимир Молчанов: Это уже третий форум SKYSERVICE, в котором я с ог-

дит, является мой старинный друг Владимир Джао – мы познакомились ещё в 1988 году, когда я пригласил его к себе в прямой эфир утренней телепередачи «90 минут». Мне



Владимир Молчанов, гурман и ценитель хорошей кухни

ромным удовольствием принимаю участие. Первый проходил в отеле «Ritz Carlton», недалеко от Кремля. Второй и третий – в «Гостином Дворе», ещё ближе к Кремлю. Я могу только пофантазировать, где пройдёт SKYSERVICE 2019! Если серьёзно, то мне форум очень нравится, он становится с каждым разом всё лучше и интереснее. Это мероприятие уже стало очень заметным явлением в экономической жизни Москвы. И это не удивительно, поскольку главным мотором, двигателем того, что здесь происхо-

очень понравилась на SKYSERVICE 2018 церемония вручения премий любимым пассажирам – очень хорошая идея, любимые пассажиры должны быть у любой авиакомпании. Я с удовольствием общаюсь на форуме с представителями отечественных и зарубежных авиакомпаний, с представителями кулинарного искусства – шефами «высокой кухни», и это общение мне доставляет большую радость. С нетерпением буду ждать следующего форума SKYSERVICE!

Беседу вёл Иван Станиславский

Партнёры форума SKYSERVICE 2018

РБЕ-МАРКЕТ;
 ООО «Древо Жизни»;
 ООО «М Дистрибьюшн»;
 ГК «Орими трэйд»; ГК «Ренна»;
 NHP Hanse Distribution GmbH;
 ООО «Праксис-Ово»; ООО «Арт Де Смайл»; ЗАО «Сухой Лёд»;
 ООО «Сафари Сервис»;
 ООО «Вектор»; ООО «ФЕС ПРОДУКТ»; ООО «Маркет АГ»;
 ЗАО «Универсал-Аэро»;
 ООО «Лори»; ООО Компания «Интегрита»; ООО «СКАЙВЭЙ»;
 ООО «Трейд-Н»; ООО «Орион»;
 ООО «ТД САМСОН»;
 ООО «Глобэкс»; ООО «Максвелл»;
 ООО «Климат-СТ»;
 ООО «М.К. АСЕПТИКА»;
 ООО «НПП Меркурий»;
 ООО «Агропромторг»;
 ООО «Унитех Сервис»;
 ООО ЦНТ «Реал-Инвест»;
 СПАО «РЕСО-Гарантия»;
 ТД Прод-Холод»;
 ООО «Мяспродукт»;
 АО «Ярославский бройлер»;
 SZIC Industrial Company Ltd;
 YINDCO GROUP LIMITED;
 Ningbo United Group;
 SHANGHAI ITPC IMP/EXP CO., LTD; MacheK; Travel Retail EMEA; MGI Luxury Group SA;
 ГК «ПАМАКС», Beluga Group;
 ООО «Электронные системы»;
 Schäfer Travel Retail GmbH;
 FBS International;
 Folli Follie Group; ООО «АТД»;
 ООО «Дымовское Колбасное Производство»; ООО «Руст»;
 ООО «Торговый Дом Мясной»;
 ООО «Пинхас»; ООО «ПАТЧ»;
 SCOPE; Talika; Beurer; Clarins;
 L'Oréal Luxe;
 Spiriant GmbH; АО «Компания «ПРОДУКТ-СЕРВИС»»;
 Конфаель; ООО «Акваника»;
 ООО «КВЭСТА МЕНЕДЖМЕНТ»;
 Юнистрим Банк;
 ООО Компания «Симпл»;
 ООО «АЙКОН»; Caudalie;
 АО «АльфаСтрахование»;
 «Абрау-Дюрсо»;
 ООО «Смарт Медиа»

РАЗРЕШЕНИЕ НА ВЗЛЁТ: АВИАКОМПАНИЯ **azurair**



AZUR air – динамично развивающаяся российская авиакомпания, являющаяся одним из крупнейших чартерных перевозчиков в стране. Первый полёт под этим брендом состоялся в декабре 2014 года.

За свою более чем трёхлетнюю историю авиакомпания AZUR air завоевала несколько отраслевых премий, таких как «Крылья России», «Высшая национальная премия RU TRAVEL PRO», а также вошла в 500 крупнейших компаний России по версии рейтинга РБК.

Воздушный флот авиакомпании состоит из двадцати трёх воздушных судов, в том числе восьми Boeing 757-200, восьми Boeing 767-300, шести Boeing 737-800, одного Boeing 777-300.

По итогам 2017 года AZUR air выполнила свыше 156000 рейсов и перевезла более 3767000 пассажиров... Благодаря большому количеству дальнемагистральных рейсов компания не первый год занимает в отрасли пятое место по пассажирообороту.

AZUR air обеспечивает безопасный и комфортный перелёт для туристов из 40 городов России, а маршрутная сеть авиакомпании в настоящее время состоит из 30 популярных международных туристических направлений.

AZUR air – это команда профессионалов, имеющих многолетний опыт в обеспечении пассажирских авиаперевозок. Безопасность, комфорт и высокий сервис на борту – безусловные приоритеты высококвалифицированных бортпроводников AZUR air. Служба бортпроводников насчитывает более 1000 человек и располагает филиалами в Красноярске, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону и Екатеринбурге.

Бортпроводники AZUR air постоянно совершенствуются и ежегодно принимают участие в различных конкурсах профессионального мастерства, а также, начиная с 2016 года, в работе Международного форума SKYSERVICE. Уже третий год подряд авиакомпания получает награды по итогам участия в тренингах международной компании ISPY, которая проводит в рамках форума SKYSERVICE обучение отдельному виду сервиса – торговле на борту. Так, в 2016 году бортпроводники AZUR air были награждены серебряными медалями в престижной номинации «Продажа как услуга». В 2017 году команда, представляющая авиакомпанию, получили «бронзу» в номинации «Методика продажи товаров». В 2018 году авиакомпания стала бронзовым призёром одной из ведущих номинаций – «Эксперт по брендам». Все полученные на форуме SKYSERVICE ценные знания бортпроводники транслируют на остальных членов каabinных экипажей авиакомпании.



Бортпроводницы авиакомпании AZUR air



РОССИЙСКАЯ ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ
МЕЖДУНАРОДНАЯ КОРПОРАЦИЯ АСЕПТИКА

111524, Россия, г. Москва, ул. Электродная, д. 9, стр. 3, пом. 2
Тел./факс: +7 (495) 660-18-00



www.aseptica.ru

✂ ФАСОВКА И УПАКОВКА ДЛЯ HoReCa

ПРОИЗВОДСТВО И КОМПЛЕКТАЦИЯ ДОРОЖНЫХ НАБОРОВ
ФАСОВКА ЖИДКОЙ/СЫПУЧЕЙ ПРОДУКЦИИ в одноразовую упаковку

✂ МЕДИЦИНСКИЕ ИЗДЕЛИЯ **ЛИДЕР ОТРАСЛИ!**

АНТИСЕПТИЧЕСКИЕ САЛФЕТКИ с 70% спиртом
САЛФЕТКИ ДЛЯ ДОМАШНЕЙ АПТЕЧКИ с лекарственными средствами
СОРБЕНТЫ ДРЕНИРУЮЩИЕ АСЕПТИСОРБ® для лечения ран

✂ КОСМЕТИЧЕСКАЯ ПРОДУКЦИЯ

КОСМЕТИЧЕСКИЕ И ГИГИЕНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА «ПОД КЛЮЧ» –
ОТ РАЗРАБОТКИ РЕЦЕПТУРЫ ДО ТРАНСПОРТНОЙ УПАКОВКИ: кремы, гели, маски, скрабы,
эмульсии, лосьоны, шампуни
ВЛАЖНЫЕ САЛФЕТКИ В ИНДИВИДУАЛЬНОЙ УПАКОВКЕ

✂ ВЛАЖНЫЕ САЛФЕТКИ

ОДНОРАЗОВЫЕ САЛФЕТКИ В ИНДИВИДУАЛЬНОЙ УПАКОВКЕ-САШЕ:
гигиенические, косметические, бытовые

Ваши идеи - наша реализация! Наши идеи - ваша продукция!



**КОМБИНАТ ПО ПРОИЗВОДСТВУ
ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ**



РУСКОН

**Представляет
готовые вторые блюда
длительного хранения
«Рис с курицей и овощами»,
«Макароны по-флотски».
Вкусно и удобно!
Только разогреть!**



**Удобство и качество -
это закон,
Когда выбираешь
продукты «РУСКОН»!**

Бериложка





NOVOTEL

HOTELS & RESORTS

SHEREMETYEVO
AIRPORT

www.novotel.ru • +7 495 626 59 00 •  [NovotelSheremetyevoAirport](#)

MacCoffee

MacCoffee



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