

Борттық қызмет

“**ЖОЛАУШЫЛАРЫМЫЗДЫҢ КӨҢІЛІНЕН ШЫҒУ МҮМКІНДІГІ ӘУЕКОМПАНИЯ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ БӘСЕКЕЛЕСТЕРМЕН САЛЫСТЫРҒАНДАҒЫ АНАҒҰРЛЫМ ЖОҒАРЫ ЖҰМЫС САПАСЫНА ҒАНА ТӘУЕЛДІ ЕМЕС. ОЙДАҒЫДАЙ СЕРВИС ДЕҢГЕЙІНЕ ӨЗГЕ САЛАЛАРДА БЕКІТІЛЕТІН СТАНДАРТТАР ДА ӘСЕРІН ТИГІЗЕДІ, СЕБЕБІ БІР САЛАДАҒЫ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ӨНІМДЕР МЕН ҚЫЗМЕТТЕР ОСЫ ИНДУСТРИЯНЫҢ БҮТІН САЛАЛАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАРДЫ ЖОҒАРЫЛАТАДЫ. БІЗ БІР ОРЫНДА ТҰРА БЕРМЕЙМІЗ. БҰЛ ӘЛЕМ ҰДАЙЫ ӨЗГЕРІСКЕ ТҮСУДЕ, ОНЫМЕН БІРГЕ ТҰТЫНУШЫ ТӘЖІРИБЕСІ ДЕ ӨЗГЕРУДЕ. КӨШБАСШЫ БОЛУ ҮШІН БІЗ ҮНЕМІ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ҚАЗІРГІДЕН ДЕ ЖОҒАРЫ ДА ЖАН ЖАҚТЫ ДЕҢГЕЙІНЕ ҰМТЫЛУЫМЫЗ ҚАЖЕТ.**

Маргарет Фелан, борттық қызмет жөніндегі Вице-президент

«Эйр Астана» борттық қызметінің негізгі мақсаты – әр жолаушыны ұшудан кейін жақсы әсерде қалдыру. Осындай нәтижеге жету кілті «Эйр Астана» компаниясының бүтін рейстеріндегі борттық қызметтің жоғары сапасында жатыр. Компанияның міндеті - борттық қызмет деңгейін бәсекелес компаниялар деңгейінен жоғары деңгейде ұстай отырып, шығыстарды азайтып, жолаушылардың көңілінен шығып, толық кешенді қызмет көрсетуші жоғары сапалы әуекомпания ретіндегі «Эйр Астана» имиджін ұстап тұру. Ешкім де Компанияның борттық өнімдері мен қызметтеріне күмән келтірмеуі тиіс. «Эйр Астана» әрі ұшақ бортында пайдаланылатын өнім мен клиенттерге қызмет көрсету стандарттарына, әрі әуежайда көрсетілетін қызметтерге талдау жасайтын халықаралық Skytrax агенттігі максималды баға ретінде беретін бес жұлдыздың төртеуіне ие болды.

Борттағы ойын-сауық

«Эйр Астана» әуекомпаниясы ұшу барысында әуе саяхаттарының ажырамас бөлігіне айналып үлгерген жоғары сапалы ойын-сауық ұсынумен ерекшеленеді. Мәселен 2017 жылы Компания 16 әуе кемесін RAVE IFE мәліметтердің ағындық берілісі жүйесімен жабдықтап, енді компания әуе кемелері паркінде ішкі және халықаралық рейстердің жолаушыларына жеке құрылғыларында мультимедиялық контенттің кең таңдауы ұсынылатын 22 ұшақ бар. Компанияның Boeing 757 және 767 әуе кемелері RAVE жеке борттық ойын-сауық жүйелерімен жабдықталған. Өзге ұшақтарда бизнес-класс салонында ұшу ұзақтығы үш

сағаттан аспайтын барлық рейстерде портативті жеке ойын-сауық жүйелері ұсынылады. Жолаушылар қажеттіліктеріне жауап беру үшін Компания әр рейстегі жолаушының жасы мен ұлтын есепке алып, көркем фильмдер мен деректі фильмдерді, телехикаялар мен музыканы ыждағаттылықпен таңдайды. 2017 жылы бейнеконтент кеңейді. Енді әрбір рейсте он фильм көруге болады. Сонымен бірге үш телехикая қосылып, олардың жалпы саны бесеуге жетті (үш голливудтық және екі орысша телехикая). Компанияны бәсекелестерінен ерекшелендіретін өзге фактор қатарына «Эйр Астана» компаниясында жолаушылардың көпұлттылығы мен көптілділігін есепке ала отырып, араб, қытай, ағылшын, француз, неміс, қазақ, корей, қытай, орыс, түрік, хинди тілдеріндегі фильмдер топтамасы ретіндегі ойын-сауық

мүмкіндіктері ұсынылады. Барлық жаңа идеялар қазіргі уақытта орыс тілі мен корей тіліне дубляж жасалып, ағылшын тілінде қолжетімді, ал 2018 жылдың наурызынан фильмдер мен телехикаялар да қытай және кантон тілдеріне дубляж жасалған күйінде қолжетімді болады.

2017 жылы «Эйр Астана» өзінің B767 әуе кемелерінде Inmarsat компаниясының GX Aviation технологиясын орнатқан алғашқы әуекомпания болып, осылайша Компанияның инновациялық технологиялар мен жолаушыларға қызмет көрсетудің жоғары стандарттарына бағдарланғандығын растады. Қазіргі таңда бұл технология – теңдесі жоқ жылдамдық, сенімділік пен тұрақтылықпен ерекшеленетін, борттағы кеңжолақты интернет байланысы үшін арнайы жасақталған жалғыз қолжетімді технология.





Кей жолаушылар бортта негізінен ойын-сауыққа мән берсе, жолаушылардың енді бір тобы жаңалықтар мен әлемде болып жатқан оқиғалардан хабардар болып отыруды қалайды. Осыны есепке ала отырып, жолаушыларға баспасөз материалдарының кең таңдауы ұсынылады.

Борттағы жайлылық

Бизнес-класс жолаушылары халықаралық рейстерде түнгі ұзақ ұшулар кезінде берілетін көрпені, сондай-ақ ұшу ұзақтығы орташа- және үлкен рейстер кезінде бизнес-кассқа арналған жол жүру жиынтықтарын пайдалана алады.

Christian Lacroix және Furla халықаралық жоғары сән үйлері тарапынан жасақталған әйел адамдар мен ер адамдарға арналған жол жүру жиынтықтары бойынша стиль мен астамдық, жоғары сапа мен функционалдылық, нәзіктік

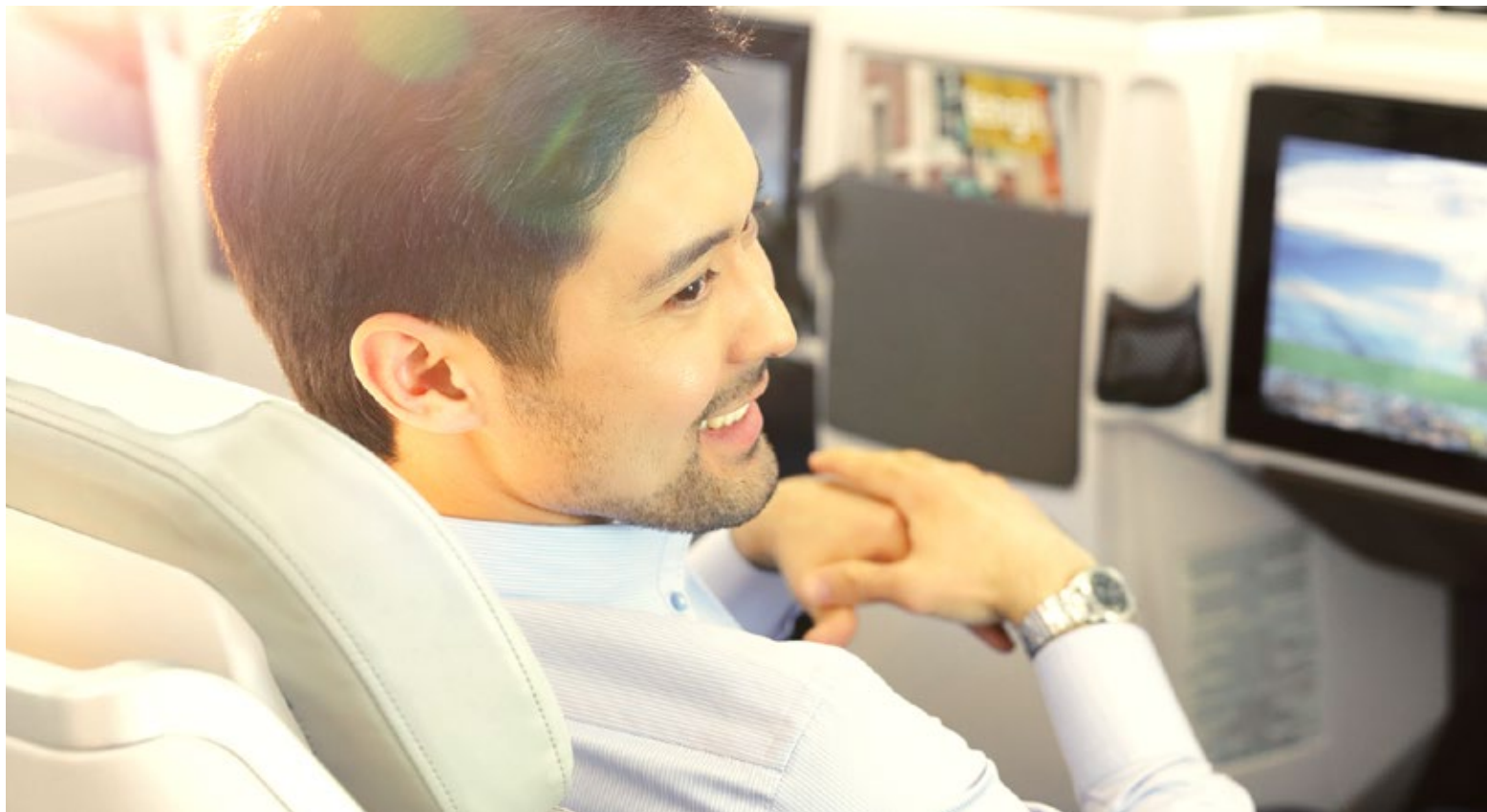
пен жайлылықты жинаған. Дизайнерлік жиынтықтар саяхаттау кезінде қажет көптеген заттардан бөлек Christian Lacroix және La Mer косметикалық құралдарынан тұрады.

Астана мен Лондон, Франкфурт және Париж арасындағы рейстерде Компания жолаушыларға қызмет көрсетудің жаңа класы – жатын экономкласын ұсынады. Жатын экономкласс жолаушылары экономкласс салонының алдыңғы бөлігіндегі бөлек секцияда үлкен жеке кеңістікке ие болады. Әр мейманға үш орыннан құралған қатар беріліп, соның арқасында жолаушы эконом-класстың толық тарифінен болмашы ғана қымбат бағаға ұшу кезіндегі жайлылықты сатып ала алады.

Нәрестелермен саяхаттаушы жолаушылар (бір жасқа дейінгі) балаларға арналған керуеттерді пайдалана алады, нәтижесінде саяхат анағұрлым қауіпсіз

әрі жайлы өтеді. , Мұндай қызмет Airbus A321 (эконом- және бизнес-класс), Boeing 767 (эконом- және бизнес-класс), Embraer E190 (эконом және бизнес-класс) пен Airbus A319 және A320 (бизнес-класс) борттарында қолжетімді.

Ең кішкентай жолаушылар да Компания назарынан таса қалған жоқ. Олар үшін Little Prince мен National Geographic жиынтықтары, борттағы ойын-сауық бағдарламаларының арнайы бөлімі, салауатты балалар тағамы, борттық кітапхана, түрлі ойыншықтар, бояғыштар, басқатырғылар мен бортта уақытты көңілді өткізуге арналған өзге де ұсақ-түйектерден құралған, балаларға арналған қораптар, сонымен бірге жақында ғана қолданысқа енгіілген, арнайы балалар үшін жасалған құлаққаптар қолжетімді.



Борттағы тағам

2017 жыл бойы «Эйр Астана» борттық тағамын жетілдіру үдерісі жалғасын тапты, оның шеңберінде анағұрлым сапалы да жан-жақты қызмет көрсетуге септігін тигізетін өзгерістер енгізілді.

Мәселен, бизнес-класста ұшу басталғанда алдымен берілетін сусындардың жаңа таңдауы. Енді барлық халықаралық рейс жолаушылары жаңадан дайындалған таңқурай шырынын немесе лимонад таңдай алады. Бұл өзгеріс қаптамадағы сусындармен салыстырғанда біршама ілгері қадам болып табылады және де ол Skytrax аудиторлары тарапынан оң бағасын тапты.

Экономкласс жолаушылары үшін де жаңа ұсыныс әзірленді. Енді Астана – Алматы танымал маршрутында дәстүрлі түрде ұсынылып келген ыстық сәндвичтер орнына толыққанды ыстық тағам экспресс-қызметі енгізілді. Маусымдық мерекелер кезінде Компания

бизнес- және экономкласстың барлық жолаушыларына сыйлықтар тарту етеді. Отандық өнім болып табылатын шоколад конфеттерінің сыйлық қораптары салонда пайдаланылатын өнімнің реңктік гаммасы мен маусымдық безендірілуіне сәйкес арнайы жасақталды. Олар барлық меймандардың көңілінен шығып, бортсеріктер болса, жолаушылардан көптеген жылы пікірлер естіді. Бизнес- және экономкласс салондары үшін асханалық құралдардың абсолютті жаңа таңдауы дайындалды. Жаңа құралдар әдемі де заманауи дизайнымен, жағымды реңктік гаммасымен ерекшеленеді. Жиынтықтарды алмастыру 2018 жылдың басында орын алады деп жоспарлануда. Борттық тағам мен борттық қызметке жауапты Компания қызметкерлері қызмет көрсетудің жаңартылған стандарттары «Эйр Астана» компаниясының клиенттері тарапынан оң бағасын алады деген сенімде.

Бортсеріктердің жұмысы, оларды оқыту және біліктілігін арттыру

Орташа жасы бес жыл болып келетін әуе кемелері паркі, су жаңа технологиялар немесе үздік борттық қызмет, сөзсіз, өте маңызды. Алайда клиенттермен жұмыс істей алатын білікті қызметкерлердің, яғни жолаушылардың көңілінен шыға алатын және қажетті қызметтердің толық кешенін ұсына алатын бортсеріктердің болуы маңыздылығы жағынан одан кем түспейді.

Компанияның әрбір жетістігінің артында бортсеріктер мен бортта қызмет көрсету жөніндегі топтың өзге де мүшелерінің жұмысы тұрады. Олардың кәсібилігі «Эйр Астана» жөнінде әсер қалыптастыруда ең маңызды рөл ойнайды. Осыны есте сақтай отырып, Компания негізгі қызметкерлерді дайындауға көп күш-жігерін жұмылдырады.



2017 жылы экипаж мүшелері үшін қызмет көрсету стандарттарын жетілдіру, борттағы қауіпсіздікті қамтамасыз ету мен ұшу және қызмет көрсету экипаждарының арасындағы өзара байланыс деңгейін жоғарылату мақсатында 260-тан астам оқу курсы өткізілді.

Экипаж мүшелеріне қажетті жігерлендіру деңгейін ұстап тұру үшін қызмет көрсету стандарттарының сапасы мен олардың сақталуын қадағалайтын бөлімше тұрақты түрде клиенттердің қанағаттанушылық деңгейіне мониторинг жүргізеді. Бұдан бөлек, іріктеу мен бортсеріктерге кешендік қызмет көрсетуді үйретуге көп көңіл бөлінеді. «Эйр Астана» компаниясында өз қызметкерлеріне жетістіктің маңызды элементі ретінде қараса, дәл сондай нәтиже болатынына сенімді көзқарас қалыптасқан.

2017 жылы жұмыс үдерістерінің автоматтандырылуына, экипажды тіркеуден өткізудің жаңа аумағы, басшылық кеңселері, нұсқамалықтарды өткізуге арналған бөлмелер және ең бастысы экипаж демалатын аумақтардың жарықтандырылуының жаңартылуы мен дизайнына көп көңіл бөлінді. Экипаж осындай аумақтарда өз жұмысын бастап, аяқтайды, сол себепті дәл осындай жерлерде олардың жұмыс күнінің қандай көңіл-күймен өтетіндігінің негізі қаланады. Кәсіби жетістіктердің танылуы, жұмыстың ыңғайлы графигі мен «Эйр Астана» қызметкерлерінің жайлы жағдайларда еңбек етуі қызмет үшін, яғни жолаушыларға жоғары деңгейде қызмет көрсету үшін жоғары маңызға ие.

Есеп беру жылында Компания экипаж мүшелерінен құралған анағұрлым қарқынды да ұйымдасқан топтың құрамдастырылуы үшін ерекше көңіл бөліп келді, ол үшін ұшу алдындағы бірлескен нұсқамалық енгізілді.

Бұл, өз кезегінде, «Эйр Астана» әуекомпаниясының барлық рейстерінде тиімді, қауіпсіз де нәтижелі жоғары сапалы қызмет көрсету деңгейін қалыптастыруға септігін тигізеді.

2017 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясы Skytrax Audit жүйесінің стандарттары бойынша үшінші аудитын өткізді. Нәтижесінде Компания Skytrax рейтингінде борттық өнімдері мен қызметтері үшін «Орталық Азия мен Үндістандағы үздік әуекомпания» ретінде «4 жұлдызға» ие болды. Аудиттан бұрын бір жыл бойы Компания барлық Skytrax алдыңғы аудиттерін зерделеп, жасалған ұсыныстар бойынша түзетулер іске асырылды.

Компаниямыз жетінші жыл қатарынан «Орталық Азия мен Үндістандағы үздік әуекомпания» марапатын ұстап тұрып, бесінші мәрте қатарынан «Орталық Азия мен Үндістандағы үздік борттық қызмет» номинациясында сыйлық алудан үмітті.