

## Стандарты высококого полета

Отчет о деятельности в области устойчивого  
развития авиакомпании «Трансаэро» за 2010–2011

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Экономическая эффективность и управление</b>	<b>12</b>
«Трансаэро» в 2010 – 2011 годах	13
Контекст: регулирование авиаперевозок в России	13
Контекст: глобальные приоритеты устойчивого развития гражданской авиации	14
Управление	16
<b>Безопасность авиаперевозок</b>	<b>20</b>
Система управления безопасностью авиаперевозок	21
Состояние и техническое обслуживание авиапарка	24
Поддержание и развитие профессиональных навыков	25
Формирование культуры безопасности	27
Авиационная безопасность	28
Ликвидация угроз со стороны пассажиров	29
<b>Отношения с пассажирами – главный приоритет</b>	<b>32</b>
Взаимодействие с пассажирами и клиентами	33
Инновационность	38
Качество сервиса на борту	39
Регулярность полетов	39
Доступность авиаперевозок	41
<b>Команда “Трансаэро”</b>	<b>44</b>
Наша команда	45
Ищем лучших	46
Система подготовки	47
Охрана труда и здоровья	48
Мотивация	49
Дружный экипаж	50
Через инновации – к лидерству	51
Участие сотрудников в жизни общества	53
<b>Компания и общество</b>	<b>56</b>
Наш подход	57
«Назад в будущее»	57
«Путешествие в страну Трансаэро»	58
Помощь детям-сиротам	59
Внимание к людям с инвалидностью	59

# О КОМПАНИИ «ТРАНСАЭРО»



## КТО МЫ?

**2**-ая крупнейшая авиакомпания России по пассажиропотоку.

Входим в число **5** самых безопасных авиакомпаний в Европе.

Входим в число **10** самых безопасных компаний в мире.

**1**-ая частная компания-авиаперевозчик.

Выполняем регулярные пассажирские и грузовые (почта и легкие грузы) перевозки.

В ноябре 2011 года мы отметили свое **20**-летие.



Залог нашего успеха – современный менеджмент, дружная команда и высокий уровень ответственности на каждом участке работы на земле и в воздухе.

20 ЛЕТ самолеты «Трансаэро» летают в страны Европы, Азии, Америки и Африки.



130 Направлений

10

место

Среди 60 самых  
безопасных  
авиакомпаний  
мира

Самое старое направление:  
(20 лет полетов, с момента основания).

ИЗРАИЛЬ

Самое новое направление:  
(открыто в июле 2011 года).

ЛИССАБОН (Португалия)

Самое новое направление:  
(также открыто в июле 2011 года).

ХАНТЫ-МАНСИЙСК (РФ)

Самый длительный  
регулярный рейс.

12 ЧАСОВ (Пунта Кана)

Самый короткий рейс.

1,5 ЧАСА (Санкт-Петербург,  
Киев)

В среднем за год работы посещает  
бортпроводник.

85 ГОРОДОВ

В среднем в год проводят  
бортпроводники на эстафетах  
(командировка от 2 до 11 дней).

ОТ 60 ДНЕЙ

## О КОМПАНИИ «ТРАНСАЭРО»



### НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ



**Высокий профессионализм** и уровень безопасности – за все 20 лет не произошло ни одного летного происшествия.



**Самый большой в России, СНГ и Восточной Европе** парк дальнемагистральных широкофюзеляжных воздушных судов, включая новейшие и самые большие по вместимости пассажиров самолеты.



**Пассажиропоток увеличен в 30 раз** с момента основания Компании и ежегодно растет более чем на 40%, обгоняя темпы роста российской гражданской авиации в целом.



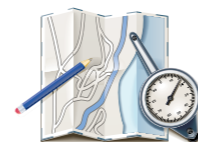
Осуществляются **40 прямых международных маршрутов из регионов России**, что существенно разгрузило столичные аэропорты.



**Постоянный рост доходности**, несмотря на жесткую конкуренцию и общемировую экономическую нестабильность.



**Высокий уровень** прозрачности бизнеса.



Мы видим нашу миссию в том, чтобы быть лидером в постоянно меняющемся мире, а наши корпоративные ценности определяют наше отношение к бизнесу: безопасность, клиентоориентированность, командность, ответственность, инновационность, профессионализм, культура труда и отношений.

## О КОМПАНИИ «ТРАНСАЭРО»



### НАГРАДЫ

**ATW Airline Market Leadership Award (2011).**

**8-ое место** в мире по объему авиаперевозок на маршрутах туризма и отдыха (2011).

**Более 180 маршрутов** по России и зарубежным странам Европы, Азии, Америки и Африки (2011).

**93 самолета** в парке воздушных судов (2011).

### ЗА ДВА ГОДА (2010 – 2011):

**Выполнено: 85 929** рейсов.

**Перевезено: более 15** млн пассажиров

**около 100** тыс. тонн грузов.

### «ТРАНСАЭРО» ЯВЛЯЕТСЯ УЧАСТНИКОМ:

Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)  
Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта  
Торгово-промышленной палаты РФ  
Российско-Британской торговой палаты  
Российского союза промышленников и предпринимателей  
Российской ассоциации по связям с общественностью (РАСО)

# НАШЕ ПОНИМАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Корпоративная социальная ответственность для «Трансаэро» – это ответственность перед нашими пассажирами, перед своими сотрудниками, перед обществом.



Мы всегда и в полном объеме выполняем свои обязательства перед пассажирами и стремимся к тому, чтобы нас связывали доверительные и долгосрочные отношения. Мы постоянно улучшаем качество сервиса, одновременно сохраняя доступность авиаперевозок для самых разных категорий пассажиров.



Мы делаем все возможное для того, чтобы наши сотрудники считали Компанию лучшим местом работы, чтобы они развивались и росли вместе с ней, чтобы качество их труда и уровень сервиса, предлагаемый пассажирам, постоянно улучшались.



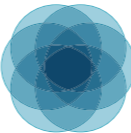
Мы занимаем активную позицию в отношении проблем и потребностей общества, постоянно развиваем наши социальные и благотворительные программы.

# О КОМПАНИИ «ТРАНСАЭРО»

## МЫ РАЗДЕЛЯЕМ ПРИНЦИПЫ:



Глобального договора ООН (UN Global Compact).



Социальной хартии российского бизнеса.

## МЫ ПРИМЕНЯЕМ:



Руководство Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative) при подготовке отчетов в области устойчивого развития.



Рекомендации сети Глобального договора ООН по составлению отчетов о достигнутом прогрессе.

# КАК МЫ РЕАЛИЗУЕМ СТРАТЕГИЮ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (КСО)

Принципы деятельности по основным аспектам КСО зафиксированы в Кодексе корпоративных ценностей ОАО «АК «Трансаэро», Руководстве по качеству ОАО «АК «Трансаэро», Кадровой политике ОАО «АК «Трансаэро» и других внутренних документах.

Готовится к выходу Кодекс корпоративной социальной ответственности ОАО «АК «Трансаэро», в котором определены принципы и нормы, основные направления и приоритеты управления взаимодействием с заинтересованными сторонами.

План мероприятий в области КСО утверждается ежегодно Генеральным директором, ответственность за исполнение возлагается на Департамент внешних связей.

Компания проходит регулярные аудиты состояния системы менеджмента безопасности и качества. По итогам аудитов принимаются корректирующие действия.

Сотрудники Компании вовлекаются в практическую реализацию стратегии КСО – введены позиции «хранителей корпоративных ценностей».



По итогам года готовится расширенный отчет руководству Компании.

Результаты в области КСО фиксируются:

- в Отчете в области устойчивого развития (один раз в два года);
- в Годовых отчетах (ежегодно);
- в Отчете о достигнутом прогрессе в области соответствия деятельности Компании принципам Глобального договора ООН (ежегодно).

Мы развиваем взаимодействие с клиентами, используем современные формы общения, реагируем на пожелания, высказанные в наш адрес.

Мы выбираем поставщиков и подрядчиков, которые разделяют наши ценности, придерживаются норм ответственной деловой практики, уделяют внимание задачам сохранения окружающей среды и ресурсосбережения.

## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Мы искренне рады представить вашему вниманию третий отчет авиакомпании «Трансаэро» о деятельности в области устойчивого развития.

Авиакомпания по праву может гордиться тем, что сделано ее коллективом в 2010-2011 годах. Эти годы стали рекордными по производственным результатам – «Трансаэро» впервые преодолела рубеж в восемь миллионов перевезенных пассажиров. При этом компания показала самые высокие темпы развития среди пяти крупнейших авиаперевозчиков России.

Мы достойно отметили 20-летний юбилей «нашей компании. Заслуги «Трансаэро» были отмечены Президентом России, многие наши сотрудники были удостоены высоких государственных и ведомственных наград.

Наш парк пополнился новыми, в том числе уникальными для отечественной гражданской авиации самолетами – такими, как Boeing 777-300, первым эксплуатантом которых стала «Трансаэро». Общая маршрутная сеть компании охватила уже более 150 направлений. Существенно увеличилось число прямых международных рейсов «Трансаэро» из различных городов России. Наша авиакомпания стала самым активным участником государственной программы льготных перевозок жителей Дальнего Востока. За время ее действия мы перевезли более 231 тыс. пассажиров – больше, чем какая-либо иная российская авиакомпания.

Согласно самому авторитетному международному рейтингу, который проводит немецкое исследовательское бюро JACDEC, «Трансаэро» вошла в число самых безопасных авиакомпаний мира. Это уникальное для отечественного воздушного транспорта достижение стало возможным благодаря тому, что в течение двух десятилетий «Трансаэро» выполняет полеты без авиационных происшествий.

На протяжении всей своей истории «Трансаэро» не раз доказывала, что она способна успешно решать вопросы любой сложности. Залогом этого является высочайший профессионализм сотрудников и удивительная атмосфера сплоченности и доброжелательности, которая царит в нашей компании.

О стратегии и практике «Трансаэро» в области устойчивого развития вы узнаете из данного отчета, составленного с использованием рекомендаций и принципов международного стандарта Global Reporting Initiative (GRI).

**Ольга Плешакова**  
Генеральный директор

“ У нас хорошая репутация, основанная на 20-летнем опыте работы.

У нас хороший флот и рыночные позиции – и прекрасные перспективы для дальнейшего роста.

Ольга Плешакова, Генеральный директор ”

# ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ

Гражданская авиация в условиях глобализации мировой экономики является важным элементом интеграции России в современную систему международных экономических связей.

“ На долю воздушного транспорта приходится около 8 % мирового ВВП, и он является жизненной артерией для экономик многих развивающихся стран.

Роберто Кобе Гонсалес, президент Совета ИКАО

”

## НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ



Почти в 2 раза увеличилась маршрутная сеть в РФ и прибыль на внутренних маршрутах



Объем внутренних перевозок по России возрос в 2 раза

# «ТРАНСАЭРО» В 2010 – 2011 ГОДАХ

## Контекст: регулирование авиаперевозок в России

В 2010-2011 годах произошли изменения внешней среды, которые позитивно повлияли на деятельность «Трансаэро» и российской отрасли авиаперевозок в целом.

### • Снижение фискальной нагрузки

Создание Таможенного союза ЕврАзЭС (Россия – Белоруссия – Казахстан) позволило снизить фискальную нагрузку: теперь авиакомпании не платят пошлины на ввоз в Россию самолетов вместимостью более 120 мест и комплектующих. Последний вопрос долго стоял на повестке дня в авиаотрасли, и наконец получил позитивное разрешение, прямо влияющее на безопасность полетов.

«Трансаэро» активно привлекала внимание законодателей к необходимости решить этот вопрос. Пошлина взималась на протяжении 20 лет, снижая конкурентоспособность российских компаний по сравнению с зарубежными перевозчиками. Все крупные российские компании, в том числе и «Трансаэро», имеют контракты на новые самолеты иностранного производства, поэтому уплата НДС отвлекала существенные средства из оборота компаний.



В России воздушным транспортом пользуются 64 млн пассажиров.

5

Пять крупнейших российских авиакомпаний перевозят более 65% всех пассажиров.



Темпы роста пассажиропотока значительно выше, чем среднемировые, — около 20% против 5-6%.



Подвижность населения растет, потому что растет благосостояние и развивается производство.

### • Дальнейшая либерализация рынка авиаперевозок

Внутрироссийский рынок восемь лет назад был монополизирован, и это привело к существенному росту объемов перевозок. «Трансаэро» всегда выступала за то, чтобы этот успешный опыт распространялся и на международные маршруты, прежде всего повышенного массового спроса. Принятые авиационными властями решения о том, что на каждом маршруте должно быть не менее двух перевозчиков от каждой страны, а также об отмене согласования чартерных рейсов с регулярными перевозчиками имеют принципиальное значение.

Уже в 2011 году Компания выполнила первые регулярные рейсы в Рим, Милан и Венецию, готовится к открытию маршрута в Париж. Благодаря большей доступности новые рейсы очень популярны среди пассажиров.

### • Консолидация отрасли

Сокращение числа перевозчиков отражает реальное требование времени: маленьким компаниям становится все труднее обеспечивать финансовую стабильность и, как следствие, надежность и безопасность перевозок.

# Контекст: глобальные приоритеты устойчивого развития гражданской авиации

## Отраслевые цели устойчивого развития

<sup>1</sup> Ассамблеи ICAO проводятся один раз в три года.

В октябре 2010 года состоялась 37-я ассамблея ICAO<sup>1</sup>, которую участники отрасли восприняли как самую успешную в истории авиации встречу.

190 стран-членов организации подписали ряд важных новых соглашений и деклараций по дальнейшему повышению безопасности на

воздушном транспорте.

Авиация стала первой в секторе транспортных перевозок отраслью, продемонстрировавшей общую приверженность участников рынка целям повышения топливной эффективности и стабилизации глобальной эмиссии CO2 в среднесрочной перспективе.

ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ		
Повышение уровня безопасности полетов	Повышение авиационной безопасности	Экологическая устойчивость
Будет создана новая Глобальная система по обмену информацией в области безопасности полетов.	Принята Декларация об авиационной безопасности.	Среднесрочная цель - стабилизация эмиссии CO2 с 2020 года.
Планируется разработка международных стандартов для дальнейшего повышения безопасности полетов.	Участники договорились осуществлять обмен передовой практикой и информацией по широкому спектру вопросов, например: <ul style="list-style-type: none"><li>методы осмотра и досмотра на наличие оружия и взрывчатых веществ;</li><li>методы выявления признаков опасного поведения;</li><li>методы досмотра сотрудников аэропортов;</li><li>соблюдение прав неприкосновенности и достоинства личности пассажиров;</li><li>обеспечение безопасности на борту самолета.</li></ul>	Ежегодное 2%-ное повышение топливной эффективности в период до 2050 года.
		Разработка к 2013 году стандарта по выбросам CO2 для воздушных судов.
		Резолюция (A37-19), направленная на ограничение или снижение отрицательного воздействия эмиссии парниковых газов на глобальный климат.
		Новое Соглашение представляет собой Дорожную карту мероприятий на следующий трехлетний период и дальше для всех 190 государств – членов ИКАО.

## Учет эмиссии парниковых газов

С 2011 года Евросоюз включил авиаперевозки в Европейскую систему торговли квотами на выбросы парниковых газов (EU ETS): компании должны вести мониторинг и контроль, а также отчетность по объемам выбросов. На основе результатов мониторинга авиакомпании, выполняющие рейсы в Европу, должны получать квоты пропорционально объему перевозок.

Принятая система должна стимулировать сокращение объемов выбросов и уменьшение влияния этого фактора на глобальное изменение климата.

Осенью 2012 года эксперты ICAO должны выработать глобальный подход для решения проблемы сокращения выбросов парниковых газов, который будет представлен Евросоюзу. Последующее совместное решение ICAO и

ЕС окажет непосредственное влияние на позицию России по данной проблеме.

«Трансаэро» считает, что все правовые аспекты участия российских авиакомпаний в ETS должны определяться авиационными властями России. До принятия соответствующих решений Компания, будучи заинтересованной в беспрепятственном доступе к аэропортам и воздушному пространству Европы, еще в 2009 году, когда EU ETS начала действовать, направила в ЕС свой план мониторинга, отчетности и верификации выбросов парниковых газов и регулярно предоставляет эти сведения.

## Позиция Компании в области контроля выбросов парниковых газов и энергоэффективности

Мы используем современные самолеты (см. раздел «Безопасность авиаперевозок»): уже на этапе проектирования производитель гарантирует, что их экологические характеристики будут соответствовать установленным международным стандартам.

Воздушный флот «Трансаэро» отвечает нормам ICAO по выбросам загрязняющих веществ в атмосферу и шуму. Мы используем самолеты с эффективным расходом топлива, тем самым вносим вклад в достижение поставленных отраслевых задач.



⚡ ICAO предсказывает существенный рост выбросов парниковых газов со стороны авиаотрасли, если не предпринимать активных действий.

🌐 В 2020 году выбросы гражданской авиации по всему миру вырастут на 100% по сравнению с 2010 годом, а в 2050 году – на 700%.

📉 Предполагается, что использование EU ETS для авиации снизит выбросы на 20%.

⚙️ ICAO объединяет более 12 тысяч предприятий в 27 странах ЕС, а также в Норвегии и Лихтенштейне.

” «В Евросоюзе полагают, что европейские стандарты будут приняты и в других странах, фактически заложив основу для глобальных норм в этой сфере».

Научный сотрудник лондонского института Chatham House  
**Керсти Хэмилтон.**

📡 Однако инициатива вызвала неоднозначное отношение со стороны других стран.

☁️ Один «Boeing 747» за час полета выбрасывает в атмосферу 50 тонн углекислого газа.

^^ С 1960 г. воздушные пассажирские перевозки увеличиваются каждый год примерно на 9%, грузовые - на 11% и воздушная почта - на 7%.

## Экологическая политика «Трансаэро»

Компания выполняет требования природоохранного законодательства РФ и международные требования, а также намерена инвестировать (при наличии возможностей) в использование новейших технологий, которые способствуют сохранению окружающей среды и энергосбережению.


В области ресурсосбережения и экологии мы ставим перед собой следующие задачи:

- организация безопасного для окружающей среды процесса хозяйственной деятельности;
- применение ресурсосберегающих технологий и последовательное снижение воздействия на окружающую среду;
- совместная работа с деловыми партнерами по эффективному снижению вредного воздействия на окружающую среду;
- проведение или участие в мероприятиях и акциях в области охраны и защиты окружающей среды.


В 2011 году стартовала программа «Зеленый офис» (совместно с некоммерческой организацией «Мусора больше нет»), цель которой - рациональное использование предметов и ресурсов в офисной деятельности.

# УПРАВЛЕНИЕ


Одним из важнейших событий в жизни Компании стало создание Кодекса корпоративных ценностей «Трансаэро»:




безопасность,




клиентоориентированность,




командность,




ответственность,



инновационность,



профессионализм,



культура труда и отношений.

Управление по ценностям является основой системы корпоративного управления в нашей Компании.

## Кодекс корпоративных ценностей

У каждой компании свои традиции, свои правила игры, своя корпоративная культура. Все это появляется не сразу, а формируется годами. И в авиакомпании «Трансаэро» всегда был актуален ценностный подход к управлению. Так, сотрудников «Трансаэро» всегда отличала приверженность ценностям, принципам и качествам, которые помогали им успешно добиваться поставленных целей, достойно проходить через трудности и достигать действительно высоких результатов. Все 20 лет существования авиакомпании эти качества сохранялись и развивались. Чтобы подтвердить приверженность этим нормам жизни коллектива, зафиксировать их для всех сотрудников, было решено создать «Кодекс корпоративных ценностей». Стремительное

“ Уникальность этого этапа состояла в том, что одновременно шло как формирование положений кодекса, так и его внедрение, – отмечает Директор Директората социальной политики Елена Журавлева. – В тот момент, когда сотрудник задумался, что для него ценно, он уже начинает активно участвовать в создании кодекса.”

развитие компании, большой приток новых кадров только подтвердил необходимость закрепления корпоративных ценностей.

Так, в 2010 году началась разработка будущего документа – в этой работе приняли участие более пяти тысяч человек (две трети коллектива «Трансаэро»).

Стратегия проекта реализовывалась по следующим направлениям:

1. максимальное вовлечение в проект сотрудников разных уровней (руководство, менеджеры среднего звена, рядовые сотрудники, сотрудники, проработавшие в компании со дня основания, сотрудники представительств и т.д.) на всех этапах его создания;
2. широкое освещение проекта посредством проведения внутренних PR мероприятий;
3. проведение мероприятий по вовлечению сотрудников в разработку Кодекса;
4. дальнейшее развитие проекта: разработка серии специальных мероприятий по внедрению Кодекса. Каждой из 7 разработанных ценностей посвящен цикл мероприятий;
5. внедрение Кодекса в нормы корпоративного поведения (внедрение новых компетенций в систему оценки).

## Как это было?

На первом этапе появилась проектная группа, которая в течение трех месяцев вела теоретическую подготовку, разрабатывала программу и технологию создания кодекса. Чтобы составить представление о том, какие ценности сотрудники компании считают главными, было решено провести масштабное анкетирование.

Руководители высшего и среднего звена, опытные сотрудники и лидеры мнений компании отвечали на вопросы анкет. Помимо этого, во всех департаментах «Трансаэро» прошли презентации проекта кодекса, на которых сотрудникам рассказывали, насколько этот документ важен и нужен компании, и приглашали всех принять участие в создании текста кодекса.

Результатом анкетирования, в котором по репрезентативной выборке приняли участие сотни работников компании, а также полученных на презентациях многочисленных комментариев и мнений сотрудников стал набор из семи ценностей. Это – безопасность, профессионализм, ответственность, клиентоориентированность, инновационность, командность и культура труда и отношений.

Но мало было составить текст кодекса, важно было обсудить его с коллективом, чтобы проверить правильность смыслов и формулировок. Более того, важно было найти в компании сотрудников, которые являются ярчайшими примерами следования выбранным ценностям. Так, по выбору Генерального директора редакторами и хранителями ценностей стали 14 человек (по два человека на каждую ценность), у которых очень высокая репутация в коллективе. Каждому из них были вручены тексты соответствующих их новому статусу ценностей. Редакторы не просто читали и вносили свои замечания и предложения в текст, но и собирались вместе для общего обсуждения своих правок. Только после этого был создан итоговый текст, а затем — эталонный экземпляр кодекса.

Система ценностей – это не то, что интегрируется в повседневную работу в одночасье. Именно поэтому после презентации Кодекса корпоративных ценностей в авиакомпании работа по данному проекту продолжилась путем реализации новых проектов и активностей, а также идеологического внедрения ценностей. Основные направления, по которым ведется работа:

- включение Кодекса в идеологию компании;
- трансляция ценностей на сотрудников;
- интегрирование системы ценностей в существующие традиции и ритуалы.

Весь последующий год после принятия Кодекса прошел под знаком внедрения Кодекса корпоративных ценностей. Был разработан план по внедрению, включающий как организацию специальных мероприятий, так и разработку необходимой документации, проведение обследований, обучения, формирование традиций по продвижению Кодекса и т.п. В рамках плана мероприятий были проведены «месячники ценности»: каждой ценности был посвящен месяц, когда вся PR-деятельность по внедрению кодекса была на-

правлена на одну из ценностей, проведены тематические мероприятия соответствующей тематики.

Так, например, чтобы стимулировать сотрудников высказывать свои идеи по улучшению производственных и бизнес-процессов в компании, состоялась внутрикорпоративная конференция «Трансаэро»: инновации 21 века», посвященная инновационным проектам сотрудников и иллюстрирующая ценность «Инновационность».

Эффективность управления по ценностям доказывают результаты, которых добилась авиакомпания за 20 лет своей истории. Сейчас «Трансаэро» – развивающееся высокими темпами, устремленное в будущее авиационное предприятие, значение которого для гражданской авиации постоянно возрастает. Перед компанией в ее третьем десятилетии стоят новые большие задачи выхода на новый уровень развития. Главная же ценность «Трансаэро» остается неизменной – работать ради миллионов своих пассажиров, обеспечивая им надежное, комфортабельное и доступное авиационное сообщение по России и миру.

Кодекс корпоративных ценностей «Трансаэро» получил премию в номинации «Столица» на конкурсе «HR-бренд 2010», в котором приняли участие более 600 российских и международных компаний.



Активное участие сотрудников в разработке документа было оценено учредителями премии «Лучшая компания-работодатель года», лауреатом которой в номинации «За лучшую стратегию внедрения корпоративных ценностей» стала «Трансаэро».



# БЕЗОПАСНОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗОК

Обеспечение безопасности авиаперевозок - это глобальная задача, которая требует усилий всех авиакомпаний. Это многофакторная система, в которой участвуют люди и техника.

В России тема безопасности авиаперевозок привлекла повышенное общественное внимание в 2010 – 2011 годах в связи с тем, что участились нестандартные ситуации и инциденты в гражданской авиации.



Наша  
ценность:

Компания делает все, чтобы обеспечить  
безопасность наших клиентов и персонала.

# ДОСТИЖЕНИЯ

За всю историю «Трансаэро» не было ни одного авиационного происшествия. Не более 30 инцидентов на 10 000 часов налета – заданный уровень безопасности полетов.

«На земле»	«В небе»	Backoffice
Надежный и современный авиапарк.	Подготовка летного персонала.	Контроль вопроса со стороны высшего руководства.
Качественное техническое обслуживание и надежность эксплуатации.	Профессионализм работников.	Отлаженная система управления.
	Служба безопасности: «летные маршалы».	Взаимодействие с пассажирами и законодателями.

# Система управления безопасностью авиаперевозок

“Авиакомпания переходит на активные методы обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, основанные на предупреждении авиационных происшествий с использованием системы управления рисками.

Из Политики качества”

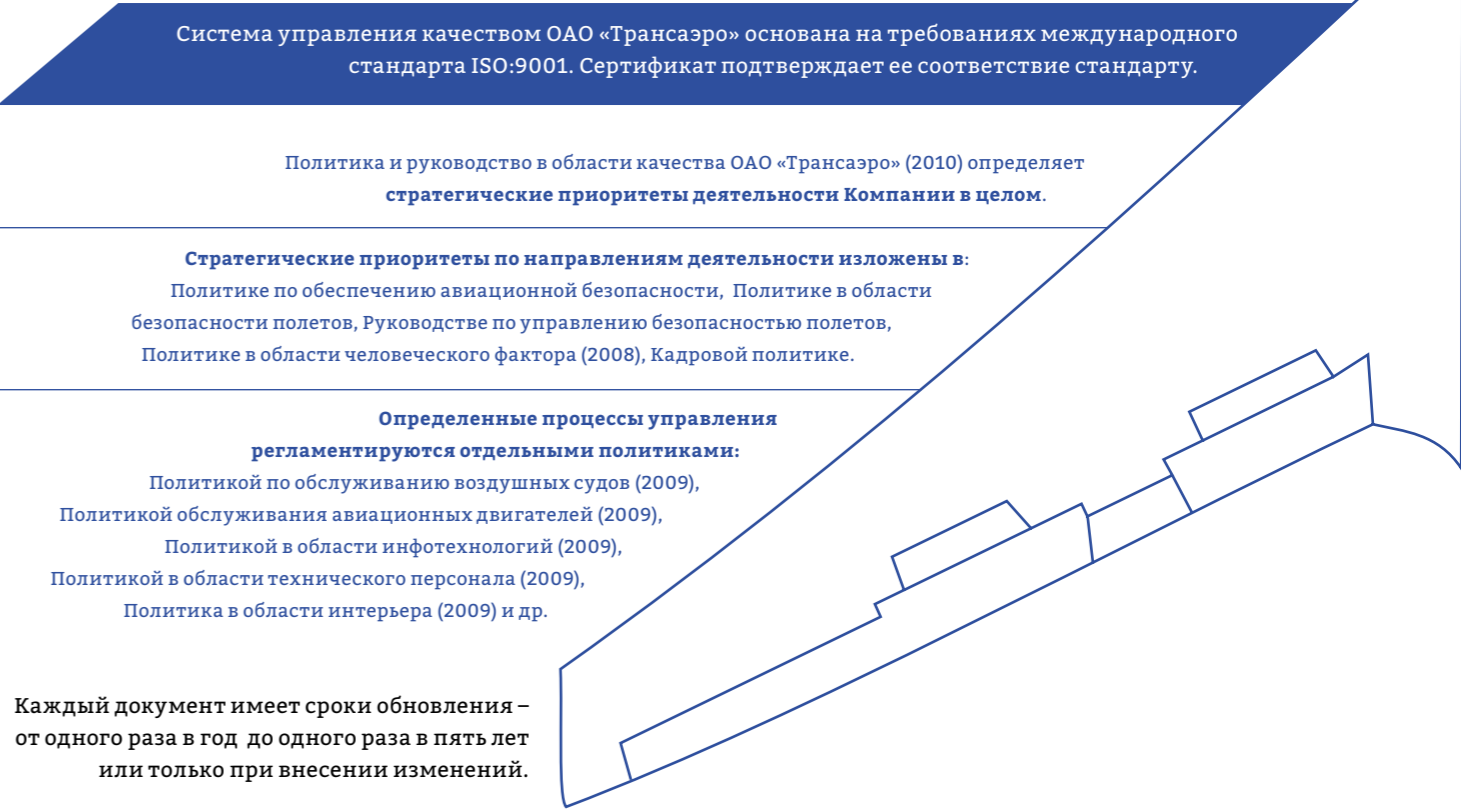
Подходы к управлению безопасностью

Безопасность авиаперевозок является не только безусловно важной стратегической задачей авиаперевозчика, но и одним из важнейших экономических аспектов его деятельности.

Мы рассматриваем безопасность как такое состояние всех систем управления, при котором риск причинения вреда пассажирам и персоналу Компании или нанесения ущерба имуществу максимально снижен. Этой цели можно достичь посредством непрерывного процесса выявления источников опасности и контроля факторов риска.

Мы опираемся на стратегию превентивного управления безопасностью полетов и авиационной безопасностью, учитываем инновационные разработки и опыт российских и иностранных специалистов.

В «Трансаэро» разработаны и приняты документы стратегического и тактического характера, которыми руководствуется весь персонал. Политики являются публичным обязательством руководства Компании и ее коллектива сделать все для обеспечения безопасности своих авиаперевозок.



В Компании действует система управления безопасностью полетов, структура и функциональность звеньев которой закреплены в одноименном руководстве. В рамках этой системы созданы различные органы и процедуры, основные из которых представлены ниже.

- Создан Совет по безопасности полетов, заседания которого проводятся ежемесячно. В состав Совета входят все руководители департаментов ОАО «АК «Трансаэро». Этот орган предоставляет всю значимую информацию Генеральному директору. Совет рассматривает также вопросы авиационной безопасности.
- Ведется постоянный мониторинг состояния безопасности полетов, на основании которого за определенные периоды времени составляются аналитика и отчеты за каждые три месяца и итоговые за год. Эти документы в обязательном порядке представляются Генеральному директору.
- 2-3 раза в год вопросы, связанные с безопасностью полетов, обсуждаются на заседаниях Правления при участии руководителей всех основных департаментов ОАО «АК «Трансаэро» и других участников этого процесса.

Программа управления безопасностью полетов определяет заданный уровень безопасности полетов – обязательный показатель, который мы постоянно контролируем. Он установлен на уровне не более 30 инцидентов на 10 000 часов налета. Показатель анализируется по причинам и источникам инцидентов (отказ техники, человеческий фактор, действия наземного персонала и т.д.). Каждый инцидент подлежит расследованию. Итоговый отчет изучается и используется для разработки корректирующих действий.

**Сертификация систем управления**

Мы не получили ни одного замечания при прохождении очередного ресертификационного аудита на соответствие требованиям эксплуатационной безопасности IOSA (IATA Operational Safety Audit). Сертификат свидетельствует о том, что все параметры эксплуатационной безопасности Компании полностью соответствуют нормам IATA. Действие сертификата продлено до 2013 года. Успешное прохождение аудита IOSA свидетельствует о том, что Компания уделяет должное внимание вопросам безопасности.



**Аудит проводится по 8 основным видам деятельности:**

- Организация и управление компанией (Corporate Organisation and Management);
- Летная эксплуатация (Flight Operations);
- Инжиниринг и техобслуживание самолетов (Aircraft Engineering and Maintenance);
- Наземное обслуживание самолетов (Aircraft Ground Handling);
- Управление эксплуатацией/диспетчирование полетов (Operational Control/Flight Dispatch);
- Деятельность по обслуживанию пассажиров в полете (Cabin Operations);
- Перевозка грузов (опасные грузы) (Cargo Operations (Dangerous Goods));
- Авиационная безопасность (Operational Security).

«Трансаэро» и впредь будет вести системную работу по надежному обеспечению безопасности авиаперевозок, предлагая своим пассажирам продукт, отвечающий высоким мировым стандартам.



«Трансаэро» руководствуется политиками и стандартами ICAO при разработке внутренней документации и направлений совершенствования систем управления.

# Состояние и техническое обслуживание авиапарка

## Парк воздушных судов

<sup>2</sup> В ходе инспекторской проверки осматривается воздушное судно, заполняется отчет по 53 пунктам, включая эксплуатационные требования, техническое состояние самолета, правила перевозки и загрузки коммерческого груза и др. Инспектор SAFA информирует обо всех несоответствиях командира самолета, вплоть до необходимости провести корректирующие действия на месте. Результаты проверки передаются во все аэропорты государств – членов Европейской конференции по гражданской авиации.

<sup>3</sup> Правила по организации технического обслуживания Part-145.

«Трансаэро» с самого основания была нацелена на то, чтобы летать на современных самолетах. Программа развития воздушного

Работа ведется по двум направлениям:

### 1. Приобретение самолетов нового поколения.

В 2010 году парк «Трансаэро» пополнился самолетом Boeing 747-400, имеющим вместимость более 500 кресел. Такой самолет впервые появился в гражданской авиации России, ни одна из авиакомпаний пока не имеет опыт его эксплуатации. В 2011 году приобретен еще один новый самолет (Boeing 737-800) NG.

Приобретение таких современных самолетов ознаменовало новый этап в развитии «Трансаэро». Именно они будут определять лицо Компании в будущем, позволят предложить принципиально новый технологический продукт (в том числе и для нашего персонала, поскольку потребуют от летного персонала и наземных служб новых профессиональных навыков и уровня ответственности). Использование подобных самолетов стимулирует и модернизацию наземной инфраструктуры, участвующей в обслуживании пассажиров, в аэропортах.

Пополнение нашего флота современными судами будет продолжено: подписан меморандум с компанией Airbus о приобретении самолетов A320neo, оснащенных новыми энергоэффективными двигателями, которые позволяют экономить около 20% авиационного топлива. С 2015 года планируется начать эксплуатацию самых больших в мире самолетов A380 вместимостью почти в 700 мест. Эти самолеты будут осуществлять перевозки на наиболее массовых туристических маршрутах.

### Техническое обслуживание самолетов

В части обслуживания и эксплуатации самолетов мы применяем такие же подходы, как и крупнейшие авиакомпании мира.

С 2009 года «Трансаэро» выполняет требования SAFA (Safety Assessment Of Foreign Aircraft) – программы по безопасности полетов, принятой в 38 государствах, в связи с чем все командиры Компании прошли обучение

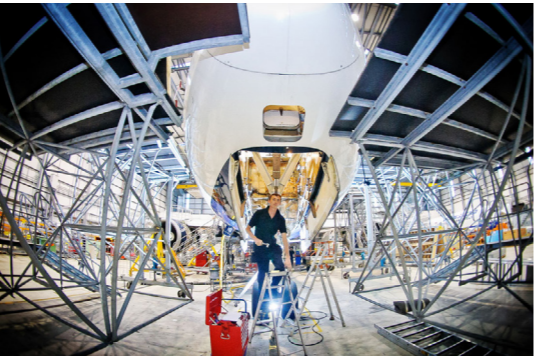
флота предполагает постоянное обновление парка судов, при этом в последние 10 лет ставка делается на широкофюзеляжные самолеты.



### 2. Обновление имеющегося парка.

Действует программа обновления салонов самолетов Boeing 767, Boeing 747-300 и Boeing 737-500: переформатируется компоновка салонов, заменяются сидения и интерьеры.

Однако мы обновляем не только интерьеры этих самолетов, но и модернизируем их, внедряя дополнительные возможности, чтобы оказывать более современные услуги пассажирам на дальних рейсах – например, доступ в Интернет.



методикам взаимодействия с инспекторами SAFA<sup>2</sup>.

«Трансаэро» также соответствует требованиям Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA)<sup>3</sup>. Это основной документ в сфере технического обслуживания воздушных судов, определяющий квалификационные требования, предъявляемые к организа-

циям, осуществляющим техническое обслуживание воздушных судов и их комплектующих.

Тщательная работа проводится с аэропортами. Например, перед тем как начать полеты на Boeing 747 в города, где бывают достаточно низкие температуры (Красноярск, Новосибирск, Екатеринбург), наши аудиторы посетили все три аэропорта, провели анализ по имеющейся у нас процедуре «Cold weather operations», в результате чего Компания получает полную картину по степени готовности аэропорта. Аналогичная процедура применяется в жарких регионах.

«Трансаэро» является обладателем сертификата Федеральной авиационной администрации США на право самостоятельного технического обслуживания самолетов иностранного производства, а также сертификата на самостоятельное обслуживание авиационной техники по европейской системе JAR.

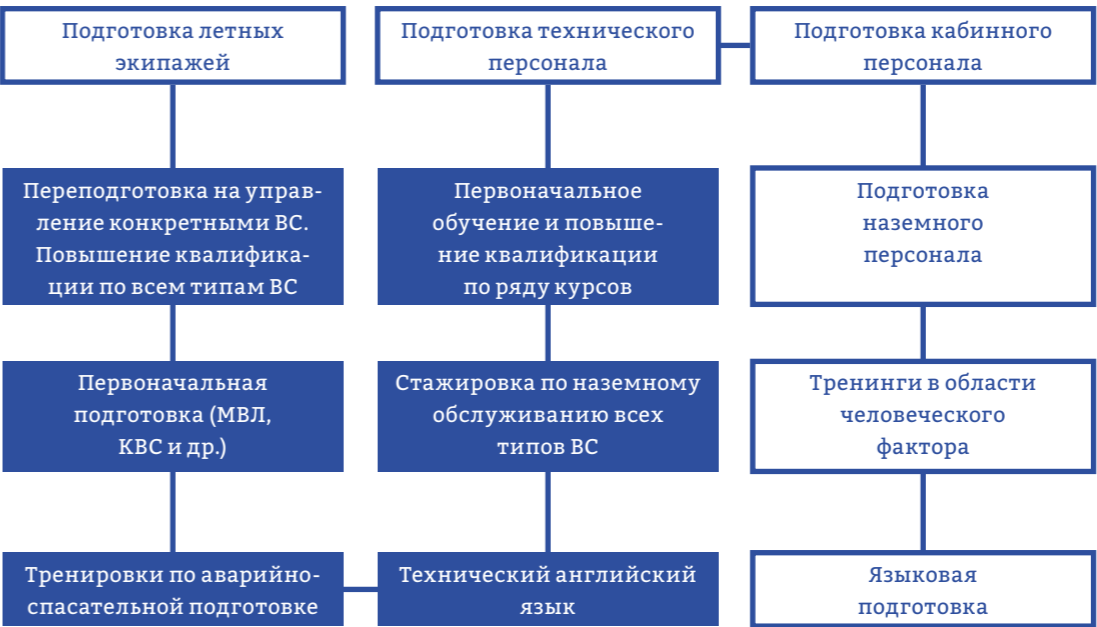
## Поддержание и развитие профессиональных навыков

Система обучения персонала «Трансаэро»: основные формы и программы.

### ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА:

- Академия «Трансаэро»
- Авиационный учебный центр (111 обучающих программ на постоянной основе) см. [www.transaero.ru/ru/company/training-centre](http://www.transaero.ru/ru/company/training-centre)
- Дистанционное обучение

### ВИДЫ ПОДГОТОВКИ В АУЦ



Поддерживать профессиональные знания и навыки наших летчиков, бортинженеров и технических специалистов, а также помогать им своевременно овладевать новыми знаниями и навыками – основная задача Авиационного учебного центра (АУЦ) «Трансаэро».

Особое внимание уделяется подготовке персонала Компании при закупке новых самолетов. Каждый раз, когда планируется закупка, готовится сводный план по вводу нового самолета в эксплуатацию. План охватывает все направления: конкретные действия предписываются Департаменту авиационной безопасности, Летному департаменту, Техническому департаменту, Авиационному учебному центру и другим подразделениям.

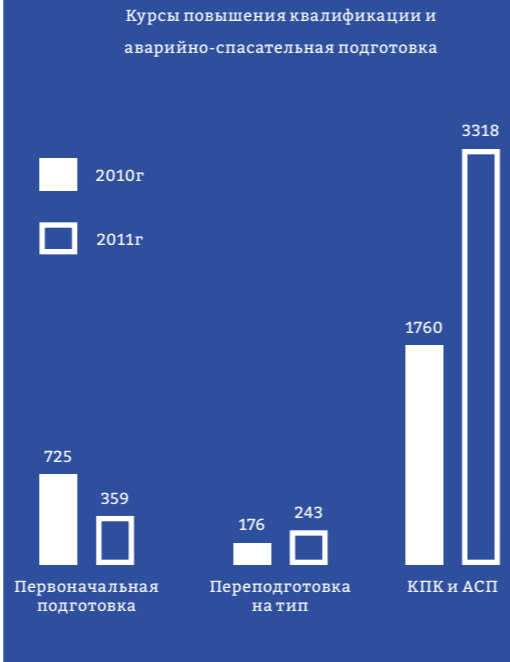
В случае необходимости наши специалисты и летные экипажи направляются в учебные центры по всему миру.

Подготовка инженеров и технических специалистов

Программа подготовки инженерно-технических специалистов в Авиационном учебном центре соответствует стандартам и требованиям IOSA (IATA Operational Safety Audit) и EASA (European Aviation Safety Agency).

Обучение включает ряд теоретических и практических курсов, в том числе курсы «Организация технического обслуживания самолетов при эксплуатации в условиях ограниченной видимости», «Безопасность топливных баков», первоначальную подготовку и повышение квалификации по курсу «Перевозка опасных грузов воздушным транспортом», «Авиационная безопасность»

Подготовка пилотов в 2010 и 2011 г.г.



и другие формы и направления обучения (см. схему).

Компанией-производители самолетов также оказывают помощь в освоении необходимых навыков обслуживания судов.

Системный подход способствует росту профессионализма наших работников – сегодня они могут самостоятельно проводить замену самого большого двигателя (В-778) из всех имеющихся в парке «Трансаэро».

Качество обслуживания самолетов выросло, в том числе благодаря появлению собственных технических баз (в аэропортах Шеннон и Внуково).

Свидетельством признания достижений Компании в области обеспечения безопасности полетов стало вручение «Трансаэро» премии «За организацию лучшей технической службы», которое состоялось в рамках Международной конференции «Техническое обслуживание и ремонт авиационной техники в России и СНГ» 2010 года.

Формирование культуры безопасности

Обучение в области человеческого фактора

Современный подход к формированию культуры безопасности «Трансаэро» реализует через подготовку в области управления человеческим фактором с учетом задач развития Компании и рекомендаций международного авиационного сообщества.

Программа направлена на поддержание уровня компетентности всего персонала. Летчики, бортпроводники и технический персонал должны учитывать поведенческие особенности человека и его способность компенсировать свои ошибки; уметь вести согласованную работу.

Все члены летных и кабинных экипажей проходят первоначальную подготовку, специальное обучение предназначено для

летчиков при переучивании на другой тип самолета или при поступлении из другой авиакомпании, а также для командиров воздушных судов и старших бортпроводников.

Летчики проходят базовый тренинг в АУЦ, а затем – под руководством инструкторов Летного департамента «Трансаэро». Наши инструкторы обучаются в университете LUSA (Lund University School of Aviation) в Швеции, который уделяет особое внимание исследованию человеческого фактора в авиации. Инструкторы корректируют содержание учебных программ, не просто выступая носителями знаний, но и обеспечивая формирование культуры безопасности всей авиакомпании.

Отношения с партнерами

Мы стремимся работать с партнерами и поставщиками, которые разделяют нашу позицию в отношении безопасности и качества и придерживаются честного и добросовестного поведения во всех сферах бизнеса. Наши партнеры и поставщики должны подтверждать свою готовность действовать согласно политикам и процедурам «Трансаэро» и не нарушать их после подписания контрактов.

Мы также стараемся, чтобы наши ценности и принципы принимались компаниями, в которые инвестируются средства.

«Трансаэро» стремится вести бизнес с теми деловыми партнерами и поставщиками, которые имеют хорошую репутацию и занимаются законной предпринимательской деятельностью, чьи финансовые средства исходят из законных источников.

Устанавливая отношения с новым деловым партнером, Компания проводит проверку по следующим критериям:

- Соблюдение законов и нормативных актов. Поставщики должны обеспечивать соответствие своей деятельности, а также товаров, работ и услуг, поставляемых «Трансаэро», законодательству Российской Федерации или национальным законам и положениям на территории других стран.
- Положительная деловая репутация и соблюдение принципов ответственного поведения.
- Проведение эффективной политики в области промышленной безопасности, качества товаров, работ и услуг, а также охраны окружающей среды.

В отношениях с деловыми партнерами и поставщиками товаров, работ и услуг «Трансаэро» ставит перед собой следующие цели:

1. Взаимное соблюдение договорных обязательств.
2. Взаимное требование и соблюдение стандартов качества и безопасности предоставляемых товаров, работ и услуг.
3. Стимулирование развития конкуренции в сфере производства продукции и услуг для нашей Компании.
4. Снижение коммерческих рисков партнеров и поставщиков за счет повышения эффективности взаимодействия.
5. Защита окружающей среды и ресурсосбережение. При выстраивании коммерческих отношений с партнерами и поставщиками мы выбираем те предложения, которые наиболее благоприятствуют задачам сохранения окружающей среды и экономии ресурсов.
6. Продвижение принципов корпоративной социальной ответственности и международных стандартов ответственной деловой практики в целях повышения эффективности деятельности партнеров и поставщиков.

## Авиационная безопасность

Авиакомпанией «Трансаэро» был разработан целый план мер по авиационной безопасности. Силами службы безопасности «Трансаэро» созданы дополнительные стационарные посты по охране воздушных судов. Увеличено число рейсов, все пассажиры которых перед регистрацией проходят обязательное собеседование с сотрудниками службы безопасности перевозчика – так называемый профайлинг. Следующим пунктом этого плана было создание собственной кинологической службы «Трансаэро», которая появилась в 2011 году. Она специализируется



на поиске и обнаружении взрывчатых веществ. Сегодня в составе службы 17 кинологических расчетов. Это одна из самых больших кинологических служб в нашей гражданской авиации.

В авиации любят говорить: безопасности много не бывает. Именно поэтому «Трансаэро» непрерывно продолжает развивать и совершенствовать деятельность своей кинологической службы, являющейся еще одним гарантом надежного обеспечения безопасности пассажиров, экипажей и воздушных судов авиакомпании.



## Ликвидация угроз со стороны пассажиров

### Инициатива «Трансаэро»

Для нашей авиакомпании обеспечение безопасности пассажиров – одна из важнейших задач. Поэтому мы последовательно боремся с проявлениями недисциплинированности и хулиганства на борту. У нас есть все основания считать себя одними из инициаторов такой борьбы. Ведь вопросы авиационной безопасности мы постоянно поднимали и продолжаем поднимать в органах государственной власти, в профессиональной среде, в средствах массовой информации.

Дело в том, что в России не существует централизованной государственной службы по обеспечению безопасности пассажиров в полете. Поэтому «Трансаэро» первой еще в 2007 году создала собственное подразделение по сопровождению рейсов.

В него вошли сотрудники службы авиационной безопасности «Трансаэро». Это люди, прошедшие качественную профессиональную подготовку – психологическую и физическую. Их задача – обеспечивать безопасность на борту и решать конфликтные ситуации, которые могут возникать в результате неадекватного поведения отдельных пассажиров.

Главным методом работы сотрудников на-

шей службы безопасности на борту является убеждение. В «Трансаэро» создана целая система по предотвращению правонарушений во время полета. Сначала нарушителю делается устное предупреждение, затем вручается предупреждение письменное с требованием соблюдать правила поведения и, наконец, это письменное уведомление о том, что по прибытию в аэропорт назначения пассажир будет передан правоохранительным органам и ему будет отказано в обратной перевозке. В подавляющем большинстве ситуаций вполне достаточно оказывается предупреждений.

Хулиганские действия в замкнутом пространстве самолета, с огромной скоростью летящего на высоте десять тысяч метров, это крайне опасное явление. Один такой неадекватно ведущий себя человек может испортить путешествие сотням людей. Поэтому наша компания всегда выступала за то, чтобы меры ответственности за противоправные действия на воздушном транспорте были адекватны той опасности, которую они представляют для других пассажиров и экипажа.

### Ужесточение законодательства

«Трансаэро» выступает за ужесточение мер по повышению безопасности на борту самолета на законодательном уровне. Отчасти наша обеспокоенность этим вопросом находит отклик у законодателей: в 2010 году размер штрафа за неподчинение командиру самолета вырос до 5000 рублей.

Однако мы считаем, что сумма штрафа по-прежнему не адекватна риску потенциальной опасности. Поэтому мы поддерживаем предложение Министерства транспорта о дальнейшем увеличении штрафов (вплоть

до 50 000 рублей), что будет сопоставимо с выплатами, к которым обязывают правонарушителей на рейсах ведущих иностранных компаний.

Мы выступаем также за использование других законодательных мер, например, введение «черных списков» пассажиров и обмен данной информацией с российскими и зарубежными авиакомпаниями, а также за увеличение полномочий групп сопровождения, включая использование специальных средств воздействия.

### «Черные списки» - не нарушает ли это права человека?

Ответственность за безопасность на борту несут не только экипажи воздушных судов, но и пассажиры. Позиция «Трансаэро» состоит в том, чтобы составлялись черные списки, в которые возможно будет вносить имена летчиков, допустивших грубые нарушения, бортпроводников, не соответствующих профессиональным и этическим требованиям гражданской авиации, и для пассажиров, которые представляют угрозу для других людей, экипажа и самолета.



#### Доступ алкоголя на борт

«Трансаэро» первой среди отечественных авиакомпаний прекратила продажу на борту самолета алкогольных напитков. Инициатива также получила развитие: в Государственную Думу внесен законопроект о повышении штрафа за распитие спиртных напитков на борту до 3-5 тысяч рублей вместо прежних 300 рублей.

Мы поддерживаем и другие меры – например, временное изъятие купленного в магазинах беспошлинной торговли алкоголя вплоть до окончания полета (пассажиры получают свою покупку на руки уже в аэропорту).

#### Персональные данные

Мы уделяем внимание конфиденциальности персональных данных пассажиров. В марте 2011 года был принят Федеральный закон о внесении поправок в Воздушный кодекс РФ о централизованных базах данных по пассажирам самолетов. В соответствии с данным законом, с целью обеспечения безопасности полетов авиакомпании передают персональные данные пассажиров в автоматизированные централизованные базы персональных данных. Таким образом, формируется единая государственная информационная система обеспечения транспортной безопасности.



# ОТНОШЕНИЯ С ПАССАЖИРАМИ — ГЛАВНЫЙ ПРИОРИТЕТ

## Наши ценности:

**Клиентоориентированность:** мы привлекаем клиентов качественным обслуживанием, прислушиваемся к их мнению и, если необходимо, инициируем изменения. Деятельность любого сотрудника направлена на то, чтобы клиент снова и снова пользовался услугами авиакомпании и рекомендовал ее тем, с кем он общается.

**Инновационность:** Компания строит свое будущее, используя передовые идеи и новейшие технологии.

Год 20-летия компании был отмечен особым вниманием к одной из наших основных ценностей – клиентоориентированности. Мы видим нашу цель в предоставлении пассажирам «Трансаэро» безупречного сервиса, стремимся проявлять индивидуальный подход и приятно удивлять новыми услугами.

В основе нашего успеха – объединение традиций отечественной гражданской авиации с последними достижениями отрасли во всем мире.

“ *Есть только один рецепт – работать лучше каждый день на каждом рейсе.*

Ольга Плешакова, Генеральный директор ”

В 2011 году агентство Skytrax (Великобритания), которое специализируется на изучении качества услуг авиакомпаний всего мира, проанализировало услуги «Трансаэро» по более чем 800 критериям.

- ★★★★ **Класс Имperiал** (такую же оценку имеют «Emirates», «Lufthansa» и «British Airways»).
- ★★★★ **Бизнес-класс** на ближнемагистральных рейсах.
- ★★★ **Бизнес-класс** на дальнемагистральных рейсах.
- ★★★★ **Экономический класс** на ближнемагистральных рейсах (самая высокая среди российских авиакомпаний оценка).
- ★★★ **Экономический класс** на дальнемагистральных.

Общая удовлетворенность пассажиров обслуживанием на всех этапах оказания услуг – 80-85% (2011). За два года перевезено около 180 тыс. пассажиров в рамках государственной программы перевозок (дальневосточников, бюджетников, военнослужащих и других льготных категорий).

## Взаимодействие с пассажирами и клиентами

“ Эта новая для «Трансаэро» сфера общения открывает самые широкие возможности прямого открытого диалога с теми, кому интересны мы и кто интересен нам. Я сама буду непосредственно участвовать в жизни наших сообществ и готова не только получать любые конструктивные предложения и замечания от пользователей, но и учитывать их в работе.

Ольга Плешакова, Генеральный директор ”

В 2011 году мы сделали очень важный шаг навстречу нашим пассажирам и партнерам – «Трансаэро» открыла корпоративные сообщества в нескольких социальных сетях в интернете (Facebook, Twitter и ВКонтакте). Таким образом мы предельно сократили дистанцию между клиентами и Компанией.

Мы видим преимущества такой среды общения – «Трансаэро» получает не только высокую скорость обмена информацией с клиентами, но и возможность оперативной двусторонней связи по вопросам, которые интересуют как их, так и нас. Мы рассматриваем наше присутствие в Интернете как реальный диалог с нашими заинтересованными сторонами, несмотря на то что происходит он в виртуальном пространстве. Интернет помогает расширять аудиторию, вовлекаемую в контакт, и получить действительно заинтересованных участников общения.

При этом виртуальное общение может превратиться в реальное не только на борту наших самолетов, но и на земле – для самых активных и заинтересованных участников

наших сообществ планируется проводить специальные акции и даже встречи с Генеральным директором Компании.



О чем нам сообщают и что мы делаем с этой информацией?

<sup>4</sup> Socialbakers  
[www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com)  
начала присваивать  
компаниям титул  
«Social Devoted Brand».  
Для получения такого  
звания компании,  
имеющие официальные  
сообщества в  
глобальных социальных  
сетях, должны  
предоставить  
пользователям  
возможность  
оставлять вопросы  
и комментарии, не  
удалять негативные  
сообщения и отвечать  
на более чем 65%  
постов от подписчиков  
в течение 24 часов.

Многие пользователи заходят на наши странички в социальных сетях для того, чтобы задать вопрос или оставить отзыв о своем полете с «Трансаэро».

В 2011 году наших пассажиров больше всего волновали вопросы, связанные с обслуживанием на борту самолета и действиями Компании в чрезвычайных ситуациях.

Специально созданный отдел по работе с социальными медиа оперативно (как правило, в течение суток) отвечает на все поступающие обращения. При необходимости к подготовке ответов подключаются руководители или специалисты профильных департаментов, по поступившим жалобам проводится внутреннее расследование. Отчет о проделанной работе по обращениям предоставляется Генеральному директору каждую неделю.

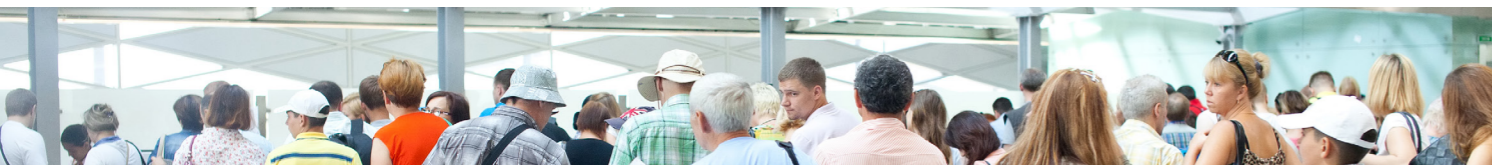
Полученные от членов сообществ предложения уже используются для того, чтобы внести изменения в работу Компании. Например, летом 2011 года мы предложили опробовать новую версию сервиса мобильной регистрации. Получив ряд критических замечаний, мы доработали эту услугу, повторно протестировали ее и только потом предложили официально.

Компания Socialbakers<sup>4</sup>, специализирующаяся в области аналитики социальных медиа, присвоила «Трансаэро» почетное звание «Social Devoted Brand» («Социально ориентированная компания») за один из самых высоких процентов ответов на комментарии и вопросы, оставляемые пользователями в официальных сообществах авиакомпании в Facebook, Twitter, YouTube и Google+.

Процент обращений, получивших ответ за сутки в 2012 году.



Мы будем развивать наши сообщества в социальных сетях для ведения постоянного диалога со своими клиентами и партнерами.



#### Традиционные формы обратной связи

Вводя новые формы взаимодействия, мы не отменяем те традиционные каналы связи, которые уже давно существуют в Компании.

По-прежнему доступна специальная страница на корпоративном сайте Компании «Свяжитесь с нами» (раздел «Помощь»), с помощью которой можно сформировать запрос или оставить отзывы и предложения. Сообщения обрабатываются сотрудниками Компании и распределяются между ответственными подразделениями.

В претензионном отделе ведется работа с официальными обращениями в Компанию.

#### Мониторинг удовлетворенности клиентов

Традиционно проводятся анкетирование и целевой опрос клиентов Компании, ежеквартально для руководства готовится статистический отчет по мониторингу удовлетворенности.

Наши сотрудники включены в большинство управленческих процессов в Компании, и этот подход – наша отличительная особенность. Проводится анкетирование наших сотрудников, когда они выступают в роли наших же пассажиров. Проводится конкурс инновационных проектов сотрудников (подробнее см. главу «Команда «Трансаэро»»), принимаются предложения, в том числе по улучшению качества предоставляемых услуг.

45% от 25 до 34 лет

25-30% от 35 до 44 лет

50% Женщины

50% Мужчины

КТО ОН, НАШ  
ПАССАЖИР?

свыше 85% пассажиров имеют высшее образование

свыше 65% пассажиров состоят в браке

свыше 80% пассажиров имеют полную занятость

свыше 25% пассажиров работают по найму

свыше 25% имеют свой бизнес

## Мы готовы прийти на помощь

Мы считаем важным индивидуальный подход, понимание настроения и потребностей пассажиров и ситуаций, в которых им может оказаться необходимой наша помощь. Мы считаем это направление тоже формой взаимодействия.

### Летайте без страха с «Трансаэро»

Аэрофобия – одна из самых распространенных фобий в мире, которая появилась сравнительно недавно и принадлежит к числу фобий, связанных с бурным техническим прогрессом в двадцатом веке. Так, по статистике каждый четвертый пассажир испытывает неприятные ощущения во время полёта, а каждый шестой человек испытывает сильный страх в самолёте и даже за несколько дней до вылета. 6 % людей из-за аэрофобии отказываются от авиаперелетов совсем, и еще 14% людей вообще никогда не летали из-за психологических проблем.

Страх полетов в современном мире является значительным препятствием для полноценной жизни. Успешная карьера в наши дни, как правило, требует мобильности. Интересный отдых тоже связан с перелетами на самолете.



Авиакомпания «Трансаэро» первой из российских перевозчиков обратила внимание на людей, испытывающих волнение при полётах, и в 2010 году вместе с профессиональными авиационными психологами инициировала реализацию проекта «Летаем без страха».

На очных курсах «Летаем без страха» слушатели получают теоретические знания на базе Авиационного учебного центра «Трансаэро».

Затем они проходят занятия на тренажерах, которые воссоздают реальную кабину пилота самолета. Цель – показать, что все процессы в авиации дублированы многократно.

Все полученные теоретические знания закрепляются и отрабатываются в присутствии психолога на завершающем этапе курса –

реальном полете на рейсе авиакомпании «Трансаэро».

Для слушателей курсов организуются экскурсии в авиакомпанию «Трансаэро», в ходе которых они могут познакомиться с работой крупного авиаперевозчика.

За прошедшие годы сотрудничества компании «Трансаэро» и центра «Летаем без страха» около 10 тысяч человек воспользовались специально разработанными «Трансаэро» и центром «Летаем без страха» приложениями для iPad и iPhone, а с помощью очных и заочных совместных программ более двух тысяч человек избавились от страха полета. Большинство из них стали часто летающими пассажирами «Трансаэро».

### Не бросаем своих

2011 год начался беспокойно. Во время массовых волнений в Египте «Трансаэро» активно помогала срочно вывозить российских туристов из страны: при наличии свободных мест мы принимали на свои регулярные рейсы пассажиров, купивших билеты нашей авиакомпании, независимо от указанной в них даты вылета. В течение двух недель мы вывезли 22 тысячи человек.

Мы также призывали туристов воздержаться от поездок в эту страну, прекратили соб-

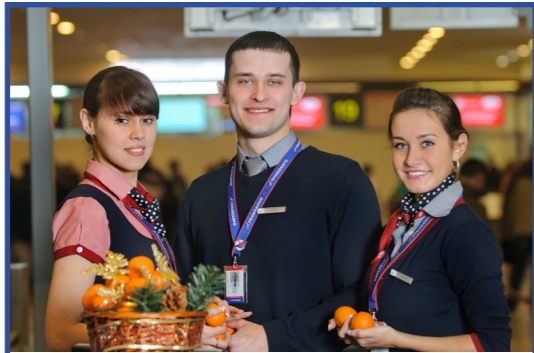
ственные продажи билетов на данное направление и гарантировали возврат полной стоимости билетов в том случае, если наши сограждане принимали решение отказаться от поездки. Туроператоры, с которыми работала Компания, предлагали альтернативные варианты проведения отпуска. «Трансаэро» также помогала экстренной эвакуации россиян из Японии после разрушительного цунами. Наши усилия были высоко оценены Министерством иностранных дел РФ.

Мы помогаем гражданам России, оказавшимся в ситуациях, угрожающих их жизни и здоровью, получать экстренную помощь – это одно из направлений программы социальных авиаперевозок «Трансаэро». Таких примеров немало.

В 2010 году «Трансаэро» бесплатно доставила из Бангкока в Москву жительницу Омска, получившую серьезные травмы в результате дорожно-транспортного происшествия. Перевозить девушку можно было только в горизонтальном положении, и в этом могло помочь уникальное оборудование, имеющееся у нашей Компании – медицинская кровать, которая размещается в салоне самолета и гарантирует безопасную и комфортную перевозку. Рейсом нашей Компании в Бангкок отправился опытный анестезиолог и реаниматолог И. Валиев, который следил за здоровьем пассажирки на протяжении всего маршрута Бангкок-Москва-Омск. После приземления в Омске девушку доставили в одну из городских клиник, где было продолжено ее лечение.

В том же году «Трансаэро» помогла вернуться в Москву из Гаити бригаде российских врачей под руководством Президента Международного благотворительного Фонда помощи детям при катастрофах и войнах Л. Рошаля, которые оказывали помощь детям, пострадавшим от землетрясения.





**Сокращение времени регистрации на рейсы и получения информации**



**Он-лайн регистрация**

Можно воспользоваться онлайн-регистрацией через сайт «Трансаэро» – зарегистрировать несколько пассажиров с выбором для них мест в салоне самолета рядом друг с другом, узнать точное время начала и окончания регистрации.



**Мобильная регистрация**

«Трансаэро» первой в России разработала приложение для смартфонов с сервисом мобильной регистрации, позволяющий получить мобильный посадочный талон, узнать информацию о продуктах и услугах Компании, а также уточнить набранные за полеты баллы и историю своего счета (для участников программы «Трансаэро Привилегия»).



**Короткий номер**

Можно позвонить в Информационный центр «Трансаэро» с мобильного телефона, набрав короткий номер 0808 – время ожидания ответа операторов-консультантов сведено к минимуму.



**SMS-информирование**

Можно подписаться на уведомления о статусе рейса по sms и быстро получить информацию об отмене или задержке рейса, о вылете и прилете рейса в пункт назначения.

С момента создания авиакомпании «Трансаэро» отличал инновационный подход. В течение всей 20-летней истории Компании рядом с ее названием постоянно звучат слова «первая» и «впервые».

Мы внедряем самые передовые технологии для удобства своих пассажиров. Мы были первыми, кто ввел киоски самостоятельной регистрации в аэропортах, сопровождаемые помощью со стороны наших сотрудников по освоению нового сервиса, и другие услуги, о которых мы рассказывали в прошлых отчетах.

В 2010-2011 годы мы предложили своим клиентам ряд принципиально новых услуг, основанных на использовании современных мобильных и Интернет-технологий. Например, в случае задержки багажа наши пассажиры могут отслеживать его статус через наш сайт – это стало возможным благодаря международной системе поиска багажа World Tracer.

На сегодняшний день «Трансаэро» является единственной отечественной авиакомпанией, предлагающей клиентам доступ к своим электронным сервисам сразу по трем мобильным каналам.

Среди амбициозных планов «Трансаэро» на 2012 год - установить новое оборудование на самолеты Boeing 777 и Boeing 747-400, благодаря которому наши пассажиры смогут выходить в Интернет с помощью Wi-Fi на своих мобильных устройствах.



«Трансаэро» – первая российская авиакомпания, которая предложила своим пассажирам четыре класса обслуживания – «Империял», бизнес-класс, премиальный экономический и туристический экономический классы. Воздушные суда Boeing 777 стали первыми в отечественной гражданской авиации самолетами с четырехклассной компоновкой.

**Питание**

Мы обновили меню бортового питания во всех классах обслуживания. Новое питание для пассажиров экономического класса готовится в организациях общественного питания аэропортов, из которых производится вылет, а бизнес-класса и класса «Империял» доставляется из кафе «Пушкин».

Мы учитываем потребности пассажиров и предоставляем возможность заказать блюда,

отличающиеся от стандартного обеда или ужина, на тех маршрутах, где полагается бесплатное горячее питание. Если во время полета предусмотрены только закуски, заказ специального питания, как правило, невозможен. На регулярных рейсах такая услуга обычно является бесплатной и не зависит от тарифа.

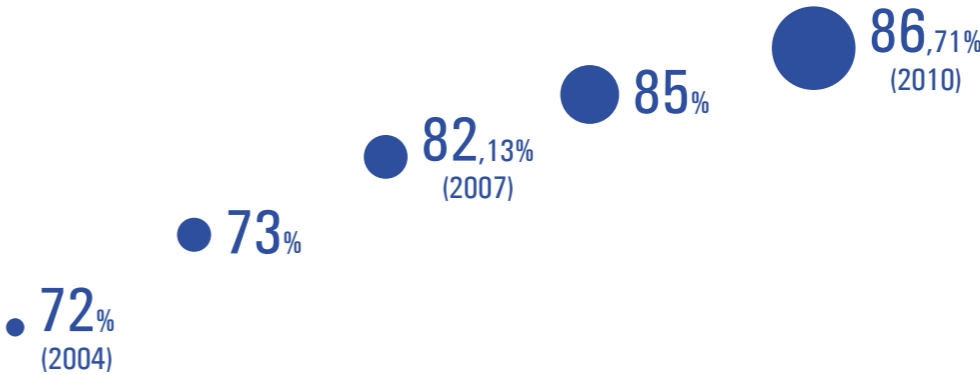
Регулярность полетов

Регулярность полетов – один из основных показателей работы авиаперевозчика, ведь каждый, отправляясь в командировку или на отдых, рассчитывает, что прибудет на место вовремя и успеет на запланированные встречи и экскурсии.

«Трансаэро» уделяет этому аспекту боль-

шое внимание, включая Генерального директора и Совет директоров. Каждый месяц составляется отчет Правлению. Руководитель Департамента по производству докладывает о регулярности по каждому рейсу. Такое пристальное внимание обеспечивает высокий результат.

Регулярность полетов «Трансаэро» растет с каждым годом.



Для Компании это одна из наиболее сложных задач, поскольку результат зависит не только от наших усилий, но и от наших многочисленных партнеров (аэропорты, туроператоры, другие авиакомпании и др.), погодных условий и других факторов, которые могут обернуться форс-мажорной ситуацией. Так, 2010 – 2011 годы оказались,

к сожалению, изобильными на события, подтверждающие этот тезис и важность эффективного взаимодействия всех партнеров по авиаперевозкам.

Мы со своей стороны делаем все возможное для того, чтобы наши службы были на высоте, а также стремимся компенсировать возможные сбои. Регулярность полетов обеспечивает в

Компании производственно-диспетчерская служба (ПДС), которая взаимодействует с соответствующими службами аэропорта. В отчетный период проведена техническая модернизация ПДС: введена новая система по работе с расписанием Lufthansa System и цифровая система связи диспетчеров Tetra.

В последние два года мы разрабатывали центр управления полетами (ЦУП) с учетом методик работы диспетчерских служб ведущих авиакомпаний мира. ЦУП объединит два направления работы по обслуживанию рейсов: в задачи первого будет входить обслуживание самолетов, второго – планирование рейсов и решение нестандартных ситуаций. С помощью ЦУП «Трансаэро» сможет лучше управлять полетами, что должно еще более повысить показатель регулярности.

“ **Задача нашего подразделения – не только сделать все для того, чтобы самолет вылетел по расписанию, но и сохранить тот уровень сервиса, которым гордится авиакомпания.**

Андрей Перет, Заместитель руководителя Департамента по производству ”

ПОЧЕМУ СЛУЧАЮТСЯ ЗАДЕРЖКИ И ОТМЕНЫ РЕЙСОВ?		
Погода – частый виновник задержек рейсов	Партнеры	Пассажиры
Читайте в отчете о том, как мы пережили «ледяной дождь» в аэропорту Домодедово и извержение вулкана в Исландии.	Забастовки работников принимающего аэропорта или компании-партнера (совмещенные рейсы).	Поведение пассажиров не всегда бывает управляемым и адекватным, что может повлечь необходимость экстренной посадки.
	Банкротство туроператоров.	Проблемы со здоровьем.
Форс-мажорные обстоятельства	Проблемы у аэропортов – не успели открыть полосу.	Действия уполномоченных органов
Революции и гражданские волнения, стихийные бедствия могут стать препятствием для совершения полета.		

Испытания на прочность

В апреле 2010 года из-за извержения вулкана Эйяфьятлайокудль в Исландии «Трансаэро» была вынуждена приостановить отправку ряда своих европейских рейсов из-за закрытия воздушного пространства над Европой. В этой ситуации специалисты «Трансаэро» разработали новые направления маршрутов, пролегающие по трассам, открытым для авиасообщения, и мы выполняли все рейсы в полном объеме, с небольшим опозданием.

Пассажиры также могли вернуть билеты, приобретенные на отложенные рейсы, с получением их полной стоимости или перебронировать на другие даты. Информация предоставлялась по многоканальному справочному телефону и на сайте «Трансаэро», на онлайн-табло аэропорта Домодедово, в представительствах авиакомпании, а также на сайтах ряда зарубежных аэропортов.

Серьезным испытанием для всех авиакомпаний и пассажиров стала кризисная ситуация в аэропорту Домодедово, которая произошла перед самыми новогодними праздниками (27 декабря 2010 года), когда многие отправлялись на рождественские каникулы. Из-за «ледяного дождя» аэропорт был обесточен, прекратили работу терминалы и инфраструктурные объекты.

Нам удалось к утру 29 декабря организовать вылет более 53 тысяч пассажиров. В течение трех суток «Трансаэро» выполнила более 300 рейсов при полном отсутствии инцидентов в области безопасности полетов.

При этом сроки подготовки самолетов к вылету увеличились в несколько раз: до 9 часов для широкофюзеляжных дальнемагистральных и до 5 часов на среднемагистральных. Также аэропорт постоянно менял предполагаемое время вылета рейсов, что существенно затрудняло предоставление объективной информации пассажирам.

Форс-мажорная ситуация 26-31 декабря затронула интересы более 50 000 наших пассажиров, однако лишь 500 человек сдали билеты по своей инициативе. Все остальные были доставлены до пункта назначения, в том числе с помощью дополнительных рейсов. Ни один рейс из ранее запланированных не был отменен.

После окончания кризиса в аэропорту Домодедово «Трансаэро», несмотря на то что ни один рейс не был задержан по ее вине, приняла решение о выплате добровольных компенсаций пассажирам, которые не смогли вовремя улететь в этот период (более 25 млн рублей).

Доступность авиаперевозок

Одна из важнейших задач нашей Компании – сделать авиационное сообщение доступным для всех категорий пассажиров.

ЧТО МЫ ДЛЯ ЭТОГО ДЕЛАЕМ?		
Социальные меры	Логистические меры	Экономические меры
Программа социальных авиаперевозок: пассажиры с инвалидностью, ветераны и др.	Возможность выбора аэропорта	Цена и наличие билетов
	Новые маршруты	Различные классы обслуживания
Государственная программа перевозок дальневосточников, бюджетников и военнослужащих	Новые услуги	Специальные тарифы

Государственная программа субсидированных перевозок

Субсидируемые социальные перевозки являются признанным инструментом в мировой практике, когда социальная необходимость оказывается выше, чем экономическая целесообразность.

«Трансаэро» также является самым активным участником начатой в 2009 году правительственной программы перевозок льготных категорий граждан с Дальнего Востока в европейскую часть России. Мы стараемся сделать эту программу еще более доступной для россиян – поэтому цены на билеты на многих маршрутах ниже утвержденных правительством тарифов.

В 2011 году количество маршрутов увеличилось до 13 – это самое большое число направлений среди всех перевозчиков, участвующих в программе.

Всего с 2009 по 2011 годы в рамках программы субсидированных перевозок жителей Дальнего Востока «Трансаэро» перевезла 231 624 пассажиров, показав самый высокий результат среди авиакомпаний-участников.

Количество жителей Дальнего Востока, перевезенных по льготным билетам	
Год	Количество пассажиров, чел.
2009	53 600
2010	86 830
2011	91 398

Программа социальных перевозок, осуществляемая «Трансаэро» уже много лет, – одно из основных направлений благотворительной деятельности. Мы распространяем льготные билеты для социально незащищенных групп населения, в первую очередь – направляющихся на лечение детей и ветеранов. Всего с 2004 по 2011 год в рамках этой программы льготными билетами воспользовались более 16 тыс. человек.

«Трансаэро» занимает ведущее место среди всех российских авиакомпаний по количеству перевезенных на льготных условиях ветеранов. Они имеют право на приобретение билетов независимо от страны проживания и того, гражданами какого государства они являются в настоящее время.

В 2010 году «Трансаэро» подписала очередное соглашение о стратегическом партнерстве с Правительством Санкт-Петербурга, которому мы с 2004 года помогаем в реализации программы «Долг». В соответствии с соглашением, «Трансаэро» продолжила бесплатные авиаперевозки петербуржцев – ветеранов Великой Отечественной войны, Героев России, Героев Советского Союза, полных кавалеров орденов Славы и Трудовой славы и приравненных к ним категорий граждан, а также жителей блокадного Ленинграда. Участникам программы предоставлялась возможность бесплатно совершить перелет к местам встречи с бывшими однополчанами или в клиники на лечение.

“ Разработанный стандарт, в настоящее время являющийся добровольным, в будущем должен стать обязательным. Ведь эти рекомендации по обслуживанию инвалидов могут касаться не только пассажиров, передвигающихся с помощью коляски или слабослышащих, но и, к примеру, обычных пожилых людей или женщин с детскими колясками. Это первый шаг на пути к достижению высокого уровня обслуживания пассажиров с инвалидностью, который стал нормой в развитых странах.

О. В. Рысева, заместитель Председателя Всероссийского общества инвалидов ”

Мы стремимся к тому, чтобы все категории пассажиров и особенно наиболее уязвимые, такие как тяжелобольные люди, инвалиды по слуху и зрению, а также пассажиры, передвигающиеся с помощью коляски, чувствовали себя комфортно во время полета. С этой целью в августе 2010 года Компания приобрела легкие и эргономичные кресла-

«Трансаэро» – единственная авиакомпания, которая входит в состав российского Совета бизнеса по вопросам инвалидности и один из инициаторов завершившейся в сентябре 2011 года разработки корпоративного стандарта обслуживания людей с инвалидностью на воздушном транспорте. В работе над этим документом приняли участие Всероссийское общество инвалидов, Московский аэропорт «Домодедово» и Ассоциация производителей сервисных услуг для пассажиров на транспорте. Разработка стандарта – часть более обширной программы оказания помощи пассажирам с инвалидностью (см. главу «Компания и общество»).

При разработке стандарта были учтены, помимо Конвенции ООН о правах инвалидов, действующие международные стандарты авиаперевозки инвалидов и другие документы. В стандарте содержатся подробные рекомендации по обслуживанию пассажиров с инвалидностью в аэропорту и на борту самолета.

Успешному внедрению стандарта способствует курс повышения квалификации сотрудников авиакомпаний и аэропортов. Участники учат оказывать медицинскую помощь, этике общения, а также другим навыкам, необходимым для обеспечения пассажирам с инвалидностью комфортного прохождения необходимых процедур в аэропорту и в полете.

коляски (вес каждой коляски – всего 6,5 кг), отвечающие высоким требованиям комфорта и безопасности. Теперь наши пассажиры могут передвигаться по салону на всех типах воздушных судов. Такое оборудование особенно ценится пассажирами, которым предстоит долгий полет. Для транспортировки тяжелобольных людей мы предоставляем уни-

кальную авиационную кровать, которую во время полета за счет Компании обслужива-

ют специальные технические специалисты «Трансаэро».

#### Ценовая политика

Мы поддерживаем предложение Министерства транспорта о введении «невозвратных» тарифов. С системой таких тарифов россияне, летающие рейсами иностранных компаний, уже давно знакомы. «Невозвратные» тарифы привлекательны для пассажиров, поскольку

дают возможность купить более дешевые билеты, но при этом накладывают на них обязательства по осуществлению полета именно в указанные сроки. Введение таких тарифов способствует повышению доступности воздушного транспорта для населения.



# КОМАНДА «ТРАНСАЭРО»

## Контекст:

«Трансаэро» стремится к тому, чтобы в Компании работали высококвалифицированные, ответственные и увлеченные люди, ведь именно эти качества нашего персонала позволили нам успешно расти в течение 20 лет.

## Наши ценности:

**Профессионализм:** сотрудники Компании выполняют поставленные задачи на высоком профессиональном уровне.

**Культура труда и отношений:** в своей работе сотрудники Компании руководствуются принципами высокой культуры труда и отношений.



Численность персонала увеличилась до 9 000 человек (2011), что на 2 500 больше, чем в 2010 году

33

Средний возраст работников - 33 года



Доля женщин, работающих на руководящих постах, увеличилась с 25% (2009) до 38% (2011)



В 2011 году затраты на обучение наших сотрудников выросли на 12% по сравнению с 2010 годом



Общий фонд оплаты труда увеличился за 2011 год по сравнению с 2010 годом в среднем на 44%



В компании реализуются лучшие инновационные идеи – проекты победители Конкурса инновационных идей 2011



Волонтерская программа «Трансаэро» насчитывает более 300 участников, а реализуемые сотрудниками проекты отмечены наградами «People Investor» и «Доброволец года»

## Наша команда

Секрет успеха «Трансаэро» – в слаженной работе всего коллектива. Командная работа – это вовлеченность сотрудников в общее дело, где у каждого своя производственная позиция, своя профессиональная функция и своя психологическая роль.

«Трансаэро» заботится о том, чтобы коллектив был стабильным, а сотрудники развивались и росли вместе с Компанией. Мы стремимся всем предоставить равные возможности для профессиональной и личной самореализации.

Количество наших сотрудников растет с каждым годом благодаря расширению маршрутной сети, увеличению парка самолетов и росту объема перевозок. При этом все больше работников хотело бы и дальше оставаться в «Трансаэро»: на фоне увеличения численности персонала показатель текучести кадров снизился почти в два раза (по сравнению с 2009 годом).



Динамика текучести кадров		
Год	Среднесписочная численность персонала	Текучесть кадров, %
2008	4822	14
2009	4918	11
2010	7050	7,5
2011	8980	6,5

Этому способствуют:

- адаптационные семинары для новых работников;
- система наставничества, действующая в Компании с 2006 года;
- реальные перспективы карьерного роста: мы формируем кадровый резерв в первую очередь из собственных сотрудников;
- конкурентоспособный социальный пакет;
- дружный коллектив, корпоративная культура, в которой каждый может проявить себя.

Эффективность системы адаптации новых сотрудников (данный показатель рассчитывается как отношение числа сотрудников, уволившихся во время испытательного срока, к общему числу принятых) в 2010-2011 гг. составила 97%.





Создание уникальной команды высокопрофессиональных, мотивированных сотрудников, обладающих творческим потенциалом к развитию, – ключевая задача Компании. Она закреплена в Кадровой политике, принятой в 2011 году, и в плане действий по ее реализации (Программа реализации Кадровой политики на период 2011-2013 годов).

Политика обозначает три приоритетных направления ее достижения:

- укрепление репутации «Трансаэро» как привлекательного работодателя;
- формирование системы партнерства работодателя и работников;
- использование инновационных подходов, неформальных методов и опыта передовых компаний.

Рассматривая персонал в качестве главного ресурса, обеспечивающего конкурентоспособность Компании, «Трансаэро» делает ставку на профессионалов.

Стремясь привлечь высококвалифицированные молодые кадры, «Трансаэро» участвует в партнерских программах с ВУЗами, готовящими пилотов гражданской авиации:

- проводит «Дни открытых дверей»;
- предоставляет возможности студентам для прохождения производственной практики;
- организует стажировки для преподавателей;
- поощряет лучших студентов стипендиями и грантами на проведение научных исследований в области гражданской авиации.

Мы также помогаем ВУЗам совершенствовать систему образования и развивать техническое оснащение.

В ближайшем будущем стартует проект «Наши дети», который должен привлечь внимание детей сотрудников, заканчивающих школу, к летным профессиям и поступлению в профильные вузы. Мы надеемся, что таким образом начнут создаваться трудовые династии в нашей Компании, которая всегда заявляла о поощрении традиций семейной профессиональной преемственности.

Система подготовки

Обучение сотрудников осуществляется в Авиационном учебном центре (АУЦ) и созданной в 2010 году Академии управления «Трансаэро», а также с помощью дистанционных курсов.

Обучение в АУЦ

В АУЦ пилоты, бортпроводники, инженерно-технический и наземный персонал проходят обязательную подготовку. Центр имеет сертификат соответствия требованиям воздушного законодательства РФ и нормативным актам, регламентирующим деятельность гражданской авиации. В 2011 году количество видов обучения в АУЦ достигло 111.

В отчетном периоде:

- 54 сотрудника (бортпроводники и инструкторы бортпроводников) прошли подготовку в авиакомпаниях «Malaysia Airlines» и «Asiana Airlines» – компаниях, известных высоким качеством сервиса на борту;
- 33 сотрудника (пилоты) прошли обучение управлению самолетами в чрезвычайных ситуациях под руководством специалистов из МЧС и Академии безопасности Израиля;
- открыт дополнительный лингафонный кабинет для обучения английскому языку;
- проведены тренинги для бортпроводников по работе с пассажирами-инвалидами.

Академия управления «Трансаэро»

Для целевой подготовки руководителей в 2010 году открыта Академия управления «Трансаэро», предоставляющая собой систему знаний, составленную с учетом потребностей стратегического развития Авиакомпании. Здесь проводятся тренинги для руководителей среднего звена и линейных руководителей, направленные на развитие управленческих навыков и укрепление навыков командной работы. Разработана концепция дополнительного факультета Академии, который возглавляет Генеральный директор.

- Срок обучения в Академии рассчитан на 3 года.
- За отчетный период подготовку в Академии прошли 394 работника.

Дистанционное обучение

Начал работу сайт дистанционного обучения, благодаря чему работники могут самостоятельно пройти необходимые им курсы.

Количество специалистов, прошедших обязательное обучение		
Категория персонала	2010	2011
Летный состав	2 661	4 141
Бортпроводники	5 964	13 889
Инженерно-технический персонал	5 046	6 921
Наземный персонал	1 624	1 146
Итого:	15 295	26 097



## Охрана труда и здоровья

### Подходы к охране труда

В связи с особыми условиями труда мы уделяем большое внимание вопросам охраны труда и здоровья работников. Приоритеты работы в этом направлении закреплены в Положении по охране труда, утвержденном в 2009 году. Регулярно предпринимаются меры по повышению безопасности труда, работают комиссии по расследованию несчастных случаев на рабочих местах. Каждый месяц проводятся совещания, посвященные этим вопросам. Ответственность за соблюдение безопасных условий труда распределена между всеми руководителями высшего звена.

Мы проводим аттестацию рабочих мест при участии Клинского института по охране труда. В течение 2010-2011 годов было аттестовано 1200 рабочих мест. Сотрудники имеют доступ к результатам аттестации и могут предложить руководству Компании меры по улучшению системы охраны труда.



### Охрана здоровья

Учитывая специфику работы, мы уделяем особое внимание профилактике и мониторингу профессиональных заболеваний. Во всех подразделениях «Трансаэро» ведется учет и анализ общей и профессиональной заболеваемости. Проводятся обязательные медицинские осмотры вновь поступающих на работу летчиков и бортинженеров. Пилоты «Трансаэро» регулярно проходят диспансеризацию и плановые медицинские осмотры, в том числе после очередных отпусков и перед переучиванием на новую технику. По итогам полугодового осмотра часть наших сотрудников направляется на санаторно-курортное лечение.

Уровень шума, воздействию которого подвергаются летчики «Трансаэро» во время работы, не превышает предельно допустимое

За два года количество работников, прошедших регулярную подготовку в области охраны труда, в том числе с помощью сайта дистанционного обучения, увеличилось с 2100 (2010) до 3760 (2011).

В отчетном периоде не были зафиксированы несчастные случаи со смертельным исходом, но наблюдался некоторый рост количества инцидентов, связанных с человеческим фактором: в 2010 году было зафиксировано 7 несчастных случаев, в 2011 году - 9. Это было вызвано рядом объективных причин: большим количеством новых сотрудников, значительным увеличением производственной программы полетов, недостаточной организацией технической инфраструктуры. Выявленные в ходе расследования недостатки скорректированы благодаря программам обучения и развитию технической базы Компании.

значение, что подтверждают карты аттестации условий труда летного состава и заключения заводов-изготовителей самолетов, на которых осуществляются полеты.

Мы помогаем работникам активно проводить свой досуг, предоставляя им возможность заниматься различными видами спорта и принимать участие в отраслевых соревнованиях. В 2010 – 2011 годах особых успехов добились команды «Трансаэро» по мини-футболу и волейболу.

Мы заботимся о самочувствии наших сотрудников и во время неблагоприятных погодных условий. Так, во время аномально жаркого лета 2010 года все работники Компании были обеспечены защитными масками, при необходимости им оказывалась медицинская помощь.

## Мотивация

Дополнительным стимулом для персонала является не только конкурентоспособный уровень оплаты труда, но и привлекательный социальный пакет.

В 2011 году рост средней заработной платы в Компании превышал уровень инфляции в стране. С 2012 года вводится новая методика расчета бонусов на основе системы ключевых показателей эффективности. Новый подход более прозрачен и понятен для работников, в большей степени отражает их успехи в труде.

Всем работникам «Трансаэро» предоставляются дополнительные (по сравнению с законодательными требованиями) социальные гарантии:

- дополнительный социальный пакет от «Трансаэро» (надбавки за выслугу лет и персональные пенсии);
- добровольное медицинское страхование (по корпоративным тарифам);
- корпоративные условия перелетов на собственных рейсах «Трансаэро»;
- корпоративные тарифы на приобретение абонементов в фитнес-клубы (включая членов семей);
- корпоративные программы кредитования;
- курортно-оздоровительные программы для сотрудников и членов их семей.

Созданы специальные условия для летчиков, в том числе возможность переподготовки на другой тип воздушного судна за счет работодателя, материальная поддержка иностранных пилотов в период переобучения, выплата «подъемных» в течение первых трех лет работы, доплата за знание английского языка, за класс и выслугу лет и др.

Реализуется уникальная программа страхования летчиков от потери лицензии, гарантирующая выплаты в размере до 1 млн рублей в случае списания пилотов по состоянию здоровья в возрасте до 40-45 лет. В отчетный период по данной программе было застраховано 898 человек.

Лучшим работникам ежегодно присуждаются награды (почетные грамоты и благодарности Федерального агентства воздушного транспорта, нагрудные знаки за безаварийный налет часов 1, 2 и 3 степеней и др.). В 2011 году в честь 20-летия «Трансаэро» ряд работников получили почетные грамоты Министерства транспорта, награды «Почетный работник транспорта России», «Отличник воздушного транспорта», знаки отличия «За заслуги перед Санкт-Петербургом». В день юбилея «Трансаэро» 12 лучших сотрудников были удостоены новой корпоративной награды – «Бриллиантового знака почета» за выдающийся вклад в развитие «Трансаэро», а 15 человек – звания «Заслуженный работник авиакомпании «Трансаэро».





Сотрудники «Трансаэро» очень ценят дружескую атмосферу, царящую в Компании.

Мы вместе празднуем День рождения «Трансаэро», Новый год, День бортпроводника, особые даты в жизни Компании (например, 5-летию эксплуатации Boeing-747 в «Трансаэро», которое отмечалось в 2010 году). Традиционной стала декабрьская встреча Генерального директора с персоналом, на которой происходит разговор по наиболее волнующим темам.

В связи со спецификой работы некоторые категории работников (например, члены летных экипажей и инженерно-технический персонал) не имеют возможности общаться с коллегами из наземных и офисных служб. Для того чтобы все, наконец, увиделись и пообщались друг с другом, в 2010 году мы впервые провели Дни открытых дверей.

«Трансаэро» поддерживает развитие личностных и профессиональных качеств сотрудников, о чем свидетельствует проведение таких ежегодных конкурсов, как: «Душа Компании», «Лучший по профессии» и «Лучший сотрудник». Поощряются и творческие устремления работников. В Компании есть собственный музыкальный коллектив «Небесный экипаж» и театральная студия «Аэро-театр», дебют которой состоялся в декабре 2011 года. Наши работники стали внештатными авторами журнала «Время Трансаэро», первый номер которого вышел в 2011 году и сразу завоевал признание, став лучшим в номинации «Внутрикорпоративный журнал» на ежегодном Всероссийском конкурсе «Лучшее корпоративное медиа года».

**Авиакомпания «Трансаэро» ценит и развивает в своих сотрудниках:**

- **инициативность;**
- **творческий подход;**
- **стратегическое мышление;**
- **современность;**
- **открытость.**

К своему юбилею «Трансаэро» решила одеть работников в новую форму, которая была создана при непосредственном участии Генерального директора. Помимо привлекательного внешнего вида, она также отличается комфортом в носке благодаря особому составу ткани, который используется в ведущих авиакомпаниях мира.

«Трансаэро» помогает тому, чтобы наши работники имели возможность больше внимания уделять своим семьям. По традиции 1 сентября родители первоклассников получают дополнительный выходной день, а их дети – фирменные подарки. Ежегодно проводится Конкурс детского творчества «Растем вместе с «Трансаэро». Большой интерес у детей вызывают экскурсии в аэропорт «Домодедово», где ребята могут увидеть, что такое гражданская авиация «изнутри», знакомясь с работой летных экипажей и наземных служб.

Инновационный путь развития, на который ориентируется «Трансаэро» в своей стратегии, означает, что и наши работники не должны оставаться в стороне от достижения этой цели. Мы создаем систему выявления лучших инновационных идей сотрудников для их последующей реализации.

В 2011 году «Трансаэро» впервые в гражданской авиации организовала конкурс «Как сотрудники видят инновационное развитие Компании?». Мы хотели поощрить инициативу наших работников, преодолеть барьеры, которые препятствуют трансляции инновационных идей от сотрудников руководству Компании.

В процессе подготовки к конкурсу все сотрудники могли узнать о том, что Компания считает инновацией, как мы видим возможности внедрения таких предложений. Потенциальные участники конкурса могли проконсультироваться в специально созданном Консультационном совете. Также они должны были быть готовы к участию в реализации своих проектов, т.к. предложения победив-

ших проектов предполагалось внедрять при непосредственном участии разработчиков.

Был создан Экспертный совет – постоянный орган, который должен оценивать поступающие идеи и заявки и проводить предварительный отбор. Состав Совета должен меняться ежегодно. В него вошли 12 человек из числа наиболее профессиональных и авторитетных сотрудников по каждой номинации.

На конкурс поступили 70 заявок, предлагавших новые идеи по развитию клиентского сервиса, бизнеса Компании, производственных процессов, управления персоналом, корпоративных связей. Экспертный совет, в который вошли представители 10 профильных управлений, отобрал 10 наиболее интересных и перспективных предложений, которые затем рассмотрело жюри конкурса. 19 августа 2011 года на корпоративной конференции «Трансаэро: инновации XXI века» финалисты конкурса презентовали лучшие проекты.



Самую высокую оценку жюри получил проект в номинации «Улучшение производственных процессов». Коллектив авторов в составе Екатерины Новиковой, Валерия Колмакова и Дениса Байбородина совместно с сотрудниками научно-исследовательского института разработал и протестировал технологию, позволяющую оптимизировать процессы по защите самолетов от наземного обледенения. Внедрение этой технологии, основанной на опыте ведущих авиакомпаний мира, приведет к значительному уменьшению объема используемой антиобледенительной жидкости, при этом сохранив высокую безопасность полетов. Проект планируется реализовать в ближайшие годы.



Победителем в этой же номинации стал Петр Гущин, который предложил ввести в Компании систему автоматизации разработки летно-эксплуатационной документации с использованием специального программного обеспечения. Эта инновация поможет избавить пилотов «Трансаэро» от необходимости работать с большим объемом бумажных документов.



Александра Белкина получила приз в номинации «Управление персоналом», предложив организовать на базе авиакомпании дополнительные занятия для детей сотрудников. Это могут быть как занятия по подготовке к экзаменам и по профориентации, так и экскурсии и встречи с интересными людьми. Внедрение этого проекта поможет родителям лучше соблюдать баланс рабочего времени и времени, уделяемого семье.



Лучшим в области «Корпоративные связи» стал проект Елены Журавлевой по созданию внутренней социальной сети для волонтеров «Трансаэро». Теперь сотрудники с помощью социальной сети, которая была создана практически сразу после презентации на конференции, могут, помимо общения с единомышленниками, инициировать и реализовывать собственные благотворительные проекты.



Специальный приз генерального директора получил старший бортпроводник Дмитрий Дымицкий, который предложил внедрить практику сбора пожертвований прямо в полете, оформив один из самолетов рисунками. Эту инновацию, которая является уникальной в российской гражданской авиации, планируется воплотить в жизнь в ближайшие годы.

Подводя итоги конкурса на конференции по инновациям, Генеральный директор Ольга Плешакова отметила, что часть предложений, поступивших на конкурс, практически пол-

ностью совпала с планами и видением руководства компании: «Меня обрадовало то, что мы одинаково смотрим на пути развития и совершенствования продукта «Трансаэро».



“ Меня обрадовало то, что мы одинаково смотрим на пути развития и совершенствования продукта «Трансаэро».

Ольга Плешакова, Генеральный директор «Трансаэро» ”



Планируется сделать конкурс постоянным, организовать обучение в сфере инноваций. Более активному распространению идей новаторства будет способствовать обсуждение современного состояния инновационной

среды в авиации и проведение специального развивающего мастер-класса, которые планируется включить в программу конкурса в 2012 году.

## Участие сотрудников в жизни общества

Мы стремимся, чтобы наши сотрудники разделяли позицию Компании и неравнодушно относились к потребностям людей, которые нуждаются в помощи. Работники и члены их семей уже много лет посвящают часть своего свободного времени участию в благотворительных акциях «Трансаэро».

Для «Трансаэро» это не разовые «субботники», а часть корпоративной культуры, основанной на гуманистических ценностях, развитии инициативы и креативности. В компании с 2008 года успешно реализуется программа корпоративного волонтерства «Путешествие в страну Трансаэро», которая объединяет более 500 сотрудников из разных регионов страны (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск, Красноярск, Владивосток, Омск, Томск).



### Помощь детям с онкологическими заболеваниями

Мы помогаем детям с онкологическими и гематологическими заболеваниями: уже несколько лет работают программы «Назад в будущее» и «Путешествие в страну Трансаэро» (см. главу «Компания и общество»).



### Донорство

Донорские акции – еще одно направление корпоративного волонтерства, которое пользуется особой популярностью в коллективе «Трансаэро». В 2010-2011 году донорами крови стали более 300 сотрудников авиакомпании, было собрано 200 литров крови на спасение тяжелобольных детей.

Мы не остались в стороне и от трагедии, случившейся в аэропорту Домодедово в январе 2011 года, сдав кровь для пострадавших в результате теракта. В акции приняли участие около 70 сотрудников, а Генеральный директор Компании Ольга Плешакова была среди первых доноров-добровольцев.



С 2010 года все желающие могут принять участие и в сборе средств для лечения тяжелобольных детей: для этого в офисах, бизнес-залах и центрах продаж авиабилетов «Трансаэро» были установлены специальные ящики для пожертвований сотрудников и пассажиров. Собранные средства направляются в партнерские благотворительные фонды «АдВита», «Настенька», «Счастливый мир» и некоммерческую организацию «Дети», с которой реализуется уникальная реабилитационная программа для детей, перенесших онкогематологические заболевания.

Показ новой формы также завершился благотворительным аукционом, лотами на котором стали модели самолетов «Boeing 747», украшенные рисунками известных российских актеров, певцов, спортсменов,

а также Председателем Совета директоров «Трансаэро» Александром Плешаковым. Собранная на аукционе сумма (около 4 млн руб.) была передана в благотворительный фонд «Настенька».

В декабре 2011 года в качестве участника новогодней благотворительной ярмарки «Душевный BAZAR» было собрано более 45 000 рублей, которые затем были переданы фонду «Настенька» и организации «Big Brothers Big Sisters».

Летом 2011 года мы совместно с фондом «Настенька» организовали фотовыставку «Всюду жизнь». Во время выставки наши сотрудники собрали на лечение детей более 100 тыс. рублей.

Всего за отчетный период в результате волонтерских акций было собрано более 5 млн рублей.



## НАШИ НАГРАДЫ

Премия в номинации «Столица» на конкурсе «HR-бренд-2010» (учредитель - компания «HeadHunter»);

Премия «Лучшая компания для работы и карьеры 2011» в номинации «20 лет эффективной работы по созданию ценностей для сотрудников, клиентов и общества» (V Всероссийская конференция HR-менеджеров);

Премия «Доброволец года» в номинации «Корпоративное добровольчество» (конкурс Правительства Москвы «Доброволец года»);

Премия «Лучшая компания-работодатель 2010 года», номинация «За лучшую стратегию внедрения корпоративных ценностей» (журнал «Элитный персонал»);

Премия «Лучший работодатель» (портал Superjob);

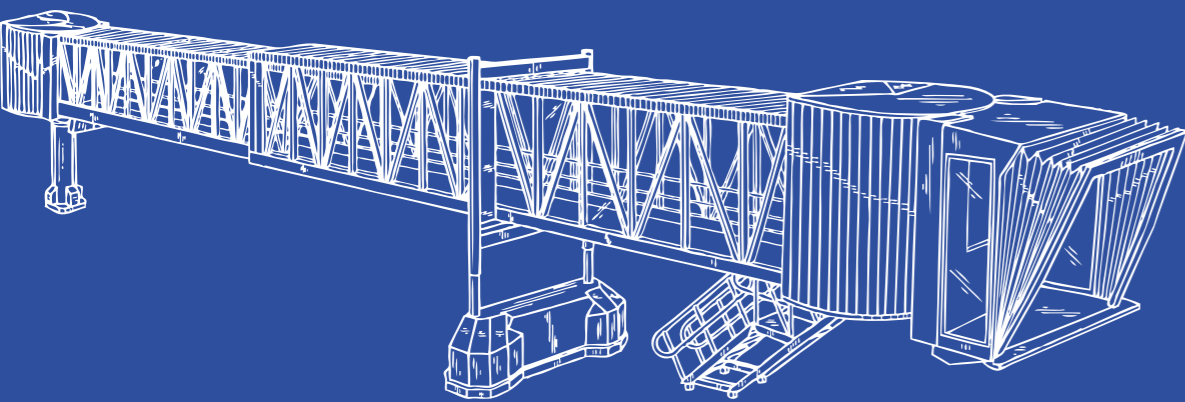
14 место в списке 50-ти лучших работодателей России для молодых специалистов (исследование, проведенное журналом для молодых специалистов «Акция»);

Премия «За организацию лучшей технической службы» (Международная конференция «Техническое обслуживание и ремонт авиационной техники в России и СНГ»).

# КОМПАНИЯ И ОБЩЕСТВО

«Трансаэро» выстраивает свою социальную и благотворительную активность по следующим приоритетным направлениям:

- социальные авиаперевозки;
- программа содействия развитию детского здравоохранения и помощи тяжелобольным детям «Назад в будущее»;
- программа по улучшению качества жизни и адаптации людей с инвалидностью;
- программа корпоративного волонтерства.



Наши  
ценности:

Ответственность – Компания ответственно ведет себя перед клиентами, сотрудниками и обществом в целом.

<sup>5</sup> По версии ежегодного исследования, проводимого PricewaterhouseCoopers, деловой газетой «Ведомости» и некоммерческим партнерством грантодающих организаций «Форум Доноров».

Компания использует современные подходы к реализации благотворительных программ, обеспечивая их эффективность, благодаря чему они регулярно получают высокую оценку российских экспертов, второй год подряд входят в число пяти наиболее эффективных в России<sup>5</sup>.

## Наш подход

С помощью наших социальных инвестиций и благотворительных программ мы стараемся изменить жизнь наших соотечественников к лучшему: дать реальный шанс выздоровления тяжелобольным детям, внести свой вклад в улучшение качества жизни детей-сирот и людей с ограниченными возможностями, оказать помощь тем, кому она особенно необходима.

Мы руководствуемся следующими основными принципами: системность, комплекс-

ный подход к решению проблемы, партнерство и прозрачность. Наша социально значимая деятельность органична для долгосрочных перспектив развития бизнеса Компании. Для обеспечения эффективности программ мы привлекаем экспертов из региональных и местных органов власти и некоммерческих организаций. Мы придерживаемся политики максимальной информационной открытости.

## «Назад в будущее»

Программа по оказанию помощи детям с онкологическими и гематологическими заболеваниями «Назад в будущее» является крупнейшей программой российского бизнеса в области здравоохранения<sup>6</sup>. Во всем мире такие заболевания требуют наиболее дорогостоящего лечения, как правило, не покрываемого медицинской страховкой. Поэтому данное направление определило приоритеты корпоративной благотворительности «Трансаэро».

Для более раннего выявления онкологических заболеваний при поддержке «Трансаэро» проводятся информационные семинары для медицинского персонала. Мы стремимся, в первую очередь, обеспечить необходимыми знаниями врачей-педиатров из региональных клиник, т.к. они не всегда обладают достаточной квалификацией и опытом для своевременного установления диагноза.

В 2010-2011 году мы подписали соглашения о продолжении сотрудничества с благотвори-

<sup>6</sup> Программа реализуется в партнерстве с АНО «Дети», благотворительными фондами «Настенька», «Счастливый мир» и «АдВита» при методической поддержке Федерального научно-клинического центра детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Д.А. Рогачева.

“ Самое яркое впечатление в этом году – это горящие глаза детей. Было видно, что они нас ждали с большим нетерпением и заранее были уверены, что какую бы программу мы им не представили, им это понравится. ”

Ирина Браженко, волонтер-бортпроводник класса «Империял»

Программа направлена как на лечение, так и на реабилитацию детей, что является уникальным для аналогичных программ, реализуемых российскими компаниями.

Мы помогаем:

- перевозить детей к месту лечения;
- проводить реабилитацию детей после проведенного лечения;
- повышать квалификацию медицинского персонала в регионах России;
- проводим волонтерские акции;
- совместно с партнерами реализуем системную программу по сбору пожертвований.

тельными фондами «АдВита», «Настенька» и «Счастливый мир»: каждому фонду была выделена квота на перевозку тяжелобольных детей и сопровождающих их лиц, а также медицинских работников, перевозящих из-за рубежа донорский костный мозг для проведения операций по трансплантации его маленьким пациентам в России.

Всего в 2010-2011 годы в рамках программы «Назад в будущее» «Трансаэро» перевезла 826 детей с онкологическими и гематологическими заболеваниями из различных регионов России, в первую очередь из Сибири и Дальнего Востока, а также стран СНГ, на лечение в ведущие клиники Москвы, Санкт-Петербурга, Израиля и Германии.

Благодаря «Трансаэро» с 2006 года в России работает уникальный семейный реабилитационный лагерь в Калужской области, в

котором дети после длительного лечения проходят реабилитацию. Бывших маленьких пациентов сопровождают родные, которым тоже необходимо адаптироваться к новому этапу в их жизни. В этом им помогают образовательные и психологические семинары, проводимые сотрудниками лагеря. Волонтеры «Трансаэро» устраивают для ребят позна-

## «Путешествие в страну Трансаэро»

В программе «Путешествие в страну Трансаэро» наши волонтеры организуют встречи, концерты, игры, творческие мастерские, путешествия в другие города, в частности, регулярные поездки из Санкт-Петербурга в Москву с экскурсионной программой. Для некоторых детей эти путешествия стали первым в жизни полетом на самолете.

Одним из самых ярких событий стали съемки уникального анимационного сериала «Краткая история авиации», созданного детьми с онкологическими заболеваниями, совместно с волонтерами «Трансаэро» и анимационной студией «Да». Анимация была выбрана как образец уникальной арт-терапии, позволяющей детям на время забыть о тяготах длительного лечения, бороться с коммуникативными проблемами и возвращаться в обычную жизнь. Результатом совместной работы стали 5 серий первого эпизода мультфильма, повествующих о начале пути покорения человеком неба.



вательные и развивающие программы, которые знакомят их с другими странами и культурами. Через реабилитационную программу прошли уже более 1000 ребят.

Программа «Назад в будущее» постоянно развивается – ее география охватывает все больше детей из разных регионов страны.

Мы развиваем корпоративное волонтерство и в наших региональных представительствах. В 2011 году в Новосибирске мы провели семинар-тренинг «Осознанное волонтерство», на который собрались 16 активистов корпоративного добровольчества Сибири и Дальнего Востока. Участники семинара познакомились с лучшими практиками волонтерской работы, получили много ценных советов по повышению ее эффективности. Также на мероприятии обсуждались идеи проектов, которые волонтеры «Трансаэро» хотели бы реализовать в ближайшее время. После проведенного тренинга к реализации программы присоединились сотрудники из Санкт-Петербурга, Красноярска, Хабаровска, Новосибирска, Омска, Томска.

В 2011 году всех волонтеров нашей Компании объединила внутрикорпоративная социальная сеть, что стало способствовать более активному привлечению новых сотрудников в ряды волонтеров.

## Помощь детям-сиротам

Помощь детям – воспитанникам детских домов, а также детям из неблагополучных семей – еще одно важное направление волонтерской деятельности «Трансаэро». В рамках этой программы регулярно проводятся профориентационные мероприятия и тематические чаепития для детей, лишенных родительской опеки.

Мы сотрудничаем с организацией «Старшие братья старшие сестры России», которая является частью всемирно известной волонтерской программы «Big Brothers Big Sisters», предоставляющей возможность любому взрослому человеку стать «старшим братом» или «старшей сестрой» для одного воспитанника детского дома и помогать ему в социальной адаптации посредством личного общения. Узнав о деятельности этой организации, несколько наших сотрудников взяли шефство над ребятами из детского дома. Пройдя специальную подготовку, они регулярно навещают своих подопечных, помогают в учебе и расстановке жизненных целей, водят на культурные или спортивные мероприятия и постепенно готовят к самостоятельной интересной достойной жизни.

Волонтеры-наставники помогают почувствовать детям-сиротам их нужность, становятся для них «важными взрослыми», достойным примером для подражания, что способствует формированию у ребят правильных жизненных ориентиров и повышает

их шансы на построение благополучного будущего за пределами детского дома.

Другим проектом, адресованным детям-сиротам, стала перевозка участников Социального форума «Расправь крылья» из Екатеринбурга в Москву. Социальный форум является частью проекта благотворительного фонда помощи детям «Расправь крылья». Воспитанники детских домов вместе со школьниками из разных учебных заведений придумывали актуальные для региона проекты, учились проводить их презентации. Полученный опыт ребята представили на форуме в Подмоскowie, собравшем около 100 участников из Свердловской области. Специальные призы получили авторы трех проектов-финалистов.



## Внимание к людям с инвалидностью

В течение нескольких лет мы сотрудничаем с организацией инвалидов «Перспектива», реализуя социальную программу по улучшению качества жизни и адаптации людей с инвалидностью.

Целью нашей партнерской программы является обеспечение равных возможностей для таких людей. В рамках программы эксперты организации обучают сотрудников «Трансаэро» работе с пассажирами с инвалидностью.

Существенным вкладом в распространение уважительного и доброжелательного отношения к людям с инвалидностью со стороны общества мы считаем оказываемую «Трансаэро» поддержку культурных и спортивных

мероприятий с их участием. Так, накануне Олимпийских игр в Ванкувере в 2010 году мы организовали совместно с Международным паралимпийским комитетом и «Перспективой» выставку «Spirit in Motion», посвященную паралимпийскому спорту. В 2010 году мы стали партнером благотворительного проекта «Открытый театр» и привезли в нашу страну выставку работ слепых фотографов из Калифорнийского музея фотографии «Взгляд изнутри» («SightUnseen»). В рамках поддержки инвалидного спорта и распространения идеи толерантности, в 2011 году «Трансаэро» выступила официальным перевозчиком международной Специальной Олимпиады, прошедшей в Астане.



# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1 – Об отчете

### Об отчете

Настоящий отчет (далее – Отчет) отражает существенные факты о деятельности ОАО Авиакомпания «Трансаэро» в 2010 и 2011 календарных годах (с 01 января по 31 декабря каждого года), а также некоторые факты 2012 года.

Отчет является третьим нефинансовым отчетом Компании. Предыдущий отчет в области устойчивого развития (за 2008-2009 годы) был опубликован в 2010 году, с ним можно ознакомиться на сайте (<http://transaero.ru/ru/company/social/reporting>). В Компании установлен 2-летний цикл отчетности.

**С вопросами и предложениями по нефинансовой отчетности «Трансаэро» следует обращаться в Отдел социальных программ и специальных проектов (тел. +7 (499) 271 0061; e-mail: [social@transaero.ru](mailto:social@transaero.ru)).**

### Методология

Настоящий Отчет подготовлен с использованием Руководства по отчетности в области устойчивого развития GRI (Global Reporting Initiative), версия 3.0; по самооценке уровень соответствия – В. Таблица, указывающая расположение стандартных элементов отчетности и показателей, находится в Приложении 2.

### Границы отчетности

Отчет представлен о деятельности ОАО «Авиационная компания «Трансаэро» (включая представительства в регионах России) на территории Российской Федерации. Компания не имеет дочерних или зависимых обществ.

Используемые в тексте Отчета выражения «Компания», «Трансаэро», «мы» употребляются в синонимичном смысле.

### Процесс определения содержания и область охвата отчета

Отчет отражает масштаб деятельности ОАО «АК «Трансаэро», подходы в области менеджмента аспектов корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, взаимодействия с заинтересованными сторонами, показатели результативности в экономической сфере, сфере производства услуг, управления персоналом, взаимодействия с обществом, отдельные сведения в области управления экологическими воздействиями. Отчет включает количественные показатели и качественные (описательные) элементы.

Оценивая существенность тем для целей нефинансовой отчетности, «Трансаэро» опирается на принципы актуальности и степени заинтересованности ключевых групп стейкхолдеров. В качестве основания для выбора тем использован анализ обращений клиентов в компанию с жалобами и предложениями, содержание общения в социальных сетях, темы, которые «Трансаэро» считает важными и желает донести их до читателей отчета.

### Методы измерения данных и расчетов

Во всех случаях представления количественных данных используется методология, предложенная Руководством GRI (если не указано иное). Часть показателей содержится в тексте отчета, часть – вынесена в таблицу содержания элементов отчетности GRI (Приложение 2). По сравнению с предыдущим отчетом в настоящем Отчете не используются переформулировки.

### Внешнее подтверждение отчета

Компания не проводит внешнего заверения отчета.

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

Стандартные элементы отчетности, часть I: Профиль организации					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
	1. Стратегия и анализ				
1.1	Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации	Полностью			Обращение к читателю
1.2	Характеристика ключевых воздействий, рисков и возможностей	Частично			Экономическая эффективность и управление
2.1 – 2.10	2. Характеристика организации	Полностью	Официальный сайт, годовые отчеты <a href="http://www.transaero.ru">www.transaero.ru</a> Годовые и финансовые отчеты <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/investors">www.transaero.ru/ru/company/investors</a> Существенные факты <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/investors">www.transaero.ru/ru/company/investors</a>		«Трансаэро» в 2010-2011 годах» Награды, полученные в отчетном периоде (см. разделы отчета)
3.1 – 3.10	3. Параметры отчета	Полностью			Приложение 1 «Об отчете»
	4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами				
4.1	Структура корпоративного управления организации, включая основные комитеты в составе совета директоров	Полностью	Устав и Положение Компании: <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/investors/maindocs">www.transaero.ru/ru/company/investors/maindocs</a>		«Управление»; «Безопасность авиаперевозок»; Подраздел «Как мы реализуем стратегию корпоративной социальной ответственности (КСО)» (см. стр. 8); «Регулярность полетов»
4.2	Является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Полностью			Не является (ст. 10.4 Устава ОАО «АК «Трансаэро» от 11.01.2011)
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, укажите количество независимых членов высшего руководящего органа	Полностью	Годовой отчет ОАО «АК «Трансаэро» 2010, стр. 76 Годовой отчет ОАО «АК «Трансаэро» 2010, стр. 54		
4.4	Механизмы, с помощью которых акционеры или сотрудники могут направлять деятельность руководства	Полностью	Сотрудники: <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/personal/corporate/evpsgd">www.transaero.ru/ru/company/personal/corporate/evpsgd</a> Акционеры: годовые собрания (см. годовые отчеты): <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/investors/revenue">www.transaero.ru/ru/company/investors/revenue</a>		«Через инновации – к лидерству»
4.5	Связь между выплатами членам высшего руководства (включая выходные пособия) и результатами деятельности организации (включая социальные и экологические результаты)	Полностью			Результаты деятельности Компании не влияют напрямую на размер вознаграждения
4.6	Действующие процессы, позволяющие избежать конфликта интересов	Полностью			Акции, принадлежащие членам Совета директоров, не могут участвовать в голосовании при избрании членов Ревизионной комиссии (п. 14.1 Устава ОАО «АК «Трансаэро»)
4.7	Процессы определения квалификации и компетентности членов высшего руководящего органа для определения стратегии организации по экономическим, экологическим и социальным темам	Полностью			Компетенции членов Правления и Генерального директора определяются и оцениваются Советом директоров

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

Стандартные элементы отчетности, часть I: Профиль организации					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
4.8	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и др. и статус их практической реализации	Полностью	Кодекс корпоративных ценностей <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/personal/corporate/kktoat">www.transaero.ru/ru/company/personal/corporate/kktoat</a> Политика в области качества <a href="http://www.transaero.ru/ru/company/safetyquality">www.transaero.ru/ru/company/safetyquality</a> Кодекс корпоративной ответственности находится в разработке		Миссия Компании представлена в разделе «О компании «Трансаэро»
4.9	Процедуры, используемые высшим руководящим органом для надзора за тем, как организация оценивает свою экономическую, социальную и экологическую деятельность	Полностью			При составлении результатов финансовой и хозяйственной деятельности должен привлекаться независимый аудитор (п. 15.1 Устава ОАО «АК «Трансаэро»)
4.10	Процессы оценки собственной результативности высшим руководящим органом в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами деятельности организации	Полностью			Ежегодный отчет Общему собранию акционеров
4.11	Объяснение того, применяет ли организация принцип предосторожности и каким образом	Полностью			«Безопасность авиаперевозок»; «Контекст: глобальные приоритеты устойчивого развития гражданской авиации»
4.12	Разработанные внешними сторонами добровольные экономические, экологические и социальные хартии, системы принципов или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые она поддерживает	Полностью			Подраздел настоящего отчета «Наше понимание социальной ответственности» (см. стр. 6)
4.13	Членство в ассоциациях и/или международных или национальных организациях	Полностью			Подраздел настоящего отчета «О компании «Трансаэро» (см. стр. 5)
4.14	Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Полностью			Компания на постоянной основе взаимодействует с акционерами, клиентами (пассажирами) и партнерами, работниками и целевыми группами благотворительной деятельности
4.15	Основания для выявления и выбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия	Полностью			С перечисленными в п. 4.14 группами заинтересованных сторон Компания взаимодействует постоянно, поэтому специальных процедур выбора не используется. Подраздел «Отношения с партнерами» (см. стр. 27), см. также «Наше понимание социальной ответственности» настоящего отчета
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Полностью	Клиенты и другие заинтересованные лица: корпоративный сайт: <a href="http://www.transaero.ru/ru/help">www.transaero.ru/ru/help</a> ; социальные сети: <a href="http://www.twitter.com/transaero">www.twitter.com/transaero</a> , <a href="http://www.facebook.com/transaero">www.facebook.com/transaero</a> , <a href="http://www.vk.com/transaero">www.vk.com/transaero</a>		Подраздел «Отношения с партнерами» (см. стр. 27); «Отношения с пассажирами - главный приоритет»
4.17	Ключевые темы, поднятые или выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами	Полностью			«О чем нам сообщают и что мы делаем с этой информацией» - (см. стр. 34) «Качество сервиса на борту»-(см.стр. 39)

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

G3 DMA Стандартные элементы отчетности, часть II: подходы к управлению					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
	Подходы к управлению экономическими воздействиями				
Аспекты	Экономическая результативность	Полностью	Годовой отчет		
	Присутствие на рынках	Полностью			
	Непрямые экономические воздействия	Нет		Не существенно	
	Подходы к управлению экологическими воздействиями				
Аспекты	Материалы	Нет			
	Вода	Нет		Не существенно	
	Биоразнообразие	Нет			
	Выбросы, сбросы и отходы	Нет			
	Продукция и услуги	Частично			Раздел настоящего отчета «Отраслевые цели устойчивого развития»
	Транспорт	Нет		Не релевантно	
	Общие	Полностью			Раздел настоящего отчета «Отраслевые цели устойчивого развития» (см. стр. 14)
	Подходы к управлению вопросами организации труда				
Аспекты	Занятость	Полностью			Раздел настоящего отчета «Ищем лучших», «Через инновации – к лидерству»
	Здоровье и безопасность на рабочем месте	Полностью			Раздел настоящего отчета «Охрана труда и здоровья»
	Обучение	Полностью			Раздел настоящего отчета «Безопасность авиаперевозок», «Команда «Трансаэро»
	Разнообразие и равные возможности	Полностью			Раздел настоящего отчета «Внимание к людям с инвалидностью»

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

G3 DMA Стандартные элементы отчетности, часть II: подходы к управлению					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
	Подходы к управлению аспектами прав человека				
Аспекты	Практика инвестирования и закупок	Нет		Не релевантно	Не применяется, т.к. Компания не имеет инвестиционных соглашений; не осуществляет закупок товаров, производство которых может быть связано с нарушением прав человека
	Недопущение дискриминации	Полностью			Компания уважает права человека и не допускает дискриминации по любым основаниям
	Свобода ассоциаций и ведения переговоров	Полностью			Как отмечалось в предыдущих отчетах, Компания не препятствует работникам в организации ассоциаций и профсоюзов и не отказывается от ведения переговоров
	Детский труд	Нет		Не существенно	Детский труд и принудительный труд запрещены в России законодательно «Трансаэро» не имеет трудовых коллективов в странах, где высок риск подобных нарушений прав человека
	Принудительный и обязательный труд	Нет		Не существенно	
	Обеспечение безопасности	Полностью			Раздел настоящего отчета «Ликвидация угроз со стороны пассажиров»
	Права коренных и малочисленных народов	Нет		Не релевантно	«Трансаэро» не работает на территориях проживания коренных и малочисленных народов
	Подходы к управлению аспектами, связанными со взаимодействием с обществом				
Аспекты	Сообщество	Полностью			Раздел настоящего отчета «Участие сотрудников в жизни общества», «Компания и общество»
	Коррупция	Частично			В Компании создана горячая линия, по которой можно сообщить о фактах нарушений
	Государственная политика	Полностью			Раздел настоящего отчета «Экономическая эффективность и управление»; «Доступность авиаперевозок» (см. стр. 41)
	Препятствие конкуренции	Полностью			Компания выступает за расширение конкуренции в отрасли авиаперевозок - раздел «Контекст: регулирование авиаперевозок в России» «Трансаэро» в 2010 – 2011 годах»
	Соответствие требованиям	Полностью			«Безопасность авиаперевозок»

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

G3 DMA Стандартные элементы отчетности, часть II: подходы к управлению					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
Подходы к управлению аспектами, связанными с продукцией					
Аспекты	Здоровье и безопасность потребителя	Полностью			«Безопасность авиаперевозок»
	Маркировка продукции и услуг	Нет		Не релевантно	
	Маркетинговые коммуникации	Полностью			«Трансаэро» последовательно реализует свою стратегию в отношении предлагаемого продукта, уровня обслуживания клиентов, а также распространяемой информации об услугах
	Неприкосновенность частной жизни потребителя	Частично			Раздел настоящего отчета «Авиационная безопасность»
	Соответствие требованиям	Полностью			Раздел настоящего отчета «Безопасность авиаперевозок»
	Доступ к информации	Полностью			См. п. 4.16
Стандартные элементы отчетности, часть III: показатели результативности					
Экономические					
EC2	Финансовые аспекты и другие риски и возможности в связи с изменением климата	Полностью			Подраздел настоящего отчета «Учет эмиссии парниковых газов» (см. стр. 14)
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Нет		Не релевантно	В Компании нет корпоративного пенсионного плана.
EC4	Значительная финансовая помощь, полученная от государства	Полностью			Компания не получала помощи от государства
EC5	Диапазон соотношения стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности	Нет		Не релевантно	Показатель переформулирован – предоставлены сведения о среднемесячной заработной плате
EC7	Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения в существенных регионах деятельности организации	Нет		Не существенно	Найм рабочей силы осуществляется согласно профессиональным требованиям, независимо от региона проживания соискателей
Экологические					
EN6	Инициативы по предоставлению энергоэффективных продуктов и услуг	Полностью			Раздел настоящего отчета «Контекст: глобальные приоритеты устойчивого развития гражданской авиации»
EN18	Инициативы по снижению выбросов парниковых газов	Полностью			Подраздел настоящего отчета «Учет эмиссии парниковых газов» (см. стр. 14)
EN24	Масса перевезенных, импортированных, экспортированных или переработанных отходов, являющихся "опасными"	Нет		Не релевантно	Компания не перевозит таких веществ
EN26	Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду	Полностью			Подраздел настоящего отчета «Учет эмиссии парниковых газов» (см. стр. 14)
EN27	Доля проданной продукции и ее упаковочных материалов, возвращаемой для переработки производителю	Нет		Не релевантно	

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

Стандартные элементы отчетности, часть III: показатели результативности					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
	Социальные				
LA1	Общая численность рабочей силы с разбивкой по типу занятости, договору о найме и региону	Частично			Раздел настоящего отчета «Наша команда». Почти 99% персонала размещаются в Москве
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Частично			
LA3	Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам на условиях полной занятости, которые не предоставляются на условиях временной/ неполной занятости	Полностью			Раздел настоящего отчета «Мотивация»
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	Нет		Не релевантно	В Компании не используется механизм коллективного договора
LA5	Минимальный период уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации	Полностью			В соответствии с трудовым законодательством срок уведомления составляет 2 месяца
LA7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, общее количество смертельных исходов, связанных с работой с разбивкой по регионам	Частично			Раздел настоящего отчета «Охрана труда и здоровья» Потеря трудодней: 2011 год – 700, 2010 – 210 Количество смертельных исходов – 0 (за два года)
LA8	Программы образования, обучения, консультирования для помощи сотрудникам, членам их семей и населению в отношении тяжелых заболеваний.	Полностью			
LA9	Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами	Нет		Не релевантно	В Компании не создана профсоюзная организация
LA13	Состав руководящих органов с разбивкой по полу и возрастной группе с указанием представительства меньшинств и другого разнообразия	Полностью			Раздел настоящего отчета «Команда «Трансаэро»
	Показатели в области прав человека				
HR1	Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека	Нет		Не релевантно	Компания не заключает инвестиционных соглашений
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	Полностью			Таких случаев в отчетном периоде не зарегистрировано
HR5	Деятельность, в рамках которой право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может быть подвержено существенным рискам, и действия, предпринятые для поддержки этих прав	Полностью			Такой деятельности не выявлено
HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда	Полностью			Такой деятельности не выявлено
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда	Полностью			Такой деятельности не выявлено
HR8	Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью	Полностью			Раздел настоящего отчета «Авиационная безопасность»

Приложение 2 – Индекс содержания GRI

Стандартные элементы отчетности, часть III: показатели результативности					
Элементы отчетности	Описание	Степень отражения	Ссылка на дополнительные источники информации	Причина нераскрытия	Объяснение/ Примечание. Содержание информации в отчете
	Социальные				
	Показатели в области прав человека				
HR9	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	Нет		Не релевантно	Компания не работает на территории проживания коренных/ малочисленных народов
	Показатели в области взаимодействия с сообществом				
SO4	Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции	Полностью			Таких случаев не зарегистрировано
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании гос. политики и лоббировании	Полностью			Компания участвует в обсуждении законопроектов, выходит с законодательными инициативами – см. «Авиационная безопасность»; «Контекст: регулирование авиаперевозок в России»
SO6	Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам	Полностью			Компания не оказывает поддержку политическим партиям
SO7	Общее число случаев судебных дел в отношении организации в связи с противодействием конкуренции	Полностью			Таких случаев не зарегистрировано
SO8	Денежное выражение существенных штрафов и число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Полностью			Таких случаев не зарегистрировано
	Показатели в области ответственности за продукцию				
PR1	Стадии жизненного цикла, на которых воздействие на здоровье и безопасность продукции и услуг оценивается для выявления возможностей улучшения	Полностью			Раздел настоящего отчета «Безопасность авиаперевозок»
PR2	Количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции на здоровье и безопасность потребителя, и их последствия	Полностью			Таких случаев не зарегистрировано
PR3	Виды информации о свойствах продукции и услуг, требуемые процедурами, и доля значимых продуктов и услуг, в отношении которых действуют такие требования к информации	Частично	Корпоративный сайт: <a href="http://www.transaero.ru/ru/info-and-services">www.transaero.ru/ru/info-and-services</a>		
PR4	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий	Нет		Не релевантно	
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителей, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Полностью			«Отношения с пассажирами – главный приоритет»
PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителе	Полностью			Таких случаев не зарегистрировано
PR9	Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг	Нет			Таких случаев не зарегистрировано

## Приложение 3 – Список сокращений и словарь основных терминов

**Авиационная безопасность** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в область ее деятельности. Обеспечивается службами авиационной безопасности аэродромов или аэропортов, подразделениями ведомственной охраны федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области транспорта, а также органами внутренних дел, службами авиационной безопасности эксплуатантов (авиационных предприятий), а также уполномоченными органами, наделенными этим правом федеральными законами.

**Аэропорт** – постоянный аэродром, расположенный на воздушной трассе, оборудованный всеми необходимыми средствами для обеспечения воздушных перевозок пассажиров, почты, грузов. Аэропорты имеют аэровокзалы, гостиницы, кассы и другие сооружения, обеспечивающие прием и отправку пассажиров, грузов и почты, технический уход за самолетами и руководство полетами. Аэропорт может быть **базовым** – для постоянного базирования самолетов авиакомпании и **промежуточным** – для обеспечения кратковременной посадки самолетов, их технического обслуживания и заправки топливом.

**Безопасность полетов** – способность авиационной транспортной системы осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей.

**Дальнемагистральный самолет** – воздушное судно, которое может совершать перелет на расстояние свыше 9 тыс. км, дальность полета **среднемагистрального самолета** - 6-8 тыс.км, **ближнемагистрального** - 2-5 тыс.км.

**Инцидент** – событие, связанное с использованием воздушного судна, которое имело место с момента, когда какое-либо лицо вступило на борт с намерением совершить полет, до момента, когда все лица, находящиеся на борту с целью полета, покинули воздушное

судно, и обусловленное отклонениями от нормального функционирования летательного аппарата, экипажа, служб управления и обеспечения полетов, воздействием внешней среды, которое может оказать влияние на безопасность полета, но не закончившееся авиационным происшествием.

**Код авиаперевозчика** – двухбуквенный или буквенно-цифровой индекс, присвоенный авиаперевозчику в соответствии с Резолюцией IATA. Код авиаперевозчика ставится перед номером каждого рейса с тем, чтобы идентифицировать рейс и его принадлежность перевозчику.

**Код-шеринговое соглашение** – соглашение о совместной эксплуатации авиалинии двумя авиакомпаниями, одна из которых является стороной-оператором, а другая – стороной-партнером. Рейс при этом обозначается совместным двойным кодом сторон.

**Коэффициент занятости кресел** – количество пассажиров относительно количества кресел на борту воздушного судна (рассчитывается по формуле: количество пассажиров делится на количество кресел, установленных на борту).

**Пассажирооборот** – экономический показатель работы авиакомпании, который равен произведению числа перевезенных на определенное время пассажиров на расстояние перевозки. Как правило, измеряется в пассажиро-километрах (пкм).

**Регулярность выполнения полета** – это состояние, при котором воздушное судно взлетает и прибывает в пункт назначения по тому расписанию, которое указано в билете пассажира.

**Телетрап (телескопический трап)** – устройство для сообщения самолёта со зданием аэровокзала без промежуточного выхода на улицу.

**Тоннокилометраж** – экономический показатель работы авиакомпании, который равен произведению тонн перевезенных грузов за определенное время на расстояние перевозки. Как правило, измеряется в тонно-километрах (ткм).

**Трансферный пассажир** – пассажир, который доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика не позднее 24 часов с момента прибытия в пункт трансфера.

## Использованные сокращения

**EASA** – European Aviation Safety Agency, Европейское агентство по авиационной безопасности

**EU ETS** – the European Union Emissions Trading System, Европейская система торговли квотами на выбросы парниковых газов

**IATA** – International Air Transport Association, Международная ассоциация воздушного транспорта

**IOSA** – IATA Operational Safety Audit, Программа производственного аудита безопасности авиакомпаний Международной ассоциации воздушного транспорта

**HR** – human resources, персонал

**LUSA** – Lund University School of Aviation, Школа авиации Университета в Лунде

**SAFA** – Safety Assessment Of Foreign Aircraft, Программа проверки безопасности иностранных воздушных судов; учреждена Европейской конференцией гражданской авиации (European Civil Aviation Conference)

**Широкофюзеляжный самолёт** – диаметр фюзеляжа составляет от 5 до 6 м. Обычно имеет два прохода между креслами и от 7 до 10 пассажирских мест в ряду. В среднем широкофюзеляжный самолет может взять на борт 300—500 человек. У **узкофюзеляжного** самолёта диаметр фюзеляжа не превышает 4 м. Он берет на борт гораздо меньшее число пассажиров и, как правило, имеет меньшую дальность полёта.

**АУЦ** – Авиационный учебный центр

**ЕврАзЭС** – Евразийское экономическое сообщество

**ИКАО (ICAO)** – Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization)

**КСО** – корпоративная социальная ответственность

**ОАЭ** – Объединенные Арабские Эмираты

**ФКЦБ** – Федеральная комиссия по ценным бумагам