

## ОАО «АК «ТРАНСАЭРО»



**ПЛЕШАКОВА  
ОЛЬГА  
АЛЕКСАНДРОВНА**

*Генеральный  
директор*

Авиакомпания «Трансаэро» начала свои полёты в 1991 г., сочетая в работе лучшие традиции отечественной гражданской авиации и новейшие достижения мировой отрасли.

Маршрутная сеть охватывает более 200 направлений по России и зарубежным странам Европы, Азии, Америки и Африки. Флот включает 98 самолётов.

В 2013 г. «Трансаэро» стала первой в истории российской авиакомпании, победителем учреждённого агентством Skytrax премии World Airline Awards в глобальной номинации «Авиакомпания мира, добившаяся наибольшего прогресса». А также стала первым обладателем премии GlobeRunner Awards, учреждённой американским порталом Frequent Business Traveler в номинации «Лучшая авиакомпания Европы, Ближнего Востока и Африки».

Согласно международному рейтингу туристического пассажиропотока британского издания Airline Business, «Трансаэро» занимает шестое место в мире по числу пассажиров, перевезённых к местам отдыха.

Численность персонала – более 10 тыс. человек.

## РАЗВИТИЕ БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

«Трансаэро» на протяжении всей своей 23-летней истории проводила поступательную политику в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, уделяя особое внимание не только достижению производственных результатов, но и проявлению высокой ответственности перед клиентами, партнёрами, персоналом Компании и обществом.

Авиакомпания учитывает потребности окружающей среды и активно развивает экологические программы. Прямые маршруты позволяют экономить топливо, благодаря приобретению современных воздушных судов сокращаются вредные выбросы, а самолёты Авиакомпании выполняют «экологичную» посадку, которую характеризует меньшее потребление топлива, сокращение выбросов и снижение шума.

Социальная и благотворительная активность «Трансаэро» выражается по следующим приоритетным направлениям: социальные авиаперевозки; программа содействия развитию детского здравоохранения и помощи тяжелобольным детям «Назад в будущее»; программа корпоративного волонтерства, развитие безбарьерной среды для людей с инвалидностью.

### Программа по улучшению качества жизни и адаптации людей с инвалидностью

По данным Министерства здравоохранения и социального развития России, в России почти 14,5 млн людей с инвалидностью – 10-я часть населения страны. Это означает, что проблемы людей с ограниченными возможностями заботят каждую четвёртую семью.

Будучи большим транспортным предприятием, «Трансаэро» находится на передовой общения с пассажирами с ограниченными возможностями. «Трансаэро» была первой российской авиакомпанией, которая обратила внимание на проблемы транспортной доступности для людей с инвалидностью. Только в столице проживает 1,2 млн инвалидов, притом что большинство из них – молодые люди с активной жизненной позицией. Низкая транспортная доступность для людей с инвалидностью – это не только проблема мобильности, но и отсутствия возможности вести нормальный образ жизни.

#### Цели и задачи Программы

- Создание максимальных удобств для самостоятельного путешествия пассажиров с инвалидностью;
- налаживание тесных партнёрских связей с общественными объединениями инвалидов с целью экспертизы и совершенствования процедур обслуживания клиентов с инвалидностью;
- создание системы мониторинга и получения обратной связи от пассажиров с инвалидностью, воспользовавшихся услугами Авиакомпании;
- проведение информационной кампании для привлечения внимания общественности к вопросам решения проблем людей с инвалидностью;
- продвижение практики самостоятельных путешествий и доступного туризма для клиентов с инвалидностью.

#### Реализация программы

С 2008 г. «Трансаэро» реализует комплексную социальную программу, которая направлена на создание безбарьерной среды для пассажиров с инвалидностью. И в первую очередь программа подразумевает адаптацию услуг Авиакомпании под потребности пассажиров с инвалидностью.

### Направления работы:

- транспортная доступность;
- обучение сотрудников;
- информационная кампания;
- поддержка спортивных и культурных проектов с участием людей с инвалидностью.

**Транспортная доступность.** «Трансаэро» накоплен большой многолетний опыт перевозки пассажиров, передвигающихся с помощью коляски, пассажиров с ограничениями слуха и зрения, а также тяжелобольных людей. Компания приобрела дорогостоящее оборудование – уникальные авиационные кровати – для перевозки лежачих больных, находящихся в тяжёлом состоянии. Для обслуживания в полёте вместе с больными за счёт авиакомпании направляются сопровождающие специалисты «Трансаэро». Также пассажирам с ограничениями движения предоставляются специальные кресла, с помощью которых они могут передвигаться по салону на всех типах воздушных судов Компании.

«Трансаэро» активно использует современные технологии, создавая максимально комфортные условия для путешествия пассажиров с инвалидностью (мобильная регистрация, стойки саморегистрации и др.) и привлекает и своих партнёров по бизнесу к решению вопросов транспортной доступности для людей с инвалидностью. В 2011 г. «Трансаэро» и московским аэропортом Домодедово разработан корпоративный стандарт обслуживания пассажиров с инвалидностью на воздушном транспорте, который раскрывает как общие принципы обслуживания пассажиров с инвалидностью, так и описывает технологию организации перевозок данной категории пассажиров на воздушном транспорте. Стандарт также подразумевает наличие обязательной программы подготовки и переподготовки сотрудников Авиакомпании и аэропорта для обслуживания пассажиров с инвалидностью.

**Обучение сотрудников.** Обучение всех категорий авиаспециалистов «Трансаэро» технологиям перевозок пассажиров с инвалидностью проводится на уровне международных стандартов с применением обучающих и контролирующих компьютерных программ и методических пособий собственной разработки.

На базе Учебного Центра «Трансаэро» при содействии экспертов организации «Перспектива» для сотрудников, персонала аэропортов и других партнёров авиакомпании проводится обучение по выстраиванию правильных коммуникаций с пассажирами с разными категориями инвалидности. Подобные тренинги также включены в обязательную образовательную программу для сотрудников Авиакомпании.

**Информационная кампания.** Проводится по вопросам развития безбарьерного туризма и доступности авиатранспорта для клиентов с инвалидностью, которая включает в себя издание информационных материалов по работе с инвалидами для сотрудников, а также для пассажиров, путешествующих с «Трансаэро». Авиакомпания «Трансаэро» работает и над тем, чтобы получение информации о предоставляемых услугах стало более удобным для людей с инвалидностью (сайт, офисы продаж, рекомендации для путешествующих пассажиров с ограничениями мобильности).

Сотрудничество с «Перспективой» имеет для авиакомпании «Трансаэро» огромное значение в плане получения экспертной оценки, а также работы уникального для России Совета бизнеса по вопросам инвалидности, в который входят российские и международные компании. Совет при поддержке организации «Перспектива» работает над вопросами адаптации услуг различных компаний для клиентов с инвалидностью, проблемами трудоустройства людей с инвалидностью и другими важными социальными аспектами.

Участие «Трансаэро» в консультационном Совете бизнеса позволяет перенимать опыт у коллег, а также транслировать собственную практику на партнёров и коллег в гражданской авиации.

**Поддержка спортивных и культурных проектов с участием людей с инвалидностью.** Развитием безбарьерной среды далеко

не ограничиваются усилия «Трансаэро» по улучшению жизни людей с инвалидностью. Авиакомпания в течение многих лет реализует благотворительные проекты, поддерживая спортивные и культурные проекты с участием людей с инвалидностью. Например, «Отдалённая близость – в поисках себя и других» – под таким названием в 2013 г. в офисах «Трансаэро» прошла фотовыставка, посвящённая спектаклям с участием актёров с особенностями развития и призывающая сотрудников провести вечер в «особом» театре. Это совместный проект «Трансаэро» и Гёте-института. Подобные выставки являются постоянной практикой в «Трансаэро».



### Результаты Программы

- авиакомпания «Трансаэро» стала первой авиакомпанией в России, которая выделила перевозку пассажиров с инвалидностью в отдельную программу, в рамках которой произошло техническое оснащение воздушных судов, а обучение сотрудников работе с пассажирами с инвалидностью стало обязательной частью подготовки авиационного персонала;
- разработан и внедрён Корпоративный стандарт обслуживания пассажиров с инвалидностью на воздушном транспорте совместно с московским аэропортом Домодедово;
- за время существования программы перевезено более 2 тыс. детей-инвалидов на лечение, более 1 тыс. детей прошли реабилитационные программы;
- в рамках информационной кампании «Трансаэро» провела пять фотовыставок, посвящённых проблемам людей с инвалидностью;
- в рамках поддержки инвалидного спорта «Трансаэро» является перевозчиком ряда спортивных мероприятий, в частности Специальной олимпиады и московской Ассоциации танцев на колясках.

### Общественное признание

С 2012 г. авиакомпания «Трансаэро» является обладателем наивысшего рейтинга корпоративной социальной ответственности (AAAs) по версии рейтингового агентства «Репутация», а программы корпоративной благотворительности «Трансаэро» по результатам исследований, проводимых газетой «Ведомости», компанией PWC и некоммерческим партнёрством «Форум доноров», входят в тройку лучших в России. ■

### Отзывы участников

*«Люди с инвалидностью постоянно сталкиваются с трудностями, во время путешествий. Поэтому я благодарна авиакомпании «Трансаэро» за многолетнее сотрудничество и искреннюю заинтересованность в улучшении качества сервиса для людей с инвалидностью. Я очень рада, что мы являемся партнёром авиакомпании по разработке и проведению корпоративных тренингов по обслуживанию пассажиров с инвалидностью. Очевидно, что никто лучше самих людей с инвалидностью не расскажет представителям бизнеса о своих потребностях».*

**Роза Денис,**

директор организации инвалидов «Перспектива»