



Стандарты высокого полета

Отчет о деятельности в области устойчивого развития
авиакомпания «Трансаэро» за 2008 - 2009 годы



Оглавление

4	Обращение Генерального директора
6	Профиль Авиакомпании
6	«Трансаэро» – страницы истории
10	«Трансаэро» на рынке авиаперевозок
20	Устойчивое развитие и взаимодействие с заинтересованными сторонами
32	Летать с «Трансаэро» – просто
32	Откуда и куда мы летаем?
38	Для кого мы летаем?
39	Сколько это стоит?
46	Как купить билет?
48	Летать с «Трансаэро» – безопасно
48	Управление безопасностью и качеством
58	Наши результаты
60	Первым делом самолеты
62	Экология полета: шумы и выбросы
66	Программа энергоресурсосбережения
68	Летать с «Трансаэро» – надежно
68	Они помогают нам летать: система взаимодействия с партнерами
70	Доставка пассажиров и экипажей в аэропорт и к борту самолета
72	Регистрация пассажиров
74	Что осталось за кадром?

78	Летать с «Трансаэро» – удобно
	Приветствуем вас на борту
86	Качество обслуживания
88	Права пассажиров, права экипажа – права человека
	Подготовка летного персонала
98	«Трансаэро» – команда лучших
101	Кто у нас работает
104	Как мы подбираем сотрудников
108	Управление персоналом: внедрение инноваций
110	Аттестация сотрудников
112	Обучение и карьерный рост
116	Адаптация новых сотрудников
117	Мотивация сотрудников
120	Социальный пакет
122	Создание безопасных условий труда
124	Модель системы управления охраной труда в Авиакомпании
126	Развитие корпоративной культуры
130	Благотворительные программы «Трансаэро»
132	Механизм принятия решений
	Основные направления благотворительной деятельности
134	Программа поддержки детского здравоохранения
140	Корпоративное волонтерство
146	Программа по улучшению качества жизни и адаптации людей с ограниченными возможностями
150	Программа социальных авиаперевозок
152	Поддержка культурных мероприятий
154	Процесс нефинансовой отчетности авиакомпании «Трансаэро»
160	Приложение 2. Стандартные элементы отчетности GRI
178	Отчет о результативности в соответствии с Глобальным договором ООН
180	Приложение 3. Глоссарий
182	Использованные сокращения
183	Анкета

Обращение Генерального директора компании

Дорогие друзья!

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

Для авиакомпании «Трансаэро» одинаково важны как достойные производственные результаты, так высокая ответственность перед клиентами, партнерами, собственным персоналом и обществом.

За отчетный период наши усилия были в значительной степени направлены на преодоление последствий глобального финансово-экономического кризиса.

Работая в условиях существенного спада объемов рынка всей гражданской авиации – как мировой, так и российской, «Трансаэро» добилась результатов, в разы превышающие средние по отрасли.

Проводя ответственную коммерческую, финансовую и социальную политику, наша компания сумела даже в наиболее сложном 2009 году обеспечить рост всех показателей



своей работы, в том числе и финансовых. Благодаря своей гибкой тактике и уникальным возможностям парка воздушных судов «Трансаэро» смогла существенно развить маршрутную сеть внутри России. Она продолжила пополнять воздушный флот современными воздушными судами, отвечающими самым высоким стандартам комфорта и экологии. И сегодня «Трансаэро» обладает самым большим в России, СНГ и Восточной Европе парком широкофюзеляжных дальнемагистральных воздушных судов, на которых перевозится более 80% пассажиров компании.

Компания в отличие от большинства других авиаперевозчиков смогла полностью сохранить свой профессиональный коллектив. Более того, «Трансаэро» постоянно предоставляла новые квалифицированные рабочие места специалистам отрасли, в том числе жителям других городов, потерявшим работу вследствие банкротства местных авиаперевозчиков.

Программы корпоративной благотворительности «Трансаэро» в 2009 году были признаны лучшими в России.

Учитывая результаты, можно смело констатировать, что из кризиса компания вышла еще более окрепшей и уверенной в своих силах.

Сегодня «Трансаэро» является вторым крупнейшим авиаперевозчиком Российской Федерации. Она первой в России вошла в число десяти наиболее безопасных авиакомпаний мира, а также в десятку крупнейших мировых перевозчиков на туристических маршрутах.

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

Профиль авиакомпании

«Трансаэро» – страницы истории

1992

«Трансаэро» получает свой первый самолет – Ил-86 с модифицированным интерьером и улучшенной компоновкой. Самолет был специально построен по заказу Авиакомпании.

1993

«Трансаэро» первой среди российских авиакомпаний получает самолеты Боинг. Плодотворное сотрудничество с авиастроительным концерном продолжается до сих пор.
«Трансаэро» впервые в России предложила пассажирам обслуживание бизнес-класса на внутренних авиалиниях.

1995

«Трансаэро» впервые в России ввела в действие специальную программу поощрения постоянно летающих пассажиров «Трансаэро Привилегия».

1996

Авиапарк «Трансаэро» пополняется дальнемагистральными самолетами. Мы выполняем первые полеты на Северо-Американский континент – в Лос-Анджелес.

1998

«Трансаэро» становится первой в России и второй в мире авиакомпанией, эксплуатирующей самолеты нового поколения Боинг 737-700.

1999

«Трансаэро» первой в России заключает соглашения с другими отечественными авиаперевозчиками и компаниями СНГ о совместной эксплуатации рейсов на принципах код-шеринга.

2000

«Трансаэро» получает сертификат на самостоятельное обслуживание авиационной техники иностранного производства по европейской системе JAR-145.

2001

Генеральным директором «Трансаэро» становится Ольга Плешакова.

2002

Для пассажиров «Трансаэро» введена бесплатная услуга – проезд на скоростном электропоезде из Москвы в аэропорт Домодедово и обратно.

2003

Чартерная программа «Трансаэро» охватывает огромный регион – от Атлантики до Тихого океана. Среди партнеров Авиакомпании – крупнейшие туроператоры России. «Трансаэро» более чем вдвое увеличивает основные показатели своей деятельности, став наиболее динамично развивающейся авиакомпанией России.

2005

«Трансаэро» – крупнейший российский авиаперевозчик в регион Юго-Восточной Азии. «Трансаэро» становится лауреатом премии «Российский торговый Олимп» в номинации «За выдающиеся достижения в развитии воздушного транспорта» и учрежденной Государственной Думой и Министерством транспорта РФ национальной премии «Золотая колесница» в главной номинации «Лидер российского воздушного транспорта».

2004

«Трансаэро» становится лауреатом национальной премии «Компания года 2004». Авиакомпания заключает соглашения о социальном сотрудничестве с правительством Санкт-Петербурга и администрацией Орловской области.

2006

«Трансаэро» осуществляет официальную регистрацию в Санкт-Петербурге. Авиакомпания успешно прошла процесс сертификации по международным стандартам качества ISO 9001:2000.

2007

«Трансаэро» первой в России начала продажу электронных билетов и ввела услугу регистрации на рейсы через Интернет.

2008

«Трансаэро» становится обладателем самого крупного в России парка дальнемагистральных воздушных судов. Авиакомпания получает сертификат эксплуатационной безопасности IOSA (IATA Operational Safety Audit). На самолетах Боинг 777 и Боинг 747 «Трансаэро» вводит класс «Империал» – новый уникальный продукт, сочетающий самые современные технологии и традиции российской роскоши и гостеприимства.

2009

«Трансаэро» вошла в семерку крупнейших туристических перевозчиков мира и стала крупнейшим авиаперевозчиком между Москвой и городами Дальнего Востока. 7 октября 2009 года «Трансаэро» полностью переходит на электронный билет. В собственных офисах Авиакомпании и у всех агентов по продаже прекращена выписка традиционных бумажных билетов. Авиакомпания «Трансаэро» отмечена в числе самых эффективных корпоративных благотворителей нашей страны.

«Трансаэро» на рынке авиаперевозок

Россия – страна больших расстояний. Значение воздушного транспорта в этих условиях огромно: он связывает удаленные регионы между собой и с центром, обеспечивая миллионам людей свободу передвижения. В России на долю воздушного транспорта приходится более 20% междугородних

пассажирских перевозок и более 80% – международных. Сегодня авиакомпания «Трансаэро» уверенно занимает вторую позицию среди крупнейших авиаперевозчиков Российской Федерации и является лидером отрасли по темпам долговременного устойчивого развития.



За последние пять лет Авиакомпания выросла в 3,6 раза. С 2006 года «Трансаэро» ежегодно удваивает объемы производства. Исключением стал лишь кризисный 2009 год, но именно тогда Авиакомпания впервые преодолела рубеж в 5 млн перевезенных в течение года пассажиров. Тогда же, в 2009 году, авиакомпания «Трансаэро» была признана крупнейшим туристическим авиаперевозчиком в России, заняв в мировом рейтинге восьмое место среди авиакомпаний. Рейтинг, который ежегодно публикует авторитетный британский журнал Airline Business, готовится на основе анализа пассажиропотока 50 ведущих мировых авиакомпаний, работающих на туристических маршрутах. Это первый случай в истории, когда пассажирская авиакомпания из России занимает в нем столь высокое место.

Доля «Трансаэро» в 2009 году достигла 16,7% на российском рынке авиаперевозок и 22% – на международном.

Увеличение доли регулярных рейсов – одна из наших стратегических задач. За отчетный период число пассажиров, перевезенных регулярными рейсами «Трансаэро», увеличилось на 28%. В 2009 году на долю регулярных рейсов пришлось 86,2% всех выполненных полетов и 80,6% всего пассажирооборота Авиакомпания, тогда как в 2008 году эти показатели составляли 80% и 70% соответственно.



Мы, бесспорно, довольны результатами своей работы. Они подтвердили верность нашей последовательной стратегии и гибкой, чутко реагирующей на рыночную конъюнктуру тактики. Наша реалистичная ценовая политика была направлена на повышение доступности воздушного транспорта для россиян. Высокий профессионализм коллектива, его преданность своей компании в сложных условиях глобального кризиса обеспечили устойчивое развитие нашего авиапредприятия. Мы с уверенностью и оптимизмом смотрим в будущее.

Ольга Плешакова, Генеральный директор «Трансаэро»



Основные производственные и финансовые показатели «Трансаэро»

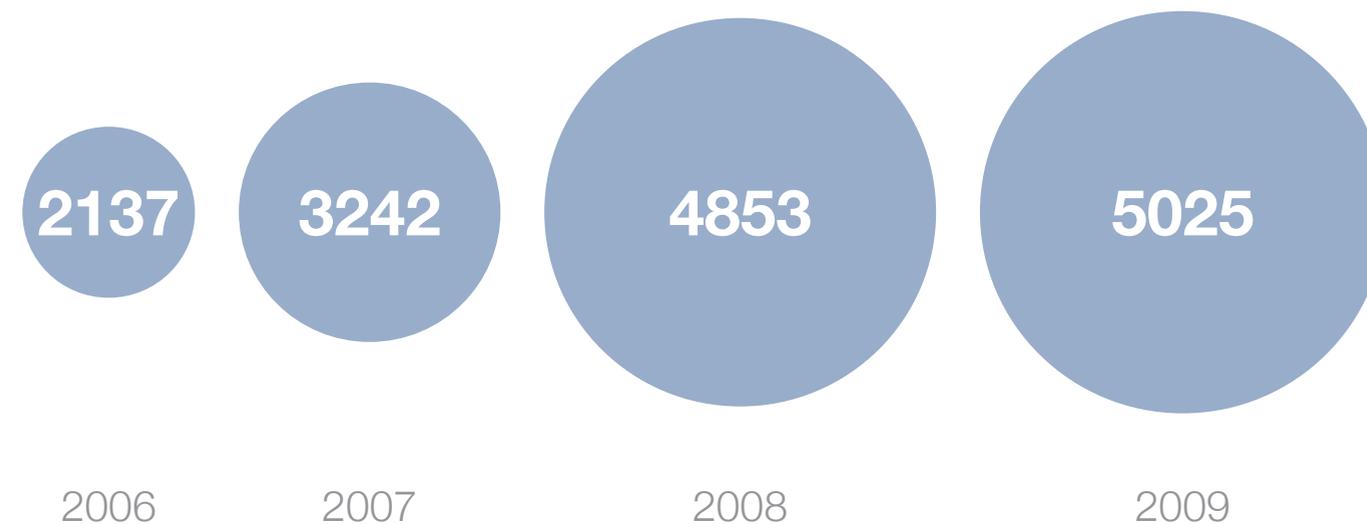
Соединяя лучшие традиции отечественной авиации с мировыми достижениями отрасли, «Трансаэро» смогла стабильно работать даже в сложный кризисный период.

В условиях кризиса нам удалось сохранить высокопрофессиональный коллектив, не допустив массовых сокращений персонала, ставших характерными для отрасли. И в 2009 году Авиакомпания продолжала динамично развиваться, превзойдя производственные и финансовые результаты рекордного 2008 года.

Основные производственные показатели в 2006–2009 годах

Показатели	2007	2008	2009
Среднесписочная численность сотрудников	2822	4822	4918
Выполненный пассажирооборот, тыс. пассажиро-километров	11 762 012	17 548 908	18 732 965
Выполненный тоннокилометраж, тыс. тонно-километров	1151 630	1709 433	1856 770
Доставлено грузов и почты, т	17 941	24 259	29 355
Количество рейсов	21 985	27 689	31 263
Регулярные/нерегулярные рейсы, %	75,3/24,7	80/20	86,2/13,8
Коэффициент занятости кресел, %	79,52	82,6	81,5
Количество маршрутов	128	119	111
Парк воздушных судов	32	42	47

Число перевезенных пассажиров (тыс. чел.)



В результате роста тарифов и увеличения пассажирооборота выручка «Трансаэро» в 2009 году выросла на 3,3% и составила 38,7 млрд рублей. Благодаря оптимизации операционных расходов и маршрутной сети Авиакомпания ее прибыль до налогообложения составила 526,4 млн рублей, что на 133% превысило уровень 2008 года, а чистая прибыль – 393,1 млн рублей, рост составил 259%.

В конце 2008 года Правительственная комиссия по повышению устойчивости развития российской экономики включила «Трансаэро» наряду с некоторыми другими предприятиями авиационной отрасли в перечень системообразующих организаций, имеющих стратегическое значение.

Показатели результативности Авиакомпания приведены в

Приложении 2 ↘ стр. 160

Наши приоритеты: 2009–2011 годы

- ✈ Укрепление позиции второй авиакомпании в Восточной Европе, в том числе в международном секторе.
- ✈ Расширение и оптимизация маршрутной сети, включая интенсивное расширение внутрироссийской сети, с целью занять вторую-третью позицию в этом секторе.
- ✈ Дальнейшее развитие и обновление парка воздушных судов.
- ✈ Безопасность, удобство и современные технологии.
- ✈ Совершенствование качества обслуживания до уровня мировых лидеров отрасли.
- ✈ Снижение уровня заемных средств и постепенное их удешевление.
- ✈ Дальнейшее повышение публичности и прозрачности бизнеса.



Наши награды

✈ В октябре 2009 года авиакомпания «Трансаэро» стала победителем рейтинга крупнейших компаний России «Эксперт-400» в номинации «Динамичное развитие». В качестве главного критерия этого рейтинга принят показатель, характеризующий объем реализации продукции, работ или услуг ведущими российскими компаниями. В «Трансаэро» этот показатель в 2008 году вырос на 82,4%. Среди победителей 15-го ежегодного рейтинга «Эксперт-400» в отдельных номинациях авиакомпания «Трансаэро» стала единственным представителем транспортной отрасли. Кроме того, «Трансаэро» оказалась на 133-м месте в списке крупнейших компаний за 2009 год.

✈ Генеральный директор авиакомпании «Трансаэро» Ольга Плешакова заняла первое место в номинации «Транспорт» в престижном рейтинге Ассоциации менеджеров России «ТОП-1000 российских менеджеров», опубликованном в сентябре 2009 года.

✈ По итогам работы с интернет-порталом Superjob.ru в 2008 году Авиакомпания признана привлекательным работодателем.



✈ «Трансаэро» стала обладателем премии «Звезда Travel.ru» – единственной в своем роде награды в области туризма, которую присуждают посетители одного из ведущих туристических информационных ресурсов российского интернет-портала www.travel.ru. Впервые авиакомпания «Трансаэро» получила звание лауреата за полеты в континентальную Африку и в четвертый раз была признана лучшей среди чартерных перевозчиков.

✈ В августе 2009 года «Трансаэро» в числе других российских компаний, работающих в Казахстане, удостоена премии «Байтерек» за вклад в развитие экономики республики.

✈ В 2009 году политика корпоративной благотворительности авиакомпании «Трансаэро» признана лучшей в России по результатам крупнейшего ежегодного исследования, которое

провели газета «Ведомости», компания PricewaterhouseCoopers и некоммерческое партнерство «Форум доноров».



✈ В 2009 году Ассоциация менеджеров России вручила «Трансаэро» премию «PEOPLE INVESTOR» в номинации «Социальные инновации». Такую высокую оценку получила программа «Трансаэро» по вовлечению сотрудников в благотворительную деятельность.

Устойчивое развитие и взаимодействие с заинтересованными сторонами



Устойчивое развитие бизнеса в современных рыночных условиях невозможно вне рамок корпоративной социальной ответственности. Наше видение социальной ответственности таково: мы должны развивать бизнес, удовлетворять постоянно растущий спрос на авиаперевозки, предоставлять своим пассажирам безопасные услуги самого высокого качества, находиться в постоянном диалоге с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами).

Миссия компании – быть лидером в постоянно меняющемся мире, всемерно способствовать развитию гражданской авиации России, обеспечивать своим пассажирам самые высокие международные стандарты сервиса.



А знаете ли вы, что?

Модель самолета Боинг 747 за годы эксплуатации покрыла расстояние 77 миллиардов километров, равное примерно 100 тысячам полетов на Луну и обратно.

Схема «Приверженность «Трансаэро»
целям устойчивого развития»

↘ стр. 16-17 Отчета в области устойчивого развития
Авиакомпании «Трансаэро» за 2006-2007 годы

Гражданская авиация вовлекает в организацию авиаперевозок огромное число людей, прямо или косвенно обеспечивая сотни тысяч рабочих мест в авиакомпаниях, аэропортах, аэронавигационных службах, предприятиях системы снабжения воздушного транспорта, в других смежных отраслях. В ходе подготовки первого отчета мы составили развернутый перечень основных стейкхолдеров «Трансаэро».

В отчетный период он не претерпел существенных изменений и на сегодня выглядит так.

Государственный и общественный контроль на земле:

- ✈ законодательные и исполнительные органы власти РФ и других стран;
- ✈ регулирующие органы и органы надзора;
- ✈ международные организации;
- ✈ акционеры;
- ✈ общественные и экспертные организации;
- ✈ местные сообщества;
- ✈ СМИ.

Подготовка к полету:

- ✈ партнеры;
- ✈ аэропорты;
- ✈ подрядчики;
- ✈ менеджмент и сотрудники компании;
- ✈ персонал (инженерно-технический корпус).



В воздухе:

- ✈ наземная навигационная служба (федеральное подчинение) и навигационные службы других стран;
- ✈ пассажиры;
- ✈ летный персонал.

Диалог с органами власти

«Трансаэро» взаимодействует с национальными и зарубежными регулирующими органами, которые проверяют соответствие деятельности Авиакомпании законам и нормативным актам, касающимся гражданских авиаперевозок. В России это Министерство транспорта РФ, Росавиация, Ространснадзор, Роспотребнадзор и др., в Европе – Joint Aviation Authorities, в США – Federal Aviation Administration.

«Трансаэро» постоянно поддерживает диалог с государственными органами. Это вклад Авиакомпании в обеспечение устойчивой деятельности российской гражданской авиации. Наши инициативы направлены на развитие отрасли в целом, а не на получение односторонних преимуществ для своего предприятия. Начиная с 2007 года мы выступаем за ужесточение мер ответ-

ственности за противоправные действия на воздушном транспорте. Первой из российских авиакомпаний «Трансаэро» предложила госслужащим использовать в служебных поездках рейсы отечественных авиакомпаний. Благодаря такому подходу экономятся средства (за счет сравнительно низких тарифов российских компаний), бюджетные деньги остаются в стране, отечественные перевозчики получают дополнительную работу, что способствует созданию новых рабочих мест. Мы выступаем также за изменение порядка уведомления авиакомпаний о повышении ставки аэропортовых сборов, чтобы перевозчики успевали принимать решения об изменении стоимости билетов или об изменении условий своего присутствия в аэропорту.

В 2009 году авиакомпания «Трансаэро» предложила продлить срок действия государственной программы льготных перевозок на дальневосточном направлении.



Со своей стороны мы выполняем все обязательства перед государством и обществом. «Трансаэро» приобретает отечественные воздушные суда, помогает пассажирам обанкротившихся авиакомпаний, подтверждая статус эффективного авиапредприятия, официально включенного в список системообразующих компаний России. Именно таким компаниям государство оказывает поддержку в первую очередь. Мы сотрудничаем с региональными органами власти. Например, участвуя во всероссийской добровольческой акции «Весенняя неделя добра», мы работали с Комитетом общественных связей г. Москвы.

О доверии «Трансаэро» свидетельствует получение государственных гарантий под обеспечение ряда кредитов, которые мы используем в том числе для развития парка воздушных судов.

«Трансаэро» – первая российская коммерческая авиакомпания, самолет которой посетил Председатель Правительства РФ. Осенью 2009 года В. Путин осмотрел наш новый самолет Ту-214.

Диалог с международными и российскими организациями

«Трансаэро» – участник Глобального договора ООН и Социальной хартии российского бизнеса.

На международном уровне мы работаем с Международной организацией гражданской авиации (International Civil Aviation Organization, ICAO) и Межгосударственным авиационным комитетом. В частности, «Трансаэро» поддерживает предложение Международной организации гражданской авиации внедрить систему управления безопасностью полетов в государствах – членах ICAO. В октябре 2008 года «Трансаэро» организовала открытую научно-практическую конференцию «Разработка и внедрение системы управления безопасностью полетов в авиакомпании».

«Трансаэро» принимает участие в работе отраслевых организаций и организаций, содействующих развитию бизнеса – Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA), Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта (ассоциированное членство), Торгово-промышленной палаты РФ, Российско-Британской торговой палаты, Российского союза промышленников и предпринимателей, Российской ассоциации по связям с общественностью (РАСО).

Диалог с постоянными партнерами

Выстраивая отношения с партнерами, мы стремимся к достижению трех ключевых целей:

- ✈ внедрение лучших стандартов безопасности и комфорта для пассажиров;
- ✈ расширение гаммы продуктово-ценового предложения с сегментацией по зонам рынков сервиса и продажи;
- ✈ повышение эффективности эксплуатации парка воздушных судов, развитие и оптимизация собственной маршрутной сети.

Мы стремимся поддерживать своих партнеров, поэтому в 2008 году, когда аэропорты оказались в сложной ситуации из-за систематических платежей отдельных перевозчиков, «Трансаэро» увеличила суммы предоплаты за аэропортовое обслуживание. Кроме того, мы обратились к коллегам-авиаперевозчикам с просьбой в период кризиса оказать аэропортам посильную поддержку.

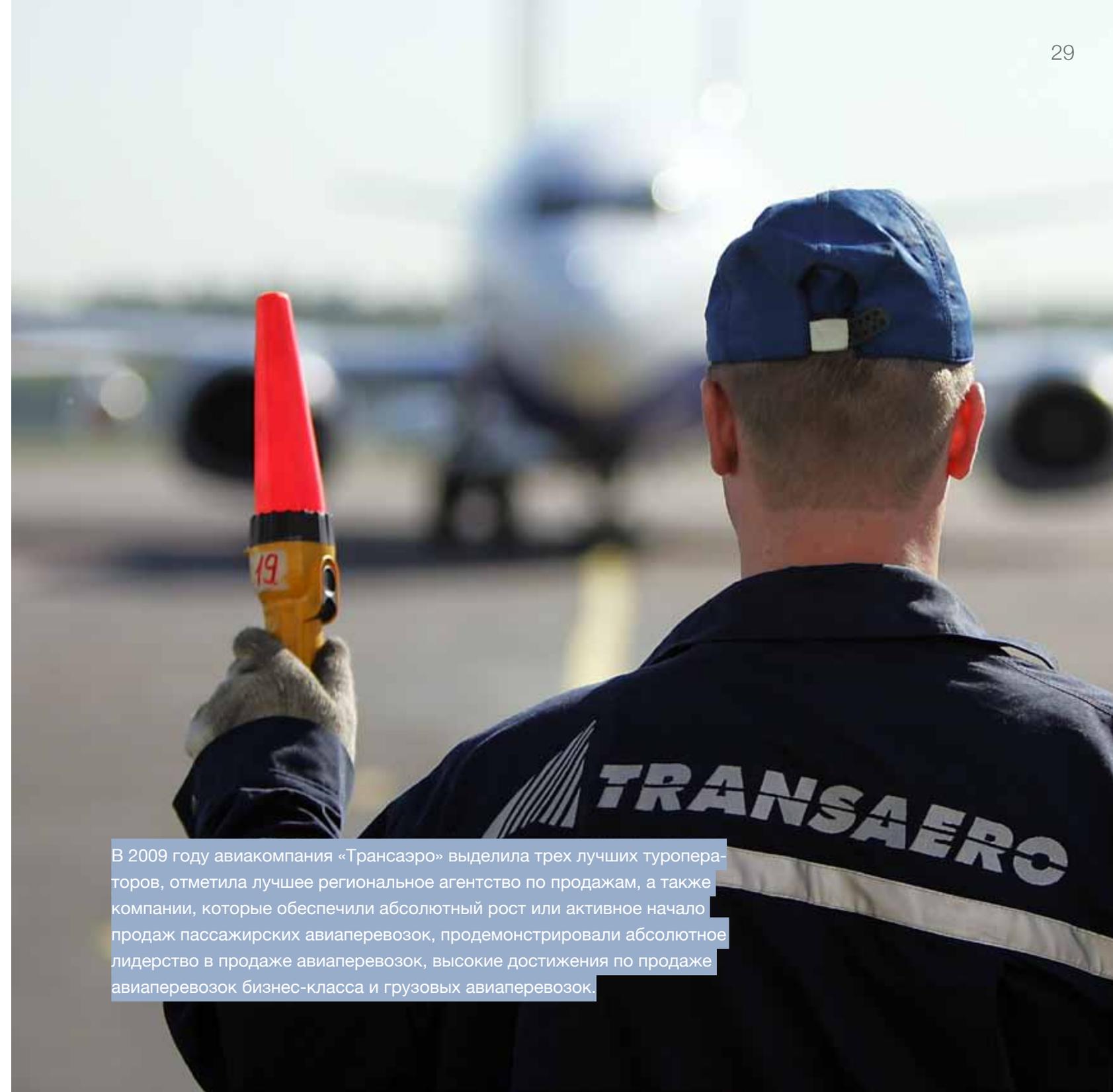


Наши важнейшие партнеры – базовые аэропорты Домодедово, Шереметьево, Пулково и внебазовые, в которых самолеты Авиакомпания совершают посадку. Работа «Трансаэро» во многом зависит от того, насколько четко и слаженно работают все службы аэропорта. Обслуживание компании в аэропорту является предметом специальных соглашений, а стоимость соответствующих услуг отражается на размере аэропортовых сборов.

Мы развиваем партнерство с ведущими международными авиакомпаниями по организации совместных рейсов и стыковочных маршрутов. В 2009 году «Трансаэро» подписала соглашения о сотрудничестве с авиакомпаниями Austrian Airlines и Lufthansa.

Постоянные партнеры «Трансаэро» – туристические операторы и агенты по продажам. В период падения спроса на перевозки они также получили поддержку Авиакомпания. В 2009 году на традиционной встрече с Генеральным директором «Трансаэро» были награждены партнеры, показавшие в 2008 году лучшие результаты.

Реализуя благотворительные программы и проекты, «Трансаэро» проводит консультации с партнерскими некоммерческими организациями. Так, все инициативы в рамках Программы поддержки детского здравоохранения реализуются в партнерстве с благотворительными организациями – фондами «Подари жизнь», «Настенька», «Счастливый мир», АНО «Дети». Кроме того, в 2008 году Авиакомпания начала сотрудничать с Региональной общественной организацией инвалидов «Перспектива» в рамках программы по улучшению качества жизни и адаптации людей с ограниченными возможностями.



В 2009 году авиакомпания «Трансаэро» выделила трех лучших туроператоров, отметила лучшее региональное агентство по продажам, а также компании, которые обеспечили абсолютный рост или активное начало продаж пассажирских авиаперевозок, продемонстрировали абсолютное лидерство в продаже авиаперевозок, высокие достижения по продаже авиаперевозок бизнес-класса и грузовых авиаперевозок.

Диалог с сотрудниками

Достигнуть поставленных целей и задач Авиакомпания может только с помощью сотрудников. Нам интересно и важно их мнение по поводу того, что происходит в «Трансаэро» - и как она может развиваться, поэтому мы стараемся поддерживать диалог с персоналом сразу по нескольким каналам.

Ежегодно Генеральный директор встречается с сотрудниками, и они формулируют свои предложения по усовершенствованию различных аспектов работы «Трансаэро», задают вопросы. По результатам обсуждения Авиакомпания принимает на себя ряд обязательств и выполняет их в течение года. Например, по предложению сотрудников был организован маршрут корпоративного автобуса от метро «Домодедовская» до аэропорта Домодедово, разработана программа проведения командообразующих тренингов для сотрудников Технического департамента и Департамента сервиса, а в программу обучения сотруд-

ников Службы организации пассажирских перевозок включили английский язык. Также в рамках реализации предложений сотрудников была запущена программа ипотечного кредитования, работники смогли пользоваться услугами мобильной связи по корпоративным тарифам и получать медицинские услуги. В 2008 году в газете «Время Трансаэро» была открыта рубрика «Обратная связь», в которой на вопросы сотрудников отвечают эксперты из профильных подразделений Авиакомпания. Проблемы, связанные с тематикой устойчивого развития, поднимаются также на еженедельных встречах Генерального директора с руководителями структурных подразделений.

Обо всех событиях в жизни «Трансаэро» сотрудников постоянно информируют корпоративная газета «Время Трансаэро», сайт Авиакомпания www.transaero.ru, а также внутрикорпоративный сайт.



В 2009 году руководство «Трансаэро» предложило сотрудникам высказать свои предложения о том, как сэкономить ресурсы, чтобы преодолеть последствия кризиса. Конкурс «Как сэкономить» был объявлен в газете «Время Трансаэро», все идеи сотрудников переданы руководству, а лучшие опубликованы на страницах газеты.

Диалог с пассажирами

Добиваясь повышения качества своих услуг, мы уделяем большое внимание организации обратной связи с пассажирами. Каждый из них может воспользоваться формой для обратной связи на интернет-сайте «Трансаэро» или обратиться в многоканальную телефонную службу. Для пассажиров работает бесплатный федеральный номер.

Летать с «Трансаэро» – просто

Откуда и куда мы летаем?

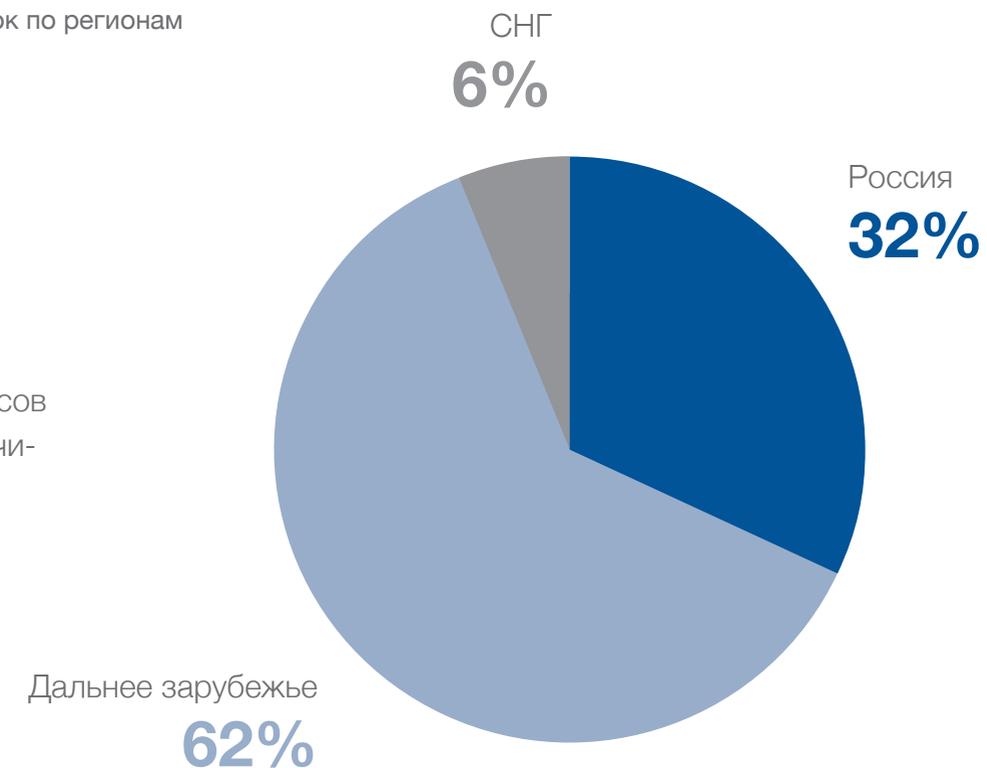
«Трансаэро» создает маршрутную сеть, которая удовлетворяет потребностям максимального числа пассажиров, в то же время, отвечая целям устойчивого развития Авиакомпании. В 2009 году мы выполняли полеты по 111 направлениям – 24 внутренним линиям и 87 зарубежным – в страны Европы, Азии, Америки и Африки. За счет развития маршрутной сети число наших трансферных пассажиров в этот период выросло более чем на 36%.

Мы понимаем, что для стабильной деятельности Авиакомпании необходимо развивать

работу на российских регулярных линиях. В разгар кризиса спрос на перелеты по некоторым зарубежным туристическим маршрутам снизился, и это позволило «Трансаэро» более интенсивно использовать свой парк самолетов на внутренних рейсах. Кроме того, после ухода с рынка нескольких компаний, не выдержавших конкуренции в условиях кризиса, мы получили доступ к ряду новых для нас аэропортов. В результате в 2009 году в общем балансе перевозок «Трансаэро» доля внутрироссийских рейсов заметно выросла, достигнув 32%.

Структура регулярных перевозок по регионам

Преобладание дальних рейсов и прямых перелетов – отличительная черта «Трансаэро».



По России

В 2008 году мы открыли маршруты из Москвы в Анапу, Владивосток, Красноярск, Томск, в 2009 году – в Благовещенск, Иркутск, Казань, Кемерово, Краснодар, Магадан, Магнитогорск, Новый Уренгой, Омск, Самару, Улан-Удэ, Уфу. По уже традиционным российским маршрутам мы стали летать чаще и, кроме того, начали использовать воздушные суда большей вместимости, включая дальнемагистральные широкофюзеляжные самолеты нового поколения.



На Дальний Восток

Дальнему Востоку мы отводим главную роль в программе развития внутрироссийской сети маршрутов «Трансаэро». Гражданская авиация является здесь основным видом транспорта, обеспечивающим потребности местных жителей. При этом доля людей, которые могут позволить себе воспользоваться услугами воздушного транспорта, на Дальнем Востоке неуклонно сокращается. Это колоссальная социальная и демографическая проблема, фактически речь идет о транспортной дискриминации населения. Придерживаясь идеологии корпоративной социальной ответственности, «Трансаэро», наряду с другими российскими авиаком-

паниями, участвует в реализации государственной программы перевозок жителей Дальнего Востока. На нашу долю приходится почти половина всех перевозок в рамках госпрограммы, мы являемся бесспорным лидером по количеству проданных билетов. Кроме того, «Трансаэро» перевозит с Дальнего Востока военнослужащих и членов их семей по воинским проездным документам.

«Трансаэро» – крупнейший авиаперевозчик на Дальнем Востоке России и самый активный участник государственной программы льготных перевозок дальневосточников.

Чтобы по максимуму удовлетворить потребности Чукотского автономного округа в авиаперевозках, в конце 2008 года мы ввели дополнительные рейсы



Ежедневно в Хабаровск летают наши Боинги-747. Это самолет, на котором есть четыре класса обслуживания, что позволяет сочетать высокое качество услуг и доступность для всех категорий пассажиров.



Рейс «Трансаэро» Москва – Канкун (Мексика) – самый дальний беспосадочный перелет в истории гражданской авиации РФ.

В разные страны

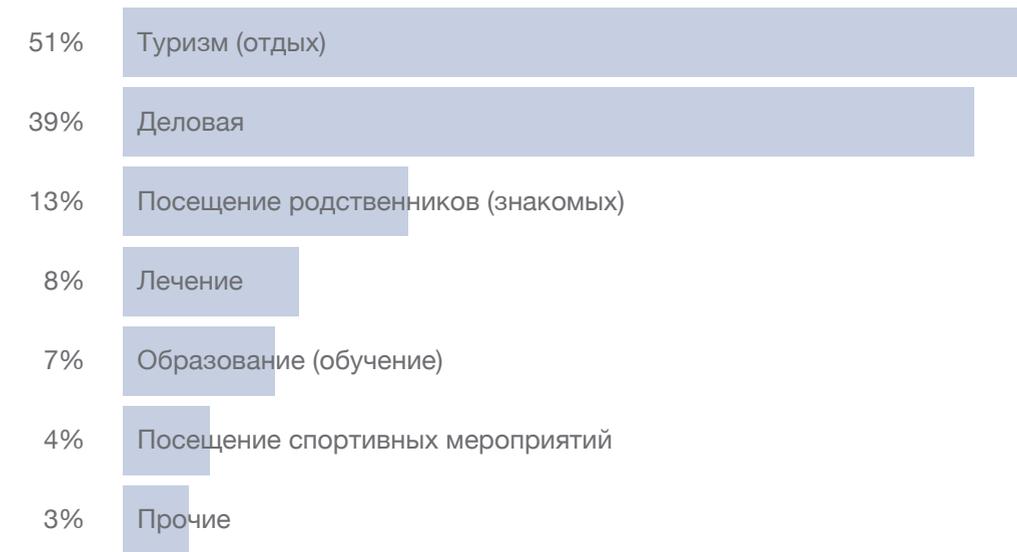
Среди новых международных маршрутов «Трансаэро», открытых в 2008 году, можно назвать рейсы из Санкт-Петербурга в Пунта-Кану и Токио и из Москвы в Тиват. Тогда же, в 2008-м, статус регулярного получил рейс Санкт-Петербург – Барселона, увеличилась частота регулярных рейсов из Москвы в Астану, Атырау, Киев, Одессу, Чимкент, Бангкок, Гоа, Лондон, Пафос, Пунта-Кану, Пхукет, Тель-Авив, Хургаду, Шарм-эль-Шейх, а также из Санкт-Петербурга в города Германии. В 2009 году мы открыли новые международные направления, в том числе в регионы Ближнего Востока и Юго-Восточной Азии из Санкт-Петербурга, Екатеринбургa и Новосибирска, а из Москвы мы начали летать в Мексику.



Для кого мы летаем?

Мы с уважением относимся к нашим клиентам и стараемся учитывать в своей работе их особенности и предпочтения. Мы проводим специальные исследования, по итогам которых составляем для себя портрет пассажира «Трансаэро». В 2009 году он выглядел примерно так. Как правило, наши пассажиры – это люди, работающие на условиях полной занятости в бизнесе (48%) или по найму (24%). В 66% случаев они оплачивают полеты самостоятельно. 7% наших пассажиров – это государственные деятели (представители власти/политики), 4% – военнослужащие, по 3% – домохозяйки и пенсионеры, 2% – учащиеся. Среди целей перелета наши пассажиры чаще всего называют «туризм/отдых» и «деловые». Большинство респондентов путешествуют в одиночку и с семьей (78%), в 44% случаев – один раз в год.

Распределение пассажиров по цели перелета



Сколько это стоит?

Авиационный бизнес низкорентабелен. Мы в своей работе стремимся не к сверхприбылям, а к получению того дохода, который позволяет обеспечить устойчивую и безопасную деятельность Авиакомпании. Все наши ценовые предложения основаны на тщательных расчетах и обеспечивают постоянный приток новых клиентов, создавая «Трансаэро» конкурентные преимущества на рынке.

«Трансаэро» проводит ответственную ценовую политику, обеспечивая доступность перевозок для разных категорий пассажиров при сохранении прибыльности Авиакомпании.



Осенью 2008 года «Трансаэро» снизила стоимость своих билетов по России в среднем на 25–30%, а летом 2009-го – на 30–40%.

Что оплачивает пассажир, покупая билет?

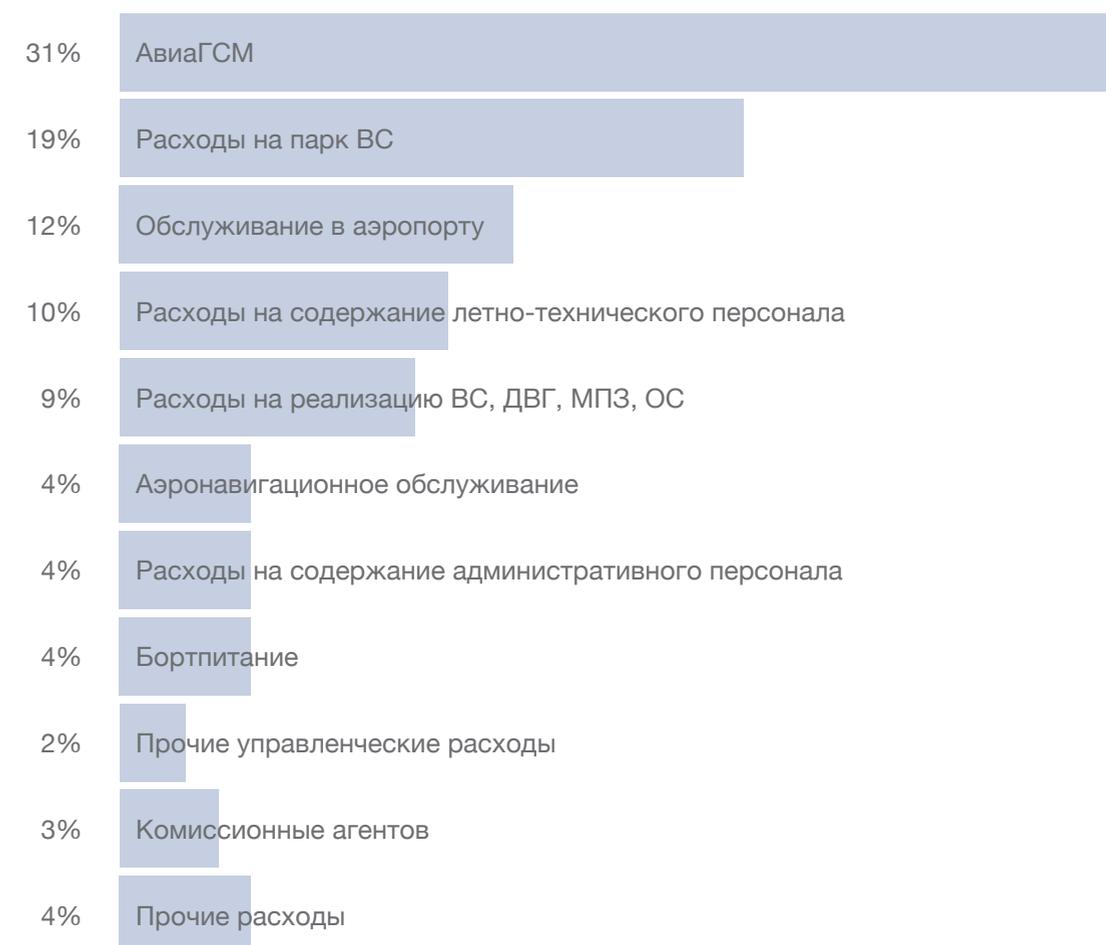
В стоимость билета, помимо тарифа Авиакомпания, включены аэропортовые сборы. Их величину определяют аэропорты. В 2009 году рост ставок аэропортовых расходов составил в среднем 18%, а аэропорты Магадана, Хабаровска, Южно-Сахалинска и Санкт-Петербурга подняли сборы на 25–40% (при этом дорожали услуги только российских аэропортов – за рубежом на повышение аэропортовых ставок был наложен мораторий).

Треть в структуре стоимости авиабилета составляют расходы на топливо. Поэтому с осени 2008 года за счет снижения мировых цен на нефть и сокращения расходов на авиатопливо мы значительно снизили стоимость авиабилетов на всех направлениях.

Чтобы приобретать топливо по адекватной цене, в 2009 году мы перешли на заключение прямых договоров о поставке с крупнейшими производителями, такими как «Газпром-нефть», «Роснефть» и «ТНК-ВР». Благодаря прямым поставкам авиакеросина от партнеров-производителей и снижению цен на авиационное топливо, в начале года мы первыми в России предприняли снижение цен на перевозки. Уже в январе 2009 года почти вдвое были снижены цены на полеты в бизнес-классе, а весной – в туристическом экономическом классе между Москвой и Хабаровском. В летний сезон «Трансаэро» снизила цены на авиабилеты на 30–40%. Кроме того, в два раза были снижены тарифы бизнес-класса на рейсы в Западную Европу.



Структура эксплуатационных затрат в 2009 году



Тарифы и скидки для специальных категорий пассажиров

В зависимости от маршрута «Трансаэро» устанавливает специальные тарифы для людей пожилого возраста (от 50 или 55 лет и старше) и молодежи (от 12 до 22 или 25 лет), а также вводит скидки в размере от 90% до 100% для детей до двух лет и от 25% до 50% – для детей от двух до 12 лет.

При перевозке в салоне премиального экономического класса применяются бюджетные тарифы для работников системы образования и здравоохранения России, в том числе:

- ✈️ работников государственных и муниципальных высших и средних общеобразовательных учебных учреждений;
- ✈️ работников государственных и муниципальных дошкольных учреждений;
- ✈️ работников государственных и муниципальных медицинских учреждений.

В рамках программы групповых перевозок льготные расценки на регулярных рейсах могут быть установлены для групп пассажиров численностью свыше 10 человек.

Перевозку дальневосточников по специальным тарифам мы осуществляем в салонах премиального экономического класса. Эти салоны повышенной комфортности расположены сразу за салонами бизнес-класса и отличаются увеличенным расстоянием между креслами и улучшенным меню бортового питания.

С 2009 года мы участвуем в реализации Постановления Правительства РФ о предоставлении субсидий авиакомпаниям для обеспечения доступности перелетов жителей Дальнего Востока в европейскую часть страны. В период с 15 мая по 31 октября льготой может воспользоваться любой гражданин РФ в возрасте до 23 лет включительно и старше 60 лет. В рамках этой программы в 2009 году рейсами «Трансаэро» на семи дальневосточных направлениях было перевезено свыше 53,6 тыс. пассажиров. Всего же в том году по льготным билетам по 18 маршрутам из городов Дальнего Востока в Москву, Санкт-Петербург и Сочи российские авиакомпании перевезли более 163 тыс. человек. Схема продажи льготных билетов была максимально упрощена: пассажир приобретает билет в авиакомпании по льготной цене, а вторую часть стоимости билета в виде субсидий государство возмещает непосредственно авиаперевозчику.



О других социальных перевозках можно прочитать в разделе

➔ «Благотворительные программы «Трансаэро»

Сотрудничество с другими авиакомпаниями

Мы первыми в России начали заключать соглашения с другими отечественными авиаперевозчиками и компаниями СНГ о совместной эксплуатации рейсов на принципах код-шеринга. Участники таких соглашений выигрывают за счет повышения коммерческой загрузки рейсов, а пассажиры получают возможность совершать путешествия с удобными стыковками и по выгодным ценам. В настоящий момент у «Трансаэро» 3 таких соглашения.

В частности, в 2009 году мы подписали договор о совместной эксплуатации воздушной линии Москва – Вена с авиакомпанией Austrian Airlines. Новые рейсы позволят пассажирам обеих авиакомпаний пользоваться удобными стыковками на трансферные рейсы партнеров. Теперь через Москву можно летать в города Сибири, Дальнего Востока, Казахстана и Узбекистана, а через Вену – в города Западной Европы, Балканского региона и Ближнего Востока. В 2009 году с компанией Lufthansa было заключено соглашение о специальных тарифах для транзитных пассажиров, отправляющихся из регионов России и других стран в Германию и далее по маршрут-

Совместная эксплуатация маршрутов позволяет авиакомпаниям рационально использовать парк воздушных судов, увеличивая количество трансферных пассажиров, обеспечивая удобные стыковки рейсов и снижая в то же время тарифы на авиабилеты.

ной сети Lufthansa, а также пассажиров из Германии, которые, прибыв в Москву, продолжают свое путешествие по маршрутам «Трансаэро». Пассажирам такой перелет обойдется дешевле, при этом вместо отдельных билетов на рейсы разных перевозчиков они смогут оформить единый билет до пункта назначения.

Ваши бонусы

Постоянные клиенты «Трансаэро» участвуют в программе «Привилегия». В зависимости от количества баллов, накопленных в полетах регулярными рейсами «Трансаэро», такие пассажиры получают право на бесплатный полет или на повышение класса обслуживания. Пластиковая карточка «постоянного», «серебряного» или «золотого» уровня дает пассажиру право на приоритет в листе ожидания и определенные преимущества при регистрации, на увеличение нормы бесплатного провоза багажа, на предоставление наиболее удобных мест в салоне и другие бонусы.

Накапливать баллы для получения бесплатного полета или повышения класса обслуживания могут, в частности, сотрудники компаний, зарегистрированных в поощрительной программе «Корпоративный клуб Трансаэро». В данном случае баллы за полеты сотрудников на регулярных рейсах «Трансаэро» начисляются на единый счет компании, которая имеет возможность получить награды, определенные условиями программы.



Пластиковые карточки постоянного, серебряного и золотого уровня

Как купить билет?

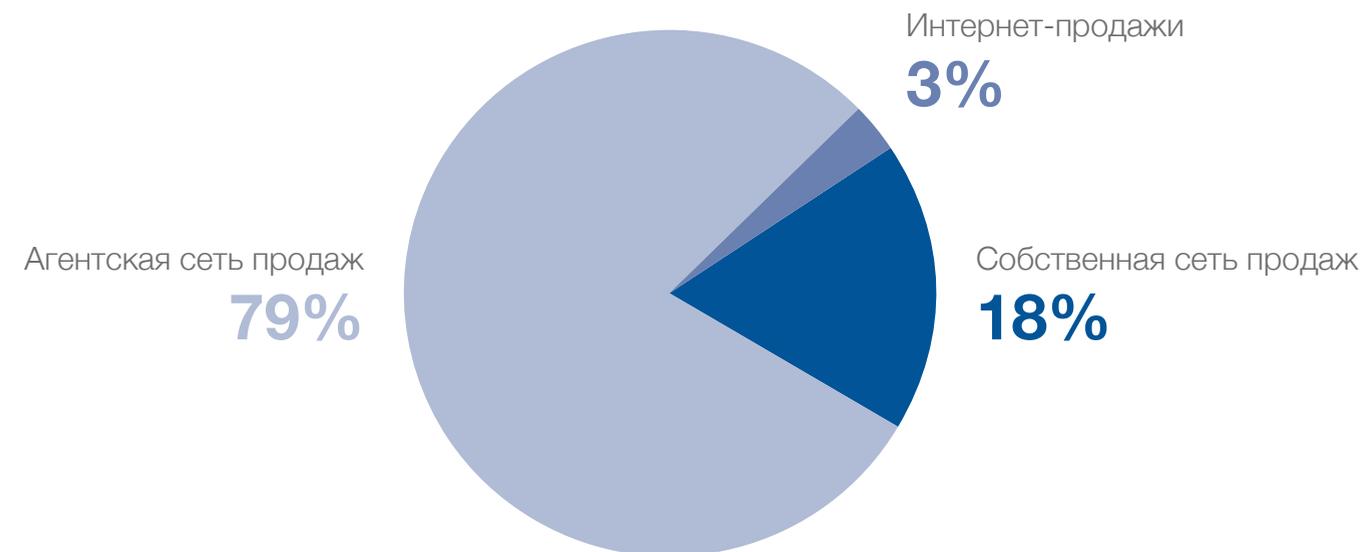
Забронировать и купить билет можно в собственных офисах продажи «Трансаэро», через Интернет, а также через сеть партнеров – туроператоров и независимых агентов более чем в 70 городах мира.

Продажи через собственные офисы позволяют нам непосредственно общаться с пассажирами, лучше понимать их потребности и формировать для них привлекательные предложения. Во всех офисах продажи «Трансаэро» – как столичных, так и региональных – для оплаты билетов принимаются банковские карты платежных систем Visa и Mastercard.

На сайте www.transaero.ru действует сервис, с помощью которого клиент может сам подобрать подходящий маршрут, тариф и класс обслуживания, а также забронировать и купить авиабилет. Оплатив билет в одном месте, получить его можно в другом городе или даже стране. Такая услуга поможет тем, кто приобретает билеты для деловых партнеров, родственников или знакомых.



Получить подробную информацию по всем вопросам, связанным с авиаперевозками «Трансаэро», можно по бесплатному телефону справочно-информационной службы 8-800-200-23-76 и по телефону в Москве (495) 788-80-80.



В 2007 году «Трансаэро» первой из российских авиакомпаний начала продажу электронных билетов на свои рейсы, а также ввела сервис регистрации на рейсы через Интернет. С 2008 года на электронные билеты приходилось до 95% всех проданных авиабилетов на рейсы «Трансаэро». А в конце 2009 года мы полностью перешли на электронный билет. Преимущества нового сервиса пассажиры осознали быстро: электронный билет легко купить, нельзя потерять или забыть дома. Кроме того, за счет электронных билетов мы смогли сэкономить бумагу, сделав свой вклад в сохранение природных ресурсов.

По данным Международной ассоциации воздушного транспорта, отказ от бумажных билетов позволит авиакомпаниям, входящим в IATA (а они обеспечивают 94% всех воздушных пассажирских и грузовых перевозок мира), сэкономить до \$3 млрд в год, поскольку стоимость электронного билета составляет в среднем \$1 против \$10 за «традиционный» билет, а также сохранить от выручки до 50 тыс. деревьев в год.

Летать с «Трансаэро» — безопасно

Управление безопасностью и качеством

В «Трансаэро» действуют высокие стандарты безопасности, которые обеспечиваются за счет нескольких факторов:

- ✈ комплексная система управления процессами обеспечения безопасности и качества;
- ✈ современные воздушные суда;
- ✈ высококвалифицированное техническое обслуживание;
- ✈ постоянный мониторинг рейсов, наличие оперативной информации о точном местонахождении любого воздушного судна Авиакомпании;
- ✈ комплекс антитеррористических мероприятий;
- ✈ собственная служба авиационной безопасности, имеющая сертификаты соответствия российским и международным требованиям;
- ✈ процедуры тщательного досмотра судов до и после полетов, взаимодействие со службами пограничного и таможенного контроля.



Преобладание дальних рейсов и прямых перелетов – отличительная черта «Трансаэро».

Этими вопросами с 2009 года занимается Департамент обеспечения безопасности полетов и качества «Трансаэро». Он был образован в результате объединения Департамента управления качеством, Службы контроля качества и Инспекции безопасности полетов. Департамент действует

в соответствии с Политикой «Трансаэро» в области качества и Руководством по качеству. Кроме того, в конце 2008 года мы приняли Декларацию о дальнейшем совершенствовании работы в области обеспечения безопасности и качества предоставляемых услуг.

Стандарт ISO 9001:2000

Сертификат, подтверждающий соответствие системы менеджмента «Трансаэро» требованиям стандарта ISO 9001:2000, мы впервые получили в 2006 году. С тех пор финансовые результаты, отношения с клиентами, внутренняя организация деятельности, инновации и совершенствование персонала постоянно оцениваются с использованием сбалансированной системы показателей. В начале 2009 года мы прошли ресертификационный аудит системы менеджмента качества, подтвердивший соответствие требованиям стандарта.



В основу системы управления качеством в «Трансаэро» положены требования международного стандарта ISO 9001, обобщающего передовой опыт в области управления производством.



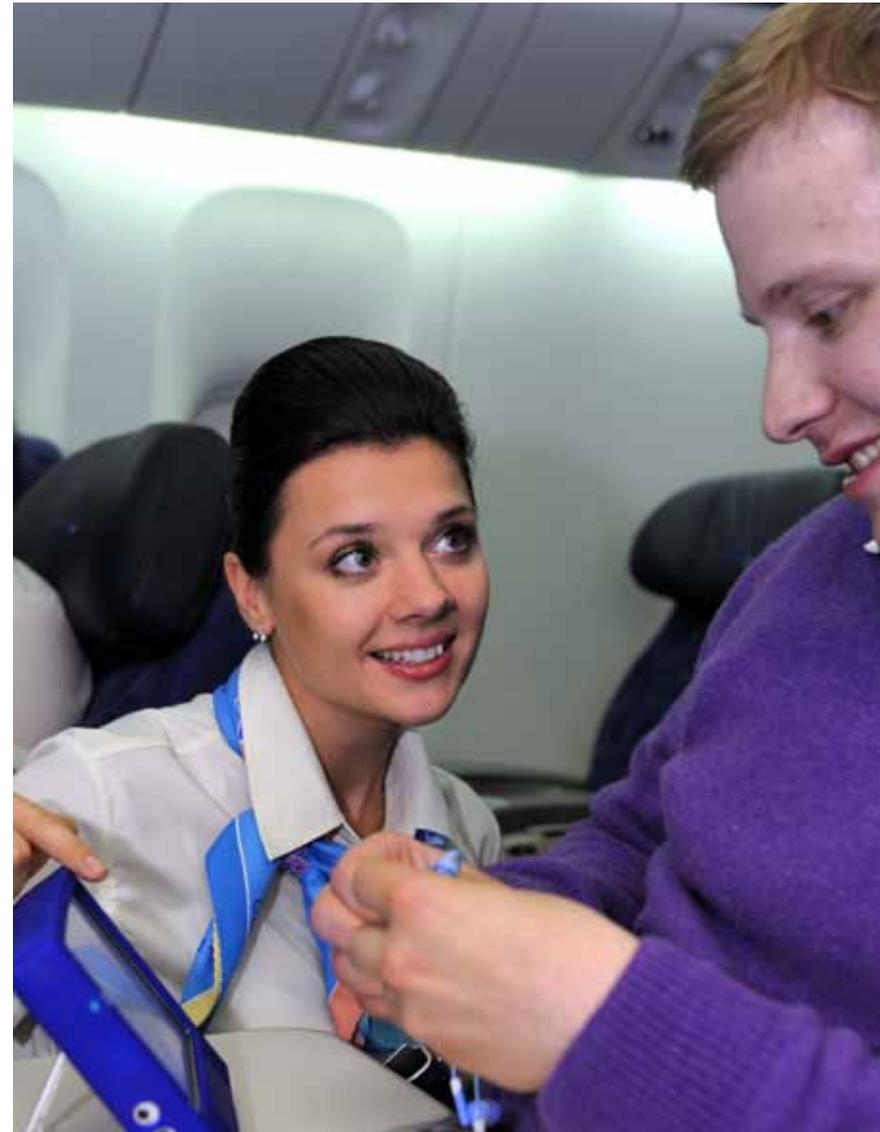
В соответствии со стандартом ISO 9001:2000 управление вопросами качества осуществляет независимое лицо – руководитель Департамента безопасности полетов и качества. Руководство Авиакомпании определяет стратегические цели, ежегодно проводится проверка достижения поставленных задач. Ежеквартально подразделения проводят мониторинг услуг и процессов, чтобы проверить клиентский сервис на соответствие требованиям стандарта. Таким образом, мы выявляем возможности для улучшения процессов или продуктов, на основании чего вырабатываем соответствующие рекомендации. Кроме того, Директорат менеджмента качества ежегодно проводит комплексный внутренний аудит.

Обеспечение безопасности и качества – основной критерий оценки работы руководящих работников «Трансаэро». Руководители структурных подразделений Авиакомпании несут персональную ответственность за выполнение сотрудниками процедур безопасности и качества.

Стандарт эксплуатационной безопасности IOSA

Параметры авиационной безопасности «Трансаэро» соответствуют самым строгим правилам Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА). Ассоциация разработала единую процедуру аудита безопасности IOSA, которую приняла в качестве обязательной для всех своих членов, включая «Трансаэро». Сертификацию IOSA осуществляют независимые аудиторские фирмы, прошедшие аккредитацию ИАТА.

На сегодняшний день сертификат IOSA имеют только восемь отечественных авиакомпаний. «Трансаэро» – одна из них.



В ходе аудита качества и безопасности полетов проверяются организационная структура и система управления, летная эксплуатация, контроль в отношении эксплуатации и диспетчерского обслуживания полетов, техническое обслуживание воздушных судов, работа бортпроводников, наземное обслуживание, обработка грузов и безопасность. В рамках аудита авиакомпания должна подтвердить соответствие примерно 900 требованиям, которые содержатся в Руководстве по стандартам IOSA. Первый такой аудит мы прошли в 2007 году, а после вторичной проверки в 2008 году действие сертификата IOSA было продлено до 2011 года.

Принятая в России система оценки уровня безопасности эксплуатации не так детализирована и форма-

лизована, как стандарт IOSA. Комиссия Росавиации, проводившая проверку «Трансаэро» в 2009 году, пришла к выводу, что стандарты «Трансаэро» не только соответствуют требованиям российских нормативных документов, но и превосходят их. Поэтому Федеральное агентство воздушного транспорта продлило действие сертификата соответствия в области авиационной безопасности не на два года, как обычно, а сразу на три.

Аудит IOSA системен, поскольку проверяется и производственная деятельность авиакомпании, и ее организационная структура, и в то же время детали: действия каждого сотрудника авиакомпании прописаны до мельчайших подробностей.

Обеспечение безопасности на земле и в воздухе

Иммиграционный контроль

При регистрации пассажиров на рейс сотрудники отдела иммиграционного контроля «Трансаэро» проводят предполетную проверку документов на полноту и подлинность с точки зрения иммиграционных требований, а также выборочное собеседование с некоторыми пассажирами. Это один из компонентов так называемого профайлинга – процедуры, обеспечивающей авиационную безопасность. Мы всегда проводим ее на рейсах в страны Европы, Азии и Америки.

Проверка документов пассажиров в рамках профайлинга – это не только мера обеспечения безопасности, но и защита экономических интересов Авиакомпании: перевозка пассажиров с неправильно оформленными документами штрафуется иммиграционными властями стран назначения.



Благодаря профессионализму сотрудников иммиграционного отдела «Трансаэро» в 2008–2009 годах не было зафиксировано ни одного случая перевозки нелегальных иммигрантов рейсами «Трансаэро».

Профайлинг используется службами безопасности крупнейших авиакомпаний с целью предотвращения терактов, а также для выявления нелегальных иммигрантов.

Подготовка персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях

Наши сотрудники готовы к любым чрезвычайным ситуациям на борту. Мы проводим учения с группой антитеррора «Альфа» ФСБ России, на которых наши сотрудники учатся взаимодействовать с бойцами спецназа.

В конце 2009 года в учениях с «Альфой»

принимали участие наши пилоты и бортпроводники. Сотрудники Технического департамента «Трансаэро» рассказали спецназовцам о технических и конструктивных осо-

бенностях воздушных судов авиапарка «Трансаэро». Потом на учебном Боинге 737 Авиакомпании бойцы спецназа отрабатывали технологию освобождения заложников. Подобные совместные трени-

ровки планируется проводить ежегодно. Весной 2009 года впервые прошли учения «Трансаэро» и аварийно-спасательной команды аэропорта Домодедово. Отрабатывались процедуры спасения людей и тушения пожара на самолете после аварийной посадки.

«Альфа» тренируется на самолетах «Трансаэро» ежегодно. А с 2008 года проводятся совместные учения с участием сотрудников Авиакомпании.

Сотрудники Авиакомпании смогли в приближенных к реальным условиям принять участие в ликвидации нештатной ситуации совместно с аварийно-спасательными подраз-

делениями аэропорта. Здесь все было по-настоящему – и густые клубы дыма, и слаженная работа пожарных расчетов, и даже «раненые», которых бортпроводникам приходилось выносить на руках.

О других аспектах обучения бортпроводников см. раздел

▾ «Подготовка летного персонала»

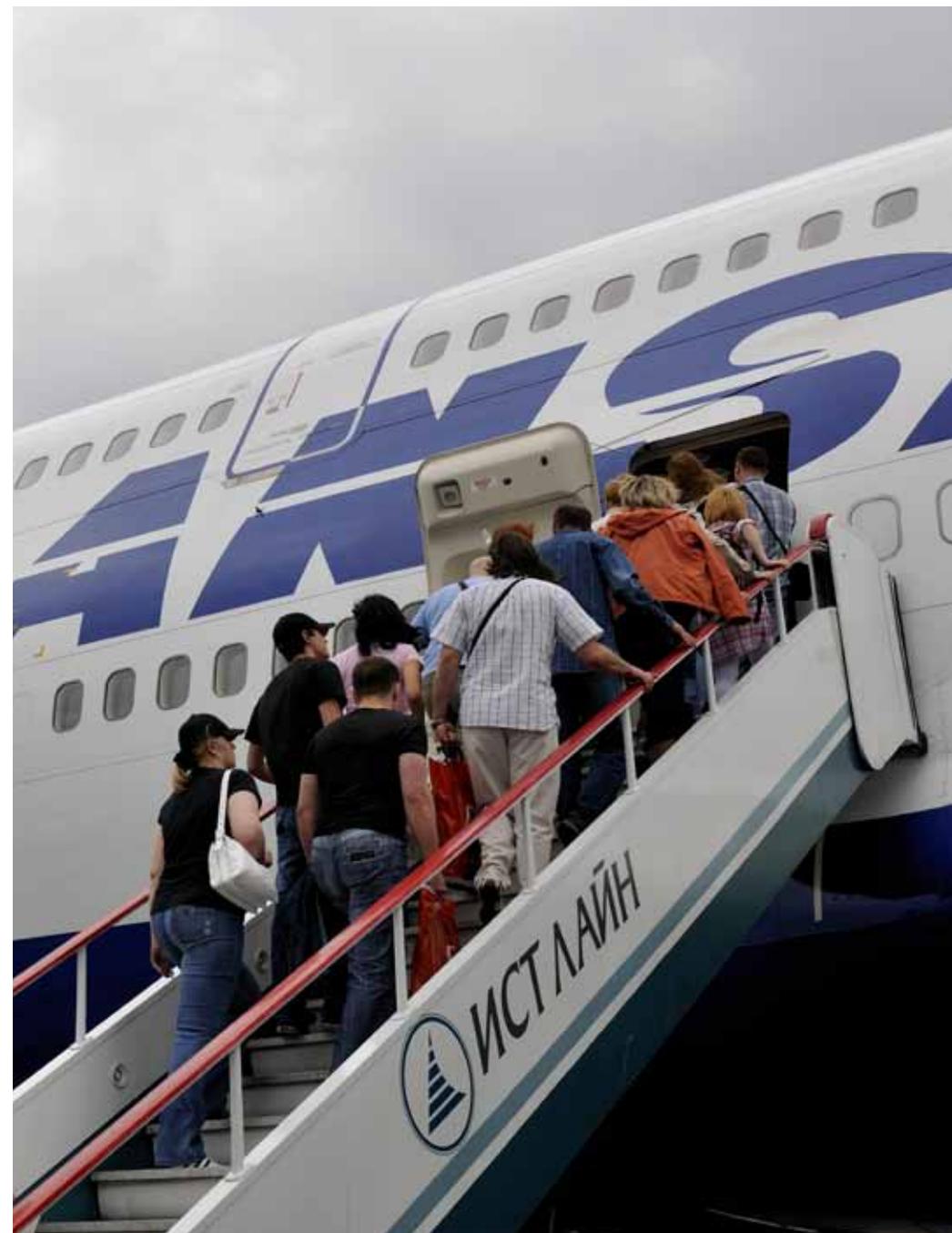
Сопровождение воздушных судов

«Летные маршалы» – так называют сотрудников Группы инспекторов сопровождения воздушных судов «Трансаэро». Они проходят специализированную подготовку в Научно-учебном центре авиационной безопасности и аварийно-спасательного обеспечения полетов (АБИН-ТЕХ). Инспекторы сопровождения не пускают на борт пассажиров, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, и вообще людей, которые ведут себя неадекватно.

В течение всего полета инспекторы следят за порядком на борту, руководствуясь специальной инструкцией, которая предусматривает различные меры: от устного замечания до физического воздействия.

Действующий Воздушный кодекс не предоставляет авиаперевозчикам действенных мер для борьбы с авиахулиганством, ограничиваясь лишь незначительными штрафами, поэтому авиакомпания, заботясь о безопасности и комфорте пассажиров, с 1 декабря 2009 года на всех своих рейсах запретила продажу алкогольных напитков. Мы считаем, что лучше потерять дополнительный доход от беспошлинной торговли на борту, чем мириться с потенциальной угрозой, которую представляют собой нетрезвые пассажиры.

В России нет государственной службы сопровождения воздушных судов, и авиакомпании самостоятельно обеспечивают порядок на борту. С 2007 года в «Трансаэро» действует собственная Группа инспекторов сопровождения воздушных судов. Пока инспекторы работают лишь на нескольких рейсах, но в будущем планируется сопровождение всех рейсов продолжительностью более семи часов.

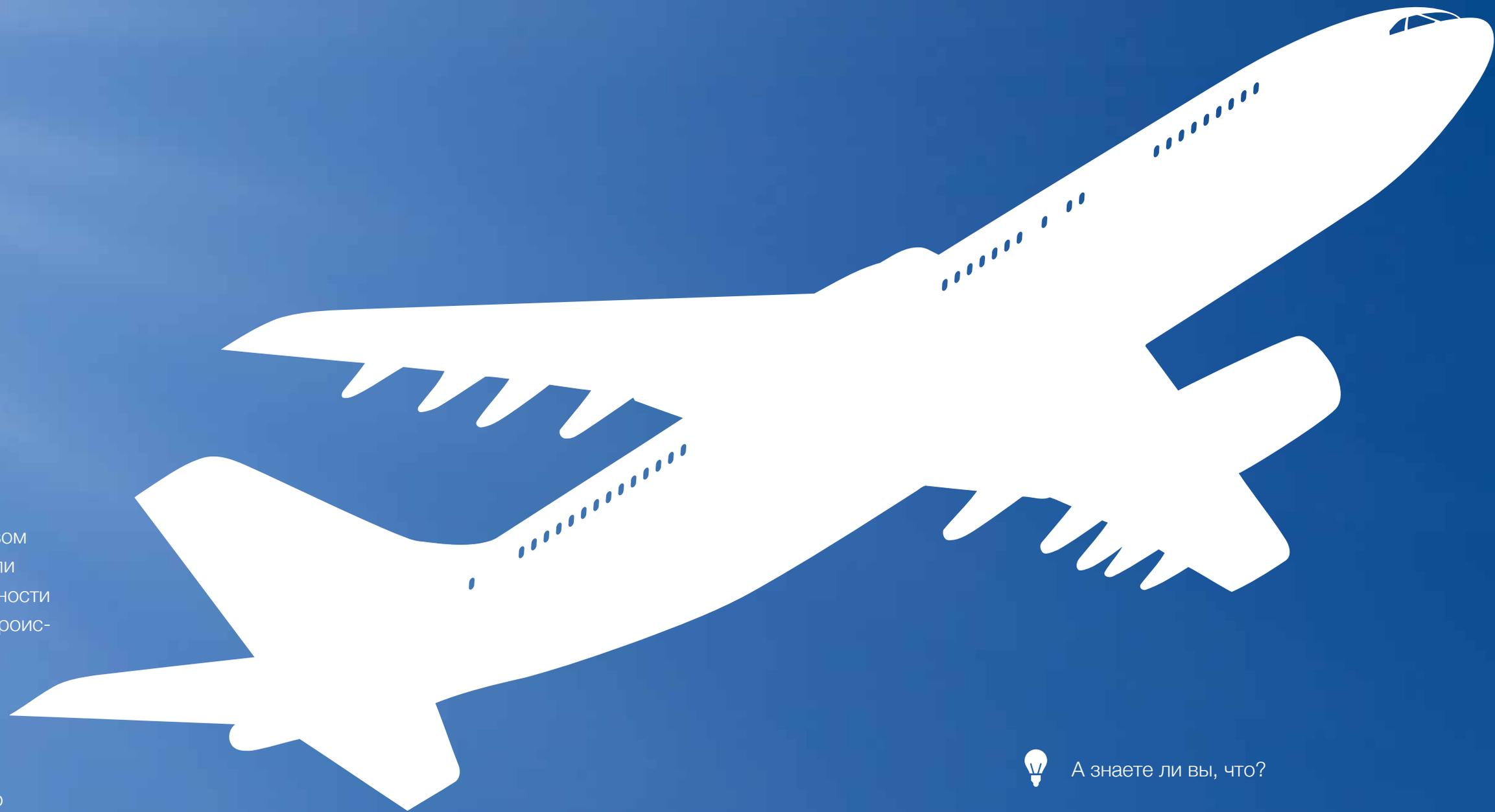


Экипажам «Трансаэро» дано указание передавать пьяных пассажиров правоохранным органам. Для этого командир воздушного судна даже имеет право совершить вынужденную посадку. За 10 месяцев 2009 года на рейсах Авиакомпании было зафиксировано 74 случая, когда пьяных пассажиров сдавали в милицию.

Сотрудники отдела иммиграционного контроля, инспекторы сопровождения воздушных судов и другие работники Авиакомпании, вступающие в непосредственный контакт с пассажирами, действуют строго в рамках закона и в соответствии со служебными инструкциями с тем, чтобы обеспечение безопасности перевозок не вступало в противоречие с соблюдением прав человека.

Наши результаты

В соответствии с российским законодательством все случаи изменения условий полета, в той или иной степени представляющие угрозу безопасности полетов, квалифицируются как авиационные происшествия или инциденты. За все время работы у «Трансаэро» не было ни одного летного происшествия. В 2008 году было зарегистрировано 30 авиационных событий, квалифицируемых как инциденты, в 2009 году – 32. При этом необходимо учитывать, что в этот период объем перевозок значительно вырос, и налет на один инцидент в 2009 году составил 3948 часов по сравнению с 3735 часами в 2008 году.



А знаете ли вы, что?

350 килограммов прибавляет в весе Боинг 747 после полной покраски в фирменные цвета «Трансаэро».

Первым делом самолеты

Сегодня «Трансаэро» обладает самым большим парком широкофюзеляжных дальнемагистральных воздушных судов в России, СНГ, Восточной и Центральной Европе и является единственной авиакомпанией в этом регионе, которая эксплуатирует пассажирские самолеты Боинг 777 и Боинг 747. Дальнемагистральные самолеты отличаются повышенный комфорт и безопасность – за счет меньшего числа взлетов и посадок в период эксплуатации сокращается вероятность каких-либо летных событий.

Авиационный парк «Трансаэро» соответствует всем требованиям Евросоюза.

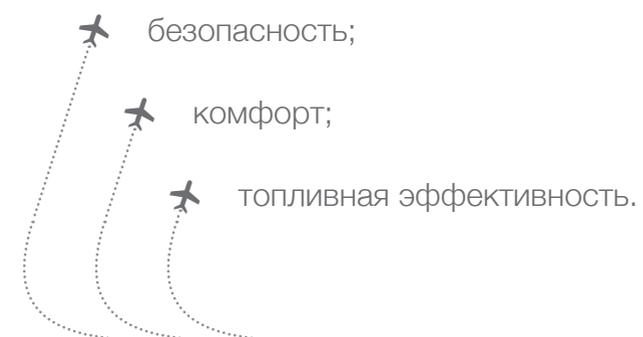
Тип самолета	2006	2007	2008	2009
Боинг 747	6	8	12	11
Боинг 777			2	3
Боинг 767	7	7	11	11
Боинг 737	10	14	15	19
Ту-214		1	2	3
Всего	23	30	42	47

Мы продолжаем расширять и обновлять авиапарк. В 2008 году он пополнился двенадцатью, а в 2009 году семью новыми самолетами и составил в общей сложности 47 воздушных судов.

Самолет новейшей генерации Боинг 777 мы эксплуатируем с 2008 года. А в 2009 году он впервые в России выполнил внутренний рейс Москва – Хабаровск. Региональные аэропорты не были сертифицированы для обслуживания воздушных судов такого типа, и Хабаровский аэропорт проделал большую работу для получения необходимых допусков.



Мы формируем наш флот, опираясь на три основных принципа:





Экология полета: шумы и выбросы

Регулированием вопросов защиты окружающей среды от воздействия авиации занимается Международная организация гражданской авиации (ICAO).

Контроль за соблюдением соглашений и регулирование политики защиты окружающей среды осуществляет созданный в рамках ICAO Комитет по охране окружающей среды от воздействия авиации (CAEP).

Весь парк воздушных судов «Трансаэро» отвечает нормам ICAO по шуму и выбросам загрязняющих веществ в атмосферу. Мы используем современные Боинги – уже на этапе проектирования производитель гарантирует, что экологические характеристики самолета будут опережать установленные международные стандарты.

Основными факторами воздействия отрасли на окружающую среду являются шум самолетов и эмиссия (выбросы) вредных веществ от авиационных двигателей.

Общие требования к максимально допустимому уровню авиационных шумов содержатся в томе I «Авиационный шум» Приложения 16 к Конвенции о международной гражданской авиации, а уровень допустимых выбросов – в томе II «Эмиссия авиационных двигателей».

«Трансаэро», наряду с другими авиакомпаниями, выполняющими полеты в страны Европы, включена в список участников системы торговли выбросами Европейского союза. Она опирается на положения Киотского протокола к Рамочной конвенции ООН об изменении климата, который к

На долю гражданской авиации приходится только 2% выбросов CO₂ в мире. На долю автомобилей – 18%, электростанций и промышленности – 35%. Но, несмотря на то, что авиационная доля эмиссии углекислого газа ничтожна, авиация единственная отрасль в мире, у которой есть план по сокращению выброса углекислого газа в атмосферу.

Если государство не выбирает свою квоту по выбросам, оно может продать соответствующие права соседям, если превышает – может купить права на соответствующий объем выбросов на рынке.

С 1 января 2012 года все авиаперелеты на

концу 2009 года ратифицировали более 180 стран мира, включая Россию. Киотский протокол обязывает все государства-участники производить парниковые газы в строго установленном объеме, квоты на выбросы распределены между странами.

территории ЕС можно будет осуществлять только при наличии достаточного количества разрешений (сертификатов) на выбросы. Общее количество разрешений на выбросы для всех авиаоператоров на 2012 год, а также количество бесплатных квот на выбросы для каждого перевозчика будет определено на основе данных мониторинга, который будет проводиться в течение 2010 года. Авиакомпании должны предоставить авиационным властям контролирующего государства отчетность о перевозках в тонно-километрах и о выбросах углекислого газа. Тот оператор, который перевозит больше пассажиров и грузов на большую дистанцию, сможет получить большее количество бесплатных сертификатов.

Разрешения на выбросы можно бесплатно получить у страны – члена ЕС, уполномоченного контролировать деятельность соответствующего авиаоператора, а также приобрести на свободном рынке – на аукционе или у третьих лиц. Сертификаты на 83% объемов будут раздаваться перевозчикам бесплатно, 3% будут зарезервированы для вновь создаваемых и быстро растущих авиакомпаний, еще 15% – продаваться на аукционах. Для «Трансаэро» контролирующим государством – членом Евросоюза является Испания.



Для получения бесплатных квот каждому перевозчику необходимо:

- ✈ разработать и подать собственный план мониторинга, отчетности и верификации к 31 августа 2009 года;
- ✈ провести мониторинг согласно составленному плану с 1 января до 31 декабря 2010 года;
- ✈ подать первый годовой отчет соответствующему государству – члену ЕС до 31 марта 2011 года.



А знаете ли вы, что?

Ежегодно Boeing перерабатывает столько алюминия, что хватает на выпуск 233 самолетов, железа – на выпуск 58 тысяч автомобилей среднего размера. Ежегодная же переработка бумаги позволяет спасти 25 тысяч деревьев.



Летом 2009 года «Трансаэро» первой среди российских авиакомпаний передала свой план мониторинга, отчетности и верификации выбросов авиационным властям контролирующего государства.

Мы считаем, что все правовые аспекты участия российских авиакомпаний в системе торговли выбросами Европейского союза должны определяться на основании позиции авиационных властей России. Они выступают за создание не региональной, как в случае ЕС, а глобальной системы ограничения выбросов, единой для всех стран и авиаперевозчиков. Тем не менее, для обеспечения доступа в аэропорты стран Евросоюза «Трансаэро» приступила к работе по орга-

низации мониторинга. Она была возложена на Департамент обеспечения безопасности полетов и качества. Оказывать нам содействие в разработке плана мониторинга, подготовке отчетности и ее последующей верификации, вести сопровождение всех необходимых действий в этой сфере будет компания MGM International, один из лидеров рынка разработки, регистрации и поддержки проектов по сокращению выбросов парниковых газов.

Программа энергоресурсосбережения

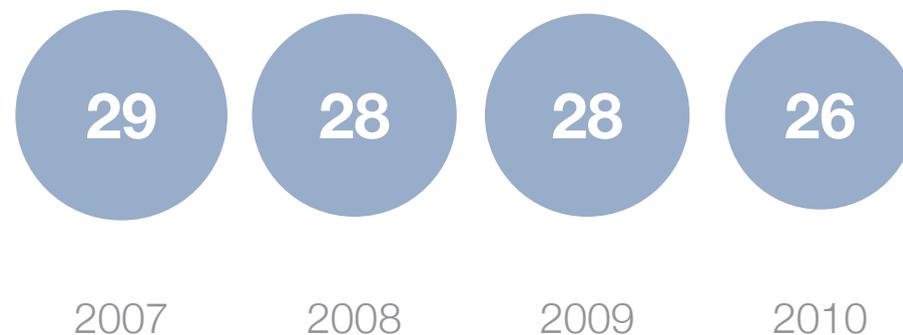
Воздушный флот «Трансаэро» в основном состоит из самолетов с низким расходом топлива, обеспечивая нам большую топливную эффективность и составляя вклад Авиакомпании в энергосбережение и сокращение вредных выбросов.

В рамках программ повышения топливной эффективности зарубежные авиакомпании вводят механизмы бесступенчатого снижения, снижают вес предметов на борту (столовых приборов, бортовых журналов). Мы также достигли в этом направлении определенных результатов.

«Трансаэро» старается привлечь к разумной экономии ресурсов всех сотрудников, вклю-

чая офисный персонал. Рекомендации «Экологического гида сотрудника «Трансаэро», опубликованные в корпоративной газете, закладывают основу такой системы организации работы, которая в мировой практике получила название «зеленый офис». «Трансаэро» первой из российских пассажирских авиакомпаний присоединилась к международной инициативе – Глобальному договору ООН, важнейшую часть которого составляет обязательство соблюдать общие принципы в области защиты окружающей среды. Кроме того, мы планируем реализовать совместные экологические проекты с международными некоммерческими организациями.

Средневзвешенный расход топлива парка воздушных судов по количеству, грамм/ккм



Экологический гид сотрудника «Трансаэро»

- ✈ Выключайте свет там, где он не нужен. Когда это целесообразно, используйте настольные лампы. Чаще используйте дневное освещение. Возле рабочего места разместите лозунги, пропагандирующие энерго- и ресурсосбережение, например: «Здесь горят энергосберегающие лампы», «Мы экономим электроэнергию».
- ✈ Не оставляйте зарядные устройства мобильных телефонов и другие электроприборы в розетке. Даже в режиме stand-by они продолжают потреблять электроэнергию.
- ✈ Не пользуйтесь кондиционерами без необходимости. Регулируйте уровень тепла в помещениях в зависимости от присутствия в них сотрудников. Используйте терморегуляторы на батареях отопления. Не загромождайте отопительные приборы мебелью, не закрывайте их декоративными коробами. Применяйте «залповое» проветривание помещений.
- ✈ Экономьте бумагу. Больше читайте с экрана и делайте по возможности меньше распечаток.
- ✈ Оптимизируйте использование автотранспорта для офисных целей. Для сокращения количества переездов и перелетов используйте электронную почту, интернет-телефонию, видеоконференции и др.
- ✈ Постарайтесь минимизировать использование канцелярских товаров, предметов интерьера, бытовой и электронной техники из поливинилхлорида (ПВХ). Откажитесь от использования одноразовой посуды, а если без нее не обойтись – выбирайте бумажную.



Летать с «Трансаэро» – надежно

Они помогают нам летать: система взаимодействия с партнерами

Прежде чем самолет «Трансаэро» поднимется в воздух, огромную работу мы проделываем на земле. В значительной мере этим занимаются наши поставщики и партнеры в аэропортах. Они готовят самолет к полету и заправляют его топливом, осуществляют погрузку багажа, доставляют к борту самолета пассажиров и обеспечивают их питанием во время полета. Аэропорты отвечают за безопасное состояние взлетно-посадочных полос, за то,

чтобы не возникало очередей при регистрации пассажиров, за чистоту туалетов и работу предприятий общественного питания. От всего этого зависит качество работы «Трансаэро» и отношение к нам наших пассажиров. Мы внимательно следим за тем, чтобы сервис надлежащего уровня был обеспечен на всех этапах, учитываем этот фактор, отбирая партнеров, и предлагаем им единые правила и стандарты работы.

При отборе партнеров мы используем тендерные процедуры. При этом мы принимаем во внимание опыт потенциальных партнеров, качество их услуг и уровень предлагаемых цен. На всех этапах – от объявления тендера и заключения договора до подписания закрывающих документов – мы тщательно контролируем исполнение договорных обязательств. Такой контроль предусматривает, в том числе, антикоррупционные про-

цедуры – этим занимается Direktorat по экономической безопасности. Кроме того, мы всегда прислушиваемся к мнению наших клиентов. И если недоработки партнеров выливаются в недовольство пассажиров, мы незамедлительно принимаем меры.

За обеспечением единого уровня сервиса для пассажиров следят диспетчеры Группы перронного контроля «Трансаэро».

Чем занимаются наши партнеры?

Транспортная компания
и соответствующая служба
аэропорта

Доставка пассажиров и экипа-
жей в аэропорт и к борту само-
лета

Поставщики ГСМ или
топливно-заправочная
служба аэропорта

Поставка авиатоплива и заправ-
ка воздушных судов авиационны-
ми ГСМ и специальными жидко-
стями

Кейтеринговая компания

Приготовление и комплектация
бортового питания для авиапас-
сажиров

Доставка комплектов бортово-
го питания на борт воздушного
судна

Служба авиационной
безопасности аэропорта

Досмотр пассажиров, ручной
клади и багажа, досмотр и охра-
на воздушных судов и жизненно
важных объектов аэропорта

Грузовая служба аэропорта

Загрузка и выгрузка багажа пас-
сажиров

Транспортно-экспедиторская
компания или грузовой терми-
нал аэропорта

Наземная обработка грузов,
предоставление транспортно-
экспедиторских и складских
услуг

Государственные
контролирующие органы

Таможенный контроль

Пограничный контроль

Паспортный контроль

Иммиграционный контроль

Ветеринарный и фитоконтроль

Авиаремонтные предприятия

Восстановление, ремонт и мо-
дернизация воздушных судов,
устранение отказов и неисправ-
ностей

Сервисное обслуживание и
продление ресурсов авиадвига-
телей

Периодическое и оперативное
техническое обслуживание само-
летов

Поддержание летной годности и
продление ресурсов воздушных
судов

Диспетчерская
служба аэропорта

Обеспечение взлета и посадки,
аэронавигационное обслужива-
ние в зоне аэропорта



Регистрация пассажиров

Мы предлагаем своим пассажирам выбрать наиболее удобный для них вариант регистрации.

В Интернете

«Трансаэро» первой из российских авиакомпаний начала проводить онлайн-регистрацию пассажиров.

Обладатель электронного билета «Трансаэро» на рейсы из аэропортов Домодедово и Шереметьево может пройти регистрацию на сайте www.transaero.ru. Для этого нужно войти в раздел «Онлайн-регистрация на рейс», ввести все необходимые данные, выбрать место в салоне самолета и распечатать посадочный талон. Багаж можно без очереди сдать на специальной стойке либо на любой из стоек регистрации рейса в аэропорту. Если вы путешествуете только с ручной кладью, можно сразу отправляться на посадку, и это очень удобно для тех, кто отправляется в деловую поездку.

В киосках саморегистрации

В киосках саморегистрации, которые установлены в Домодедово, Пулково, Толмачево (Новосибирск), в аэропортах Томска и Хабаровска, пассажиру с электронным билетом надо проделать аналогичную процедуру. Она занимает всего несколько минут. Киоск саморегистрации оборудован устройством считывания пластиковых карт. Для идентификации пассажира может быть использована банковская карта, по которой произведена оплата перевозки, а для часто летающих пассажиров – карта программы «Привилегия». В случае затруднений пассажир может обратиться к представителям Авиакомпании, которые окажут ему необходимую помощь.

На стойках регистрации

Очередь у стойки регистрации – обычная картина в аэропорту. Мы стараемся по возможности ускорить это процедуру. Регистрацию на все рейсы проводит только персонал Авиакомпании. Причем наши пассажиры могут воспользоваться любой стойкой «Трансаэро» вне зависимости от рейса, которым они летят. А транзитные пассажиры могут сразу зарегистрироваться и на стыковочный рейс, не проходя повторной регистрации в пункте пересадки.



Онлайн-регистрация возможна не ранее, чем за 23 часа и не позднее чем за 4 часа до вылета. Исчерпывающая информация о процедуре регистрации размещена на сайте <http://transaero.ru/ru/info-and-services/check-in/online-check-in>, там же можно скачать подробную инструкцию.



На Павелецком вокзале в Москве

До аэропорта Домодедово при московских пробках проще всего добраться электропоездом «Аэроэкспресс», который отправляется с Павелецкого вокзала. Здесь же можно зарегистрироваться и сразу сдать багаж. Нужно только рассчитать время таким образом, чтобы успеть добраться до аэропорта не позднее чем за 60 минут до вылета самолета на международных линиях и за 50 – на внутренних. Поскольку эту услугу оказывает не Авиакомпания, а ее партнеры, она является платной.

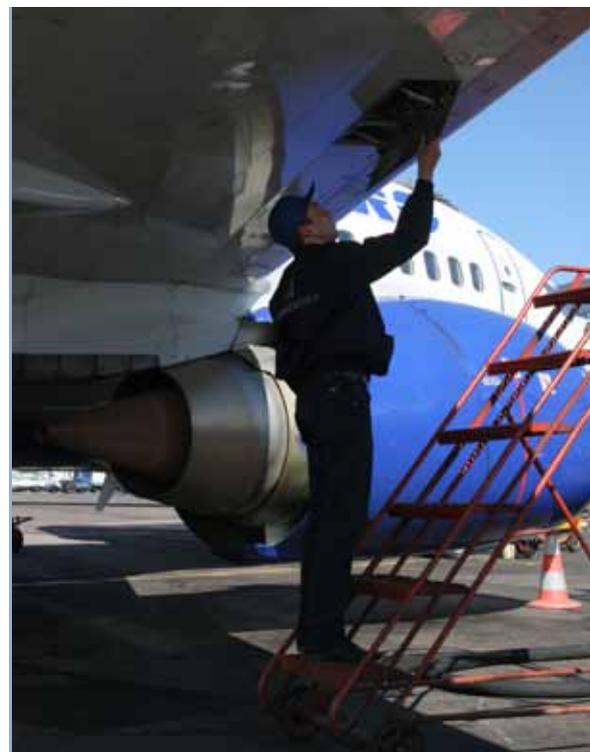
Что осталось за кадром?

Безопасность полетов во многом зависит от технического состояния, грамотного обслуживания и правильной эксплуатации воздушного парка. Обслуживание воздушных судов и авиационных двигателей, состояние интерьеров воздушных судов, подготовка технического персонала, информационные технологии – за все это отвечает Технический департамент «Трансаэро». Эффективность и качество выполненных работ проверяет Служба контроля качества. Только в том случае, если самолет успешно прошел техническую подготовку, он ставится в план полетов.

Цели Технического департамента в 2010 году:

- ✈️ обеспечение надежной работы техники;
- ✈️ повышение регулярности полетов широкофюзеляжных самолетов;
- ✈️ качественное улучшение работы двигательной группы самолетов.

В рамках Программы надежности Технический департамент «Трансаэро» осуществляет постоянный мониторинг технического состояния парка, составляет паспорта технического обслуживания для каждого типа воздушных судов, проводит детальный анализ всех выявленных неисправностей.



В 2009 году Технический департамент разработал специальные политики по каждому из основных направлений своей деятельности.

ПОЛИТИКА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ предусматривает усовершенствование программ технического обслуживания, выбор контрагентов, предоставляющих качественные услуги в тех областях, где Авиакомпания не может обойтись силами собственных технических специалистов.

ПОЛИТИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАЦИОННЫХ ДВИГАТЕЛЕЙ предполагает переход от длительного и дорогого капитального ремонта к плановому локальному, когда без потерь в качестве ремонтных работ можно быстро ввести самолет в строй.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ охватывает вопросы использования современного программного обеспечения. В 2009 году Технический

департамент начал подбирать современную IT-систему для сопровождения производственной деятельности. Такая система будет внедрена уже в 2010 году.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРСОНАЛА помогает нам гибко реагировать на ситуацию, складывающуюся на рынке труда, и привлекать хороших специалистов- профессионалов.

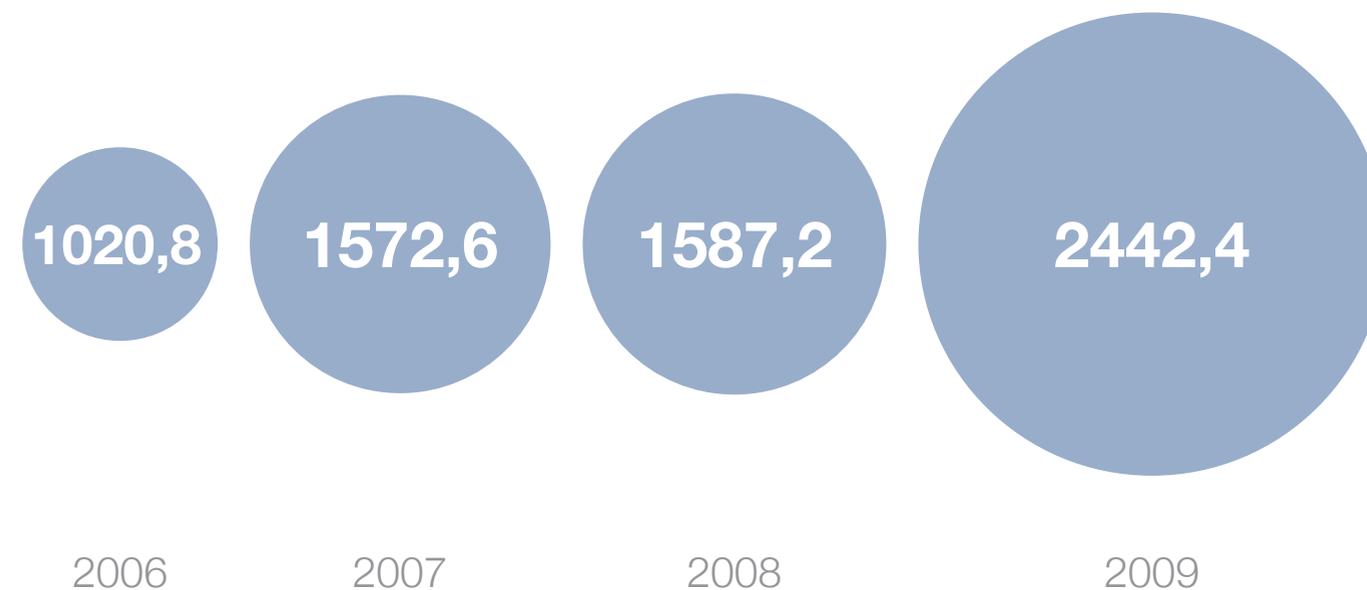
ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ИНТЕРЬЕРА определяет параметры кресел, видеосистем и другого оборудования салонов самолетов. В 2010 году мы планируем провести унификацию самолетов по количеству посадочных мест. Кроме того, мы намерены добиться того, чтобы на одинаковых типах судов стояли одинаковые кресла.



В 2009 году в связи с расширением парка воздушных судов Авиакомпания расходы на техническое обслуживание и ремонт возросли и на 54% превысили уровень 2008 года.

Наши технические программы одобрены органами авиации стран регистрации и России. Капитальный ремонт, техническое обслуживание двигателей и комплектующих производятся в ведущих международных центрах. Технические службы Авиакомпания имеют сертификаты российских регулирующих органов на самостоятельное обслуживание самолетов отечественного производства, а также сертификаты Федерального управления гражданской авиации США и Европейского агентства по авиационной безопасности на техническое обслуживание самолетов Боинг 737, 767 и 747. Многие инженеры и техники «Трансаэро» имеют персональные сертификаты международных авиационных властей, позволяющие выполнять самые ответственные работы. «Трансаэро» арендует ангар в аэропорту Домодедово и имеет станции технического обслуживания в Шереметьево, Новосибирске, Екатеринбурге, Петербурге и Ульяновске. В 2010 году мы планируем приступить к строительству собственного ангара в Домодедово.

Затраты на техническое обслуживание ВС, млн. руб.



В результате расширения парка воздушных судов возросли и расходы на техническое обслуживание и ремонт. Они составили 2 442,4 млн рублей, что на 54% превышает уровень 2008 года.



Летать с «Трансаэро» – удобно

Мы постоянно улучшаем качество услуг «Трансаэро», стремясь учитывать интересы разных категорий пассажиров. И они ценят наши усилия. В 2009 году Всероссийский центр общественного мнения проводил опрос о предпочтениях россиян в области авиаперевозок. По итогам опроса «Трансаэро» заняла второе место среди российских авиакомпаний по обеспечению безопасности и комфорту и третье место по экономичности и узнаваемости.

Все представители Авиакомпании, обслуживающие пассажиров и клиентов на борту воздушного судна или на земле, действуют в соответствии со стандартами и требованиями, изложенными в специальном Руководстве.

Регулярность полетов

На регулярность полетов влияют многие факторы. По данным ICAO, в 1–5% случаев задержки могут быть вызваны погодными условиями, все остальное – на совести авиакомпаний и аэропортов.

Если задержка произошла по вине перевозчика

В соответствии с требованиями Воздушного кодекса РФ и Федеральных авиационных правил при перерыве в перевозке по вине перевозчика или изменении ее маршрута, а также в случае задержки или отмены рейса

вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам перевозчик обязан бесплатно организовать для пассажиров следующие услуги:

- ✈ предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- ✈ два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- ✈ обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- ✈ обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время;
- ✈ размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов – в ночное время;
- ✈ доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- ✈ организация хранения багажа.



В ноябре 2009 года московский аэропорт Домодедово вручил «Трансаэро» сертификат качества как перевозчику, занявшему первое место в конкурсе «Самые пунктуальные авиакомпании» по итогам месяца. Регулярность полетов «Трансаэро» в этом месяце составила 87,2% с учетом своевременного вылета и прибытия.

Чаще всего задержки возникают из-за неисправности техники, когда нет резервного самолета или нарушен технологический график подготовки воздушного судна. Более половины задержек происходит по вине аэропортов. Они могут, например, подтвердить авиакомпании время взлета и посадки без учета пропускной способности объектов управления воздушного движения. Ну и, конечно, «человеческий фактор» – опоздания пассажиров, экипажа и т.д. Регулярность полетов определяется в процентах – как отношение рейсов, выполненных регулярно, к общему количеству

рейсов, предусмотренных расписанием. Регулярность перевозок российских авиакомпаний ежемесячно анализирует Федеральное агентство воздушного транспорта. «Трансаэро» часто входит в список авиаперевозчиков, допустивших минимальное число задержек. Регулярность выполнения рейсов «Трансаэро» постоянно повышается. В 2009 году она увеличилась на 1% по сравнению с 2008 годом и составила 86%. Нормальное значение этого показателя по отрасли – от 73 до 85%. При этом количество выполненных рейсов в 2009 году увеличилось на 13%.



Классы обслуживания

Первыми в отрасли в 2008 году мы предложили своим пассажирам четыре класса обслуживания:

- ✈ «Империял»;
- ✈ бизнес-класс;
- ✈ премиальный экономический класс;
- ✈ туристический экономический класс.

Классы «Империял» и премиальный экономический стали новинками в организации обслуживания пассажиров.



«Империял» действует на флагманских судах парка «Трансаэро» – самолетах нового поколения Боинг 777 и Боинг 747-400.

«Империял»

Класс «Империял» – это много личного пространства в самолете, уникальные по эргономике и уровню комфорта кресла, которые можно превратить в удобные кровати, персональный VIP-менеджер, сопровождающий пассажира при регистрации, посадке, на борту. Специальное меню включает блюда, изготовленные по уникальным рецептам кухни российских императоров XIX века, а также изысканные блюда европейской кухни. Для обслуживания пассажиров «Империяла» на Императорском фарфоровом заводе и Гусевском хрустальном заводе изготовлена специальная посуда. Для поездки в аэропорт в Москве пассажир может воспользоваться бесплатным такси. В Домодедово пассажиры «Империяла» регистрируются и ожидают посадки на рейс в зале официальных лиц и делегаций (VIP-зал) или в бизнес-зале «Трансаэро».

Услуги класса «люкс» помогают нам привлекать пассажиров, которые ценят комфорт и качество. Но это не все: «Империял» позволяет сделать более сбалансированной экономику рейса. Продавая дорогие билеты «Империял», мы получаем возможность поддерживать на приемлемом уровне цены на билеты в массовом экономическом классе. Кроме того, в карьере бортпроводников «Трансаэро» появилась новая ступенька. Перспектива получить престижную и высокооплачиваемую работу в «Империяле» стимулирует их профессиональный рост.

Танцевальная разминка SkyDance

Совместно с танцевальными клубами GallaDance мы предлагаем пассажирам провести танцевальную разминку. Это веселая зарядка для взрослых и детей, которая позволяет немного подвигаться, сидя в кресле самолета. Разминка записана в видеоформате, и пассажиру достаточно будет выбрать на мониторе нужную программу. Танцоры GallaDance покажут простые и вполне доступные движения под музыку.

Бесплатный провоз горнолыжного снаряжения

С конца 2009 года пассажиры «Трансаэро» могут бесплатно провозить горнолыжное снаряжение на ряде внутрироссийских и международных рейсов. Норма бесплатного провоза на одного человека – пара горных лыж с палками или сноуборд, а также дополнительное снаряжение (шлем, очки, специальная одежда и обувь).

Премиальный экономический класс

Это класс повышенной комфортности, стандарты здесь приближены к уровню бизнес-класса: комфортабельные кресла с увеличенным расстоянием между ними, расширенное меню, регистрация на специальных стойках, дорожные наборы для комфортного отдыха и сна на продолжительных рейсах, видео- и аудиоразвлечения, свежая пресса.



Новое бортовое питание

В канун 2010 года мы ввели улучшенный рацион бортового питания для пассажиров всех классов: порции стали больше, ассортимент расширился, появились оригинальные блюда.

В бизнес-залах

В рамках программы повышения стандартов обслуживания мы установили во всех своих бизнес-залах в Домодедово оборудование, обеспечивающее беспроводной доступ в Интернет. Теперь пассажиры бизнес-класса «Трансаэро», которые отправляются из Москвы в путешествие по России или за рубеж, имеют возможность бесплатно подключиться к глобальной сети. Для этого достаточно в списке беспроводных сетей, обнаруженных ноутбуком, смартфоном или мобильным телефоном, выбрать сеть Transaero. Также в бизнес-залах к услугам пассажиров – книги из серии «Библиотека «Трансаэро», которые можно взять с собой в дорогу, свежая пресса на нескольких языках, компьютеры с широкополосным доступом в Интернет, видеотека с большим набором фильмов, программы нескольких телеканалов, удобные раскладывающиеся кресла для отдыха.

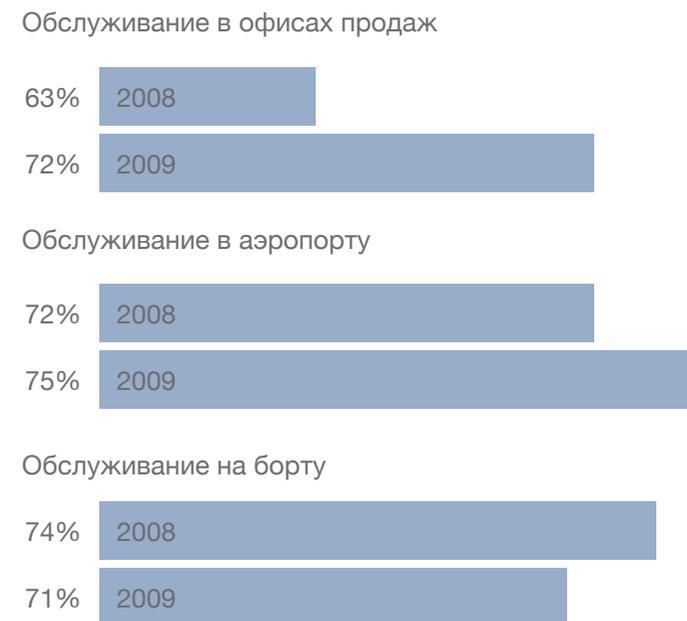


Качество обслуживания

Качество нашей работы контролируют в первую очередь пассажиры «Трансаэро». Мы оцениваем, насколько они удовлетворены нашими услугами, и придаем этому показателю первостепенное значение. Пассажиры могут заполнить специальную анкету на интернет-сайте «Трансаэро» (<http://www.transaero.ru/ru/company/safetyquality/anketa>) и оценить качество

обслуживания в офисе продаж, в сервисном информационном центре (колл-центре), в аэропорту Домодедово, а также комфорт, удобство и обслуживание на борту самолета. Также нас интересует, удобно ли пассажирам пользоваться нашим сайтом, в частности системой покупки билетов «Трансаэро» через Интернет.

Удовлетворенность продуктом Авиакомпании «ТРАНСАЭРО», %



Обращения пассажиров рассматривает Отдел по претензионной работе, который разбирается в ситуации и информирует пассажиров о результатах. В некоторых случаях речь идет о непредставлении или неполном предоставлении услуг, гарантированных стандартом обслуживания, и это целиком в сфере ответственности Авиакомпании. Но наибольшее количество претензий пасса-

жиров связано с повреждением, потерей или задержками доставки багажа, а также с задержками рейсов. В этих случаях чаще всего ответственность лежит на службах аэропорта, однако решение всех возникающих проблем, включая расходы на доставку багажа, «Трансаэро» берет на себя.

Статистика по претензиям 2008–2009 гг.

Показатель	2008	2009	Изменение, %
Поступившие претензии, шт.	2 995	2770	- 7,5
Заявленная сумма, руб.	32 175 029	41 362 438	28,55
% претензий от перевезенных пассажиров	0,065	0,058	- 10,76
Выплаченные суммы, руб.	10 689 174	9 297 715	- 13,02



А знаете ли вы, что?

35000 человек посещают сайт transaero.ru ежедневно.

О других аспектах проблемы обеспечения качества см. раздел

«Управление безопасностью и качеством»

Права пассажиров, права экипажа – права человека

Проблемы людей с ограниченными возможностями заботят каждую четвертую российскую семью.

Перевозка пассажиров с ограниченными возможностями

Люди с ограниченными возможностями должны иметь равный доступ к услугам, обеспечивающим качество жизни, и в частности иметь возможность пользоваться услугами воздушного транспорта. Наш долг – сделать все необходимое для осуществления перевозок людей с ограниченными возможностями в максимально комфортных условиях. Мы накопили большой опыт перевозки инвалидов-колясочников, инвалидов по зрению и слуху, а также тяжелобольных людей.

Правила обслуживания такого рода пассажиров регламентированы действующим Воздушным кодексом РФ. Однако отдельные положения этого документа дают перевозчикам возможность формально подходить к вопросам транспортировки лиц с инвалидностью. В результате в гражданской

авиации до сих пор бывают случаи некорректного и негуманного отношения авиакомпаний к пассажирам с инвалидностью. Пока соответствующие изменения в Воздушный кодекс не внесены, мы предпринимаем собственные меры, чтобы обеспечить права инвалидов.

Подробнее о программе улучшения качества жизни людей с инвалидностью и решения проблем транспортной доступности для данной категории пассажиров читайте в разделе

↘ «Благотворительные программы «Трансаэро»



Уникальную авиационную кровать для перевозки лежачих больных, находящихся в тяжелом состоянии, «Трансаэро» приобрела в 2009 году. В полете ее обслуживают сопровождающие специалисты.

В «Трансаэро» разработана «Позиция авиакомпании по вопросу о перевозке пассажиров с ограниченными возможностями». Этот документ обязывает персонал на земле и в воздухе применять к пассажирам с ограниченными возможностями доброжелательный индивидуальный подход и оказывать им максимальное внимание.

Перевозка пассажира с ограниченными возможностями сопряжена с определенными трудностями. Так, для перевозки пассажиров с ограниченной мобильностью в аэропортах нужно использовать телетрапы или специальные лифты, а там, где такого оборудования нет, приходится поднимать пассажира по трапу на руках. Для перевозки лежачих больных необходимо заранее установить на самолет специальную авиационную кровать. Чтобы мы могли подготовиться к перевозке и

предоставить пассажирам с инвалидностью или больным пассажирам все необходимые услуги в кратчайшие сроки, мы просим пассажиров сообщать о своем состоянии при покупке билета. Многие люди с ограниченными возможностями не знают, как себя вести в этой ситуации, боятся сообщать авиакомпании о своей инвалидности, опасаясь получить отказ в перевозке или самое неудобное место в салоне самолета.

Для знакомства людей с ограниченными возможностями с действующими правилами перевозки пассажиров с инвалидностью и привлечения их в качестве пассажиров, «Трансаэро» планирует продолжить широкомасштабную информационную кампанию совместно с давним партнером - Региональной общественной организацией инвалидов «Перспектива».

Из инструкции для персонала «Трансаэро» «Как вести себя с инвалидами»

При общении с клиентом с инвалидностью проявляйте особую вежливость, внимательность, доброжелательность и терпение.

Будьте готовы к тому, что предоставление качественных услуг клиентам с инвалидностью может иногда потребовать изменений в обычной последовательности действий. Старайтесь, каждый на своем участке, оказывать инвалидам всю необходимую дополнительную помощь. Делайте это с предельной тактичностью и радушием.

При продаже билетов обязательно информируйте клиента с ограниченными возможностями об условиях перевозки пассажиров с инвалидностью. Обязательно выясните, нуждается ли пассажир с ограниченными возможностями в специальном обслуживании или сопровождении.

При регистрации пассажира с ограниченными возможностями на стойках авиакомпании оказывайте ему дополнительное внимание. При регистрации пассажира с ограниченными возможностями через

медицинский пункт аэропорта постоянно осуществляйте контрольные функции и оказывайте необходимую помощь. В случае, если физическое или психическое состояние пассажира вызывает опасение за его здоровье или безопасность других пассажиров, необходимо заранее получать справку лечебного учреждения. Любые случаи, связанные с возможностью отказа инвалиду в полете, должны в обязательном порядке заблаговременно докладываться руководителю Департамента по производству и начальнику Службы организации пассажирских перевозок.

Размещение на борту воздушного судна людей с инвалидностью должно осуществляться в строгом соответствии с действующими нормативными документами авиакомпании. Постоянное повышенное внимание к пассажирам с ограниченными возможностями должно оказываться во время полета сотрудниками Службы бортпроводников.



А знаете ли вы, что?

Компания Boeing каждый год получает более 180 тысяч запросов о технических консультациях и помощи от авиакомпаний по всему миру.

Использование персональных данных

Бронируя и приобретая авиабилеты, пассажиры сообщают нам свою фамилию и имя, паспортные данные, адрес электронной почты, номер кредитной карты и другую информацию, которая относится к категории персональных данных. Авиакомпания ответственно подходит к личной информации, полученной от пассажиров, и делает все возможное, чтобы она не попала в руки третьих лиц, за исключением тех случаев, когда этого требует закон.

Доступ к персональным данным имеют только те работники, подрядчики и агенты Авиакомпании «Трансаэро», которым эта информация необходима для эксплуатации, разработки и улучшения сервисов. Эти лица обязаны выполнять обязательства по соблюдению конфиденциальности и могут подвергнуться взысканию, включая прекращение действия контракта и судебное преследование, если они нарушат такие обязательства.

Для того чтобы защитить эту информацию от неправомерного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения мы регулярно проводим проверку процессов сбора, хранения и обработки персональных данных.

Подробнее о позиции Авиакомпании по этому вопросу и предпринимаемых мерах безопасности см. на корпоративном интернет-сайте «Трансаэро», в разделах

▾ «Политика обеспечения защиты данных»

<http://www.transaero.ru/ru/safety> и

▾ «Политика конфиденциальности»

<http://www.transaero.ru/ru/confidential>.



Подготовка летного персонала

В 2009 году расходы на подготовку персонала «Трансаэро» составили 106,8 млн рублей. Подготовку специалистов «Трансаэро» осуществляет наш Авиационный учебный центр (АУЦ). Пилоты проходят здесь курсы повышения квалификации, переобучаются для работы на новых типах самолетов, занимаются на тренажерах, совершенствуют знание английского языка.

Тренажерную подготовку каждые полгода проходят все пилоты «Трансаэро». Тренажер полностью имитирует поведение самолета, создавая ощущение реального полета.

Отрабатываются не только техника пилотирования и полеты в штатном режиме, но и различные нестандартные ситуации.

В зависимости от уровня подготовки пилоты «Трансаэро» проходят также двух- или трехнедельную тренажерную подготовку в лучших зарубежных центрах. После завершения модернизации пилотажного тренажера, к которой привлечены специалисты КБ «Туполев», комплекс интерактивной подготовки АУЦ будет мало чем отличаться от Flight Training Device, на котором за границей тренируются наши пилоты.



АУЦ «Трансаэро» – один из ведущих в стране авиационных учебных центров. В июне 2009 года «Трансаэро» получила лицензию Министерства образования на право готовить авиационных специалистов для России и стран СНГ.



Для выпускников авиационного училища, которые приходят работать в «Трансаэро», увеличена тренажерная часть подготовки, а также продолжительность полетов с инструктором. На протяжении полугода молодой пилот летает под контролем опытного инструктора, и лишь потом ему дается право самостоятельного полета, взлета и посадки.

Ведется контроль и за работой опытных пилотов. Любые отклонения или нарушения, выявленные в результате расшифровки параметров полета, внимательнейшим образом анализируются, и пилот получает соответствующие рекомендации или должен пройти дополнительные упражнения на тренажере. В зависимости от того, по какой программе (у нас их шесть) летает пилот, проводятся квалификационные календарные проверки.

Авиационный учебный центр «Трансаэро»:

- ✈ Сертификат соответствия требованиям воздушного законодательства РФ на осуществление подготовки авиаспециалистов;
- ✈ 80 видов подготовки авиационного персонала;
- ✈ Уникальные программы обучения;
- ✈ Высокий уровень учебно-методической базы и технического оснащения;
- ✈ Сильнейший инструкторско-преподавательский состав, сотрудники АУЦ – 40 чел.;
- ✈ В 2008 году обучено 16814 человек; в 2009 – 11887 человек, в том числе обучено новых сотрудников 480 чел.

Все пилоты, летающие на международных воздушных линиях, должны владеть английским языком не ниже четвертого уровня по шестиуровневой шкале ICAO. С 2008 года АУЦ совместно с Техническим университетом Ирландии «Edgewater college» пред-

лагает летчикам дистанционные занятия по английскому языку с использованием обучающих компьютерных программ, в том числе и для подготовки к сдаче международного экзамена на четвертый уровень. По результатам проведенного тестирования на декабрь 2009 года 46% пилотов имеют 4-й и выше уровень знаний английского языка по шкале ICAO.

Мы понимаем, что ошибки, связанные с человеческим фактором, неизбежны, поэтому наша задача – научить сотрудников быть готовыми к любым ситуациям, уметь обнаруживать и исправлять эти ошибки. Одно из основных направлений обеспечения безопасности – программа подготовки персонала, призванная минимизировать количество человеческих ошибок. Именно поэтому в процессе обучения бортпроводников основное внимание уделяется изучению аварийно-спасательных средств и процедур. Все приобретенные на занятиях навыки доводятся до автоматизма на специальных тренировках, имитирующих аварийные ситуации на борту. Бортпроводники «Трансаэро» ежегодно проходят обязательные курсы повышения квалификации на каждый тип воздушного судна, к работе на котором они допущены.



Неотъемлемой частью этого курса является тренажерная подготовка – как сухопутная, так и водная. «Сухопутные» тренировки проводятся в аэропорту Домодедово на учебных самолетах Боинг 737-200 и Боинг 747-200, а тренировки по выживанию после приводнения самолета – в Центре авиакосмической медицины неподалеку от Шереметьево. В АУЦ бортпроводников обучают не только действиям в критических ситуациях, но и другим важным составляющим работы — технологии обслуживания пассажиров, устройству самолетов, правилам перевозок, навыкам оказания первой медицинской помощи и даже основам макияжа.

В начале 2008 года 15 бортпроводников «Трансаэро» прошли обучение в центре подготовки Thai Airways по программе первого класса обслуживания пассажиров. Полученные ими знания Авиакомпания дополнила собственными идеями и положила в основу программы подготовки по обслуживанию в классе «Империал».

Распределение расходов на подготовку специалистов различных категорий в общей структуре расходов АУЦ





«Трансаэро» — команда лучших

От квалификации и ответственности персонала Авиакомпания напрямую зависят безопасность и комфорт десятков тысяч пассажиров, которые доверяют «Трансаэро» свою жизнь. Цена ошибки здесь слишком высока, поэтому мы приглашаем на работу лучших специалистов, для которых создаем безукоризненные условия труда и благоприятный эмоциональный климат.

В 2008 году шесть сотрудников «Трансаэро» были отмечены высшими наградами Министерства транспорта РФ.

«Трансаэро» неукоснительно соблюдает трудовое законодательство, мы платим своим сотрудникам достойную зарплату, помогаем им в профессиональном развитии и карьерном росте. Они ценят эти усилия – об этом свидетельствует неуклонное снижение текучести кадров: 14,19% – в 2008 году; 11,39% – в 2009-м.

За управление человеческими ресурсами «Трансаэро» отвечает Департамент персонала. В своей работе он руководствуется кадровой политикой Авиакомпании, утвержденной в 2008 году, и программой ее реализации, рассчитанной на три года.

Основные направления работы Департамента персонала определяются исходя из следующих приоритетных задач:

- ✈ совершенствование процессов управления персоналом;
- ✈ аттестация и обучение сотрудников;
- ✈ создание привлекательных условий труда;
- ✈ сокращение сроков адаптации новых сотрудников;
- ✈ развитие корпоративной культуры.

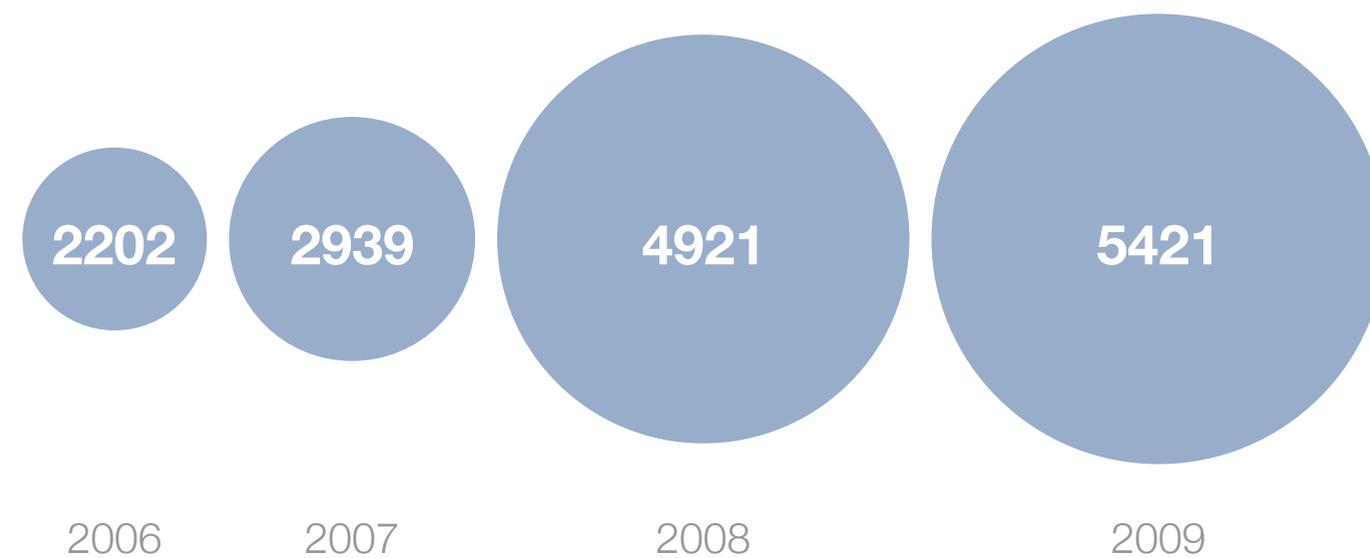
Если раньше ключевой задачей Департамента персонала было обеспечение развивающегося производства кадрами, то в 2008–2010 годах мы сделали акцент именно на качестве персонала, компетентности наших сотрудников.



Кто у нас работает

В период кризиса многие авиакомпании были вынуждены пойти на сокращение кадрового состава. У нас сотрудников стало больше. Более того, численность персонала «Трансаэро» в 2009 году достигла рекордного размера и превысила 5 тыс. человек.

Среднесписочная численность сотрудников, чел.

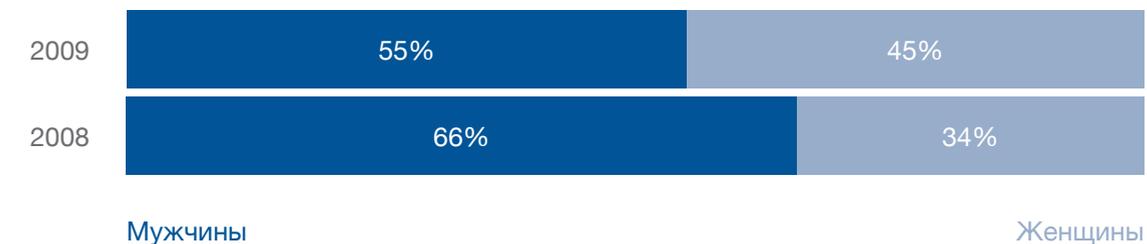




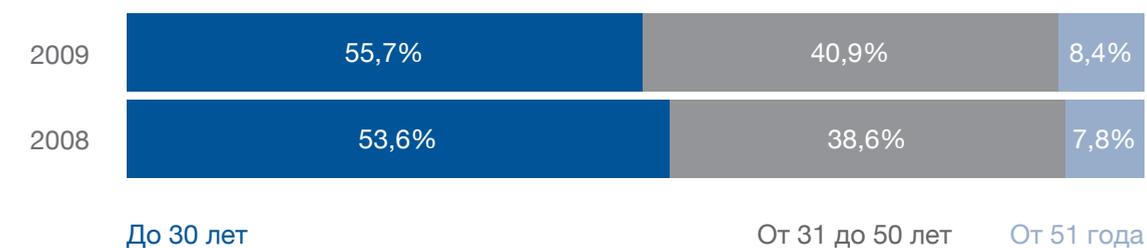
В основном это молодые люди – больше половины наших сотрудников моложе 30 лет. Среди них преобладают мужчины, и на то есть объективные причины: работа в авиакомпании в ряде случаев сопряжена с большими физическими нагрузками, и мужчины выбирают такие специальности чаще. При этом мы стремимся поддерживать гендерный баланс и добились некоторых успехов, принимая женщин на работу в те подразделения, где объективных ограничений нет. В итоге доля женщин в структуре персонала за отчетные годы выросла с 34 до 45%, причем по состоянию на 2009 год в руководящих органах Авиакомпании доля женщин составляла 25%.

Распределение персонала по полу и возрасту

Численность работников с разбивкой по полу



Численность работников с разбивкой по возрастным группам





А знаете ли вы, что?

Самолеты серии Боинг 747 перевезли свыше 3,5 миллиарда пассажиров – больше половины населения Земли.

Подбор новых сотрудников

Специалисты высшей квалификации – всегда дефицит. Авиакомпания предъявляет высокие требования к кандидатам, принимая в расчет не только профессиональные, но и личные качества соискателя. Чтобы иметь возможность нанимать действительно лучших, мы разработали комплекс мер.

Даже на дефицитную в отрасли специальность пилота в «Трансаэро» сохраняется конкурс. В 2008 году на одно рабочее место претендовали пять кандидатов, а в 2010-м – уже 10.

В частности, «Трансаэро» реализует программу взаимодействия с профильными учебными заведениями – Московским государственным техническим университетом гражданской авиации (МГТУ ГА), Егорьевским авиационным техническим колледжем гражданской авиации, Московским авиационным техническим университетом, Москов-

ским авиационным институтом. В 2009 году мы подписали с МГТУ ГА договор о намерениях, по условиям которого вуз предоставит «Трансаэро» услуги по повышению квалификации и профессиональной переподготовке наших сотрудников, по разработке специальных учебных программ и по отбору выпускников для работы в Авиакомпании. «Трансаэро» в свою очередь будет участвовать в образовательной деятельности университета, принимать студентов на стажировку, производственную и преддипломную практику.

Мы давно сотрудничаем с Ульяновским училищем гражданской авиации. Регулярно в училище приезжает комиссия из представителей Учебного центра, Департамента персонала, Летного департамента. Они приглашают на работу в «Трансаэро» лучших выпускников с хорошим знанием английского. Например, в 2009 году к нам пришли работать все выпускники, окончившие училище с красным дипломом.

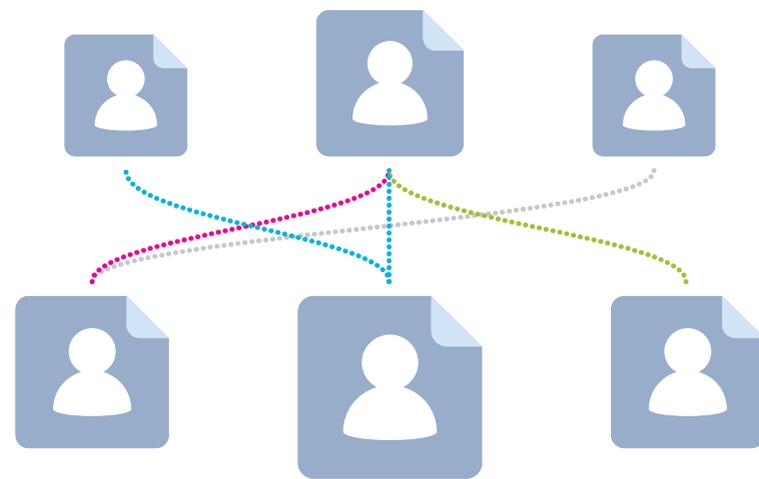


В 2007 г. в рамках сотрудничества с УВАУ ГА на постоянную работу в «Трансаэро» принято 13 курсантов, в 2008 г. – 10 курсантов, а в 2009 г. – 13 курсантов. Кроме того, в «Трансаэро» действует бонусная программа для сотрудников, которые помогли Авиакомпании привлечь высококвалифицированных сертифицированных технических специалистов. Руководствуясь принципами корпоративной ответственности, в период кризиса «Транс-

аэро» пришла на помощь сотрудникам некоторых обанкротившихся региональных компаний. В 2009 году к нам перешли 50 хабаровских и 23 красноярских бортпроводника, потерявших работу. После необходимой переподготовки они приступили к обслуживанию рейсов Москва – Хабаровск и Москва – Красноярск. Также работу в «Трансаэро» смогли получить хабаровские летчики, уволенные в результате банкротства «Дальавиа».

Поскольку на всех рейсах «Трансаэро» применяется одинаково высокий стандарт обслуживания, в компании нет разделения по качеству подготовки и отбора борпроводников на внутренние и международные рейсы. Поэтому обязательным условием для всех является знание иностранного языка.



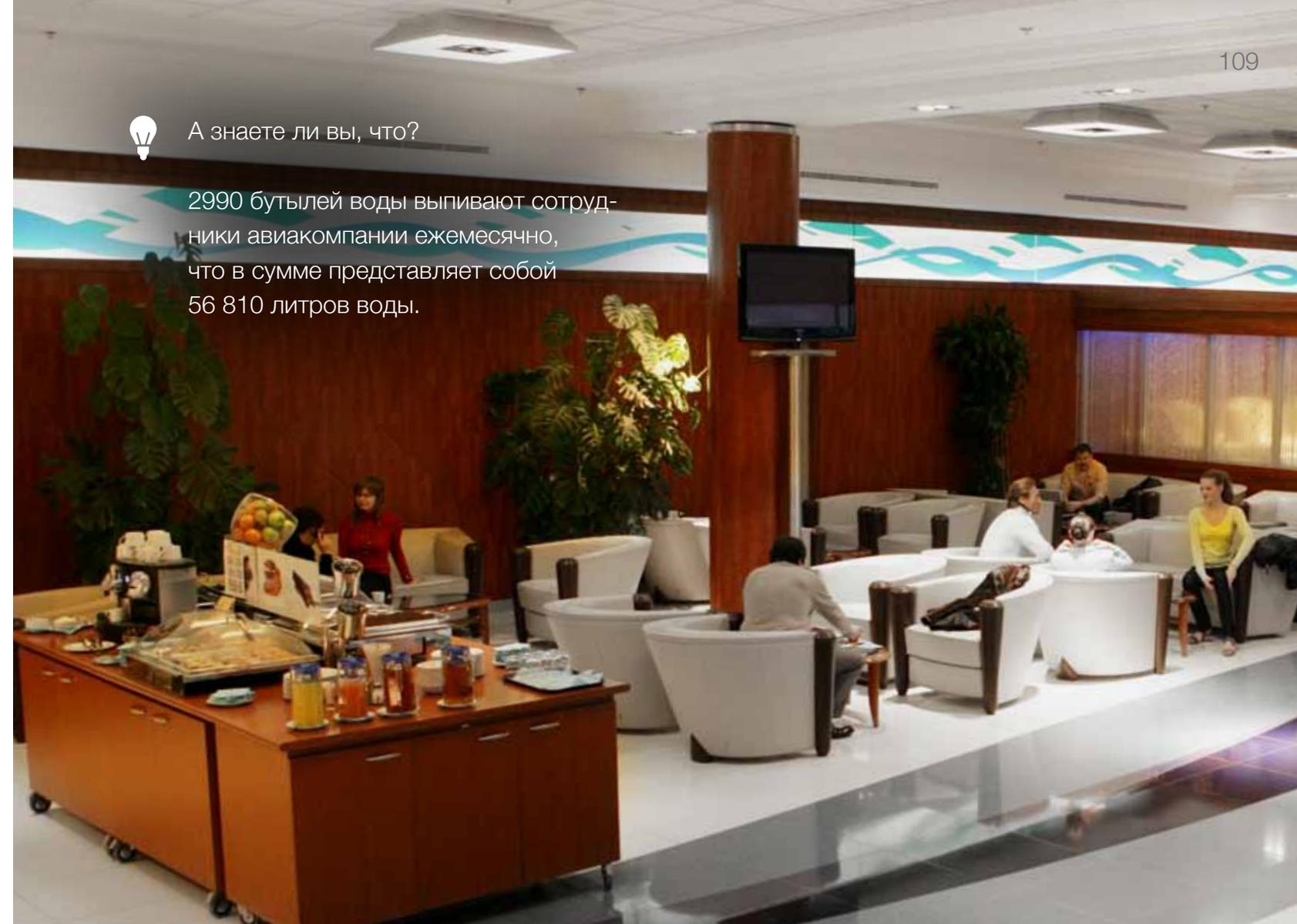


Управление персоналом: продолжаем внедрять инновации

В отчетный период авиакомпания продолжала совершенствовать процесс управления человеческими ресурсами. В частности, в 2008 году была пересмотрена концепция работы Директората управления персоналом. За каждым крупным подразделением был закреплен менеджер, координирующий работу по набору персонала, обучению, аттестации и адаптации новых сотрудников. Это принципиально упростило взаимодействие подразделений Авиакомпании с Департаментом персонала, кадровые вопросы стали решаться заметно быстрее.

Мы ведем постоянный мониторинг кадровой ситуации, контролируем психологиче-

ский климат, выясняем, насколько наши работники удовлетворены условиями труда. Все они проходят анонимное анкетирование, в ходе которого оценивают качество работы руководителей, условия работы, взаимоотношения в коллективе, свои перспективы карьерного роста. Проводятся также интервью руководителей и ключевых сотрудников. Результаты диагностики мы учитываем как при разработке стратегических решений, так и при принятии оперативных мер. В 2008–2009 годах диагностика проводилась в 17 подразделениях «Трансаэро» и еще в восьми мониторинг пройдет в 2010 году.



А знаете ли вы, что?

2990 бутылей воды выпивают сотрудники авиакомпании ежемесячно, что в сумме представляет собой 56 810 литров воды.

В отчетный период мы внедрили новое программное обеспечение, которое помогло существенно улучшить систему расчета заработной платы и усовершенствовать систему документооборота.



Аттестация сотрудников

С помощью аттестации сотрудников мы решаем сразу несколько важнейших задач. Оценивая профессиональную компетентность наших работников, мы получаем достоверную информацию о том, как обеспечить наиболее эффективный труд с учетом персональных качеств сотрудников, кто из них нуждается в повышении квалификации, кто накопил потенциал для развития карьеры, формируем обоснование для уточнения размеров материального стимулирования и т.д.

Помимо всего прочего, аттестация оказывает на сотрудников дисциплинирующее действие. После аттестации число инцидентов, связанных с «человеческим фактором», в «Трансаэро» уменьшилось.



В конце 2008 года было утверждено обновленное Положение о проведении аттестации, принято решение проводить оценку не только производственного персонала – летно-инструкторского состава, работников Технического департамента и т.д., но и офисных сотрудников. Для различных групп и категорий работников были подготовлены вопросники для подготовки к аттестации, разработаны регламент проведения, системы оценки, состав аттестационной комиссии. В 2009 году аттестацию прошел 1081 сотрудник «Трансаэро».

Обучение и карьерный рост

Практически каждый сотрудник «Трансаэро» имеет возможности для профессионального и карьерного роста, который требует повышения квалификации и постоянного приобретения новых знаний и навыков.

Некоторые категории сотрудников – например, авиационно-технический и летный персонал, а также преподаватели Авиационного учебного центра – проходят обучение и повышение квалификации в обязательном порядке в соответствии с требованиями законодательства. Организует и проводит обучение АУЦ. За дополнительное обучение сотрудников, в первую очередь менеджмента «Трансаэро», отвечает Директорат управления персоналом.



В начале 2008 года в рамках комплексной программы развития и совершенствования навыков управления был организован первый тренинг для руководителей. Программа была рассчитана на руководящий состав Авиакомпании – от начальников отделов до заместителей Генерального директора. Участники смогли оценить свой лидерский потенциал, развить управленческие навыки, сформировать основу для самостоятельного совершенствования лидерских качеств. В 2008 году 111 руководителей прошли обучение по системе командного управления. В 2009-м масштабы этой работы значительно сократились из-за кризиса, однако отдельные менеджеры в индивидуальном порядке были направлены на внешнее обучение по системам оценки. В 2010 году планируется провести серию тренингов по шести темам для руководителей разного уровня – от начальников отделов до директоров директоратов.

«Трансаэро» внедряет инновационные подходы в управление процессами обмена знаниями среди сотрудников. Предполагается, что на специально созданном сайте Центра обучения можно будет получить доступ к учебным материалам, подготовленным в Авиакомпании и в сторонних организациях, где повышали квалификацию сотрудники «Трансаэро». В 2009 году проект прошел стадию тестирования. Эффективная и прозрачная система оценки персонала, возможность получения дополнительного образования позволяет Авиакомпании формировать кадровый резерв. Кадровый резерв позволяет нам стимулировать профессиональный и служебный рост, обеспечивать бесперебойную работу подразделений, повышать эффективность работы персонала. И, конечно же, это прекрасная мотивация: ра-

ботник, зачисленный в кадровый резерв, понимает, как высоко его ценят. Кадровый резерв в «Трансаэро» формируется не только на руководящие должности. В ходе оценки выделяются сотрудники, которые уже выросли из своей должности либо обладают высоким потенциалом, чтобы выполнять более сложные функциональные обязанности. Этим сотрудников зачисляют в кадровый резерв, и в дальнейшем они могут претендовать на повышение. Кадровый резерв позволяет работникам планировать свою карьеру в «Трансаэро». Это помогает нам снижать показатели текучести кадров, например, среди сотрудников, которые проработали у нас от трех до пяти лет и могут уволиться, не видя перспектив роста. В 2010 году мы планируем углубленно работать с кадровым резервом.



В 2009 году в кадровый резерв были зачислены четверть сотрудников «Трансаэро», прошедших аттестацию. При появлении вакансий эти кандидатуры будут рассматриваться в первую очередь.

Адаптация новых сотрудников

Анализ причин увольнения, который регулярно проводит Департамент персонала, показал, что многие из тех, кто покидает Авиакомпанию, проработали у нас совсем недолго – от трех месяцев до полугода – и просто не успели войти в курс дела. Именно поэтому в 2008 году в «Трансаэро» была внедрена система адаптационных семинаров для новых сотрудников, а также система наставничества. Опытные работники Авиакомпании, помимо выполнения своих основных производственных обязанностей, взяли на себя обучение и адаптацию молодых сотрудников. Наставничество неформально существовало и раньше. Сейчас эту работу курируют менеджеры по персоналу, разработаны программы адаптации и наставничества с учетом специфики разных подразделений.



На наставника возложена ответственность за работу новичка, но эта ответственность компенсируется прибавкой к заработной плате. Результат не заставил себя ждать – текучесть кадров заметно уменьшилась.

Мотивация сотрудников

Рост цен на авиационное топливо, сказавшийся на состоянии всей отрасли авиаперевозок, потом мировой финансовый кризис – в отчетный период «Трансаэро» и ее сотрудникам пришлось пройти серьезное испытание на прочность. В конечном счете, мы вышли из него с честью. Мы уверены, что без поддержки наших работников, проявивших лояльность в действительно трудный период, итоги, с которыми Авиакомпания подошла к 2010 году, могли быть куда менее убедительными. В свою очередь, руководство Авиакомпании сделало все от него зависящее, чтобы нивелировать последствия кризиса для своих сотрудников. Сокращение объемов работ из-за кризиса и сезонное падение спроса на пассажирские авиаперевозки после новогодних праздников потребовали корректировки занятости сотрудников. Был уменьшен социальный пакет, приостановлены выплаты материальной помощи. И, тем не менее, коллектив нас поддержал. В антикризисной программе «Трансаэро» принял участие весь офисный персонал, руководители высшего и среднего

звена, летно-командный состав, руководители Технического департамента, наземные работники Летного департамента и Службы бортпроводников, Департамента сервиса и всех представительств. В итоге Авиакомпания смогла сэкономить значительную часть фонда оплаты труда и не допустить дефолта по облигационному займу. В 2008 году мы пошли на повышение зарплат в Службе собственной продажи и информационного обслуживания, Летном департаменте и Службе бортпроводников. Фонд оплаты труда по сравнению с 2007 годом вырос на 77%, расходы на обучение персонала – на 73%. Авиакомпания выплатила материальной помощи на общую сумму 22 млн рублей, предоставила путевки 115 сотрудникам, в лагерях отдохнули 112 детей.

«Трансаэро» единственная среди российских авиакомпаний в условиях кризиса выполнила все свои обязательства перед инвесторами.

В течение 2009 года мы продолжали увеличивать зарплаты. Инфляция прогрессировала, и было принято решение в первую очередь поддержать сотрудников с относительно низкой зарплатой – до 50 тыс. рублей. Авиакомпания посчитала необходимым поощрить лояльность, которую они продемонстрировали, уходя в неоплачиваемый отпуск или переходя на сокращенную рабочую неделю в феврале-марте 2009 года.

В 2009 году фонд оплаты труда в «Трансаэро» вырос на 22%.

В разгар кризиса программа социальной поддержки персонала «Трансаэро» была заморожена. Но при этом сотрудники могли по льготным ценам приобрести туристиче-

ские путевки компаний – партнеров «Трансаэро» и воспользоваться льготными авиабилетами для перелета. Постепенно, как только появилась такая возможность, Авиакомпания возобновила социальную поддержку. Уже в мае 2009 года вновь стала выплачиваться материальная помощь в случае кончины близкого члена семьи, 11 сотрудников получили адресную поддержку в связи со сложной жизненной ситуацией. А в октябре 2009 года было принято решение возобновить выплату надбавок за выслугу лет. В 2010 году «Трансаэро» продолжит заниматься вопросами повышения мотивации сотрудников. В частности, мы хотим, чтобы наши работники были детально информированы о процессе начисления зарплаты. Поэтому в 2010 году на корпоративном сайте у каждого сотрудника появится личный кабинет, где будет храниться вся информация о его заработке.



Социальный пакет

Мы прикладываем максимум усилий для того, чтобы наши сотрудники чувствовали социальную защищенность, и помогаем им в решении житейских проблем. Развернутый социальный пакет работника «Трансаэро» включает набор выплат и компенсаций, предоставляемых в соответствии с решением руководства Авиакомпании.

Медицинское обеспечение

Сотрудники проходят обязательный медосмотр в поликлинике «Центравиамед». Они также могут пройти обследование и курс лечения в Центральной клинической больнице гражданской авиации. Медицинская служба «Трансаэро» каждую осень проводит профилактику гриппа. По подразделениям рассылаются противогриппозные препараты, среди сотрудников организована информационная работа.

Надбавка за выслугу лет

Надбавка зависит от уровня заработной платы и стажа работы в Авиакомпании. Тем, кто проработал в «Трансаэро» от 5 до 10 лет, выплачивается 10% от средней заработной платы, от 10 до 15 лет – 25%, свыше 15 лет – 40%.

Дополнительное медицинское страхование

Страхование персонала включает страхование от несчастных случаев на производстве, страхование персонала, выезжающего за рубеж, страхование от потери лицензии по медицинским показателям, добровольное медицинское страхование по корпоративным тарифам.

Дополнительные социальные выплаты

Материальная помощь предоставляется сотрудникам при вступлении в брак и при рождении ребенка (в размере пяти МРОТ), а также по случаю юбилея (в размере одного оклада).

Дополнительные бонусы

В качестве дополнительных бонусов сотрудники могут воспользоваться специальными корпоративными тарифами на мобильную связь, посещение фитнес-клубов, приобретение полисов добровольного медицинского страхования, кредитование по корпоративным программам для приобретения отечественных автомобилей или получения льготных потребительских и ипотечных кредитов.

Поощрение сотрудников

Авиакомпания представляет достойных сотрудников к ведомственным и государственным наградам. В 2008–2009 годах к ведомственным наградам были представлены более 300 сотрудников «Трансаэро».

Отдых и лечение

Летному составу Авиакомпания оплачивает путевки в санаторий, в Рублево-Успенский оздоровительный комплекс. Из средств Фонда социального страхования предоставляются санаторно-курортные путевки для работников и путевки в летние лагеря отдыха для их детей.



Создание безопасных условий труда

В гражданской авиации, особенно у сотрудников летных специальностей, особые условия труда. Работа на большой высоте, колебания давления, недостаток кислорода, повышенный уровень шума и вибрации, повышенная загазованность воздуха рабочей зоны, повышенное внимание и дополнительные нервно-эмоциональные нагрузки – мы постоянно учитываем эти неблагоприятные факторы.

В «Трансаэро» действует Политика в области охраны труда и промышленной безопас-

ности. В этом документе изложена наша позиция по вопросам здоровья и безопасности на рабочем месте, обучения персонала, взаимоотношений сотрудников и руководства в области охраны труда.

Снижением вероятности несчастных случаев и промышленных аварий мы занимаемся в рамках Программы производственного контроля. В 2009 году утверждено Положение по охране труда, в котором детально рассматриваются все аспекты этой проблемы.



Модель системы управления охраной труда в Авиакомпании

Комплекс мер по охране труда, действующий в «Трансаэро», предусматривает:

- ✈ периодические медицинские осмотры сотрудников;
- ✈ инструктаж по охране труда на рабочих местах;
- ✈ обучение вопросам охраны труда руководителей и специалистов в сертифицированных центрах;
- ✈ обучение сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью, по специальным программам с выдачей удостоверений;
- ✈ аттестацию рабочих мест по условиям труда.



Функции по контролю реализации мер в области охраны труда распределены между руководителями всех подразделений «Трансаэро». В работе комиссий по аттестации рабочих мест по условиям труда, по проверкам санитарного состояния офисных помещений, при расследованиях несчастных случаев на производстве и при расследовании профессиональных заболеваний принимают участие представители трудового коллектива. В 2009 году во вредных и (или) опасных условиях труда работали 2480 сотрудни-

ков «Трансаэро», в 2008-м – 1979 человек. В 2008-м и 2009 году мы зафиксировали по два случая впервые установленных заболеваний, связанных с условиями работы, с шумом на самолетах российского производства. Мы следим за тем, чтобы сотрудники неукоснительно соблюдали технику безопасности. В 2009 году коэффициент частоты несчастных случаев составил 1,411, в 2008-м – 1. Ни одного смертельного случая в отчетный период в «Трансаэро» зарегистрировано не было.

Развитие корпоративной культуры

Мы стремимся к тому, чтобы наши сотрудники гордились «Трансаэро» и искренне хотели внести свой вклад в процветание и развитие Авиакомпании. Сплоченный и дружный коллектив – без этого невозможно нормально работать и идти вперед. Поэтому руководство Авиакомпании делает все возможное, чтобы поддерживать комфортную психологическую атмосферу, командный дух, преемственность традиций и семейные ценности. Мы вместе отмечаем День рождения «Трансаэро» и День бортпроводника, проводим конкурсы для сотрудников и их семей, развиваем корпоративный спорт и т.д. Из года в год мы проводим конкурсы «Лучший по профессии» и «Лучший сотрудник года». В 2008 году сотрудники Авиакомпании выбирали также победителя в номинации «Душа коллектива». Кроме того, проходят



конкурсы «Лучший сотрудник месяца» и «Лучший новый сотрудник месяца».

Эти инициативы позволяют не только определить и поощрить наиболее успешных, но и лучше узнать друг друга, включая тех, кто пришел работать в «Трансаэро». Кроме того, в 2010 году мы собираемся освоить новый для нас вид внутрикорпоративных встреч – дни открытых дверей. В эти дни руководители и рядовые сотрудники смогут лично познакомиться со своими коллегами из других подразделений и получить представление об их работе.

В 2010 году мы планируем разработать и внедрить кодекс корпоративных ценностей «Трансаэро». Основные положения этого важнейшего документа мы будем обсуждать с нашими сотрудниками.



Я считаю, что самая ценная отличительная особенность нашей авиакомпании – в оптимистичном настрое сотрудников и единении персонала. «Трансаэро» умеет работать и любит отдыхать!

Мы молоды, перспективны и амбициозны и будем рады расти, развиваться и добиваться новых побед вместе с любимой авиакомпанией!

Сергей Десятов, второй пилот Боинг 737

Ежемесячно Отдел корпоративной культуры проводит экскурсии в аэропорту Домодедово для офисных сотрудников «Трансаэро» и их детей. Они могут побывать на самолетах Авиакомпании, узнать о тонкостях работы пилотов и бортпроводников, получить представление о том, как устроена жизнь «Трансаэро» на аэровокзале. В 2008 году на таких экскурсиях побывали 387 человек, в 2009 – 517. Поддерживая семейные ценности, «Трансаэро» всегда уделяет внимание детям работников Авиакомпании. Традиционно мы проводим конкурс детского рисунка «Трансаэро – моя семья, мое

небо, моя компания». В 2009 году победителей в номинации «Приз зрительских симпатий» определяли сотрудники. Мы организовали голосование на внутрикорпоративном сайте, провели в одном из офисов выставку,

Ежегодно мы отмечаем День первоклассника: 1 сентября все родители первоклашек получают дополнительный выходной день, а дети – подарок от «Трансаэро», детский бортовой набор.

где также можно было отдать свой голос понравившейся работе. Призы победителям конкурса – 12 юным художникам – Генеральный директор «Трансаэро» Ольга Пleshакова вручала лично. Свои рисунки ребята потом подарили детям, которым Авиакомпания помогает проходить реабилитацию после перенесенных онкологических заболеваний.

Мы стремимся к тому, чтобы наши сотрудники вели здоровый образ жизни, развивали лидерские и командные качества, поддерживали дух конструктивного соперничества. Поэтому корпоративный спорт – логичное направление работы «Трансаэро» в области развития корпоративной культуры. Уже несколько лет у нас есть футбольная команда. Она принимает участие в отраслевых соревнованиях – российских и зарубежных. Огромный потенциал для развития внутрикорпоративных отношений обнаружили наши благотворительные программы, в реализации которых активно участвуют сотрудники «Трансаэро». Люди из разных подразделений, с разными характерами и интересами нашли общую цель в помощи нуждающимся. Для многих из них это неотъемлемая часть образа жизни, и мы рады, что Авиакомпания помогла им раскрыться с этой стороны.



Подробнее о реабилитации детей с онкологическими заболеваниями см. раздел

[↘ «Благотворительные программы «Трансаэро»](#)

Благотворительные программы «Трансаэро»

Мы стремимся к достижению долгосрочного социального эффекта от реализации благотворительных программ, хотим, чтобы они развивались и, в конечном счете, образовали систему социальных инвестиций «Трансаэро». Это наш вклад в развитие общества, без которого невозможно полноценное развитие бизнеса.

Системность

Мы стремимся перейти от единичных благотворительных акций к последовательной социальной деятельности, отвечающей долгосрочным экономическим и социальным интересам бизнеса.

Партнерство

«Трансаэро» придерживается комплексного подхода к решению социальных проблем, и поэтому привлекает к реализации благотворительных программ ведущих экспертов, сотрудничает с региональными и местными органами власти, а также с некоммерческими организациями.

Прозрачность

Мы проводим политику максимальной информационной открытости. «Трансаэро» – часть общества, и оно вправе знать, какие социальные проблемы Авиакомпания считает наиболее актуальными, какие пути выбирает для их решения, каких результатов достигает.

Приоритетами благотворительной и социальной политики «Трансаэро» являются:

- ✈ Программа поддержки детского здравоохранения;
- ✈ Программа корпоративного волонтерства «Путешествие в страну «Трансаэро»;
- ✈ Программа по улучшению качества жизни и адаптации людей с ограниченными возможностями;
- ✈ Программа социальных авиаперевозок;
- ✈ Поддержка культурных мероприятий.



Механизм принятия решений

Решение о поддержке проектов принимает Генеральный директор «Трансаэро». Директорат по корпоративным коммуникациям координирует сбор, подготовку и реализацию проектов социальных инвестиций, а также проводит анализ их эффективности. Решения о развитии и расширении действующих программ принимаются совместно с организациями-партнерами. Однако заявку на получение благотворительной помощи или на рассмотрение социального проекта могут подать и некоммерческие организации или физические лица, которые не являются партнерами «Трансаэро». В течение месяца со дня поступления заявки мы информируем таких заявителей о принятом решении.



«Трансаэро» поддерживает социальные проекты, которые:

- ✈️ соответствуют целям социальной политики и приоритетам «Трансаэро» в сфере социальных инвестиций;
- ✈️ имеют долгосрочные перспективы развития;
- ✈️ демонстрируют эффективность (соответствие затрат предполагаемому результату);
- ✈️ предполагают достижение практических (наглядных) результатов;
- ✈️ выполняются организациями, которые имеют достаточный опыт реализации проектов в заявленном направлении;
- ✈️ способствуют укреплению репутации «Трансаэро»;
- ✈️ интегрированы в основную деятельность Авиакомпании;
- ✈️ устойчивы в долгосрочной перспективе;
- ✈️ дают реальные результаты обществу.

Программа поддержки детского здравоохранения

Помощь детям – один из приоритетов социальной политики «Трансаэро». Наша программа поддержки детского здравоохранения сфокусирована на проблемах детской онкологии, которая остается одной из особенно уязвимых областей российского здравоохранения.

Программа «Трансаэро» носит комплексный характер: мы стремимся помогать детям с онкологическими заболеваниями на всех этапах – от диагностики и лечения

до реабилитации.

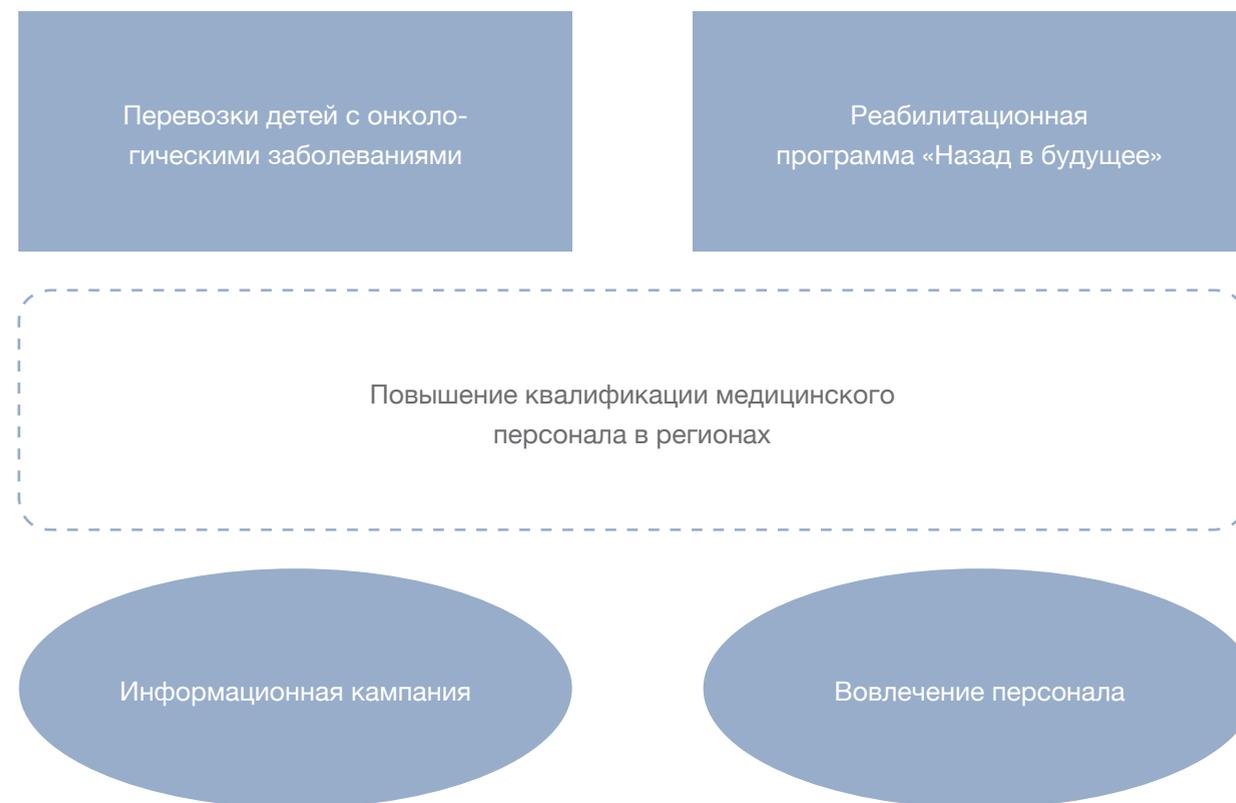
Реабилитационная программа «Назад в будущее», перевозка детей, нуждающихся в лечении в Москве

или зарубежных клиниках, и медиков, доставляющих в Россию материал для трансплантаций, повышение квалификации медперсонала в регионах и другие инициативы «Трансаэро» подчинены общей цели – увеличить процент выздоровевших детей с онкологическими заболеваниями, сделать квалифицированное лечение доступным для детей из регионов России.

Мы понимаем, что проблемы такой глубины и масштаба требуют объединения ресурсов общества, и поэтому реализуем свою программу, сотрудничая с некоммерческими организациями и органами власти.



В программе поддержки детского здравоохранения мы активно задействуем ресурсы и механизмы других благотворительных программ «Трансаэро» - в первую очередь программ корпоративного волонтерства и социальных перевозок. За счет этого повышается эффективность программ. Кроме того, благодаря такому подходу обеспечивается целостность, системность всей нашей благотворительной деятельности.

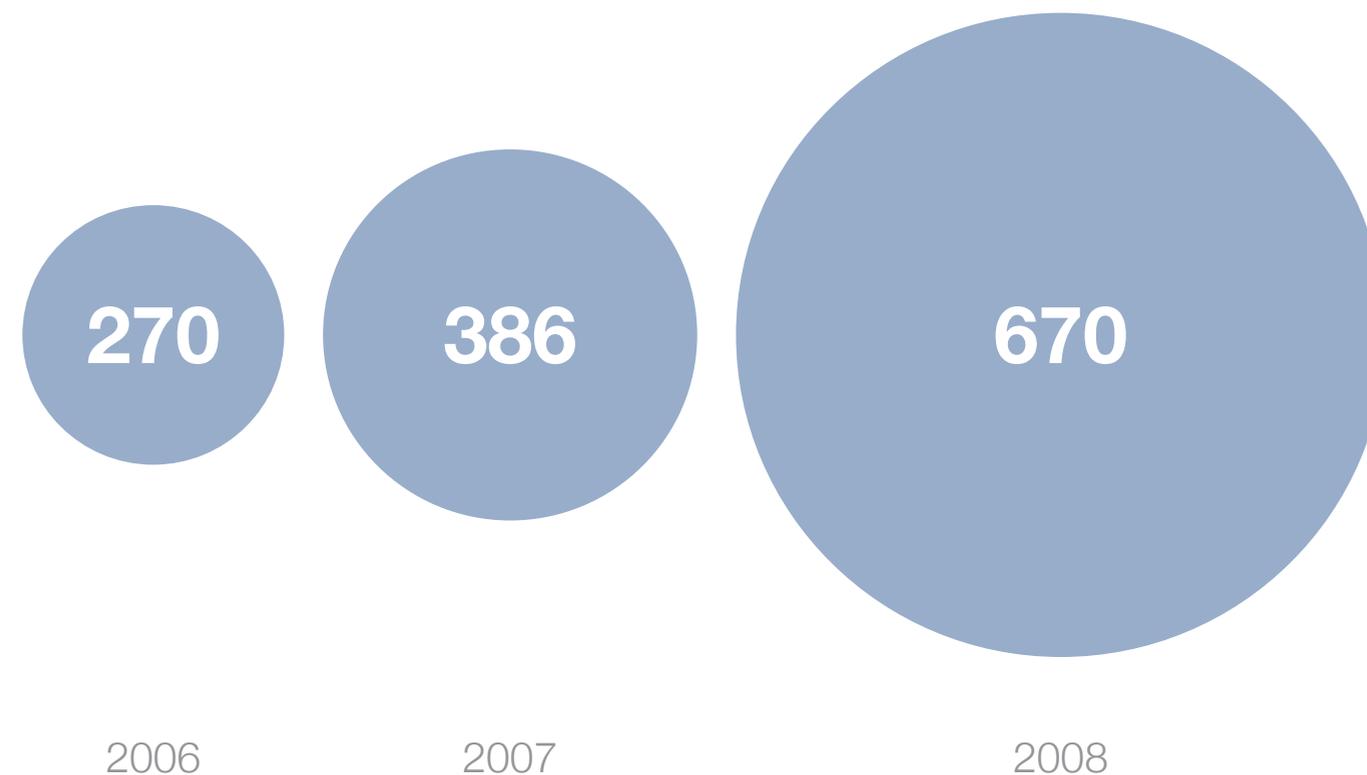


Реабилитационный лагерь «Назад в будущее»

Этот уникальный для отечественной детской онкологии проект «Трансаэро» осуществляет с 2006 года. Реабилитационный лагерь помогает семье вернуться к нормальной жизни после стресса, связанного с болезнью ребенка. Дети, прошедшие длительное тяжелое лечение, приезжают сюда вместе со своими братьями и сестрами, которые тоже пережили период социальной изоляции и нуждаются в помощи. А для родителей в лагере проводятся образовательные и психологические семинары. Из года в год программа динамично развивается. Во многом ее успех и устойчивость связаны с тем, что она объединяет усилия бизнеса, некоммерческих организаций и государства. С самого начала «Трансаэро» осуществляет эту программу в партнерстве с некоммерческой организацией «Дети». Потом реабилитационный лагерь был включен в комплексную целевую программу по интеграции детей-инвалидов Департамента социальной защиты населения Москвы на 2007–2009 годы, а в 2008 году – в федеральную программу Года семьи. Программы реабилитации детей, перенесших онкологические заболевания, заработали в Новосибирске, Владивостоке, Хабаровске, Якутске, Ростове-на-Дону и Калужской области.

Программу семейной психолого-социальной реабилитации детей-инвалидов российские врачи-онкологи и психологи разработали при тесном взаимодействии с Федеральным научно-клиническим центром детской гематологии, онкологии и иммунологии, опираясь на опыт зарубежных стран, где такие инициативы уже доказали свою эффективность.

Финансирование программы «Назад в будущее»



В 2008 году проект «Назад в будущее» стал лауреатом всероссийского конкурса «Корпоративный донор России – 2008», по итогам исследования газеты «Ведомости» Авиакомпания была удостоена награды «За вклад в развитие благотворительности».

Вклад «Трансаэро» в финансирование проекта «Назад в будущее» в 2008 году составил 670 тыс. рублей, в 2009-м – 988 тыс. В 2008 году в летнем лагере «Назад в будущее» в Калуге реабилитацию прошли 58 детей из разных регионов, в 2009-м – 65. В 2009 году впервые проводился зимний реабилитационный лагерь, который посетили 50 детей. В общей сложности в программах реабилитации «Назад в будущее» приняло участие более 500 детей, перенесших онкологические и гематологические заболевания.

Информационные семинары для медицинского персонала и родителей в Ростове-на-Дону, Новосибирске, Санкт-Петербурге и Якутске посетили более 350 человек.

О программе снят документальный фильм «Другая жизнь».



Обеспечение транспортной доступности для детей с онкологическими заболеваниями

В 2008 году, сотрудничая с благотворительными фондами, на лечение в онкологические клиники Москвы и Санкт-Петербурга, медицинские центры Германии и Израиля мы перевезли 70 маленьких пациентов с Дальнего Востока, из Казахстана и Узбекистана. В конце года Авиакомпания подписала соглашения с фондами «Подари жизнь», «Настенька» и «Счастливый мир». Каждому из них до конца 2009 года было выделено по 70 билетов на внутренние и международные рейсы для детей, направленных на лечение в российские и зарубежные клиники, для сопровождающих, а также для медицинских сотрудников, которые перевозят костный мозг для трансплантаций в России. В феврале 2009 года были подписаны документы о продолжении сотрудничества на прежних условиях: «Трансаэро» предоставляет каждому из трех фондов по 70 билетов на 2010 год.

Нет необходимого оборудования, не хватает лекарств, нет специалистов – в регионах родители больных детей сталкиваются с этим пока слишком часто. Путь к спасению для многих из них лежит через столичные или зарубежные медицинские центры, добраться туда нужно срочно, а семейный бюджет и так уже истощен бесконечными расходами на лечение и уход. «Трансаэро» решает эту проблему в партнерстве с крупнейшими благотворительными фондами, которые помогают детям с онкологическими заболеваниями.

Информационная программа

В детской онкологии, как ни в какой другой области медицины, важно своевременно выявить заболевание и правильно поставить диагноз. К сожалению, в региональных клиниках врачи-педиатры не всегда обладают необходимыми навыками, и до 80% страшных диагнозов устанавливается на поздних стадиях. Для повышения квалификации врачей в области детской онкологии действует информационная кампания.



Корпоративное волонтерство

Мы занимаемся корпоративным волонтерством с 2008 года и на собственном опыте убедились в том, что оно приносит пользу не только тем, кому помогают наши волонтеры. Участвуя в волонтерских программах, наши сотрудники получают новые навыки, развивают лидерские качества, полнее раскрывают творческие способности, осознают, что каждому по силам сделать так, чтобы всем жилось хоть чуточку лучше. В коллективе улучшается психологический климат, у людей повышается мотивация – они видят перед собой новые возможности профессионального и личностного роста. Наша программа позволяет убедиться в том, что за вывеской «Трансаэро» стоит не толь-

ко эффективный, жестко организованный бизнес, но и живые люди, готовые протянуть руку помощи тем, кто в этом нуждается. Мы начинали с нескольких субботников в детских домах, а сегодня осуществляем комплексную программу, которая предусматривает участие сотрудников в благотворительных акциях, индивидуальную помощь нуждающимся, образовательные проекты для корпоративных волонтеров и т.д. Волонтерская программа включена в другие программы социальных инвестиций «Трансаэро», и это позволяет сотрудникам внести свой личный вклад в достижение корпоративных приоритетов в социальной сфере.

В программе, которая с 2009 года реализуется под брендом «Путешествие в страну Трансаэро», участвуют работники авиакомпании, их семьи и наши бывшие сотрудники, по разным причинам покинувшие «Трансаэро», но не утратившие интереса к волонтерству



Я человек корыстный. И моя корысть заключается в том, что я верю: если ты делаешь добро, то он обязательно к тебе вернется.

Евгений Богач, пилот Боинг 737, лауреат конкурса «Доброволец года», учрежденного правительством Москвы

Волонтерские акции

Участники программ корпоративного волонтерства проводят благотворительные акции регулярно. В 2009 году таких акций было более десяти, здесь мы приведем лишь несколько примеров.

Для подопечных наших партнеров по программе поддержки детского здравоохранения в мае 2009 года мы провели шоу-марафон «Да здравствуют каникулы!»: были фокусы, номера из «Самого вкусного мюзикла», выступали наши сотрудники – призеры популярного телешоу «Поющая компания», дети фотографировались с артистами, летчиками и стюардессами «Трансаэро».

Летом наши волонтеры всегда приезжают в лагерь «Назад в будущее», чтобы вместе с детьми, проходящими реабилитацию, отправиться в путешествие по «Стране Трансаэро»: пилоты объясняют, как устроены современные воздушные суда, помогают ребятам проложить курс сказочному потерявшемуся самолету, бортпроводники рассказывают о жителях страны – пассажирах «Трансаэро». Дети соревнуются в пении, рисуют, придумывают новые истории про «Страну Трансаэро», конструируют летательный аппарат будущего. Осенью и зимой 2009 года путешествие по «Стране Трансаэро» проходило

в Москве, в Центре детского творчества «На Вадковском». И еще сотрудники «Трансаэро» приглашали подопечных программы «Назад в будущее» в гости – на борт Боинга 747, самого большого в России самолета. В сентябре 2009 года мы отвезли 65 детей-инвалидов из Москвы на экскурсию в Санкт-Петербург. Весь экипаж спецрейса и сопровождающий персонал – волонтеры «Трансаэро». Многие из детей впервые побывали в Северной столице, большинство – впервые летели на самолете.

Каждую весну волонтеры «Трансаэро» проводят акцию «Добрые дела» в московских учреждениях для детей-сирот: привозят подарки, помогают убирать территорию, организуют концерт. В 2009 году акция прошла в четырех учреждениях.

Сотрудничество с некоммерческими организациями

Одно из новых важнейших направлений нашей программы корпоративного волонтерства – профессиональная добровольная помощь. Волонтерство в нашем понимании – это не только субботники, утренники и другие «непрофильные инициативы». Сотрудники и руководители «Трансаэро» помогают некоммерческим организациям в соответствии со своей квалификацией: кто-то консультирует НКО по вопросам организации связей с общественностью, кто-то помогает готовить вожатых для лагеря и т.д.



В 2009 году акция «Добрые дела» состоялась в рамках Весенней недели добра – общероссийской недели добровольцев, в которой ежегодно участвуют десятки тысяч россиян.

Волонтеры «Трансаэро» участвуют в работе Клуба для детей с онкологическими заболеваниями на базе Центра детского творчества «На Вадковском» Управления образования ЦАО Москвы. В клубе помогают семьям, воспитывающим детей-инвалидов, родителей консультируют юристы и психологи.



Благотворительные пожертвования сотрудников

В партнерстве с некоммерческими организациями, бизнесом и СМИ в 2008 году мы провели несколько благотворительных акций с использованием практики корпоративного фандрайзинга. В 2008 году объем частных пожертвований сотрудников «Трансаэро» составил около 500 тыс. рублей, в 2009-м – 800 тыс. рублей.

Мы надеемся, что объем благотворительных пожертвований будет увеличиваться. В центрах продаж «Трансаэро» уже установлены специальные ящики для сбора денег на лечение детей. Пожертвования делают наши сотрудники и пассажиры Авиакомпании.

Все собранные средства будут передаваться благотворительным фондам и организациям, специализирующимся на лечении и реабилитации детей с онкологией. Это значит, что участие сотрудников в программе увеличит число малышей, которые получают своевременную и квалифицированную медицинскую помощь.

Около 170 тыс. рублей сотрудники «Трансаэро» собрали в помощь детским учреждениям, в которых в 2009 году проходила волонтерская акция «Добрые дела». На эти средства были закуплены самые необходимые учреждениям вещи.

Развитие волонтерских программ

Чтобы волонтерские программы не сбавляли оборотов, чтобы сотрудники принимали в них активное участие и заражали коллег своим энтузиазмом, нужно всегда поддерживать в людях интерес, мотивировать и поощрять их. Мы пишем о них, говорим о них, приглашаем на конференции, организуем специальные встречи – и волонтеров «Трансаэро» становится больше. Это не просто лояльные сотрудники, это люди с высокой социальной ответственностью. В газете «Время Трансаэро» мы ведем постоянную рубрику, посвященную корпоративному волонтерству. Информация обо всех событиях в рамках программы публикуется на внутреннем сайте «Трансаэро», участники программы ведут блог, в котором рассказывают о своих впечатлениях.

В июле 2009 самые активные волонтеры встречались с Генеральным директором «Трансаэро». «Я внимательно слежу за развитием программ волонтерства в нашей компании, – сказала Ольга Плешакова. – Мне очень нравится то, что вы делаете. Вы вдвойне молодцы, что нашли хороший баланс между работой, личной жизнью и социальными инициативами».



Мы сняли короткометражный игровой фильм о своих благотворительных программах. Его главные герои – пилот «Трансаэро» и дети-инвалиды, участвующие в реабилитационной программе «Назад в будущее».

В «Трансаэро» есть клуб волонтеров. Эту новую форму работы мы развиваем с начала 2009 года. Сотрудники, которые только начинают участвовать в волонтерской программе «Трансаэро», на встречах клуба могут детально познакомиться с благотворительной деятельностью Авиакомпании и узнать о том, как участвовать в ней лично. Для постоянных участников программы «Путешествие в страну Трансаэро» проводятся тренинги, направленные на командообразование, развитие навыков работы с разными аудиториями, семинары по разным аспектам волонтерства и т.д.



Программа по улучшению качества жизни и адаптации людей с ограниченными возможностями

Мы хорошо понимаем, что для современного бизнеса общество равных возможностей – не абстрактная цель, а набор вполне достижимых задач. С 2008 года «Трансаэро» в партнерстве с Региональной общественной организацией инвалидов «Перспектива» реализует программу в поддержку людей с инвалидностью.

Что делает «Трансаэро» для создания доступной среды:

- ✈️ проводит тренинги и семинары для сотрудников, помогающих пассажирам с ограниченными возможностями;
- ✈️ улучшает стандарты обслуживания пассажиров с инвалидностью;
- ✈️ участвует в работе Совета бизнеса по вопросам инвалидности.



Обучение персонала

Чтобы создать для пассажира с инвалидностью по-настоящему комфортные условия, чтобы перелет не превращался для него в испытание, мало выполнить набор формальных требований. Общество равных возможностей – это, прежде всего, культура общения, которой можно и нужно учиться. В марте 2009 года в учебном центре «Трансаэро» впервые состоялся семинар «Понимание инвалидности». Для российской гражданской авиации эта инициатива уникальна.

Эксперты из РООИ «Перспектива» рассказывали о распространенных стереотипах в отношении инвалидов, о том, какие трудности – иногда непредсказуемые с точки зрения человека без инвалидности – могут подстерегать людей с ограниченными возможностями в аэропорту и на борту самолета. Обсуждали также этикет общения с пассажирами-инвалидами, говорили о том, как без эмоциональных потерь для себя и для клиента выходить из возможных неловких ситуаций, и как их избежать. В семинаре приняли участие около 30 ключевых сотрудников «Трансаэро», отвечающих за разные направления организации авиаперевозок.

Мы запланировали провести серию тренингов, посвященных особенностям работы с клиентами с инвалидностью на всех этапах перевозки. В дальнейшем такие тренинги войдут в обязательную программу подготовки персонала «Трансаэро».

Сервис для пассажиров с инвалидностью

«Трансаэро» накоплен большой многолетний опыт перевозки инвалидов-колясочников, инвалидов по зрению и слуху, а также тяжелобольных людей.

«Трансаэро» приобрела дорогостоящее оборудование – уникальную авиационную кровать - для перевозки лежачих больных, находящихся в тяжелом состоянии. Для ее обслуживания в полете вместе с больными за счет авиакомпании направляются сопровождающие специалисты «Трансаэро». С 2009 года компания предоставляет для пассажиров с инвалидностью возможность перемещения по самолету в течение полета.

«Трансаэро» предоставляет пассажирам с ограничениями движения специальные кресла, с помощью которых они могут передвигаться по салону на всех типах воздушных судов компании. Наличие легких и очень удобных кресел-колясок особенно важно для пассажиров на рейсах большой протяженности.

Информационная кампания

Совместно с РООИ «Перспектива» Авиакомпания реализует специальную информационную кампанию. Для сотрудников мы разработали и планируем издать рекомендации по обслуживанию клиентов с инвалидностью. Пассажирам с ограниченными возможностями мы стараемся как можно подробнее разъяснять правила пользования воздушным транспортом, предлагаем им специально разработанные рекомендации для путешествующих инвалидов, предоставляем дополнительную информацию о наших услугах на сайте «Трансаэро» и в офисах продаж.



Участие в Совете бизнеса по вопросам инвалидности

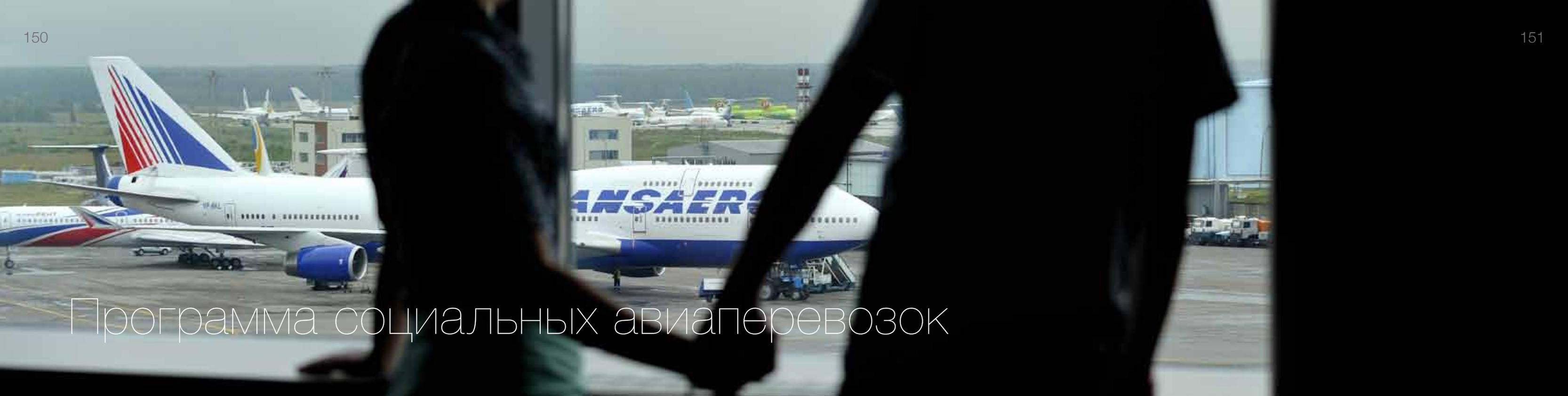
Совет бизнеса по вопросам инвалидности, в который входят российские и международные компании, при поддержке РООИ «Перспектива» занимается адаптацией услуг для клиентов с инвалидностью и проблемами трудоустройства людей с ограниченными возможностями. Участие «Трансаэро» в Совете в дальнейшем позволит нам перенимать опыт других компаний, а также транслировать собственную практику партнерам и коллегам по гражданской авиации.

«Трансаэро» – единственная российская транспортная компания, представленная в Совете бизнеса по вопросам инвалидности.

Улучшение качества жизни людей с инвалидностью

Важнейшее направление программы в поддержку людей с инвалидностью – культурные и спортивные мероприятия для людей с ограниченными возможностями. С 2008 года «Трансаэро» поддерживает развитие танцев на колясках. В частности, мы помогаем Московской федерации танцев на колясках.





Программа социальных авиаперевозок

В рамках программы социальных авиаперевозок мы помогаем нескольким социально незащищенным группам, в частности детям, направленным на лечение в российские и зарубежные клиники, и ветеранам.

«Трансаэро» уже несколько лет участвует в программе «Долг» правительства Санкт-Петербурга, стартовавшей в год 60-летия Победы. На внутренних и международных рейсах мы перевозим ветеранов Великой Отечественной войны, жителей блокадного Ленинграда, Героев России, Героев Советского Союза, полных кавалеров орденов Славы и Трудовой славы, приравненных к ним категорий граждан и сопровождающих. В течение всего года они могут получить бесплатные билеты, чтобы побывать в местах сражений, повидать однополчан или пройти лечение.

Очередное соглашение о социальных авиаперевозках «Трансаэро» заключило с правительством Санкт-Петербурга в апреле 2009 года.

Ежегодно в преддверии Дня Победы все ветераны Великой Отечественной, независимо от их нынешнего гражданства, могут оформить льготные билеты на рейсы «Трансаэро». В 2009 году с 10 по 30 апреля ветераны получали билеты на праздничные полеты в офисах собственных продаж и филиалах «Трансаэро», а также в офисах уполномоченных агентов. Для получения льготного билета достаточно было предъявить документ, подтверждающий статус ветерана, и оплатить сборы. Всего с 2004 года льготные билеты в рамках программы социальных перевозок получили более 13 тыс. человек.

Благодаря расширению маршрутной сети «Трансаэро» в 2009 году впервые льготные билеты по случаю Дня Победы смогли получить ветераны из Благовещенска, Владивостока, Казани, Красноярска, Магадана, Самары, Томска.

Поддержка культурных мероприятий

Поддержка культуры и искусства стала важнейшей составляющей спонсорских и благотворительных проектов авиакомпании «Трансаэро». Авиакомпания поддерживает человеческие ценности и творчество, не только интересуясь культурой своей страны, но и представляя русскую культуру за рубежом. «Трансаэро» поддерживает разнообразные сферы культуры, среди которых кино, театр, фестивали, выставки.

В октябре 2009 года «Трансаэро» стало официальным перевозчиком благотворительного концерта «Звезды балета – дар хоспису», все собранные средства от которого были направлены на строительство детских хосписов.

В декабре «Трансаэро» стало официальным перевозчиком благотворительной выставки «Не только дети», способствующей привлечению внимания общественности к сбору средств для людей с онкологическими заболеваниями.



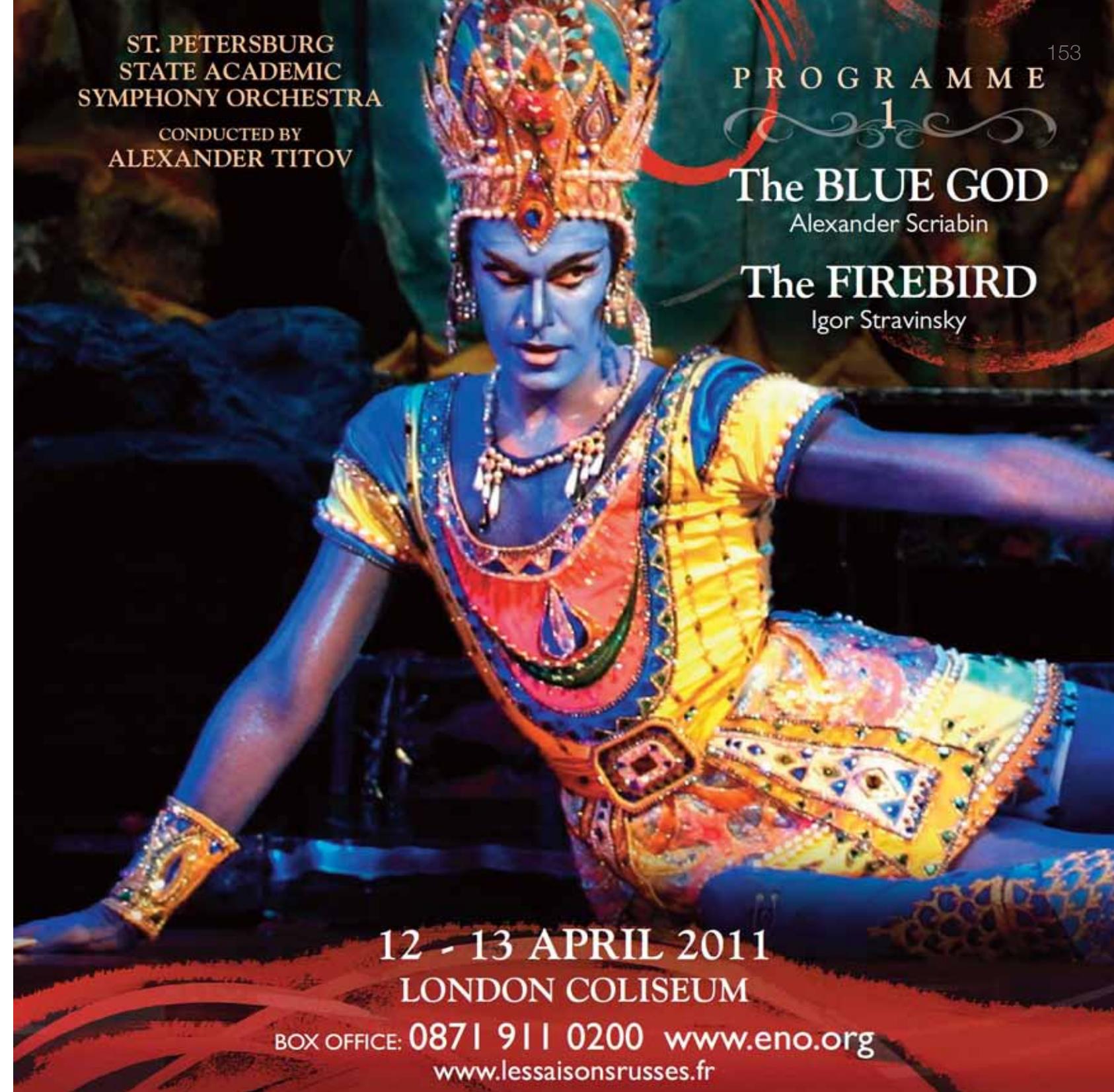
ST. PETERSBURG
STATE ACADEMIC
SYMPHONY ORCHESTRA

CONDUCTED BY
ALEXANDER TITOV

PROGRAMME
1

The BLUE GOD
Alexander Scriabin

The FIREBIRD
Igor Stravinsky



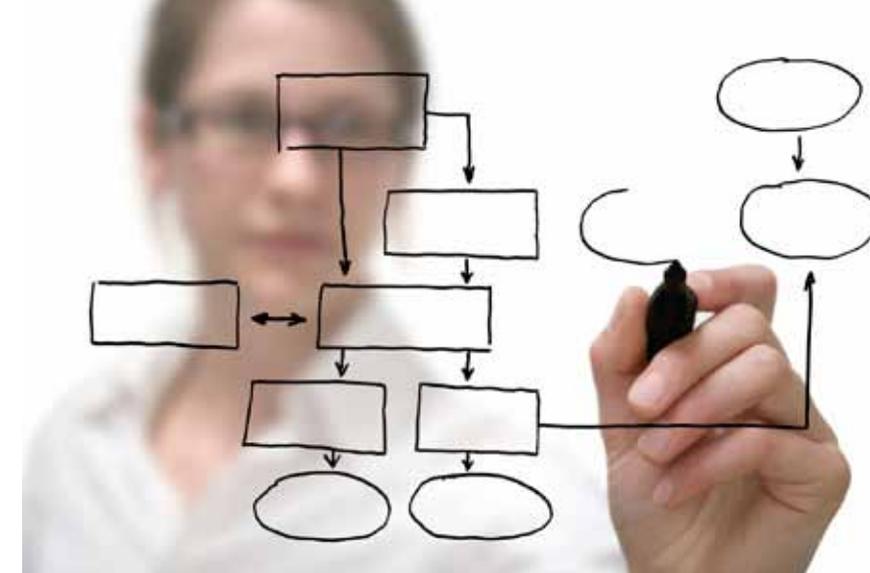
12 - 13 APRIL 2011
LONDON COLISEUM

BOX OFFICE: 0871 911 0200 www.eno.org
www.lessaisonsrusses.fr

Процесс нефинансовой отчетности авиакомпания «Трансаэро»

Система отчетности

Подходы, разработанные в авиакомпании «Трансаэро» к процессу нефинансовой отчетности, подробно рассмотрены в Приложении 1 к первому Отчету о деятельности в области устойчивого развития за 2006–2007 годы и за отчетный период не претерпели существенных изменений. Настоящий документ подготовлен с использованием «Руководства по отчетности в области устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI), версия 3.0. В нем также нашла свое отражение приверженность «Трансаэро» универсальным принципам Глобального договора ООН. Мы также разделяем принципы ответственной деловой практики, зафиксированные в Социальной хартии Российского бизнеса.



Организация процесса отчетности

В процессе отчетности принимали участие все основные подразделения Авиакомпании под руководством Директора по корпоративным коммуникациям. Решение о границах отчетности и объеме представления данных принималось на основе анализа имеющихся данных и степени их соответствия требованиям GRI. Отчет адресован широкой аудитории читателей и, в первую очередь, нашим ключевым стейкхолдерам – пассажирам и партнерам «Трансаэро». Выбранная при подготовке первого отчета структура и форма подачи информации показалась нам удобной для восприятия. Она получила положительные отзывы со стороны стейкхолдеров, поэтому было принято решение повторить ее в настоящем документе. Сведения, необходимые для публикации в соответствии с требованиями выбранной системы отчетности, присутствуют либо в тексте отчета, либо в Таблице показателей результативности. Отчет выпускается на дисках и в электронном виде (на сайте).

Основные принципы отбора информации для включения в отчет

При определении тем, которые нашли отражение в отчете, использовались следующие принципы:

Существенность

В отчете мы сконцентрировали внимание на темах, которые являются наиболее важными для любого пассажира, выбирающего авиаперевозчика, – безопасность, качество и разнообразие услуг, соблюдение прав пассажиров, профессионализм персонала. Поскольку во многие процессы авиаперевозки включены некоторые наши стейкхолдеры, их влияние на результативность нашей работы также нашло свое отражение в тексте документа.

Усилия, предпринятые нами для того, чтобы отвечать все возрастающим требованиям по снижению негативного воздействия на окружающую среду, описаны в соответствующем разделе, посвященном экологическим аспектам деятельности «Трансаэро». Не могли мы пройти и мимо такой темы, как благотворительность и добровольчество, которые получают все большее развитие в Авиакомпании на системной основе.

В процессе определения существенных тем были также проанализированы:

- ✈ публикации в Интернете, корпоративной и печатной прессе;
- ✈ обращения пассажиров «Трансаэро», журналистов, общественных организаций в связи с различными аспектами деятельности Авиакомпании;
- ✈ мнения руководителей департаментов «Трансаэро» о содержании отчета;
- ✈ основные документы Авиакомпании, имеющие отношение к концепции устойчивого развития.

Охват заинтересованных сторон

В процессе отчетности проведен подробный анализ заинтересованных сторон по жизненному циклу услуг с использованием Стандарта взаимодействия с заинтересованными сторонами (AA1000SES) Института социальной и этической отчетности (AccountAbility, UK).

Контекст устойчивого развития

Там, где это возможно, деятельность «Трансаэро» сопоставлена с ситуацией в отрасли. Показаны также усилия, предпринимаемые Авиакомпанией по включению в европейскую систему получения разрешений на выбросы, а также другие экономические и социальные аспекты, важные для наших стейкхолдеров.

Полнота

Отчет охватывает деятельность ОАО «Авиационная компания «Трансаэро». При составлении отчета не была исключена никакая значимая информация, которая могла бы серьезным образом повлиять на восприятие результатов деятельности Авиакомпании. Для этого были проведены анализ документации по основным темам отчетности и анкетирование департаментов, осуществляющих руководство функциональными единицами, деятельность которых имеет отношение к концепции устойчивого развития в понимании Авиакомпании. В отчете приводятся данные за 2008 и 2009 годы, а также включены сведения за границами отчета, которые помогут читателям документа лучше понять динамику изменений. Поскольку воздействие дочерних и зависимых обществ

на общую результативность Авиакомпании не является существенным, информация о них в отчет не включена. Отсутствует также информация по основным поставщикам и подрядчикам в цепочке поставок, так как данные сведения требуют дополнительной аналитической работы и разработки методики представления данных.

Обеспечение качества отчета

Компания использовала принцип сбалансированности, сочетая информацию о достижениях с описанием тех аспектов своей деятельности, которые требуют улучшения. Для лучшей сопоставимости некоторые показатели представлены в динамике за два или за четыре года. Точность представления данных обеспечена за счет использования официально признанных Авиакомпанией и подтвержденных внутренней и внешней документацией данных. Для обеспечения своевременности в отчете представлена

информация, полученная по завершении подведения итогов 2009 года. Отчет написан ясным языком и содержит минимальное количество специальных терминов и технической информации, понятной только специалистам. Внешнее заверение первого отчета «Трансаэро» не проводила, так как считает принципиально важным выстроить базовые процессы отчетности внутри Авиакомпании на профессиональной основе, что не умаляет надежности представленных данных.



Таблица показателей Руководства GRI (G3) и соответствующих им индикаторов результативности

Стандартные элементы отчетности (G3)

1. Стратегия и анализ

1.1. Заявление старшего лица, принимающего решения в организации

1.2. Характеристика ключевых воздействий, рисков и возможностей

К основным воздействиям Авиакомпании можно отнести:

- ✈ обеспечение безопасности пассажиров и качества предоставляемых услуг;
- ✈ экология (воздух, отходы);
- ✈ занятость (персонал).

Характеристика основных рисков и возможностей приведена в Годовом отчете Авиакомпании за 2009 год, который опубликован на корпоративном Интернет-сайте <http://www.transaero.ru/ru/company/investors>

Среди рисков, связанных с ведением основного вида деятельности Авиакомпания рассматривает отраслевые риски, страновые и региональные риски, финансовые и правовые риски.

Среди ключевых рисков «Трансаэро» выделяет:

- ✈ ухудшение экономической ситуации;
- ✈ государственное регулирование отрасли;
- ✈ рост цен на авиатопливо;
- ✈ риск недостатка квалифицированного персонала;
- ✈ технологические риски;
- ✈ валютные и процентные риски;
- ✈ риски, связанные с деятельностью Авиакомпании.

В то же время «Трансаэро» имеет конкурентные преимущества, которые предоставляют ей дополнительные возможности. Среди них:

- ✈ лидирующие позиции в отрасли;
- ✈ гибкая стратегия, нацеленная на рост;
- ✈ эффективный воздушный парк;
- ✈ узнаваемый бренд и лидерство в премиальном сегменте;
- ✈ устойчивые позиции на бизнес направлениях;
- ✈ лидерство на рынке туристических перевозок;
- ✈ хаб в аэропорту Домодедово

2. Характеристика организации

2.1. Название организации

Открытое акционерное общество «Авиационная компания «Трансаэро»

2.2. Главные бренды, виды продукции и/или услуг

Товарный знак (знак обслуживания) TRANSAERO

Виды услуг:

- ✈ пассажирские перевозки;
- ✈ грузовые перевозки (почта и легкие грузы).

2.3. Расположение штаб-квартиры организации

Россия, 191104, г. Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 48, Литер А.

2.4. Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность

В течение 2009 года Авиакомпания «Трансаэро» осуществляла регулярные полеты по 111 авиалиниям, в том числе по 87 международным и 24 внутренним. Основными направлениями международных туристических перевозок являются страны Средиземноморского бассейна и Юго-Восточная Азия, а грузоперевозок – Дальний Восток и Юго-Восточная Азия. Зарубежные представительства Авиакомпании находятся в Украине, Узбекистане, Казахстане, Турции, КНР, Египте, Таиланде, Кипре, Израиле, Канаде, Германии. К наиболее значимым с точки зрения формирования доходов регионам России относятся Москва и Московская область, Свердловская область.

2.5. Характер собственности и организационно-правовая форма

Открытое акционерное общество Характер собственности – долевая

Общее количество акционеров – 29 (физические и юридические лица)

Список акционеров содержится в Информационном меморандуме к облигационному займу No4-01-00165-A от 27.08.2009, опубликованном на корпоративном интернет-сайте <http://www.transaero.ru/ru/company/investors>

2.6. Рынки, на которых работает организация

Российский и зарубежные рынки авиаперевозок пассажиров, багажа, грузов. «Трансаэро» выполняет полеты внутри страны, а также в страны Европы, Азии, Америки и Африки. При этом регулярные перевозки в страны дальнего зарубежья составляют в общем объеме 62%, в страны СНГ – 6 %, внутрироссийские перевозки – 32%. Доля чартерных рейсов в общем объеме перевозок «Трансаэро» составляет 19,4%, регулярных рейсов – 80,6%. См. подробнее раздел отчета «Откуда и куда мы летаем?»

2.7. Функциональная структура организации, включая основные подразделения



2.8. Масштаб организации

Показатели	2007	2008	2009
Объем продаж, млн. рублей	20 506 963	37 404 745	38 653 796
Структура капитала, тыс. рублей:			
заемный капитал	12 066 570	22 498 692	26 786 602
собственный капитал	-809 040	-719 894	-335 444
Общая капитализация	Акции не обращаются на финансовых рынках		
Общая стоимость активов, тыс. рублей	2 398 172	4 910 494	6 013 795

См. подробнее раздел отчета «Трансаэро» на рынке авиаперевозок»

2.9. Существенные изменения масштабов, структуры или собственности акционерного капитала

За отчетный период существенных изменений в организационной структуре Компании и структуре акционерного капитала не произошло.

2.10. Награды, полученные за отчетный период.

Стр. 18-19

3. Параметры отчета

3.1. Отчетный период

2008–2009 годы

3.2. Дата публикации последнего из предшествующих отчетов

2008 года

3.3. Цикл отчетности (годовой, двухгодичный и т.п.)

двухгодичный

3.4. Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания.

Тел. +7 499 271 0061, E-mail: social@transaero.ru

3.5 Процесс определения содержания отчета

Приложение 1

3.6. Границы отчета

Приложение 1

3.7. Укажите любые ограничения области охвата отчета

Приложение 1

- 3.8. Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям и пр. Прилож ение 1
- 3.9. Методы измерения данных и расчетов, включая предположения и методики, использованные для оценки показателей и других данных, включенных в отчет Прилож ение 1
- 3.10. Описание значения любых переформулировок информации
Переформулировка использована в отношении показателя LA14 в связи с тем, что статистику, указанную в показателях, Авиакомпания не ведет
- 3.11. Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете
Нет
- 3.12. Таблица, указывающая место стандартных элементов в отчете Прилож ение 2
- 3.13. Политика и применяемые практические подходы в отношении подтверждения отчета внешнего Прилож ение 1

4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами

- 4.1. Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например, разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации
- Система корпоративного управления «Трансаэро» включает в себя: Общее собрание акционеров, Совет директоров, единоличный исполнительный орган (Генеральный директор), коллегиальный исполнительный орган (Правление), Ревизионную комиссию.
- Высшим органом управления открытого общества является Общее собрание акционеров. Стратегическое руководство деятельностью Авиакомпания осуществляет Совет директоров, избираемый Общим собранием акционеров.
- Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью и проверку бухгалтерской и финансовой отчетности авиакомпания «Трансаэро» осуществляет Ревизионная комиссия, членов которой избирают на Общем собрание акционеров. Внешний аудитор ОАО «АК «Трансаэро» назначается ежегодно и утверждается Общим собранием акционеров.
- Система корпоративного управления описана также в Годовом отчете Авиакомпания за 2009 год, который опубликован на корпоративном интернет-сайте <http://www.transaero.ru/ru/company/investors>

- 4.2. Укажите, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером Авиакомпания (в случае положительного ответа какова роль этого руководителя в управлении организацией и каковы причины такого положения дел)
- Да, как результат истории развития Авиакомпания.
- Плешаков А.П. одновременно выполняет функции Председателя Совета директоров и Главного исполнительного директора.
- Плешакова О.А. одновременно является членом Совета директоров, Генеральным директором и Председателем Правления. Ее роль в управлении организацией: все компетенции, которыми обладают члены Совета директоров и Правления, плюс функции Генерального директора (см. 4.1)
- 4.3. Количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству Авиакомпания
- Трое из семи членов Совета директоров имеют статус независимых директоров. Данные лица не имеют доли в уставном капитале Эмитента или в уставном капитале дочерних и зависимых обществ Эмитента, им не принадлежат обыкновенные акции Эмитента, дочернего или зависимого общества Эмитента. Они также не имеют родственных связей с иными лицами, входящими в состав органов управления и/или органов контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Эмитента
- 4.4. Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации
- Общее собрание акционеров. См. подробнее раздел отчета «Устойчивое развитие и взаимодействие со стейкхолдерами»
- 4.5. Связь между выплатами членам высшего руководящего органа, представителям высшего исполнительного руководства и старшим руководителям (включая выходные пособия) и результатами деятельности организации (включая социальные и экологические результаты)
- Членам Совета директоров, если решением Общего собрания акционеров не определено иное, может выплачиваться вознаграждение в размере 1% от прибыли
- 4.6. Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов
- Члены Ревизионной комиссии не могут одновременно являться членами Совета директоров, а также занимать иные должности в органах управления Авиакомпания

4.7. Процессы определения квалификации и компетентности членов высшего руководящего органа, необходимых для того, чтобы направлять стратегию организации, в том числе по вопросам, относящимся к экономической, экологической и социальной результативности

В Авиакомпании пока не разработаны специальные процедуры для определения квалификации высшего руководства в области устойчивого развития, за исключением экономической результативности. Некоторые документированные процедуры, которые являются существенными с точки зрения устойчивого развития, затрагиваются требованиями системы управления качеством (например, оценка роли высшего руководства в выявлении и устранении проблем в рамках внутренних проверок, проведение периодической самооценки)

4.8. Разработанные внутри организации миссия, заявления о ценностях, кодексы корпоративного поведения и др.

Миссия, ценности

В 2010 году планируется разработать и внедрить кодекс корпоративных ценностей

См. подробнее раздел отчета «Устойчивое развитие и взаимодействие со стейкхолдерами»

4.9. Процедуры, используемые высшим руководящим органом для надзора за тем, как организация оценивает свою экономическую, экологическую и социальную результативность и управляет ею

На данном этапе комплексная система оценки в Авиакомпании не разработана. Процесс нефинансовой отчетности и, в частности, подготовка отчета о деятельности в области устойчивого развития являются первым шагом для дальнейшего развития системы управления в этой области. Основные подходы к совершенствованию управления применяются в рамках внедрения системы управления качеством

4.10. Процессы оценки собственной результативности высшим руководящим органом, в частности, в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами деятельности организации

См. 4.7

4.11. Объяснение того, применяет ли организация принцип предосторожности и каким образом

Авиакомпания не ведет такой деятельности, которая оказывает существенное воздействие или не исследованное наукой воздействие на окружающую среду, так как не является изготовителем используемой техники или топлива (все закупается у третьей стороны)

4.12. Разработанные внешними сторонами добровольные экономические, экологические и социальные хартии, системы принципов или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые она поддерживает

✦ В 2007 году – присоединение к Глобальному договору ООН.

✦ В 2008 году – присоединение к Социальной хартии российского бизнеса

4.13. Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов

✦ IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта)

✦ Российская ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта (ассоциированное членство)

✦ Торгово-промышленная палата РФ

✦ Российско-Британская торговая палата

✦ Российский союз промышленников и предпринимателей

✦ РАСО (Российская ассоциация по связям с общественностью)

✦ ОССИ (Объединение специалистов по связям с инвесторами)

4.14. Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация

Заинтересованные стороны определены в результате анализа бизнес-процессов по жизненному циклу оказываемой услуги

4.15. Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними

Выбор заинтересованных сторон для целей отчетности сделан с учетом результатов анализа рисков и возможностей развития бизнеса Компании:

✦ пассажиры – по результатам маркетинговых опросов;

✦ сотрудники – по результатам анкетирования, с учетом звонков и писем в корпоративный журнал;

✦ акционеры и деловые партнеры – по решениям Общего собрания и собраний Наблюдательного совета

4.16. Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам

Сотрудники:

- ✦ внутренний сайт Авиакомпании;
- ✦ корпоративная газета;
- ✦ ежегодная встреча с Генеральным директором;
- ✦ создание отдела корпоративной культуры в Департаменте персонала;
- ✦ проведение исследований психологического климата в коллективе (анкетирование и интервьюирование).

Партнеры:

- ✦ встречи руководства с туроператорами и агентами по продаже авиаперевозок;
- ✦ награждение победителей в конкурсе;
- ✦ информационно-сервисный центр.

Пассажиры:

- ✦ маркетинговые опросы;
- ✦ отдел по претензионной работе в структуре Авиакомпании;
- ✦ первый нефинансовый отчет

4.17. Ключевые темы и интересы, поднятые или выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами, и то, как организация ответила на эти темы и интересы, в том числе и посредством своей отчетности

Структура отчета разработана с учетом основных вопросов, которые Авиакомпания получает от своих пассажиров и партнеров

5. Показатели результативности

ЕС2. Финансовые аспекты и другие риски и возможности для деятельности организации в связи с изменением климата

Начиная с 1 января 2012 года авиакомпании смогут осуществлять авиарейсы с территории ЕС и на территорию ЕС только при наличии достаточного количества разрешений (сертификатов) на выбросы. Для обеспечения доступа в аэропорты стран Евросоюза «Трансаэро» приступила к работе по организации мониторинга выбросов. См. подробнее раздел отчета «Экология полета: шумы и выбросы»

ЕС3. Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами

Индикатор РСПП: 1.8

В «Трансаэро» существует программа персональных пенсий. В 2008 году персональная пенсия начислена 1 сотруднику Авиакомпании, в 2009 году – 3 сотрудникам. См. подробнее раздел отчета «Социальный пакет»

ЕС5. Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации

В настоящее время постоянный сбор статистики по данному показателю не ведется. По данным периодического мониторинга средний уровень оплаты труда в Авиакомпании выше среднеотраслевого уровня

ЕС7. Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации.

Показатель нерелевантен, так как почти 100% персонала набирается в России. Поскольку характер работы связан с рисками повышенной опасности при отборе кандидатов основное внимание уделяется профессиональным качествам и опыту работы.

Существуют также законодательные ограничения: российские авиакомпании могут нанимать летный персонал только из числа граждан РФ, Белоруссии и Кубы

ЕС8. Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия

Инвестиций в инфраструктуру Авиакомпания не направляет, так как не имеет градообразующих предприятий в своем составе. Социальные перевозки мы считаем услугой, которую мы оказываем в целях общественного блага. См. подробнее раздел отчета «Трансаэро» — команда лучших.

ЕС9. Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния

См. подробнее разделы отчета «Программа социальных авиаперевозок», «Обеспечение транспортной доступности для детей с онкологическими заболеваниями»

Показатели экологической результативности

См. подробнее раздел отчета «Трансаэро» на рынке авиаперевозок

EN6. Инициативы по предоставлению энергоэффективных продуктов и услуг

Отказ от использования устаревших типов самолетов – использование энергоэффективного парка воздушных судов. См. подробнее раздел отчета «Программа энерго-ресурсосбережения»

EN9. Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации

Нерелевантен, так как Авиакомпания не осуществляет значительных заборов воды (не требуется для осуществления основной деятельности)

EN11. Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности, аренде, под управлением организации, и расположенных на охраняемых природных территориях и т.п.

Нерелевантен, так как у Авиакомпании нет в собственности или в аренде земель, расположенных на территориях данного типа

EN12. Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ

Основными воздействиями, которые могут оказать потенциально негативное влияние на биоразнообразие, является шум двигателей самолета и выбросы в атмосферу.

Количество выбросов зависит, главным образом, от технических характеристик самолетов, параметров топлива. Однако компания не имеет прямой возможности воздействовать на выбросы, так как от нее не зависят конструкция самолетов или производство авиатоплива. Мы не можем также влиять на расположение аэропортов и систему организации воздушного движения. Но мы используем самые современные воздушные суда, конструкторы которых последовательно снижают уровень шума и объем выбросов.

EN23. Общее количество и объем существенных разливов

Индикатор РСПП: 2.9

Нерелевантен, перевозками авиатоплива, технологических жидкостей и жидких отходов занимаются подрядные организации

EN24. Масса перевезенных отходов

Нерелевантен, перевозками отходов занимаются подрядные организации

EN25. Водные объекты, на которые оказывают существенное влияние сбросы организации и поверхностный сток

Нерелевантен

EN26. Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду и масштаб смягчения воздействия

Индикатор РСПП: 2.11

Использование электронного билета. Инициативы по совершенствованию структуры воздушного пространства московской воздушной зоны.

См. подробнее разделы отчета «Как купить билет?», «Экология полета: шумы и выбросы», «Программа энерго-ресурсосбережения»

EN28. Денежное значение значительных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований

Индикатор РСПП: 2.10

За отчетный период такие штрафы на Авиакомпанию не налагались

Показатели социальной результативности**LA1. Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону**

Индикатор РСПП: 3.1.1

Частично

LA2. Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону

Индикатор РСПП: 3.1.2

Значение показателя «уровень текучести кадров» в целом по Авиакомпании снижается: 14,19% – в 2008 году, 11,39% – в 2009 году.

Учет текучести кадров в разбивке по региону не ведется. См. подробнее раздел отчета «Кто у нас работает. Привлечение специалистов»

LA3. Выплаты и льготы, предоставляемые работникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются работникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности.

Временными сотрудниками являются сотрудники, принятые на работу по срочному трудовому договору, и сотрудники, работающие по договору подряда.

Сотрудникам, принятым по срочному трудовому договору, предоставляются те же льготы, что и постоянным.

Сотрудникам, работающим по договору подряда, льготы не предоставляются.

Помимо обязательного социального пакета, предоставляемого в соответствии с Трудовым кодексом РФ, предоставляются также дополнительные льготы в соответствии с решениями руководства «Трансаэро»

LA4. Доля сотрудников охваченных коллективными договорами

Индикатор РСПП: 3.1.4

Коллективный договор в «Трансаэро» не принят, однако Авиакомпания готова рассматривать и обсуждать этот вопрос с трудовым коллективом, если такая инициатива будет выдвинута. См. подробнее раздел отчета «Социальный пакет»

LA5. Минимальный период(ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении

В случае существенных изменений условий труда уведомление производится за два месяца

LA6. Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности

Специально созданных совместных комитетов по контролю здоровья и безопасности в «Трансаэро» не существует. Согласно действующим корпоративным документам каждый сотрудник вовлечен в деятельность по улучшению условий труда. Каждый руководитель подразделения несет персональную ответственность за состояние охраны труда и здоровья. Кроме того, представители трудового коллектива участвуют в работе комиссий по аттестации рабочих мест по условиям труда, по проверкам санитарного состояния офисных помещений, при расследованиях несчастных случаях на производстве, при расследовании профессиональных заболеваний. Данный подход зафиксирован в ряде документов, действующих в Авиакомпании (Положение по охране труда в авиакомпании. Утв. 16.05 2009 г.). См. подробнее раздел отчета «Создание безопасных условий труда»

LA7. Уровень производственного травматизма

Индикатор РСПП: 3.1.5

Коэффициент частоты несчастных случаев в 2009 году составил 1,411. Общее количество смертельных исходов, связанных с производством – 0.

LA9. Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами

Профсоюз не создан, так как такой инициативы со стороны трудового коллектива не выдвигалось. Однако Авиакомпания не препятствует созданию профсоюзной организации. См. подробнее раздел отчета «Создание безопасных условий труда»

LA11. Программы развития навыков и образования**LA12. Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры**

Проведена аттестация инструкторского состава (59 бортпроводников-инструкторов).

Проведена аттестация агентов СОПП (в апреле 46, в ноябре 56).

Проведена аттестация сотрудников ОИК (30 человек).

Проведена комплексная оценка сотрудников для отбора бортпроводников для обслуживания в классе «Империал».

В 2009 году аттестацию прошел 1081 сотрудник. См. подробнее раздел отчета «Аттестация и обучение сотрудников»

LA13. Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастным группам, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия

Индикатор РСПП: 3.1.12

«Численность списочного состава и численность работников с разбивкой по возрастным группам и полу

	До 30	31–50	От 51
2008	53,61%	38,63%	7,76%
2009	50,66%	40,93%	8,41%
		Мужчины	Женщины
2008		66%	34%
2009		55%	45%

Доля женщин в составе руководящих органов Авиакомпании – 25%

LA14. Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников

Не зависит от гендерной принадлежности.

Показатели в области прав человека

HR1. Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав человека

Показатель нерелевантен, так как Авиакомпания не заключает инвестиционных соглашений

HR3. Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения сотрудников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, значимыми для деятельности организации, включая долю обученных работников

Частично. Аспекты соблюдения прав человека входят в программу обучения бортпроводников, основного персонала, непосредственно взаимодействующего с пассажирами

HR4. Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

Индикатор РСПП: 3.2.2

За отчетный период обращений в связи со случаями дискриминации не зафиксировано

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

См. LA9

HR6. Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда

Нерелевантен, так как использование детского труда запрещено законодательством РФ, кроме того, специфика отрасли исключает такую возможность

HR7. Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда

Такие виды деятельности в Авиакомпании отсутствуют

HR8. Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью

Инспекторы службы авиационной безопасности прошли обучение в отношении аспектов прав человека в НУЦ «АБИНТЕХ». См. подробнее раздел отчета «Сопровождение воздушных судов»

HR9. Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия

Индикатор РСПП: 3.2.3.

Нерелевантен, так как деятельность Авиакомпании не затрагивает прав коренных или малочисленных народов

Показатели в области взаимодействия с сообществом

SO1. Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение

Индикатор РСПП: 3.3.3

SO4. Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

Случаев коррупции не зафиксировано. См. подробнее разделы отчета «Трансаэро» на рынке авиаперевозок», «Социальные перевозки», «Благотворительные программы «Трансаэро»

SO5. Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование

Индикатор РСПП: 3.3.4

АК «Трансаэро» принимает участие в формировании государственной политики в области воздушного транспорта, являясь участником экспертных советов по совершенствованию законодательства, регулирующего деятельность гражданской авиации, при партии «Единая Россия», комитете Госдумы по транспорту и др. См. подробнее разделы отчета «Они помогают нам летать: система взаимодействия с партнерами»

SO6. Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам

Авиакомпания не оказывает финансовой поддержки политическим партиям. См. подробнее разделы отчета «Устойчивое развитие и взаимодействие со стейкхолдерами»

SO7. Общее число случаев судебных дел в отношении организации в связи с противодействием конкуренции

Таких действий в отношении «Трансаэро» за отчетный период не проводилось

SO8. Денежное значение значительных штрафов и общее число нефинансовых санкций

За отчетный период штрафов или нефинансовых санкций на Авиакомпанию не налагалось

Показатели в области ответственности за продукцию

PR1. Стадии жизненного цикла, на которых воздействие на здоровье и безопасность продукции и услуг оцениваются для выявления возможностей улучшения, и доля существенных продуктов и услуг, подлежащих таким процедурам

Индикатор РСПП: 3.4.2

Предполетная подготовка, полет, послеполетное обслуживание воздушных судов: улучшения в рамках внедрения системы менеджмента качества

PR2. Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность

За отчетный период таких несоответствий не зафиксировано

PR3. Виды информации о свойствах продукции и услуг, требуемые процедурами, и доля значимых продуктов и услуг, в отношении которых действуют такие требования к информации

Авиабилет – это типовое соглашение о перевозке.

Форма билета стандартизирована

PR4. Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий

Нерелевантен – см. показатель PR3

PR5. Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворения потребителя

Практики: регулярные анкетирования, ежемесячные инспекторские проверки качества обслуживания пассажиров на всех этапах предоставления услуги.

Удовлетворенность продуктом «Трансаэро» в 2008–2009 годах

	2008	2009
Обслуживание в офисах продаж	63%	72%
Обслуживание в аэропорту	72%	75%
Обслуживание на борту	74%	71%

См. подробнее разделы отчета «Качество обслуживания»

PR6. Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство

«Трансаэро» является членом Российской ассоциации по связям с общественностью (РАСО), выполняет нормы этического кодекса и осуществляет маркетинговые коммуникации, включая рекламу, в соответствии с универсальными принципами профессиональной этики

PR7. Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций

За отчетный период таких случаев не установлено

PR8. Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях

За отчетный период таких случаев не установлено

PR9. Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг

За отчетный период таких случаев не установлено

Отчет о результативности в соответствии с Глобальным договором ООН

Основные принципы

Показатель GRI

Меры, принятые для реализации принципов ГД

Распространение информации о результатах деятельности среди заинтересованных сторон

Соблюдение прав человека:

Принцип 1

Деловые круги должны в своих сферах влияния поддерживать и уважать подход, предусматривающий защиту международных прав человека

EC5, LA4, LA6, LA7, LA9, LA13, LA14

HR1, HR3, HR4, HR6–HR9

PR1, PR2

Принцип 2

Деловые круги не должны быть причастными к нарушению прав Человека

HR3, HR4, HR6–HR9

Трудовые отношения:

Принцип 3

Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и эффективное признание права на коллективный договор

LA4, LA5, LA9

Принцип 4

Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда

HR1, HR3, HR7, SO5

Основные принципы

Показатель GRI

Принцип 5

Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда

HR1, HR3, HR6, SO5

Принцип 6

Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости

EC7, LA2, LA13, LA14

HR1, HR3, SO5

Окружающая среда

Принцип 7

Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности

EN26, SO5

Принцип 8

Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды

EN6, EN9, EN11, EN12, EN23–EN26, EN28, SO5, PR3, PR4

Принцип 9

Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий

EN6, EN26, SO5

Противодействие коррупции:

Принцип 10

Деловые круги должны противодействовать всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество

SO2, SO5, SO6

Глоссарий

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.

Бронирование места – закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату.

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).

Нерегулярный (чартерный) рейс – полет, выполняемый вне регулярного расписания, заказанный для специальной группы людей.

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

Регулярный рейс – полет воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

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

Стандарт 9000:2000 и система менеджмента качества. ISO 9000 – серия международных стандартов, регламентирующих управление качеством на предприятиях, разработанная Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO).

Телетрап (телескопический трап) – устройство для сообщения самолета 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).

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

Широкофюзеляжный самолет – воздушное судно, диаметр фюзеляжа которого 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 самолета диаметр фюзеляжа не превышает 4 м. Он берет на борт гораздо меньшее число пассажиров и, как правило, имеет меньшую дальность полета.

Использованные в отчете сокращения

УР – устойчивое развитие.

ВС – воздушное судно.

FAA (Federal Aviation Administration) – Федеральная авиационная администрация США.

IATA (International Air Transport Association) – Международная ассоциация воздушного транспорта. Цель организации – развитие сотрудничества между авиакомпаниями разных стран для обеспечения безопасности, надежности и экономичности полетов в интересах потребителей.

IOSA (IATA Operational Safety Audit) – стандарт безопасности полетов IATA.

SDCS (SITA Departure Control System) – европейская автоматизированная система регистрации пассажиров.

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

CAEP (ICAO Council's Committee on Aviation Environmental Protection) – Комитет по охране окружающей среды от воздействия авиации.

Анкета

Уважаемый читатель!

Нам важно знать Ваше мнение о нем, потому что мы намерены ориентироваться на Ваши интересы и запросы в наших будущих отчетах.

Мы будем признательны, если Вы ответите на вопросы этой анкеты.

Пожалуйста, укажите, к какой группе заинтересованных сторон Вы относитесь:

- Сотрудник авиакомпании
- Пассажир
- Деловой партнер
- Акционер
- Инвестор
- Представитель федеральных органов государственной власти
- Представитель региональных органов государственной власти
- Представитель организации защиты прав потребителей
- Представитель некоммерческой или общественной организации
- Представитель СМИ
- Эксперт
- К другой (укажите, какой)

.....

.....

Пожалуйста, оцените отчет по следующим критериям:

Существенность и значимость предоставленной информации

- Отлично
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Неудовлетворительно

Убедительность и объективность

- Отлично
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Неудовлетворительно

Полнота информации

- Отлично
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Неудовлетворительно

Структура отчета и стиль изложения

- Отлично
- Удовлетворительно
- Хорошо
- Неудовлетворительно

Какие темы или сведения, на Ваш взгляд, необходимо включить в следующий отчет Компании?

.....
.....
.....

Дополнительные комментарии:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заполненную анкету можно отправить по адресу:
119180, Москва, ул. Большая Полянка, д. 47, стр. 1,
Директорат корпоративных коммуникаций
или по электронному адресу: social@transaero.ru

Большое спасибо!

