



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ





СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В НЕБЕ
И НА ЗЕМЛЕ



В ФЕВРАЛЕ 2008 ГОДА АЭРОФЛОТ ОТМЕЧАЕТ СВОЕ 85-ЛЕТИЕ.
К ЭТОЙ ДАТЕ КОМПАНИЯ ПОДОШЛА, ДОСТИГНУВ ЗАМЕТНЫХ УСПЕХОВ.

АЭРОФЛОТ СЕГОДНЯ — ЭТО:

Лидер российской отрасли авиационных перевозок

Активный участник развития эффективной транспортной системы,
способствующий экономическому росту регионов России и транспортной
целостности страны

Носитель лучших традиций отечественной гражданской авиации

Полноправный член глобального авиационного альянса SkyTeam

Крупнейший налогоплательщик в отрасли гражданской авиации

Компания, обладающая самым современным парком воздушных судов
и имеющая высокие показатели безопасности полетов

Привлекательный работодатель для 15 тысяч сотрудников, которым
обеспечиваются стабильная занятость, социальная защищенность
и возможность профессионального роста

Компания, которая приходит на помощь людям и поддерживает культуру,
науку и спорт России

СОДЕРЖАНИЕ

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА КОМПАНИИ	6
1. АЭРОФЛОТ — 85 УСПЕШНЫХ ЛЕТ	9
Общие сведения о Компании	10
Стратегия развития	12
Консолидация отрасли и транспортная целостность страны	13
Обновление парка воздушных судов	15
Подготовка летного персонала	17
Повышение качества сервиса для пассажиров	19
Создание удобной инфраструктуры на земле — строительство «Шереметьево-3»	21
2. ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	23
Инициативы международной гражданской авиации в области устойчивого развития	24
Принципы устойчивого развития Аэрофлота	26
Корпоративное управление	31
3. СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА — ВАЖНЕЙШЕЕ ЗВЕНО В РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ	35
Цели и приоритеты социальной политики	36
Основные социальные программы и оплата труда	38
Корпоративные коммуникации	45
Охрана труда и улучшение условий труда	47
4. АЭРОФЛОТ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ГРАЖДАНАМ СВОБОДУ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ	49
5. ПОВЫШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	57
6. ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ	63
7. ПРИЛОЖЕНИЯ	67
Глоссарий	68
Контактная информация	70
Анкета обратной связи	71

В отчете представлена информация о деятельности
ОАО «Аэрофлот — российские авиалинии» за 2005 — 2007 годы.

Все прогнозные заявления, которые содержатся в отчете, имеют расчетный
характер и не являются обязательствами Компании.

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА КОМПАНИИ



Уважаемые читатели!

«Аэрофлот — российские авиалинии» — крупнейшая отечественная авиакомпания, 85-летняя история которой стала частью истории страны, ее развитие — частью будущего России и россиян. Наша профессия — воздушные перевозки — социальна по своей сути. Мы обеспечиваем одно из важнейших конституционных прав — право граждан на свободу передвижения.

Будучи наследницей старого Аэрофлота, объединявшего всю гражданскую авиацию огромной страны, Компания сохранила традиции особой ответственности перед обществом и в значительной мере ощущает себя народной. Не случайно Аэрофлот летает под девизом «Искренне Ваш» и является одним из самых узнаваемых и уважаемых брендов.

Жизнь Компании многообразна, как и человеческая жизнь. Ее не всегда отразишь в сухих цифрах финансовых сводок. Более полно призван сделать это нынешний отчет, который мы впервые представляем вашему вниманию.

Не будет преувеличением сказать, что служение обществу — это наша миссия. Специфика Аэрофлота в том, что он наполовину принадлежит государству. Деятельность Компании нацелена не просто на коммерческий успех, но и на выполнение задач государственной важности, в том числе реализацию Транспортной

стратегии Российской Федерации. Особый вклад мы вносим в развитие российских регионов.

Аэрофлот — это важное связующее звено между Россией и остальным миром. В 2006 году Компания вступила в глобальный альянс SkyTeam, и теперь наши пассажиры получили доступ к сети воздушных маршрутов, которая связывает воедино более 800 пунктов по всему миру.

В производственной сфере наши приоритеты — забота о клиентах и их безопасности. Аэрофлот успешно прошел аудит эксплуатационной безопасности Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) и в 2006 году стал первым российским перевозчиком, получившим сертификат оператора международного стандарта безопасности — IOSA.

В своей работе Компания использует высокие технологии и готовит высококвалифицированных специалистов. Мы оснащаем парк воздушных судов новейшими эффективными и комфортабельными самолетами.

Наш главный капитал — наши сотрудники. У них особые условия труда, поскольку от работников Аэрофлота зависят жизнь и благосостояние миллионов людей. Социальная защищенность, безопасность и комфорт сотрудников — постоянная забота Компании. Мы заинтересованы в их высокой квалификации, мотивации, лояльности, а потому традиционно направляем в данную сферу значительные инвестиции.

Являясь публичной компанией, Аэрофлот своевременно и регулярно раскрывает информацию не только о финансово-экономических показателях, но и в целом о своем месте в жизни российского общества. Первый социальный отчет — это еще один пример наших усилий на пути к устойчивому развитию Компании, не просто рапорт, а поиск путей к совершенствованию нашей деятельности и укреплению ее социальной составляющей.

Искренне Ваш,
Валерий Окулов

Аэрофлот — 85 успешных лет



1

Аэрофлот называют сегодня «очень стройной, прибыльной, гибкой и агрессивной Компанией, имеющей четкую стратегию развития»¹. За 15 лет, прошедших с момента реорганизации «старого» Аэрофлота, Компания сильно изменилась.

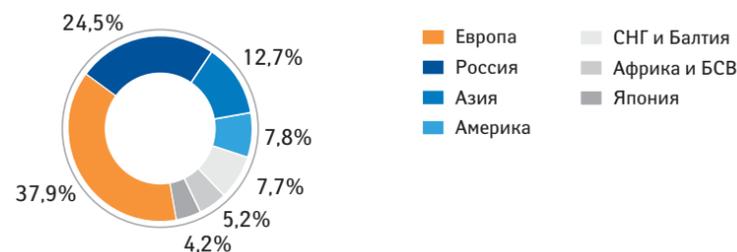
Лидирующего положения и устойчивого экономического роста Аэрофлоту удалось достичь благодаря не только богатому наследию прошлого. Работа всего коллектива — менеджеров, пилотов и работников наземных служб — помогла Компании успешно адаптироваться к изменчивым условиям мировой отрасли и достойно представлять на этом рынке российскую гражданскую авиацию.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

Открытое акционерное общество «Аэрофлот — российские авиалинии»² является крупнейшим российским авиаперевозчиком. В 2005 — 2007³ годах самолеты Аэрофлота перевезли 22,2 млн человек в более чем 50 стран мира по более чем ста маршрутам.

Компания активно развивается на внутреннем рынке, считая это направление приоритетным. За последние 10 лет Аэрофлот увеличил в 17 раз перевозки внутри страны. По итогам 2007 года Аэрофлот выполнил более пятой части всех пассажирских перевозок российских авиакомпаний. За год рост объема пассажирских перевозок на международных направлениях составил 8,4%, а на внутренних достиг 20%. Международная и внутренняя сети Аэрофлота удачно дополняют друг друга.

Структура доходов от регулярных пассажирских перевозок за 2006 год



¹ Такого комплимента удостоилась Компания на III Ежегодном форуме крупного бизнеса России «Эксперт-400» — компании роста: кто создает экономику России?».

² Здесь и далее по тексту отчета названия ОАО «Аэрофлот — российские авиалинии», Аэрофлот, Компания, компания «Аэрофлот» употребляются в синонимичном значении, если не указано иное.

³ Информация и данные за 2007 год являются прогнозными.

Аэрофлот также осуществляет грузовые перевозки и входит в число 50 крупнейших авиакомпаний мира, однако это направление деятельности не является основным для бизнеса Компании, поэтому в 2006 году оно было выделено в отдельное юридическое лицо в составе группы Аэрофлот.

Объем пассажирских перевозок

Количество перевезенных пассажиров	2005, млн чел.	2006, млн чел.	2007, млн чел.
Аэрофлот в целом	6,7	7,3	8,2
в т.ч. на внутреннем рынке	2,0	2,3	2,8
Гражданская авиация РФ	35,1	38,0	45,0 ¹

Пассажирооборот ²	2005, млрд пкм ³	2006, млрд пкм	2007, млрд пкм
Аэрофлот	20,7	22,4	24,7
Гражданская авиация РФ	85,8	93,9	110,7 ¹

¹ Информация и данные за 2007 год являются прогнозными.

² Объяснение специальных терминов и названий приводится в Глоссарии в конце данного отчета.

³ Пассажирокилометр (пкм), см. Глоссарий.

24 декабря 2007 года группа «Аэрофлот», в которую кроме материнской компании входят ОАО «Аэрофлот-Дон» и ЗАО «Аэрофлот-Норд», на рейсе SU825 из Москвы в Петропавловск-Камчатский перевезла 10-миллионного пассажира с начала 2007 года. Юбилейному пассажиру вручен памятный подарок и сертификат на два лица, дающий право на бесплатный перелет бизнес-классом в любой город мира из тех, куда Аэрофлот выполняет полеты.

Основным акционером Аэрофлота является государство в лице Федерального агентства по управлению федеральным имуществом, которое владеет 51,17% акций. Остальные акции принадлежат юридическим и физическим лицам, в том числе сотрудникам Компании. Общее количество акционеров ОАО «Аэрофлот — российские авиалинии» на конец 2007 года составляло 11 340.

Структура акционерного капитала по состоянию на 31.12.2007



Событием, оказавшим влияние на многие бизнес-процессы, стало вступление Аэрофлота в альянс SkyTeam в 2006 году. Для Компании это означало необходимость соответствовать не только международным стандартам безопасности полетов и качества обслуживания пассажиров, но и требованиям альянса. Сегодня Аэрофлот — единственный представитель России и СНГ в глобальных авиационных альянсах. Совместная маршрутная сеть альянса насчитывает 841 пункт в 162 странах.

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

Перед коллективом Аэрофлота поставлена стратегическая цель — построить авиакомпанию международного класса, основанную на лучших традициях гражданской авиации России и способную успешно конкурировать на мировом рынке авиаперевозок.

Гражданскую авиацию не только в России, но и во всем мире отличает повышенная чувствительность к социальным и экономическим кризисам. В новых экономических условиях Аэрофлоту приходилось преодолевать все сложности, характерные для становления российских авиаперевозчиков, только в гораздо более крупных масштабах, сопоставимых с масштабами бизнеса и с учетом дополнительной социальной нагрузки, свойственной компаниям национального значения. Необходимость обновления флота, рост цен на энергоносители, новые запросы рынка, дефицит высокопрофессиональных кадров летной профессии — все эти факторы и связанные с ними риски учитывались в стратегии Аэрофлота.

Финансовые результаты подтверждают, что с поставленными задачами Компания успешно справляется: Аэрофлот постоянно наращивал норму прибыли. Чистая прибыль за 2006 год составила 7,9 млрд руб., капитализация группы Аэрофлот на конец того же года достигла 2,4 млрд долл. США (на конец 2007 года — уже более 4 млрд долл. США).

Однако даже постоянное стремление к оптимальному балансу доходов и расходов, к повышению эффективности управления и деятельности не гарантирует безусловного успеха. Поэтому периоды финансовой стабильности Аэрофлот использует для того, чтобы направлять инвестиции в наиболее важные и перспективные проекты, не забывая об обязательствах перед акционерами, работниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Плоды успешного развития Компании ощутили акционеры: за два года с 2005 — 2006 гг. размер выплаченных дивидендов увеличился в полтора раза (с 910 до 1430 млн руб.), из которых основной акционер (государство) получил около 731,4 млн руб.

Компания является также крупнейшим налогоплательщиком, обеспечивая более 70% всех налоговых отчислений отрасли. В 2007 году Аэрофлот уплатил в виде налогов в бюджеты всех уровней 10,3 млрд руб.

И это далеко не весь вклад Компании в финансовое и социальное благополучие государства и общества.

Направление инвестиций: консолидация отрасли и транспортная целостность страны

Воздушный транспорт имеет особое значение для России, так как многие районы страны лишены других возможностей транспортного сообщения. Создание современной, развитой и эффективной транспортной системы российское государство провозгласило одной из основных экономических задач. Транспортная сеть — важнейший фактор развития экономических связей между регионами, который обеспечивает мобильность населения, ускоряет движение потоков товаров и материалов, снижает транспортные издержки в экономике.

Аэрофлот способствует транспортной интеграции страны, позитивным экономическим и социальным изменениям в регионах. Как показывают расчеты Международной организации гражданской авиации (ИКАО), каждые 100 долл. дохода авиатранспорта и каждые 100 рабочих мест, созданные авиаперевозчиками, вызывают дополнительный спрос на 325 долл. и, в свою очередь, появление 610 рабочих мест в других отраслях.

Консолидация отрасли. За последние несколько лет Компания реализовала проекты по оздоровлению местных авиаперевозчиков в Ростове-на-Дону и Архангельске (сегодня — дочерние компании «Аэрофлот-Дон» и «Аэрофлот-Норд»). В результате компании выведены из кризисной ситуации, вышли на прибыльный уровень, резко увеличились налоговые поступления, возросло количество рабочих мест.

В нескольких городах открыты филиалы Аэрофлота (в Санкт-Петербурге, Магадане, Сочи). Открытие филиала в Магадане — это часть масштабного инвестиционного проекта по консолидации дальневосточных перевозок и созданию на базе одного из городов Дальнего Востока транспортного узла — «хаба». Проект соответствует Транспортной стратегии России — в течение ближайших 10—15 лет развернуть общенациональную сеть, построенную вокруг нескольких крупных «хабов». Дальневосточная авиакомпания должна обеспечить выход на новые рынки в Азиатско-Тихоокеанском регионе и благодаря этому динамичное социально-экономическое развитие всего региона.

Результат

За три года открыто 11 новых направлений, включая регулярные рейсы в Красноярск, Южно-Сахалинск, Магадан.

Среднее количество рейсов в неделю на маршрут в целом по Компании увеличилось в 3,5 раза. В России увеличено количество полетов на таких направлениях, как Иркутск, Новосибирск, Екатеринбург, Пермь, Волгоград, Санкт-Петербург, Сочи и др.

Организована транспортная интеграция Северо-Западного региона (благодаря деятельности компании «Аэрофлот-Норд» и филиалу в Санкт-Петербурге) и Юга России («Аэрофлот-Дон» и филиал в Сочи).

Предприятия, ставшие дочерними структурами Аэрофлота («Аэрофлот-Дон» и «Аэрофлот-Норд»), выведены из состояния банкротства и стали перевозить втрое больше пассажиров. Для регионов это означает дополнительные доходы в бюджеты, для работников обеих компаний — социальную стабильность и рост заработной платы, для пассажиров — возможность регулярного сообщения с другими регионами России.

Основные производственные и финансовые показатели ОАО «Аэрофлот-Дон»

Показатели	Ед. измерения	2000 ¹	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Перевезено пассажиров	тыс. чел.	263,0	400,0	427,4	506,8	588,1	599,6	588,21	956,8
Выручка	млн руб.	611,0	1 049,6	1 328,9	1 693,2	2 154,6	2 543,9	2 662,2	4 256,0

Основные производственные и финансовые показатели ЗАО «Аэрофлот-Норд»

Показатели	Ед. измерения	2003	2004 ²	2005	2006	2007
Перевезено пассажиров	тыс. чел.	288,6	435,4	805,9	875,2	1,082
Выручка	млн руб.	916,5	1 356,5	2 781,5	3 615,5	5 463,5

¹ В апреле 2000 года была создана авиакомпания «Аэрофлот-Дон».

² В октябре 2004 года была создана авиакомпания «Аэрофлот-Норд».

Присутствие ОАО «Аэрофлот» в регионах приводит к увеличению налоговых отчислений в бюджет — только за последние два года эта сумма выросла более чем в два раза.

Сумма уплаченных налогов, тыс. руб.

	2005	2006	2007
Федеральный бюджет	4 185 567	6 929 575	4 305 657
Бюджет субъектов РФ	1 852 653	3 109 053	4 851 329
Внебюджетные социальные фонды	923 270	991 700	1 177 774
Всего	6 961 490	11 030 328	10 334 760³

³ Снижение суммы уплаченных налогов связано с переходом Общества на метод учета доходов по факту совершения перевозки.

Кадровая политика Аэрофлота в регионах нацелена на привлечение местных специалистов, что позволяет сохранять на местах квалифицированные кадры. Так, в Магадане на работу приняты 30 высококлассных летчиков, создана летная эскадрилья в Санкт-Петербурге, на очереди новые регионы.

Социально значимые перевозки. Говоря о социальной миссии Компании, нельзя не упомянуть о рейсах, которые Компания выполняет по социально необходимым маршрутам.

Частным, но наиболее ярким примером этой деятельности стала программа «Воздушный мост «Калининград — Москва», которая соединила Калининград с остальной Россией после введения в 2003 году визового режима в Литве. Откликнувшись на просьбу государства, Аэрофлот организовал регулярное воздушное сообщение. Ежедневно самолеты Компании принимали на борт около тысячи калининградцев, при этом цены на билеты не превышали железнодорожные.

Социальными перевозками пользуются также граждане, чей уровень доходов не позволяет оплачивать услуги авиаперевозчиков. Так, в 2005 году ОАО «Аэрофлот» и Фонд социального страхования РФ подписали соглашение о партнерстве, согласно которому граждане — получатели социальных услуг Фонда смогли воспользоваться бесплатными билетами на внутрироссийских маршрутах Аэрофлота для проезда к местам санаторно-курортного лечения.

Направление инвестиций: обновление парка воздушных судов

На протяжении всей своей истории Аэрофлот определял темпы развития ряда смежных отраслей, прежде всего авиастроительной. Компания на сегодня является самым крупным заказчиком современного российского регионального лайнера Sukhoi Superjet 100 (SSJ 100): первые поставки самолета ожидаются в конце 2008 года, в течение четырех лет планируется поступление 50 машин.

Характеристики Superjet 100

Общее количество кресел, ед.	86
Максимальный взлетный вес, т	42,52
Максимальная коммерческая загрузка, т	11,2
Удельный вес (макс. взлетный вес/макс. комм. загрузка)	3,8
Расход топлива, кг/ч	1680
Удельный расход топлива, г/ккм	20,0
Дальность полета (полная пассажирская загрузка), км	2950
Крейсерская скорость, М	0,78



Аэрофлот также выступил заказчиком шести новых воздушных судов Ил-96-300 и шести Ил-96-400, поставки которых планируются с 2008 года. Ил-96-400 — современный грузовой лайнер, выполняющий полеты на расстояние до 5700 км с максимальной коммерческой нагрузкой в 92 т. Новые самолеты будут использоваться компанией «Аэрофлот Карго».

Значительные инвестиции Компания направляет на обновление парка воздушных судов. Успешное выполнение программы реструктуризации, принятой в 2002 году, — одно из ключевых условий дальнейшего роста. От результатов программы зависит целый ряд показателей, по которым можно судить о надежности авиаперевозчика. Современные самолеты соответствуют новым требованиям безопасности полетов (как международным, так и национальным), потребляют меньше топлива (что дает прямой экономический эффект и позитивно влияет на экологию).

Кроме отечественных воздушных судов, Компания активно эксплуатирует самолеты иностранного производства (среднемагистральные самолеты семейства Аэробус-А-320 и дальнемагистральные «Боинг»-В-767). До конца 2010 года парк А-320 будет насчитывать свыше 60 самолетов этого семейства.

Одновременно из эксплуатации выводятся устаревшие модели: с ноября 2006 года на линии больше не выходят Ил-86, с 1 января 2008 года из эксплуатации выведены все Ту-134, а к 2010 году планируется вывести Ту-154.

Результат

Благодаря программе обновления флота парк воздушных судов Аэрофлота является сегодня одним из самых молодых в Европе. Новые самолеты полностью соответствуют требованиям ICAO по уровню шума и системам безопасности полетов.

Сокращение типов эксплуатируемых воздушных судов (с девяти до четырех) упростило их эксплуатацию и повысило надежность благодаря развитой системе обслуживания и технической поддержки.

Обновление парка обеспечивает рост числа перевезенных пассажиров. При этом удельные экологические показатели улучшаются (подробнее об этом — в разделе «Повышение экологической ответственности»).

Компания ежегодно выплачивает в бюджет таможенные пошлины и НДС за ввозимые воздушные суда иностранного производства. В результате реализации программы реструктуризации воздушного флота по состоянию на 1 января 2008 года Аэрофлот заплатил в бюджет Российской Федерации в виде таможенных платежей за ввозимые иностранные воздушные суда более 4 072 млн руб.

Направление инвестиций: подготовка летного персонала

Обеспечение авиаперевозчиков профессиональными кадрами летного персонала — острейшая проблема гражданской авиации сегодня, причем не только в России, но и в мире. Спрос на пилотов, которые могут управлять современными воздушными судами, растет: в США и Европе разработаны специальные программы, предусматривающие интенсивную подготовку пилотов с учетом возрастающих требований ICAO.

В России два высших учебных заведения (Ульяновское высшее авиационное училище и Санкт-Петербургский университет гражданской авиации) ежегодно выпускают около 80 пилотов. При этом только Аэрофлоту в год требуется 230 пилотов, допущенных к управлению современными воздушными судами. Качество подготовки выпускников российских учебных заведений не соответствует сегодня многим требованиям рынка из-за устаревших учебных программ и отсутствия современной тренажерной базы. В результате авиакомпаниям приходится доучивать молодые кадры, поступающие на работу после окончания училища или вуза.

В Аэрофлоте этой проблемой занимаются давно. Обучение летного состава и борпроводников проводится в Центре подготовки авиационного персонала (ЦПАП). Работа ведется в нескольких направлениях.

Подготовка пилотов. Для «доподготовки» выпускников в Компании создан учебный отряд, в котором они проходят курс обучения на Ту-134 и Ту-154. Таким образом Компания доводит профессиональный уровень молодых пилотов до соответствия базовым собственным требованиям.

Наиболее актуальной в настоящее время является программа переучивания пилотов, имеющих опыт управления отечественными воздушными судами, на самолеты семейства А-320 и другие современные судна. Аэрофлот здесь обладает бесспорным преимуществом в виде полнофункционального тренажера А-320, на котором пилоты проходят практические занятия и отработку основных навыков.



В целом для переучивания каждого пилота с другого типа самолета требуется около 2,5 месяца. Начиная с 2008 года Аэрофлот будет переучивать на А-320 около десяти экипажей в месяц. В перспективе Компания приобретет тренажер для SSJ.

В будущем при Аэрофлоте планируется создать собственную летную школу на основе разработанной в Компании концепции трехступенчатой подготовки летчиков.

Переобучение штурманов и бортинженеров. Еще одна программа адресована штурманам и бортинженерам — они имеют возможность переобучиться на пилотов. Как правило, это люди с большим опытом, которым требуются только навыки эксплуатации воздушного судна. С учетом списания Ту-154 Аэрофлот может получить дополнительно 140 пилотов.

Таким образом, с помощью программ переподготовки решаются одновременно и социальный, и кадровый вопросы.

Совершенствование профессиональных навыков. Для летного состава разрабатываются также специальные программы в соответствии с требованиями ICAO. В начале 2007 года введен новый обучающий курс по оптимизации работы экипажа в кабине (Crew Resource Management, CRM), рассчитанный на практическую отработку методов эффективного взаимодействия членов экипажа. Система помогает избежать ошибок в действиях экипажа.

В декабре 2006 года на базе ЦПАП был введен в эксплуатацию единственный в России и один из лучших в Европе тренажерный комплекс по аварийно-спасательным процедурам «Вода — Суша». Общая стоимость строительства и оборудования комплекса превысила 320 млн руб.

Комплекс позволяет моделировать аварийные ситуации, в нем установлено оборудование для тренировок по тушению настоящего огня. Подвижный тренажер воспроизводит трапы, оборудование пассажирской кабины, аварийные выходы наиболее часто используемых типов самолетов. Тренажер кабины пилота позволяет проводить совместное обучение бортпроводников и летчиков.

С 2008 года вступит в действие новый стандарт ICAO, согласно которому уровень владения экипажами воздушных судов английским языком должен соответствовать достаточно высоким требованиям. Для повышения уровня языковой компетентности, которому сегодня в основном соответствуют экипажи российских компаний, требуется не менее 400 часов подготовки на человека. В настоящее время в Аэрофлоте организованы курсы английского языка, которые в 2007 году прошли свыше 2 тыс. человек.

Я горжусь тем, что работаю в Аэрофлоте. Во-первых, у нас прекрасный коллектив. Во-вторых, я уверен, что в Аэрофлоте работают лучшие пилоты страны. В нашей Компании созданы все условия для постоянного совершенствования. Для летчика это очень важно, так как в нашей работе не должно быть самоуспокоения.

У нас один из самых молодых и современных самолетных парков, солидная учебно-тренировочная база. Встречая своих коллег где-нибудь в Америке, я испытываю гордость, что авиакомпания, в которой я работаю, не слабее, а по многим параметрам даже выше многих зарубежных.
Сергей Локтев, штурман Ту-154

Направление инвестиций: повышение качества сервиса для пассажиров

Аэрофлот успешно реализует задачу обеспечить лучшее качество обслуживания в России, СНГ и Европе. В 2005 году Аэрофлот принял базовый стандарт обслуживания пассажиров, который одновременно гарантирует качество предоставляемого пассажиру продукта и определяет идеологию Компании по всей цепочке обслуживания, начиная с бронирования билета до получения багажа. Успешно пройденный подразделениями Аэрофлота аудит на соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта серии ISO 9000 подтвердил, что в Компании постоянно совершенствуются системы управления, вводятся более действенные процедуры и регламенты.

Компания поддерживает постоянный диалог со своим потребителем. С 2005 года совместно с французской Dynamic Marketing Services Аэрофлот реализует исследовательский проект «Программа качества Аэрофлота» по методике Mystery Passenger («скрытый пассажир»). В рамках исследования определяется процент соответствия стандартам Компании реального состояния параметров продукта по всем этапам сервисного обслуживания. Результат замеров позволяет определить, какие аспекты обслуживания пассажиров нуждаются в усовершенствовании. Помимо исследований реализуются оперативные проекты по изучению реакции потребителей на те или иные изменения в обслуживании, ведется статистика и анализ обращений пассажиров.

На основе полученных данных разработан целый комплекс новых процедур и инструментов, позволяющих оперативно рассматривать обращения пассажиров и вносить изменения в качество обслуживания.



Работая в агентстве по продаже билетов, я всегда сознаю, что представляю не только Компанию, но и всю нашу страну. Это очень ответственно. От моего внимания к пассажирам, приветливости, радушия зависит, выберут ли они Аэрофлот в следующий раз. С улыбкой многие проблемы решаются проще. Я всегда испытываю гордость, когда говорю, что работаю в Аэрофлоте. Это очень приятно — гордиться своей Компанией, ее достижениями, успехами.

*Рената Кузнецова,
эксперт Департамента управления собственными продажами*

Результат

По данным исследований, пассажиры ценят имидж Компании, широкую географию и удобное расписание полетов, программу для часто летающих пассажиров.

Внедряются новые информационные технологии, позволяющие упростить и ускорить для пассажиров процедуры, предшествующие перелету: электронный билет, система электронного бронирования, киоски самостоятельной регистрации.

Разработаны два новых класса обслуживания для пассажиров премиум-сегмента и улучшенный экономический класс.

Заботясь о здоровье пассажиров и следуя тенденциям последних лет, Аэрофлот ввел запрет на курение на рейсах всех направлений — Компания была одной из первых, кто применил эту меру на практике.



В целях поощрения регулярно летающих пассажиров Аэрофлот реализует программу «Аэрофлот Бонус», осуществляемую в партнерстве с другими компаниями, число которых постоянно растет. Участником программы может стать любой пассажир старше 2 лет (для детей от 2 до 12 лет действует подпрограмма «Аэрофлот Бонус» Юниор). За полеты на регулярных рейсах Аэрофлота и авиакомпаний — партнеров программы, в том числе членов альянса SkyTeam, и услуги, предоставляемые другими партнерами, пассажирам начисляются бонусные мили, которые затем можно обменять на премиальный авиабилет, повышение класса обслуживания, а также другие услуги.

О популярности программы свидетельствует постоянный рост ее участников. В 2007 году их количество возросло на 38% и составило чуть менее миллиона человек.

Направление инвестиций: создание удобной инфраструктуры на земле — строительство «Шереметьево-3».

Важной сферой конкуренции между авиакомпаниями сегодня все больше становится сервис в аэропорту. Открытие в аэропорту «Шереметьево» терминала международного уровня поможет привлечь дополнительные транзитные потоки.

Здание терминала рассчитано на обслуживание до 12 млн пассажиров в год. Для удобства пассажиров и ускорения регистрации будет использоваться автоматизированная система обработки багажа с 3-уровневой системой безопасности, а также будут упрощены система таможенного контроля и организованы 24 стойки саморегистрации. Особое внимание и дополнительные комфортабельные возможности будут предоставлены детям, пожилым людям и лицам с ограниченными физическими возможностями. Для детей планируется оборудовать специальную комнату, где они будут находиться под присмотром персонала аэропорта. Проект имеет также и экологическую составляющую: благодаря современной системе очистных сооружений здание будет соответствовать высоким экологическим стандартам.

С вводом в эксплуатацию комплекса в районе аэропорта Шереметьево будет создано дополнительно 6,5 тыс. рабочих мест.



Принципы устойчивого развития и корпоративное управление



ИНИЦИАТИВЫ МЕЖДУНАРОДНОЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Устойчивое развитие в применении к гражданской авиации понимается глобальными операторами рынка с точки зрения триединого подхода: социальная миссия, экономическое развитие и экологические воздействия.

Социальное значение гражданской авиации состоит в том, чтобы сделать услуги авиаперевозок доступными для максимального количества жителей, особенно проживающих в удаленных районах, не имеющих других путей сообщения.

С экономической точки зрения ее роль состоит в создании условий для развития региональных и глобального рынков.

С точки зрения экологических воздействий наиболее актуальными для авиаперевозчиков считаются задачи по снижению уровня шума, производимого воздушными судами, и контролю за вредными выбросами в атмосферу.

Основополагающей задачей для всех авиаперевозчиков является постоянное повышение безопасности полетов.

Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) предложила участникам рынка несколько инициатив в области безопасности полетов и экологических воздействий воздушных перевозок.

Безопасность полетов считается важнейшим приоритетом отрасли. При участии ведущих авиакомпаний мира разработана Программа безопасности, интегрированная с требованиями, которые предъявляются к авиаперевозчикам при проведении операционного аудита безопасности по стандарту IOSA. Программа определяет шесть основных элементов системы безопасности: состояние инфраструктуры, учет и анализ данных по происшествиям и инцидентам, управление операционными рисками, наличие интегрированных систем управления вопросами безопасности, контроль багажа и наличия опасных предметов, проведение аудита безопасности.

Несмотря на то что влияние отрасли авиаперевозок на изменение климата не является значительным, в 2005 году IATA выдвинула отраслевую стратегию, в рамках которой компаниям предложено разрабатывать программы топливной эффективности, что поможет уменьшить выбросы парниковых газов и более рационально использовать топливные ресурсы.

Глобальная инициатива IATA объявила, что приоритетным для отрасли авиаперевозок в контексте устойчивого развития будет сокращение потребления топлива в гражданской авиации к 2020 году на 25%.

Это согласуется с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года, разработанной Министерством экономического развития и торговли РФ по поручению Президента РФ: одним из приоритетных направлений экологизации экономики России должно стать снижение негативного воздействия хозяйственной деятельности на окружающую среду. В соответствии с данной концепцией удельные выбросы и сбросы, количество отходов, потребление энергии на единицу производимой продукции необходимо снижать до общемировых средних показателей.

Стратегические направления развития международной гражданской авиации (программа ICAO)	Инициативы IATA	Принципы устойчивого развития компании «Аэрофлот»
Безопасность полетов и авиационная безопасность	Программа безопасности	<ul style="list-style-type: none"> Принцип 1. Постоянное повышение безопасности полетов, своевременное предупреждение и устранение выявляемых рисков Принцип 3. Создание условий для качественной работы персонала, повышение мотивации и ответственности работников
Доступность услуг гражданской авиации для граждан		<ul style="list-style-type: none"> Принцип 4. Безопасность, удобство и комфорт пассажиров Принцип 6. Социальное партнерство Стратегия компании
Повышение эффективности деятельности		<ul style="list-style-type: none"> Принцип 2. Экономический успех и эффективность операций Принцип 3. Создание условий для качественной работы персонала, повышение мотивации и ответственности работников
Повышение ответственности за охрану окружающей среды, посильный вклад во всеобщие усилия по противодействию изменению климата	Отраслевая стратегия в области изменения климата	<ul style="list-style-type: none"> Принцип 5. Экологическая ответственность

ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ АЭРОФЛОТА

Аэрофлот считает, что социальная ответственность и курс на устойчивое развитие — это итог естественного и закономерного процесса роста крупной компании. Компания понимает устойчивое развитие и корпоративную ответственность как системное и последовательное улучшение результатов деятельности с учетом интересов всех заинтересованных сторон. Компания исходит из того, что именно социально ответственный подход позволяет ей на протяжении десятилетий сохранять лидирующие позиции на российском рынке авиаперевозок.

В своей деятельности Компания придерживается следующих принципов устойчивого развития и корпоративной ответственности:

Принцип 1. Постоянное повышение безопасности полетов, своевременное предупреждение и устранение выявляемых рисков

Безопасность полетов — это основное обязательство, которое гражданская авиация имеет перед миллионами пассажиров, пользующихся услугами авиакомпаний. Обеспечение безопасности полетов является приоритетом Аэрофлота и основным принципом устойчивого развития. Поскольку это направление является общепризнанным приоритетом в международной гражданской авиации, Аэрофлот намерен развивать международное сотрудничество в этой области.

Мы внедряем комплексную систему безопасности объектов авиакомпании, изучаем передовой зарубежный опыт. В авиации значение безопасности трудно переоценить. Аэрофлот и дальше должен оставаться одной из самых надежных авиакомпаний, поэтому очень важно, чтобы все сотрудники сознавали серьезность этой задачи и старались улучшить качество работы в своих подразделениях. Ведь наш успех создается работой огромного коллектива, и от того, как работает каждый из нас, зависит процветание авиакомпании.

*Валерий Шилкин,
начальник отдела Службы авиационной безопасности*



Основные направления деятельности Компании:

- обновление парка воздушных судов;
- повышение надежности системы отслеживания технического состояния авиатранспорта и оборудования, совершенствование системы технического обслуживания;
- профессионализм и уровень подготовки персонала, повышение ответственности персонала за свои действия;
- принятие мер по охране здоровья работников, особенно подверженных неблагоприятным воздействиям.

В Компании приняты политика и программа в области обеспечения безопасности полетов.

Результаты

Уровень безопасности полетов, подтвержденный международными аудиторами IOSA, растет, и на сегодня этот показатель Аэрофлота является самым высоким среди авиаперевозчиков России.

Восемь основных видов деятельности, входящих в стандарт IOSA, по которым проводится аудит:

- организация и управление компанией (Corporate Organization and Management);
- летная эксплуатация (Flight Operations);
- инжиниринг и техобслуживание самолетов (Aircraft Engineering and Maintenance);
- наземное обслуживание самолетов (Aircraft Ground Handling);
- управление эксплуатацией/диспетчирование полетов (Operational Control/Flight Dispatch);
- деятельность по обслуживанию пассажиров в полете (Cabin Operations);
- перевозка грузов (опасные грузы) (Cargo Operations (Dangerous Goods));
- авиационная безопасность (Operational Security).

IOSA не заменяет собой регулирующие и нормативные документы отрасли.

Принцип 2. Экономический успех и эффективность операций

Экономический успех — необходимое условие для устойчивого развития Компании и выполнения социальной миссии. Принимая во внимание динамично изменяющиеся в глобальном масштабе условия ведения бизнеса, Аэрофлот стремится к достижению лучших результатов на основе дальновидной стратегии, отлаженной системы управления рисками и постоянного улучшения качества корпоративного управления.

Основные направления деятельности:

- соответствие международным стандартам профессиональной деятельности;
- повышение качества управления Компанией в целом и по функциональным подразделениям;
- внедрение системы управления качеством на основе стандарта ISO 9001:2000;
- совершенствование корпоративного управления.

Экономические результаты деятельности Компании представлены в разделе «Стратегическое развитие».

Принцип 3. Создание условий для качественной работы персонала, повышение мотивации и ответственности работников

Высокий профессионализм и ответственное отношение работников Компании к своему труду являются необходимыми условиями не только устойчивости ее бизнеса, но и безопасности пассажиров. Аэрофлот придает первостепенное значение всем аспектам своей социальной политики в целях достижения наиболее гармоничных взаимоотношений с работниками. Успешное следование экономической и социальной миссиям возможно благодаря объединенным усилиям Компании и ее работников.

Основные направления деятельности:

- обеспечение эффективного социального пакета и конкурентоспособной оплаты труда;
- постоянное повышение квалификации, освоение новых навыков и знаний, формирование «опыта Компании»;
- создание позитивной атмосферы в коллективе.

Подробная информация об Аэрофлоте как работодателе представлена в разделе «Социальная политика — важнейшее звено в реализации стратегии Компании».



Принцип 4. Безопасность, удобство и комфорт пассажиров

Стабильное качество сервиса, предлагаемого Компанией своим пассажирам, и соответствие их потребностям и ожиданиям — определяющий фактор устойчивого развития в долгосрочной перспективе. Аэрофлот постоянно учитывает мнение пассажиров о качестве своих услуг, разрабатывает новые программы и принимает меры для повышения безопасности, удобства и комфорта полетов.

Основные направления деятельности:

- учет разумных ожиданий различных категорий пассажиров, предложение новых видов услуг, специализированных по потребностям пассажиров:

Путешествие с маленьким ребенком — всегда большой стресс, но благодаря профессионализму и отзывчивости экипажа компании «Аэрофлот» наш перелет с 8-месячным малышом прошел очень спокойно. Для нашей дочери это было первое воздушное путешествие, и мы за нее очень переживали. Оказалось — напрасно. Высокий уровень сервиса и теплое отношение со стороны экипажа помогли нашей девочке почувствовать себя на борту самолета как дома.

*Пассажиры рейса SU237 (Москва — Ларнака),
23.10.2007*

Московская-Муштак Елена, Московская Александра

- повышение скорости обслуживания и доступности услуг сервиса Компании:

На днях я обратилась в телефонную службу бронирования «Аэрофлот Бонус». Ощущения, которые остались после разговора, — приятное удивление от высокой культуры общения, профессионализма и теплого отношения к клиенту. Сотрудница компании не просто объяснила, как лучше сделать заказ, но и очень быстро его оформила. Это был уровень сервиса, достойный крупнейшей российской авиакомпании.

Свиридова Ольга

- высокая квалификация и мотивация летных экипажей и работников наземных служб:

По роду своей деятельности мне приходится очень часто пользоваться услугами различных авиакомпаний. Обычно я оцениваю их профессионализм по тому, как экипаж действует в экстремальных условиях. Недавний инцидент, произошедший на борту самолета Аэрофлота, свидетелем которого я стал, убедил меня в высоком уровне компетентности этой Компании. После взлета у одной из пассажирок случился сердечный приступ. Находившийся в самолете врач сообщил, что необходима экстренная госпитализация. Экипаж и бортпроводники работали очень слаженно и профессионально. Самолет совершил экстренную посадку, а на земле нас уже ожидала бригада «скорой помощи». Этот случай вызвал у меня чувство гордости за нашу российскую авиакомпанию, для которой жизнь человека превыше всего!

*Пассажир рейса SU 262 (Вена — Москва)
21.11.2007*

Калабин Юрий

Результаты деятельности Компании в данном направлении представлены в разделе «Стратегическое развитие».

Принцип 5. Экологическая ответственность

В международной практике с каждым годом уделяется все больше внимания оценке и снижению неблагоприятных экологических воздействий, которые оказывает гражданская авиация на окружающую среду. Аэрофлот разделяет приоритеты международных инициатив, выдвигаемых профессиональным сообществом, и стремится к позитивной динамике своих показателей в области экологических воздействий.

Основные направления деятельности:

- экономия и эффективное использование топлива;
- сокращение вредных выбросов в атмосферу;
- сокращение отходов;
- участие в инициативах в области экологии и охраны окружающей среды.

Информация о результатах деятельности представлена в разделе «Повышение экологической ответственности».

Принцип 6. Социальное партнерство

Социальное партнерство органично миссии и стратегии Аэрофлота. Компания принимает участие в жизни и развитии регионов России и намерена оказывать поддержку там, где ее возможности могут дать наилучший результат.

Основные направления деятельности:

- выполнение социально значимых перевозок, участие в культурных, спортивных и просветительских проектах;
- перевозки частных лиц и организаций в экстренных ситуациях и форс-мажорных обстоятельствах.

Информация о результатах деятельности Компании представлена в разделе «Аэрофлот дарит гражданам свободу передвижения».



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Корпоративное управление является ключевым элементом системы управления корпоративной ответственностью. Являясь компанией международного уровня, Аэрофлот стремится к применению лучшей практики корпоративного управления, обеспечивая баланс интересов акционеров, работников и других целевых групп (заинтересованных сторон).

Общее собрание акционеров является высшим органом корпоративного управления Аэрофлота, его функции и деятельность определены законодательством РФ. Акционеры могут участвовать в общем собрании по всем вопросам компетенции собрания в соответствии с Федеральным законом «Об акционерных обществах».

Общее руководство деятельностью Аэрофлота осуществляет Совет директоров (за исключением вопросов, отнесенных к компетенции общего собрания акционеров). Совет директоров имеет широкие полномочия, определенные законодательством, и несет ответственность за выполнение своих обязанностей перед акционерами.

Для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, относящихся к компетенции Совета директоров, созданы три комитета — Комитет по аудиту, Комитет по стратегии и Комитет по кадрам и вознаграждениям. Комитеты состоят из членов Совета директоров, которые обладают большим практическим опытом работы, что позволяет повысить качество работы и создает четкую систему контроля за деятельностью Правления. Решения Совета директоров определяют задачи для исполнительных органов Компании.

В 2005 году рейтинговое агентство Standard&Poor's отметило положительные изменения в практике корпоративного управления Аэрофлота по сравнению с 2004 годом, в частности, были выделены активно функционирующий Совет директоров и прозрачная, инициативная политика Компании в отношениях с инвесторами.

Исполнительные органы являются ключевыми звеньями структуры корпоративного управления. Функции по руководству текущей деятельностью, реализации целей, стратегии и политики Компании осуществляют: Генеральный директор (единоличный исполнительный орган) и Правление (коллегиальный исполнительный орган). Функции председателя Правления осуществляет Генеральный директор.

Все органы управления проводят регулярные мероприятия, на которых рассматриваются вопросы, отнесенные к компетенциям каждого из них.

Орган управления	Функции, состав	Мероприятия		
		2005	2006	2007
Общее собрание	Избирает Совет директоров, Ревизионную комиссию, утверждает аудитора Компании	2 собрания	3 собрания	2 собрания
Совет директоров	В составе Совета директоров – 11 человек, из них три директора являются независимыми	17 заседаний ¹	15 заседаний ²	12 заседаний
Правление	Принимает решения относительно текущей хозяйственной деятельности, вырабатывает рекомендации Совету директоров и Генеральному директору, разрабатывает годовые планы, осуществляет анализ и обобщение результатов работы, утверждает внутренние документы и др.	47 заседаний	46 заседаний	50 заседаний
Ревизионная комиссия	Проводит контроль над финансово-экономической деятельностью Компании	5 заседаний	4 заседания	1 заседание
Служба внутреннего аудита	Проверяет системы внутреннего контроля в отношении эффективности и соответствия деятельности Компании. Проводит анализ, аудит и диагностику процедур, аудит структурных подразделений в целях объективного и независимого информирования Совета директоров о финансовом состоянии Компании	Более 40 проверок	40 проверок	37 проверок

¹ Отчетный период с июня 2005 г. по июнь 2006 г.

² Отчетный период с июня 2006 г. по июнь 2007 г.

Руководители Компании и руководители структурных подразделений обязаны обеспечивать в пределах своей компетенции деятельность Аэрофлота необходимыми ресурсами, осуществлять текущее управление.

Информация о деятельности Компании, высшем руководстве, внутренних документах, а также годовые и ежеквартальные отчеты, уведомления для акционеров, котировки акций публикуются на русском и английском языках на корпоративном сайте Аэрофлота (www.aeroflot.ru).

Взаимодействие с основными целевыми аудиториями

В Компании разработана информационная политика, которая определяет цели и принципы взаимодействия с целевыми аудиториями:

- последовательность;
- оперативность;
- объективность;
- доступность;
- полнота и достоверность.

В 2004 году принят Кодекс корпоративного поведения. Кодекс формирует политику взаимоотношений между акционерами, членами Совета директоров, исполнительными органами и иными заинтересованными сторонами (клиентами, дочерними и зависимыми обществами, государственными органами), а также устанавливает стандарты профессиональной деятельности работников. Кодекс направлен на создание атмосферы доверия и взаимного уважения между сотрудниками, гармонизацию отношений «подчиненный – руководитель», формирование в коллективе духа солидарности, сопричастности к достижениям авиакомпания и обоснованной гордости за результаты своего труда.

Публикация первого социального отчета расценивается Компанией как дополнительный источник информации и новая форма диалога.

Социальная политика —
важнейшее звено в реализации
стратегии Компании



ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

Аэрофлот — единая команда, в которой компетентность и опыт каждого работника формируют успех и устойчивость Компании. Стремясь привлечь наиболее квалифицированные кадры, Компания делает все возможное для того, чтобы работа в Аэрофлоте означала новые возможности, стабильность, профессиональный рост.

Свою задачу как работодатель Аэрофлот видит в том, чтобы формировать такую систему взаимоотношений, при которой индивидуальный подход к каждому работнику отражается на достижениях всего коллектива. Специалисты, работающие в гражданской авиации, должны обладать особыми профессиональными и личностными качествами — такими как ответственность, устойчивость к стрессу, умение самостоятельно принимать решения, организовать свою работу. От отношения работников к своим профессиональным обязанностям зависят безопасность пассажиров и их доверие к Компании.

Управление персоналом направлено на повышение производительности труда и качества трудовых ресурсов, рост взаимной ответственности работника и работодателя. Для этого проводится постоянный мониторинг кадровой ситуации по ряду показателей, внедряются технические и организационные инновации.

Концепция управления персоналом предусматривает четыре основных направления:

- использование современных систем мотивации;
- развитие мер по охране труда, создание качественных условий труда;
- обеспечение привлекательных возможностей профессионального и карьерного роста;
- формирование востребованного и эффективного социального пакета.

Такой подход обеспечивает формирование основных конкурентных качеств персонала Компании:

- клиентоориентированность — понимание важности отношений с пассажиром, нацеленность на удовлетворение потребностей клиента, непрерывное повышение качества обслуживания;
- компетентность — знания и навыки, позволяющие качественно и эффективно осуществлять свою работу и всегда действовать в интересах пассажиров и Компании;

- кризисоустойчивость — умение эффективно работать в условиях сбойных и кризисных ситуаций;
- конструктивность — позитивность и открытость в отношениях, взвешенность подходов и умение находить компромиссные решения;
- командность — взаимовыручка и поддержка, желание и умение работать в команде и действовать в интересах общего дела.

Система управления персоналом постоянно развивается с учетом производственных результатов, требований рынка и ожиданий работников. В 2007 году в Компании была разработана политика управления персоналом в области качества. Она соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2000 и ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и служит для постоянного повышения результативности системы менеджмента качества. Внедрение данной политики будет способствовать осознанному выполнению каждым работником служб по управлению персоналом требований системы менеджмента качества. Одновременно в Компании будет сформирован конкурентоспособный трудовой коллектив с учетом интересов как авиакомпания, так и работников.

В Компании действует Комитет по социальной политике, который формирует основные направления социального развития, инициирует и координирует разработку социальных программ. Текущую деятельность осуществляют несколько функциональных подразделений: Управление персонала, Служба охраны труда и окружающей среды, Департамент управления рисками и страхования, Департамент общественных связей и корпоративный Медицинский центр.

В авиакомпании работает более 15 тыс. человек 120 профессий. Около 30% работников трудятся в небе — это командиры воздушных судов, пилоты, бортпроводники и другие участники летных экипажей. Остальные работают на земле, занимаясь обслуживанием техники и пассажиров. Уровень образования работников достаточно высок — более половины из них имеют высшее образование, остальные — среднее специальное и среднее. Средний возраст персонала — 42 года. Соотношение мужчин и женщин приблизительно равно — 52% и 48% соответственно.

Численность персонала по видам деятельности, чел.

	2005	2006	2007
Командиры воздушных судов и вторые пилоты	1 068	1 132	1 128
Другой летный состав	483	465	417
Бортпроводники	2 815	2 654	2 661
Персонал, занимающийся техническим обслуживанием и ремонтом	3 326	3 139	3 180
Продажа билетов, услуг, реклама	2 252	2 119	2 279
Аэропортовые службы	3 604	3 471	3 661
Прочий персонал	1 739	1 737	1 739
Итого	15 287	14 717	15 065

Коллективный договор и деятельность профсоюзных организаций

Коллективный договор является основным документом, в котором зафиксированы обязательства Компании по обеспечению гарантий и льгот для работников, в том числе не предусмотренных действующим трудовым законодательством. В настоящее время коллективный договор заключен на период с 2005 по 2008 год. Документом очерчен широкий спектр социальных гарантий для работников, в том числе негосударственное пенсионное обеспечение, обязательное и дополнительное медицинское страхование, мероприятия по оздоровлению и организации отдыха. Договор также предоставляет возможности для решения возникающих социально-трудовых споров и закрепляет право профсоюзных организаций на представительство и защиту интересов работников.

Первичная профсоюзная организация работников ОАО «Аэрофлот» Профсоюза авиационных работников Москвы объединяет 8,4 тыс. человек около 100 различных профессий. Помимо этого существует еще три профессиональных союза:

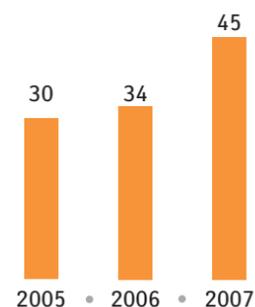
- Шереметьевский профсоюз летного состава, в котором состоят 683 человека (пилоты, бортоператоры, бортинженеры и другие специалисты);
- Шереметьевский профсоюз бортпроводников — 79 человек;
- Профсоюз авиационных специалистов — 494 работника авиационно-технического состава.

За соблюдением договора следит Комиссия по регулированию социально-трудовых отношений. По инициативе работника или работодателя может быть инициирована деятельность Комиссии по трудовым спорам, ее задача — разрешение возможных трудовых споров между Компанией и персоналом. В Комиссию также могут обратиться бывшие работники.

ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И ОПЛАТА ТРУДА

Аэрофлот стремится обеспечивать конкурентоспособную оплату труда с учетом вклада каждого сотрудника в достижение стратегических целей Компании. По уровню оплаты труда работников различных категорий Аэрофлот успешно конкурирует с другими российскими авиакомпаниями. Благодаря успешным результатам производственной деятельности Компании в целом средняя заработная плата с 2005 по 2007 год выросла на 50%.

Средняя заработная плата, тыс. руб.



Характер труда и категории работников определяют содержание социальных программ. Программы страхования персонала, санаторно-курортного лечения и медицинского обслуживания составляют существенную часть социального пакета.

По данным исследования, проведенного ВЦИОМ среди работников Аэрофлота, основными факторами их приверженности Компании являются: набор корпоративных социальных льгот (48%), интересная работа, возможность путешествовать, общаться с людьми (32%), стабильность ситуации и уверенность в завтрашнем дне (32%). Важными для работников являются репутация и положительный имидж Компании — лидера отрасли, заслуживающей доверия и социально ответственной, имеющей хорошие отношения с государством.

Программы страхования

В Коллективном договоре закреплены различные виды страховой защиты с учетом рисков, с которыми сопряжена работа в отрасли. Страхование от несчастных случаев дифференцировано по тарифам в зависимости от профессии застрахованного работника. В соответствии с Воздушным кодексом РФ Аэрофлот предоставляет страхование от несчастных случаев на производстве членам экипажей воздушных судов, инженерно-техническому персоналу и другим работникам, характер работы которых связан с повышенным риском. Страховая сумма на каждого застрахованного эквивалентна 15 тыс. долл. США, что превышает требования Воздушного кодекса более чем в четыре раза.

Положением о страховании членов экипажей воздушных судов предусматривается также страхование ряда категорий работников от утраты профессиональной трудоспособности вследствие заболевания. В 2005 году страховое возмещение по данному виду страхования получили 168 человек на общую сумму 665 тыс. долл. США, в 2006 году — 96 человек на общую сумму более 307 тыс. долл. США.

*Структура социального пакета**



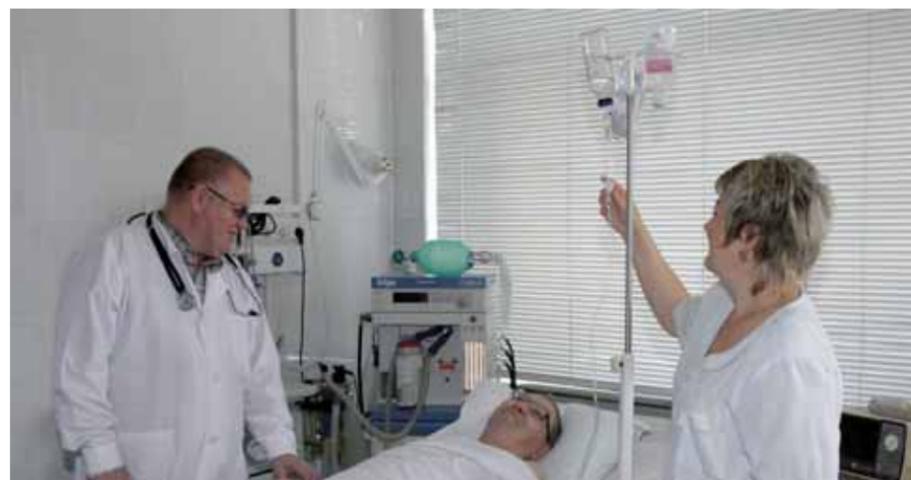
* Соотношение расходов на составляющие социального пакета указаны за 2006 год. Стоимость социального пакета на одного работника в год составляла 33 768 руб. (без учета льготных авиабилетов).

** Оплата дополнительных отпусков по семейным обстоятельствам, единовременное пособие по увольнению на пенсию, пособие по утрате трудоспособности, выплаты по потере кормильца, ритуальные расходы в связи со смертью, материальная помощь к отпуску, единовременное поощрение к праздничным датам.

*** Включая санаторно-курортное лечение работников и членов их семей.

Программа медицинского страхования включает обязательное (ОМС) и добровольное медицинское страхование (ДМС) персонала. По ДМС работники обеспечиваются амбулаторным и стационарным лечением, различными видами медицинской помощи, полис предусматривает проведение вакцинации и реабилитационно-восстановительного лечения на территории Российской Федерации.

Социальная политика в области медицинского обеспечения распространяется не только на работников авиакомпании. В соответствии с Коллективным договором всеми видами медицинской помощи в Медицинском центре Аэрофлота могут воспользоваться и члены семей работников, а также пенсионеры Аэрофлота. В программе ДМС участвуют также работники представительств авиакомпании на территории Российской Федерации и за рубежом, члены их семей и работники, находящиеся в краткосрочных командировках.



Негосударственное пенсионное обеспечение

Аэрофлот заботится о поддержании достойного уровня жизни работников после выхода на пенсию. Действующая в Компании система негосударственного пенсионного обеспечения основана на принципе взаимного участия работника и работодателя. Дополнительная пенсия формируется из трех составляющих:

- ежемесячных взносов работников;
- ежегодных доплат Компании, зачисляемых на индивидуальный накопительный пенсионный счет работника (в зависимости от стажа участия работника в программе негосударственного пенсионного обеспечения);
- ежегодного инвестиционного дохода, начисляемого негосударственным пенсионным фондом на сумму взносов работника и доплат работодателя.

Инвестиционный доход превышает инфляцию, что позволяет работнику не только сохранить накопления, но и приумножить их. В третьем квартале года работники — вкладчики НПФ получают рассылку из пенсионного фонда с выпиской о текущем

состоянии пенсионного счета. В рассылке указывается размер накоплений, приводится расчет размера дополнительной пенсии исходя из нескольких вариантов пенсионного взноса.

	2005	2006	2007
Количество вкладчиков, чел.	7 907	7 810	7 703
Количество пенсионеров, чел.	2 960	3 318	3 384

Примечание. Некоторое снижение показателей обусловлено переходом работников из категории вкладчиков в категорию пенсионеров.

Программу негосударственного пенсионного обеспечения координирует Комиссия по негосударственному пенсионному обеспечению. Разъяснением особенностей пенсионной программы и заключением индивидуальных пенсионных договоров занимаются работники кадровых служб. Также на сайте службы социального развития и на стендах размещены тематические материалы «Как обеспечить себе пенсию», «Система негосударственного пенсионного обеспечения в ОАО «Аэрофлот», «Президент РФ о пенсионной реформе», «Новости в пенсионной политике», «Накопи себе пенсию» и т. д.

Динамика среднего суммарного размера пенсии и среднего размера пенсионного взноса работников



* Средний размер пенсии за 2007 год указан без учета инвестиционного дохода.

** Рост среднего размера пенсионного взноса связан с увеличением личных отчислений работников на индивидуальный пенсионный счет. Как правило, массовое увеличение пенсионного взноса происходит в конце текущего — начале следующего года.

Жилищная программа

Аэрофлот рассматривает жилищную программу как один из инструментов, повышающих его конкурентоспособность как работодателя. Аэрофлот оказывает работникам помощь в улучшении жилищных условий, помогая получить различные виды банковских кредитов. Жилищная комиссия за период с 2004 по 2007 год рассмотрела 561 заявление работников. В ближайшее время планируется разработать специальные жилищные программы для молодых специалистов, а также повысить доступность жилищной программы для работников, в том числе за счет сокращения расходов по кредитованию.

Результаты

173 работника получили кредиты в банках под поручительство Компании на общую сумму 2,6 млн долл. США;

180 работников получили беспроцентные целевые займы от авиакомпании на сумму более 21 млн рублей.

Санаторно-курортное лечение и оздоровительный отдых

Программы оздоровления и санаторно-курортного лечения работников и членов их семей — традиция Аэрофлота. Ежегодно работникам предлагают свои услуги прекрасно зарекомендовавшие себя здравницы Московской области, средней полосы России и Краснодарского края, Черноморского побережья и Кавказских Минеральных Вод.

Для детей работников Компания организует летний отдых в детских санаторно-оздоровительных лагерях Московской области, на курортах Черноморского побережья, а также предлагает разнообразные программы отдыха в период зимних каникул. Все заявления работников удовлетворяются полностью, при этом доля затрат родителей в оплате путевки составляет не более 10% от стоимости.

	2005	2006	2007
Количество человек, воспользовавшихся санаторно-курортным лечением (в т.ч. детей), чел.	2 870	1 862	2 145

Отправляясь в отпуск, работники Аэрофлота и члены их семей могут воспользоваться льготным корпоративным авиабилетом. Однако в «высокие сезоны», когда услуги авиаперевозчиков пользуются повышенным спросом, возможность использования этой льготы ограничивается.

После вступления Аэрофлота в SkyTeam возможности путешествий расширились. Так же с 1 марта 2007 года работники имеют право оформить льготные билеты для себя и своих родственников на рейсах авиакомпаний Estonian Air, Lufthansa, Qatar Airways, Avianca, Virgin Atlantic, FinnAir, SAS, Air Europa, Air Baltic.

Результаты

Развитие оздоровительных программ приводит к стабильному снижению показателей уровня заболеваемости и потерь рабочего времени и, как следствие, к повышению производительности труда.

Спорт в Компании

Комитет по физической культуре и спорту организует для работников Компании занятия по теннису, волейболу, футболу, баскетболу, хоккею, лыжному спорту и др. Спортивные команды Аэрофлота неоднократно становились победителями таких крупных соревнований, как Спартакиада трудящихся России, Международные Иссик-Кульские спортивные игры, чемпионаты мира среди авиапредприятий и другие престижные спортивные форумы. Секции восточных единоборств, парашютного и горнолыжного спорта — для поклонников экстремальных видов спорта. Работники также могут посещать по льготным корпоративным клубным картам фитнес-центры и тренажерный зал во Дворце спорта Лобня.

Комитет по физической культуре и спорту Компании ежегодно проводит футбольный фестиваль на кубок Аэрофлота, теннисный турнир, посвященный Дню Аэрофлота, Новогодний турнир по теннису.



Затраты на проведение спортивно-массовых мероприятий, млн руб.

2005	2006	2007
16,3	15,6	25,6

Другие выплаты социального характера

В соответствии с Коллективным договором Аэрофлот возмещает 100% расходов работника на содержание ребенка в муниципальном детском дошкольном учреждении. Если ребенок посещает коммерческую группу муниципального детского сада или негосударственное дошкольное учреждение, компенсация затрат производится в соответствии с установленными законодательством нормативами.

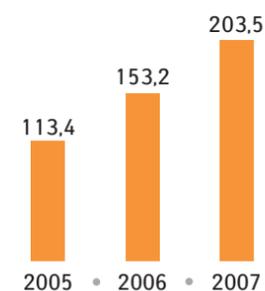
Работники имеют возможность получить дополнительные социальные выплаты, такие как:

- оплата дополнительного отпуска по семейным обстоятельствам;
- единовременное пособие при увольнении на пенсию;
- пособие по утрате трудоспособности и выплаты по потере кормильца;
- материальная помощь к отпуску;
- материальная помощь по семейным обстоятельствам и др.

Обеспечение служебным автотранспортом и автостоянками

Ежедневно услугами служебного автотранспорта пользуются около 5 тыс. работников и около 250 сотрудников фирм-партнеров. Для работников, пользующихся личным автотранспортом, Аэрофлот ежегодно арендует более 1200 мест на автостоянках в «Шереметьево-2».

Дополнительные социальные выплаты, млн руб.



Структура дополнительных социальных выплат в 2007 году (%)



Организация питания работников

Аэрофлот уделяет большое внимание организации качественного питания персонала в течение рабочего дня. В Компании действует сеть из 8 точек общественного питания, которой ежедневно пользуются около 1500 работников. Их график организован с учетом сменного режима работы специалистов летного и инженерно-технического состава.

Другие нематериальные стимулы

Вклад работников в развитие Компании отмечается корпоративными, отраслевыми и государственными наградами. В 2006 году около 300 работников Аэрофлота представлены к государственным наградам, более 1,5 тыс. отмечены отраслевыми и ведомственными видами поощрений.

В Компании существует традиция проведения корпоративных конкурсов. Самый престижный из них — ежегодный конкурс профессионального мастерства «Лучший по профессии». Это отличная возможность проявить себя и открыть внутренние резервы для роста и самосовершенствования. В 2005 году его призовой фонд составил 2 млн руб., а в 2006 году вырос до 3 млн руб.

Регулярно проводятся творческие конкурсы среди сотрудников: конкурс авторской песни «В октаве неба восемь нот — АЭРОФЛОТ», фотоконкурсы «Земля в иллюминаторе» и «Женщины Аэрофлота». Дети сотрудников участвуют в конкурсах детского рисунка: «Земля. Небо. Самолет», «Салют! Победа!», «Краски Земли и Неба». Победители последнего в составе детской делегации посетили Японию.

Большой вклад в формирование корпоративного духа и чувства гордости за Компанию вносит проведение корпоративных праздников. В Аэрофлоте ежегодно отмечают День Воздушного флота России и День гражданской авиации. Начиная с 2006 года появился новый праздник — «Добро пожаловать в Аэрофлот». Это мероприятие для молодых сотрудников, пришедших в Компанию совсем недавно.

Для участия в корпоративных праздниках Аэрофлот приглашает видных мастеров культуры. Лучшие площадки Москвы: Государственный Кремлевский дворец, Государственный концертный зал «Россия», Московский международный дом музыки, Дворец молодежи, концертный зал «Академический», театры (МХАТ, «Ленком», имени Вахтангова) были свидетелями незабываемых встреч работников с деятелями искусства.

КОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

В Компании существует ряд корпоративных изданий, в том числе корпоративная газета «Мой Аэрофлот», которая выходит два раза в месяц, журналы подразделений и т. д. В газете публикуются материалы о событиях в жизни Компании, интервью с руководством, работниками, обзоры изменений в отрасли. В 2007 году начал выходить новый корпоративный журнал «Аэрофлот — Front Line», адресованный сотрудникам, непосредственно работающим с клиентами.

В связи со вступлением в SkyTeam в Компании формируется новая корпоративная философия. Для ее продвижения в 2006 году был создан «Корпоративный клуб Аэрофлота».

«Корпоративный клуб Аэрофлота» — это уникальная площадка, где представители разных подразделений — от рядовых сотрудников до топ-менеджеров, могут обсудить интересующие их вопросы в неформальной обстановке. Частым гостем клуба является генеральный директор Компании. Членом клуба может стать любой работник Компании, разделяющий его миссию, цели и задачи. Встречи клуба проходят в форме дискуссий за «круглым столом», семинаров, тренингов и других корпоративных мероприятий. Темы для обсуждения предлагают сами сотрудники.

Работа клуба способствует созданию доверительной обстановки в рабочем коллективе, разрешению конфликтов и профилактике кризисных ситуаций внутри Компании. В то же время участие в работе клуба — это возможность самореализации и расширения кругозора. Особое внимание уделяется участию в работе клуба ветеранов, которые задействованы в программах «Посвящение в профессию», «Добро пожаловать в команду единомышленников», «Аэрофлот — вчера, сегодня, завтра», «Благодарим за Ваш труд» и «Наши династии».

Опрос работников 10 подразделений Компании показал, что идея создания клуба была поддержана 85% опрошенных. Среди наиболее интересных направлений работы были названы общение на профессиональные темы с представителями других подразделений и открытый диалог руководителей и персонала.

В 2007 году Департамент общественных связей выпустил буклет «Справочник для нового сотрудника», в котором рассказывается о Компании, корпоративных правилах, социальной политике и многом другом. Информацию о социальных программах Компании сотрудники могут узнать на специальном сайте Службы социального развития. Во всех подразделениях имеются стенды социальной информации, обновляемой не реже двух раз в месяц.

Музей Аэрофлота основан в 1985 году. До 2006 года он располагался в зале прилета «Шереметьево-1», но в феврале 2007 года вновь открыл свои двери в здании Центра подготовки авиационного персонала. В музее собраны фотографии, подлинные документы, личные вещи и награды ветеранов Аэрофлота, образцы формы одежды бортпроводников с начала 1950 годов, модели самолетов, которые в разные годы эксплуатировались летчиками гражданской авиации, рекламная продукция Аэрофлота разных лет.



Вторая часть экспозиции посвящена современному Аэрофлоту. Здесь размещен макет терминала «Шереметьево-3», выставлены предметы сервиса на борту, многочисленные награды и призы Компании. Во всех залах установлены плазменные экраны, на которых в режиме нон-стоп демонстрируются уникальные кадры кинохроники о развитии гражданской авиации и Аэрофлота начиная с 20-х годов прошлого века.

ОХРАНА ТРУДА И УЛУЧШЕНИЕ УСЛОВИЙ ТРУДА

Система охраны труда

Реализация функций по охране труда, профилактике травматизма и контролю за состоянием рабочих мест возложена на Службу охраны труда и окружающей среды (ОТиОС). В подразделениях Компании Служба ОТиОС контролирует соблюдение требований законодательства и нормативных корпоративных документов, обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, состояние рабочих мест, а также своевременное проведение необходимых испытаний и технического освидетельствования оборудования, машин и механизмов. В 2006 году проведена реорганизация Службы: введена испытательная лаборатория и организован отдел производственного контроля, осуществляющий надзор за опасными производственными объектами и соблюдением санитарных правил. Размер финансирования мероприятий по улучшению условий и охране труда предусмотрен Коллективным договором и составляет не менее 0,7% от суммы эксплуатационных расходов Компании.

Завершается строительство нового офиса Аэрофлота. В едином офисном комплексе в непосредственной близости от центра активности Компании будет размещено большинство служб и административных подразделений. Рабочие места сотрудников будут организованы в открытых пространствах с использованием легких офисных перегородок различной высоты.

Медицинский контроль

Проблема усталости в авиации касается всех: летных экипажей, бортпроводников, персонала технического обслуживания, диспетчеров управления воздушным движением и рабочих на перроне. «Программа производственного контроля» предусматривает проведение медицинских осмотров на базе Медицинского центра ОАО «Аэрофлот», а также проверку санитарно-гигиенического состояния судов и помещений. В Компании действует программа профилактики стресса среди летного состава — психологическая коррекция осуществляется на основании утвержденных методик, позволяющих выявить повышение эмоционального напряжения. Психологические рекомендации носят индивидуальный характер в соответствии с личными особенностями персонала.

Еще одним шагом на пути к обеспечению безопасности полетов стала разработка методики выборочного тестирования членов летных экипажей с целью выявления лиц, употребляющих психоактивные вещества. Методика утверждена Государственной службой гражданской авиации.

**Аэрофлот
предоставляет гражданам
свободу передвижения**



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

Система благотворительных социальных программ Аэрофлота построена на следующих принципах:

- **Постоянство.** Аэрофлот чутко реагирует на общественные ожидания и нужды различных социальных групп.
- **Партнерство.** Аэрофлот объединяет усилия и ресурсы партнеров для улучшения условий и качества жизни целевых общественных групп.
- **Эффективность.** Компания ориентирована на результат, на изменение ситуации к лучшему в тех областях, которые были определены как приоритетные (спорт, культура, наука, образование).

Социальную политику Компании поддерживает абсолютное большинство сотрудников Аэрофлота. Об этом свидетельствуют исследования ВЦИОМ. Более 78% сотрудников отмечают стремление Компании быть полезной обществу и поддерживают реализуемые благотворительные программы.

Программы Аэрофлота можно условно разделить на три группы:

- программы социальных перевозок;
- партнерские программы;
- разовая поддержка частных и юридических лиц.

Логичная составляющая большинства этих программ — профильные услуги (предоставление льготных и бесплатных билетов, льготная и бесплатная перевозка грузов).

Программа «Поддержка социально незащищенных слоев населения»

По местам боевой славы

Каждую весну, накануне Дня Победы, Аэрофлот помогает участникам Великой Отечественной войны увидеться со своими друзьями и однополчанами в разных городах мира. Бесплатными билетами на регулярные рейсы Компании в любые точки Российской Федерации или Европы могут воспользоваться ветераны войны, узники фашистских лагерей, блокадники. Акция проводится с 2000 года

как дань памяти подвигу жителей России в Великой Отечественной войне. В 2005 году к акции присоединились ветераны стран СНГ и Балтии. За последние шесть лет льготой воспользовались более 24 тыс. человек. Деятельность Компании, адресованная ветеранам, была отмечена медалью «60 лет Победы в Великой Отечественной войне».

Помощь больным детям и инвалидам

Проблеме детской смертности сегодня уделяется большое внимание не только в России, но и во всем мире. Одна из наиболее частых причин детской смертности в течение первого года жизни — врожденный порок сердца и сосудов. Аэрофлот помогает тяжело больным маленьким пациентам найти своего доктора — сохранить их жизни призвана программа «Крылья надежды», реализуемая совместно с Научным центром сердечно-сосудистой хирургии им. А.Н. Бакулева и благотворительным общественным фондом «Детские сердца». Самолеты Аэрофлота доставляют детей, страдающих тяжелыми кардиологическими заболеваниями, из регионов в Москву для лечения в центре. Кроме того, Компания организует поездки врачей-кардиологов в наиболее нуждающиеся в такой помощи регионы. В результате обследовано свыше тысячи детей: поставлены более точные диагнозы, скорректировано лечение, выявлены нуждающиеся в срочном хирургическом вмешательстве.

Аэрофлот оказывает поддержку инициативам благотворительного фонда «Даунсайд Ап». Фонд распространяет в российских регионах передовые зарубежные технологии по поддержке семей, воспитывающих детей с синдромом Дауна. Сотрудники фонда проводят семинары и практические конференции по обучению специалистов-дефектологов и родителей новым технологиям, способствующим интеграции детей с ограниченными возможностями в жизнь общества.

Еще одно направление программы — оказание помощи детям, нуждающимся в лечении за рубежом. Только в 2007 году Аэрофлот бесплатно перевез 14 таких детей и 16 сопровождающих.



Аэрофлот является участником Программы поддержки неродственных трансплантаций костного мозга детям с онкологическими заболеваниями и Программы помощи детям, страдающим редкими гематологическими заболеваниями, — «Шанс». С 2003 года Компания на постоянной основе помогает пациентам Федерального центра детской гематологии, онкологии и иммунологии, а также Российской детской клинической больницы. К сожалению, в нашей стране пока не существует банка неродственных доноров, поэтому летать за клетками костного мозга для трансплантации приходится за границу. Врач-гематолог должен лично прилететь в страну, где живет донор, и в течение 72 часов успеть вернуться к своему пациенту. Благодаря Аэрофлоту врачи-гематологи могут совершить это экстренное путешествие практически бесплатно.

Программа «Поддержка спорта»

Одно из приоритетных направлений деятельности Аэрофлота — поддержка профессионального и массового спорта. Среди спортивных мероприятий, получивших помощь Аэрофлота, — хоккейный турнир Международной спортивной академии Владислава Третьяка, международный юношеский турнир по теннису «Кубок Кремля Junior», Паралимпийские игры. Компания помогает также московским футбольным клубам инвалидов «Спартак» и «Возрождение», Федерации горнолыжного спорта инвалидов России. С 2005 года Аэрофлот поддерживает Российский футбольный союз. Льготные билеты предоставляются детским и юношеским командам, спортсменам-инвалидам.

Налоговые отчисления Аэрофлота в бюджет Московской области позволили построить в городе Лобня Дворец спорта, который был открыт в торжественной обстановке 15 октября 2003 года. Сегодня Дворец стал центром не только спортивной, но и культурной жизни города. Это популярное место отдыха жителей Лобни, среди которых есть и работники Аэрофлота.

Международный шахматный турнир «Аэрофлот Орен»

С 2002 года под эгидой Аэрофлота проходит международный шахматный турнир «Аэрофлот Орен». Турнир чрезвычайно популярен. В 2004 году он даже был включен в Книгу рекордов Гиннеса как самое массовое шахматное состязание в мире. Число его участников постоянно растет. В 2006 году турнир собрал под одной крышей 600 шахматистов из 57 стран. Компания является не только генеральным перевозчиком турнира, но и выделяет средства призового фонда, который составляет 175 тыс. долл. США. Лучшие результаты среди ветеранов и юниоров отмечаются специальными наградами.

Партнерство с Олимпийским комитетом России

Аэрофлот традиционно выступает партнером Олимпийского комитета РФ. Олимпийская сборная России летала «на крыльях Аэрофлота» на олимпиады в Сиднее, Солт-Лейк-Сити, Афинах и Турине. Традиция партнерства будет продолжена. Олимпийский комитет России уже одобрил назначение ОАО «Аэрофлот — российские авиалинии» официальным перевозчиком XXII зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи.

Программа «Поддержка образовательных и научных программ»

Аэрофлот помогает развитию научного и кадрового потенциала страны, приоритетом для Компании является поддержка талантливой молодежи.

В последнее время наблюдается снижение количества абитуриентов, поступающих в столичные вузы из удаленных от Москвы регионов. Далеко не все семьи могут себе позволить оплатить перелет ребенка из одного конца страны в другой. Для решения этой проблемы в 2002 году между Аэрофлотом и Министерством образования РФ было заключено соглашение, в соответствии с которым авиакомпания взяла на себя расходы по перевозке золотых медалистов из Камчатской области, Хабаровского и Приморского краев, поступающих в московские вузы. В 2004 году география программы расширилась за счет Сибири и Зауралья, а в 2006 году к ней присоединились победители всероссийских олимпиад. За время реализации программы к месту будущей учебы были доставлены 248 талантливых абитуриентов.

В 2006 году Аэрофлот совместно с «Интел Текнолоджис» поддержал Российскую и Международную техническую олимпиаду, предоставив ее региональным участникам авиабилеты со скидкой. Молодые изобретатели из разных уголков России приняли участие в московском финале, а победители отправились на международный финал в Вашингтон.

Аэрофлот стремится расширить границы и облегчить интеграцию молодых российских талантов в международное научное сообщество. Компания ежегодно поддерживает конкурс японского языка, который посольство Японии проводит среди российских студентов. Аэрофлот предоставляет победителям авиационный сертификат для полета на стажировку в Страну восходящего солнца.

Программа «Поддержка культуры»

Российская культура является частью мирового наследия человечества. Будучи компанией национального масштаба, Аэрофлот видит свою миссию в том, чтобы способствовать сохранению национального достояния России через развитие культурных связей с другими странами.

Аэрофлот поддерживает разнообразные проекты — от выступления классического балета до концертов знаменитых рок-исполнителей, культурные мероприятия за рубежом, такие как выставка «Россия», состоявшаяся в Нью-Йорке, или фестиваль «Русская зима на Трафальгаре» в Лондоне. Компания оказывает содействие проектам по возвращению в Россию ее исторического наследия. Так, в мае 2006 года Аэрофлот доставил в Москву архив семьи русского философа Ивана Ильина, более 40 лет хранившийся в университетской библиотеке США.

Московская государственная консерватория им. П. И. Чайковского

Благодаря поддержке Компании выпускники и воспитанники консерватории получили возможность принять участие в престижных международных конкурсах и завоевать более 150 призов, а ценители классической музыки в Европе, Азии и Америке — приобщиться к великому русскому искусству.

Балетный конкурс «Бенуа де ля данс»

С 1991 года Аэрофлот является официальным перевозчиком престижного балетного конкурса «Бенуа де ля данс». Его приз — самая уважаемая балетная награда — известен в мире как «Балетный Оскар». В 1992 году приз был принят под патронат ЮНЕСКО, а в 1996 году включен в программу «Всемирное десятилетие культуры». Все средства от проведения конкурса передаются на помощь московским ветеранам балета.

V Международный конкурс молодых оперных певцов Елены Образцовой

V Международный конкурс молодых оперных певцов Елены Образцовой проходил в 2006 году при поддержке Аэрофлота. В нем приняли участие 170 конкурсантов из 26 стран мира. Отличительная особенность конкурса — его демократичность. В нем могут принять участие не только студенты консерватории или артисты оперных театров, но и молодые музыканты, обучающиеся у частных педагогов.

Театральный фестиваль «Золотая маска»

На протяжении многих лет Аэрофлот поддерживает всероссийский театральный фестиваль «Золотая маска». Каждой весной фестиваль представляет лучшие спек-



такли страны во всех видах театрального искусства: драматический и кукольный театры, опера, балет, оперетта/мюзикл, современный танец. «Золотая маска» — национальная премия, которая вручается лучшему спектаклю сезона, лучшему режиссеру, хореографу, дирижеру, художнику, лучшим актерам. Авторитет и исключительная роль фестиваля в развитии российской культуры признаны профессионалами, публикой, средствами массовой информации.

Фонд «Академия российского телевидения»

С 2002 года Аэрофлот является официальным перевозчиком фонда «Академия российского телевидения». Аэрофлот поддерживает учрежденную фондом национальную телевизионную премию ТЭФИ — самую авторитетную награду российского телевизионного сообщества.

Помощь гражданам России, оказавшимся в чрезвычайных ситуациях

В июле 2006 года после начала военных действий на Ближнем Востоке Аэрофлот провел совместную с МЧС акцию по эвакуации российских паломников, участвовавших в хадже. Авиакомпания выполняла чартерные рейсы по маршруту Амман — Минеральные Воды, минуя Турцию, где наблюдалась вспышка птичьего гриппа. На родину смогли вернуться более 1300 человек. В августе 2006 года Министерство транспорта РФ наградило коллектив Аэрофлота почетным дипломом «За высокий профессионализм, проявленный при эвакуации граждан РФ из зоны вооруженного конфликта на Ближнем Востоке».

В 2004 году самолеты Аэрофлота перевезли в российские и зарубежные клиники и оздоровительные учреждения более тысячи детей, пострадавших в бесланской трагедии. Кроме того, летный состав авиакомпании организовал сбор средств для бесланских детей, находившихся на лечении в клиниках Москвы.

После разрушительного землетрясения и цунами в Юго-Восточной Азии в декабре 2004 года Аэрофлот взял на себя добровольное обязательство принимать на свои рейсы всех пассажиров, желающих вылететь на родину вне зависимости от даты вылета, указанной в билете. В случае утраты билетов выписывались новые. Представительство Компании в Бангкоке работало практически круглосуточно, делая все возможное для скорейшей отправки россиян на Родину.

**Повышение экологической
ответственности**



5

Аэрофлот соблюдает природоохранное законодательство РФ и экологические требования стран, в которые осуществляются полеты. В Компании действует система экологического управления и производственного экологического контроля. Основные задачи производственного контроля — соблюдение нормативов по выбросам загрязняющих веществ в атмосферу, лимитов на размещение отходов, проверка выполнения в подразделениях Компании планов и мероприятий по охране окружающей среды.

В рамках производственного экологического контроля обеспечиваются:

- соблюдение требований по эксплуатации технологического оборудования;
- надлежащее содержание территорий, зданий, сооружений, занимаемых подчиненными структурными подразделениями, и мест временного хранения отходов;
- утилизация отходов;
- выполнение мероприятий по охране окружающей среды.

Новое Положение по организации системы экологического управления и экологического контроля разработано в соответствии с последними инициативами IATA и изменениями в законодательстве РФ.

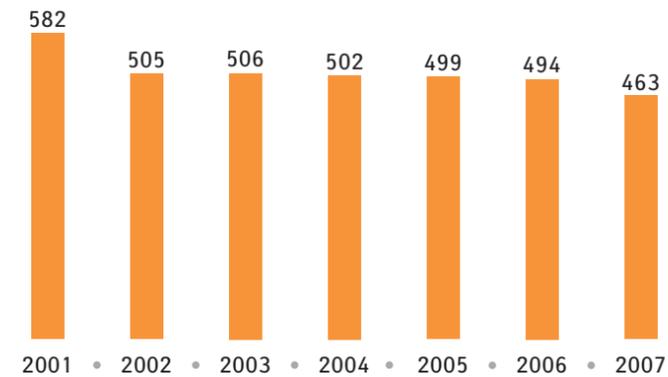
Экономия топлива

В Компании принята программа по экономии топлива. Заметных результатов удается достичь с помощью:

- снижения часового расхода топлива и удельного расхода топлива;
- проведения инженерно-технических работ (установка законцовок крыла на самолете Ту-154М, минимизация веса пустого снаряженного самолета, повышение аэродинамического качества воздушного судна);
- оптимизации процессов подготовки к полету и прохождения проверочных работ, а также взлета и посадки.

Однако основным фактором, влияющим на конечный результат, является состояние парка воздушных судов: чем выше доля современных топливоэффективных машин, тем лучших показателей удается достичь.

Удельный расход топлива на пассажирских типах воздушных судов, гр/ткм



Сокращение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу

Компания признает значимость мер по сокращению вредных выбросов и парниковых газов в атмосферу.

Задаче снижения вредных выбросов служит:

- обновление парка воздушных судов. После завершения перехода Компании на парк воздушных судов, соответствующих требованиям российских стандартов и стандартам ICAO, удельный объем выбросов значительно сократился;
- проведение инструментального контроля и регулировки топливных систем автотранспорта на соответствие нормам дымности и предельно допустимого содержания загрязняющих веществ в отработанных газах;
- инструментальный контроль за выбросами загрязняющих веществ от стационарных источников;
- использование газоочистных установок в подразделениях по ремонту и обслуживанию авиационной техники и комплексе по наземному обеспечению перевозок.

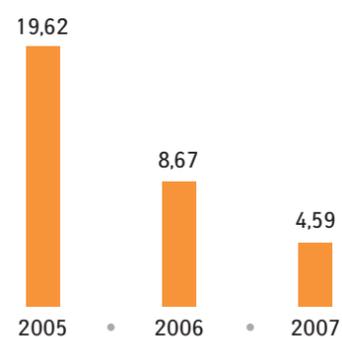
Отходы производства и потребления

В результате деятельности Аэрофлота образуется 44 вида отходов общей массой около 8,3 тыс. т в год, из них токсичными являются отходы 1-го и 2-го классов (всего таких отходов образуется 15,6 т в год). В соответствии с законодательством РФ организована работа по сбору, хранению и утилизации отходов производства и потребления. Утилизация регулярно проводится специализированными организациями, имеющими лицензии.

Сокращение экологических платежей

В связи с повышением экологической эффективности снизились общие расходы по платежам за негативное воздействие на окружающую среду. В основном сокращение платежей произошло вследствие получения Аэрофлотом соответствующих разрешений на выбросы загрязняющих веществ и лимита на размещение отходов, что в соответствии с законодательством снимает дополнительные коэффициенты — 25 (для воздуха) и 5 (для отходов).

Изменения платежей за негативное воздействие на окружающую среду, млн руб.



«ОБЩЕСТВЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ»

В сфере бизнеса

2005

- Лучшая российская авиакомпания в области грузовых и международных пассажирских перевозок в рамках национальной премии «Крылья России-2005».
- Награда национальной премии «Народная марка 2005».
- Золотая награда на восьмом конкурсе «Брэнд года / EFFIE — 2005» в категории «Услуги и сервис»

2006

- Победитель в номинации «Совершенствование сервиса на борту» среди 95 авиакомпаний мира
- Лауреат международной премии «Лидер экономического развития России» в номинации «Лучший налогоплательщик России-2006», учрежденной Межрегиональной организацией предпринимателей

2007

- Победитель национальной премии «Крылья России-2006» в двух главных номинациях — «Лучший пассажирский перевозчик России на внутренних и на международных линиях (в категории крупных авиакомпаний)»
- Национальная премия в области бизнеса «Компания года» в номинации «Транспортные услуги»

В области совершенствования управления

2005

- Первое место в номинации «Реализация социальной программы» V Всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности» Министерства здравоохранения и социального развития РФ.
- Победитель всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба-2005»
- Победитель конкурса «Лучший пример построения системы риск-менеджмента в промышленных компаниях»

2006

- Победитель V Всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности» в номинации «Реализация социальных программ».
- Победитель II Всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба-2006»
- Звание «Лучшая российская служба бухгалтерского учета-2006»

2007

- Победитель конкурсов «Лучшая российская кадровая служба-2007» и «Лидер социально-ответственного бизнеса»
- Премия «Лучшее корпоративное медиа 2007 года» в рамках IV Ежегодной международной конференции «Роль коммуникаций и корпоративных СМИ в стратегическом управлении компанией»

В социальной сфере

2005

- Лауреат национальной премии «Золотая маска-2005» в номинации «За поддержку театрального искусства России»

2007

- Лауреат международной премии «Профессия — Жизнь» в номинации «За социально ориентированную политику предприятия».



Взгляд в будущее



6

Аэрофлот строит свою деятельность в соответствии с долгосрочными планами. Стратегия Компании разработана до 2020 года. Компания планирует значительно расширить маршрутную сеть, прежде всего по России и СНГ, а также дальнемагистральную сеть по всему миру, чтобы справиться с вызовами, перед которыми стоит мировая отрасль авиаперевозок, достичь заметных улучшений своей деятельности в целях устойчивого развития.

Аэрофлот считает, что российская отрасль авиаперевозок должна быть интегрирована в глобальную как равноправный партнер. Для этого необходимо принимать общие правила игры, вводить высокие международные стандарты, доказавшие свою эффективность, в качестве национальных отраслевых ориентиров.

Аэрофлот планирует продолжить целенаправленный курс на консолидацию российской отрасли воздушных перевозок и предлагает проект, который позволит российскому воздушному транспорту выйти на качественно новый уровень развития. Консолидация не предполагает монополизации — сокращение количества компаний позволит перейти к модели рынка, на котором будут работать операторы, специализирующиеся по масштабу и характеру деятельности. Каждый перевозчик, стратегически подходящий к своему развитию, найдет свою нишу на таком рынке.

Проект по консолидации авиаперевозок на Дальнем Востоке, который осуществляет сейчас Аэрофлот, планируется завершить к 2009 году. Компания надеется, что этот проект станет образцом того, как на базе неконкурентоспособных авиапредприятий региона создается эффективная магистральная авиакомпания.

Главная тенденция авиаиндустрии сегодня — это опережающее обновление воздушного флота, что позволит сдерживать рост тарифов на авиаперевозки. Аэрофлот последовательно выполняет эту задачу, инвестируя в российский авиапром более 1,5 млрд долл. США и реализуя совместные с Объединенной авиастроительной корпорацией программы с Airbus, а также является пилотным заказчиком перспективных самолетов отечественного производства. Вслед за выводом из эксплуатации самолетов Ил-86, Ту-134 и Ту-154 парк будет наращиваться новыми региональными самолетами SSJ, среднемагистральными самолетами семейства А-320 и дальнемагистральными А-330, А-350 и В-787.

Одна из первых по значимости задач для отрасли авиаперевозок — это подготовка персонала. Особое внимание этому направлению уделяется в практике всех мировых компаний. Персонал становится наиболее важным экономическим активом. Для российских компаний этот вопрос особенно актуален. Учитывая общую демографическую тенденцию в стране, проблема обеспеченности квалифицированными кадрами требует пристального внимания и дополнительных усилий со стороны Компании. Аэрофлот намерен

в рамках системы управления трудовыми ресурсами использовать подходы, позитивно зарекомендовавшие себя в международной практике, разрабатывать новые программы.

Главный вопрос глобальной отрасли — как эффективно поддерживать общую тенденцию спроса на перевозки. Стремясь удовлетворить растущие потребности пассажиров, Компания не только улучшает качество предоставляемых услуг, но и обеспечивает своих клиентов достаточным предложением. Компания ставит перед собой цель обеспечить качество своего продукта на уровне европейских лидеров по всем элементам.

Приоритетные цели Компании:

- Увеличить долю группы «Аэрофлот» в перевозках российских авиакомпаний по показателю перевезенных пассажиров до 30% в 2010 году (среднегодовой темп роста в 2004—2010 годах 13%)
- Обеспечить увеличение количества перевезенных грузов группы «Аэрофлот» в 2004—2010 годах в три раза (по отношению к 2003 году) и дальнейшее развитие мультимодальных грузовых перевозок
- Ввести в эксплуатацию новый пассажирский терминал и создать конкурентоспособный транспортный узел в международном аэропорту «Шереметьево»
- Обеспечить увеличение парка воздушных судов группы «Аэрофлот» к 2010 году до количества, достаточного для достижения целевых темпов роста перевозок пассажиров и грузов.

Приложения



ГЛОССАРИЙ

Авиационная безопасность — состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации. Обеспечивается службами авиационной безопасности аэродромов или аэропортов, подразделениями военизированной охраны аэродромов или аэропортов, службами авиационной безопасности эксплуатантов (авиационных предприятий), а также специально уполномоченными органами, наделенными этим правом федеральными законами. Незаконное вмешательство в деятельность в области авиации — противоправные действия (бездействие), угрожающие безопасной деятельности в области авиации, повлекшие за собой несчастные случаи с людьми, материальный ущерб, захват или угон воздушного судна либо создавшие угрозу наступления таких последствий. Воздушный кодекс РФ от 1997 года.

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

М — Число Маха, отношение скорости тела, движущегося в газовой среде, к скорости звука в этой среде.

Международная ассоциация воздушного транспорта (International Air Transportation Association, IATA) создана в 1945 году для развития сотрудничества между авиакомпаниями в целях обеспечения безопасности, надежности и экономичности полетов в интересах потребителей. Сегодня членами ассоциации являются 270 авиакомпаний из 140 стран мира. Более подробная информация — на сайте ассоциации www.iata.org/index.htm

Международная организация гражданской авиации (International Civil Aviation Organization, ICAO) — организация, созданная в результате подписания Конвенции о международной гражданской авиации. ICAO является специализированным учреждением ООН, ответственным за разработку международных стандартов, рекомендуемой практики и правил в технической, экономической и правовой областях деятельности международной гражданской авиации. Более подробная информация — на сайте организации www.icao.int

Пассажирооборот определяется суммированием произведения количества пассажиров каждой перевозки на расстояние перевозки в километрах.

Пкм — (пассажиро-километр) — перевозка 1 пассажира на расстояние 1 километр.

Ткм — (тонно-километр) — перевозка одной тонны коммерческой загрузки — пассажиров (из расчета 90 кг за 1 пассажира), груза, почты — на расстояние 1 км.

IOSA — стандарт безопасности полетов IATA.

ISO 9000 — серия международных стандартов по созданию на предприятии системы управления качеством, которая представляет собой набор предписаний по повышению эффективности бизнес-процессов.

SkyTeam — альянс, в который входят 11 авиакомпаний: Аэрофлот, Aeromexico, Air France, Alitalia, China Southern Airlines, Continental Airlines, CSA — Czech Airlines, Delta Airlines, KLM Royal Dutch Airlines, Korean Air и Northwest Airlines, а также три ассоциированные компании — Air Europa, Copa Airlines и Kenya Airways. Более подробная информация — на сайте альянса www.SkyTeam.com

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Место нахождения: Россия, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 37, корп. 9.
Почтовый адрес: 125167, Москва, Ленинградский пр-т, д. 37, корп. 9.

Служба социального развития:
Тел. +7 (495) 753-8051. Тел./факс + 7 (495) 578-0757
E-mail: social@aeroflot.ru

Акционерам и инвесторам:
Тел./факс: + 7 (495) 258-0686, 258-0684/факс, 544-3334/факс
E-mail: ngoncharova@aeroflot.ru

Пресс-служба:
Тел. +7 (495) 752-9071
E-mail: presscentr@aeroflot.ru

Программа «Аэрофлот Бонус»:
Тел. +7 (495) 223-5555
www.aeroflotbonus.ru
E-mail: bonus@aeroflot.ru

Центр информации и бронирования (круглосуточно):
Тел.+7 (495) 223-5555 (для Москвы)
Тел.+7 (812) 718-5555 (для Санкт-Петербурга)
Тел. 8-800-333-5555 (для городов РФ бесплатно, включая сотовую связь)
Web-бронирование: www.aeroflot.ru, callcenter@aeroflot.ru

Открытая линия:
Тел. +7 (495) 223-5555
E-mail: openline@aeroflot.ru

Фото — В.Н. Спесивцев, В.Н. Иванов, М. Мельников
© 2008. Дизайн, пре-пресс — ООО «ДЭКС-Пресс»
© 2008. Текст — ОАО «Аэрофлот — российские авиалинии»

АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Нам интересно узнать Ваше мнение о Социальном отчете ОАО «Аэрофлот».

Отправьте, пожалуйста, эту форму
по факсу: +7 (495) 578-0757; 544-3334
электронной почте: social@aeroflot.ru, ngoncharova@aeroflot.ru
или на наш почтовый адрес.

1. Общий комментарий по поводу отчета

2. Какую дополнительную информацию следует включать в социальные отчеты в будущем?

3. Ваши рекомендации по улучшению деятельности Компании в сфере корпоративной социальной ответственности

4. Другие комментарии

5. Пожалуйста, укажите, к какой группе Вы себя относите:

- пассажир;
- акционер;
- инвестор;
- сотрудник;
- представитель федеральных органов государственной власти;
- представитель государственных регулирующих органов;
- представитель региональных органов государственной власти;
- представитель СМИ;
- другое (укажите).

