



# Стандарты ВЫСОКОГО ПОЛЕТА

Отчет о деятельности  
в области устойчивого  
развития компании «Трансаэро»  
за 2006 — 2007 годы





Ольга Плешакова  
Генеральный директор

## Дорогие друзья!

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

**Девиз «Трансаэро»** - быть лидером в постоянно меняющемся мире. По нашему глубокому убеждению лидерство — это не только высокие производственные результаты, но и самая высокая ответственность перед клиентами, партнерами, персоналом компании и обществом.

**Наша задача** — предоставлять миллионам пассажиров «Трансаэро» надежные, безопасные, высококачественные и доступные авиаперевозки внутри нашей страны и за ее пределами.

С 2003 года «Трансаэро» является лидером гражданской авиации России по темпам устойчивого развития. Объемы ее перевозок выросли в 12 раз. В 2007 году «Трансаэро» заняла первое место в отрасли по абсолютным показателям роста объемов пассажирских перевозок. Компания стала обладателем самого большого парка дальнемагистральных воздушных судов в нашей стране, уверенно заняла позицию второго крупнейшего авиаперевозчика Российской Федерации на международных воздушных линиях.

**Уникальный парк** авиакомпании «Трансаэро» состоит из современных самолетов Боинг и отечественных самолетов нового поколения Ту-214. Он является самым эффективным в

гражданской авиации России по топливной составляющей, что крайне важно как для экономических результатов работы компании, так и для сохранения окружающей среды.

**«Трансаэро»** является обладателем сертификата эксплуатационной безопасности IOSA, который свидетельствует, что все параметры безопасности деятельности компании полностью соответствуют самым строгим нормам Международной ассоциации воздушного транспорта. Сертификат ISO 9001 подтверждает, что система менеджмента авиапредприятия всецело отвечает требованиям этого международного стандарта.

## Залогом успеха и надежности

«Трансаэро» является высоким уровнем профессионализма ее персонала. Подготовка и повышение квалификации кадров осуществляется в собственном авиационном учебном центре компании. Он сертифицирован на обучение специалистов для гражданской авиации России и целого ряда зарубежных стран. При этом стандарты подготовки пилотов «Трансаэро» отвечают самому высокому мировому уровню.

**«Трансаэро»** всегда была и остается предприятием высокой социальной ответственности. Компания проводит ценовую политику, обеспечивающую доступность воздушного

сообщения для жителей России, прежде всего ее Дальнего Востока.

## Социальные авиаперевозки

являются для «Трансаэро» эффективным механизмом реагирования на ожидания и запросы общества. Компания на постоянной основе осуществляет бесплатные и льготные перевозки ветеранов войны, детей, направляющихся на лечение, и других нуждающихся в поддержке категорий населения. Вместе с тем компания стремится постоянно улучшать свои услуги для людей с ограниченными возможностями. Все это не только укрепляет деловую и общественную репутацию авиакомпании, но и создает предпосылки для ее дальнейшего устойчивого развития.







## В центре деятельности «Трансаэро»

всегда находится пассажир. Не стал исключением и отчет в области устойчивого развития, адресованный наиболее широкой аудитории — нашим клиентам и партнерам. Он содержит полную информацию по всем аспектам предоставления услуг авиационных перевозок компанией «Трансаэро».

**Данный отчет** составлен с использованием рекомендаций и принципов международного стандарта Global Reporting Initiative (GRI), и мы надеемся, что он вызовет ваш интерес.

## Это наш первый отчет

В нем вы  
прочитаете  
о том как мы...

- ▶ ...ответственно относимся к своему бизнесу  13
- ▶ ...постоянно повышаем качество услуг  25, 60
- ▶ ...сформировали наш коллектив в дружную команду профессионалов  76
- ▶ ...обеспечиваем безопасность полетов  40
- ▶ ...заботимся об окружающей среде  48
- ▶ ...делаем вклад в общество  90

## Содержание

- ПРО НАС: ПРОФИЛЬ КОМПАНИИ**
- 6 История Компании
- 10 «Трансаэро» на рынке авиаперевозок
- 13 Что такое устойчивое развитие для нашей Компании?
- 18 Взаимодействие со стейкхолдерами
- ЛЕТАТЬ С «ТРАНСАЭРО» – ПРОСТО...**
- 29 Откуда и куда мы летаем?
- 32 Для кого мы летаем?
- 34 Сколько это стоит?
- 35 Ваши бонусы
- 38 Как купить билет?
- ЛЕТАТЬ С «ТРАНСАЭРО» – БЕЗОПАСНО...**
- 42 Управление качеством
- 45 Стандарт эксплуатационной безопасности IOSA
- 45 Наши результаты
- 46 Первым делом – самолеты!
- 49 Экология полета: шумы и выбросы
- 50 Программа энерго-ресурсосбережения
- ЛЕТАТЬ С «ТРАНСАЭРО» – НАДЕЖНО...**
- 54 Они помогают нам летать: система взаимодействия с партнерами
- 56 Регистрация пассажиров
- 58 Что осталось за кадром?
- ЛЕТАТЬ С «ТРАНСАЭРО» – УДОБНО...**
- 62 Приветствуем вас на борту!
- 64 Оценка качества услуг
- 66 Права пассажиров, права экипажа – права человека
- 70 Подготовка летного персонала
- 74 После посадки
- 75 Экология полета: утилизация отходов
- «ТРАНСАЭРО» – КОМАНДА ЛУЧШИХ**
- 90 **БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ «ТРАНСАЭРО»**
- Приложение 1**
- 100 Процесс нефинансовой отчетности компании «Трансаэро»
- Приложение 2**
- 106 Использование стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI, Глобального договора ООН в отчете
- Приложение 3**
- 125 Глоссарий
- 128 Используемые в отчете сокращения
- 130 Анкета

# Мы

- ▶ являемся авиакомпанией нового типа, ориентированной в своем развитии на передовой отечественный и международный опыт.
- ▶ разделяем принципы устойчивого развития и внедряем их в свою деловую практику.
- ▶ открыты для диалога со стейкхолдерами, одним из механизмов которого является отчетность в области устойчивого развития.

## История Компании



Первый собственный самолет Компании – Ил-86, приобретенный в 1992 году

Компания была основана в 1990 году, но днем ее рождения мы считаем 5 ноября 1991 года – день, когда был выполнен наш первый полет. История Компании тесно переплетается с историей новой России. «Трансаэро» стала первой российской авиакомпанией, созданной на принципиально новой основе: мы не участвовали в приватизации государственного имущества и с самого начала взяли курс на развитие, опираясь на собственные возможности, качественное управление бизнесом, соблюдение высоких стандартов качества обслуживания пассажиров и безопасности полетов. Мы остаемся верны этим принципам в течение всех лет своего развития.

Наш первый рейс проходил по маршруту Москва – Тель-Авив на арендованном самолете, но уже под собственным кодом UN. Свой первый собственный самолет мы приобрели в 1992 году: Это был Ил-86, построенный по специальному заказу авиакомпании. На нем был выполнен первый регулярный рейс «Трансаэро» внутри России. Но когда отечественная авиапромышленность практически встала, «Трансаэро» с 1993 года первой в России начала приобретать «боинги», которые сегодня составляют основу нашего парка воздушных судов.

«Трансаэро» из года в год открывала новые маршруты по нашей стране и за рубеж, пополняла свой парк новыми самолетами.



В декабре 1994 года «Трансаэро» стала действительным членом Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA<sup>1</sup>). Вступление в эту организацию свидетельствовало о том, что все показатели и процессы управления в Компании соответствуют высоким международным требованиям.

Финансовый кризис 1998 года серьезно повлиял на темпы роста «Трансаэро». Однако благодаря принятой антикризисной программе и верности нашим принципам работы компании удалось за пять лет не просто выстоять, но и полностью восстановить свои позиции.

В 2001 году Генеральным директором «Трансаэро» стала Ольга Плешакова – первая женщина в истории нашей страны, возглавившая авиакомпанию.

В 2006-м, в год своего 15-летия, Компания изменила «прописку». По единогласному решению общего собрания акционеров ОАО «Авиационная компания «Трансаэро» было зарегистрировано в Санкт-Петербурге.

Самолеты Компании летают из базовых аэропортов «Домодедово», «Шереметьево» и «Пулково».

«Трансаэро» – это эффективная, надежная, быстро развивающаяся авиакомпания, уровень сервиса которой отвечает запросам самых взыскательных пассажиров, а безопасность соответствует высоким международным стандартам.

### За свою историю мы:

- выполнили почти 140 тыс. рейсов в 165 городов 60 стран мира без единой аварии;
- перевезли более 17 млн пассажиров;
- освоили 15 типов воздушных судов.

## В чем мы были первыми?

Давайте вспомним:

1993

«Трансаэро» впервые в России предложила пассажирам обслуживание бизнес-класса на внутренних авиалиниях.

1995

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

«Трансаэро» стала первой иностранной авиакомпанией, открывшей воздушное сообщение с городом Астаной — будущей новой столицей Казахстана.

IATA признала «Трансаэро» самой динамично развивающейся авиакомпанией в мире.

1996

«Трансаэро» стала первой российской авиакомпанией, получившей сертификат Федеральной авиационной администрации США (FAA) на право самостоятельного технического обслуживания самолетов американского производства.

1998

«Трансаэро» первой в России выполнила кросс-полярный перелет по маршруту Москва — Красноярск — Торонто — Нью-Йорк.

2000

IATA назвала «Трансаэро» мировым лидером в обеспечении безопасности авиационных перевозок и соблюдении миграционного законодательства.

2001

«Трансаэро» первой из российских авиакомпаний осуществила перебазирование в новый реконструированный аэропорт «Домодедово».

2003

В аэропорту «Домодедово» «Трансаэро» первой ввела систему регистрации на любой рейс Компании со всех стоек, что значительно экономит время пассажиров.

2005

«Трансаэро» стала самым крупным заказчиком новых российских самолетов Ту-214. «Трансаэро» стала первой и единственной авиакомпанией в Восточной Европе, России и СНГ, использующей самые большие на тот момент пассажирские самолеты «Боинг 747» вместимостью 468 человек.

2006

«Трансаэро» первой из российских авиакомпаний начала выполнять рейсы совместной эксплуатации с британским перевозчиком BMI на маршруте Москва — Лондон

2007

Впервые в России авиакомпания «Трансаэро» начала продажу электронных билетов и предложила пассажирам услугу самостоятельной регистрации на рейсы через Интернет.

«Трансаэро» успешно прошла международный аудит на получение сертификата эксплуатационной безопасности IOSA (IATA Operational Safety Audit)

Мы не только идем в ногу со временем, но хотим быть на шаг впереди, привнося в российскую гражданскую авиацию инновационные решения.

Таких результатов нам удалось достичь благодаря новым подходам к ведению бизнеса и ориентации на устойчивое развитие — как Компании, так и среды, в которой мы живем и работаем.

О том, что это значит, — этот отчет.



## «Трансаэро» на рынке авиаперевозок

Показатели результативности  
Компании  
приведены также  
в [Приложении 2](#).



«Трансаэро» демонстрирует стабильные результаты и является лидером отрасли по устойчивым темпам роста за последнее пятилетие. В 2007 году основные производственные показатели достигли рекордных величин, что позволило Компании занять первое место в отрасли по абсолютным показателям роста объемов пассажирских перевозок.

«Трансаэро» заняла третье место на рынке по выполненному пассажирообороту и второе место — по пассажирообороту на международных авиалиниях.

Несмотря на то, что Компания не имеет ни одного грузового самолета, она входит в десятку крупнейших перевозчиков грузов и почты в России<sup>2</sup>.

### Основные производственные показатели Компании:

Показатели	2006	2007
Число сотрудников, чел. <sup>3</sup>	2146	3600
Выполненный пассажирооборот, млн пасс. км	7797,9	11 760
Перевезено пассажиров, млн чел.	2,138	3,242
Выполненный тоннокилометраж, млн ткм	779,2	1151
Доставлено грузов и почты, т	15 253	17 926
Количество рейсов	10 754	21 985
Регулярные/нерегулярные рейсы	55,5% / 44,5%	75,3% / 24,7%
Коэффициент занятости кресел	76,7%	79,5%
Количество авиалиний	48	56
Парк ВС	24 самолета	32 самолета

Объяснение специальных терминов — см. [Глоссарий](#).



## Почему это важно?

Являясь самым быстрым транспортом, гражданская авиация ежегодно перевозит около 2,2 млрд пассажиров<sup>4</sup>.

В мире признается значительная социально-экономическая роль отрасли авиаперевозок. Согласно экспертным данным<sup>5</sup>, по сравнению с другими транспортными перевозками отрасль является крупнейшим работодателем и создает большое количество рабочих мест (около 32 млн по всему миру) не только непосредственно в отрасли, но и в смежных отраслях. Высокие показатели выручки составляют до 8% валового регионального продукта и выводят отрасль в число крупнейших налогоплательщиков.

Общепризнанным является тот факт, что отрасль является двигателем торговли — реализация продукции более 25% компаний мира зависит от воздушного транспорта.

С социальной точки зрения, работа авиаперевозчиков улучшает качество жизни многих людей, помогая им расширять кругозор, поддерживать общение с близкими и друзьями в разных странах мира. Воздушным транспортом путешествует 40% международных туристов.

Ежегодно российские авиакомпании перевозят несколько десятков миллионов пассажиров. Темп развития российской гражданской авиации более чем в три раза превышает международные показатели<sup>6</sup>, при этом пять ведущих авиакомпаний, среди которых и «Трансаэро», перевозят 52% пассажиров.

А знаете ли вы,  
что?



По статистике, путешествия по воздуху — самые безопасные.

Сегодня 1 рубль дохода гражданской авиации генерирует дополнительный оборот более 3 рублей в смежных отраслях (авиастроение, авиатопливообеспечение, туризм, сфера обслуживания населения и т.д.).

Дополнительный генерируемый финансовый оборот смежных отраслей равен 1340 млрд руб.

Налоговые поступления только от предприятий гражданской авиации Российской Федерации — более 45 млрд руб. в год<sup>7</sup>.



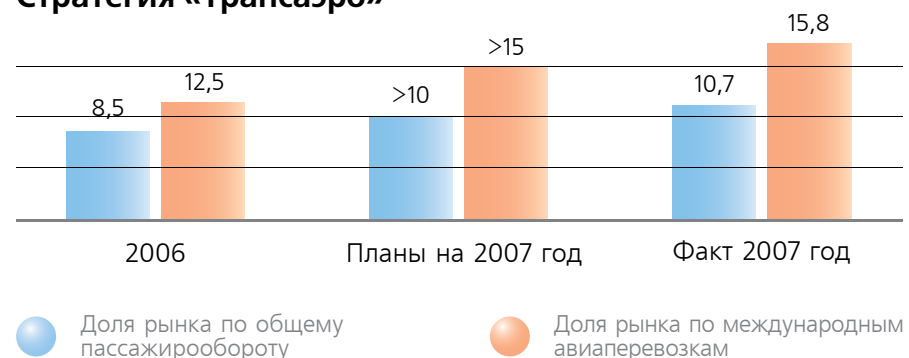
ВЫПУСКНИКИ МОСКВЫ  
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

**А знаете ли вы, что?**



Флагманами авиакомпании «Трансаэро» являются самолеты «Боинг 747». Общая длина всех проводов в каждом таком самолете составляет 360 км. Для сравнения: именно на таком расстоянии от Земли находится Международная космическая станция — МКС-17.

**Стратегия «Трансаэро»**



Все действия «Трансаэро» направлены на то, чтобы удовлетворять постоянно растущий спрос на авиаперевозки на международных и внутренних авиалиниях и предоставлять своим пассажирам услуги самого высокого качества.

**Стратегия развития ОАО «АК «Трансаэро» ориентирована на:**

- ▶ увеличение доли Компании во всех сегментах российского рынка авиаперевозок, включая регулярные и туристические авиаперевозки на международных и внутренних направлениях;
- ▶ сохранение опережающих темпов роста производственных и финансовых показателей во всех сегментах бизнеса Компании;
- ▶ внедрение в гражданской авиации России лучших международных стандартов и технологий для удобства и безопасности пассажиров;
- ▶ расширение и оптимизация авиационного парка Компании;
- ▶ повышение эффективности эксплуатации воздушных судов; развитие и оптимизация собственной маршрутной сети и партнерств с ведущими международными авиакомпаниями (организация совместных рейсов и стыковочных маршрутов);
- ▶ повышение качества и доступности услуг, включая совершенствование тарифной политики и повышение уровня обслуживания пассажиров.

**Для достижения поставленных целей компания «Трансаэро» планирует сосредоточить усилия на следующих направлениях деятельности:**

**Наши награды**



Лауреат национальной премии «Компания года 2006» в номинации «Транспорт»

Золотой лауреат премии «Бренд года/EFFIE 2006»

По итогам 2007 года «Трансаэро» стала победителем национальной премии «Крылья России» в номинации «Авиакомпания года — перевозчик на международных воздушных линиях»

**Что такое устойчивое развитие для нашей Компании?**

**Понимание того, что такое устойчивое развитие, формировалось на протяжении всей истории Компании: некоторые его аспекты возникли во время работы, что-то было взято из лучшего международного опыта. Ответственное поведение неизменно было связано с теми амбициозными задачами, которые мы ставили перед собой для того, чтобы наш бизнес был успешным.**

**ОЛЬГА ПЛЕШАКОВА,**  
Генеральный директор «Трансаэро»:



— С лидеров спрос всегда повышенный. Сохранить лидерство, оставаясь на одном и том же уровне, нельзя.

Наша миссия: быть лидером в постоянно меняющемся мире, всемерно способствовать развитию гражданской авиации России, обеспечивать своим пассажирам высокие международные стандарты сервиса.

Быть лидером — значит уметь оценивать перемены и на основании накопленного опыта успешно управлять будущим.

Корпоративная культура «Трансаэро» построена на основе философии, которая определяет приоритеты Компании и работы всех сотрудников. Нашими базовыми принципами являются:

**КЛИЕНТ** — наш главный приоритет. Мы работаем, чтобы удовлетворять потребностям и желаниям наших клиентов.

**БЕЗОПАСНОСТЬ** — была и остается основной задачей Компании. Современные самолеты, квалифицированные пилоты, авиатехники и бортпроводники, система управления качеством — все нацелено на решение этой задачи.

**СТАБИЛЬНОСТЬ** — мы используем накопленный опыт для непрерывного роста.

**СОВРЕМЕННОСТЬ** — мы стараемся успевать за стремительным темпом современной жизни, принимая все новое и перспективное. Мы хотим, чтобы наша работа воспринималась другими как эталон.

**ОТКРЫТОСТЬ** — мы открыты для наших клиентов, партнеров, для России и мира.

В 2007 году мы приступили к реализации стратегии Компании на период до 2012 года, разработанной с учетом принципов устойчивого развития. Мы планируем увеличивать темпы роста на всех сегментах рынка, одновременно повышая качество услуг и безопасность полетов, а также снижая или сдерживая неблагоприятные экологические воздействия.

В 2006 году «Трансаэро» стала лауреатом Всероссийского конкурса «Элита российского бизнеса» в номинации «За высокий уровень корпоративной культуры».

В 2007 году Компании присуждена награда III ежегодного форума российского бизнеса «Эксперт 400» — в номинации «Информационная открытость».

В 2007 году Компания присоединилась к Глобальному договору ООН, подтвердив свою приверженность принципам устойчивого развития и готовность внедрять в деловую практику высокие международные стандарты в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и противодействия коррупции.

## Принципы Глобального Договора ООН

### ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

1. Предпринимательские круги должны оказывать поддержку и соблюдение прав человека, провозглашенных международным сообществом;
2. Обеспечить свою непричастность к нарушениям прав человека.

### ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ

3. Предпринимательские круги должны поддерживать свободу ассоциаций и признание на деле права на заключение коллективных договоров;
4. Выступать за уничтожение всех форм принудительного труда;
5. Выступать за полное искоренение детского труда;
6. Выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.

### ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

7. Деловые круги должны способствовать предупреждению негативных воздействий на окружающую среду;
8. Предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды;
9. Содействовать развитию и распространению экологически чистых технологий.

### ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

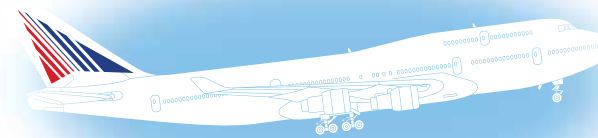
10. Противодействовать коррупции во всех ее формах, включая вымогательство и взяточничество.

## Устойчивое развитие – почему это важно для отрасли авиаперевозок?

Все виды транспорта находятся сегодня в центре внимания общества. Инициативы государств, международных организаций и участников отрасли авиаперевозок, направленные на достижение целей устойчивого развития, обращены, прежде всего, к правительствам стран, обладающих значительным воздушным флотом, к производителям воздушных судов, производителям топлива, поставщикам инфраструктурных услуг и к авиакомпаниям. Только совместные усилия всех этих заинтересованных сторон могут привести к таким переменам в отрасли, которые в условиях меняющейся политической и ресурсной картины мира сделают возможным ее дальнейшее существование в качестве доступного вида транспорта.

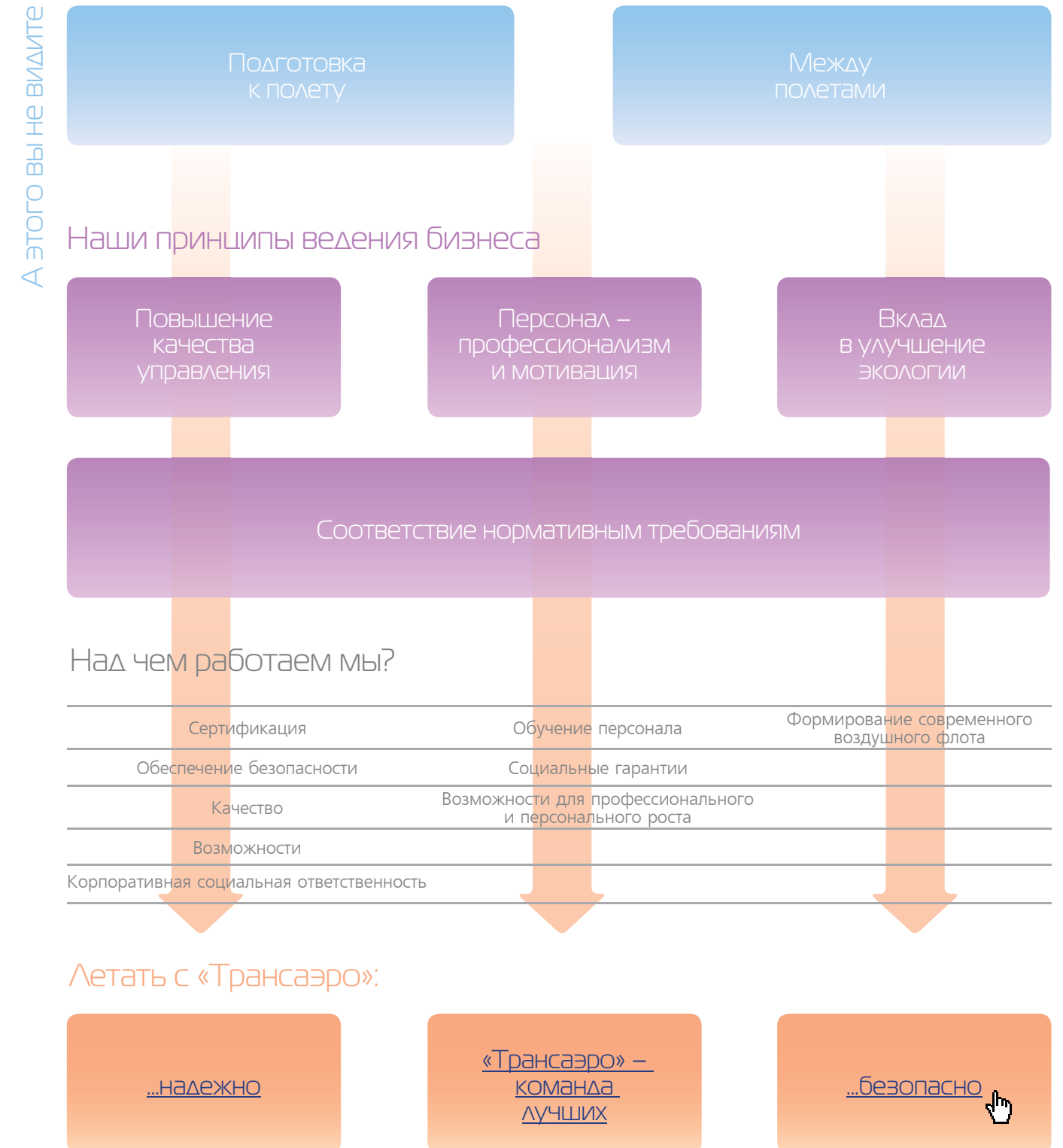
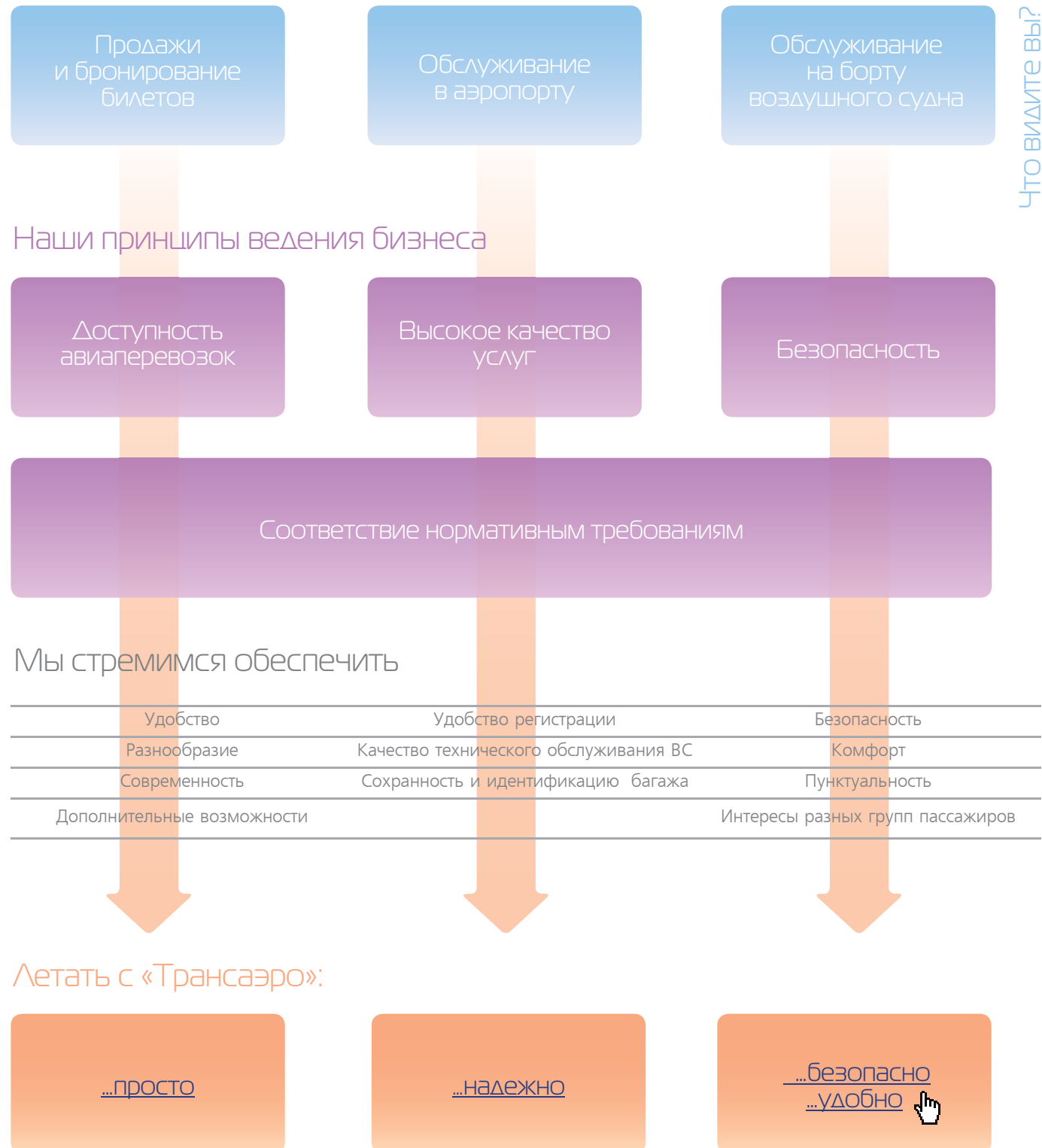
Цели устойчивого развития отрасли трактуются как сбалансированный прогресс в трех сферах: экономической, экологической и социальной. Такой подход важен для отрасли, потому что возрастает необходимость вести бизнес более эффективно, находить новые обоснованные экономические модели в условиях многочисленных ограничений. Возрастающая стоимость природных ресурсов, научных и технических разработок, повышение угроз безопасности могут привести отрасль на грань банкротства, если не будут вовремя найдены решения на многие годы вперед.

Подходы к внедрению принципов и философии устойчивого развития в бизнес Компании представлены на схеме «Приверженность «Трансаэро» целям устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса» и более подробно – в других главах отчета.





Приверженность «Трансаэро» целям устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса



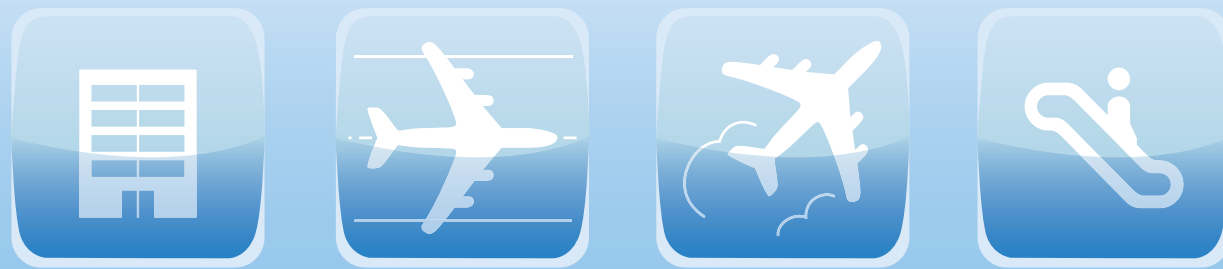
И еще! Мы помогаем людям не только летать!  
 Благотворительные программы «Трансаэро»

## Взаимодействие со стейкхолдерами

Гражданские авиаперевозки — это самый сложный процесс взаимодействия авиакомпании с организациями, ведомствами и людьми, в котором компания контролирует лишь небольшую часть. От того, насколько качественно организовано это взаимодействие, насколько ответственно каждая из сторон относится к своей роли, зависит конечный результат — успешно выполненный перелет, которым довольны и пассажиры, и авиакомпания.

Для устойчивого развития отрасли и общества «Трансаэро» считает важным постоянное взаимодействие с многочисленными группами стейкхолдеров, совместный поиск современных решений возникающих вопросов.

### Основные группы наших стейкхолдеров:



Законодательные и исполнительные органы власти РФ и других стран

Регулирующие органы и органы надзора

Международные организации

Акционеры

Менеджмент Компании

Сотрудники Компании

Партнеры

Аэропорт

Менеджмент Компании

Наземная навигационная служба (федеральное подчинение) и навигационные службы других стран

Пассажиры

Летный персонал

Подрядчики

Персонал — инженерно-технический корпус

Общественные и экспертные организации

Местное сообщество

СМИ и др.

Прежде чем начать полеты, авиакомпания должна получить все необходимые разрешения и лицензии и подтвердить соответствие своей деятельности российским и международным нормативным требованиям и стандартам.

Отрасль гражданских авиаперевозок — одна из самых «зарегламентированных» (см. §). Большое число официальных организаций — международных и государственных — разрабатывают законодательное поле, в котором работают авиакомпании, осуществляют надзор за деятельностью авиаперевозчиков. Кроме того, общественные и профессиональные объединения вводят отраслевые стандарты и правила, которым необходимо соответствовать, если хочешь идти вперед и быть признанным в международном сообществе.

### § Каким требованиям должен соответствовать авиаперевозчик, прежде чем начать полеты?

#### Ответственность авиакомпании определяется:

- ▶ международными конвенциями о международных воздушных перевозках, такими как Чикагская конвенция о международной гражданской авиации, Варшавская конвенция для унификации некоторых правил, касающихся воздушных перевозок от 12 октября 1929 года, Гаагский протокол о поправках к Варшавской конвенции от 28 сентября 1955 года, Монреальская конвенция от 28 мая 1999 года и др.;
- ▶ международными договорами и соглашениями;
- ▶ межправительственными соглашениями;
- ▶ законами, законодательными актами, постановлениями, предписаниями и другими нормативными документами как Российской Федерации, так и стран, в которые осуществляются полеты;
- ▶ кодексами и стандартами, утвержденными отраслевыми организациями;
- ▶ техническими регламентами и др.

В целом деятельность авиакомпании должна соответствовать десяткам различных документов, которые выдвигают требования к авиаперевозчику практически на каждом этапе.

При этом не только авиакомпания, но и пассажиры обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательства стран, на территорию, с территории или через территорию которых осуществляется перелет. От этого зависит безопасность пассажиров, экипажа и самолета.

**А знаете ли вы,  
что?**



«Боинг 767» — это коллекция 3.1 миллиона деталей, сделанных 800 разными поставщиками со всего мира: части фюзеляжа изготавливаются в Японии, центральные части крыльев — в Южной Калифорнии, закрылки — в Италии.

Компания непосредственно взаимодействует с основными **регулирующими органами** как российскими, так и международными, среди них:

- ▶ российские органы (Министерство транспорта РФ, Росавиация, Ространснадзор, Роспотребнадзор и др.);
- ▶ международные (Международная организация гражданской авиации, Межгосударственный авиационный комитет);
- ▶ иностранные регулирующие органы (в Европе — Joint Aviation Authorities, European Aviation Safety Agency, в США — Federal Aviation Administration) и другие органы надзора стран, в которые осуществляются полеты.

Регулирующие органы проверяют соответствие деятельности авиакомпании законам и нормативным актам, которые принимают **органы федеральной власти (в России), правительства зарубежных стран**. Законодательство в отношении гражданских авиаперевозок все время ужесточается, к компаниям предъявляются все более строгие требования. Мы обязаны безусловно подчиняться действующим нормам.

Для того чтобы нормативные требования были выполнимыми для компаний, мы участвуем в работе специальных комиссий и комитетов российских законодательных органов, конференциях и форумах, на которых обсуждаются соответствующие вопросы.

В международной практике позицию авиаперевозчиков выражают отраслевые **международные организации** (такие как Международная ассоциация воздушного транспорта, членом которой «Трансаэро» является с 1994 года).

Кроме этого, Компания следит за инициативами, выдвигаемыми такими организациями, как Международная торговая организация, Международная организация по туризму и др., потому что принятые ими добровольные хартии или принципы создают специфическую бизнес-среду, в которой приходится работать авиаперевозчикам. Для Компании и этих групп стейкхолдеров общими являются вопросы безопасности пассажиров, соответствия технического состояния самолетов и квалификации летного и технического персонала нормативным требованиям, напрямую влияющие на устойчивое развитие отрасли и в решении которых Компания и эти организации должны объединять свои усилия.

И, конечно, мы ничего не сможем сделать без наших **акционеров** и **менеджмента**, от которых зависит, получит ли Компания все необходимые разрешения и будет ли у нее достаточно средств для того, чтобы осуществлять полеты.

Финансовое состояние Компании и качество управления — основные темы взаимодействия.

Главной ценностью и движущей силой «Трансаэро» являются ее **сотрудники**. Профессиональная команда работает над тем, чтобы сервис, качество и безопасность услуг для пассажиров были самыми высокими.

О взаимодействии с поставщиками услуг и продукции, закупаемой «Трансаэро», читайте в разделе [«Они помогают нам летать!»](#).

Взаимодействие с персоналом, создание комфортных и конкурентных условий работы – важнейшие задачи Компании.

Однако получить все необходимые разрешения и сертификаты не достаточно для того, чтобы начать полеты. Нас связывают деловые отношения с **партнерами**, с помощью которых мы формируем воздушный флот, привлекаем клиентов, создаем условия для прохождения всех необходимых процедур перед полетом. Современные транспортные средства в авиации – это очень дорогостоящие воздушные суда. Поэтому в отрасли распространено приобретение самолетов в лизинг или в кредит. Партнерами в этом случае выступают финансовые организации, для которых устойчивость бизнеса Компании является одним из решающих факторов при решении вопроса о сотрудничестве. Туристические операторы являются нашими партнерами по привлечению клиентов.

Эти отношения взаимовыгодны: мы заинтересованы работать с устойчивыми профессиональными организациями, хорошо зарекомендовавшими себя на рынке туристических услуг, потому что это помогает нам открывать новые возможности для пассажиров.

О подготовке нашего летного персонала читайте в одноименном разделе. О том, как мы повышаем качество наших услуг, читайте в разделах [«Управление качеством»](#), [«Приветствуем вас на борту!»](#).

С того момента, когда самолеты приобретены и все нормативные требования выполнены, а билеты – проданы, самым главным нашим партнером становится **аэропорт**, точнее, каждый из тех, в которых приземляются и стартуют наши воздушные суда. На этой стадии оказания услуг функции Компании и аэропорта тесно переплетаются, и только очень опытный пассажир может разобраться в том, кто за что отвечает. В глазах большинства пассажиров все, что связано с полетом, – это ответственность Компании. Но это совершенно не соответствует действительности.

- ▶ обслуживание Компании и пассажиров в здании аэровокзала;
- ▶ наземное обслуживание воздушных судов (буксировка, стоянка, внутренняя уборка, обслуживание гидросистем ВС, удаление обледенения/обработка, доставка пассажиров и экипажей, предоставление телетрапов);
- ▶ услуги диспетчерской службы (обеспечение взлета и посадки, аэронавигационное обслуживание в районе аэропорта);
- ▶ обеспечение авиационной безопасности (досмотр багажа и пассажиров);
- ▶ топливно-заправочный комплекс;
- ▶ поставки еды на борт и многое другое, не видимое глазу пассажира.


Любые сбои в технологических процессах или непредвиденные обстоятельства могут привести к задержке или даже отмене рейсов.

Когда мы в воздухе, главными стейкхолдерами становятся **пассажиры и летный персонал, а также наземная навигационная служба**. Собственно, именно ради полета, который может продолжаться всего час-полтора, Компания потратила столько времени и средств на предыдущих этапах. Поэтому для нас очень важно, чтобы качество наших услуг и профессионализм экипажа были убедительными для пассажиров и оставили самое благоприятное впечатление.

**Аэропорт в самом общем случае предоставляет следующие услуги (и отвечает за их качество), за которые платит Компания:**



Развиваясь, компания «Трансаэро» не только вносит вклад в экономику, но и участвует в решении социальных проблем, реализуя благотворительные программы в партнерстве с крупнейшими некоммерческими организациями. Так выглядит наша работа. И постоянное взаимодействие со стейкхолдерами мы считаем очень важной задачей, которая соответствует интересам нашего бизнеса.

[О том, «что осталось за кадром», читайте](#)  [в одноименном разделе.](#)

Однако и после успешной посадки, когда пассажиры покидают воздушное судно, наша работа не заканчивается. Самолет нужно подготовить к следующему полету: выполнить все необходимые процедуры технологического контроля, заполнить журналы, сдать накопившиеся за полет отходы и др. Наступает время и для внешнего общения – со средствами массовой информации, общественными и экспертными организациями – со всеми мы стараемся вести честный разговор. Мы работаем и с нашими конкурентами – ведь в российской отрасли авиаперевозок очень много вопросов, по которым необходимы обмен мнениями и опытом и совместные действия.



О взаимодействии с поставщиками услуг и продукции, закупаемой «Трансаэро», читайте в разделе [«Они помогают нам летать»](#).



Чтобы воспользоваться услугами Компании, пассажиру необходимо выбрать удобный для него рейс и купить билет – с этого начинается пока еще заочный контакт пассажира с авиаперевозчиком. Для того чтобы это произошло, Компания должна сделать очень многое.

- ▶ Соответствовать большому количеству нормативных документов. Без этого ни один самолет Компании не поднимется в воздух и не сможет приземлиться в аэропорту того или иного государства.
- ▶ Разработать такую сеть маршрутов, которая, с одной стороны, учитывала бы разнообразные потребности пассажиров, а с другой – была оправдана с экономической точки зрения. Себестоимость услуг авиаперевозок с каждым годом растет, что связано с удорожанием, прежде всего, топлива и большого количества услуг, которые закупает Компания. Это сложнейшая логистическая и экономическая задача, и «Трансаэро» старается успешно ее решать.
- ▶ Обеспечить доступную для пассажира цену перелета. Это еще сложнее, так как более половины себестоимости авиаперевозок составляют затраты, на которые Компания повлиять не может (топливо, услуги аэропортов, отраслевые сборы и т.д.). Нам удастся вести такую ценовую политику благодаря общей эффективности нашего бизнеса и современному парку воздушных судов с высокой топливной экономичностью.

Наконец, есть пассажиры (инвалиды, больные дети, ветераны и пр.), которые не могут оплатить перелет и нуждаются в нашей помощи. Мы выполняем эту социальную задачу, которая, без сомнения, означает дополнительную финансовую нагрузку для компании.

#### А знаете ли вы, что?



Самый протяженный рейс «Трансаэро» проходит по маршруту Москва – Денпасар (остров Бали). За 12 часов 20 минут самолет преодолевает 10 041 км. Перелет из Москвы проходит без посадок.

Второй по протяженности (9259 км) беспосадочный рейс связывает Москву с городом Пунта-Канна в Доминиканской республике. Самолет находится в воздухе 11 часов 25 минут.

## Почему это важно? Как это решается в мире?

Дискуссии о будущем отрасли авиаперевозок в условиях сокращающихся топливных ресурсов и удорожания используемых материалов и услуг ведутся в мировом сообществе уже на протяжении десятилетия. Раздавались мнения, что авиаперевозки опять могут стать элитным видом транспорта, доступным лишь обеспеченным пассажирам.

Правительства разных стран и добровольные отраслевые ассоциации ищут приемлемые экономические модели, которые позволят сохранить авиаперевозки в качестве наиболее быстрого и удобного вида транспорта. Тенденция к либерализации отрасли означает, что самим компаниям отводится все большая роль в том, чтобы находить экономически обоснованные решения. Рыночная конкуренция поможет определить, кому из авиакомпаний эта задача окажется под силу.

Международная ассоциация воздушного транспорта также выдвинула несколько инициатив, направленных на снижение затрат авиакомпаний, в частности, в 2008 году планируется переход на электронные билеты.

## Откуда и куда мы летаем?

### Преобладание дальних рейсов и прямых перелетов

Самолеты «Трансаэро» летают на более чем 80 направлениях, большинство из них – международные. В 2007 году было открыто 12 новых международных направлений. Отличительная особенность маршрутной сети Компании – преобладание дальних рейсов: прямые перелеты совершаются в самые отдаленные точки планеты. Приоритетными для нас являются Юго-Восточная Азия, Центральная Азия, Западная Европа, Северная Америка, Ближний Восток. Одно из важнейших направлений внутри России – Дальний Восток.

### «Трансаэро» – порт пяти частей света



#### А знаете ли вы, что?



Мы, единственные в России, летаем в пять частей света

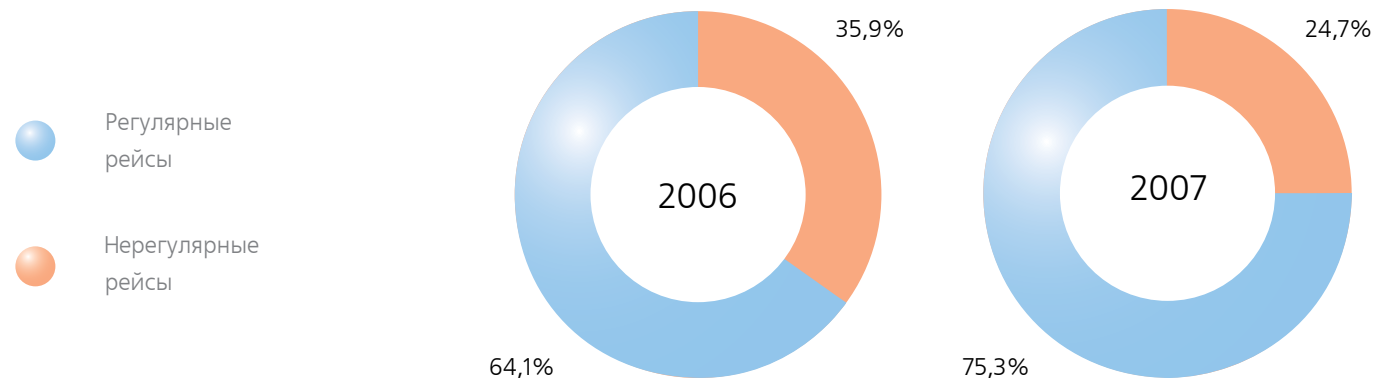
### Наши самолеты принимает все большее количество аэропортов

«Трансаэро» расширяет свои возможности, заключая с ведущими зарубежными авиакомпаниями код-шеринговые соглашения о совместной эксплуатации маршрутов. Например, в результате соглашения с крупнейшей британской компанией BMI (входит в состав глобального авиационного альянса Star Alliance) два ежедневных рейса связали аэропорт «Домодедово» и крупнейший аэропорт Европы – «Хитроу».



### Увеличение регулярных рейсов

Компания успешно решает одну из своих стратегических задач – увеличение регулярных маршрутов на фоне снижения количества чартеров, предоставляя пассажирам сервис более высокого уровня. В 2006–2007 годах маршрутная сеть «Трансаэро» пополнилась 18 регулярными рейсами из Москвы и семью – из Санкт-Петербурга.



### Увеличение частоты полетов

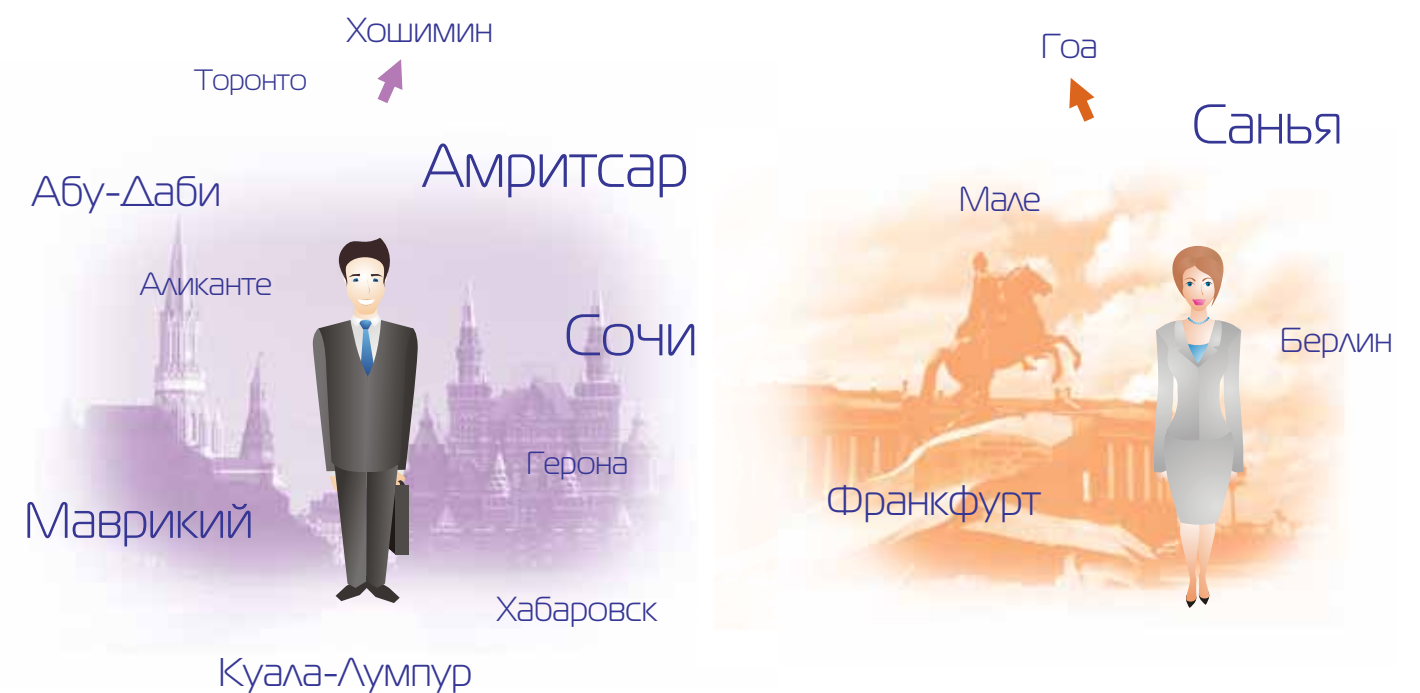
Для удобства пассажиров мы стремимся увеличивать частоту полетов на регулярных направлениях. Так, в 2007 году мы стали чаще летать из Москвы в Новосибирск, Екатеринбург, Санкт-Петербург, Астану, Алма-Ату и Тель-Авив. К 2012 году мы планируем ежедневные полеты на маршрутах средней протяженности и 10–14 рейсов в неделю там, где наши самолеты уже сегодня летают ежедневно, а также открыть новые регулярные рейсы из других городов России.

В 2008 году исполняется 15 лет с начала полетов «Трансаэро» в Республику Казахстан.

Начав с двух рейсов в неделю между Москвой и Алма-Атой, мы планомерно развивали это направление.

В 1995 году в ответ на личное обращение Президента Республики Нурсултана Назарбаева Компания выполнила свой первый рейс по маршруту Москва – Астана (тогда Акмола) и стала первой зарубежной авиакомпанией, проложившей воздушную трассу в новую столицу Казахстана.

### Наши новые маршруты





## Для кого мы летаем?

### «Трансаэро» в блогах



«Летели чартером «Трансаэро». Очень порадовало, что вылетели из Москвы с задержкой всего в 20 минут, а из Анталии практически минута в минуту. Экипаж доброжелательный, летают чистенькими 747-ми боингами. Два с половиной часа лета прошли незаметно. В «Домодедово» все достаточно быстро и удобно, даже паспортный контроль и получение багажа на прилете прошли незаметно».

Пишет [zafferanoeterno](#)

Услугами «Трансаэро» пользуются миллионы людей. Клиенты Компании – активные люди, совершающие деловые поездки и развлекательные путешествия.

Наши пассажиры – это в основном граждане России и стран СНГ в возрасте от 27 до 40 лет. Доля пассажиров стран дальнего зарубежья представлена преимущественно мужчинами 35–45 лет. Более 35% пассажиров путешествуют с детьми.

## Мы открываем новые точки на туристической карте мира

### НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ

Авиаперевозки и туризм – две тесно связанные между собой отрасли. 40% международных туристов летают самолетами. Согласно данным мировых исследований, гражданская авиация создает в туристической индустрии около 15,5 млн рабочих мест, в том числе в странах со слабой экономикой, но с привлекательными природными условиями.

Мы работаем с российскими туристическими операторами и агентами по продаже авиаперевозок, которые выкупают для своих клиентов целые блоки мест на рейсах Компании. В числе наших постоянных партнеров такие крупные туроператоры и агенты, как Tez Tour, «Натали Турс», «Трансаэро Турс Центр», «Капитал тур» и многие другие.

### НАШИ УСИЛИЯ ОЦЕНЕНЫ ДЕЛОВЫМ СООБЩЕСТВОМ

#### Награды 2006 года:

- ▶ Золотой диплом международной премии «Лидеры туриндустрии» в номинации «Качество обслуживания»
- ▶ Победитель в номинации «Лучшая российская авиакомпания» 13-й московской международной выставки «Путешествия и туризм»

#### Награды 2007 года:

- ▶ Премия сингапурского аэропорта Чанги (для авиакомпаний, которые внесли наиболее заметный вклад в развитие одного из крупнейших авиатранспортных узлов Азии)
- ▶ Почетная награда за вклад в развитие туризма на острове Хайнань
- ▶ Бриллиантовая премия конкурса «Лидеры туриндустрии»

### Частота рейсов,

необходимая для деловых поездок, оптимально закрывает деловую неделю.

### Сервис:

обслуживание соответствует статусу делового пассажира на всех этапах – в офисах продаж, в аэропорту, на борту самолета.

### Программа

для часто летающих пассажиров.

### Регулярность

– визитная карточка «Трансаэро».

### География полетов

соответствует запросам среднего и верхнего уровня российского потребителя.

### Сеть

– оптимальные стыковки в базовом аэропорту для организации транзитных потоков.

### Партнеры

– надежные туроператоры, предлагающие отдых высочайшего качества, адекватного качеству услуг Компании. Разработка совместных программ для часто летающих пассажиров.

### Сервис

регламентируется стандартами Компании, международными и российскими требованиями.

## СКОЛЬКО ЭТО СТОИТ?

Мы стремимся проводить политику ответственного ценообразования, так как считаем своей задачей сохранять доступность авиаперевозок, в первую очередь, на социально значимых направлениях внутри России.

В этом мы видим реальное проявление нашего ответственного отношения к бизнесу.

Стоимость авиабилета складывается из двух составляющих: тарифа и аэропортовых сборов (см. §).

## § За что вы платите, покупая билет?

### Цена билета = тариф авиакомпании + аэропортовые сборы

Все обязательные сборы прописываются в авиабилете.

Величину тарифа авиакомпания определяет исходя из загрузки конкретного рейса, сезона и других факторов. По данным Транспортной клиринговой палаты, нормальный средний тариф экономического класса на 1 февраля 2007 года составил 11278 руб.: за год он вырос на 21,7%.

Размер аэропортовых сборов каждый аэропорт определяет самостоятельно. Сборы взимаются за организацию взлета и посадки самолета, заправку топливом, обслуживание пассажиров и самолетов в аэропорту.

### Штрихи к портрету нашего пассажира (из писем)



«Отдыхал в Шарм-эль-Шейхе, туда и обратно летал вашей компанией! Очень понравилось то, как обслуживали в самолете, теплое отношение к пассажирам! Кстати, самолеты «Трансаэро» В-747 каждый день пролетали над нашим отелем, и все иностранцы с завистью наблюдали за ими!

Мне было приятно, что «Трансаэро» — это российская авиакомпания!»

«Время «Трансаэро»,  
□ 5, 2007

В 2007 году «Трансаэро» трижды снижала тарифы на российских рейсах. В октябре все наши билеты на внутренних направлениях подешевели на 3%. В ноябре на 10% снизилась стоимость билетов по доступным тарифам на дальневосточном направлении.

С декабря наиболее доступные рейсы по всем российским направлениям подешевели еще на 5%.

Мы используем гибкую систему тарифов, которая позволяет пассажирам приобретать билеты со значительными скидками (количество таких билетов лимитировано, а их использование имеет некоторые ограничения). Кроме того, у нас введены льготные тарифы и скидки для специальных категорий пассажиров.

- ▶ людей пожилого возраста (старше 50 или 55 лет в зависимости от маршрута) и молодежь (от 12 до 22 или 25 лет);
- ▶ детей в возрасте до двух лет (предоставляется скидка от 90% до 100%). Дети от 2 до 12 лет летят за 25–50% от стоимости билета;
- ▶ работников ряда муниципальных учреждений (высших и средних общеобразовательных государственных и муниципальных учебных учреждений, дошкольных государственных и муниципальных учреждений, медицинских государственных и муниципальных учреждений).

**Они  
распространяются  
на:**

Наконец, у нас есть программы для часто летающих пассажиров (см. §), благодаря которым наши клиенты получают возможность экономить свои средства на полетах.

## § Ваши бонусы

### ДЛЯ ЧАСТО ЛЕТАЮЩИХ ПАССАЖИРОВ МЫ РАЗРАБОТАЛИ ТРИ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ:

#### Программа «Трансаэро Привилегия»

Баллы начисляются за перелеты на регулярных рейсах. Определенное количество накопленных баллов дает право на бесплатный полет в экономическом или бизнес-классе либо на повышение класса обслуживания. Кроме того, участникам программы предоставляются дополнительные услуги при регистрации, преимущества в листе ожидания и другие привилегии.

#### Программа «Корпоративный клуб»

Это единственная в России накопительная программа для компаний, которые часто пользуются нашими услугами. Участие в программе бесплатное. Компании нужно только подать заявление и указать в нем не менее пяти, но не более 25 своих сотрудников, пользующихся нашими услугами. Каждый полет такого сотрудника приносит компании баллы, которые суммируются на ее едином счете. Определенное количество баллов дает право на бесплатный полет или повышение класса обслуживания.

#### Программа групповых перевозок

Эта программа предусматривает для групп свыше 10 человек льготные расценки на наших регулярных рейсах.

- ▶ В 2007 году «Трансаэро» и Русский Банк Развития предложили своим клиентам совместные кредитные карты Visa Classic и Visa Gold. Карта открывает доступ к комплексу современных финансовых услуг и объединяет преимущества бонусной и кредитной карт.
- ▶ Пассажиры — участники программ «Трансаэро Привилегия» или «Корпоративный клуб» получают премиальные баллы за каждый полет на рейсах компании BMI. Всем пассажирам BMI, являющимся членами программы Diamond Club, начисляются премиальные мили за полеты на регулярных рейсах «Трансаэро».

## Социальные перевозки

Льготные и бесплатные билеты для определенных групп пассажиров – одно из традиционных направлений нашей благотворительной деятельности. В 2006–2007 годах мы перевезли более 20 тыс. льготных пассажиров.

### Штрихи к портрету нашего пассажира (из писем)



«Англичанин, работающий в Москве, — постоянный клиент «Трансаэро» и летает нашей авиакомпанией на родину не только по работе, но и с семьей. В один из последних полетов ему попал в руки выпуск детского бортового журнала «Волшебные путешествия с «Трансаэро». Он расценил его не столько как развлекательное чтение для детей, сколько как пособие для изучения русского языка».

«Время «Трансаэро»,  
6, 2007

В 2007 году «Трансаэро» подписала новое **Соглашение о социальных перевозках с администрацией Санкт-Петербурга**. В рамках Соглашения Компания ежемесячно выделяет до 100 бесплатных билетов для ветеранов Великой Отечественной войны, блокадников, героев России и Советского Союза, полных кавалеров орденов Славы и Трудовой Славы, а также сопровождающих их лиц. С администрацией этого города нас связывают долгие дружественные отношения. Первое Соглашение о партнерстве было заключено в 2004 году, когда мы присоединились к губернаторской программе «Долг», приуроченной к 60-летию Победы. Программа действует до сих пор, ее цель — помощь ветеранам войны и блокадникам.

Ежегодно в период празднования Дня Победы мы также предоставляем льготные тарифы ветеранам войны, жителям блокадного Ленинграда, узникам фашистских концлагерей и работникам тыла. Льготные билеты на наши российские и международные рейсы могут получить все ветераны независимо от их нынешнего гражданства — так мы помогаем участникам войны из России, Казахстана, Узбекистана, Украины, Израиля встретиться друг с другом, навестить родных, отдать долг памяти погибшим товарищам.

С оглашения о социальных перевозках заключены также с администрациями Москвы, Южно-Сахалинска и Петропавловска-Камчатского.

- ▶ «Трансаэро» — первая российская авиакомпания, которая ввела скидки на билеты для врачей и учителей бюджетных учреждений;
- ▶ с 2005 года в Компании действуют льготные тарифы для пассажиров, направляющихся на лечение и отдых по именным документам Фонда социального страхования РФ;
- ▶ в Компании есть льготные программы для школьников и ветеранов войны.

Перевозки и обеспечение транспортной доступности являются приоритетом в реализации социальных и благотворительных программ «Трансаэро». В рамках социальной программы по детскому здравоохранению, которую «Трансаэро» реализует в партнерстве с крупнейшими благотворительными фондами, Компания перевозит больных детей из регионов в Москву и Санкт-Петербург, а также российских детей в Израиль и Германию для прохождения лечения в онкологических клиниках.

### А также:

О социальных авиаперевозках  
читайте в разделе  
[«Благотворительные  
программы «Трансаэро»](#).



## Как купить билет?

Мы стремимся сделать процесс приобретения авиабилетов предельно удобным и простым, применяя традиционные способы продаж и новые технологии

### Как забронировать билет



#### В офисах продаж,

расположенных  
в более чем 70 городах  
по всему миру

#### По телефону справочно- информационной службы

в Москве (495) 788 80 80,  
и 8 800 200 2376

#### Офисы продаж

Наши клиенты могут оплатить билеты в одном из офисов продаж. В 2007 году мы открыли новые офисы в Москве и Санкт-Петербурге, которые постарались сделать максимально удобными для клиентов.

Оплатив билет в одном месте, получить его можно в другом городе или даже стране. Такая услуга поможет тем, кто приобретает билеты для родственников или знакомых.

#### Интернет

С 2007 года мы начали оформление электронных билетов (**см. §**). Этот проездной документ полностью соответствует нормам IATA и Министерства транспорта РФ. К концу года доля электронных билетов составила 65% от всех продаж через Интернет. На отдельных направлениях, прежде всего европейских, электронными билетами пользуются более 85% пассажиров. Ежедневно электронные билеты на наши рейсы приобретает свыше 2,5 тыс. пассажиров. Таким образом, Компания приближается к целям, объявленным IATA.

### § Электронный билет: инструкция по применению

**Электронный билет (e-ticket)** — это электронная версия бумажного авиабилета. Бронирование на рейс осуществляется обычным образом, но информация о путешествии, которая ранее отображалась на бумаге, теперь надежно хранится в специальной базе данных в электронном виде.

#### В ЧЕМ ПРЕИМУЩЕСТВО ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА?

- ▶ **Это безопасно**  
Вы можете его забыть или потерять, но это не проблема: электронный билет легко восстановить, распечатав его из базы данных.
- ▶ **Это удобно**  
Приобретая электронный билет, вам не нужно приезжать в офис продаж. Вы можете это сделать не выходя из дома или офиса на нашем сайте: [www.transaero.ru](http://www.transaero.ru). В качестве подтверждения вы получите на свой электронный адрес маршрут-квитанцию, которая содержит полную информацию о маршруте, форме и деталях оплаты, аналогичную бумажному билету. Мы рекомендуем иметь при себе маршрут-квитанцию на протяжении всего путешествия, особенно если вы летите за границу.
- ▶ **И еще раз удобно!**  
Маршрут-квитанция не является необходимым документом при прохождении регистрации — достаточно предъявить тот, который был указан при бронировании.  
Электронный билет можно оплатить любым способом — банковской картой, наличными или по безналичному расчету. Мы рекомендуем оплату банковской картой, так как она одновременно является формой идентификации пассажира.





Результаты говорят за себя — за все время существования Компании у нас не было ни одного летного происшествия.

Это стало возможным благодаря тому, что мы:

- ▶ соблюдаем все нормативные требования, а в своих внутренних стандартах даже опережаем их;
- ▶ имеем коллектив великолепных профессионалов;
- ▶ имеем надежный авиапарк;
- ▶ правильно эксплуатируем технику и проводим качественное техническое обслуживание воздушных судов;
- ▶ тщательно управляем бизнес-процессами, стимулируем оперативное взаимодействие между различными департаментами.

## Почему это важно? Как это решается в мире?

Ответ на этот вопрос очевиден — в этом заинтересованы все стороны, в той или иной степени причастные к воздушным перевозкам.

Обеспечение безопасности полетов — комплексный процесс, в котором участвует много сторон, в том числе и пассажиры, и задействованы практически все подразделения Компании. Качество взаимодействия Компании с заинтересованными сторонами может стать решающим фактором для того, чтобы полет прошел успешно, а пассажиры остались довольны уровнем обслуживания.

Крупные международные компании внедряют стандарты менеджмента с получением сертификатов безопасности IOSA.

## Управление качеством

Мы постоянно совершенствуем системы управления, что является одной из основных предпосылок для сохранения высокого уровня безопасности самолетов и пассажиров. Для обеспечения лучшего функционирования всех бизнес-процессов в Компании внедряется концепция «Управление через качество», основанная на требованиях стандартов ISO 9001:2000 (см. §) и ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

**Что удалось  
сделать  
«Трансаэро»?**

### § Стандарт серии ISO 9000:2000

является наиболее распространенным в мире стандартом систем менеджмента качества. Выполнение требований стандарта ISO 9000:2000 позволяет организации оптимизировать бизнес-процессы и улучшить результативность систем управления, опираясь на требования потребителя.

Поскольку эта деятельность затрагивает все направления работы Компании, наши коллективные результаты постоянно оцениваются руководством и внешними аудиторами с помощью системы показателей по четырем основным аспектам:

- ▶ финансовые результаты;
- ▶ отношения с клиентами;
- ▶ внутренняя организация деятельности;
- ▶ инновации и развитие персонала.

В «Трансаэро» принята **«Политика в области качества»** и **«Руководство по качеству»**, создан Департамент управления качеством. Функции представителя по качеству выполняет руководитель этого департамента. Курирует применение **«Политики в области качества»** Генеральный директор.

- ▶ систему внутренних аудитов (которые отслеживают выполнение стандартов и руководств по качеству);
- ▶ систему инспекторских проверок в сфере обслуживания пассажиров на всех этапах предоставления услуги. Проверки проходят ежедневно под постоянным контролем.

**В компании действует  
система внутреннего  
контроля качества,  
включающая:**

**А знаете ли вы, что?**



По итогам 2007 года авиакомпания «Трансаэро» перевезла 3 млн. 243 тысячи пассажиров. Эта цифра сравнима с населением одного из самых больших городов Южной Африки — Йоханнесбурга, куда авиакомпания «Трансаэро» выполняет свои регулярные рейсы.

Отчеты по результатам мониторинга рассматривает **Комитет по качеству** — коллегиальный орган, возглавляемый руководителем Департамента управления качеством. В комитет входят руководители ключевых подразделений Компании, а также линейные менеджеры, имеющие отношение ко всем бизнес-процессам, которые затрагиваются стандартом. Заседания комитета проходят на постоянной основе один раз в месяц. Решения комитета касаются корректирующих и предупредительных действий, планирования новых проектов в области качества.

В апреле 2006 года «Трансаэро» стала второй российской авиакомпанией, которой был вручен международный сертификат соответствия стандарту управления качеством.

Сертификационный аудит проводило российское представительство компании BVQI. Сертификат подтверждает соответствие стандарту систем безопасности, оперирования воздушными судами, обслуживания пассажиров. **Сертификат ISO 9001:2000 — наглядное подтверждение того, что качество менеджмента позволяет «Трансаэро» на протяжении последних лет устойчиво развиваться, показывать высокие результаты роста объемов и повышения эффективности производственной и финансовой деятельности, а также предоставлять качественные услуги пассажирам.**

**Наличие сертификата ISO 9001:2000** — это результат системной работы всех подразделений по постоянному улучшению качества и безопасности предоставляемых услуг.

## Стандарт эксплуатационной безопасности IOSA

В 2007 году «Трансаэро» прошла аудит, проведенный компанией «Wake QA Ltd», для получения международного сертификата безопасности полетов IOSA (**см. §**), являющегося общепризнанным доказательством высокого уровня выполнения безопасной перевозки и эффективности деятельности авиаперевозчика.

### § Стандарт эксплуатационной безопасности IATA – IOSA (IATA Operational Safety Audit)

**IOSA** — это международный стандарт безопасности полетов, разработанный Международной ассоциацией воздушного транспорта. Проверку соответствия компании стандартам эксплуатационной безопасности осуществляют аудиторы, анализирующие систему организации и управления авиапредприятиями, летную деятельность, качество технического обслуживания судов, обеспечение авиационной безопасности и безопасности полетов, состояние системы наземного обслуживания и системы управления качеством.

## Наши результаты

Авиаперевозки, как и любая отрасль, в которой деятельность человека сопряжена с работой современного технического оборудования, — сложный процесс. Добиться того, чтобы техника работала на 100% безотказно, практически невозможно. В 2006 году мы зарегистрировали 16 случаев изменения условий полетов, квалифицируемых как инциденты (в 2005 году — 15). Учитывая, что общее количество полетов увеличилось по сравнению с предыдущим годом на 18,5%<sup>8</sup>, такой значимый показатель, как количество часов полета на один инцидент, улучшился и составил 3632 часа по сравнению с 3296 часами в 2005 году. В 2007 году общее количество полетов увеличилось по сравнению с предыдущим годом на 49,3%, однако количество инцидентов увеличилось лишь на один случай. Количество часов полета на один инцидент при этом составило 4859.

#### О ТОМ, КАК МЫ:

- формируем наш флот — читайте [«Первым делом — самолеты!»](#);
- обеспечиваем должный уровень подготовки персонала — читайте [в одноименном разделе](#);
- проводим техническое обслуживание наших самолетов — в разделе [«Что осталось за кадром»](#).



В 2006 году генеральному директору «Трансаэро» Ольге Плешаковой вручен почетный диплом Всемирного фонда безопасности полетов. Этой награды, как отмечено в поздравительном письме президента фонда Уильяма Восса, Компания удостоена за то, что на протяжении всей 15-летней истории у «Трансаэро» не было ни одного летного происшествия.

## Первым делом – самолеты!

«Трансаэро» имеет опыт полетов на 15 типах воздушных судов. Мы формируем наш флот, опираясь на три основных принципа, – безопасность, комфорт и топливная эффективность. Наш подход соответствует мерам, предлагаемым ICAO и IATA.

А знаете ли вы,  
что?



17 наших дальнемагистральных лайнеров способны одновременно поднять в воздух около 6 тыс. пассажиров.

Авиационный парк «Трансаэро» соответствует всем требованиям Евросоюза.

«Трансаэро» первой в России начала эксплуатацию самолетов иностранного производства, став в 1993 году обладателем **«Боинга 737»**, а в 1994 – **«Боинга 757»**.

Что это означало для Компании? Прежде всего – необходимость иметь летный состав, обученный для работы на новых судах. В начале 1990-х годов у большинства российских пилотов был только опыт полетов на российских самолетах, которые по конструктивным характеристикам и системам управления существенно отличались от «боингов». Помимо этого, вставал вопрос оперативного снабжения комплектующими (связанный с выполнением многочисленных таможенных правил и выплатой обременительных пошлин), а также наличия технического персонала, способного обслуживать новую технику. В «Трансаэро» разработаны дорогостоящие программы переобучения сотрудников, действует система заказов и поддержания неснижаемых остатков на складе запасных частей, что гарантирует своевременную замену любой вышедшей из строя или вызывающей сомнения детали.

В 2007 году парк Компании пополнился семью новыми самолетами. Мы начали эксплуатацию «Боинг 747-400» (**см. §**) – самолета следующего поколения, не имеющего себе равных среди дальнемагистральных воздушных судов, эксплуатируемых в России.

«Трансаэро» стала обладательницей самого большого парка кресел дальнемагистральных воздушных судов в Российской Федерации.

Флот Компании состоит из **лайнеров «Боинг»** и одного **«Ту-214»**. Мы первыми в России подписали договор о финансовом лизинге сразу десяти Ту-214, став крупнейшим заказчиком новых самолетов.



Согласно нашей стратегии, мы будем и дальше придерживаться такой же политики в формировании воздушного флота. К 2012 году Компания планирует сохранить баланс между количеством широко- и узкофюзеляжных судов.

В планы «Трансаэро» входит дальнейшее сотрудничество с отечественным авиапромом.

«Трансаэро»  
в блогах


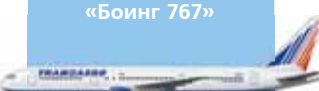
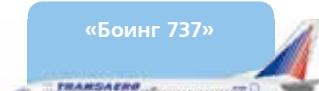



«И мне, по неизбалованности, понравилось Трансаэро. «Боинг»! Даже в экономе коленки не возле ушей! Стюардессы молодые-симпатичные, улабающе, спасибо-пожалуйста говорят! Ух-х!»

Пишет [Д. Иннуэндо \(s\\_of\\_u\)](#)



## Соответствие воздушного флота экологическим стандартам

Тип ВС	Количество	Из них соответствует		Из них соответствует	
		ICAO Глава 3*	ICAO Глава 4*	ICAO CAEP 2*	ICAO CAEP 4*
«Боинг 747» 	10	Да	Да	Да	Да
«Боинг 767» 	11	Да	Да	Да	Да
«Боинг 737» 	15	Да	Да	Да	Да
Ту-214** 	1	Да	Да	Да	Да

\* Стандарты Международной организации гражданской авиации, предъявляемые к производителям воздушных судов, которые касаются допустимых значений выбросов в атмосферу, шумов, расхода топлива.

\*\* Соответствие международным стандартам по данным производителя.

## § «Боинг 747-400» – самый современный самолет Новейшая разработка отечественного авиапрома

«Боинг 747-400» представляет следующее поколение самых узнаваемых в мире самолетов “Боинг 747”. Он может выполнять беспосадочные полеты на расстояние 15 тыс. километров. По дальности полета и степени комфорта он не имеет себе равных среди всех дальнемагистральных воздушных судов, эксплуатируемых в России.

Ту-214 – современный лайнер, способный взять на борт 184 пассажира и совершать перелеты на расстояния до 7200 км. Самолет сертифицирован по российским нормам, гармонизированным с зарубежными.

## Экология полета: шумы и выбросы

Использование современных воздушных судов, обладающих лучшими конструктивными и техническими характеристиками, – это не только безопасность и комфорт пассажиров, но и вклад Компании в сохранение окружающей среды сразу по нескольким отраслевым приоритетам.

Компания Boeing уже на этапе проектирования воздушных судов гарантирует, что их экологические характеристики будут не только соответствовать нормам, установленным международными стандартами, но и опережать их на момент выпуска техники в массовое производство. Нормы касаются не только выбросов, но и уровня шума, который производят двигатели. При разработке учитываются максимальные требования, которые остаются актуальными в течение 15–20 лет. Таким образом, производители техники вносят свой вклад в достижение целей устойчивого развития отрасли авиаперевозок.

**А знаете ли вы, что?**



За 16 лет пассажиры «Трансаэро» выпили 6 миллионов литров воды.

## Программа энерго-ресурсосбережения

В 2008 году «Трансаэро», проведя консультации и совместные исследования с крупнейшими производителями воздушных судов Boeing и авиационных двигателей General Electric, Rolls Royce и Pratt&Whitney, запустит программу внедрения на всех воздушных судах Компании энерго-ресурсосберегающих технологий, которые позволят значительно сократить выбросы вредных веществ в атмосферу вследствие эксплуатации лайнера.







## Они помогают нам летать: система взаимодействия с партнерами

Обеспечение безопасности перевозок – наша общая задача, поэтому мы договариваемся с партнерами о стандартах обслуживания.

**Воздушный транспорт** – особая отрасль; успех в которой зависит не только от персонала и техники авиаперевозчика, но и от многочисленных партнеров, которые оказывают услуги пассажирам и Компании на всех этапах прохождения формальных процедур. Около 80% работ в процессе подготовки к полету и после его завершения осуществляют службы аэропорта.



В 2007 году аэропорт «Пулково» обслужил своего 6-миллионного пассажира. Им стал шестилетний Никита Гладких, который вместе с мамой Лидией летел из Санкт-Петербурга в Берлин рейсом нашей Компании.

### Аэропорты

**Базовыми аэропортами** Компании являются «Домодедово», «Пулково» и «Шереметьево».

Соглашения об обслуживании заключены также со всеми аэропортами, в которых самолеты «Трансаэро» совершают посадку.

### Ответственность за взаимодействие

**с аэропортами**, в которые «Трансаэро» выполняет регулярные рейсы, несет Директорат по внебазовым аэропортам. Каждый бизнес-процесс согласовывается с партнерами, вырабатываются единые правила и стандарты работы. Например, все этапы обслуживания самолетов (подготовка к полету, загрузка питания, заправка топливом и т.п.) фиксируются во временных технологических графиках. От того, насколько точно эти графики будут выполняться, зависит, в частности, регулярность рейсов.

**За выполнением всех работ** и обеспечением единого уровня сервиса для пассажиров следит Группа перронного контроля «Трансаэро». Ее диспетчеры находятся возле самолетов Компании на всех этапах их обслуживания и фиксируют малейшие отклонения в работе партнеров. Для оперативного решения возникающих вопросов мы проводим еженедельные встречи в Компании, а также совещания с нашими подрядчиками.

### Партнеры

**Партнеров, соответствующих нашим требованиям**, мы выбираем по определенным критериям через тендерные процедуры – оцениваются опыт работы, качество услуг, предлагаемые цены. Компания «Трансаэро» ориентирована на клиента, поэтому решающим фактором является потенциальная удовлетворенность пассажиров

**Обеспечение регулярности полетов** – основной критерий, по которому «Трансаэро» производит отбор и оплату услуг обслуживающих компаний в зарубежных аэропортах.

**А знаете ли вы,  
что?**



За 16 лет самолеты «Трансаэро» в общей сложности провели в воздухе почти 50 лет.

Читайте [Приветствуем вас на борту!](#)



## Регистрация пассажиров

### А знаете ли вы, что?



У самолета «Ту-214» размах крыльев составляет 42 м. Это длина игрового поля для мини-футбола.

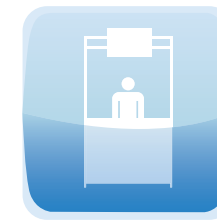
Процесс регистрации — это идентификация пассажира данного рейса. Что на этом этапе делает авиакомпания? Пассажиру присваивается номер, выдается посадочный талон. У него принимается багаж, который обязательно должен быть идентифицирован, затем багаж поступает в стороннюю организацию, где проходит специальный досмотр согласно требованиям авиационной безопасности.

Инновационный подход, характерный для философии Компании, проявляется во всем, в том числе и в процедуре регистрации на рейс (см. §). Мы стремимся сделать каждую услугу максимально удобной и привлекательной для пассажиров. Например, в авиакомпаниях РФ принято выделять стойки регистрации на конкретный рейс. У нас пассажиры могут зарегистрироваться на любой наш рейс на всех стойках Компании благодаря системе SDCS (SITA Departure Control System). Это ноу-хау «Трансаэро», позволяющее пассажирам экономить время при регистрации. Система удобна и для транзитных пассажиров, которые могут сразу зарегистрироваться и на стыковочный рейс, не проходя повторной регистрации в пункте пересадки. Тем самым мы сокращаем время при стыковке рейсов.

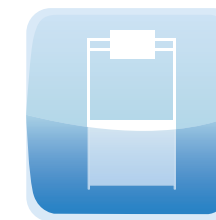
## § Памятка о регистрации

- ▶ **Регистрация на рейсы «Трансаэро»** начинается в среднем за **четыре часа** до начала полета, но есть рейсы, на которые можно зарегистрироваться за **сутки**.
- ▶ **Новая технология регистрации пассажиров**, вылетающих в другие города на короткий срок, получила название **«Turn around»**: если пассажир возвращается в течение суток, он может сразу получить посадочные талоны на рейсы туда и обратно. Это экономит время пассажиров, отправляющихся на деловые встречи в другие города. При этом пассажир может забронировать для себя практически любое место на обратный рейс, поскольку регистрируется на него в числе первых.
- ▶ **Транзитный пассажир** имеет возможность зарегистрироваться на все последующие стыковочные рейсы, которые предстоят ему в пути. Ему не придется повторять эту процедуру в транзитных аэропортах, что сэкономит его время и повысит комфорт путешествия.
- ▶ **Пассажир, путешествующий налегке и оформивший электронный билет**, может воспользоваться **киоском саморегистрации**, самостоятельно получив посадочный талон. В этом случае ему не нужно будет приезжать в аэропорт за несколько часов до начала рейса. Процесс регистрации прост — «общение» с автоматическими стойками не сложнее, чем с привычными банкоматами.
- ▶ В 2007 году мы стали первой российской авиакомпанией, предоставляющей своим пассажирам возможность зарегистрироваться через **Интернет**. На нашем сайте пассажиру нужно ввести данные о своем полете, выбрать место в салоне самолета и распечатать посадочный талон. В аэропорту можно сразу проходить на контроль безопасности и к выходу на посадку.
- ▶ Зарегистрироваться на наши рейсы также можно **в центре Москвы в здании Павелецкого вокзала**. Регистрация платная, начинается за **24 часа** до вылета и заканчивается за **25 минут** до отправления аэроэкспресса, который доставит пассажиров международных рейсов в «Домодедово» не позднее чем за 2,5 часа до вылета, а пассажиров внутренних рейсов — не позднее чем за 1,5 часа до вылета. Исключение составляют рейсы в Великобританию, Германию, Израиль, Канаду, Кипр, Сингапур, Таиланд, Украину и Францию — на них регистрация в терминале Павелецкого вокзала не производится.

Вы можете зарегистрироваться на наши рейсы через:



стойки регистрации в аэропорте



киоски саморегистрации



Интернет



в здании Павелецкого вокзала

В аэропорту «Домодедово» пассажиров как внутренних, так и международных рейсов ожидают бизнес-залы «Трансаэро». Оба зала оборудованы удобными креслами, бесплатным доступом в Интернет, видеоразвлечениями.

Важным шагом в повышении стандартов обслуживания стало открытие собственного информационно-сервисного центра, с помощью которого клиенты Компании могут оперативно решать все возникающие у них вопросы и получать любую необходимую информацию. Центр объединил все наземные службы, оказывающие услуги в аэропорту.

### А знаете ли вы, что?



За 16 лет самолеты «Трансаэро» покорили аэропорты 162 городов — мировое время стольких же городов показывают новейшие цифровые фотокамеры.

Было открыто 57 стран мира — главы стольких же стран и правительств побывали в Москве на праздновании 60-летия Победы.



## Что осталось за кадром?

Огромная часть работ, которую необходимо осуществить для того, чтобы самолет поднялся в воздух, остается невидимой для пассажиров, но от этого не становится менее важной: техническая подготовка самолета, заправка топливом, водой, специальными жидкостями, и др. Все это называется предполетной подготовкой воздушного судна, большую часть которой выполняют службы аэропорта. Технический департамент Компании отвечает за техническую годность самолетов к полету, потому что иметь надежные самолеты не достаточно, важно своевременно и качественно их обслуживать.

### А знаете ли вы, что?



А парке авиакомпании «Трансаэро» есть самолеты «Боинг 737». Эта машина настолько популярна, что каждую секунду по всему миру в воздухе находится в среднем 1250 самолетов этого типа.

Каждые 5 секунд один Боинг 737 садится и один взлетает.

Мы постоянно развиваем и совершенствуем систему технического обслуживания парка воздушных судов. Технический департамент Компании принял **Программу надежности**, в рамках которой осуществляется постоянный мониторинг технического состояния парка.

Для каждого типа воздушных судов на основе рекомендаций производителя и исходя из опыта его эксплуатации в России составляется паспорт технического обслуживания, в котором указываются сроки, периодичность проведения технических осмотров, процедуры устранения дефектов и т.д. Все выявленные неисправности подвергаются детальному анализу. Только в том случае, если самолет успешно прошел техническую подготовку, он ставится в план полетов.

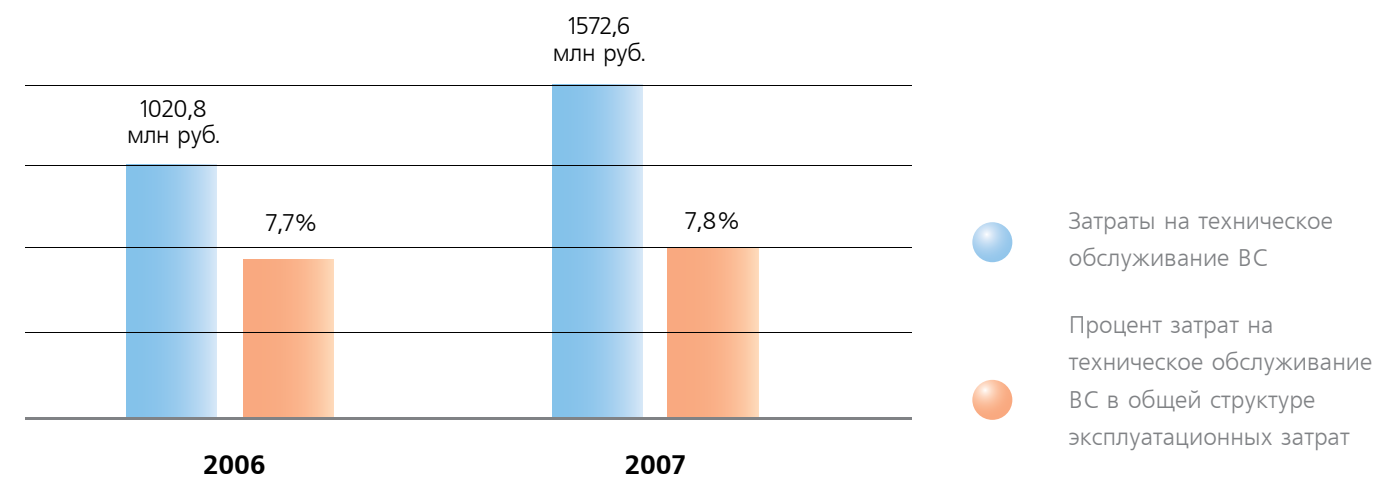
У нас есть квалифицированные специалисты, способные выполнять такие работы: «Трансаэро» – обладатель **ДЕСЯТИ ВИДОВ** сертификатов, выданных авиационными властями России, Европы и США. В частности, мы первыми в России получили сертификат Федеральной авиационной администрации США на право самостоятельного технического обслуживания самолетов американского производства. У нас также есть сертификат на самостоятельное обслуживание авиационной техники иностранного производства по европейской системе JAR-145.

Эффективность системы контроля и управления качеством на этом участке работ с помощью целевых внутренних аудитов осуществляет Служба контроля качества Технического департамента.

Работа аудиторов неоднократно отмечалась инспекторами российских, европейских и американских авиационных служб. Совместно с компанией Boeing, производителем самолетов, составляющих большую часть нашего парка, мы разрабатываем специальные меры, которые должны гарантировать надежную работу самолетов при любых обстоятельствах.

Так, в 2006 году разработаны меры по работе в сложных климатических условиях – в период сильных холодов или экстремально высоких температур.

### В целом затраты «Трансаэро» на техническое обслуживание воздушных судов и поддержание летной годности авиапарка составляют:



«Трансаэро» осуществляет круглосуточный контроль за выполняемыми рейсами и знает, где в какую минуту находится каждый самолет. Пассажир может быть уверен – его самолет всегда под контролем Компании.



Мы постоянно повышаем качество услуг и стремимся к тому, чтобы все пассажиры, независимо от класса обслуживания, остались довольны полетом.

В системе управления качеством удовлетворенность пассажиров является одним из основных показателей успеха деятельности Компании. Мы учитываем интересы самых разных категорий пассажиров. В «Трансаэро» принято Руководство по организации обслуживания пассажиров и клиентов авиакомпании. Документ подробно описывает стандарты и требования, предъявляемые к представителям Компании как на борту воздушного судна, так и на земле, в том числе в офисах продаж, при телефонном общении, в здании аэровокзала и т.д.

## Приветствуем вас на борту!

### Штрихи к портрету нашего пассажира (из писем)



«Мы часто беседуем с пассажирами на самые разные темы. Люди очень любят рассказывать о себе, это такая психологическая особенность. Пассажиры рассказывают о своей работе, о своем доме, собаке, всяких случаях... Однажды мужчина дал мне свою книгу стихов и попросил составить о них мнение. А если пассажир сам не пишет, то заводит разговор о книгах, фильмах, даже о старых мультфильмах... Эти разговоры ничего не значат и ни к чему не обязывают. Но каждый раз, когда проходишь мимо такого пассажира, он тебе улыбается».

«Время «Трансаэро»,  
5, 2007

### Регулярность выполнения полетов

Как уже отмечалось, организация полета — это коллективный процесс, в котором принимают участие много разных структур. На регулярность выполнения полетов могут повлиять как технический фактор (исправность воздушных судов), так и управленческий (слаженность и координация работ всех организаций по выполнению временных технологических графиков), а также непредвиденные обстоятельства.

Вопросы соблюдения графика полетов регламентируются Руководством по обеспечению и учету регулярности полетов воздушных судов авиакомпании «Трансаэро». В 2007 году была также принята Программа повышения регулярности полетов авиакомпании «Трансаэро».

Регулярность выполнения рейсов повышается: в 2007 году она составила 82% при нормальном значении данного показателя по отрасли 75%.

### Какие бывают классы обслуживания?

На наших воздушных судах действует система двух классов обслуживания — бизнес-класс и экономический класс.

Пассажиров всех классов обслуживают профессионально подготовленные бортпроводники. Пассажиры бизнес-класса пользуются определенными преимуществами.

## Почему это важно? Как это решается в мире?

Перевозка пассажиров особых категорий может быть связана не только с объективной необходимостью — показаниями здоровья или семейными обстоятельствами. Таким образом мы повышаем доступность услуг для большего числа людей

В 2006 году Совет Европы разработал новые правила, которые должны расширить права пассажиров с ограниченными возможностями (сниженной физической мобильностью). Закон должен вступить в силу с 2008 года. Аналогичный акт принят авиационными властями США.

Обслуживание таких пассажиров связано не только с особыми условиями, которые им могут потребоваться во время рейса, но и с выполнением ряда обязательных формальных процедур, предшествующих полету. Поэтому в корпоративном стандарте подробно описаны все типовые ситуации и изложен порядок действий представителей Компании и пассажиров.

Для того чтобы максимально соответствовать потребностям и предпочтениям разных групп пассажиров, в 2008 году планируется ввести на «боингах» 767 и 737 новые классы обслуживания — премиальный экономический в средней части салона и туристический в хвостовой части салона. В «Трансаэро» разработан внутренний стандарт по обслуживанию пассажиров особых категорий, требующих повышенного внимания со стороны экипажа (людей с ограниченными возможностями, беременных женщин, детей и т.д.).



в самолетах  
«Трансаэро»



Новые кресла,  
которые отличают  
эргономика, удобство  
и качество



Изысканные блюда  
от шеф-повара  
московского ресторана  
«Ностальжи»,  
поданные в специально  
разработанной посуде



Обширная  
программа  
развлечений  
и большой выбор  
прессы



## Развлечения

Мы заботимся о том, чтобы пассажиры не скучали в полете. Скрасить часы, проводимые в воздухе, помогают бортовой журнал «Трансаэро», популярные российские газеты и журналы, мультимедийные плееры с записями новинок мирового кинематографа. В ближайшем будущем мы планируем расширить функции плееров: пассажиры смогут поиграть в компьютерные игры, а с помощью специальной лингвистической программы — освежить знание иностранного языка перед зарубежной поездкой. Для маленьких пассажиров предусмотрена специальная развлекательная программа с показом мультфильмов.

## Библиотека «Трансаэро»: Время летать! Время читать! Время «Трансаэро»!

Сегодня, в эпоху разнообразных интерактивных развлечений мы дарим пассажирам бизнес-класса возможность перечитать страницы старой доброй классики.

Мы издали уникальную серию книг, которые можно бесплатно получить в бизнес-залах аэропорта «Домодедово». Это проверенные временем бестселлеры, рассказывающие о путешествиях и далеких странах. Книги отличаются особым дизайном, перекликающимся с фирменным стилем Компании

### «Трансаэро» в блогах



«Трансаэро» же как всегда на высоте, были свои минусы, но на общем уровне обслуживания они просто незаметны, в этот раз даже обошлось без зомбирующей песни-гимна этой компании, которая меня убивала в прошлые разы. В принципе спать все равно где, но с комфортом спать лучше».

Пишет [ksilai](#) ( [ksilai](#) )

## Оценка качества услуг

Решающая роль в оценке качества нашей работы принадлежит пассажирам. Мы стараемся быть открытыми для критики и поддерживать постоянную связь с пассажирами. За коммуникации с ними отвечает Отдел по претензионной работе. Изначально в его функции входило рассмотрение материальных претензий (потеря багажа и т.д.), но с 2007 года отдел начал заниматься и нематериальными претензиями, связанными с качеством сервиса. По всем обращениям проводится расследование, результаты которого доводятся до сведения заявителя. Уровень удовлетворенности услугами Компании оценивается также с помощью регулярного анкетирования. Проводятся регулярные инспекторские проверки качества обслуживания пассажиров на всех этапах предоставления услуги. По результатам мониторинга принимаются необходимые меры.



## Права пассажиров, права экипажа – права человека

### А знаете ли вы, что?



«Трансаэро» перевозит пассажиров на 10 самолетах «Боинг 747». Каждый такой самолет состоит из 6 млн. деталей. Они производятся в 33 странах мира.

В октябре 2007 года в России вступили в силу новые **Федеральные авиационные правила**, защищающие права пассажиров в случае задержки или отмены рейса, потери билета, отказа пассажира от полета и других непредвиденных обстоятельств.

Заботясь о защищенности своих пассажиров в любой ситуации, «Трансаэро» еще весной 2007 года первой в России ввела **европейские стандарты компенсации пассажирам за отмену рейса или невозможность предоставить место в самолете пассажиру с билетом**. Причем по ряду параметров внутренние стандарты «Трансаэро» являются более строгими, чем те, которые предусмотрены европейскими нормами или российскими федеральными авиационными правилами. В Руководстве по обслуживанию пассажиров и клиентов авиакомпании – внутреннем документе, обязательном для исполнения сотрудниками «Трансаэро», – оговорен класс гостиницы, в которую размещают пассажиров в случае задержки рейса, установлен период времени, по прошествии которого предоставляется бесплатное питание, и др.

Мы открыто информируем наших пассажиров о том, на что они имеют право, и выполняем все меры, предусмотренные законами **(см. §)**.

Изменения в графике отправления или прибытия самолетов оперативно передаются через систему оповещения пассажиров в аэропортах стран – участниц ЕС, а также через наши стойки регистрации в аэропортах. Наш сайт в онлайн-режиме предоставляет доступ к информационному табло «Домодедово».

## § Памятка: права пассажира и авиакомпании

### Права пассажира

- ▶ В случае потери пассажиром билета авиакомпания обязана принять необходимые меры для установления факта его продажи и, если он подтвердится, осуществить перевозку пассажира.
- ▶ При задержке вылета и в случае изменения маршрута вне зависимости от причин и того, регулярный это рейс или чартерный, авиакомпания должна бесплатно организовать хранение багажа и предоставить место в комнате матери и ребенка пассажирам с детьми до 7 лет.
- ▶ Если рейс задержался более чем на два часа, пассажирам должны быть предложены прохладительные напитки и предоставлена возможность сделать два бесплатных телефонных звонка или отправить два сообщения по электронной почте.
- ▶ При задержке вылета свыше четырех часов пассажиры должны быть обеспечены горячим питанием.
- ▶ Если пассажир вынужден находиться в аэропорту больше шести часов ночью и восьми – днем, ему должно быть предоставлено место в гостинице. Пассажиру должна быть возвращена полная стоимость билета в случае, если его отказ от полета был вызван нарушением сроков перевозки или если пассажир предупредил о своем решении не позже чем за 24 часа до вылета.

### Права авиакомпании

Пассажиру может быть отказано в авиаперевозке, если:

- ▶ его поведение создает угрозу безопасности полета, жизни или здоровью других пассажиров;
- ▶ пассажир нарушил таможенные, иммиграционные, санитарные, ветеринарные и иные установленные законодательством РФ или другой страны формальные требования;
- ▶ состояние здоровья пассажира требует особых условий перевозки, создает неустраиваемые неудобства для других пассажиров;
- ▶ пассажир отказался платить за ребенка или за багаж, вес которого превышает установленную норму;
- ▶ пассажир пытался в багаже или ручной клади пронести на борт запрещенные к перевозке предметы **(см. ниже §)**.
- ▶ Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

## § Правила перевозки

Информацию о правилах перевозки пассажиров, багажа, грузов, а также о правилах перевозки животных, принятых в Компании, можно найти на сайте: [www.transaero.ru](http://www.transaero.ru)



## Запреты на борту

**«Территория» самолета** — это особая зона, где пассажиры должны помнить не только о своих правах, но и об обязанностях, поскольку поведение каждого из них может стать угрозой безопасности для всех. Бортпроводники стараются найти общий язык с пассажирами в таких случаях, однако возможности экипажа ограничены (на российских воздушных судах не работают службы собственной безопасности, которые уже стали нормой на самолетах ряда авиаперевозчиков других стран). Ответственное отношение пассажира к требованиям, предъявляемым во время перелета, — его вклад в безопасность полета.

В случае невыполнения пассажиром требований Компании командир воздушного судна имеет право не принимать пассажира на борт. Отказ в осуществлении авиаперевозки происходит исключительно в интересах безопасности остальных пассажиров.

### Использование сотовых телефонов и электронных средств

- ▶ Перед началом полета бортпроводники напоминают о необходимости их отключения в момент взлета и посадки, тем не менее, очень многие российские пассажиры пренебрежительно относятся к этому требованию.

### Курение

- ▶ Сегодня запрет курения на борту уже не вызывает удивления у пассажиров, поскольку эта норма принята в большинстве авиакомпаний. «Трансаэро» первой в России начала вводить ограничение на курение на своих рейсах.

### Перевозка жидкостей

- ▶ Из недавних нововведений — новые правила провоза в ручной клади жидкостей, острых и колющих предметов. Несмотря на некоторые неудобства для пассажиров, связанные с необходимостью менять привычки, эта мера используется всеми европейскими, американскими и большинством восточных авиаперевозчиков.

## Поведение пассажиров на борту

**Пассажиры** — это очень разные люди с разными моделями поведения, разными реакциями на окружающее. Неадекватное поведение, проявление индивидуального характера может не только создавать неудобства для других пассажиров, но и быть расценено как угроза безопасности на борту. Согласно наблюдениям наших бортпроводников, в большинстве случаев причины такого поведения кроются в самих пассажирах: отсутствие самоконтроля или демонстративное нежелание контролировать свои действия могут стать причиной конфликтов.

С мая 2007 года в «Трансаэро» работает **Группа сопровождения рейсов** — корпус работников, которые должны обеспечивать безопасность в том случае, если поведение пассажира становится угрожающим. Сотрудники Группы обладают всеми необходимыми качествами, как психологическими, так и физическими, для разрешения возникающих острых ситуаций.

На тех рейсах, где они присутствуют, обстановка с соблюдением правил поведения пассажиров на борту заметно улучшилась. Работники Группы проходят **специальную подготовку**, включающую, помимо профессиональных навыков, инструктаж по соблюдению прав человека при выполнении их обязанностей. Но в большинстве случаев основная нагрузка ложится на бортпроводников и оборачивается для них дополнительным физическим и эмоциональным напряжением.

В отличие от зарубежных государств, в России не существует документа, сертифицирующего средства, которые авиакомпании могут использовать для противодействия насилию со стороны находящихся в неадекватном состоянии пассажиров. Наши зарубежные коллеги на законном основании могут применять пластмассовые наручники, специальные клейкие ленты, приборы светового воздействия и т.д. Российские же авиакомпании могут использовать лишь имеющиеся на борту подручные средства. Кардинально изменить ситуацию в борьбе с противоправными действиями на воздушном транспорте можно, если вести работу по трем направлениям: ужесточение мер ответственности, создание системы сопровождения рейсов и сертификация необходимых средств противодействия хулиганам.

### А знаете ли вы, что?



Выполненный компанией пассажирооборот — 33 миллиона 273 тысячи 522 пассажирокилометров. Это сравнимо с отправкой 4150 путешественников на Луну и обратно!

## Подготовка летного персонала

### КТО ОНИ, НАШИ ПИЛОТЫ? Мурад Муртазалиев, командир воздушного судна «Боинг 737»:

— Попал я в авиацию не случайно. Я — пилот во втором поколении. Мой отец также был пилотом, пролетав 33 года. Я же избрал свою профессию еще в детстве, твердо решив быть продолжателем традиции. Сейчас, оглядываясь назад, я понимаю, насколько был прав, не усомнившись в своей мечте. Я ощущаю, что нужен и приношу пользу обществу. И как говорит один мой инструктор, «Летай с удовольствием, сэр!». Именно так я и делаю.

### А знаете ли вы, что?

Все пилоты, выполняющие международные полеты идентифицируют себя только на английском, несмотря на государственную принадлежность.

Поднимаясь на борт, пассажиры встречаются с представителями Компании — пилотами, бортинженерами и бортпроводниками. От них зависит очень многое. Высокий профессионализм летного персонала мы считаем важнейшей составляющей успеха Компании. наших пилотов можно смело назвать элитой российской гражданской авиации. Для них в «Трансаэро» созданы различные возможности для постоянного роста профессионального мастерства.

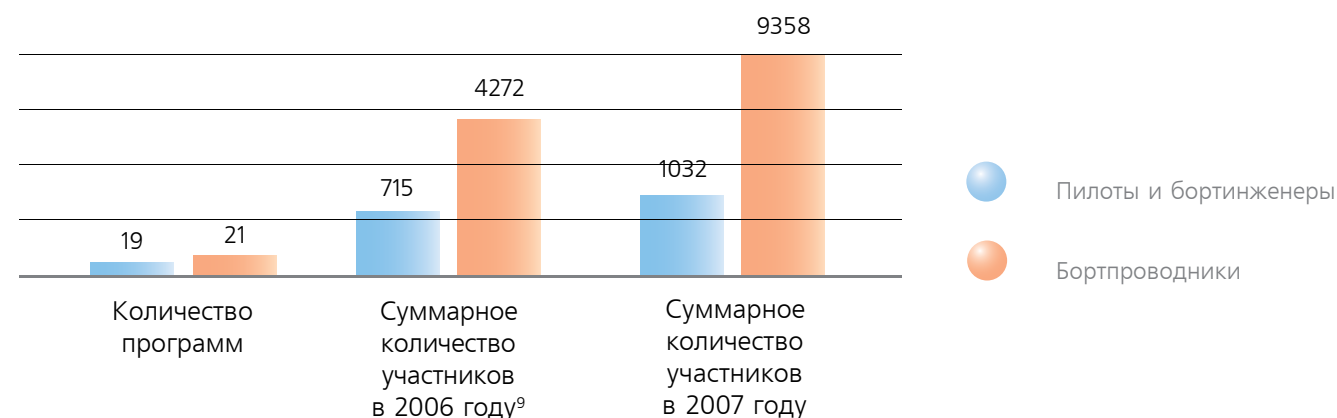
### Авиационный учебный центр

Авиационный учебный центр был создан в 1994 году. В Центре проводится подготовка бортпроводников, агентов на линии регистрации, агентов по продажам, работают периодические курсы повышения квалификации, идут занятия для пилотов, инженеров, проходят аттестации. Наши преподаватели — профессионалы с большим опытом работы в гражданской авиации; многие из них сами в прошлом прошли подготовку в Учебном центре Компании. При выстраивании учебных программ учитываются сертификационные требования по каждой из специальностей.

### Подготовка пилотов

«Трансаэро» уделяет серьезное внимание подготовке пилотов и бортинженеров, учитывая, что техника обновляется очень быстро и программы государственных вузов не успевают за темпами развития отрасли. Занятия по профессиональной подготовке проходят как на нашей собственной базе — в Авиационном учебном центре, так и за рубежом в соответствии с требованиями Воздушного кодекса РФ, Федеральных авиационных правил и других нормативных документов Российской Федерации, а также стандартов и рекомендаций ICAO, требований объединенной авиационной организации Европейского Союза (JAR-147, JAR-OPS, JAR-66, JAR-145) и федерального органа управления гражданской авиации. В Учебном центре занятия проводятся по оригинальным методикам. Средняя продолжительность одного цикла — 150–200 часов. По окончании курса слушатели сдают экзамены или компьютерные тесты, на основании которых им выдаются свидетельства. Центр имеет сертификаты на переподготовку летного состава на несколько типов «боингов».

## Обучение летного персонала в Авиационном учебном центре



Дважды в год пилоты проходят обязательную подготовку за рубежом в специализированных тренажерных комплексах, в ходе которой отрабатываются навыки полетов в любых условиях, включая нештатные ситуации, а также сложные метеорологические условия, с которыми при нормальной эксплуатации экипаж не сталкивается. Особое внимание уделяется взлету и посадке на аэродромах повышенной сложности.

Это очень дорогостоящие программы, однако Компания считает их важным элементом системы обеспечения безопасности. Такая тренировка позволяет поддерживать на самом высоком уровне профессионализм и навыки по действиям при отказах авиационной техники и попадании в плохие погодные условия.

По мере профессионального роста и овладения новыми знаниями у пилотов появляется возможность пересест на более тяжелые воздушные суда. Для этого в Компании сформирован кадровый резерв из числа наиболее успешных кандидатов.

В настоящее время в связи с вступившими в действие новыми требованиями ICAO к уровню владения общим и авиационным английским языком<sup>10</sup> Компания уделяет особое внимание подготовке по английскому языку.

Благодаря такой системе подготовки наши летчики олицетворяют собой все лучшее, что есть в российской гражданской авиации.

**Бортпроводники** являются лицом Компании, именно они представляют «Трансаэро» перед миллионами пассажиров.

### ОЛЕГ ЩЕРБАКОВ, директор Авиационного учебного центра «Трансаэро»:

— В марте 1994 года, когда Учебный центр начал свою работу, нас было всего девять человек. Сейчас в нашем коллективе 24 преподавателя, среди них — кандидаты педагогических наук, профессор, доктор медицинских наук. Сегодня в общей сложности 61 сотрудник Компании ведет инструкторско-преподавательскую деятельность.

«Время «Трансаэро»,  
7, 2007

## Подготовка бортпроводников

«...Бортпроводник — это не профессия, это — состояние души, образ жизни...»



«Время «Трансаэро»,  
5, 2007

Принято считать, что основная обязанность бортпроводника — разносить еду и напитки. На самом деле это не так. Его главная задача — обеспечить безопасность на борту. Бортпроводник помогает пассажирам, следит за сохранностью и использованием багажа, который они берут с собой в самолет.

В ведении бортпроводников также находятся запасные люки, спасательные жилеты и трапы для экстренных ситуаций. Бортпроводники осуществляют постоянную связь между экипажем и пассажирами, рекомендуют пассажирам, как им вести себя на определенных участках пути. От них многое зависит в случае нештатной ситуации.

Для этой категории работников проводится первоначальное обучение, необходимое для того, чтобы соответствовать жестким правилам Компании, и программы повышения квалификации. Курсы обучения также проходят на базе Учебного центра. Стажеры знакомятся с оборудованием, которое будут использовать на борту самолета, учатся общаться с пассажирами, действовать в различных ситуациях, которые могут возникнуть во время полета. В учебном классе обстановка максимально приближена к реальной.

Наши инструкторы не только проводят обучение стажеров — они становятся наставниками, стремятся уделять внимание каждому сотруднику, видеть в нем личность, понимать его проблемы, доброжелательно и с учетом реальной ситуации решать возникающие вопросы.

По окончании курса обучения проводится имитация реального полета: на роль пассажиров приглашаются бортпроводники со

стажем, которые хорошо знают и с блеском имитируют нестандартные ситуации на борту. Все действия стажеров снимаются на видеокамеру, и после завершения «полета» проводится разбор принятых решений, общего стиля поведения и профессиональных действий, исправляются ошибки или недостаточно эффективные решения.

Особое внимание уделяется «шлифовке» навыков сервисного поведения, причем ее проходят как новички, так и те, кто давно работает в «Трансаэро».

Для того чтобы корпоративное сервисное поведение проявлялось не только в отношении пассажиров, но и работников Компании, в 2007 году для руководителей различных подразделений был проведен тренинг «Управление сервисной командой».

После сдачи экзаменов и прохождения инструкторской проверки (слетать в рейс с инструктором) бортпроводник получает свидетельство, удостоверяющее, что он допущен выполнять рейсы на данном типе самолета. Непременным условием их работы является также знание как минимум одного иностранного языка.

У бортпроводников есть возможность карьерного роста — в зависимости от личных устремлений и полученного образования они могут в дальнейшем стать представителями Компании, инструкторами или сменить профиль деятельности и поработать в других подразделениях.

Мы набираем на должность бортпроводников людей из разных регионов России и считаем эту политикой ценной для Компании — такое разнообразие кадров способствует лучшему взаимопониманию с пассажирами и открывает новые возможности разным людям.

**МАРИНА КЛИМОВА,**  
инструктор-методист  
по технологии  
обслуживания пассажиров:



— Я преподаю первоначальный курс обучения бортпроводников и летаю 3–4 раза в месяц как инструктор. А в Компанию пришла в 1995 году. Я сделала свой выбор в 20 лет: хотелось романтики, как и многим, наверное, этом возрасте. Хотелось увидеть новые страны, общаться с разными людьми. За время работы в «Трансаэро» я выросла как специалист в своей области, Компания дала мне возможность не только получить огромный багаж знаний и навыков, но и возможность это передавать молодым специалистам.

«Время «Трансаэро»,  
3, 2007



## После посадки

После посадки пассажиру остается пройти таможенный и паспортный контроль, забрать багаж и покинуть аэропорт.

Как вы помните, Компания осуществляет **только регистрацию багажа**, его погрузку и разгрузку производят службы аэропорта. Но ответственность перед пассажирами за сохранность багажа несем все равно мы. Мера нашей ответственности определяется федеральным законодательством, а также внутренними документами Компании.

Прилетевший пассажир должен получить багаж не позднее чем **через 40 минут** после заруливания на стоянку — именно о таком стандарте обслуживания мы договариваемся с аэропортами, и они стараются его выдерживать.

В случае **несвоевременного прибытия багажа** мы обязаны организовать его доставку пассажиру, а также выплатить компенсацию за потерю или повреждение багажа, несмотря на то, что это могло произойти на том этапе, который не контролировался Компанией.

Для того чтобы подобных случаев было меньше, пассажир тоже может внести свой вклад в сохранность багажа (см. § ).



### § Как уберечь свой багаж?

- ▶ Статистика показывает, что багаж теряется на рейсах почти всех авиакомпаний. Причиной может быть потеря бирки (такой чемодан отправляется в своеобразное бюро находок, которое называется Lost&Found), а также сбой в компьютерной системе регистрации или погрузки, или же действия другого пассажира, по ошибке взявшего чужой багаж.

Чтобы упростить поиск багажа, всегда сохраняйте вместе с билетом багажные бирки. Также рекомендуется заполнять имеющиеся на чемоданах бирки и обязательно отрывать бирки с предыдущих рейсов. Полезно пометить свой багаж какой-нибудь яркой ленточкой или другим опознавательным знаком, чтобы уберечь себя от рассеянных пассажиров, которые могут взять ваш чемодан по ошибке. Если вы сдаете в багаж сумку с двумя ручками, следите, чтобы при регистрации бирка была закреплена только вокруг одной из них.

Не обнаружив своего багажа на транспортере в аэропорту прибытия, не теряйте самообладания. Прежде всего нужно обратиться к представителю авиакомпании, возможно, ваш багаж просто отстал от рейса, и вы получите его чуть позже. Багаж, по ошибке загруженный в другой самолет, отслеживается с помощью автоматической международной электронной системы поиска. Однако если в течение 100 дней результатов не будет, багаж будет считаться безвозвратно утерянным. Тогда на основании заявления пассажира рассматривается вопрос о выдаче компенсации за каждый потерянный килограмм. В соответствии с Варшавской конвенцией и Гаагским протоколом материальный ущерб выплачивается из расчета 20\$ за килограмм. Но если при регистрации было указано, что в чемодане находится ценный груз, компенсация может быть выше. Окончательное решение о ее размере выносит соответствующая комиссия авиакомпании. К счастью, большинство чемоданов находят своих владельцев. Как показывает мировая статистика, примерно в 80% случаев это происходит в течение 24 часов после пропажи.



## Экология полета: утилизация отходов

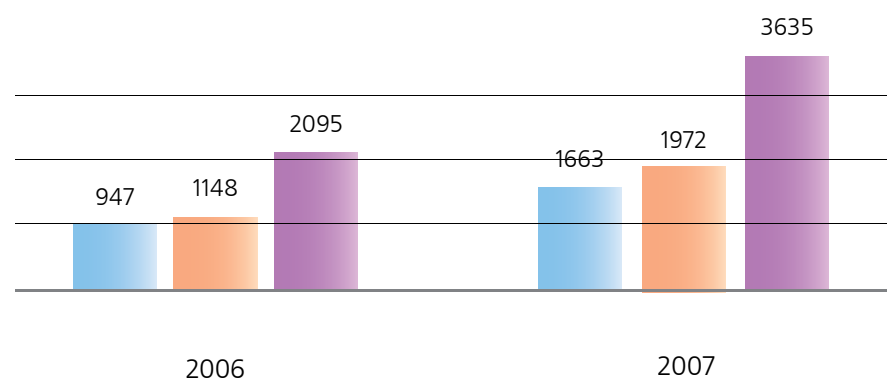
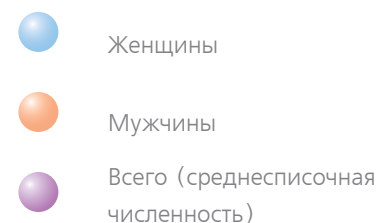
После окончания полета остается еще одна важная функция — **самолет надо освободить от отходов**. К ним относятся химические вещества (отработанное топливо, горюче-смазочные материалы и т.д.) и мусор, который остается в салоне. Химические вещества, считающиеся опасными, сдаются **компании-подрядчику**, с которым заключено соглашение, в дальнейшем эта компания производит их утилизацию. Уборку воздушных судов и утилизацию пищевого, бумажного и прочего мусора, остающегося в салоне, также осуществляют подрядчики.





К концу 2007 года в Компании работало более 3,5 тыс. человек. Мы ценим их профессионализм, высокое чувство ответственности, приверженность корпоративным ценностям.

Наш коллектив достаточно молод — средний возраст составляет около 35 лет. Мы внимательно подходим к подбору персонала и стремимся привлекать и удерживать в Компании лучших. «Трансаэро» динамично развивается, увеличиваются объемы перевозок, поэтому в последние год наблюдается рост числа сотрудников, причем количество женщин в нашем коллективе увеличилось на 175% (мужчин — на 171%).



**В «Трансаэро» для наших работников открываются привлекательные возможности:**

- ▶ карьерный рост и приобретение дополнительного образования;
- ▶ безопасные условия работы, отвечающие международным и российским стандартам;
- ▶ достойная заработная плата и система социальных гарантий;
- ▶ сопричастность к динамичной жизни Компании, возможность работать в дружном коллективе, в котором царит позитивная атмосфера, пользоваться поддержкой коллег, вместе проводить досуг.

Об успешности нашей кадровой политики свидетельствует снижение уровня «текучести кадров» с 16,86% в 2006 году до 13% в 2007 году на фоне роста производительности труда на 14%.

- ▶ «Отличник воздушного транспорта»
- ▶ почетная грамота и благодарность Министерства транспорта РФ
- ▶ нагрудный знак отличия «За безаварийный налет часов» и др.

**О профессионализме и высокой квалификации наших сотрудников говорит наличие таких наград, как знак:**

Почему это важно?  
Как это решается в мире?

Решающий вклад в обеспечение безопасности и комфорта полетов принадлежит персоналу авиационных компаний: как тем сотрудникам, которые работают на борту воздушного судна, так и работникам наземных служб. В их руках не только хорошее настроение, но и жизни пассажиров. Ошибка каждого может очень дорого стоить, поэтому сотрудники всех подразделений должны не только обладать высочайшей квалификацией, но и приходить на работу в отличной физической и эмоциональной форме.

В крупных компаниях разрабатываются программы обучения и социального обеспечения работников. Обучению придается большое значение в связи с быстрыми темпами развития отрасли. Особое внимание уделяется вопросам безопасности на рабочем месте и обучению в области безопасности. На уровне таких организаций, как IATA, существуют официальные нормы, регламентирующие условия труда и характер трудовых отношений в отрасли.

## Возможность повышения образовательного и профессионального уровня

### Что для этого делает «Трансаэро»?

Особенность Компании — использование самого передового оборудования и стремление к инновациям. Поэтому наши сотрудники все время осваивают что-то новое — это делает их уникальными специалистами.

Как уже отмечалось (см. раздел «Подготовка летного персонала»), базовым образовательным учреждением для Компании является корпоративный Учебный центр.

Количество специалистов, прошедших обучение в Учебном центре Компании

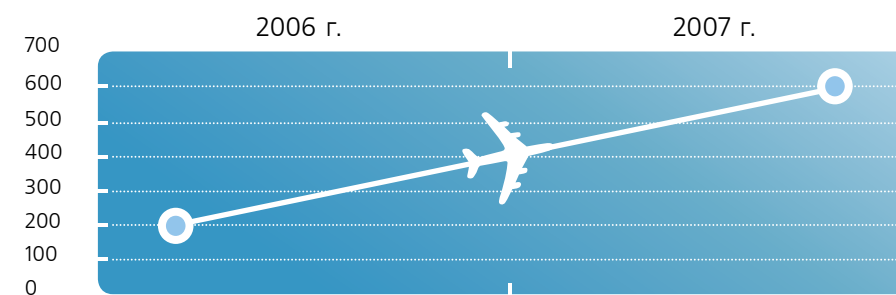
Категория работника	2006	2007
Летный состав	715	1032
Бортпроводники	4272	9358
Наземный персонал	427	345
Сотрудники Технического департамента (в том числе обучение за рубежом)	287	463
Всего	5701	11 198

Мы также ежегодно направляем наших сотрудников для обучения в российские и зарубежные учебные организации: решение принимается на основе анализа потребностей персонала и мониторинга рынка образовательных услуг. После завершения обучения его результативность оценивается на основе анкетирования преподавателей, самих сотрудников, а также их руководителей.

Расходы Компании на обучение специалистов растут, что связано с появлением новых программ, активного использования стажировок в зарубежных центрах и общим ростом стоимости этих услуг. Так, только за один год — с 2006 по 2007 — средняя стоимость обучения одного работника выросла для Компании в три раза.

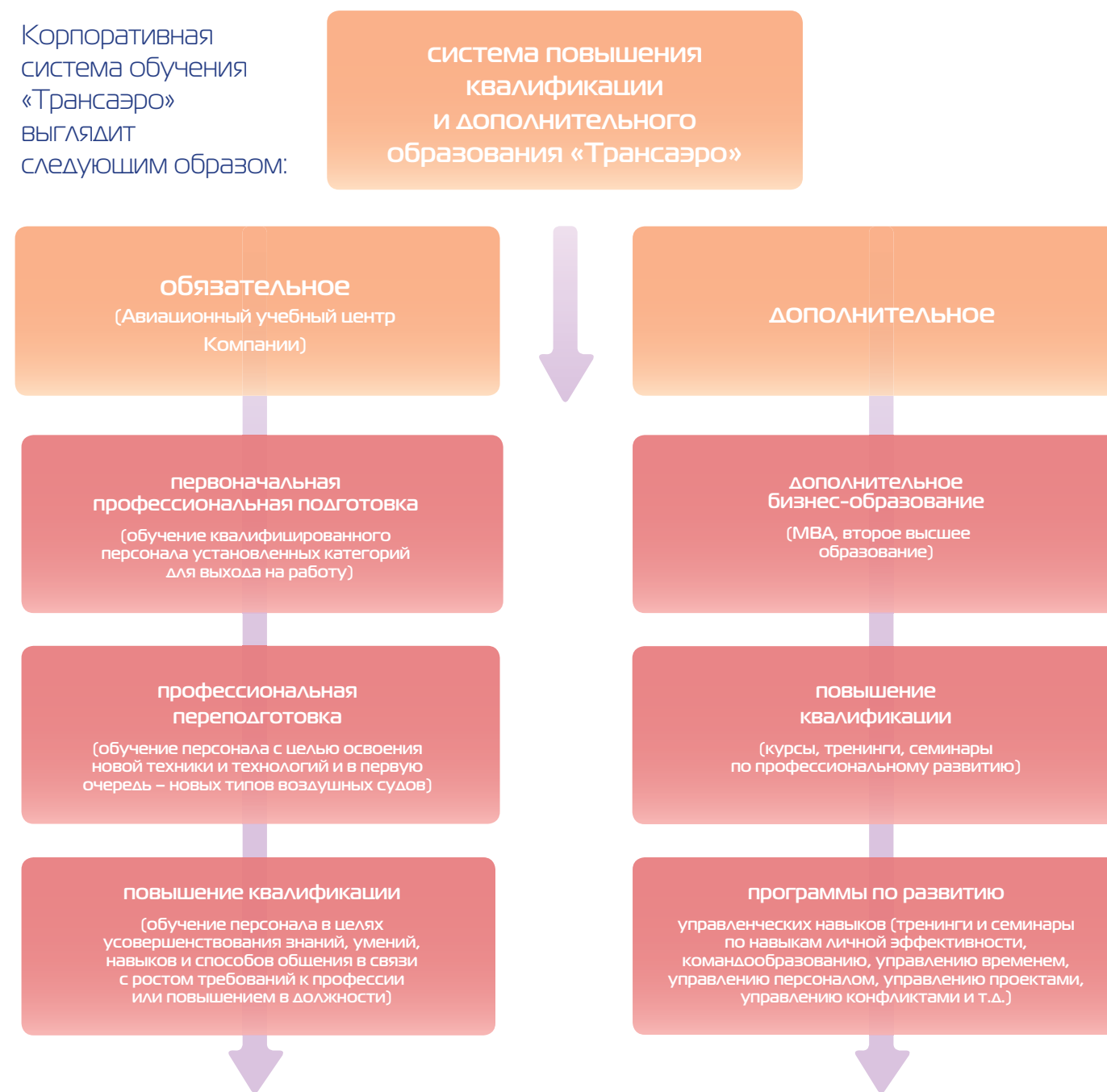
**ИННА ПОЛУЯНОВА,**  
директор  
Департамента персонала:

— Я уверена, что обучение — это двойная мотивация для наших сотрудников. Во-первых, сама возможность приобретения новых знаний уже является мотивацией. Во-вторых, после окончания курсов работники могут получить дополнительное материальное поощрение. Например, пилоты, успешно сдавшие тесты по английскому языку, или агенты, прошедшие аттестацию, получают надбавку до 25% к заработной плате. Не удивительно, что люди стремятся учиться



Отношение общего объема фактических затрат на внутреннее и внешнее обучение работников за вычетом объема затрат на обязательное обучение к среднесписочной численности работников, руб./чел.

Корпоративная система обучения «Трансаэро» выглядит следующим образом:



Для летного состава и бортпроводников, завершающих профессиональную деятельность, разработаны программы переобучения, предоставляется возможность преподавать в Авиационном центре.

## Карьерный рост

**ИННА ПОЛУЯНОВА,**  
директор  
Департамента персонала:



— Аркадий Матвеев пришел в «Трансаэро» в 1992 году на должность бортпроводника. Прошел всю карьерную лестницу, ступеньку за ступенькой: сначала стал инструктором, потом начальником отделения, а сейчас является руководителем Департамента сервиса, заместителем Генерального директора, членом Правления Компании. Еще пример — Олег Щербаков. Он тоже начинал бортпроводником, а стал директором Учебного центра

В Компании почти у каждого сотрудника есть прозрачные, реальные возможности для профессионального роста.

В настоящий момент готовятся программы по развитию карьеры для разных категорий работников, в основе которых лежит оценка персонала. Такой бережный подход к кадрам в сочетании с возможностями образования позволяет нашим сотрудникам быстро продвигаться по карьерной лестнице.

Нередки случаи, когда бортпроводник через несколько лет работы в Компании занимает руководящие позиции, а начинающий пилот со временем становится командиром летного отряда.

## Охрана здоровья и безопасные условия труда

Мы стремимся обеспечить абсолютную безопасность как для пассажиров, так и для персонала. Однако снижение уровня производственного травматизма зависит не только от наших усилий, но и от того, насколько неукоснительно сотрудники соблюдают технику безопасности. Это особенно актуально для авиационной отрасли, где самое незначительное нарушение может привести к серьезным последствиям.

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

Обеспечение охраны труда регламентировано **«Положением по охране труда в авиакомпании»** и **«Программой производственного контроля ОАО «АК «Трансаэро»**. Также разработан и реализуется ряд политик и программ, таких как: **«Здоровье и безопасность на рабочем месте», «Обучение персонала охране труда», «Взаимоотношения сотрудников**

**и руководства в области охраны труда», «Внедрение мер и процедур, снижающих вероятность несчастных случаев на производстве и промышленных аварий»** и др.

Функции по контролю реализации мер в области охраны труда распределены между руководителями всех подразделений Компании.

В соответствии с законодательством РФ, работникам групп риска — членам летных экипажей, бортпроводникам, авиатехникам, включенным в полетное задание, — предоставляется страхование от несчастных случаев при исполнении служебных обязанностей.

За отчетный период в Компании не зарегистрировано ни одного смертельного случая. В 2006 году зафиксирован один несчастный случай на производстве — по результатам расследования была доработана инструкция для бортпроводников. В 2007 году зафиксировано семь несчастных случаев, которые квалифицируются как легкие травмы.

Мы постоянно совершенствуем наши внутренние правила для того, чтобы повышать уровень охраны труда и здоровья работников.

## Социальный пакет

Работа в Компании дает сотрудникам возможность пользоваться рядом социальных гарантий. Мы рассматриваем это не только как дополнительную мотивацию персонала, в лояльности которого заинтересована любая компания.

Мы хотим, чтобы у нас работали счастливые люди, которые приходят на службу с улыбкой. Поэтому мы прикладываем максимум усилий, чтобы наши сотрудники чувствовали свою социальную защищенность, и помогаем им в решении житейских проблем.

**МАРИНА МАКАРОВА,**  
инструктор экипажей  
пассажирских кабин  
«Трансаэро»:



— Мой рецепт того, как добиться успехов в профессии, прост: добросовестно относиться ко всему, чем занимаешься, проявлять инициативу, к людям быть добрым и сердечным.

«Время «Трансаэро»,  
7, 2007

## Комплекс мер по охране труда включает в себя:

**А знаете ли вы, что?**



За 2007 год авиакомпания перевезла почти 17 тыс. тонн почты и грузов. Таков примерно вес 1700 африканских слонов — самых больших животных нашей планеты (не считая, разумеется, китов).



#### Медицинское обеспечение

Наши сотрудники проходят обязательные медосмотры в поликлинике «Центравиамед». Они также могут пройти обследование и курс лечения в Центральной клинической больнице гражданской авиации.

#### Курортно-оздоровительные программы

Наши сотрудники и их дети могут отдохнуть в подмосковном лечебно-оздоровительном комплексе «Сосны», а также по санаторно-курортным путевкам за счет средств Фонда социального страхования.

#### Дополнительные выплаты

В Компании предусмотрены дополнительные выплаты для сотрудников в виде материальной помощи, надбавок за выслугу лет, персональных пенсий. Материальная помощь предоставляется в случае рождения ребенка, вступления в брак, в связи с юбилеем, а также в сложных жизненных ситуациях.

#### Дополнительные программы

Сотрудники могут рассчитывать на помощь Компании в получении ипотечных кредитов и беспроцентных ссуд. У нас также действуют корпоративные тарифы сотовой связи. Сотрудники обеспечены формой и спецодеждой. В Компании существует практика выплаты персональных пенсий. В наши ближайшие планы входит запуск программы ипотечного кредитования.



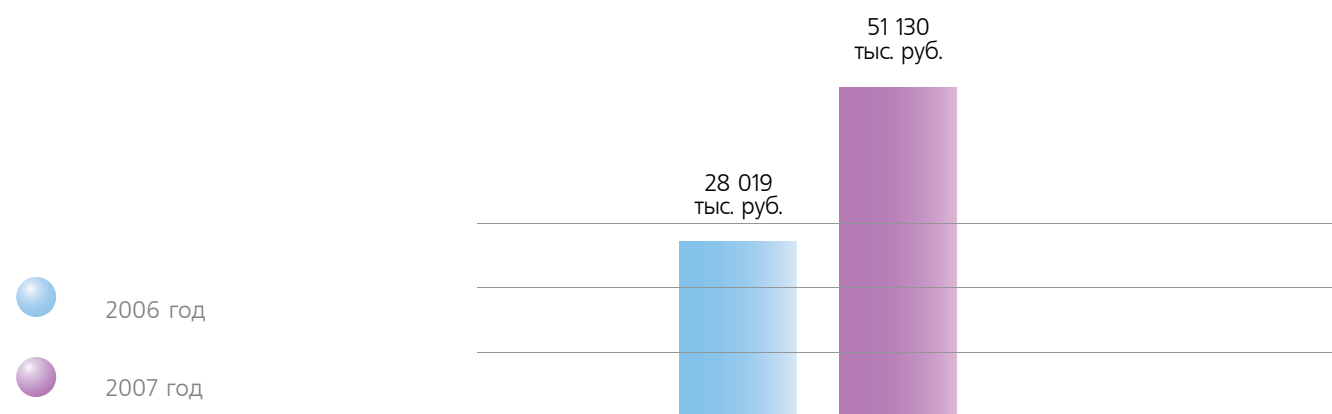
#### Сервисные билеты

Сотрудники имеют право на бесплатный или льготный полет на регулярных рейсах Компании. Условия предоставления льготы зависят от стажа работы. Сотрудники, отработавшие в компании более трех лет, получают право на льготные путешествия вместе с членами своих семей.

#### Обеспечение транспортом

Для сотрудников, работающих в аэропорту «Домодедово», организован бесплатный проезд на автобусах по двум маршрутам: метро «Домодедовская» – аэропорт и станция «Лобня» – аэропорт.

Расходы на социальные выплаты и льготы, предоставленные работникам, возросли с 2006 по 2007 год на 82%. Средняя величина затрат на одного работника за то же время выросла на 23%.



Компания внимательно относится к запросам работников, стремясь удовлетворять те из них, которые соответствуют возможностям Компании. Например, в 2007 году мы провели исследование психологического климата среди сотрудников службы бортпроводников. Оно включало в себя анкетирование, беседы с работниками и руководителями, интервью с начальниками смежных подразделений. По результатам исследования были существенно улучшены условия работы: появились новые раздевалки, открылась химчистка, проведено преобразование системы оплаты труда (увеличилась зарплата, изменились некоторые принципы ее начисления).

#### Расходы на содержание персонала (руб.)

Категория работника	2006	2007
Расходы на содержание летного и технического персонала	1 014 065	1 732 431
Расходы на содержание административного персонала	437 411	682 233
Всего	1 451 476	2 414 664
Проценты к общей структуре расходов Компании	11%	12%

#### Равные возможности для мужчин и женщин

Авиационная отрасль имеет свою специфику. Один из ее аспектов – несимметричное распределение гендерных ролей. Повышенные физические нагрузки делают некоторые авиационные профессии традиционно мужскими. К ним, в первую очередь, относятся пилоты (одна из наиболее высоко оплачиваемых профессий в отрасли), а также специалисты, занимающиеся техническим обслуживанием воздушных судов. Во всех других областях, не имеющих объективных ограничений, мы стремимся соблюдать гендерный баланс. Несмотря на то, что в последний год наш коллектив увеличился более чем на 1,5 тыс. человек, нам удалось сохранить стабильное соотношение между мужчинами и женщинами. У нас, так же как и в 2006 году, работает около 54% мужчин и 46% женщин. Более того, за отчетный период представительство женщин в руководящих органах возросло на 27%.

## Атмосфера в Компании



**Мы надеемся**, что Компания станет для наших сотрудников вторым домом. Как в любой хорошей семье, у нас есть свои традиции и праздники. С первого года работы мы отмечаем День рождения Компании. В 2007 году к этому событию присоединилось более полутора тысяч человек.

Другим нашим традиционным праздником стал День бортпроводника, который в 2007 году отмечали около пятисот человек.

В 2007 году впервые в Компании был проведен **конкурс «Если бы я был руководителем подразделения»**. Каждый работник мог предложить свой управленческий проект или решение какого-либо конкретного вопроса. Для руководства и топ-менеджмента результаты конкурса стали настоящим открытием — многие работники, которых знали только с профессиональной стороны, проявили себя как талантливые менеджеры.

**Общение** между руководством и персоналом происходит также и на личном уровне. Наиболее ярким примером стала состоявшаяся в 2007 году первая встреча сотрудников с Генеральным директором Компании. В ходе встречи Ольга Плешакова ответила на вопросы, поступившие из зала и собранные в процессе подготовки встречи. Авторы двух наиболее интересных предложений были премированы. Полный отчет о встрече был напечатан на страницах корпоративной газеты и размещен на внутреннем сайте Компании. Планируется, что в дальнейшем такие внутрикорпоративные встречи «на высшем уровне» станут ежегодными.

**Поощряется** развитие вертикальных связей между руководством и работниками и горизонтальных — между представителями разных подразделений. Оперативную информацию о жизни Компании сотрудники могут получить на внутреннем сайте, а также на страницах корпоративной газеты. Оба ресурса имеют систему обратной связи.

**Традиция Компании** — проведение среди сотрудников и членов их семей различных конкурсов. Традиционным стал конкурс «Лучший по профессии», лауреатами которого в 2007 году были признаны восемь сотрудников. Недавно был запущен новый конкурс на лучшую инновацию, итоги которого будут подведены в 2008 году.

**Поддерживая семейные ценности**, Компания организует для детей сотрудников культурные и творческие мероприятия.

**Ежегодный конкурс детского рисунка** «Мои мама и папа работают в «Трансаэро» очень полюбился детям и сотрудникам.

Это яркий творческий праздник и для детей, и для родителей, участников которого с каждым годом становится все больше.

**Компания** поддерживает детей сотрудников в торжественные моменты их жизни. Так, первый день нового учебного года объявляется «Днем первоклассника». В этот день сотрудникам Компании, имеющим детей-первоклассников, предоставляется выходной день, а ребенку дарится памятный подарок. Каждый Новый год дети наших сотрудников получают подарки и билеты на елки.

**Большое внимание** уделяется формированию в коллективе здорового образа жизни и развитию корпоративного спорта. В «Трансаэро» создана футбольная команда, которая принимает участие в отраслевых российских и зарубежных соревнованиях.

О том, какое большое значение мы придаем корпоративной культуре, свидетельствует создание при Департаменте персонала **специального отдела**, занимающегося этим вопросом.

**ЕВГЕНИЯ ЭЛЬКОНИНА,**  
начальник отдела  
корпоративной  
культуры:



— Компания — это не столько выпускаемая продукция или ее услуги, а, прежде всего, люди. У нас в «Трансаэро» работают удивительные люди, создающие неповторимую атмосферу. Атмосферу доброжелательного драйва от работы и общения друг с другом. Такой концентрации трудолюбивых, как у нас, я не встречала нигде. Вовлеченность сотрудников в работу колоссальна. «Трансаэро» похожа на страну, со своими законами, столицей и провинцией, известными личностями и звездами, учениками и учителями. На страну, в которой хочется жить!



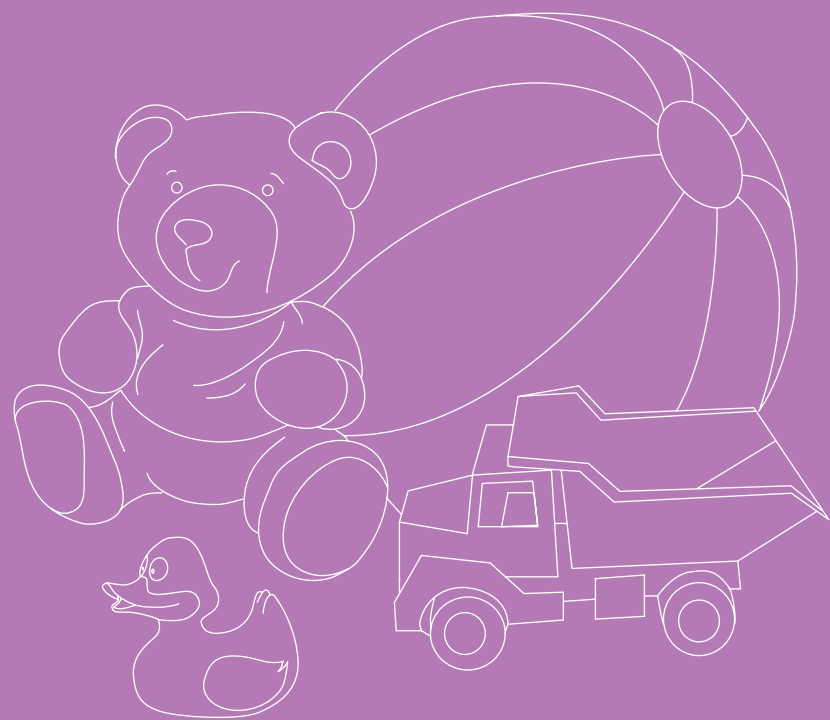


## Наша корпоративная культура – это:

- ▶ уважение к коллегам, соблюдение этики взаимоотношений;
- ▶ гордость за Компанию, уважение ее традиций, преданность целям;
- ▶ поддержание корпоративного духа и стремление к общему успеху;
- ▶ высокая трудовая активность и дисциплина;
- ▶ уважение к ветеранам и поддержка молодежи.

мы помогаем людям

# БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ «ТРАНСАЭРО»



Мы стремимся к системной благотворительной деятельности.

Мы придерживаемся комплексного подхода к решению социальных проблем в сотрудничестве с региональными и местными органами власти и некоммерческими организациями.

Мы проводим политику информационной открытости.



# МЫ

- ▶ живем в большой стране
- ▶ очень разные, и каждый день кому-то нужна наша помощь
- ▶ видим свою задачу в том, чтобы эта помощь пришла вовремя — ведь не у всех есть возможность заплатить за билет. Рейсы Компании соединяют между собой самые отдаленные уголки нашей страны, и мы протягиваем руку помощи тем, кто нуждается в ней больше других. Для кого-то — это возможность пройти курс реабилитации после тяжелой болезни, для другого — получить хорошее образование, а для некоторых — просто радость общения с близкими или встреча с искусством
- ▶ счастливы, что благодаря нашей работе в жизни соотечественников происходят позитивные перемены, и надеемся, что они еще не раз смогут опереться на наше «надежное крыло»

## Программа поддержки детского здравоохранения

**ГРИГОРИЙ ЦЕЙТЛИН,**  
заведующий  
отделением реабилитации  
Федерального научно-  
клинического центра детской  
гематологии, онкологии  
и иммунологии:

— Реабилитационный лагерь — инновационная для России и, как показывает опыт ряда зарубежных стран, очень эффективная форма социально-психологической реабилитации детей с онкологическими заболеваниями, которую мы считаем целесообразным использовать для всей отечественной детской онкологии.

**Помощь** детям является одним из приоритетов социальной политики «Трансаэро». Для достижения максимальной эффективности такие инициативы реализуются в партнерстве с крупными благотворительными организациями.

Важнейшей среди благотворительных программ в сфере детского здравоохранения является **программа в области детской онкологии**.

Основная цель, к достижению которой стремится «Трансаэро», реализуя программу, — увеличить процент выздоровления детей с онкологическими заболеваниями, повысить доступность лечения в столичных и зарубежных клиниках для детей из регионов России.

С 2006 года «Трансаэро» в партнерстве с некоммерческой организацией «Дети» реализует социальную программу помощи детям, перенесшим онкологические заболевания, — реабилитационный лагерь для детей-инвалидов **«Назад в будущее»**. После тяжелого и длительного лечения маленькие пациенты

нуждаются в социальной, образовательной и психологической реабилитации. Реабилитационный лагерь представляет собой уникальную для России семейную программу, в которой принимают участие не только дети-инвалиды, но и их здоровые братья и сестры. В рамках работы лагеря проводятся образовательные и психологические семинары для родителей. Партнерская программа компании «Трансаэро» и организации «Дети» по реабилитации детей-инвалидов существует с 2006 года при методической поддержке Федерального научно-клинического центра детской гематологии, онкологии и иммунологии, и за это время в ней приняло участие более 150 детей, перенесших онкологические и гематологические заболевания.

В 2007 году мы поддержали **футбольный матч в Лондоне благотворительного фонда «Подари жизнь»**, в котором участвовали «звездные» сборные России и Англии. Звезды шоу-бизнеса, политики и спорта вышли на стадион «Миллениум Арена» чтобы привлечь внимание к проблеме детской онкологии и собрать средства в помощь больным детям.



**ДЖАМИЛЯ АЛИЕВА,**  
председатель  
благотворительного  
Фонда помощи детям  
с онкологическими  
заболеваниями «Настенька»:

— Помимо лечения, жизненно важно своевременное контрольное обследование детей с онкологическими заболеваниями в лучших клиниках. К сожалению, большинство лечебных учреждений в регионах не имеет современного медицинского оборудования, достаточно опытного медицинского персонала, поэтому дети не могут получить здесь высокопрофессионального обследования и лечения. А многие родители, особенно из дальних регионов, не имеют возможности привезти ребенка в Москву. Помощь Компании в своевременной доставке детей на контроль — неоценима. Благодарим «Трансаэро» еще раз и надеемся на дальнейшее сотрудничество.

### МАЛЕНЬКИЕ ПАЦИЕНТЫ

НИИ Детской онкологии и гематологии  
им. Н.Н. Блохина, подопечные  
Благотворительного фонда  
«Настенька»

**МАРИНА ГУСЕВА,**  
директор АНО «Дети»:



— Для нас партнерство с компанией «Трансаэро» имеет колоссальное значение в плане устойчивости проекта. Особенно важным представляется то, что Компания включает в реализацию проекта своих сотрудников и ведет активную работу по информированию общества о проблемах детей-инвалидов. Это помогает донести до широких кругов социальную значимость нашего проекта.

Компания привезла на матч не только игроков российской команды, но и подопечных фонда, которым удалось преодолеть страшную болезнь. Все деньги, собранные в ходе благотворительного матча (около 40 тыс. \$), были перечислены на счет фонда «Подари жизнь» и потрачены на закупку лекарств для онкогематологического отделения Российской детской клинической больницы.

«Трансаэро» в рамках социальной программы по детскому здравоохранению осуществляет **перевозку больных детей из регионов в Москву и Санкт-Петербург, а также перевозку российских детей на лечение в зарубежные клиники**, решая тем самым проблему транспортной доступности для семей с больным ребенком.

«Трансаэро» также помогает врачам **доставлять в Россию стволовые клетки международных доноров** для последующей трансплантации маленьким пациентам Российской детской клинической больницы.



**Даня Шваб**

Веселый приветливый мальчик, любимец всего отделения в НИИ детской онкологии и гематологии. Дане только два с половиной года, но за свою короткую жизнь он пережил многое: операции, несколько курсов химиотерапии, лучевую терапию. Врачи долго боролись за его жизнь, и, к счастью, болезнь отступила, и Даня вместе с мамой смогли вернуться домой в Хабаровск.



**Дима Кайзер**

Высокий улыбчивый мальчик 12 лет, занимался греко-римской борьбой и шахматами. Учится в лингвистической гимназии в 6-м классе, знает четыре языка — казахский, русский, английский, немецкий. Фамилия у него немецкая, хотя мальчик родился и вырос в казахском городе Караганда. В настоящий момент лечение Димы продолжается, «Трансаэро» помогает ему и его маме приезжать на лечение в Москву.

## Образовательные программы для детей и молодежи

Мы традиционно принимаем участие в программе дистанционного обучения **«Московский аттестат»**, разработанной для наших соотечественников из ближнего зарубежья. Для того чтобы получить российский аттестат о среднем образовании, детям необходимо сдать экзамены в Москве, а возможность приехать есть далеко не у всех. Мы помогаем им прилететь в Москву для сдачи экзаменов и вернуться домой. За два года мы перевезли в общей сложности более 100 таких детей.

В 2006 году мы организовали **беспрецедентную акцию** для выпускников средних школ Москвы и Санкт-Петербурга. Самый большой в мире пассажирский самолет «Боинг 747», вмещающий 468 пассажиров, перевез группу московских выпускников в северную столицу и вернулся с группой выпускников-петербуржцев. Для москвичей был организован праздник **«Алые паруса»** — они совершили теплоходную прогулку по Неве, стали участниками шоу-программы в манеже Кадетского корпуса, побывали на водном празднике у Университетской набережной. Питерские выпускники участвовали в праздничной программе в Московском международном доме музыки, посетили Красную площадь, Поклонную гору, смотровую площадку на Воробьевых горах.

### Из писем:



«Здравствуйте!  
Я один из 450 выпускников, которые благодаря вашей компании побывали в Москве. Огромное спасибо за предоставление «Боинга 747». Самолет, в том числе его размеры, вызвали восторг у всех выпускников! Хочу отметить очень качественную работу персонала! В целом все было организовано на высшем уровне! Впечатления останутся на всю жизнь! Желаю компании «Трансаэро» дальнейшего процветания! Спасибо вам!!!»

Вячеслав Михайловский  
«Время «Трансаэро»,  
№3, 2006



### ЗВЕЗДНЫЕ УЧАСТНИКИ РОССИЙСКОЙ КОМАНДЫ

благотворительного футбольного матча Англия - Россия в поддержку Фонда «Подари жизнь», 12 сентября 2007 года, Лондон



## Помощь ветеранам

**ОЛЬГА ПЛЕШАКОВА,**  
Генеральный директор:



— Для авиакомпании осуществлять бесплатные перевозки — это не только долг, но и честь.

Ежегодно в преддверии **Дня Победы** мы предоставляем льготные тарифы для ветеранов Великой Отечественной войны, жителей блокадного Ленинграда, узников фашистских концлагерей и работников тыла.

Льготные билеты на наши российские и международные рейсы могут получить все ветераны, независимо от их нынешнего гражданства. У участников Великой Отечественной войны из России, Казахстана, Узбекистана, Украины, Израиля и других стран появляется возможность **встретиться с фронтовыми друзьями, навестить родных, отдать долг памяти погибшим в военные годы.**

Ежемесячно в рамках нашего соглашения о социальных перевозках с администрацией Санкт-Петербурга мы выделяем до **100 бесплатных билетов для ветеранов, блокадников, героев России и Советского Союза, полных кавалеров орденов Славы и Трудовой Славы**, а также сопровождающих их лиц.

Уже более трех лет мы участвуем в губернаторской программе администрации Санкт-Петербурга **«Долг»**, которая стартовала в год празднования 60-летия Победы.

Цель программы — **помощь ветеранам и блокадникам**, которая может выражаться в самых разных формах — от приобретения бытовой техники до ремонта квартир или специальных медицинских учреждений.

## Поддержка культуры и искусства

В 2006 году мы участвовали в организации **Международного кинофестиваля в Израиле**, а в 2007 году — **II Форума израильского кино в Москве**. В программу обоих мероприятий вошли прекрасные киноработы, многие из которых завоевали награды российских и международных кинофестивалей.

В 2007 году мы поддержали премьеру оперы **«Паяцы»**, новую версию которой специально для России подготовил всемирно известный режиссер **Франко Дзеффирелли**. Премьера грандиозной

постановки с участием лучших голосов оперной сцены, безусловно, стала ярчайшим событием культурной жизни столицы.

Мы являемся официальным партнером зарубежных гастролей ведущих театров России — театра **«Сатирикон» (спектакль «Король Лир»)**, **Независимого театрального проекта (спектакль Ladies` Night)**, театра Романа Виктюка (**«Служанки»**).

В 2007 году мы также участвовали в организации празднования **90-летия легендарного режиссера Театра на Таганке Юрия Любимова**.

В 2006 году мы приняли решение о сотрудничестве с **Государственной академической симфонической капеллой России** под управлением Валерия Полянского.

Мы являлись официальным перевозчиком капеллы в ее гастрольном туре по Великобритании, за время которого российские музыканты дали концерты в 13 городах.

В 2007 году в годовщину бесланской трагедии при поддержке Компании состоялся **Мемориальный концерт Российского национального оркестра** под управлением Михаила Плетнева. В концерте также приняли участие знаменитый британский кларнетист **Майкл Коллинз** и российский пианист **Денис Мацуев**. Для родственников погибших и бывших заложников звучала музыка Моцарта и Чайковского.

В 2007 году «Трансаэро» выступила партнером по проведению **I Международного военного фестиваля «Кремлевская звезда»**, ставшего уникальным творческим форумом, объединившим лучшие военно-музыкальные коллективы из девяти стран. В общей сложности в фестивале приняли участие более тысячи военнослужащих разных родов войск.

В 2006 году Компания передала в дар Санкт-Петербургу **портрет выдающегося русского балетмейстера Михаила Фокина работы художника Л. Сэнтхилла**.

Мы приобрели это полотно в Канаде специально для Государственного музея театрального и музыкального искусства.

## Основные принципы социальных и благотворительных программ

Социальные инвестиции являются для «Трансаэро» эффективным механизмом реагирования на ожидания и запросы общества. Это не только укрепляет деловую репутацию Компании, но и создает предпосылки для ее дальнейшего устойчивого развития. Социальные программы «Трансаэро» – это добровольный вклад авиакомпании, нацеленный на позитивные изменения в жизни общества.

Мы нацелены на достижение долгосрочного социального эффекта от реализации социальных программ, придерживаясь следующих принципов в сфере социальных инвестиций.

### Системность

Мы стремимся перейти к системной **благотворительной деятельности**, поскольку считаем ее наиболее эффективной формой социальных инвестиций. Но это не мешает нам поддерживать лучшие традиции российского меценатства и продолжать оказывать помощь детским домам, людям, нуждающимся в лечении, художественным коллективам, одаренным детям и другим группам населения.

### Партнерство

Мы придерживаемся **комплексного подхода** к решению социальных проблем. Реализуя наши социальные и благотворительные программы, мы сотрудничаем с региональными и местными органами власти и некоммерческими организациями.

### Прозрачность

Мы проводим политику **максимальной информационной открытости**.

При составлении программы поддержки социальных проектов мы руководствуемся **теми же принципами, что и при реализации бизнес-проектов**: социальные проекты должны быть интегрированы в основную деятельность Компании, а также быть устойчивыми в долгосрочной перспективе и приносить реальные результаты обществу.

## Реабилитационный лагерь «Назад в будущее» Компании «Трансаэро»





## Приложение 1

# Процесс нефинансовой отчетности компании «Трансаэро»

Это наш первый отчет в области устойчивого развития – мы считаем его ценным инструментом самооценки и информирования заинтересованных сторон о том, чем живет компания «Трансаэро», какие задачи решает, почему мы считаем эти задачи важными не только для нашего бизнеса, но и для общества в целом.

### Почему отчет в области устойчивого развития?

Из разнообразия форм нефинансовой отчетности мы выбрали именно отчет в области устойчивого развития как наиболее комплексный метод анализа деятельности Компании, соответствующий международным тенденциям.

Во вступительных главах мы объяснили, почему вопросы устойчивого развития важны для отрасли авиаперевозок. Но они также важны и для нас, так как концепция устойчивого развития соответствует философии нашей Компании – мы всегда стремимся смотреть вперед, предугадывать изменения, которые происходят во внешней среде, чтобы быть готовыми своевременно ответить на них управленческими и технологическими решениями. Инновационные решения, которых требуют острые вопросы современности, также созвучны нашей корпоративной философии: мы постоянно стремимся к новому, нам интересно находить ответы на вызовы меняющегося мира.

### Система отчетности

Отчет подготовлен с использованием **«Руководства по отчетности в области устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI), версия 3.0.** Мы выбрали именно эту систему отчетности, так как она дает методологическую основу для проведения анализа деятельности в трех важных для нас областях: экономической, экологической и социальной.

**Мы определяем степень соответствия GRI на уровне В**, но при этом отдаем себе отчет в том, что далеко не все процессы сбора и анализа информации в Компании выстроены должным образом. Например, пока очень мало консолидированных данных по экологическим воздействиям Компании, несмотря на то, что эта тема находится в центре внимания авиаперевозчиков мира.

**Мы считаем подготовку отчета** в области устойчивого развития инструментом, с помощью которого мы сможем улучшить процессы сбора данных в Компании, чтобы яснее представлять себе, как мы выглядим на фоне наших конкурентов и партнеров. Это потребует времени и включенности в процесс многих функциональных подразделений Компании, но мы уверены, что нацеленность на повышение качества информации поможет нам справиться с этой задачей.

### Организация процесса отчетности

**Процесс отчетности одобрен высшим руководством Компании** и возложен на Директорат по корпоративным коммуникациям. Сбор информации осуществлялся через непосредственное взаимодействие с каждым из департаментов, отвечающих за определенные функциональные процессы. Решение о границах отчетности и объеме представления данных принималось на основе анализа имеющихся данных и степени их соответствия требованиям GRI.

### Формат и целевая аудитория отчета

**Первый отчет**, в котором собрана наиболее полная информация по всем аспектам деятельности Компании, мы решили адресовать наиболее широкой аудитории – нашим пассажирам и партнерам, ключевым стейкхолдерам «Трансаэро». В интересах целевой аудитории было принято решение сделать текст отчета максимально логичным и удобным для восприятия, поэтому в тексте приводятся только те данные, которые органичны для структуры и стилистики отчета. Сведения, требуемые выбранной системой отчетности, **В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ** представлены в Таблице соответствия стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI. Отчет публикуется в твердой копии и электронном виде (на сайте).

В дальнейшем, по результатам восприятия первого отчета, мы рассмотрим возможности иных форматов представления данных.

## Основные принципы отбора информации для включения в отчет

### СУЩЕСТВЕННОСТЬ

- ▶ анализ нефинансовых отчетов авиаперевозчиков для выявления глобальной отраслевой повестки;
- ▶ публикации в Интернете и прессе;
- ▶ анализ обращений пассажиров «Трансаэро», журналистов, общественных организаций в связи с различными аспектами деятельности Компании;
- ▶ сбор и анализ мнений руководителей департаментов Компании в отношении содержания отчета;
- ▶ анализ основных документов Компании, имеющих отношение к концепции устойчивого развития.

**В отчете мы сконцентрировали внимание на темах,** которые являются существенными для любого пассажира, выбирающего авиаперевозчика. Безопасность является нашим приоритетом на протяжении всего цикла оказания услуг.

Мы также считаем важным **представить наш подход к обеспечению качества и разнообразия услуг,** соблюдению прав пассажиров, профессиональной подготовке нашего персонала. Во многих ситуациях результативность нашей работы зависит не только от нас, поэтому важно, чтобы ключевые стейкхолдеры Компании понимали, в какие моменты мы должны помогать друг другу для достижения общих целей.

Как уже отмечалось, мы понимаем существенность такой темы, как **экологические воздействия,** однако в данном отчете представлен лишь небольшой блок подобной информации, который в дальнейшем будет расширяться.

Несмотря на то, что **экономическое благополучие Компании** является основой для ответственного поведения и усилий по обеспечению устойчивого развития среды и общества, в отчете данный блок информации представлен в основном в виде

При определении существенных тем отчета использовались следующие методы:

количественных показателей в Таблице соответствия стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI, так как более подробно финансово-экономические результаты и отраслевые тенденции проанализированы в годовом отчете Компании. Тем не менее, в отчете сделана попытка представить взаимосвязь общей стратегии Компании и подходов в области устойчивого развития.

### Охват заинтересованных сторон

В процессе отчетности проведен **подробный анализ заинтересованных сторон** по жизненному циклу услуг. При анализе использовался Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами (AA1000SES) Института социальной и этической отчетности (AccountAbility, UK).

По каждой стадии жизненного цикла выявлены **группы стейкхолдеров,** которые затем были проранжированы исходя из задач первого отчета и результатов анализа существенных тем.

При этом необходимо заметить, что принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами **пока только разрабатывается в Компании** (не считая традиционные формы взаимодействия, которые регулярно используются в рамках основных бизнес-процессов). Специальные формы взаимодействия в целях нефинансовой отчетности и планирования деятельности в области устойчивого развития будут разрабатываться в следующие циклы отчетности.

### Контекст устойчивого развития

**Мы постарались,** где это возможно, сопоставить деятельность Компании с более общими процессами и тенденциями в отрасли. Пока этот аспект отчетности представляет для нас некоторые трудности, так как сегодня концепция устойчивого развития наиболее очевидным образом проявляется в экологической сфере. Тем не менее, учитывая специфику отрасли авиаперевозок, мы постарались выявить другие аспекты, важные для наших стейкхолдеров.

### Полнота

**Сфера охвата отчета включает** основную организацию – ОАО «Авиакомпания «Трансаэро». Дочерние и зависимые общества

не включены в отчет на основании анализа их воздействия на общую результативность Компании (эти воздействия не являются существенными).

**В отчет не включена информация** по основным поставщикам и подрядчикам в цепочке поставок, так как данные сведения требуют дополнительной аналитической работы и разработки методики представления данных.

**При составлении отчета** не была исключена никакая значимая информация, которая могла бы серьезным образом повлиять на восприятие результатов деятельности Компании.

- ▶ анализ документации по основным темам отчетности;
- ▶ анкетирование департаментов, осуществляющих руководство функциональными единицами, деятельность которых имеет отношение к концепции устойчивого развития в понимании Компании.

В отчете приводятся **данные за 2006 и 2007 годы**, а также включены сведения о событиях, которые произошли раньше или позже установленных границ отчетности, и результатах, которые были достигнуты за установленными границами отчетности, если, по мнению Компании, эти события и результаты помогут читателям отчета лучше понять представленную информацию.

### Принципы обеспечения качества отчета

#### СБАЛАНСИРОВАННОСТЬ

Компания постаралась критически подойти к оценке своей деятельности, предоставив информацию как о достижениях, так и о тех аспектах, в которых могут происходить улучшения. Учитывая тот факт, что это первый отчет «Трансаэро», охватывающий небольшой временной отрезок, читателю пока сложно будет увидеть тенденции в развитии организации.

Тем не менее, сохраняя приверженность идее отчетности, Компания надеется, что такая возможность появится у читателей по мере выхода следующих отчетов.

#### СОПОСТАВИМОСТЬ

В отчете представлены некоторые показатели в динамике за два года.

#### ТОЧНОСТЬ

В отчете представлены данные, официально признанные Компанией и подтверждаемые внутренней и внешней документацией (годовыми отчетами, Проспектом ценных бумаг, отчетами функциональных подразделений) или полученные в результате расчетов, которые сделаны с использованием данных, содержащихся в перечисленных документах.

#### СВОЕВРЕМЕННОСТЬ

В отчете представлена информация, полученная по завершении подведения итогов 2007 года.

#### ЯСНОСТЬ

Отчет написан ясным языком, содержит справочный аппарат, позволяющий ориентироваться в содержании и специальных терминах, в нем использовано минимальное количество технической информации и сведений, понятных только специалистам отрасли.

#### НАДЕЖНОСТЬ

В тексте отчета использованы ссылки на источники данных.

Внешнее заверение первого отчета Компания не проводила, так как считает принципиально важным выстроить базовые процессы отчетности внутри Компании на профессиональной основе.

При сборе информации использовались следующие методы:

## Приложение 2

# Использование стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI, Глобального договора ООН в отчете

### 1. Самооценка уровня использования руководства GRI



Компания декларирует соответствие первого нефинансового отчета уровню B системы отчетности GRI.

Элемент отчетности G3 – характеристика	Использованы элементы отчетности: 1.1, 1.2 2.1–2.10 3.1–3.13 4.1–4.17
Сведения о подходах в области менеджмента G3	Сведения о подходах в области менеджмента представлены на следующих страницах: экономическая деятельность – стр. 116 экологическая деятельность – стр. 117 социальная деятельность – стр. 118
Показатели результативности G3	Использованы показатели: EC4, EC6–EC9 EN6, EN9–EN12, EN23–EN26, EN28 LA2 – частично, LA3–LA7, LA9, LA10 – частично, LA11–LA14 HR1, HR3, HR4, HR6–HR9 SO1, SO4–SO8 PR1–PR9

## 2. Таблица соответствия стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI

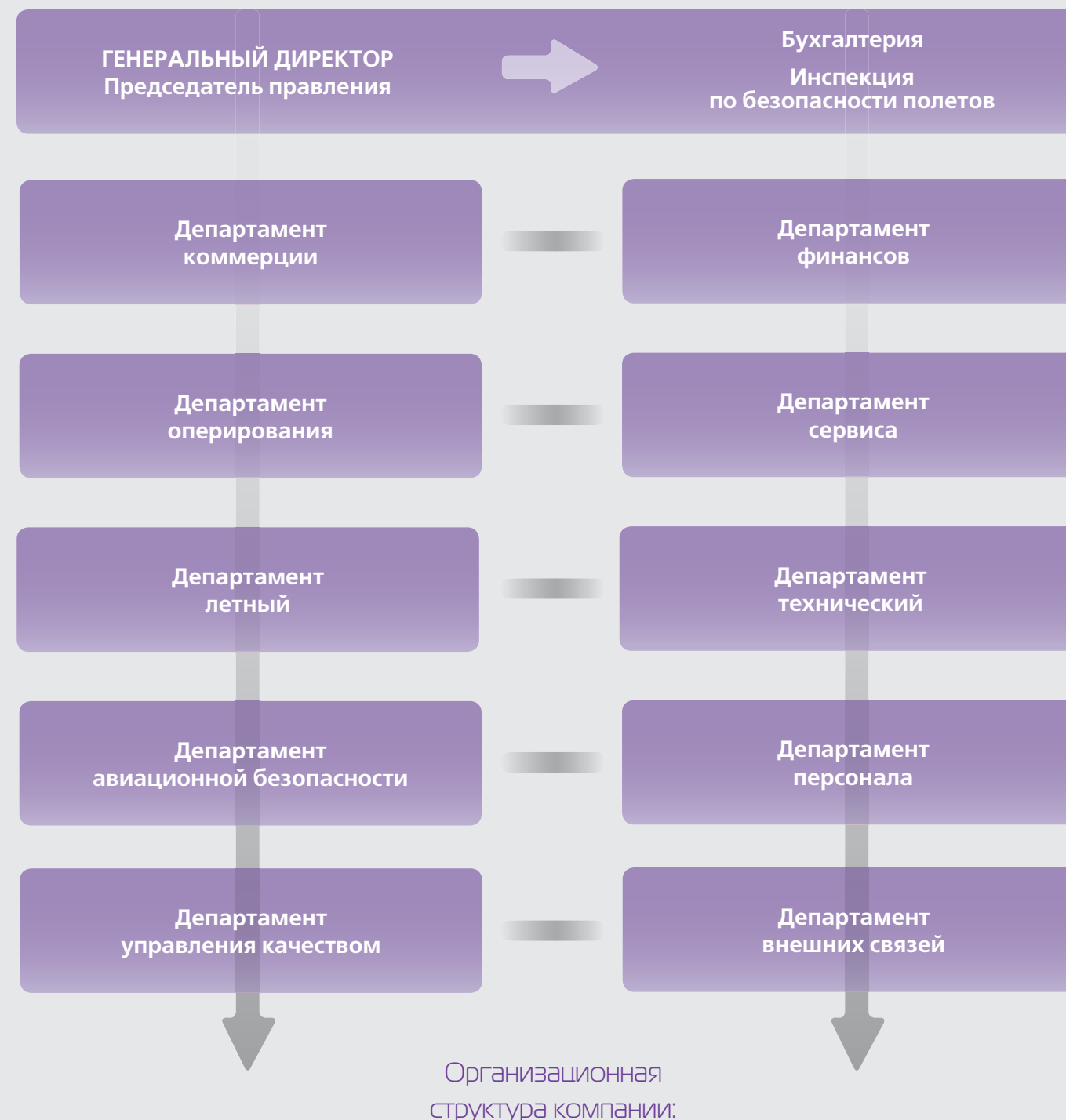
### 1. Стандартные элементы отчетности GRI

Элементы отчетности GRI	Формулировка элемента отчетности	Отражен в отчете, стр.	Помещен на сайте	Комментарий
1.1.	Заявление лица, принимающего решения	Стр. 2-3		
1.2	Характеристика ключевых воздействий, рисков и возможностей			<p><b>Воздействия</b></p> <p>К основным воздействиям Компании можно отнести:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>обеспечение сохранности здоровья и безопасности пассажиров;</li> <li>экология (воздух, отходы);</li> <li>занятость (персонал).</li> </ul> <p><b>Риски</b></p> <p>Политика Компании в области управления рисками приведена в Проспекте ценных бумаг (документ опубликован на сайте Компании). Компания выделяет следующие категории рисков:</p> <p><b>отраслевые</b> (жесткое государственное и внутриотраслевое регулирование, сезонность спроса, мировые конфликты, уровень жизни населения и степень деловой активности, постоянное повышение цен на топливо);</p> <p><b>страновые</b> и региональные (в России – высокие ввозные пошлины на комплектующие воздушных судов, монополизм в секторе аэропортовых услуг);</p>



			<p>Большинство отраслевых и страновых рисков находятся вне контроля Компании.</p> <p><b>- финансовые</b> (изменение процентных ставок по кредитам и курса обмена валют; инфляция, рост налогов);</p> <p><b>- правовые;</b></p> <p><b>- специфические</b> (использование средств повышенной опасности, иски пассажиров, высокая конкуренция с иностранными перевозчиками, старение парка воздушных судов).</p> <p><b>Возможности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ прогнозируемый рост пассажирских перевозок;</li> <li>▶ рост производительности труда в Компании и рост рентабельности авиаперевозок;</li> <li>▶ появление новых воздушных судов, возможность выбора.</li> </ul>
2.1.	Название организации		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Открытое акционерное общество «Авиационная компания «Трансаэро»</li> </ul>
2.2.	Главные бренды или виды продукции	Стр. 8, 62-64	<p>Товарный знак (знак обслуживания) TRANSAERO</p> <p><b>Виды услуг:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пассажирские перевозки;</li> <li>- грузовые перевозки (почта и легкие грузы).</li> </ul>

2.3. Функциональная структура организации, включая основные подразделения



2.4.	Расположение штаб-квартиры		• 119180, Москва, ул. Большая Полянка, д. 47, стр. 1
2.5.	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Стр. 28–31	• Региональные представительства и агенты Компании представлены более, чем в 40 странах. Представительства в России: Анадырь, Анапа, Владивосток, Екатеринбург, Москва, Новосибирск, Петропавловск-Камчатский, Санкт-Петербург, Сочи, Хабаровск, Южно-Сахалинск
2.6.	Характер собственности и организационно-правовая форма		• Открытое акционерное общество. Общее количество акционеров – 29, физические и юридические лица
2.7.	Рынки, на которых работает организация	Стр. 29	Российский и зарубежные рынки авиаперевозок пассажиров, багажа, грузов. Кроме России, других стран, на которые приходится более 10% доходов Компании, не имеется

## 2.8. Масштаб организации

Показатели	2006	2007
Объем продаж, млн руб. <sup>11</sup>	13 629,4	20 507,0
<b>Структура капитала, тыс. руб.:</b>		
заемный капитал	8 042 810	12 066 570
собственный капитал	- 862 431	- 809 040
<b>Общая капитализация</b>	Акции не обращаются на финансовых рынках.	
Общая стоимость активов, тыс. руб.	1 138 237	2 398 173

Количественные характеристики услуг приведены в тексте отчета на стр. 10

2.9.	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности		За отчетный период существенных изменений в организационной структуре Компании и структуре акционерного капитала не произошло
2.10.	Награды, полученные за отчетный период	Стр. 12	
3.1.	Отчетный период		2006–2007 годы
3.2.	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов		Нерелевантно, так как это первый отчет Компании
3.3.	Цикл отчетности		Два года
3.4.	Контактная информация		Телефон: (495) 9378478 Факс: (495) 9378477 Адрес электронной почты: <a href="mailto:social@transaero.ru">social@transaero.ru</a>
3.5.	Процесс определения содержания отчета	Стр. 100–105	
3.6.	Границы отчета	Стр. 100–105	Временной отрезок: 2006–2007 годы. География: РФ
3.7.	Ограничения области охвата или границ отчетности	Стр. 100–105	
3.8.	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним компаниям и пр.	Стр. 100–105	
3.9.	Методы измерения данных и расчетов (в случае отклонения от протоколов GRI)	Стр. 100–105	
3.10.	Основания значения переформулировок		Переформулировка использована в отношении показателей LA10 и LA14 в связи с тем, что статистику, указанную в показателях, Компания не ведет
3.11.	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности		Нерелевантно, так как это первый отчет Компании

3.12.	Таблица, указывающая расположение стандартных элементов отчетности	Стр. 107-115	
3.13.	Политика и применяемые практические подходы в отношении внешнего подтверждения отчета	Стр. 100-105	
4.1.	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе совета директоров		<ul style="list-style-type: none"> <li>Авиакомпания «Трансаэро» является открытым акционерным обществом. Согласно законодательству Российской Федерации, система корпоративного управления Общества включает в себя: Общее собрание акционеров, Совет директоров, единоличный исполнительный орган (Генеральный директор), коллегиальный исполнительный орган (Правление), Ревизионную комиссию.</li> </ul> <p>Высшим органом управления открытого общества является Общее собрание акционеров. Полномочия Общего собрания регулируются федеральным законом «Об акционерных обществах», Уставом и Положением об общем собрании акционеров ОАО «АК «Трансаэро».</p> <p>Стратегическое руководство деятельностью Компании осуществляет Совет директоров, избираемый Общим собранием акционеров сроком на один год. Шесть из девяти мест в Совете директоров «Трансаэро» занимают неисполнительные директора. В рамках Совета директоров созданы специализированные комитеты по кадрам и вознаграждениям и по аудиту. Полномочия Совета директоров регулируются федеральным законом «Об акционерных обществах», Уставом и Положением о Совете директоров ОАО «АК «Трансаэро».</p> <p>Оперативное управление авиакомпанией «Трансаэро» осуществляют:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. единоличный исполнительный орган – Генеральный директор;</li> <li>2. коллегиальный исполнительный орган – Правление, под председательством Генерального директора.</li> </ol> <p>Правление является выборным органом, количественный и персональный состав которого определяется Советом директоров Общества сроком на один год. Полномочия Правления регулируются федеральным законом «Об акционерных обществах», Уставом и Положением о Правлении ОАО «АК «Трансаэро».</p>

			Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью и проверку бухгалтерской и финансовой отчетности авиакомпании «Трансаэро» осуществляет Ревизионная комиссия. Члены Ревизионной комиссии избираются Общим собранием акционеров сроком на один год. Порядок деятельности Ревизионной комиссии определяется федеральным законом «Об акционерных обществах», Уставом и Положением о Ревизионной комиссии ОАО «АК «Трансаэро».
			Внешний аудитор ОАО «АК «Трансаэро» назначается ежегодно и утверждается Общим собранием акционеров
4.2.	Является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером		Да, как результат истории развития Компании. Плешаков А.П. одновременно: Председатель Совета директоров, Главный исполнительный директор. Плешакова О.А. одновременно: член Совета директоров, Генеральный директор, Председатель Правления. Роль в управлении организацией: все компетенции, которыми обладают члены Совета директоров и Правления, плюс функции Генерального директора (см. 4.1)
4.3.	Количество независимых членов высшего руководящего органа		Независимыми директорами являются восемь человек (подробные данные приведены в годовых отчетах за 2006 и 2007 годы)
4.4.	Механизмы, с помощью которых акционеры или сотрудники могут направлять деятельность руководства		<ul style="list-style-type: none"> <li>Общее собрание акционеров: каждый акционер имеет право избирать и быть избранным в руководящие органы Компании. Ежегодная встреча Гендиректора с представителями функциональных единиц Компании (первая состоялась в 2007 году)</li> </ul>
4.5.	Связь между выплатами членам высшего руководства и результатами деятельности организации.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Членам Совета директоров, если решением Общего собрания акционеров не определено иное, может выплачиваться вознаграждение в размере 1% от прибыли</li> </ul>
4.6.	Действующие процессы, позволяющие избежать конфликта интересов		<ul style="list-style-type: none"> <li>Члены Ревизионной комиссии не могут одновременно являться членами Совета директоров, а также занимать иные должности в органах управления Обществом</li> </ul>
4.7.	Процессы определения квалификации и компетентности членов высшего руководства для определения стратегии УР	Стр. 100-105	В Компании пока не разработаны специальные процедуры для определения квалификации высшего руководства в области устойчивого развития. Некоторые документированные процедуры, которые являются существенными с точки зрения устойчивого развития, затрагиваются требованиями системы управления качеством (например, оценка роли высшего руководства в выявлении и устранении проблем в рамках внутренних проверок, проведение периодической самооценки)

4.8.	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и др.	Стр. 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Миссия, ценности</li> </ul>
4.9.	Процедуры, используемые высшим руководящим органом для надзора за тем, как организация оценивает свою экономическую, социальную и экологическую деятельность	Стр. 100-105	На данном этапе комплексная система оценки в Компании не разработана. Процесс нефинансовой отчетности и, в частности, подготовка отчета о деятельности в области устойчивого развития являются первым шагом для дальнейшего развития системы управления в этой области. Основные подходы к совершенствованию управления применяются в рамках внедрения системы управления качеством
4.10.	Процессы оценки собственной результативности в области УР со стороны высшего руководства	Стр. 100-105	См. элемент 4.7.
4.11.	Применяет ли организация принцип предосторожности	Стр. 100-105	Компания не ведет такой деятельности, которая оказывает существенное воздействие или не исследованное наукой воздействие на окружающую среду, так как не является изготовителем используемой техники или топлива (все закупается у третьей стороны)
4.12.	Разработанные внешними сторонами хартии, принципы и т.д., в которых участвует организация	Стр. 14	<p>В 2007 году – присоединение к Глобальному договору ООН.</p> <p>В 2008 году – присоединение к Социальной хартии российского бизнеса</p>
4.13.	Членство в ассоциациях и/или международных или национальных организациях		<p>IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта)</p> <p>Российская ассоциация эксплуатантов воздушного транспорта (ассоциированное членство)</p> <p>Торгово-промышленная палата РФ</p> <p>Российско-Британская торговая палата</p> <p>Российский союз промышленников и предпринимателей</p> <p>РАСО (Российская ассоциация по связям с общественностью)</p> <p>ОССИ (Объединение специалистов по связям с инвесторами)</p>
4.14.	Перечень заинтересованных сторон	Стр. 18	Заинтересованные стороны определены в результате анализа бизнес-процессов по жизненному циклу оказываемой услуги

4.15.	Основания для выявления и выбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия		<p>Выбор заинтересованных сторон для целей отчетности сделан с учетом результатов анализа рисков и возможностей развития бизнеса Компании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пассажиры – по результатам маркетинговых опросов;</li> <li>– сотрудники – по результатам анкетирования, с учетом звонков и писем в корпоративный журнал;</li> <li>– акционеры и деловые партнеры – по решениям Общего собрания и собраний наблюдательного совета</li> </ul>
-------	---	--	---

**4.16. Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами**

Группы стейкхолдеров	Формы и виды взаимодействия
<b>Сотрудники</b>	<p>Внутренний сайт компании</p> <p>Корпоративная газета</p> <p>Ежегодная встреча с Генеральным директором</p> <p>Создание отдела корпоративной культуры в Департаменте персонала</p> <p>Проведение исследований психологического климата в коллективе (анкетирование и интервьюирование)</p>
<b>Партнеры</b>	<p>Встречи руководства с туроператорами и агентами по продаже авиаперевозок, награждение победителей в конкурсе</p>
<b>Пассажиры</b>	<p>Информационно-сервисный центр</p> <p>Маркетинговые опросы</p> <p>Отдел по претензионной работе в структуре Компании</p> <p>Первый нефинансовый отчет (в области устойчивого развития)</p>

4.1 .	Ключевые темы, поднятые или выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами	Стр. 18-25	Структура отчета разработана с учетом основных вопросов, которые Компания получает от своих пассажиров и партнеров
-------	--	------------	--



## 2. Показатели результативности GRI

### Экономические

Показатели GRI	Формулировка показателя	Комментарий
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Стр. 83–84 В Компании существует программа персональных пенсий. В 2006 году персональная пенсия начислена семи сотрудникам Компании, в 2007 году – десяти
EC4	Значительная финансовая помощь от государства	В 2006 году финансовая помощь от государства не предоставлялась. В 2007 году получено 27 335 тыс. руб. бюджетных средств
EC5	Диапазон соотношения стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности	На настоящий момент постоянная статистика данного показателя не ведется. Периодический мониторинг показывает, что средний уровень оплаты труда в Компании выше среднеотраслевого уровня
EC6	Политика, подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности	Стр. 54–56 Компания регулярно проводит конкурсы по выбору поставщиков на поставку материалов и оборудования для своих нужд через Интернет. В конкурсах могут принять участие любые организации, удовлетворяющие требованиям Компании. Ряд поставщиков Компания не имеет возможности выбирать (аэропорты). С этой категорией поставщиков Компания взаимодействует в режиме текущей деятельности для повышения качества услуг и удовлетворенности пассажиров. Доля закупок у местных поставщиков – такая статистика в Компании не ведется
EC7	Процедуры найма местного населения	Показатель нерелевантен, так как почти 100% персонала набирается в России, что связано: а) с законодательными ограничениями. Российские авиакомпании могут нанимать летный персонал только из граждан РФ, Белоруссии и Кубы. Других иностранных граждан принимать на работу летчиками запрещено российским законодательством; б) спецификой отрасли – при отборе кандидатов существенное внимание уделяется профессиональным качествам и опыту работы, так как характер работы связан с рисками повышенной опасности

EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуги, предоставляемые в первую очередь для общественного блага посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Стр. 36–37, 90–99 Инвестиций в инфраструктуру Компания не направляет, так как не имеет градообразующих предприятий в своем составе. Социальные перевозки мы считаем услугой, которую мы оказываем в целях общественного блага
EC9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий	Стр. 10–11

### Экологические

EN6	Инициативы по предоставлению энергоэффективных продуктов и услуг	Стр. 48–50 Отказ от использования устаревших типов самолетов – использование энергоэффективного парка воздушных судов
EN9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	Нерелевантен, т.к. Компания не осуществляет значительных заборов воды (не требуется для осуществления основной деятельности)
EN11	Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности ...	Нерелевантен, так как земель в собственности не находится
EN12	Описание существенных воздействий деятельности, продуктов и услуг на биоразнообразие	Основными воздействиями, которые могут оказать потенциально негативное влияние на биоразнообразие, является шум двигателей самолета и выбросы в атмосферу. Компания не имеет прямой возможности регулировать уровень шума самолетов, так как их не производит. Мы используем самые современные суда, конструкторы которых последовательно снижают этот показатель. Компания также не имеет прямой возможности воздействовать на выбросы, так как не является конструктором самолетов или производителем топлива и не имеет возможности выбора между поставляемыми сортами авиатоплива
EN23	Общее количество существенных разливов	Нерелевантен
EN24	Масса перевезенных ... отходов, являющихся опасными	Нерелевантен

EN25	Водные объекты, на которые оказывает существенное влияние сбросы организации и поверхностный сток		Нерелевантен
EN26	Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду	Стр. 48-50	Использование электронного билета Инициативы по совершенствованию структуры воздушного пространства Московской воздушной зоны
EN28	Денежное значение значительных штрафов ... за несоблюдение экологического законодательства		За отчетный период такие штрафы на Компанию не налагались

Социальные

LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Стр. 78-79	Среднесписочная численность персонала проявляет тенденцию к плавному росту. Данные по общему количеству сотрудников представлены в отчете. Значение показателя «уровень текучести кадров» в целом по Компании снижается: 16,86% (2006)      13% (2007) Учет текучести кадров в разбивке по региону не ведется, так как почти весь персонал набирается в России
LA3	Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам на условиях временной или неполной занятости	Стр. 83-85	Временными сотрудниками являются сотрудники, принятые на работу по срочному трудовому договору, и сотрудники, работающие по договору подряда.  Сотрудникам, принятым по срочному трудовому договору, предоставляются те же льготы, что и постоянным.  Сотрудникам, работающим по договору подряда, никакие льготы не предоставляются.  Помимо обязательного социального пакета, предоставляемого в соответствии с Трудовым кодексом РФ, предоставляются также дополнительные льготы в соответствии с решениями руководства Компании (см. отчет, стр. 83-85).

LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами		Коллективный договор в Компании не принят, однако Компания готова рассматривать и обсуждать этот вопрос с трудовым коллективом, если такая инициатива будет выдвинута
LA5	Минимальный период уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации		В соответствии с законодательством РФ
LA6	Доля персонала, представленного в совместных комитетах по здоровью и безопасности		Специально созданных совместных комитетов по контролю здоровья и безопасности в Компании не существует. Согласно действующим корпоративным документам, каждый сотрудник вовлечен в деятельность по улучшению условий труда. Каждый руководитель подразделения несет персональную ответственность за состояние охраны труда и здоровья (документировано – Приказ «Аттестация рабочих мест по условиям труда», «Положение по ОТ в авиакомпаниях» утв. 21.01.07 г., Программа производственного контроля ОАО «АК «Трансаэро» утв. 19.07.07 г.)
LA7	Уровень производственного травматизма и	Стр.83	Уровень производственного травматизма: 2006 год – 0,46 2007 год – 1,9. Комментарий приведен в тексте отчета. Общее количество смертельных исходов, связанных с производством, – 0 (2006 и 2007 годы)
LA9	Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами		Профсоюз не создан, так как такой инициативы со стороны трудового коллектива не выдвигалось. Компания не препятствует созданию профсоюзной организации
LA10	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год	Стр. 71, 80-81	Показатель переформулирован. В отчете отражена динамика по общему количеству сотрудников, прошедших обучение, по категориям
LA11	Программы развития навыков и образования	Стр. 81-82	
LA12	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности	Стр. 70-73	Оценка проведена в отношении: сотрудников Директората по работе с VIP-клиентами: в 2006 году – 8 чел., в 2007 году – 10 чел.; агентов на линии регистрации и представителей в аэропорту – 50 чел. (2006 год).

			<p>В 2007 году проведена аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специалистов и старших специалистов – 19 чел.;</li> <li>– агентов на линии регистрации и представителей в аэропорту – 23 чел.;</li> <li>– агентов службы собственных продаж – 25 чел.;</li> <li>– персонала представительств – 24 чел.</li> </ul>												
LA13	Состав руководящих органов с разбивкой по полу и возрастной группе с указанием представительства меньшинств и другого разнообразия	Стр. 78, 85	<p>В разбивке по полу:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2006</th> <th>2007</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Женщин</td> <td>11</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Мужчин</td> <td>18</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Всего</td> <td>29</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table> <p>За отчетный период представительство женщин в руководящих органах возросло на 27%. Представительство меньшинств – показатель нерелевантен</p>		2006	2007	Женщин	11	14	Мужчин	18	21	Всего	29	35
	2006	2007													
Женщин	11	14													
Мужчин	18	21													
Всего	29	35													
LA14	Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категории работников	Стр. 78	<p>Показатель переформулирован, так как такая статистика в Компании не ведется. Имеются данные по соотношению базового оклада сотрудников к среднему окладу по Компании.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2006</th> <th>2007</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Отношение базового оклада мужчин к среднему окладу сотрудника</td> <td>от 96% до 151%</td> <td>от 99% до 131%</td> </tr> <tr> <td>Отношение базового оклада женщин к среднему окладу сотрудника</td> <td>от 71% до 124%</td> <td>от 67% до 117%</td> </tr> </tbody> </table>		2006	2007	Отношение базового оклада мужчин к среднему окладу сотрудника	от 96% до 151%	от 99% до 131%	Отношение базового оклада женщин к среднему окладу сотрудника	от 71% до 124%	от 67% до 117%			
	2006	2007													
Отношение базового оклада мужчин к среднему окладу сотрудника	от 96% до 151%	от 99% до 131%													
Отношение базового оклада женщин к среднему окладу сотрудника	от 71% до 124%	от 67% до 117%													
HR1	Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека		Показатель нерелевантен, так как Компания не заключает инвестиционных соглашений												
HR3	Число часов обучения сотрудников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека	Стр. 72-73	Аспекты соблюдения прав человека входят в программу обучения бортпроводников – это основной персонал, непосредственно взаимодействующий с пассажирами												
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия		За отчетный период обращений в связи со случаями дискриминации не зафиксировано												

HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда		Нерелевантен, так как использование детского труда запрещено законодательством РФ, кроме того, специфика отрасли исключает такую возможность
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда		Таких видов деятельности в Компании не ведется
HR8	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека		Инспектора службы авиационной безопасности (65 чел.) прошли обучение в отношении аспектов прав человека в НУЦ «АБИНТЕХ»
HR9	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов		Нерелевантен, так как деятельность Компании не затрагивает права коренных или малочисленных народов
SO1	Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействие организации на сообщества	Стр. 10-11, 36-37, 90-99	
SO4	Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции		Случаев коррупции не зафиксировано
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббировании		АК «Трансаэро» принимает участие в формировании государственной политики в области воздушного транспорта, являясь участником экспертных советов по совершенствованию законодательства, регулирующего деятельность гражданской авиации, при партии «Единая Россия», комитете Госдумы по транспорту и др.
SO6	Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям		Компания не оказывает финансовой поддержки политическим партиям
SO7	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции		Таких действий в отношении Компании за отчетный период не проводилось

SO8	Денежное выражение существенных штрафов и число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований		За отчетный период штрафов или нефинансовых санкций на Компанию не налагалось
PR1	Стадии жизненного цикла, на которых воздействие на здоровье и безопасность продукции и услуг оценивается для выявления возможностей улучшения	Стр. 43-45	Предполетная подготовка, полет, послеполетное обслуживание воздушных судов: улучшения в рамках внедрения системы менеджмента качества
PR2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам		За отчетный период таких несоответствий не зафиксировано
PR3	Маркировка: виды информации о свойствах продукции и услуг, в отношении которых действуют требования к информации	Стр. 38-39	Авиабилет – это типовое соглашение о перевозке. Форма билета стандартизирована
PR4	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции		Нерелевантен – см. показатель PR3
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителей, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Стр. 43-44, 62-65	Практики: регулярные анкетирования, ежемесячные инспекторские проверки качества обслуживания пассажиров на всех этапах предоставления услуги. Как показало проведенное в 2007 году анкетирование, в ходе которого было обработано более 5 тыс. анкет, уровень удовлетворенности пассажиров составил около 77%
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство		«Трансаэро» является членом Российской ассоциации по связям с общественностью (РАСО), выполняет нормы этического кодекса и осуществляет маркетинговые коммуникации, включая рекламу, в соответствии с универсальными принципами профессиональной этики

PR7	Общее количество случаев несоответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство		За отчетный период таких случаев не установлено
PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителе		За отчетный период таких случаев не установлено
PR9	Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг		За отчетный период штрафов не налагалось

### 3. Отчет о результативности в соответствии с Глобальным договором ООН

Основные принципы	Показатель GRI
Меры, принятые для реализации принципов ГД	4.1–4.9, 4.12–4.13
Распространение информации о результатах деятельности среди заинтересованных сторон	
<b>Соблюдение прав человека:</b> <b>Принцип 1</b> Деловые круги должны в своих сферах влияния поддерживать и уважать подход, предусматривающий защиту международных прав человека  <b>Принцип 2</b> Деловые круги не должны быть причастными к нарушению прав человека	EC5, LA4, LA6, LA7, LA9, LA13, LA14 HR1, HR3, HR4, HR6–HR9 PR1, PR2  HR1, HR3, HR4, HR6–HR9



<p><b>Трудовые отношения:</b></p> <p><b>Принцип 3</b> Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и эффективное признание права на коллективный договор</p> <p><b>Принцип 4</b> Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда</p> <p><b>Принцип 5</b> Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда</p> <p><b>Принцип 6</b> Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости</p>	<p>LA4, LA5 HR1, HR3, SO5</p> <p>HR1, HR3, HR7, SO5</p> <p>HR1, HR3, HR6, SO5</p> <p>EC7, LA2, LA13, LA14 HR1, HR3, SO5</p>
<p><b>Окружающая среда:</b></p> <p><b>Принцип 7</b> Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности</p>	<p>EN26, SO5</p>
<p><b>Принцип 8</b> Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды</p> <p><b>Принцип 9</b> Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий</p>	<p>EN6, EN9, EN11, EN12, EN23—EN26, EN28, SO5, PR3, PR4</p> <p>EN6, EN26, SO5</p>
<p><b>Противодействие коррупции:</b></p> <p><b>Принцип 10</b> Деловые круги должны противодействовать всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество</p>	<p>SO2, SO5, SO6</p>

## Приложение 3 Глоссарий

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

**АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ**

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

**АЭРОПОРТ**

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

**БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ**

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

**БРОНИРОВАНИЕ МЕСТА**

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

**ДАЛЬНЕМАГИСТРАЛЬНЫЙ САМОЛЕТ**

— событие, связанное с использованием воздушного судна, которое имело место с момента, когда какое-либо лицо вступило на борт с намерением совершить полет, до момента, когда все лица, находящиеся на борту с целью полета, покинули воздушное судно, и обусловленное отклонениями от нормального функционирования

**ИНЦИДЕНТ**

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

**КОД  
АВИАПЕРЕВОЗЧИКА**

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

**КОД-ШЕРИНГОВОЕ  
СОГЛАШЕНИЕ**

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

**КОЭФФИЦИЕНТ ЗАНЯТОСТИ  
КРЕСЕЛ**

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

**НЕРЕГУЛЯРНЫЙ (ЧАРТЕРНЫЙ)  
РЕЙС**

– полет, выполняемый вне регулярного расписания, заказанный для специальной группы людей.

**ПАССАЖИРООБОРОТ**

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

**РЕГУЛЯРНЫЙ РЕЙС**

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

**РЕГУЛЯРНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ  
ПОЛЕТА**

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

**СТАНДАРТ 9000:2000  
И СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА. ISO 9000**

– серия международных стандартов, регламентирующих управление качеством на предприятиях, разработанная Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO).

– устройство для сообщения самолета со зданием аэровокзала, без промежуточного выхода на улицу.

**ТЕЛЕТРАП  
(ТЕЛЕСКОПИЧЕСКИЙ ТРАП)**

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

**ТОННОКИЛОМЕТРАЖ**

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

**ТРАНЗИТНЫЙ  
ПАССАЖИР**

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

**ШИРОКОФЮЗЕЛЯЖНЫЙ  
САМОЛЕТ**

## Использованные в отчете сокращения

**УР** – устойчивое развитие

**ВС** – воздушное судно

**FAA (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION)** – Федеральная авиационная администрация США.

**IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)** – Международная ассоциация воздушного транспорта.  
Цель организации – развитие сотрудничества между авиакомпаниями разных стран для обеспечения безопасности, надежности и экономичности полетов в интересах потребителей.

**IOSA (IATA OPERATIONAL SAFETY AUDIT)** – стандарт безопасности полетов IATA.

**SDCS (SITA DEPARTURE CONTROL SYSTEM)** – европейская автоматизированная система регистрации пассажиров.

**ICAO (INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION)** – Международная организация гражданской авиации.

**CAEP (ICAO COUNCIL'S COMMITTEE ON AVIATION ENVIRONMENTAL PROTECTION)** – Комитет по охране окружающей среды от воздействия авиации

## Сноски

- стр. 5 <sup>1</sup> Сокращения и специальные термины объяснены в Приложении 3 данного отчета.
- стр. 8 <sup>2</sup> Источник: Транспортная клиринговая палата.
- стр. 8 <sup>3</sup> Данные на конец года.
- стр. 8 <sup>4</sup> Источник: The Economic & Social Benefits of Air Transport, ATAG publication.
- стр. 8 <sup>5</sup> Источник: Air Transportation Action Group, 2007.
- стр. 9 <sup>6</sup> Источник: Доклад руководителя Росавиации Е.В. Бачурина 14 марта 2008 года.
- стр. 9 <sup>7</sup> Там же.
- стр. 41 <sup>8</sup> См. Приложение 2 «Использование стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI, Глобального договора ООН и Социальной хартии российского бизнеса в отчете», «Таблица соответствия стандартных элементов отчетности и показателей результативности GRI», показатель 2.8.
- стр. 65 <sup>9</sup> Один сотрудник может пройти обучение по нескольким программам Учебного центра.
- стр. 65 <sup>10</sup> Новые правила также распространяются на диспетчеров службы движения.
- стр. 101 <sup>11</sup> Финансовые показатели приведены по РСБУ.

# Анкета

## Уважаемый читатель!

Нам важно знать Ваше мнение о нем, потому что мы намерены ориентироваться на Ваши интересы и запросы в наших будущих отчетах. Мы будем признательны, если Вы ответите на вопросы этой анкеты.

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

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

Пожалуйста, оцените отчет по следующим критериям:

Существенность и значимость предоставленной информации

- Отлично     Хорошо     Удовлетворительно     Неудовлетворительно

Убедительность и объективность

- Отлично     Хорошо     Удовлетворительно     Неудовлетворительно

Полнота информации

- Отлично     Хорошо     Удовлетворительно     Неудовлетворительно

Структура отчета и стиль изложения

- Отлично     Хорошо     Удовлетворительно     Неудовлетворительно

Пожалуйста, отметьте разделы, которые показались Вам наиболее интересными:

-----  
-----

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

-----  
-----

Дополнительные комментарии

## Большое спасибо!

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

