



# Система сбалансированных показателей ПАО «Аэрофлот»

Выполнили: Жиленко К.

Иванова Е.

М-817

# ГЛАВНАЯ СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»



Быть в числе лидирующих авиакомпаний на международном уровне, используя возможности, предоставляемые российским и международным рынками авиаперевозок

# Стратегические цели в рамках четырех перспектив деятельности

## Финансы

- Повышение инвестиционной привлекательности
- Сокращение затрат

## Клиенты

- Увеличение доли рынка
- Повышение качества обслуживания
- Повышение лояльности клиентов

## Внутренние бизнес-процессы

- Сокращение скорости наземного обслуживания
- Обеспечение потребности в провозных емкостях воздушных судов учетом роста объемов перевозок
- Рост производительности труда

## Обучение и развитие

- Развитие компетенций персонала до уровня соответствия стратегии
- Рост уровня удовлетворенности персонала

# ФИНАНСЫ

Цель	Показатель	Значение	Мероприятие
Повышение инвестиционной привлекательности	Суммарная доходность акционеров, %	89	—
	Рентабельность инвестиционного капитала, %	17	
	Чистая прибыль, млрд. руб.	30	
Сокращение затрат	Размер расходов, тыс. руб.		Повышение эффективности и прозрачности закупочной деятельности, минимизация стоимости закупок

# КЛИЕНТЫ

Цель	Показатель	Значение	Мероприятие
Рост доли рынка	Пассажиропоток, млн. чел.	50	Обеспечение присутствия группы «Аэрофлот» во всех ценовых и географических сегментах рынка
	Доля рынка, %	40	
	Процент занятости кресел, %	81	Повышение использования емкостей парка ВС на фоне перераспределения туристических потоков в пользу внутреннего туризма и роста спроса на перевозки внутри России
Повышение качества обслуживания	Пунктуальность рейсов, %	86	Проведение мероприятий компаниями Группы Аэрофлот по улучшению пунктуальности по отправлению/прибытию
	Уровень безопасности полетов ПАО «АЭРОФЛОТ»	99,96	Проведение эффективных мероприятий в области управления безопасностью полетов
Повышение лояльности клиентов	% постоянных клиентов	60	Повышение удобства и доступности авиаперевозок. обеспечение сервиса обслуживания пассажиров – закупка формы для сотрудников, замена кресел бизнес-класса

# ВНУТРЕННИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Цель	Показатель	Значение	Мероприятие
Сокращение скорости наземного обслуживания	Время, проведенное на земле, мин.	40	Ускорение наземного обслуживания
	% своевременного вылета	90	
Обеспечение потребности в провозных емкостях воздушных судов с учетом роста объемов перевозок	Емкость ВС (количество кресел), шт.	15210	Покупка новых ВС
Рост производительности труда	Производительность труда, млн. км/чел.	3,9	Создание комфортных условий труда, применение системы мотивации персонала.

# РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Цель	Показатель	Значение	Мероприятие
Развитие компетенций персонала до уровня соответствия стратегии	Расходы на обучение, руб.		Развитие тренажерного комплекса –и модернизация тренажеров. Применение программы аттестации сотрудников.
	Количество обучающихся, чел	27900	
Рост уровня удовлетворенности персонала	Текучесть кадров, %	6	Совершенствование программы мотивации персонала, на основе ключевых показателей эффективности.
	Средний стаж работы в компании, лет		

