

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«Российский государственный гуманитарный университет» (РГГУ)**

**Институт экономики, управления и права**

**Факультет Управления**

**Кафедра Маркетинга и рекламы**

**АЭРОФЛОТ**



**Выполнила: студентка  
магистратуры  
Шамиева Н. И.**

# Истори Я



- Авиакомпания "Аэрофлот" [основана 9 февраля 1923 года](#) постановлением Совета труда и обороны РСФСР "Об организации Совета по гражданской авиации" и "О возложении технического надзора за воздушными линиями на Главное управление воздушного флота".
- В июне 1991 года было образовано Производственно-коммерческое объединение "Аэрофлот-советские авиалинии".
- 28 июля 1992 года постановлением правительства создано АО "Аэрофлот-российские международные авиалинии".
- В 1993 году "Аэрофлот" был зарегистрирован как Открытое Акционерное Общество.
- 24 июня 2000 года на годовом общем собрании акционеров было [решено переименовать авиакомпанию](#) в ОАО "Аэрофлот - российские авиалинии" ("Аэрофлот").
- Учредитель - правительство РФ - владеет 51% акций ОАО "Аэрофлот". 49% принадлежат юридическим и физическим лицам.
- Генеральный директор авиакомпании Виталий Савельев.

# История



- "Аэрофлот" базируется в Московском аэропорту "Шереметьево".
- В России авиакомпания имеет 5 филиалов: в Санкт-Петербурге, Калининграде, Владивостоке, Сочи и Красноярске.
- В 1989 году "Аэрофлот" первым из российских авиакомпаний вступил в Международную ассоциацию воздушного транспорта (IATA).
- В 2006 году "Аэрофлот" стал членом SkyTeam, второго по величине авиационного альянса в мире. С 2011 года входит также в грузовую структуру альянса - SkyTeam Cargo.
- "Аэрофлот" [осуществляет полёты в 52 страны мира](#), в том числе в семь стран СНГ (Азербайджан, Армения, Белоруссия, Киргизстан, Украина, Узбекистан, Казахстан).
- Акции ОАО "Аэрофлот - российские авиалинии" торгуются на Московской фондовой бирже (MICEX) под символом AFLT.
- ОАО "Аэрофлот - российские авиалинии" - [генеральный партнер](#) XXII Олимпийских зимних и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в Сочи в категории "Пассажирские авиаперевозки".

# Структура компании



Структура



Совет директоров



Правление



Акционеры

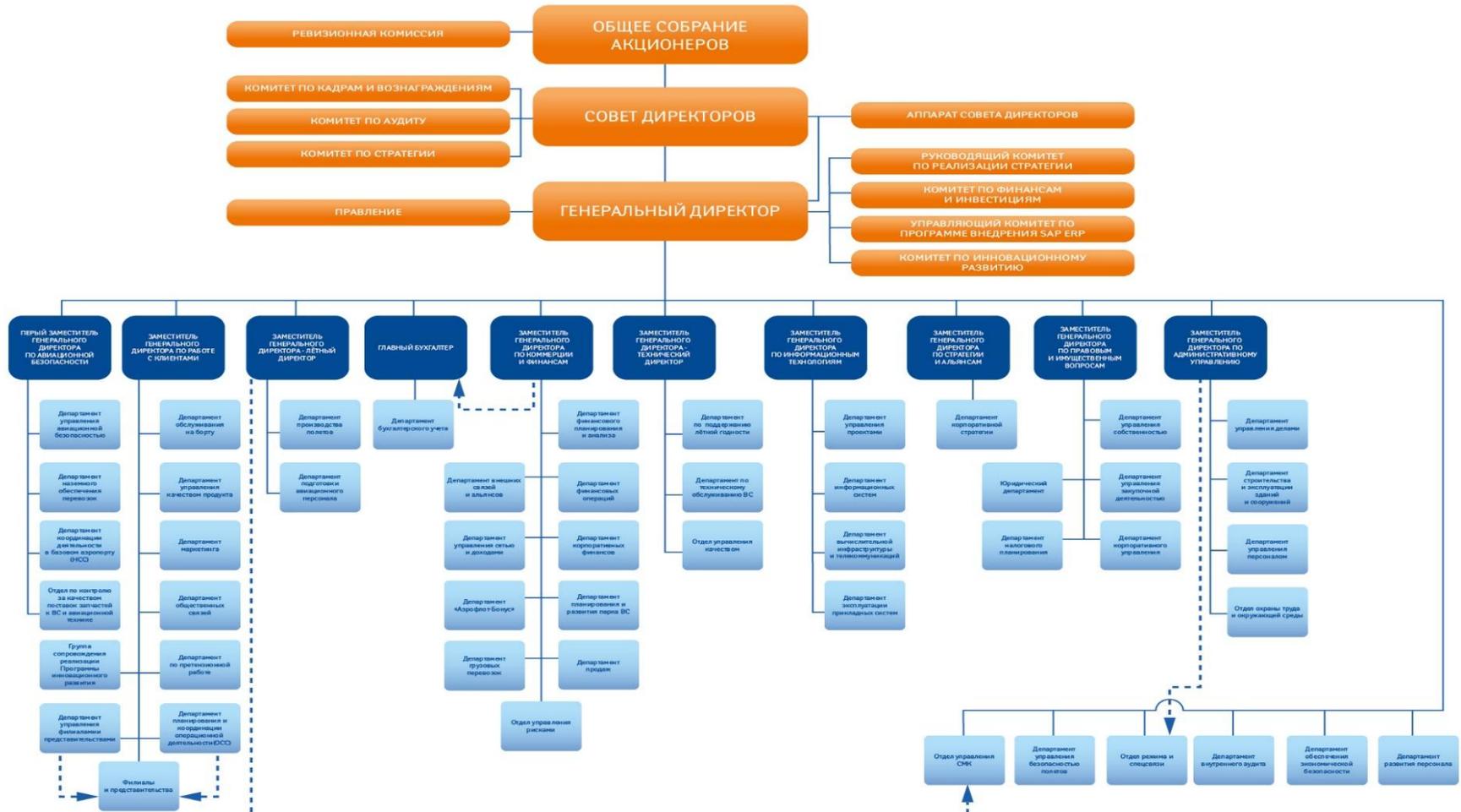


Общественный совет



# Структура компании

## Организационная структура ПАО «Аэрофлот»



# Правление



**САВЕЛЬЕВ Виталий  
Геннадьевич**  
Председатель  
Правления,  
генеральный  
директор

- Родился 18 января 1954 года. В 1977 году окончил Ленинградский политехнический институт имени М.И. Калинина.
- В 1986 году окончил Ленинградский инженерно-экономический институт имени Пальмиро Тольятти.
- Кандидат экономических наук.
- Член Высшего совета партии «Единая Россия».
- Награжден орденом «За заслуги перед Отечеством» IV степени, орденом Почета, орденом Дружбы, отмечен Благодарностью Президента Российской Федерации, награжден различными медалями Российской Федерации и ведомственными наградами.

# Корпоративная философия

## Миссия Группы «Аэрофлот»:

Мы работаем для того, чтобы наши клиенты могли быстро и с комфортом преодолевать огромные расстояния, а значит – быть мобильными, чаще встречаться, успешно работать и видеть мир во всем его разнообразии.

Мы даем нашим клиентам возможность выбора благодаря обширной маршрутной сети и различным авиаперевозчикам Группы: от лоукостера до авиакомпании премиального уровня.

## Видение:

Наша цель – оставаться бесспорным лидером внутренних и международных авиаперевозок России и быть в числе лучших авиакомпаний мира. Мы предлагаем самую высокую надежность с качеством обслуживания.



# Корпоративная философия

Ценности:



## Доверие клиентов

**Каждая авиакомпания Группы** гарантирует своим клиентам безупречную безопасность и высококачественный сервис на всех этапах авиапутешествия.

**Мы** стремимся превосходить ожидания наших клиентов и делаем все для того, чтобы клиенты возвращались к нам снова и снова.



## Результаты для акционеров

**Наша цель** – устойчивый и динамичный рост.

**Мы** привержены высоким стандартам корпоративного управления и нормам деловой этики.



## Командная работа

**Мы** – сплоченная команда профессионалов, которые не мыслят свою жизнь без неба.

**Мы** всегда открыты для инноваций, инициатив и новых знаний, чтобы развиваться и идти вперед.



## Ответственность перед обществом

**Мы** в полной мере осознаем свою ответственность перед обществом и активно участвуем в социально значимых и благотворительных проектах, заботимся об окружающей среде

# Пирамида бренда



# Корпоративные цвета

## Основные

Pantone 158



Pantone 186



Pantone Reflex Blue



Pantone 2748



## Вторичные

Pantone 1375



Pantone 144



Pantone 173



Pantone 1655



Pantone 277



Pantone 279



Pantone 287



Pantone 281

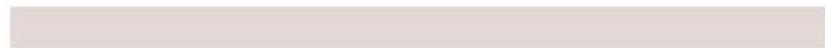


## Вторичные нейтральные

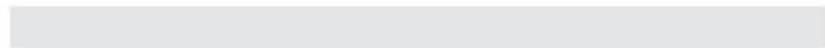
Pantone 8160



Pantone 8401



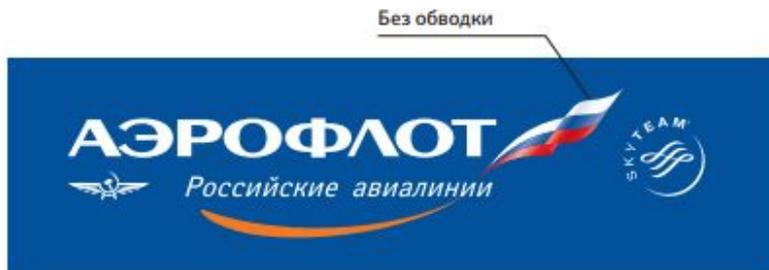
Pantone 427



Pantone Warm Gray 2



# Логотип и фирменный знак



Данный логотип является официальным логотипом компании ОАО „Аэрофлот - российские авиалинии“. Утвержден приказом Генерального директора ОАО „Аэрофлот“ от 28.06.06 № 267

## Печать логотипа и фирменного знака пантонами

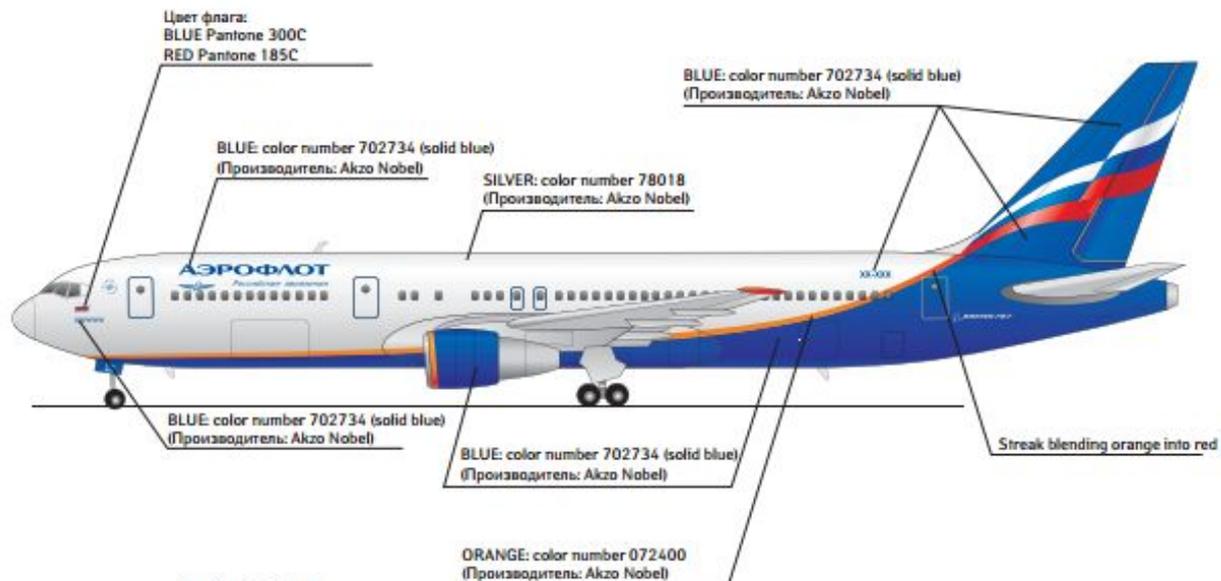
Логотип и знак окрашены в фирменные цвета – Pantone Reflex Blue, Pantone 158 и Pantone 186. Вокруг белой полосы графического элемента «ФЛАГ» обязательна обводка (Pantone Reflex Blue) **(1a)**.

Знак SkyTeam окрашен в фирменный цвет – Pantone 280

## Выворотное изображение

В тех случаях, когда нет возможности воспроизвести фирменный знак и логотип на белом фоне, применяется выворотное изображение. В этом случае логотип окрашивается в белый цвет и помещается на поверхность, окрашенную в фирменный цвет. Обводка вокруг графического элемента «ФЛАГ» отсутствует **(1b)**.

# Схема раскраски самолётов



Silver AKZO 780181  
Blue AKZO 702734 (solid blue)  
Orange AKZO 072400  
Red 185 C  
Blue 300C  
Grey AKZO BAC 707/M9001

# ФАКТЫ

- Аэрофлот является бесспорным лидером гражданской авиации России, фактическим национальным перевозчиком.
- Является одной из старейших авиакомпаний мира и одним из наиболее узнаваемых российских брендов. Является самым сильным брендом среди авиакомпаний мира в рейтинге ведущего в мире независимого консультанта по оценке брендов Brand Finance.
- В летнем расписании 2017 года (с 26 марта по 28 октября) — собственные рейсы по 138 направлениям в 51 стране мира (по России — 50 маршрутов).
- За 12 месяцев 2016 года авиакомпания перевезла 29,0 млн пассажиров, на 11,0% больше, чем за предыдущий год. Совокупный пассажиропоток Группы компаний «Аэрофлот» за 2016 год составил 43,4 млн пассажиров (+10,3%).
- Аэрофлот располагает крупнейшим в Восточной Европе Центром управления полётами.
- Открыл собственную Авиационную школу.



# ФЛОТ

Флот компании является самым молодым в мире среди крупных авиакомпаний, эксплуатирующих не менее 100 воздушных судов.

СРЕДНИЙ ВОЗРАСТ ВС  
4,4 года.



# Самолетный парк

- Аэрофлот обладает одним из самых молодых парков в мире\*. Большую часть составляют самолёты семейства Airbus A320, Airbus A330 и Sukhoi SuperJet 100.
- По состоянию на 01.04.2017 в Аэрофлоте эксплуатируется 191 самолёт, средний возраст ВС составляет 4,4 года.
- С конца 2008 года Аэрофлот принял в состав своего флота 22 новых дальнемагистральных лайнера Airbus A330.
- С 2013 года Аэрофлот получил 15 из 16 законтрактованных лайнеров Boeing 777-300ER, которые превосходят другие ВС в парке по дальности и вместимости, а также имеют новый класс обслуживания «Комфорт».
- Начиная с сентября 2013 года, в Аэрофлоте эксплуатируются среднемагистральные пассажирские самолёты Boeing 737-800, парк которых на данный момент насчитывает 23 ВС.
- В январе 2015 года Аэрофлот и Гражданские самолёты Сухого (ГСС) пришли к соглашению о поставке крупной партии новейших российских самолётов Sukhoi SuperJet100.

Модель самолёта	B777	B737	A330	A321	A320	SSJ-100
Количество самолётов	15	23	22	33	68	30

В таблице представлены самолёты, задействованные в расписании регулярных пассажирских перевозок.

# Альянс и партнеры



В 2006 году Аэрофлот стал полноправным членом SkyTeam. Через обширную совместную маршрутную сеть SkyTeam дает своим клиентам возможность совершать полёты в 1062 пункта в 177 странах. Аэрофлот сотрудничает с 29 иностранными и российскими авиакомпаниями.



Аэрофлот делает особую ставку на новые информационные технологии. Компания развивает интернет-продажи, предоставляет возможности [веб-бронирования](#), [самостоятельной регистрации на рейсы](#), расширяет услугу доступа к [Интернету на борту](#).



Аэрофлот соответствует высшим международным стандартам обеспечения безопасности. По итогам аудита операционной безопасности Международной ассоциации воздушного транспорта первым из российских перевозчиков вошёл в реестр операторов IOSA.



Терминал D аэропорта «Шереметьево». Аэрофлот постоянно увеличивает и совершенствует свой [парк воздушных судов](#), построил в аэропорту «Шереметьево» современный терминал D, предназначенный для обслуживания рейсов Аэрофлота и его партнёров по альянсу SkyTeam.

# Партнеры Аэрофлот



- 1) Аэрофлот официальный перевозчик MANCHESTER UNITED.
- 2) Сочи- Аэрофлот традиционно выступает в роли официального перевозчика Олимпийской сборной России.
- 3) ЦСКА - Аэрофлот Официальный Спонсор и Официальный авиаперевозчик Профессионального футбольного клуба ЦСКА.
- 4) Сбербанк
- 5) РЖД
- 6) Аэроэкспресс
- 7) CitiBank
- 8) Национальный резервный банк



**СБЕРБАНК**

*Всегда рядом*

**citibank**



**аэроэкспресс**  
*Пунктуально. Актуально.*



# Политика компании



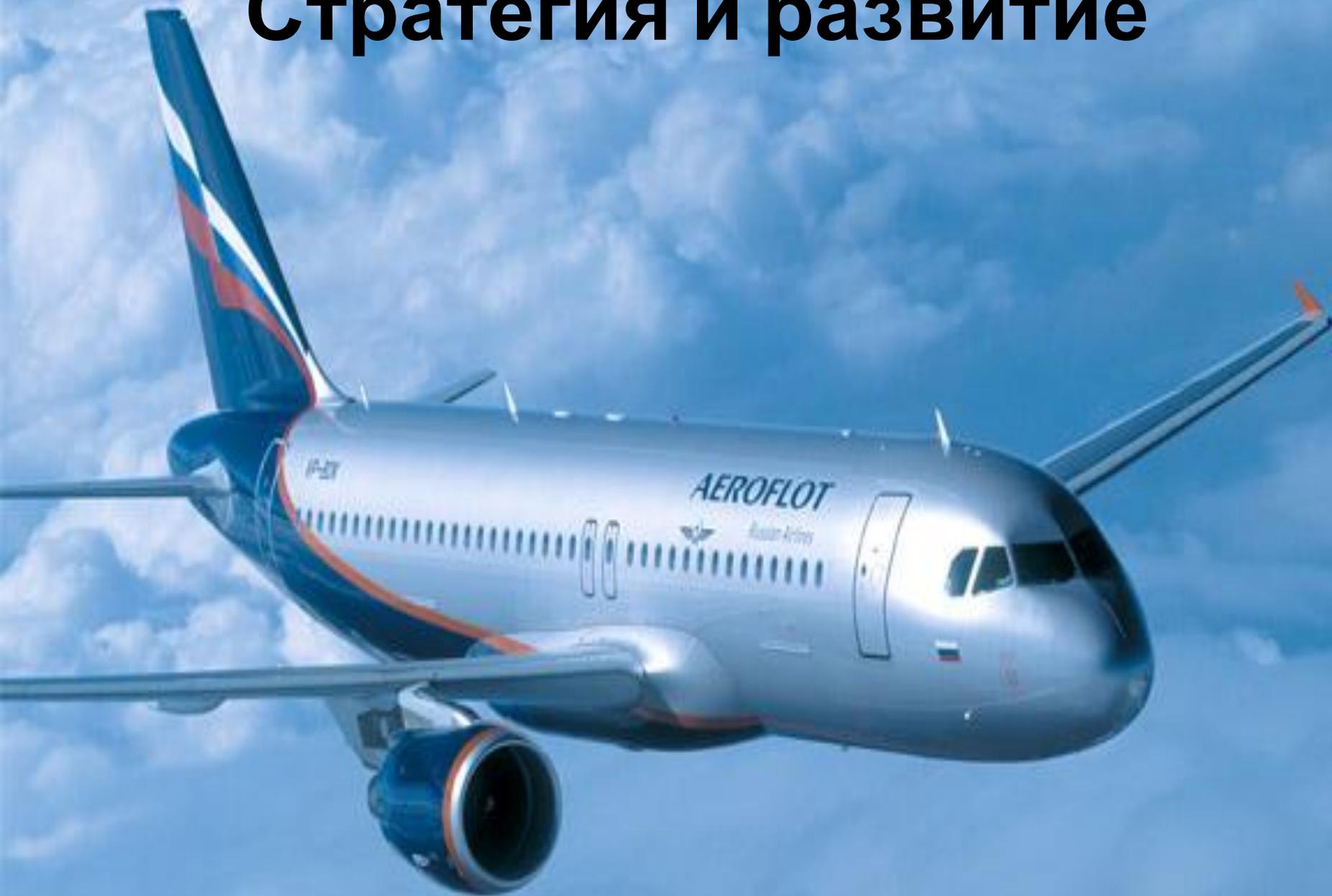
## Экологическая политика ПАО

«Аэрофлот» направлена на повышение энергетической и экологической эффективности конечного продукта компании – перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов. Магистральным направлением этой политики является курс на существенное повышение топливоэффективности парка воздушных судов авиакомпании, что позволяет снизить нагрузку на окружающую среду при одновременном сокращения одной из главных статей производственных

**Социальная политика.** Аэрофлот играет активную роль в жизни общества, оказывая постоянную поддержку благотворительным организациям и содействуя проведению социально значимых акций.



# Стратегия и развитие



# Достижения



**Аэрофлот** получил **четыре звезды** из пяти возможных от международного агентства **Skytrax** – главного в мире оценщика качества авиационного сервиса. Этот глобальный прорыв официально ставит **Аэрофлот** в один ряд с такими грандами авиатранспортной отрасли, как **Air France**,

## Награды и премии **Аэрофлота**

- **Аэрофлот** в 2016 году пятый раз в своей истории стал обладателем престижной международной премии **Skytrax World Airline Awards** в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы».
- **Аэрофлот** удостоен одной из самых престижных в мире авиационных премий – **Air Transport News Awards 2016**. Одновременно генеральный директор авиакомпании **Виталий Савельев** стал победителем в номинации «Лидер года».
- **Аэрофлот** в четвертый раз подряд признан лучшей российской авиакомпанией по версии самой престижной премии в сфере туризма – «**Выбор читателей Condé Nast Traveller**».
- **Аэрофлот** занял **2-е место** в рейтинге мировых авиаперевозчиков, которые предоставляют своим пассажирам наиболее широкий доступ в Интернет **по Wi-Fi на дальнемагистральных рейсах**.

И так далее.....

# Форма бортпроводниц Аэрофлота вошла

в

## ТОП-10 самых элегантных в мире по версии Yahoo

Аэрофлот вошел в топ-10 авиакомпаний, бортпроводники которых носят самую элегантную форму в мире, по версии глобальной поисковой системы Yahoo.com.

Список авиаперевозчиков «с самой шикарной форменной одеждой для бортпроводников» составил Yahoo Travel — сайт для путешественников, который является туристическим подразделением поисковика, базирующегося в США.

- Современная форменная одежда cabin crew Аэрофлота введена в 2010 году.
- Она разработана дизайнерами Юлией Бунаковой и Евгением Хохловым из Санкт-Петербурга.

Как отмечает Yahoo Travel, яркие цвета формы бортпроводниц Аэрофлота в сочетании со стильными аксессуарами создают впечатление настоящего изысканного костюма. Согласно оценке, стиль Аэрофлота создает особую атмосферу во время полета, отправляя нас во времена, когда профессия стюардессы находилась «в зените славы».



# Форма бортпроводчици



# Изысканная кухня

В этом году пассажирам класса Бизнес предоставляется уникальная возможность вновь насладиться любимыми блюдами из бортового меню Аэрофлота за последние несколько лет.

В создании нового меню приняли участие известные шеф-повара:

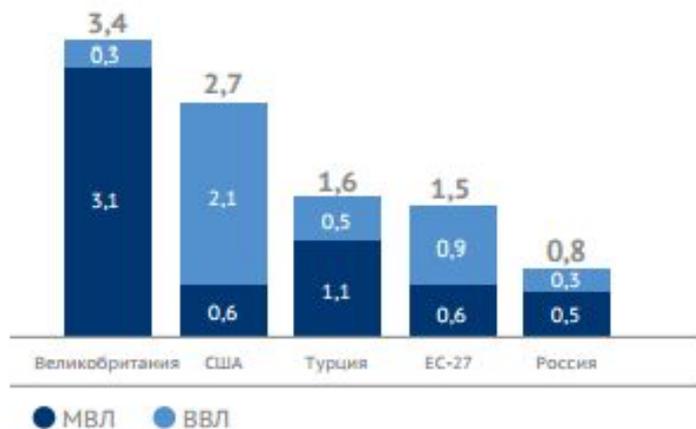
- **Марсель Равен:** «Это, прежде всего, философия вкуса».
- **Владимир Мухин:** "Я несю знамя русской кухни".
- **Дмитрий Зотов:** «Без знания невозможно получить опыт, а без опыта у вас не получится предоставить гостю высококлассный сервис».



# Рынок авиаперевозок

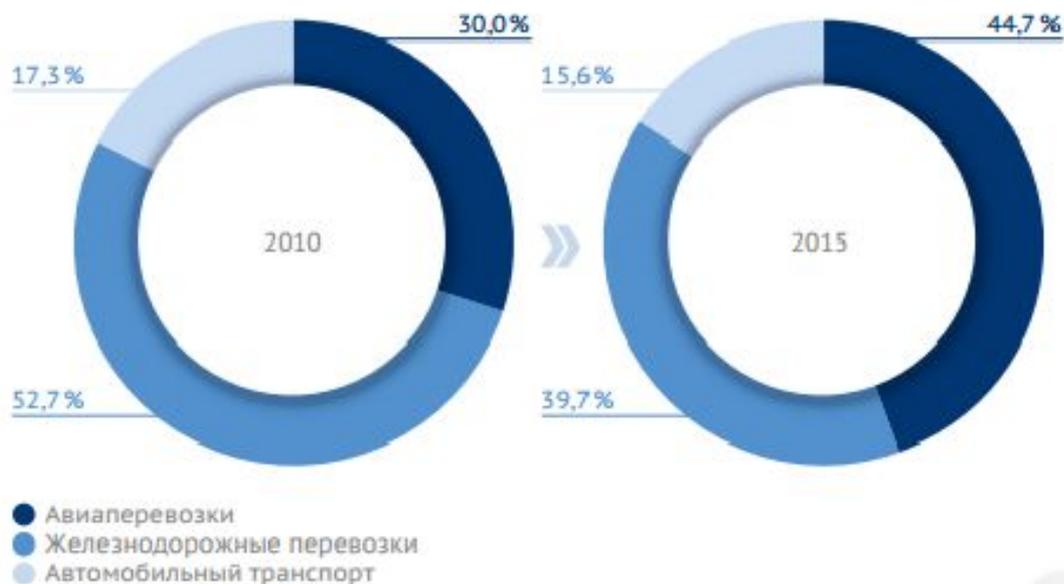
## Пассажиропоток на душу населения

Источники: данные авиационных властей и статистических служб соответствующих стран, оценки Компании.



## Рост доли авиатранспортной отрасли в пассажирских перевозках на российском рынке

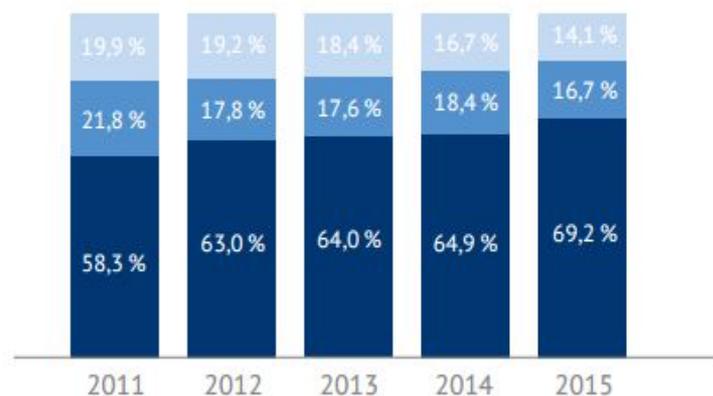
Источники: Транспортная клиринговая палата (ТКП), данные РЖД, исследования Центра Стратегических Разработок (ЦСР), данные Компании.



# Рынок авиаперевозок

## Эволюция структуры российского рынка пассажирских авиаперевозок

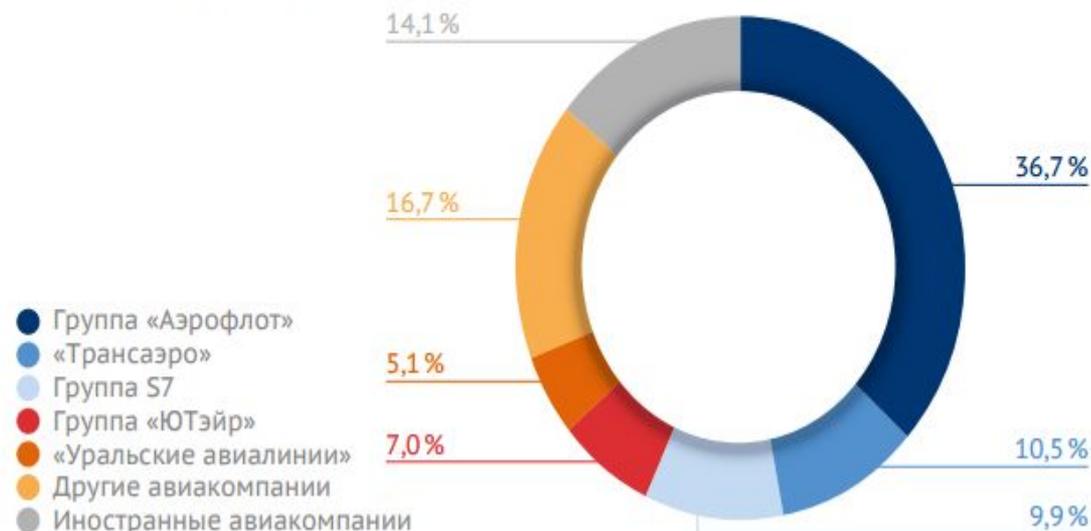
Источники: ТКП, Росавиация.



- Топ-5 российских авиакомпаний
- Другие российские авиакомпании
- Иностранные авиакомпании

## Структура российского рынка авиаперевозок по суммарному пассажиропотоку в 2015 году

Источники: ТКП, Росавиация.



- Группа «Аэрофлот»
- «Трансаэро»
- Группа S7
- Группа «ЮТэйр»
- «Уральские авиалинии»
- Другие авиакомпании
- Иностранные авиакомпании

# SWOT - анализ

## Сильные стороны

- Сильная команда управляющих
- Широко известный бренд
- Членство в Sky Team
- Внедрение технологии электронного билета для увеличения числа пассажиров
- Модернизация и повышение топливной эффективности самолетного парка
- Приоритетное развитие наиболее прибыльных маршрутов: среднемагистральных внутренних и ближнемагистральных международных

## Слабые стороны

Слабых сторон у компании практически нет. Бывают задержки рейсов и утеря багажа, что в принципе бывает у каждой компании. А в целом, можно сказать, что за столько лет работы, Аэрофлот свел к минимуму все свои слабые стороны.

## Возможности

- Благоприятные перспективы российской экономики
- Рост спроса на авиаперевозки
- Консолидация отрасли

## Угрозы

- Усиление конкуренции
- Резкое замедление экономического роста
- Дефицит квалифицированных кадров, включая летный состав
- Рост цен на авиационное топливо

# Стратегические планы

## Стратегические планы Группы «Аэрофлот»

### СРЕДНЕСРОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ (2016-2020)

- Принципы развития Группы «Аэрофлот»
- Работа авиакомпании «Оренбургские авиалинии» в текущих условиях рынка
- Развитие бюджетного перевозчика
- Развитие инфраструктуры аэропорта Шереметьево и реализация планов роста Группы
- Принципы развития парка воздушных судов
- Обновленные цели Группы до 2020 года

### ДОЛГОСРОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ 2025

- Выбор сценария роста Группы
- Выбор стратегии «глобального игрока»
- Составляющие стратегии:
  - маркетинговая стратегия
  - стратегия сети
  - стратегия парка
- Определение ограничений и оценка рисков

### ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

# Стратегические цели

Стратегические цели Группы «Аэрофлот» на 2025 год

ЦЕЛЬ НА 2025 ГОД	СТАТУС
Вхождение в топ-5 европейских авиакомпаний по пассажиропотоку и выручке	5-е и 7-е место соответственно*
Вхождение в топ-20 глобальных игроков по пассажиропотоку и выручке	21-е и 22-е место соответственно*
Перевозка более 70 млн пассажиров, из них не менее 30 млн внутри России	39,4 млн пассажиров в целом, в том числе 23,4 млн внутри России
Развитие перевозок через главный хаб в Москве с долей транзитных пассажиров не менее 32 %	Доля транзитных пассажиров авиакомпании «Аэрофлот» – 44,2 %
Обеспечение широкого присутствия на рынке	Группа присутствует во всех ценовых и географических сегментах рынка

# Стратегические цели

Прогресс Группы «Аэрофлот» по достижению стратегических целей до 2025 года

	2011	2012	2013	2014	2015	2025
 Выручка, млрд руб.	158,0	253,0	291,0	319,8	415,2	 топ-5 топ-20
 Пассажиропоток, млн человек	16,4	27,5	31,4	34,7	39,4	 топ-5 топ-20
 Пассажиропоток ВВЛ, млн человек	7,0	11,5	14,0	17,6	23,4	 >70 млн человек
 Доля транзита «Аэрофлота», %	30,1	32,7	35,5	39,2	44,2	 32 %

# Приоритетные направления деятельности

Приоритетные направления деятельности в рамках реализации долгосрочной стратегии

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ

- Развитие мультибрендовой платформы – усиление позиционирования и синергии в рамках Группы
- Развитие международных партнерств с крупнейшими авиационными группами
- Стратегия развития сети – закрепление основных принципов развития маршрутной сети для авиакомпаний Группы
- Стратегия развития парка воздушных судов – обеспечение роста Группы «Аэрофлот» в рамках утвержденных принципов развития маршрутной сети

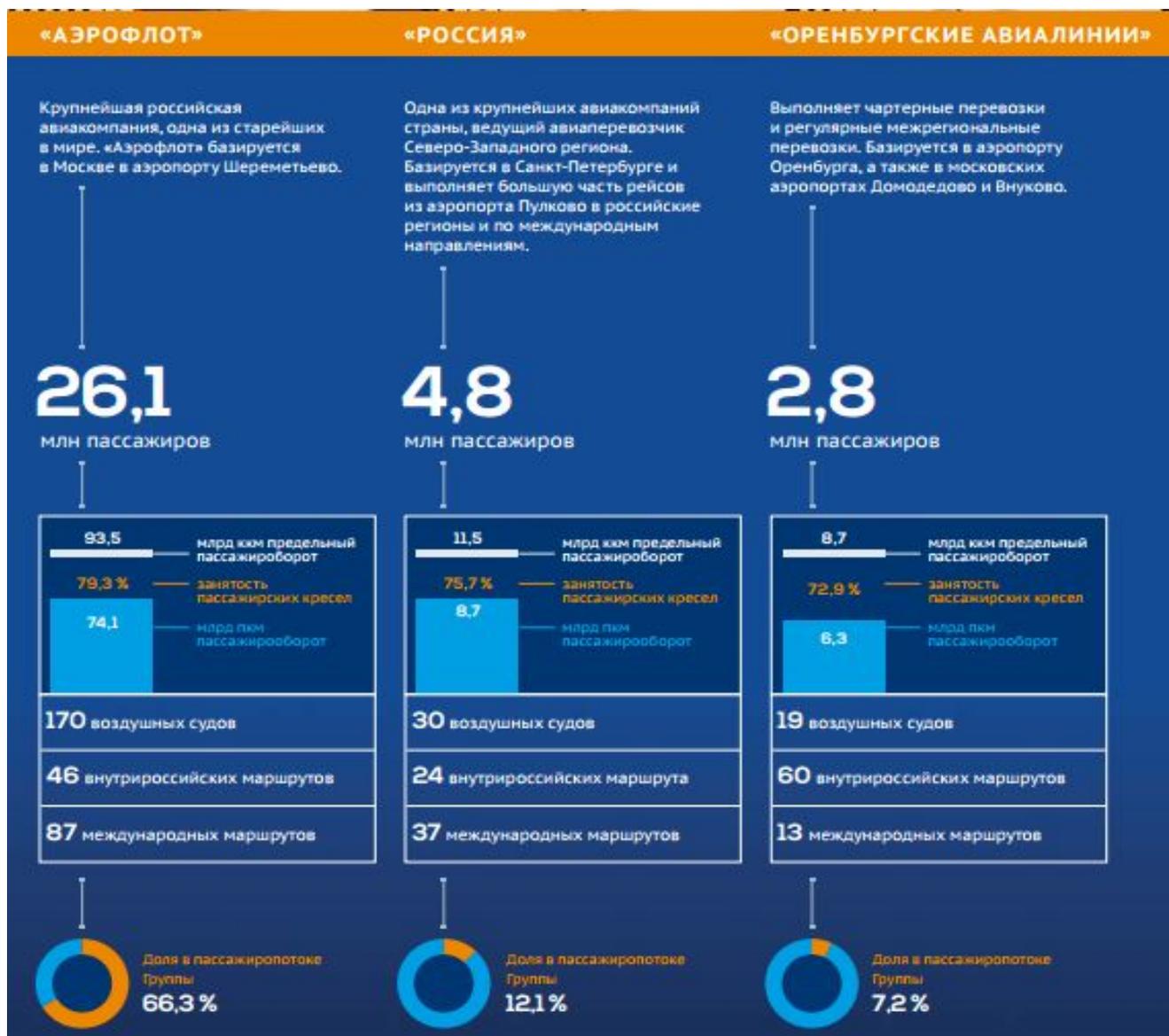
## МАРКЕТИНГОВЫЕ ПРИОРИТЕТЫ

- Стратегия по работе с качеством обслуживания пассажиров, направленная на обеспечение стандартов обслуживания, в рамках маркетинговой стратегии Группы
- Внедрение технологий и инноваций – обеспечение структурных преимуществ Группы

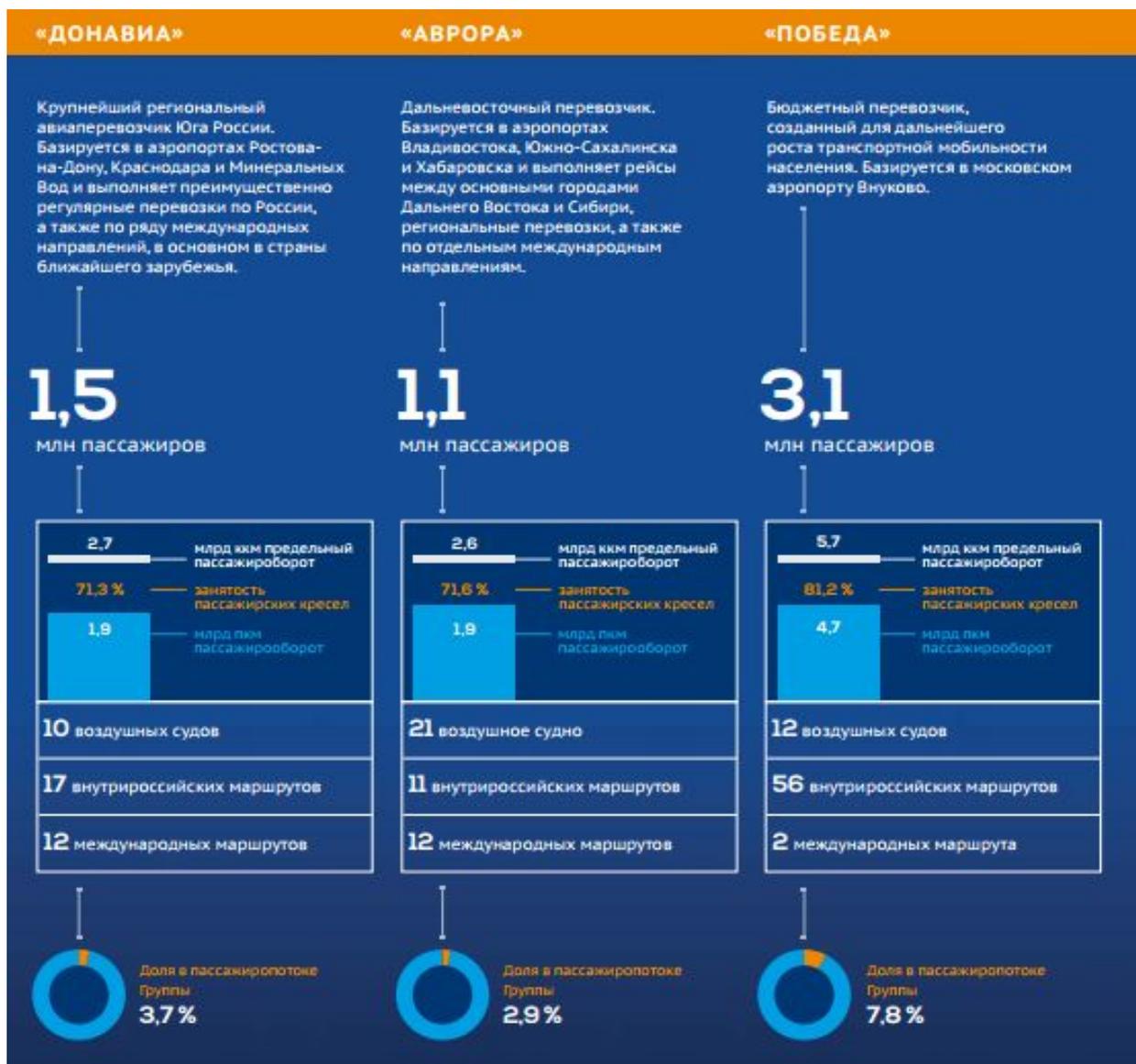
## ФИНАНСОВЫЕ ПРИОРИТЕТЫ

- Инвестиционная стратегия, направленная на обеспечение достижения стратегических целей Группы в среднесрочной и долгосрочной перспективе
- Увеличение производительности труда
- Сокращение расходов для обеспечения финансовой устойчивости Группы в среднесрочной и долгосрочной перспективе
- Увеличение дополнительных доходов Группы (Ancillary Revenue)

# Авиакомпании группы «АЭРОФЛОТ»



# Авиакомпании группы «АЭРОФЛОТ»



# Бренд № 1

Бренд «Аэрофлота» признан самым сильным брендом России и самым сильным брендом среди авиакомпаний мира, согласно рейтингу международного агентства Brand Finance – одного из ведущих мировых экспертов по оценке брендов.

Методология вычисления индекса силы бренда основана на анализе совокупности порядка тридцати факторов.

Они включают как объективные показатели:

- размер флота
- средний возраст
- данные по безопасности
- штат сотрудников
- объем инвестиций
- финансовые и производственные показатели
- уровень клиентской лояльности
- оценки ключевых отраслевых рейтингов SkyTrax, IATA, Bloomberg
- присутствие в социальных сетях
- пунктуальность
- Уровень удовлетворенности со стороны клиентов
- Уровень кредитоспособности





**Спасибо за Ваше  
внимание!**