

# ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Насибулина Екатерина

# ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Внутрикорпоративные коммуникации** - механизмы управления информационными потоками внутри той или иной организации на уровне руководящего звена, на уровне подразделений (вертикальные и горизонтальные коммуникации)



**Ключевая цель** — создание и поддержание единого образа компании, формирование в среде сотрудников корпоративного духа и благоприятного психологического микроклимата

# ВИДЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

## **Виды:**

- Формальные коммуникации
- Неформальные коммуникации

## **Виды по направленности внутрикорпоративной коммуникации:**

- Вертикальная нисходящая коммуникация
- Вертикальная восходящая коммуникация
- Горизонтальная коммуникация



# КАНАЛЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

## **Печатные средства коммуникаций:**

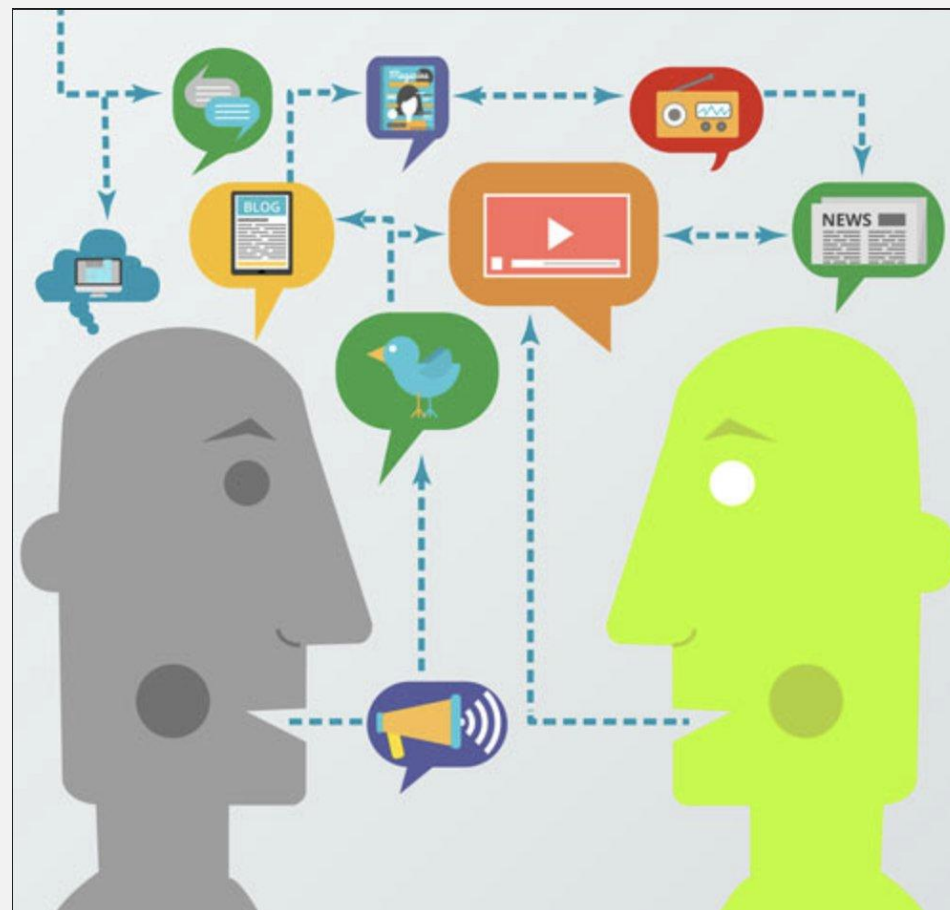
- Листки новостей, газеты, журналы
- Ежегодные отчеты для сотрудников
- Книги, брошюры, инструкции
- Письма
- Доски объявлений

## **Вещательные каналы коммуникаций:**

- Внутреннее телевидение
- Корпоративное радио

## **Электронные каналы коммуникаций:**

- Электронная почта
- Корпоративный сайты



# ПРИМЕРЫ

**АЭРОФЛОТ**  
Российский авиалайнер

## Мой Аэрофлот

№ 1 (304) январь 2012

стр. 4 **Здесь начинается производственный процесс**  
Об оплате планирования производственной деятельности ДАТО

стр. 6 **Полеты по соглашениям ZED**  
Зачем они нужны?

стр. 7 **САМЫЕ ИНТЕРЕСНЫЕ ХОББИ НАШИХ КОЛЛЕГ**  
Всё жилось — игра, в волейбол

**Взгляды** **Письмо редакции**

### Самый лучший подарок

Воспоминания о самом дорогом подарке в Новом году мы помним в Аэрофлоте, участники Великой Отечественной войны, заслуженный налет СССР Карлос Маламачин (Сальвадор, 28 декабря) и Новосибирская авиагруппа в Москве получили на Новый год ступенчатый бипланомоторный самолет «Судой Суперджет» (СД-60), который в его честь.

В ряде сложившихся традиций вступить в коллектив и в профессиональную сферу в качестве подарка и бонуса коллеге. Карлос Маламачин, участник Великой Отечественной войны, заслуженный налет СССР Карлос Маламачин (Сальвадор, 28 декабря) и Новосибирская авиагруппа в Москве получили на Новый год ступенчатый бипланомоторный самолет «Судой Суперджет» (СД-60), который в его честь.

В ряде сложившихся традиций вступить в коллектив и в профессиональную сферу в качестве подарка и бонуса коллеге. Карлос Маламачин, участник Великой Отечественной войны, заслуженный налет СССР Карлос Маламачин (Сальвадор, 28 декабря) и Новосибирская авиагруппа в Москве получили на Новый год ступенчатый бипланомоторный самолет «Судой Суперджет» (СД-60), который в его честь.

**Актуальное интервью**

### Аэрофлот открыл эру интернета в ГА России

24 декабря 2010 года в Аэрофлоте открылся интернет-портал ГА России. Это событие стало важным этапом в развитии авиационной отрасли России.

**Цифра номера**

## 67

**аэропортов** России и зарубежных предостылают сервис «Облачный ресторан» для пассажиров Аэрофлота. В январе услуга будет доступна для путешественников, вылетающих из Екабпилса, Ньютона-Хаворда и Сига.

МОДЕРНИЗМА **Русские зубья крепче немецких**

СЕРВИС **«Буря в стакане и море драмы»**

СПОРТ **Возьмите себя в руки**

КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА АО «МИНЕРАЛЬНО-ХИМИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ «ЕВРОХИМ»

## ЕВРОХИМ

№ 1 (292)  
23 января – 5 февраля 2017

**цифра номера**

## 11 000

**тонн в год**

Выше – только горы

**цифра номера**

## 67

**аэропортов** России и зарубежных предостылают сервис «Облачный ресторан» для пассажиров Аэрофлота. В январе услуга будет доступна для путешественников, вылетающих из Екабпилса, Ньютона-Хаворда и Сига.

Журнал для тех, кто на шаг впереди!

# МТС

## ip

№ 2 (5) июнь 2011

Нотабене: Интервью счастливой человека

Банстейдн: Цифровой диалог

Проначна: Будь-исполнитель

В тренде: Летние настроения

Супертрип: Игр-до-ло и судья с мечом

### Рудник, комбайн, два ствола

На руднике строящегося Усольского калийного комбината освоены стволы между стволками и кильватерными стволками. Горняки считают это знаковым событием в развитии рудника. Окончание исторической стволки руководителем Пермского края, города Борознино и Усольского муниципального района, который поздравил сотрудников предприятия с очередными производственными достижениями.

### Лето в городе

Как бы ни было жарко, лето в городе – это всегда праздник. В этом номере мы расскажем о самых интересных событиях лета в городе.

# ПРИМЕРЫ

**АУДИТОРСКАЯ ГРУППА "ЛИНКЕЙ"**  
Есть несколько способов разбить сад! Лучший из них - поручить это дело садовнику  
К. ЧАПЕК

(495) 789-35-54  
Сайт: [linkay.ru](#)  
Режим работы: пн-пт.: 09:00 - 18:00

О компании | Информация для клиентов | Наши цены | Новости и акции | Контакты

## БУХГАЛТЕРСКИЕ УСЛУГИ

Бухгалтерские услуги в Москве оказывают множество фирм, однако, выбирая партнера для такой непростой задачи, стоит заручиться рекомендациями и убедиться, что фирма успешно работает в своей области, желательно, не менее трех лет. «Линкей» гарантирует каждому клиенту высокое качество оказания услуг.

Главная страница > Наши услуги > Бухгалтерские услуги > Бухгалтерия: аутсорсинг бухгалтерских услуг

### АУТСОРСИНГ БУХГАЛТЕРСКИХ УСЛУГ

Аудиторская группа «Линкей» следует строгим принципам в своей работе: принцип «все включено», разделение труда специалистов по отраслям и т.д. При ведении бухгалтерского учета каждого клиента назначается аудитор, который курирует аутсорсинг бухгалтерских услуг от первичной документации до подготовки регистров бухучета. Заключая договор на бухгалтерское сопровождение, вы можете быть уверены, что начинаете сразу целую команду высококвалифицированных профессионалов, стоимость услуг которых куда ниже, чем ежемесячная оплата работы штатных бухгалтеров. Этот факт делает очень выгодными услуги бухгалтерского сопровождения на условиях аутсорсинга. Привлечение сторонней организации для оказания бухгалтерских услуг имеет и другие выгоды:

- бухгалтерский учет предприятия ведется в полном соответствии с действующим законодательством и другими нормативными актами
- аутсорсинг позволяет предпринимателям сосредоточиться на стратегически важных задачах для развития бизнеса
- осуществляется значительная экономия финансовых средств, офисных площадей, мебели и оборудования для работы штатных сотрудников
- ответственность за состояние бухгалтерской отчетности несет компания-аутсорсер.

Таким образом, бухгалтерия будет в идеальном порядке, а затрат на данную задачу уйдет существенно

30 Выставка "Аудит" \_\_\_\_\_

© 2012

**Tidyhouse** КЛИНИНГОВАЯ КОМПАНИЯ

Как познакомиться  
+7 (929) 655-15-24  
+7 (903) 104-63-96

О компании | Цены | Вакансии | Отзывы | Контакты | Заказ | Услуги | Предложения

- > Ежедневная уборка
- > Комплексная уборка
- > Уборка после ремонта
- > Мойка окон и витрин
- > Другие услуги

При кажущейся несложности уборки квартиры, с ростом уровня жизни в интерьерах стали встречаться покрытия из ценных пород древесины, элитные ковры и ткани, натуральный мрамор и т.д. В таком случае услуги клининговых компаний просто необходимы.

#### Для офиса

Специалисты компании проводят профессиональную уборку квартир, недорого и качественно в удобное для вас время.

#### Для квартиры

Специалисты компании проводят профессиональную уборку квартир, недорого и качественно в удобное для вас время.

#### Для гостиниц

Специалисты компании проводят профессиональную уборку квартир, недорого и качественно в удобное для вас время.

#### Для медицинских учреждений

Специалисты компании проводят профессиональную уборку квартир, недорого и качественно в удобное для вас время.

Сделать заказ

Имя, фамилия  
Контактный телефон  
Описание заказа

Отправить

#### ОТЗЫВЫ

**Сергей** 15.03.2012:  
Я холостяк, и все мое время занято работой, дом был в полном беспорядке. Через знакомых узнал об этой компании и очень благодарен "Tidyhouse" за помощь. Раз в неделю ко мне приезжают сотрудники компании и очень качественно производят уборку.

[Все отзывы](#)

О компании | Цены | Вакансии | Отзывы | Контакты | Заказ | Услуги | Предложения

© 2012 Клининговая компания «Тайдхаус»

Разработка сайта - ММ "Малтри"

# ПРИМЕР



Должна иметь:

- Интересный дизайн с элементами фирменного стиля
- Необычную верстку
- Четкую структурированность текстов
- Множество тематических фотоизображений высокого качества
- Эффектную инфографику для облегчения восприятия информации

Корпоративная брошюра

# КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

**Корпоративная культура** — система, состоящая из комплекса правил поведения, символов, ритуалов, традиций и ценностей, принятых в организации, обязательная для всех её работников, разделяемая и исполняемая ими.





# КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

**Корпоративные ценности** представляют собой те значимые для организации идеи и принципы, которые определяют ее цели, миссию, нормы поведения и прочие аспекты деятельности.

## **Уникальные корпоративные ценности:**

- Защита природы
- Честность и открытость
- Бережное отношение к потребителю
- Быть разными в каждой конкретной ситуации
- Быть примером для других
- Лучший сервис
- Создавать большее при тех же затратах
- Рост и постоянное обучение
- Стремление к переменам

## **Универсальные корпоративные ценности:**

- Командный дух
- Толерантность
- Нацеленность на результат
- Креативность и творческий подход
- Совершенствование
- Партнерство
- Социальная ответственность



# ЭЛЕМЕНТЫ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

- Корпоративная философия
- Миссия компании
- Корпоративный дух
- Корпоративная этика
- Корпоративный имидж
- Корпоративный стиль



# КОРПОРАТИВНАЯ ПОЛИТИКА И ФИЛОСОФИЯ

- **Корпоративная политика** - намерения, возможности и основные направления организации, сформулированные ее руководством в области корпоративного управления.
- **Корпоративная философия** — это квинтэссенция корпоративной культуры, определяющая пути, способы и приоритеты развития организации. В нее входят следующие составляющие: видение, миссия, ценности.



# МИССИЯ КОМПАНИИ

**Миссия организации** – это сформулированная письменно фраза, отражающая предназначение бизнеса на рынке.

## Что дает миссия?

- Сплочение команды и формирование внутрикорпоративной культуры
- Лояльность и нематериальная мотивация сотрудников
- Рост эффективности работы
- Имиджевая отстройка от конкурентов со схожим продуктом



# КОРПОРАТИВНАЯ ЭТИКА

**Корпоративная этика** — это правила поведения, которые установлены определенной компанией и обеспечивают нормальную деятельность как отдельных сотрудников, так и всей организации в

целом.  
Строится на общих ценностях, традициях и нормах поведения сотрудников. Ее базу составляют:

1. Ценности компании
2. Следование общей миссии компании
3. Вера в успех компании
4. Продуктивное сотрудничество между работниками
5. Карьерное развитие
6. Мотивация, оценка работы, вознаграждение
7. Нормы делового поведения, стиль одежды



# КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ

**Корпоративный стиль** – это визуальный образ компании, благодаря которому ее можно идентифицировать среди других участников рынка

Основные элементы:

- Товарный знак – чаще всего это название компании.
- Логотип
- Слоган
- Цвет – один или несколько
- Шрифт и типографика
- Персонаж или маскот



**ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ НА ПРИМЕРЕ  
ПАО «АЭРОФЛОТ»**

# МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

## **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.

## **Ценности Группы «Аэрофлот»:**

Доверие клиентов

Результаты для акционеров

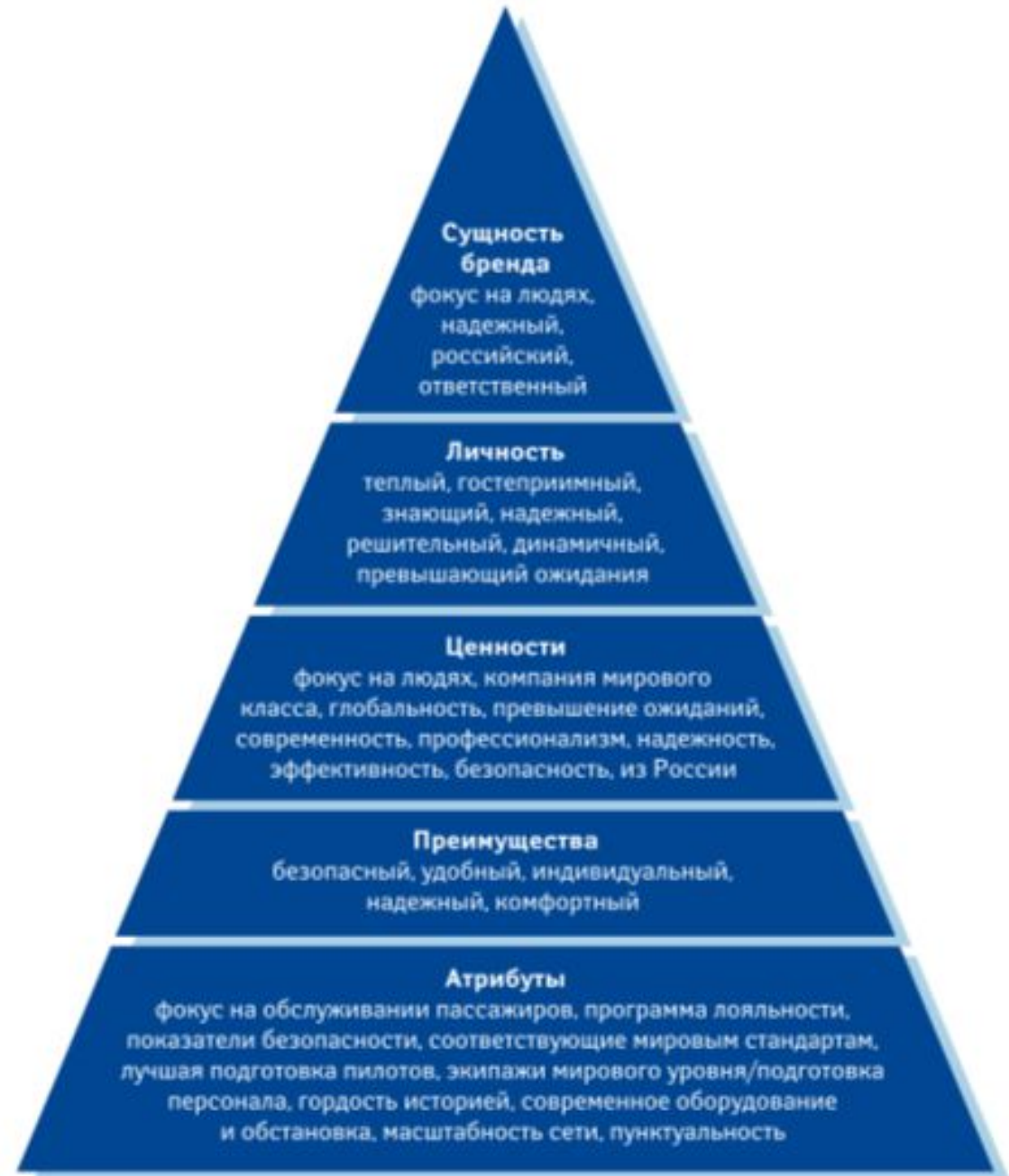
Командная работа

Ответственность перед обществом





# ПИРАМИДА БРЕНДА



# КОРПОРАТИВНЫЙ ДУХ

## У нас с Аэрофлотом дружба давняя



Музыка: Вячеслава Добрынина

Слова: Михаила Шаброва

Исполняет: Лев Лещенко

## Твой друг Аэрофлот



Музыка: Виктора Чайки

Слова: Андрея Ордынца

Исполняет: Виктор Чайка

## Наш Аэрофлот



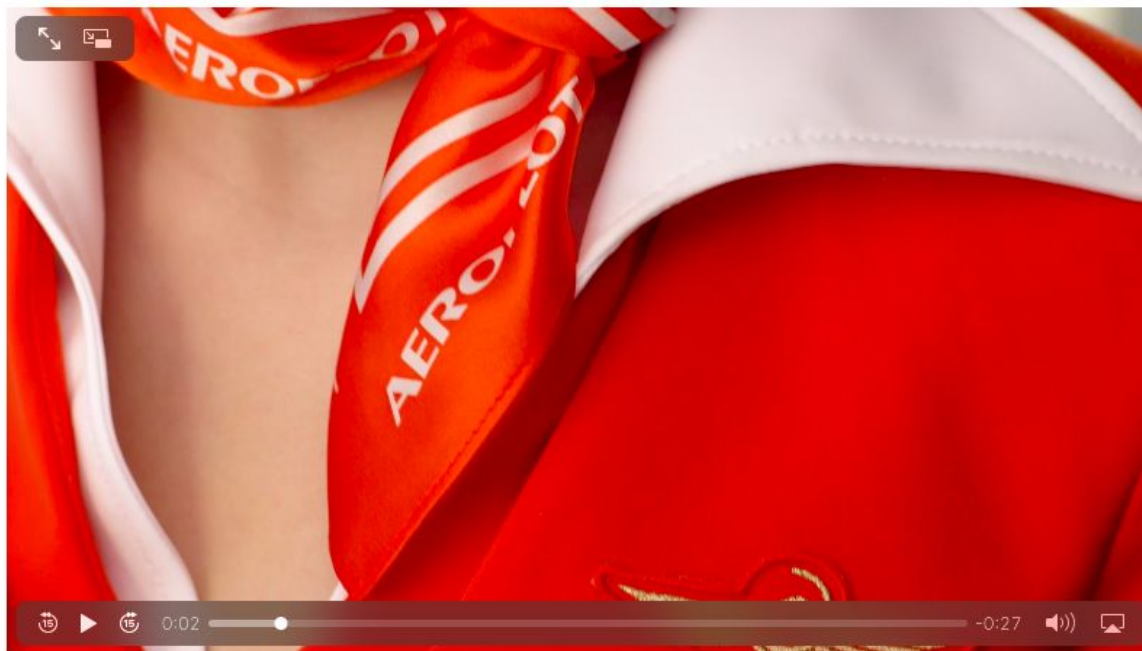
Музыка: Александра Журбина

Слова: Петра Синявского

Исполняет: Александр Чаркин

## Видео

Корпоративный видеоролик




# КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

## Ключевые направления корпоративного обучения:

- Адаптация новых сотрудников;
- Развитие корпоративной культуры, освоение ценностей, миссии Компании;
- Развитие управленческих знаний и навыков;
- Тематическое обучение в соответствии с запросами руководителей подразделений и направлением деятельности (стрессоустойчивость, клиентоориентированность, работа в команде).



# КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ ПАО «АЭРОФЛОТ»

	Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»	РИ-ГД-287А Стр. 3 из 17
--	--	----------------------------

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
1.1. Введение .....	4
1.2. Термины и определения .....	4
1.3. Цели и задачи Кодекса .....	5
1.4. Область распространения Кодекса .....	5
2. МИССИЯ И ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ .....	5
2.1. Миссия компании .....	5
2.2. Ценности компании .....	5
3. СТАНДАРТЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ.....	6
3.1. Взаимоотношения компании и работников .....	6
3.2. Корпоративный имидж.....	8
3.3. Конфликт интересов .....	9
3.4. Защита собственности и ресурсов компании .....	11
3.5. Конфиденциальная и инсайдерская информация.....	11
3.6. Противодействие коррупции .....	11
4. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕКОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ .....	12
4.1. Отношения с клиентами.....	12
4.2. Отношения с акционерами и инвесторами.....	13
4.3. Отношения с подконтрольными организациями.....	13
4.4. Отношения с деловыми партнерами и конкурентами.....	14
4.5. Отношения с государством и обществом.....	14
4.6. Отношения со средствами массовой информации .....	15
4.7. Защита окружающей среды .....	15
5. ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА .....	15
5.1. Соблюдение норм Кодекса и ответственность за их нарушение.....	15
5.2. Порядок применения Кодекса .....	15
6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	17

Скриншот из  
официального  
документа

# ИМИДЖ

## 3.2. Корпоративный имидж

3.2.1. ПАО «Аэрофлот» уделяет большое внимание своему корпоративному имиджу, который складывается из таких элементов, как деловое поведение работников и стиль в одежде.

3.2.2. Правилами делового поведения работников компании не допускаются:

публичные высказывания, суждения и/или оценки, в том числе в средствах массовой информации (включая, но не ограничиваясь, в сети Интернет), в отношении деятельности структурных подразделений ПАО «Аэрофлот», руководителей, включая, но не ограничиваясь, решения и/или действия вышестоящих должностных лиц, если это сопряжено с разглашением охраняемой законом тайны. Любые высказывания в отношении ПАО «Аэрофлот» осуществляются работниками в строго регламентированном порядке и (или) определенными этим порядком лицами;

употребление наркотиков на работе и нахождение на работе (на своем рабочем месте, либо на территории компании или объекта, где по поручению ПАО «Аэрофлот» работник должен выполнять трудовую функцию) в состоянии наркотического или иного токсического опьянения;

употребление алкоголя на работе и нахождение на работе (на своем рабочем месте, либо на территории компании или объекта, где по поручению ПАО «Аэрофлот» работник должен выполнять трудовую функцию) в состоянии алкогольного опьянения, за исключением специальных мероприятий;

приём пищи, подлежащей разогреву или приготовлению, а также пищи со специфическими пищевыми запахами вне специальных мест для приёма пищи (изолированные помещения, оборудованные СВЧ-печами, а также столовые и буфеты);

курение вне специально отведенных мест;

агрессивные, унижающие, враждебные, запугивающие действия, поступки, поведение;

распространение оскорбительных материалов, в том числе рисунков;  
использование ресурсов ПАО «Аэрофлот» в личных целях;

Скриншот из  
официального  
документа

# СТИЛЬ

## Стиль и форма одежды

- В форме сотрудников присутствуют два цвета – Синий и белый
- Обувь должна быть классическая чёрного цвета или в тон костюма или формы.
- Для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок телесного цвета
- Причёска и у мужчин, и женщин должна быть выдержана в спокойном стиле, убрана назад
- Лицо у мужчин должно быть чисто выбрито, допускаются усы, которые должны быть аккуратно подстрижены
- Макияж должен быть выдержан в пастельных тонах
- Ногти должны быть аккуратно подстрижены. Лак бесцветный или пастельных оттенков.



# СОЦИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ

- Ежегодный оплачиваемый отпуск по трудовому законодательству
- Дополнительный оплачиваемый отпуск по Коллективному договору
- Дополнительные социальные выплаты
- Медицинское обеспечение
- Страхование персонала
- Добровольное медицинское страхование работников и членов их семей
- Санаторно-курортное лечение работников и членов их семей
- Негосударственное пенсионное обеспечение
- Компенсация оплаты дошкольных общеобразовательных учреждений
- Программы корпоративного спорта
- Льготные тарифы от оператора сотовой связи
- Льготные и бесплатные авиабилеты работникам и членам их семей



# СТИЛЬ

## ОСНОВНЫЕ КОНСТАНТЫ

- 1 Шрифты
- 2 Корпоративные цвета
- 3 Логотип и фирменный знак

### Шрифт ы

Скриншот из  
официального  
документа

#### FLIGHT C Regular Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### MYRIAD PRO Regular Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### FLIGHT C Italic Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### MYRIAD PRO Italic Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### FLIGHT C Bold Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### MYRIAD PRO Bold Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### FLIGHT C Bold Italic Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789

#### MYRIAD PRO Bold Italic Cyrillic

АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЫЬЭЮЯ  
абвгдежзиклмнопрстуфхцчшщъыьэюя  
123456789



# СТИЛЬ

## ОСНОВНЫЕ КОНСТАНТЫ

### 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



- 1 Шрифты
- 2 Корпоративные цвета
- 3 Логотип и фирменный знак

## Корпоративные цвета

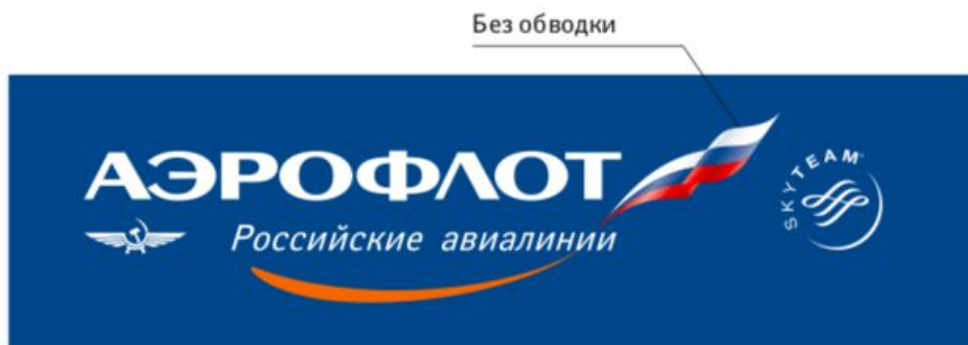
Скриншот из  
официального  
документа

# СТИЛЬ

## ОСНОВНЫЕ КОНСТАНТЫ

- 1 Шрифты
- 2 Корпоративные цвета
- 3 Логотип и фирменный знак

### Логотип и фирменный знак



1b

Знак SkyTeam окрашен в фирменный цвет – Pantone 280



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

Скриншоты из  
официального  
документа

# СТИЛЬ РАСКРАСКА САМОЛЕТОВ

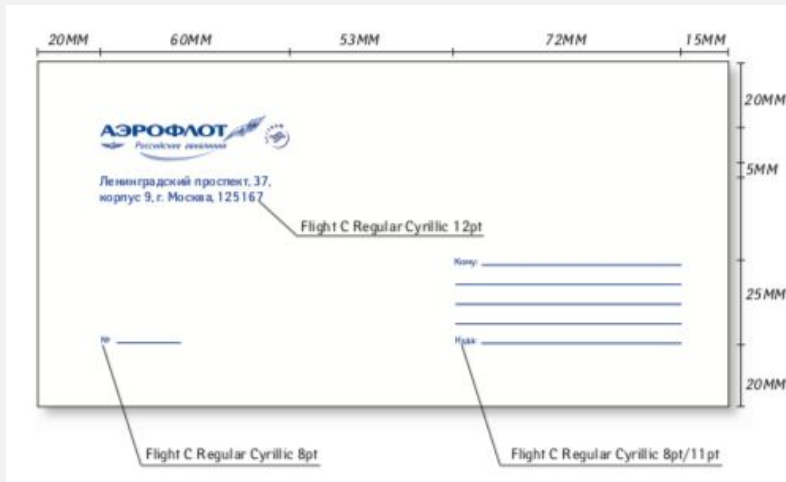
## Раскраска самолетов



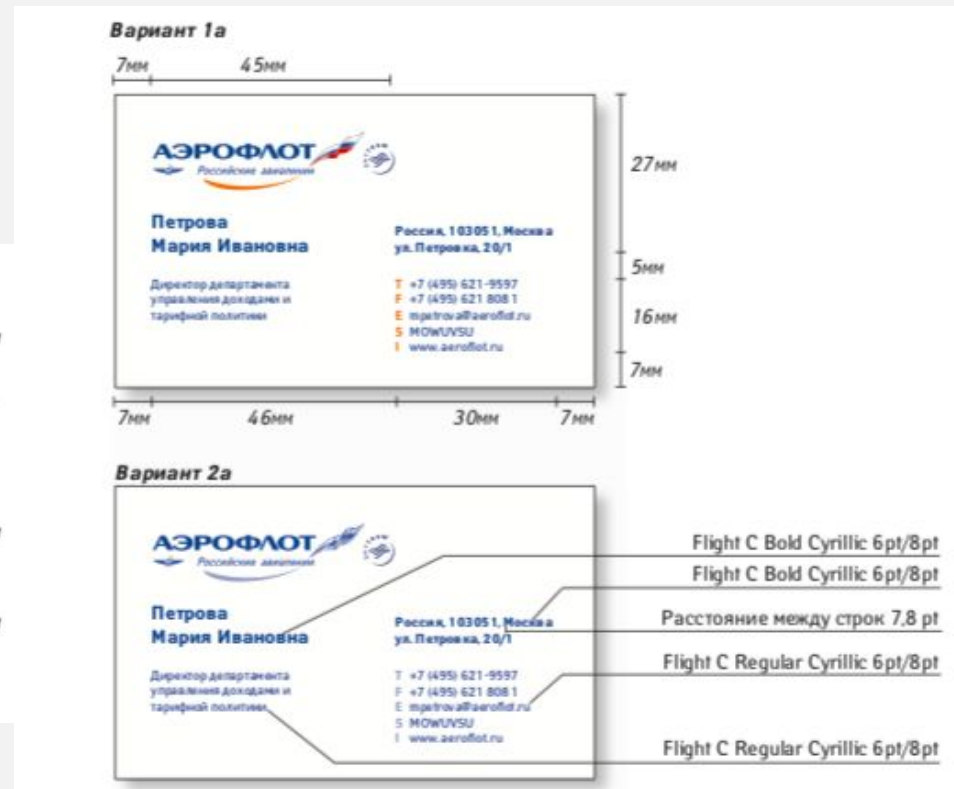
Скриншот из  
официального  
документа

# СТИЛЬ ДЕЛОВАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

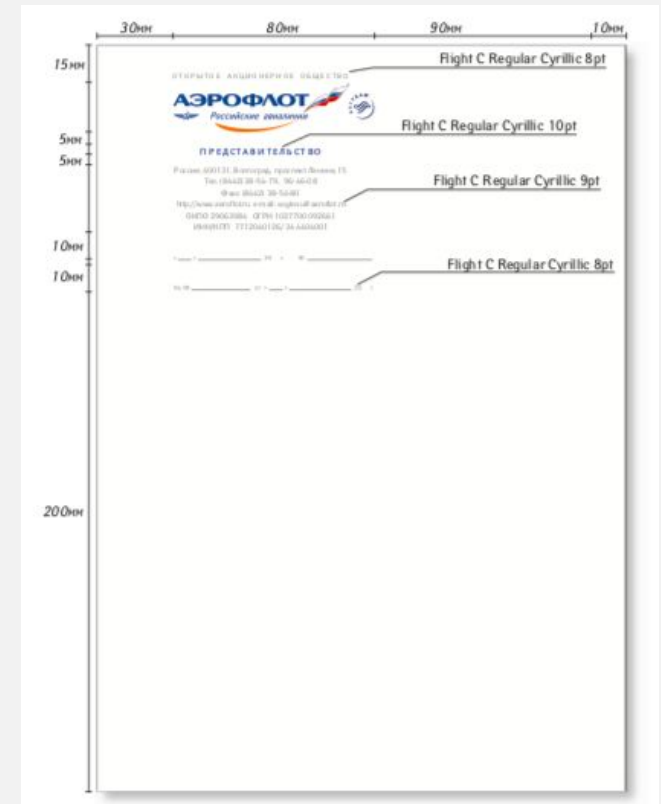
- 1 Визитные карточки
- 2 Фирменные бланки
- 3 Конверты



Конверт



Визитные карточки



Бланк

# КОРПОРАТИВНЫЕ СМИ



Внутрикорпоративная газета «Мой Аэрофлот»

## ВЫВОД

ПАО «Аэрофлот» в своей внутрикорпоративной стратегии использует коммуникативные и аналитические инструменты взаимодействия с внутренней общественностью. Огромное значение для компании имеет обучение сотрудников, четкое соблюдение всех правил, записанных в «Кодекс корпоративной этики» и

