

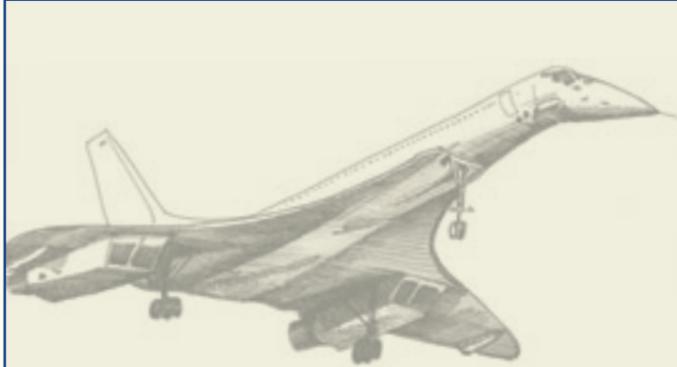


# Годовой отчет 2010



## ЭВОЛЮЦИЯ ПОЛЕТА





## Содержание

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА .....	4
О КОМПАНИИ .....	9
I. ОТЧЕТНЫЙ 2010 ГОД .....	11
1. Ключевые показатели деятельности в 2010 году .....	12
2. Итоги реализации приоритетных задач на 2010 год .....	16
3. Основные события 2010 года .....	18
II. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	21
1. Безопасность .....	21
2. Организация полетов .....	22
3. Инженерно-техническое обеспечение .....	25
4. Бортовое обслуживание .....	26
5. Наземное обслуживание .....	29
6. Продажи и маркетинг .....	31
7. Информационные технологии и электронная коммерция .....	34
III. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ .....	37
IV. СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ .....	39
1. Персонал .....	39
2. Социальная ответственность .....	44
3. Экологическая ответственность .....	48
V. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ .....	51
VI. АКЦИОНЕРАМ И ИНВЕСТИТОРАМ .....	67
VII. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ .....	68
VIII. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ НА 2011 ГОД .....	73
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	76

## ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА



Прошлый год стал еще одним рекордным годом для компании «Эйр Астана» в финансовом и операционном плане. Мы особенно рады устойчивым показателям доходности на протяжении последних трех лет несмотря на то, что 2008 и 2009 годы были худшими за всю историю мировой авиационной индустрии. В 2010 году мы достигли и превзошли все поставленные цели. Авиакомпания расширила свою региональную маршрутную сеть, открыв пять новых международных направлений; были приняты важные решения о модернизации существующего парка самолетов; проведены переговоры об освобождении от наложения таможенных пошлин в рамках Единого таможенного союза на ввоз воздушных судов западного производства; продолжено поддержание статуса авиакомпании, освобожденной от запрета на выполнение полетов на территорию ЕС, наложенного на остальных перевозчиков Казахстана.



Нашему успеху в 2010 году способствовали многочисленные внешние факторы, в том числе восстановление глобальной индустрии авиаперевозок, а также резкий подъем казахстанского и других ключевых рынков, где компания осуществляет полеты. Рекордное число перевезенных пассажиров стимулировало рост доходов на 18% по сравнению с предыдущим годом, составив 661,5 млн. долларов США. Немаловажным является также внедрение решений по оптимизации затрат в 2008-2009 гг., результатом которой стала рекордная прибыль в 2009 году, несмотря на чрезвычайно сложные условия ведения бизнеса. Наряду с заключением соглашений по прямым поставкам топлива с казахстанскими поставщиками и постоянным развитием прямых каналов продаж, это помогло противостоять двум ключевым угрозам прибыльности в 2010 году: росту цен на авиатопливо и общей инфляции. Эта упорная работа привела к увеличению чистой прибыли в 2010 году на 61%, составив сумму в 77,1 млн. долларов США, которая будет реинвестирована в бизнес, а также распределена между акционерами.

В прошлом году АО «Эйр Астана» продолжило финансирование покупки шести воздушных судов семейства Эрбас 320, поставка которых начнется в начале 2012 года. Наряду с запланированным введением в эксплуатацию в 2011-2012 гг. шести воздушных судов Эмбраер Е-190, это позволит нам расширить нашу маршрутную сеть. Содержание новых современных самолетов будет дешевле, они также имеют более низкий уровень вредных выбросов и обеспечивают большую гибкость в развитии маршрутной сети компании. При среднем возрасте около семи лет, наш флот уже является одним из самых молодых, а данные поставки приблизят нас к нашей цели – еще более эффективному парку реактивных воздушных судов.

Тот факт, что мы способны профинансировать покупку самолетов, а не продолжать опираться только на операционный лизинг, продемонстрировал наше прочное финансовое положение и доходность, в том числе низкий уровень долговых обязательств. Повышение международным агентством Standard & Poor's рейтинга корпоративного управления с уровня 5+ в 2009 году до GAMMA 6 в 2010 году в очередной раз подтверждает высокий уровень корпоративного управления компании. Я убежден в том, что сочетание прочной финансовой основы и соблюдения международных стандартов корпоративного управления будет эффективно позиционировать компанию в будущем при выходе на кредитные и фондовые рынки с целью стимулирования долгосрочного роста.

Мы добились большого прогресса в создании Центра по ремонту авиационных компонентов в узлом аэропорту Алматы, включающего новейшие инженерные сооружения. Данный центр является очень важным шагом в направлении к самостоятельному техническому обслуживанию. После его открытия в 2011 году он станет одним из самых передовых в Центральной Азии и позволит выполнять технические работы в Алматы, а не за рубежом, значительно сократив расходы по обслуживанию. Создание технической базы в регионе укрепляет один из наиболее существенных

вкладов компании «Эйр Астана» в казахстанскую экономику – формирование высокотехнологичной инфраструктуры.

Авиакомпания также содействует развитию человеческого капитала в стране. В 2010 году около 40 пилотов проходили обучение по программе ab-initio, а 17 кадетов успешно завершили данный курс и заняли место за штурвалами самолетов.

В то же самое время мы продолжаем направлять инженеров и другой технический персонал на специализированные курсы и дальнейшее обучение за рубежом. Авиакомпания «Эйр Астана» первой в Евразии приобрела усовершенствованный виртуальный тренажер EVPT для отработки процедур выполнения полета на воздушных судах Эрбас 320, Боинг 757/767 и Эмбраер 190. Продление разрешения Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA) по Части 145 и работа по получению сертификации Часть 66 содействовали поддержанию статуса авиакомпании, освобожденной от запрета на выполнение полетов на территорию ЕС, наложенного на остальных казахстанских перевозчиков. Поддержание данного статуса является критически важным показателем, основанным на отличной подготовке наших людей.

В прошлом году мы повысили свою репутацию в сфере обслуживания в Центральной Азии и СНГ. В регионе, где хорошее обслуживание клиентов не всегда является отличительной чертой местных авиалиний, сервис мирового класса стал нашей приоритетной задачей с момента создания компании. Национальный перевозчик стал третьим в рейтинге Skytrax «Лучшая авиакомпания Восточной Европы 2010 года» и единственной авиакомпанией в Центральной Азии и СНГ, отмеченной в данном рейтинге. Поскольку рейтинги Skytrax основаны на опросе пассажиров, полученная нами оценка является еще одним подтверждением усердной работы обслуживающего персонала нашей компании, а также предоставляет возможность сделать эту работу еще лучше в следующем году.

В 2010 году был обновлен сегмент бизнес-класса. Так, компания внедрила совершенно новую бортовую систему развлечения – персональный мультимедийный плеер KCTV, предоставляющий широкий выбор аудио- и видеопрограмм, игры. Проведена модификация кресел, которые теперь могут раскладываться и использоваться как спальные на всех самолетах Боинг 757. Мы также расширили спектр развлечений в эконом-классе и выпустили новые рюкзаки, заполненные играми и подарками для наших маленьких пассажиров. Было улучшено качество питания и напитков. Авиакомпания продолжает постоянно обучать свой экипаж, владеющий тремя языками, с целью предоставления еще более высокого качества услуг.

Разумеется, хорошее обслуживание начинается не с двери самолета и даже не с аэропорта, а с того момента, когда клиент начинает поиск авиабилета. В августе прошлого года был обновлен веб-сайт компании. Новый сайт облегчает покупку билетов как в пределах нашей маршрутной сети, так и на направления наших код-шер партнеров, кроме того пассажиры могут бронировать и отели. Запуск

обновленной версии веб-сайта уже способствовал увеличению доли прямых продаж авиакомпании. Также сайт обеспечивает развитие онлайн-продаж в Казахстане. Одновременно продолжается сотрудничество с туристскими агентствами для продвижения национального перевозчика как в Казахстане, так и на ключевых международных направлениях.

Вслед за переломным для отрасли прошлым годом, 2011 год обещает быть не менее сложным для авиакомпаний. Геополитические события первой четверти показывают, что рост цен на авиатопливо будет основополагающим фактором. Хотя высокие цены на нефть будут на пользу местной экономике, они могут замедлить спрос на некоторых направлениях. Еще одной приоритетной задачей остается содействие казахстанским властям в решении вопросов по преодолению запрета на осуществление полетов на территорию ЕС путем устранения несоответствий, выявленных ИКАО в 2009 году.

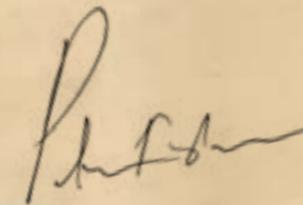
Тем не менее, благодаря вышеперечисленным причинам, я считаю, что авиакомпания находится в лучшем положении, чем любой из ее конкурентов, на пути преодоления этих трудностей. Кроме того, 2011 год отлично начался для нас – «Эйр Астана» стала официальным перевозчиком VII зимних Азиатских игр, прошедших с 30 января по 6 февраля текущего года. Мероприятие стало большим успехом Казахстана, продемонстрировав природные красоты страны, гостеприимство местных жителей, а авиакомпания получила шанс показать качество своих услуг спортсменам, зрителям и журналистам, курсировавшим между двумя столицами – Алматы и Астана.

Наше прочное финансовое положение, молодой и современный флот, а также сервис мирового класса уже дали нам значительные преимущества перед конкурентами Центрально-азиатского региона и СНГ. Как показали наши достижения прошлого года – покупка новых воздушных судов, работа по созданию регионального центра технического обслуживания, рейтинг Skytrax – мы неуклонно и уверенно движемся вперед к нашей цели укрепить за собой статус ведущей авиакомпании в регионе.

Все наши сотрудники, как в Казахстане, так и в наших международных офисах, сыграли важную роль в успехе 2010 года, и от имени Совета директоров я хотел бы поблагодарить их за преданность делу, позитивный настрой и упорный труд. Я также хотел бы поблагодарить наших двух основных акционеров, «Самрук-Казына» и BAE Systems, за их постоянную поддержку.

С уважением,

Питер Фостер





# 1783

## РОЖДЕНИЕ ВОЗДУХОПЛАВАНИЯ...

Воздушный шар построили и впервые запустили в небо братья Монгольфье, Жозеф Мишель и Жан-Этьен. Наблюдая за облаками, изобретатели пытались разгадать природу их движения. Постепенно возникла идея создать с помощью пара «искусственное яблоко».

После ряда неудачных опытов, 5 июня 1783 года, братья Монгольфье в присутствии многочисленных зрителей запустили первый аэростат (объемом 600 м<sup>3</sup>, диаметром 11,5 м).



## О КОМПАНИИ

Акционерное общество «Эйр Астана» является совместным предприятием АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» (51%) и британской компании BAE Systems (49%). Компания была основана в конце 2001 года и свой первый рейс выполнила 15 мая 2002 года. В 2010 году авиакомпания достигла рекордного объема пассажироперевозок – 2,57 миллионов пассажиров.

В настоящее время авиакомпания выполняет 23 внутренних и 28 международных рейсов, включая три сезонных маршрута. К концу 2010 года флот АО «Эйр Астана» являлся одним из самых молодых и современных и состоял из 22 воздушных судов западного производства со средним эксплуатационным возрастом 7 лет. Компания планирует расширить свой флот до 26 единиц реактивных воздушных судов в 2015 году, включая 6 самолетов семейства Эрбас А320, планируемых к поставке в 2012 году.

АО «Эйр Астана» предоставляет своим пассажирам доступ ко всему миру. Компанией заключены код-шер соглашения с авиакомпаниями Этихад, KLM, Австрийские авиалинии, Эйр Балтик и Азиана, а также партнерские интерлайн-соглашения с более чем 100 перевозчиками, таким образом предоставляя пассажирам выбор из более чем 300 направлений.

Уровень технического обслуживания и авиационной безопасности компании соответствует уровню ведущих мировых авиакомпаний. АО «Эйр Астана» является полноправным членом Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) и единственным перевозчиком в Казахстане, сертифицированным Европейским агентством авиационной безопасности (EASA) на выполнение технического обслуживания воздушных судов по требованиям директивы EASA Часть 145. Также компания успешно прошла международный аудит по эксплуатационной безопасности (IOSA). Авиакомпания входит в группу аудиторов ИАТА по контролю качества топлива (IATA Fuel Quality Pool). В 2010 году «Эйр Астана» первой в Евразии приобрела два усовершенствованных виртуальных летных тренажера EVPT с целью содействия пилотам в развитии навыков управления воздушными судами семейства Эрбас А320, а также Боинг 757 и 767. Авиакомпания также разместила заказ на аналогичный летный тренажер для воздушных судов Эмбраер Е190, который будет поставлен в 2011 году.

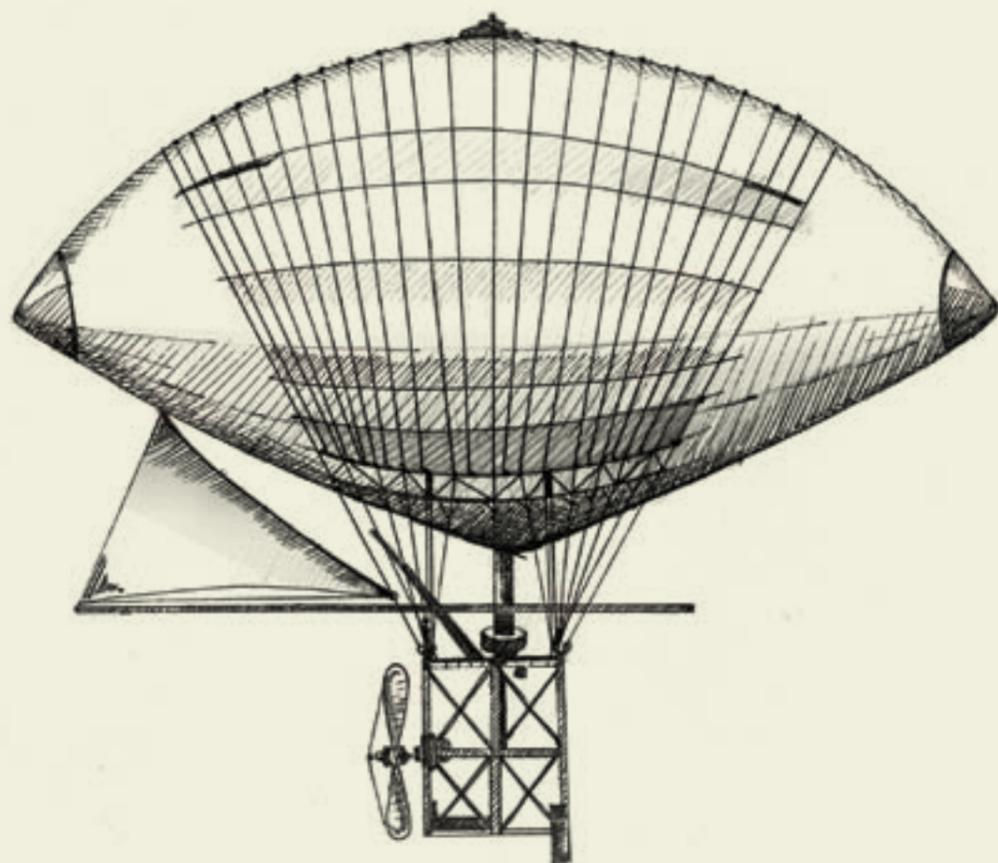
В 2010 году международным рейтинговым агентством Standard & Poor's был повышен рейтинг корпоративного управления АО «Эйр Астана» до уровня GAMMA 6, на сегодняшний день являющийся самым высоким в Республике Казахстан. Компания стала третьей в рейтинге Skytrax «Лучшая авиакомпания Восточной Европы 2010 года», основанном на опросе среди пассажиров, и единственной авиакомпанией на территории СНГ, упомянутой в данном рейтинге. Компания «Эйр Астана» также стала официальным перевозчиком VII зимних Азиатских игр, проходивших с 30 января по 6 февраля 2011 года в городах Астана и Алматы.



# 1883

## «ПОСМОТРИТЕ НА МИР ИЗ ОКНА ДИРИЖАБЛЯ!»

В 1883 году во Франции конструкторы братья Тиссандье впервые построили дирижабль с электродвигателем. Максимальная скорость аппарата – 14,4 км/ч.



## I. ОТЧЕТНЫЙ 2010 ГОД

Движимая экономическим ростом на основных мировых рынках после довольно сложного 2009 года, в 2010 году глобальная индустрия авиаперевозок значительно восстановилась. По данным Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА), отрасль получила рекордную прибыль в размере 16,0 млрд. долларов США по сравнению с убытками 2009 года, составившими 9,9 млрд. долларов США. Ощутимый спад в 2010 году авиакомпании ощутили в связи с закрытием многих ключевых трансатлантических маршрутов после извержения вулкана в Исландии и суровой зимней погоды в декабре месяце.

АО «Эйр Астана» достигло рекордных показателей по доходам и чистой прибыли за 2010 год благодаря восстановлению экономики в Казахстане, где ВВП увеличился примерно на 7% в 2010 году по сравнению с ростом в 1,2% в 2009 году<sup>1</sup>. Всплеск экономической активности вызвал повышение спроса на авиаперевозки со стороны лиц, путешествующих в деловых целях, и туристов. Восстановление экономики на рынках СНГ и динамичный рост в Китае также способствовали увеличению спроса на услуги авиакомпании.

Благодаря этим позитивным макроэкономическим факторам и расширению маршрутной сети авиакомпании, совершенствованию маркетинговых мер и качественному сервису общие доходы АО «Эйр Астана» выросли до 661,5 млн. долларов США, что на 18% выше по сравнению с 559,3 млн. долларов США в 2009 году<sup>2</sup>. Число перевезенных пассажиров достигло нового рекордного уровня в 2,57 млн. человек (по сравнению с 2,2 млн. пассажиров в 2009 году и 2,3 млн. в 2008 году). Доходы от пассажирских перевозок выросли на 17%, в то время как было выполнено 27 787 рейсов со средним коэффициентом загрузки, равном 68% в сравнении с 63% предыдущего года.

Объем провозных емкостей достиг 7 456 млн. предельных пассажирокилометров в связи с открытием новых маршрутов, в их числе Алматы – Урумчи, Алматы – Душанбе, Алматы – Ташкент, Алматы – Санкт-Петербург и Астана – Екатеринбург. Средний показатель пунктуальности выполнения рейсов немного снизился по сравнению с показателем 2009 года по причине суровых климатических условий в зимнее время года как в Казахстане, так и в странах Европы, что отразилось на деятельности всех перевозчиков этих регионов.

Решительные меры по контролю за уровнем затрат, принятые в 2008-2009 гг. оправдали себя в 2010 году. Операционная прибыль выросла до 91,4 млн. долларов США, что выше на 83% по сравнению с 49,8 млн. долларов США в 2009 году, и операционная рентабельность составила 13,8%. Чистая прибыль также увеличилась до 77,1 млн. долларов США, что на 61% выше предыдущего рекордного показателя в размере 48,0 млн. долларов США и эквивалентно чистой рентабельности в 11,7%.

Увеличению операционной и чистой рентабельности способствовал жесткий контроль расходов. В 2009 году действия авиакомпании «Эйр Астана» по консолидации

топливных закупок у небольшого количества прямых местных поставщиков, в числе которых и нефтеперерабатывающие заводы, помогли уменьшить воздействие роста цен на топливо. Расходы на топливо, крупнейшая статья затрат, выросли лишь на 15% по сравнению с предыдущим годом, несмотря на постоянно растущие цены на нефть в течение 2010 года. Высокие цены на топливо являются основной проблемой для мировой индустрии, так как мировые цены на топливо неуклонно растут на фоне того, что восстановление мировой экономики, условия работы во многих странах-производителях нефти остаются сложными, а производственные затраты – высокими.

Компания успешно контролировала и другие расходы, получая пользу от мер, предпринятых в предыдущие годы. Расходы на инженерно-техническое обслуживание увеличились на 17% по сравнению с предыдущим годом, в то время как затраты на летный состав выросли на 15%, на персонал – на 12%; все эти расходы ниже либо в соответствии с ростом пассажиропотока. Особо стоит выделить статью расходов по лизингу самолетов, которая увеличилась лишь на 2%.

После девальвации 2009 года стабильность тенге в 2010 году снизила негативное воздействие валютного курса и позволила АО «Эйр Астана» легче планировать свою деятельность. Инфляция продолжает оставаться проблемой, хотя жесткий контроль расходов снижает ее эффект. Более эффективная политика продаж и маркетинга, включая запуск обновленного корпоративного веб-сайта и сосредоточение на прямых и агентских продажах, способствовала росту пассажиропотока на 17% по сравнению с предыдущим годом, в то время как себестоимость продаж выросла лишь на 11%.

Значительное улучшение экономической ситуации и быстрое восстановление рынка позволили АО «Эйр Астана» существенно стимулировать инвестиции. Компания продолжает инвестировать средства в техническое обслуживание и инженерные сооружения, способствуя развитию Центра по ремонту авиационных компонентов, включающего цеха по ремонту самолетных колес и тормозов, по обслуживанию аккумуляторных батарей, участок неразрушающих методов контроля, а также цех по ремонту структурных элементов конструкции самолетов. Эти инвестиции позволят создать региональный центр технического обслуживания, сократив тем самым будущие ремонтные и технические расходы и обеспечив дополнительный источник доходов за счет оказания услуг по техническому обслуживанию третьим сторонам.

Помимо прочего, АО «Эйр Астана» продолжает осуществлять предпоставочные платежи за приобретаемые в собственность шесть воздушных судов семейства Эрбас 320, первые из которых будут поставлены в 2012 году. Также авиакомпания заключила договоры на лизинг трех региональных воздушных судов Эмбраер Е-190; поставка двух из них состоялась в первой половине 2011 года.

<sup>1</sup> Реальный рост ВВП; Источник: Национальный Банк Казахстана

<sup>2</sup> Исходя из среднего годового курса валют тенге/доллар 147,35 в 2010 году и 147,50 в 2009 году

# 1. КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2010 ГОДУ

## 1.1 СТАТИСТИКА ЗА 2010 ГОД

### Финансовая статистика

(в тысячах казахстанских тенге)

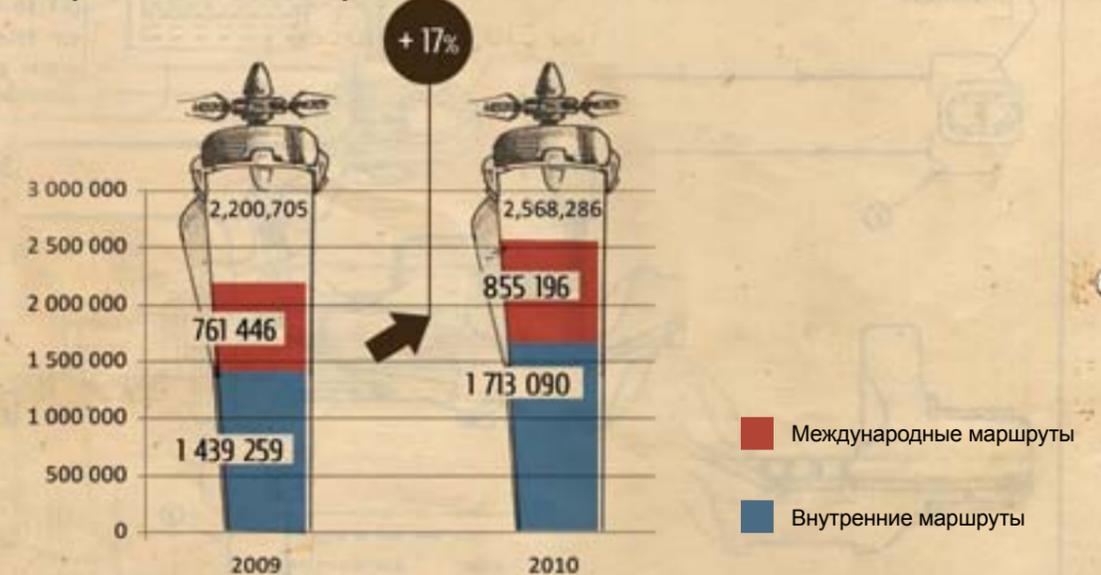
Показатели	2010	2009
Доходы	97 469 737	82 492 103
Операционные расходы	84 005 428	75 144 290
Операционная прибыль	13 464 309	7 347 813
Прибыль до налогообложения	14 310 829	9 000 702
Чистая прибыль	11 360 369	7 077 948
Долгосрочные активы, исключая депозиты в банке	10 591 111	8 346 191
Текущие активы, включая:	38 543 066	26 047 403
Денежные средства, включая депозиты в банке	23 731 086	13 568 258
Акционерный капитал	30 057 011	21 173 924
Долгосрочные обязательства	2 039 365	908 507
Текущие обязательства	17 037 801	12 311 163

### Операционная статистика

Показатели	Единицы измерения	2010	2009	
Налет воздушных судов	часов	69 294	66 512	4%
Посадки воздушных судов	количество	27 787	26 253	6%
Перевезено пассажиров	тыс. чел.	2 568	2 201	17%
по внутренним рейсам	тыс. чел.	1 713	1 439	19%
по международным маршрутам	тыс. чел.	855	761	12%
Перевозка груза, багажа и почты	тонн	16 392	14 169	16%
Выполненный пассажирооборот	млн. п/км	5 082	4 525	12%
Предельный пассажирооборот	млн. п/км	7 457	7 158	4%
Коэффициент коммерческой загрузки	%	68%	63%	5%

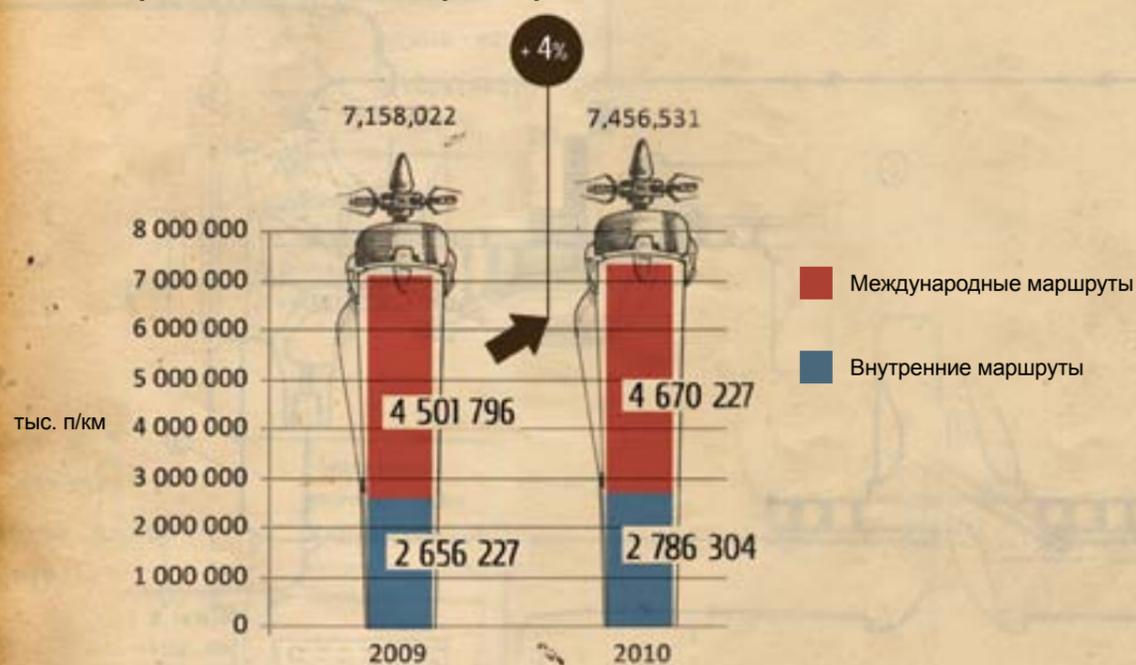
## 1.3 ПАССАЖИРОПОТОК ЗА 2010 ГОД

Перевезено пассажиров

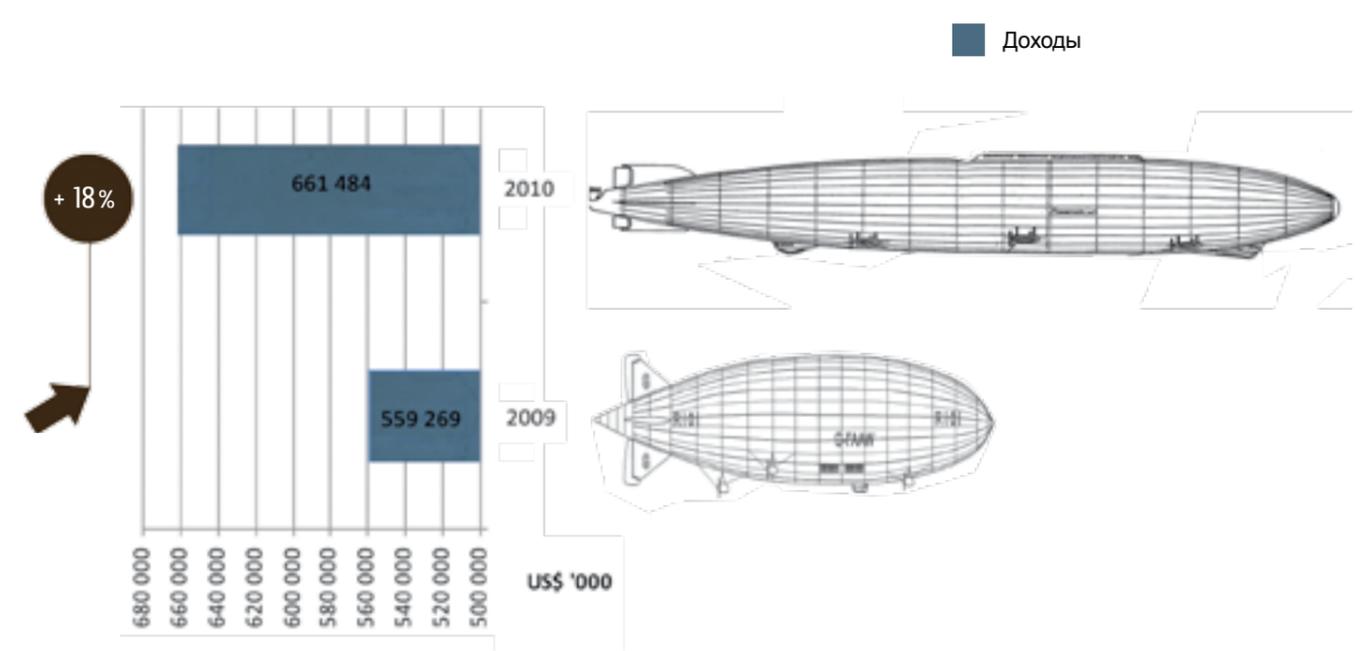


## 1.2 ПРОВОЗНАЯ ЕМКОСТЬ ЗА 2010 ГОД

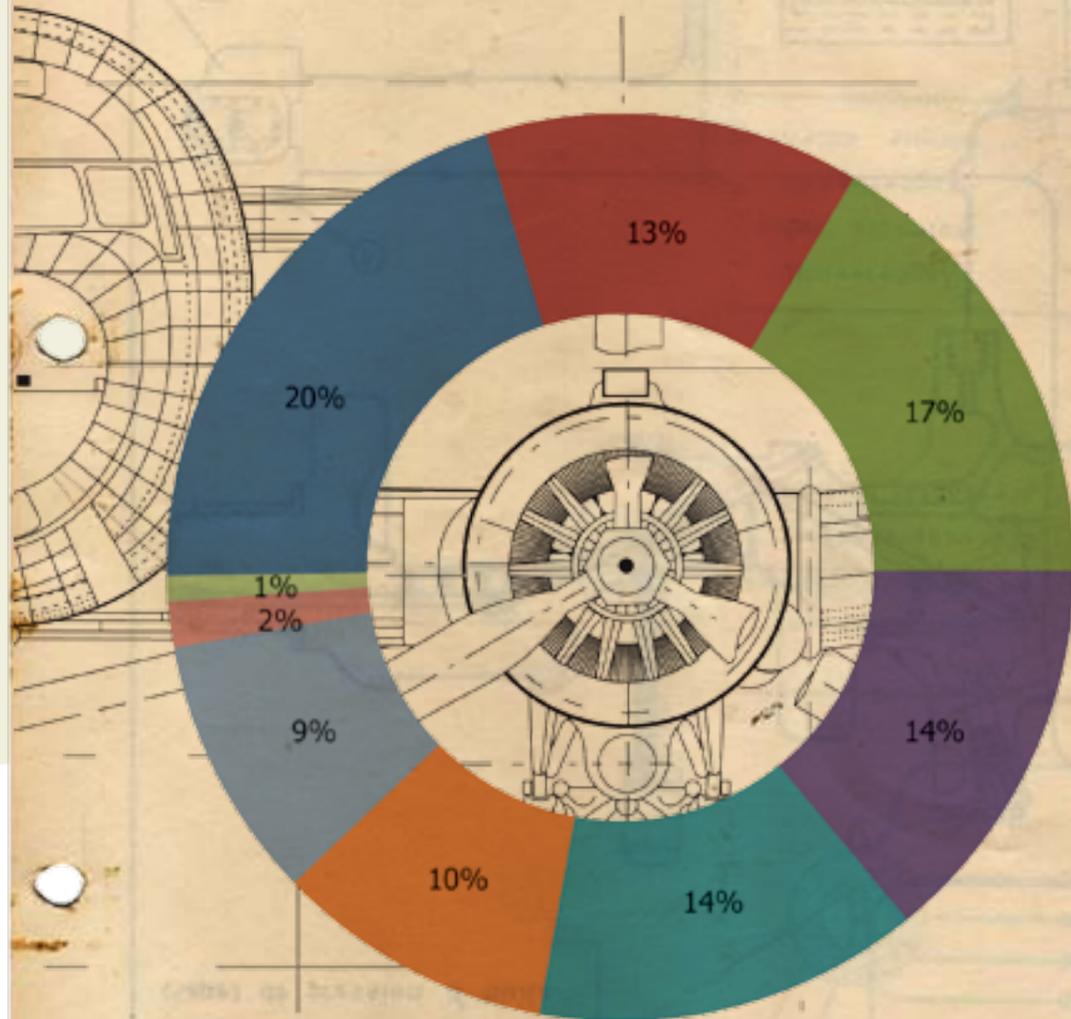
Предельный пассажирооборот



## 1.4 ДОХОДЫ ЗА 2010 ГОД

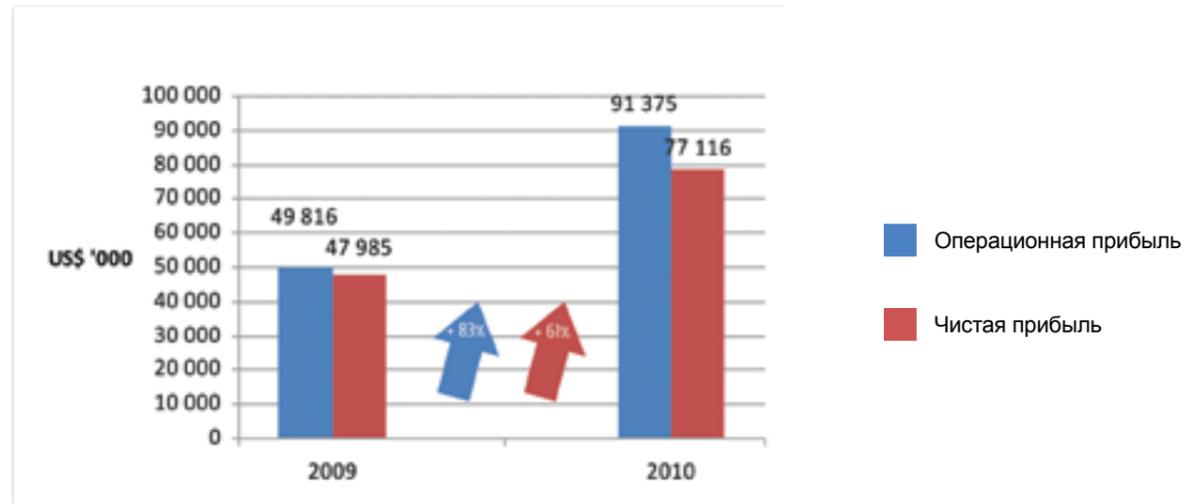


### 1.5 ОСНОВНЫЕ РАСХОДЫ ЗА 2010 ГОД



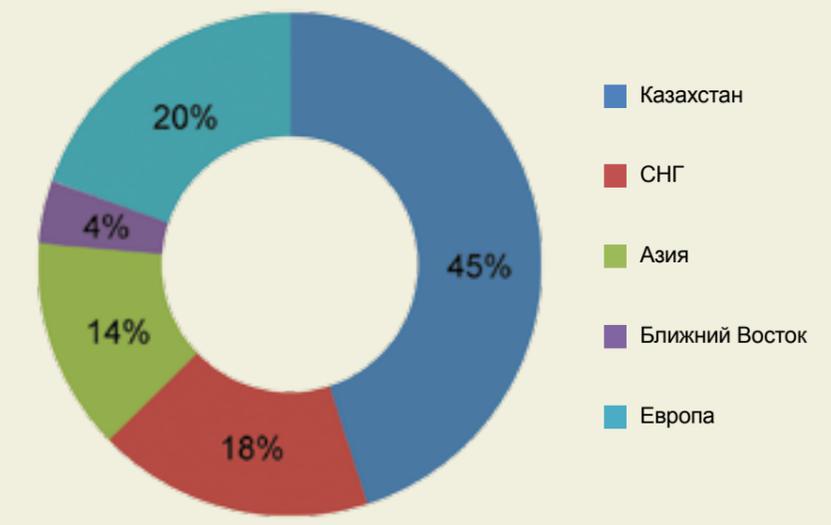
- Авиакеросин и ГСМ
- Расходы по персоналу
- Инженерно-техническое обслуживание воздушных судов
- Лизинг воздушных судов и запасных частей
- Аэропортовое и наземное обслуживание
- Расходы на пассажиров
- Расходы по реализации
- Прочие расходы
- Налоги

### 1.6 ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2010 ГОД



### 1.7 СТРУКТУРА МАРШРУТНОЙ СЕТИ ПО РЕГИОНАМ

В 2010 году компания «Эйр Астана» выполняла 23 внутренних и 28 международных рейсов, в том числе 3 сезонных маршрута. Регионы, в которые авиакомпания осуществляет полеты: Казахстан, СНГ, Азия, Ближний Восток и Европа.



## 2. ИТОГИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ НА 2010 ГОД

В 2009 году компания «Эйр Астана» поставила перед собой ряд приоритетных задач на 2010 год. Ниже представлен краткий анализ по ним.

### ЗАПРЕТ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА НА ВЫПОЛНЕНИЕ ПОЛЕТОВ

Приоритет: Поддержание статуса авиакомпании, допущенной для выполнения полетов на территорию Европейского Союза.

Результат: Освобождение АО «Эйр Астана» от запрета на выполнение полетов на территорию Европейского союза поддерживалось благодаря высоким стандартам безопасности и успешной деятельности компании, подтверждением чему помимо прочего служит повторная сертификация на выполнение технического обслуживания воздушных судов по требованиям европейской директивы EASA Часть 145, проведенная Управлением гражданской авиации Великобритании. Авиакомпания «Эйр Астана» продолжает оказывать профессиональную поддержку Комитету гражданской авиации Казахстана по устранению несоответствий, выявленных Международной организацией гражданской авиации (ИКАО).

### РЕШЕНИЯ ПО ВОЗДУШНЫМ СУДАМ

Приоритеты: Осуществление платежей за приобретаемые в собственность воздушные суда семейства Эрбас 320; введение в эксплуатацию шестого воздушного судна Фоккер 50 для обеспечения сообщений в Западном Казахстане и подвозки пассажиров для рейсов из Атырау; изучение вопроса и принятие решения о замене в 2012 году парка Фоккер 50; подготовка к введению в эксплуатацию в 2011 году воздушных судов Эмбраер 190.

Результаты: Компания успешно выполнила все поставленные на 2010 год задачи по парку воздушных судов. Были произведены предпоставочные платежи за приобретаемые в собственность шесть воздушных судов семейства Эрбас 320. Был введен в эксплуатацию шестой Фоккер 50. Развивались планы по замене парка Фоккер 50 к концу 2012 года. В преддверии прибытия воздушных судов Эмбраер 190 проведены соответствующие подготовительные меры по организации полетов; первая группа пилотов отправлена во Францию для переквалификации на данный вид воздушных судов.

### РАЗВИТИЕ МАРШРУТНОЙ СЕТИ

Приоритет: Открытие новых маршрутов по направлениям в Ташкент и Душанбе как часть стратегии развития маршрутной сети в Центрально-азиатском регионе.

Результат: Авиакомпания «Эйр Астана» достигла больше, чем было запланировано в части развития маршрутной сети. Так, было открыто несколько новых направлений: Алматы - Урумчи, Алматы - Душанбе, Алматы - Ташкент, Алматы - Санкт-Петербург и Астана-Екатеринбург. Компания также начала подготовку к открытию в 2011 году новых маршрутов: Алматы - Тбилиси и Алматы - Самара.

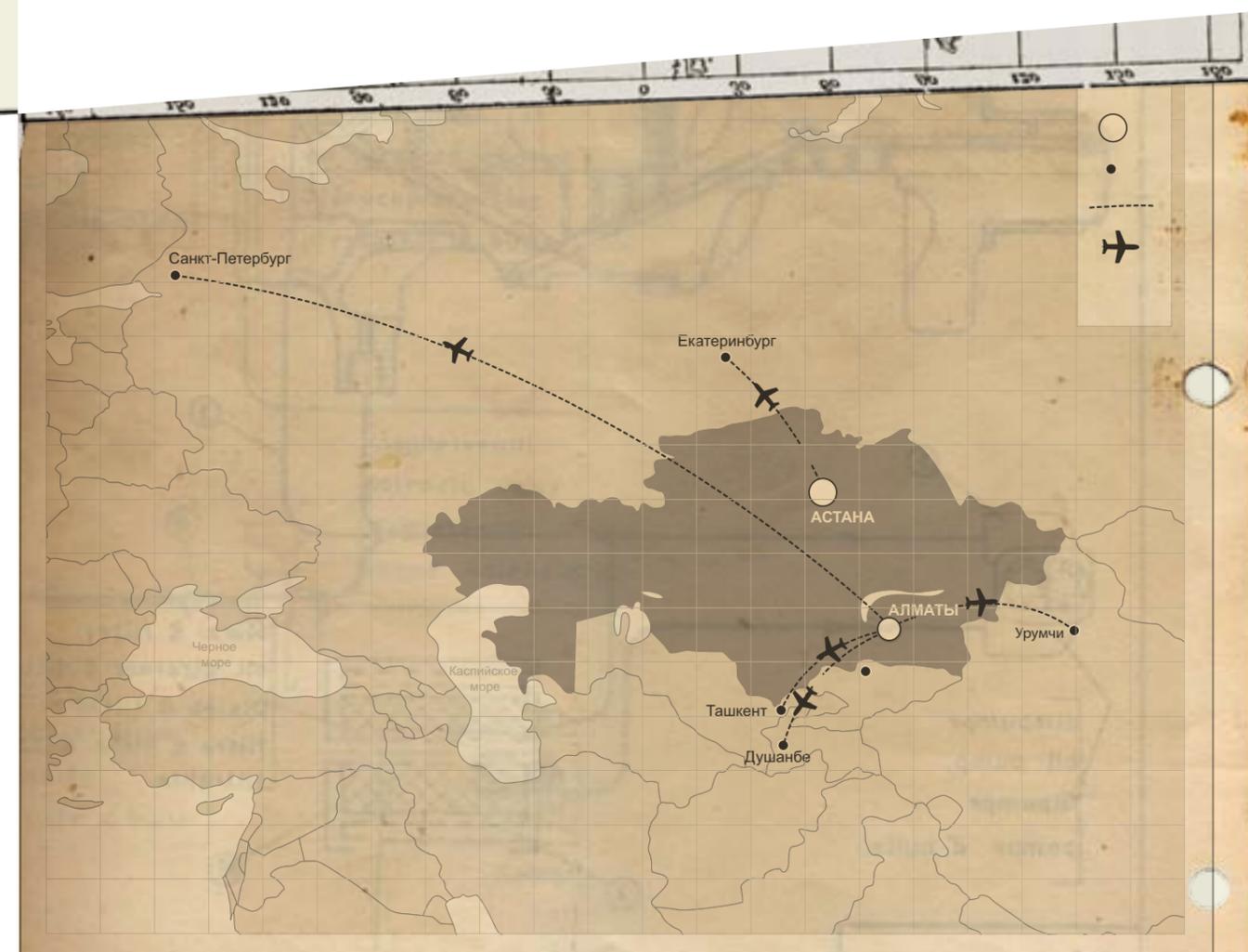


Эмбраер E-190

### СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПЛАН КОМПАНИИ

Приоритет: Новый Стратегический План компании.

Результат: Предыдущий Стратегический План на 2006-2015 гг. был утвержден в 2005 году. В январе 2011 года был разработан и утвержден решением Общего собрания акционеров новый Стратегический План на десятилетний период с 2011 года по 2020 год. Данный план определяет основные направления компании на последующие 10 лет, предусматривает рост парка воздушных судов и расширение маршрутной сети, описывает бизнес и экономическую среду деятельности компании, указывает на возможные тенденции и определяет потенциальные возможности и риски компании.



## 3. ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ 2010 ГОДА

### МАРТ

АО «Эйр Астана» объявляет о покупке своего первого усовершенствованного виртуального тренажера EVPT для отработки процедур выполнения полета на воздушных судах семейства Эрбас 320. Позже приобретает аналогичный тренажер для воздушных судов Боинг 757/767, а также размещается заказ на поставку тренажера для самолетов Эмбраер 190. Авиакомпания первой в Евразии приобретает эти усовершенствованные виртуальные тренажеры.

Совместно с авиакомпанией Delta Air Lines национальный перевозчик запускает программу обучения инструкторов для пилотов. В долгосрочной перспективе компании это станет первым шагом в создании собственного тренировочного центра по подготовке летных кадров.



Усовершенствованный виртуальный тренажер EVPT

### МАЙ

АО «Эйр Астана» отмечает 8-летие своей деятельности со дня выполнения первого рейса по маршруту Алматы-Астана 15 мая 2002 года. Всего за 8 лет существования авиакомпания закрепила за собой статус ведущего авиаперевозчика региона, достигла рекордного уровня по количеству перевезенных пассажиров 2,57 миллионов, расширила свой штат до 3000 сотрудников.

Компания удостоена третьего места в рейтинге Skytrax «Лучшая авиакомпания Восточной Европы 2010 года». «Эйр Астана» стала единственной авиакомпанией на территории СНГ, отмеченной в данном рейтинге, что бесспорно демонстрирует ее лидерские позиции в регионе.



### АВГУСТ

Авиакомпания запускает обновленный корпоративный веб-сайт [www.airastana.com](http://www.airastana.com) на пяти языках. Новый дизайн сайта не только более привлекателен, но и очень удобен в использовании при бронировании на рейсы компании «Эйр Астана» и ее партнеров. Кроме того, добавлена новая услуга – возможность онлайн-бронирования более 250 000 отелей благодаря партнерским отношениям с компанией HRS.

В салоне бизнес-класса введена новая бортовая система развлечения – персональный мультимедийный плеер KCTV. Персональный плеер KCTV предлагает вниманию пассажиров самые последние международные и местные новости, лучшую подборку фильмов, телевидение, музыку и игры. Данный проект демонстрирует приверженность авиакомпании «Эйр Астана» постоянно совершенствованию качества предоставляемых услуг.

В рамках политики постоянного развития местного кадрового состава компания объявляет о своем намерении ежегодно обучать до 60 кадетов в рамках программы первоначального обучения пилотов Ab-initio. Этот крупнейший образовательный проект позволит обеспечить квалифицированные летные кадры в соответствии с амбициозными планами развития компании, он также является примером развития кадрового потенциала Республики Казахстан.

Международное агентство Standard & Poor's повышает рейтинг корпоративного управления АО «Эйр Астана» до уровня GAMMA 6. В 2009 году корпоративное управление авиакомпании было оценено на уровне 5+. На сегодняшний день рейтинг S&P, присвоенный АО «Эйр Астана», является самым высоким в Республике Казахстан. Принимаемые компанией меры по постоянному совершенствованию корпоративного управления и присутствие независимых директоров в составе Совета директоров авиакомпании вносят вклад в формирование долгосрочной основы для выхода компании на рынок капитала с целью привлечения финансирования.



Свидетельство Standard & Poor's

### СЕНТЯБРЬ

По результатам инспекции, проведенной Авиационными властями Великобритании, компания «Эйр Астана» продлевает разрешение Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA) по Части 145 на осуществление линейного технического обслуживания воздушных судов. Соответствие требованиям европейской директивы EASA Часть 145 является одним из факторов освобождения авиакомпании от запрета на выполнение полетов на территорию ЕС.

### ОКТАБРЬ

Компания «Эйр Астана» названа официальным авиаперевозчиком VII зимних Азиатских игр, проходивших с 30 января по 6 февраля 2011 года в городах Астана и Алматы. Это широкомасштабное мероприятие позволило Казахстану продемонстрировать высокий туристский потенциал, приняв делегации из 27 стран и тысячи иностранных туристов, а авиакомпания продемонстрировала высокое качество и надежность своих услуг.



### НОЯБРЬ

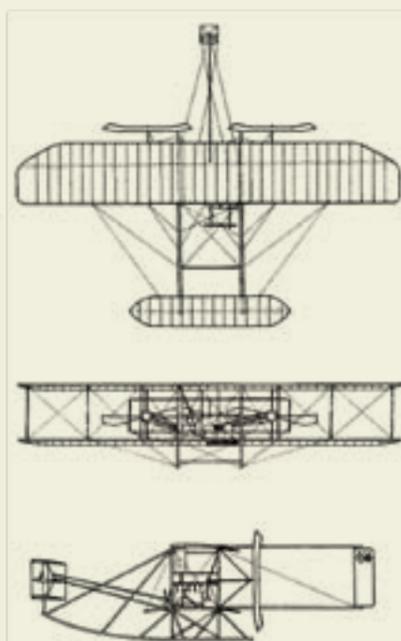
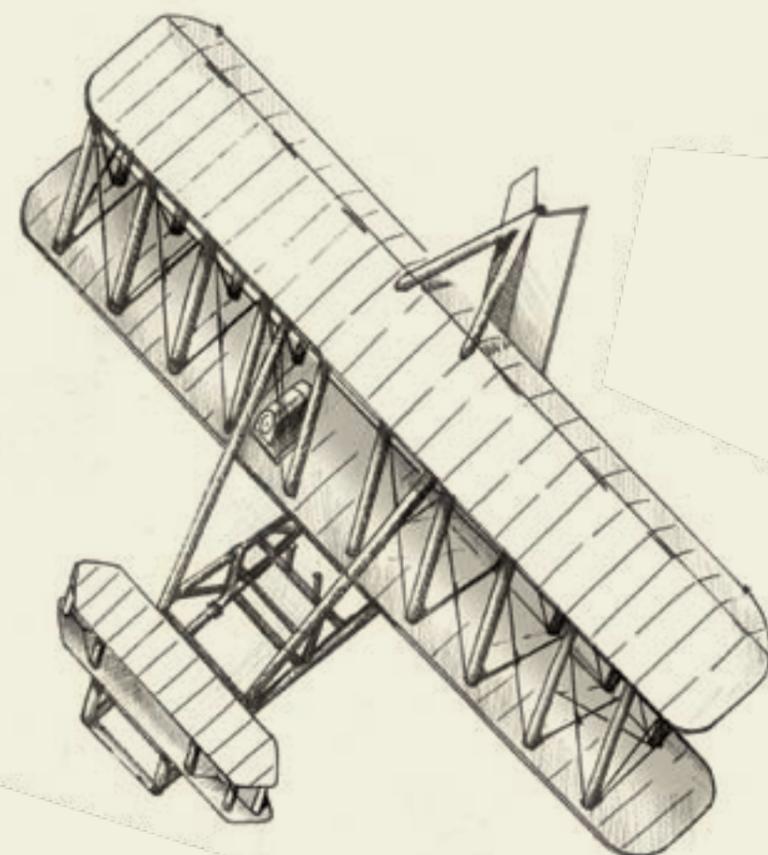
Национальный перевозчик официально объявляет об открытии новых маршрутов в Россию, Таджикистан, Узбекистан и Турцию, что опережает планы по развитию маршрутной сети. В числе новых маршрутов: Алматы – Душанбе, Актау – Стамбул, Алматы – Ташкент, Алматы – Санкт-Петербург и Астана – Екатеринбург.



# 1903

## ПЕРВЫЕ УСПЕХИ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

Первый полет аэроплана состоялся 17 декабря 1903 года в американском местечке Китти-Хок в Северной Каролине. Это был первый пилотируемый установившийся управляемый моторный полет. Конструкция самолета братьев Райт. Авиация появилась в начале XX века. Сначала на самолеты смотрели как на любопытную диковинку; они были скорее модным увлечением, чем средством передвижения.



## II. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### 1. БЕЗОПАСНОСТЬ

#### Сертификация ЕС на выполнение полетов

В 2010 году компания «Эйр Астана» была единственной авиакомпанией в Республике Казахстан, осуществляющей полеты в страны Европейского Союза. В июле 2009 года Комитет ЕС по безопасности полетов опубликовал решение о наложении запрета на всех авиаперевозчиков Республики Казахстан, за исключением авиакомпании «Эйр Астана», на выполнение полетов в страны Европейского Союза, до тех пор, пока Комитет гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций РК не устранил все замечания по безопасности, выявленные аудитом ИКАО. В настоящее время АО «Эйр Астана» продолжает выполнять полеты на территорию ЕС только в пределах действующего уровня частот.

Исключение компании «Эйр Астана» из так называемого «черного списка» основано на том факте, что надзор за поддержанием летной годности и техническим обслуживанием авиакомпании осуществляют авторитетные авиационные власти Арубы (государства регистрации воздушных судов авиакомпании) и Великобритании (уполномоченной от имени Европейского агентства по безопасности полетов EASA проводить сертификацию организации технического обслуживания АО «Эйр Астана»). Компания продолжает активно сотрудничать с Комитетом гражданской авиации РК по устранению несоответствий в системе государственного надзора за безопасностью полетов.

#### Тренинги

В рамках политики обеспечения высоких международных стандартов безопасности в 2010 году АО «Эйр Астана» продолжает проводить интенсивное обучение операционных менеджеров, экипажей, наземного и технического персонала. Авиакомпания расширила возможности внутрикорпоративного обучения, в то же время большое количество сотрудников было отправлено в отчетном году для обучения в ведущие международные авиационные организации и компании.

В течение года руководящий состав производственных служб АО «Эйр Астана» проходил курсы по Системе управления безопасностью полетов в CAAI (дочернее тренинг-предприятие Управления гражданской авиации Великобритании). Специалисты по гарантии качества авиакомпании прошли аудиторские курсы ИАТА. Специалисты департамента по корпоративной безопасности и гарантии качества прошли практические курсы по процедурам обработки воздушных судов противобледенительной жидкостью, проведенные корпорацией AeroTech Consulting (Австрия).

В ноябре 2010 года АО «Эйр Астана» выступило организатором регионального семинара компании Эрбас по производству полетов и обеспечению безопасности, задачей которого было обсуждение самых актуальных вопросов, касающихся выполнения полетов и безопасности между экспертами компании Эрбас, летным составом региональных авиакомпаний и авиационными властями. Работники АО «Эйр Астана» также посетили специализированные семинары по вопросам безопасности полетов, проведенные такими ведущими международными организациями как Международная организация гражданской авиации (ИКАО), Эрбас, NATS (Национальная служба управления воздушным движением Великобритании), а также МАК (Межгосударственный Авиационный Комитет СНГ).

#### Аудиты

В сентябре 2010 года авиакомпания продлила разрешение Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA) по Части 145 на осуществление линейного технического обслуживания воздушных судов. Нормы директивы Части 145 устанавливают ряд технических и производственных требований к техническому обслуживанию воздушных судов и элементов конструкции самолета. Данные требования должны соблюдаться авиаперевозчиком, что в свою очередь должно быть сертифицировано уполномоченным аудитором.

Данное разрешение EASA в Части 145 было продлено по результатам инспекции, проведенной Авиационными властями Великобритании. В рамках инвестирования проекта по внедрению линейного обслуживания компания «Эйр Астана» организовала Центр по ремонту авиационных компонентов с многофункциональными цехами по капитальному ремонту самолетных колес и тормозов, обслуживанию аккумуляторных батарей, а также внедрила участок неразрушающих методов контроля, аудит которых был выполнен Авиационными властями Великобритании в ходе их последней инспекции. АО «Эйр Астана» также подало заявление на открытие дополнительных возможностей в Европейское агентство по безопасности полетов EASA. Успешно пройдя аудиты в сентябре и ноябре 2010 года, компания получила одобрение европейских властей на данные виды деятельности. В ближайшем будущем АО «Эйр Астана» также планирует организовать новый специализированный цех по ремонту структурных элементов конструкции самолетов, сертифицированный EASA. Располагая всеми этими новшествами, авиакомпания будет иметь один из самых крупных и передовых центров технического обслуживания в Центрально-азиатском регионе.

Компания «Эйр Астана» запустила программу обучения для инженеров на получение сертификата EASA Часть 66. Нормы директивы Части 66 устанавливают требования для выдачи лицензий инженерам на техническое обслуживание воздушных судов, работающим в организации, сертифицированной в соответствии со стандартом Часть 145.

Авиакомпанией был успешно пройден международный аудит по эксплуатационной безопасности (IOSA) в период с 16 по 20 мая 2011 года.

#### Персонал

В 2010 году департамент корпоративной безопасности и гарантии качества продолжил набор опытного и высококвалифицированного персонала, наряду с обучением существующих кадров. На должность менеджера гарантии качества по инженерному обеспечению и поддержанию летной годности был взят сотрудник с опытом работы на позиции менеджера авиационных властей Великобритании, сертифицированный инженер Великобритании занял должность консультанта гарантии качества. Инструктор-пилот был назначен новым менеджером по программе обеспечения безопасности, кроме этого к команде присоединились два координатора по безопасности технического обслуживания. Департамент по мониторингу полетной информации также был расширен добавлением позиции дополнительного аналитика полетной информации.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОЛЕТОВ

Инвестиции АО «Эйр Астана» в обучение сотрудников департамента организации полетов вносят существенный вклад в повышение уровня квалификации пилотов и системы безопасности в Казахстане. Авиакомпания инвестирует в повышение квалификации местных пилотов до международного уровня высшего класса и обеспечивает непрерывное обучение действующих экипажей.



Кадеты Ab-initio  
Колледж по подготовке пилотов, Учебный центр во Флориде  
г. Мельбурн, Флорида, США

В 2010 году компания реализовала проект стандартизации линейного обучения с применением усовершенствованного летного тренажера для всех пилотов, разработанный в сотрудничестве с авиакомпанией Delta Air Lines. Ключевая часть этого проекта – программа обучения инструкторов – уже была запущена, и в настоящее время обучение проходит в головном офисе Delta Air Lines в Атланте, штат Джорджия, США. В долгосрочной перспективе авиакомпания планирует создать свой собственный полноценный центр обучения пилотов в Казахстане, первый в своем роде в Центральной Азии.

Компания «Эйр Астана» уже выдала сертификаты инструктора 11 пилотам Эрбас А320 и 12 пилотам Боинг 757/767 и планирует обучить еще 30 инструкторов. Программа обучения инструкторов была внедрена по причине нехватки кадров по обучению пилотов и ввиду отсутствия в Казахстане системы обучения, соответствующей

передовым международным стандартам. Данная программа дает авиакомпании возможность повысить квалификацию пилотов в Казахстане до международного уровня, а также является еще одним отличным примером вклада национального перевозчика в развитие базы профессиональных специалистов в стране и диверсификацию экономики.

В дополнение, АО «Эйр Астана» продолжает набор и обучение кадетов в Колледже по обучению пилотов, одном из ведущих центров подготовки пилотов в Европе, базирующемся в Уотерфорде (Ирландия) и во Флориде (США). В 2010 году авиакомпанией было отобрано 29 новых кадетов, которые были отправлены на обучение по программе первоначальной подготовки пилотов Ab-initio. Программа Ab-initio была запущена в 2008 году. 17 кадетов, отобранных в 2009 году, уже закончили программу и вернулись в Казахстан.

В марте компания «Эйр Астана» первой в Евразии приобрела усовершенствованный виртуальный тренажер EVPT для обучения и развития навыков управления воздушными судами семейства Эрбас А320. Данные тренажеры были разработаны в сотрудничестве с компанией «Аэросим», признанным международным лидером на рынке. В мае были установлены дополнительные тренажеры для воздушных судов Боинг 757/767. В 2011 году планируется установка летного тренажера EVPT для воздушных судов Эмбраер Е-190.

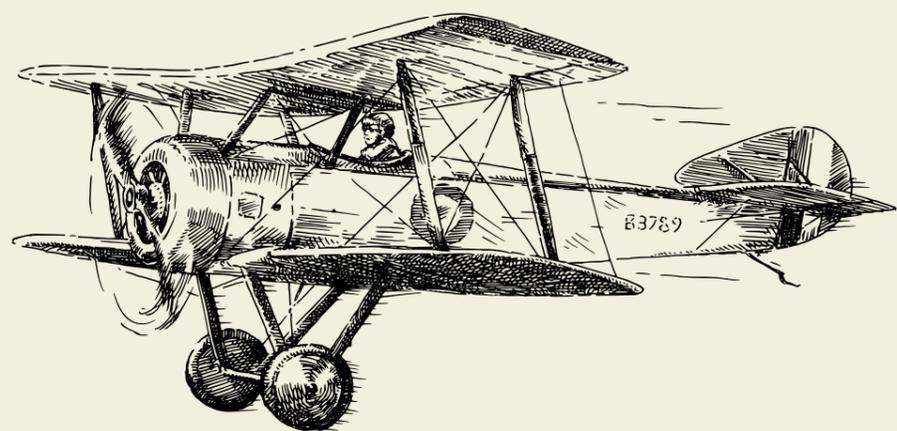
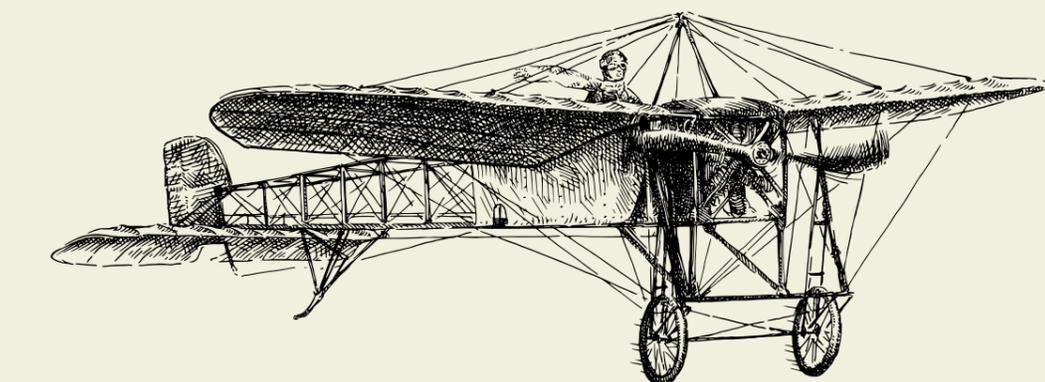
В мае вследствие быстрого роста авиакомпании и совершенствования организационной структуры, департамент организации полетов был поделен на три подразделения: департамент по обучению и стандартам производства полетов, отдел планирования и отдел организации полетов.

Последний включает в себя подразделение шеф-пилотов, администрацию и библиотечный сектор.

В конце 2010 года в преддверии поставки и введения в эксплуатацию новых региональных реактивных воздушных судов Эмбраер Е190, авиакомпания ввела в организационную структуру департамента новые должности, а именно: директора по обучению и стандартам производства полетов, директора по производству полетов, шеф-пилота Эмбраер Е190 и технического пилота Эмбраер Е190. В декабре национальный перевозчик отправил первую группу пилотов под руководством шеф-пилота в аэропорт Ле Бурже (Франция) на курсы перекалфикации по безопасности полетов с одного типа воздушного судна на другой.



Усовершенствованный виртуальный тренажер EVPT



# 1910

## МОНОПЛАН И БИПЛАН

К 1910 году самолеты обрели все главные компоненты: фюзеляж, крыло, оперение, шасси и силовую установку (двигатель с воздушным винтом).



### 3. ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В 2010 году авиакомпания «Эйр Астана» вложила значительные средства в развитие возможностей самостоятельного инженерно-технического обеспечения воздушных судов. Компания успешно выполнила техническое обслуживание парка воздушных судов в полном соответствии с технической программой, обеспечив бесперебойную эксплуатацию имеющегося парка.

В этот же период команда руководства департамента была усилена назначением нового менеджера по базовому техническому обслуживанию, менеджера по линейному техническому обслуживанию, менеджера по инженерному обеспечению и директора по инженерному обеспечению. Организационная структура департамента также претерпела необходимые изменения.

Тем временем была продолжена работа над созданием собственного Центра по ремонту авиационных компонентов. В данном центре АО «Эйр Астана» развивается цех по обслуживанию и ремонту отдельных компонентов, снятых с самолета, включая цех по капитальному ремонту самолетных колес и тормозов, цех по обслуживанию аккумуляторных батарей, участок неразрушающих методов контроля, а также цех по ремонту структурных элементов конструкции самолетов – для получения полной независимости технического обслуживания в этих областях. Заявление на открытие дополнительных возможностей было подано в Европейское агентство по безопасности полетов EASA. Компания успешно прошла аудиты в сентябре и ноябре 2010 года и получила одобрение европейских властей на данные виды деятельности.

Новый центр является единственным в Казахстане и самым передовым в своем роде в Центрально-азиатском регионе. Введение его в эксплуатацию позволит компании «Эйр Астана» не только выполнять все работы в Алматы вместо того, чтобы отправлять компоненты для ремонта за границу, но также обслуживать других перевозчиков в регионе, тем самым создавая дополнительный источник дохода.

В феврале АО «Эйр Астана» произвело первую замену двигателя на воздушном судне Боинг 767 в Алматы, столкнувшись с птицей. Воздушное судно вернулось в эксплуатацию уже в течение 24 часов. В период с января по май ATC Lasham, технический центр Великобритании, провел серию С-чеков – процедуры расширенного технического обслуживания – на воздушных судах семейства Эрбас А320, все самолеты были возвращены в эксплуатацию по расписанию. В июле авиакомпания заказала про-

ведение С-чеков на воздушных судах Боинг 757. Кроме того, в течение первых пяти месяцев 2010 года Служба технического обслуживания Фоккер в Нидерландах выполнила Д-чек, самое расширенное капитальное техническое обслуживание для флота Фоккер 50.

Департамент инженерно-технического обслуживания последовательно расширяет перечень оборудования, необходимого для более эффективной организации работ по обслуживанию воздушных судов на аэродромах Алматы и Астаны. Так, были закуплены средства малой механизации – багажные тачки для транспортировки оборудования, трапы, стремянки. Также в Алматы был доставлен большой буксирный тягач, водители прошли обучение у завода производителя; тем самым значительно экономится время на передвижения самолета с парковочной зоны в ангар для проведения технического обслуживания.

Департамент также продолжает инвестировать в обучение. Четыре инженера продолжили обучение в Университете Брунеля в Великобритании и стажировку в цехах по обслуживанию воздушных судов в Великобритании. Ожидается, что они вернуться в 2011 году высококвалифицированными специалистами с сертификатами EASA Часть 145 по техническому обслуживанию. Инженеры авиакомпании успешно завершили обучение на типы воздушных судов А330 и В747-800 в рамках развития возможностей оказания технических услуг третьим сторонам, также сейчас они квалифицированы на выполнение работ по обслуживанию новейшего судна В747-400 при тесном сотрудничестве с грузовой авиакомпанией Cargolux (Люксембург).

В сентябре АО «Эйр Астана» продлило разрешение Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA) по Части 145 на осуществление линейного технического обслуживания воздушных судов. Нормы директивы Часть 145 устанавливают ряд технических и производственных требований к техническому обслуживанию воздушных судов и элементов конструкции самолета. Данные требования должны соблюдаться авиаперевозчиком, что, в свою очередь должно быть сертифицировано уполномоченным аудитором. Сертификация подтверждает право компании на техническое обслуживание как своих самолетов, так и на техническое обслуживание воздушных судов третьих сторон.



Центр по ремонту авиационных компонентов (г. Алматы)



Цех по ремонту самолетных колес и тормозов (г. Алматы)

## 4. БОРТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

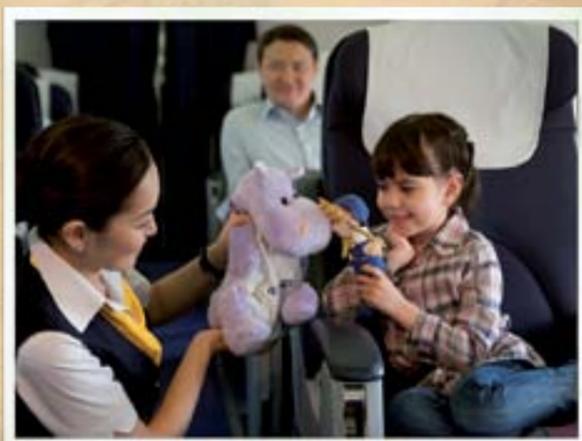
В 2010 году достижения АО «Эйр Астана» в сфере бортового обслуживания позволили компании выделиться на фоне региональных конкурентов и встать в один ряд с ведущими мировыми авиакомпаниями.

В августе национальный перевозчик запустил совершенно новую бортовую систему развлечения – KSTV, персональный мультимедийный плеер для пассажиров салона бизнес-класса. Персональный мультимедийный плеер KSTV предлагает вниманию пассажиров самые последние международные и местные новости, лучшую выборку классического кино, телевидение, музыку и игры. В салоне эконом-класса авиакомпания расширила выбор международных фильмов и сейчас предлагает своим пассажирам фильмы на немецком, корейском, китайском, хинди и арабском языках.

В салоне бизнес-класса компания провела модификацию кресел и туалетных комнат самолетов Боинг 757. Данная модификация позволяет пассажиру одним нажатием кнопки превращать свое кресло в удобное спальное место. В 2011 году «Спальный бизнес-класс» будет доступен на борту самолетов Боинг 767.

АО «Эйр Астана» продолжило увеличивать доходы от размещения рекламы на борту, заключив контракты с известными казахстанскими и международными брендами. Авиакомпания также провела кампанию по распространению образцов косметики известного бренда Мэри Кэй.

Авиакомпания продолжает улучшение бортовой продукции выпуском новых детских наборов для мальчиков: рюкзаки в форме самолета авиакомпании «Эйр Астана» с игрушками, пазлами и дорожными предметами, которые привлекают не только маленьких пассажиров, но также и их родителей. Кроме того были укомплектованы очень популярные ранцы «счастливый бегемотик» для девочек. Данный проект детских наборов был запущен в 2009 году. После отчетного периода в феврале 2011 года, компания «Эйр Астана» стала победителем в номинации «Лучший детский набор» в рамках ежегодной премии Airline Amenity Bag Awards 2010, обойдя многих крупных конкурентов. Для взрослых пассажиров АО «Эйр Астана» обновило дизайн дорожных наборов эконом-класса. Теперь наборы стали ярко-голубого цвета, украшенные корпоративным логотипом компании.



Отдел по организации бортового питания продолжил программу по улучшению качества питания наряду с проведением программы по контролю затрат. Были проведены тендеры среди Европейских поставщиков услуг бортового питания, а также были добавлены в список поставщиков две новые станции бортового питания в аэропортах городов Абу-Даби и Санкт-Петербург. В течение года компания «Эйр Астана» тесно работала с казахстанскими поставщиками бортового питания, акцентируя внимание на улучшении качества и стандартов оказания услуг наряду со снижением общей стоимости услуг бортового питания на каждого пассажира на 6% по сравнению с предыдущим годом.

Таким же успешным этот год стал и для Службы бортпроводников. Был возобновлен набор персонала после периода кризиса 2008 – 2009 гг., позволил 108 новым членам команды получить звание бортпроводника. Кроме мероприятий по набору персонала и вводному обучению,

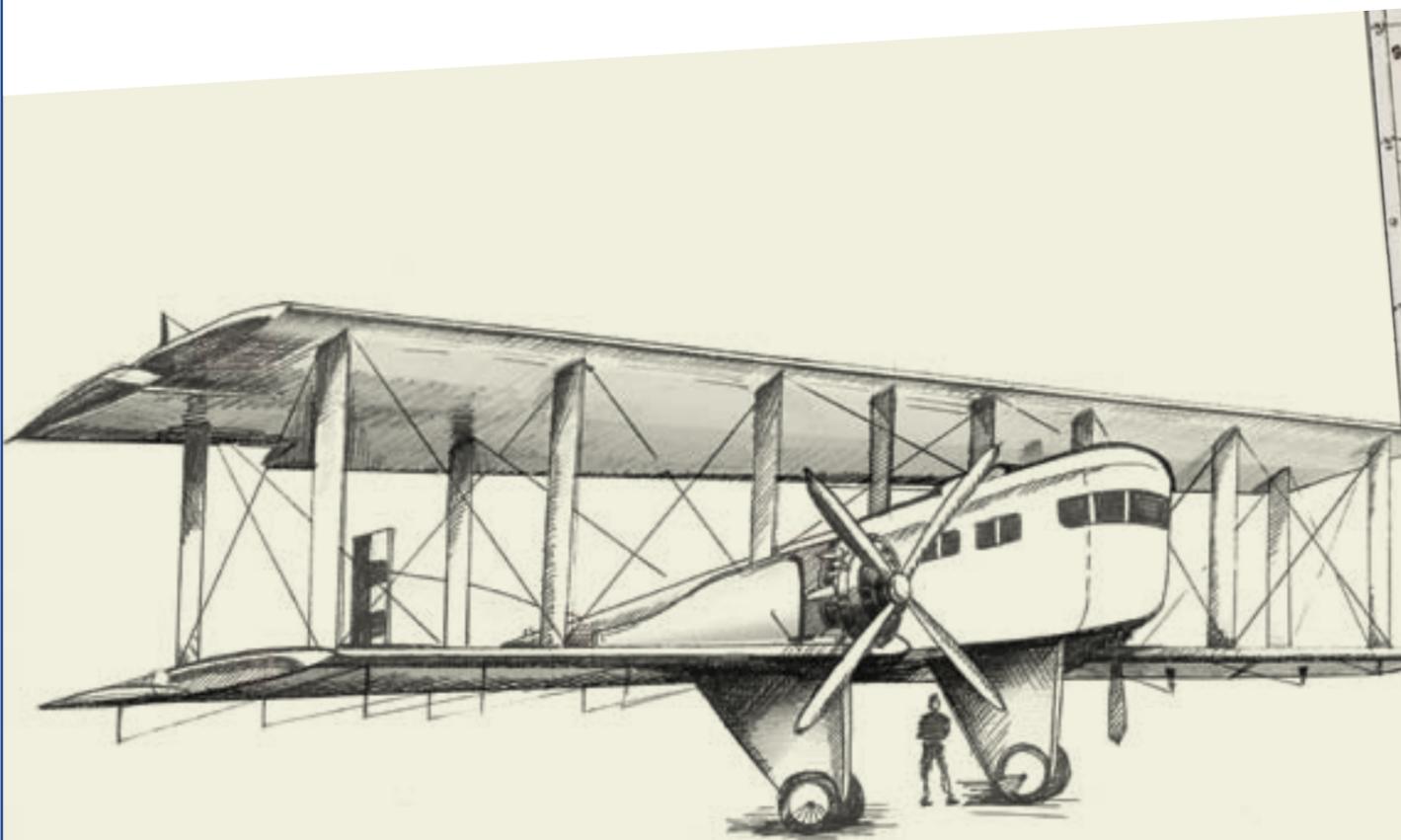
команда отдела по обучению и стандартизации завершила трехгодичную программу аккредитации по аварийно-спасательному оборудованию и процедурам для каждого члена экипажа, осуществляя полную программу по обслуживанию и оптимизации работы экипажа. Также отдел по обучению и стандартизации ввел новую позицию тренера по лидерским качествам с целью внедрения программы лидерских и тренерских навыков для супервайзеров и их менеджеров. Кроме того, четыре члена департамента бортового обслуживания успешно присоединились к обучению по программе MBA «Таланты Air Astana».

Общий вклад АО «Эйр Астана» в обслуживание клиентов был оценен компанией SkyTrax, которая в прошедшем году присудила национальному перевозчику третье место в номинации «Лучшая авиакомпания Восточной Европы», основанной на опросе мнений пассажиров. В рамках данной номинации летному персоналу и отделу по организации бортового питания были присвоены четыре звезды из пяти.

# 1919

## МЕЖДУ ДВУМЯ ВОЙНАМИ

После окончания Первой мировой войны стало возможным использование военных авиалайнеров в мирных целях. В 1919 году открылось регулярное воздушное сообщение между крупными городами Европы. В феврале этого года на линию Берлин – Веймар вышли немецкие самолеты, а 22 марта французская компания «Авиалинии Фарман» связала Париж и Брюссель. Этот рейс стал дебютом французского самолета Фарман F-60 «Голиаф».



## 5. НАЗЕМНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



Регистрация



Погрузка багажа на борт

В отчетном году авиакомпания «Эйр Астана» инвестировала в улучшение аэропортового обслуживания пассажиров посредством расширения маршрутной сети, упрощения процедуры регистрации, ускорения трансферов и улучшения залов ожидания для пассажиров бизнес-класса и держателей золотой карты Nomad Club.

Были открыты новые станции наземного обслуживания в городах Екатеринбург, Куала-Лумпур, Санкт-Петербург (аэропорт Пулково), Ташкент и Душанбе. Данные станции обслуживают новые направления авиакомпании, контролируются менеджерами станций и отвечают самым высоким международным стандартам. В 2011 году компания планирует открыть новые станции в Самаре и Тбилиси.

Авиакомпания «Эйр Астана» также инвестировала в улучшение аэропортового обслуживания путем предоставления пассажирам новых высококласных услуг на международных направлениях. В 2010 году была внедрена услуга ускоренной процедуры прохождения таможенного досмотра и службы безопасности для пассажиров салона бизнес-класса и держателей золотой карты Nomad Club в Бангкоке, Куала-Лумпуре, аэропорту Хитроу в Лондоне и Стамбуле. Кроме этого, залы ожидания бизнес-класса были улучшены до уровня первого класса в международном столичном аэропорту г. Пекин, а также в аэропортах Бангкока и Куала-Лумпура. В Астане авиакомпания планирует открыть новый зал ожидания для пассажиров салона бизнес-класса в 2011 году.

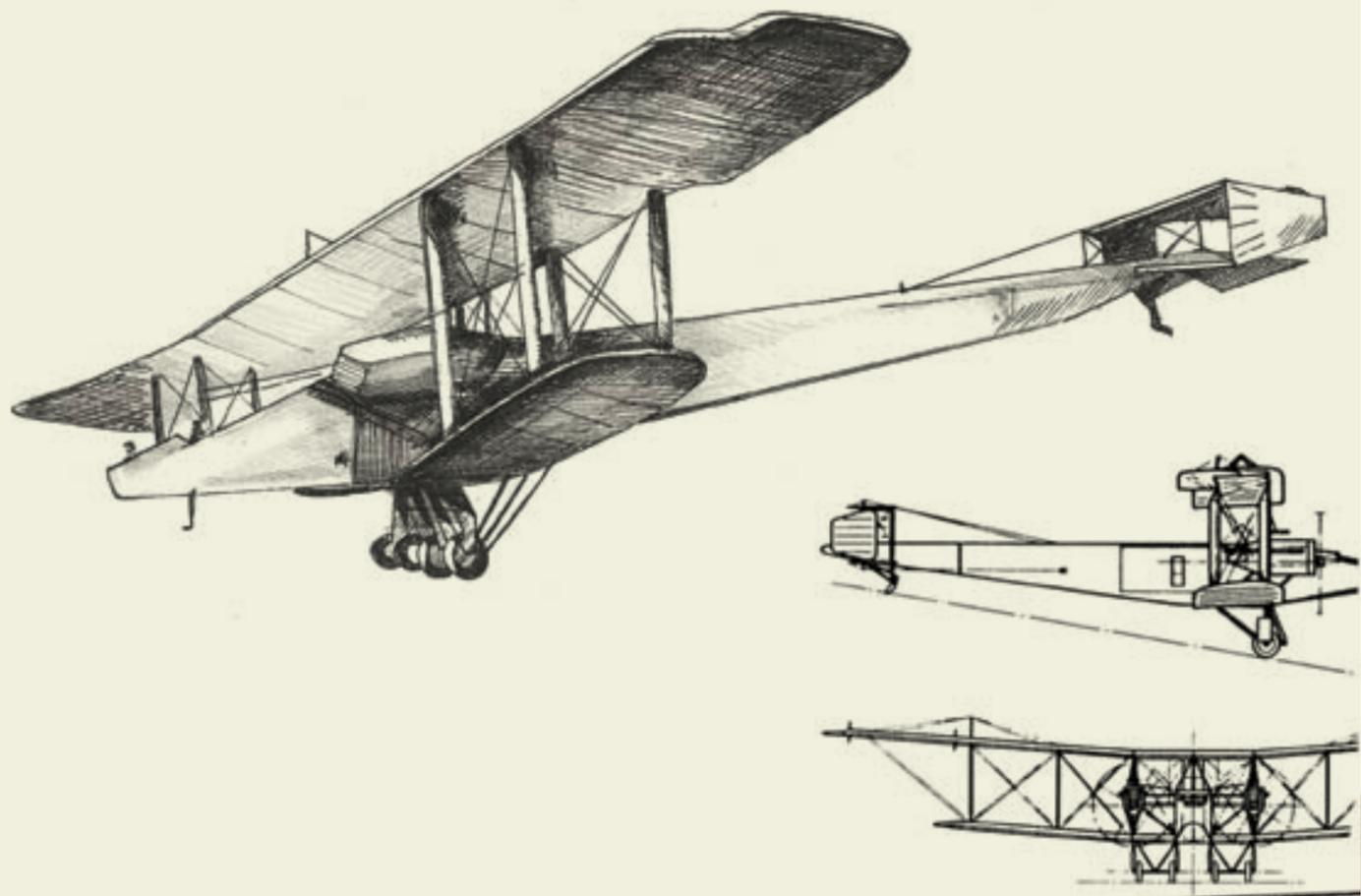
АО «Эйр Астана» подписало новые соглашения о сотрудничестве, позволяющие осуществлять сквозную регистрацию пассажиров, упрощая процесс стыковочных рейсов и сглаживая путешествие, со следующими авиалиниями: Этихад, через аэропорт Абу-Даби; Турецкие Авиалинии, через аэропорт в Стамбуле; Малазийские авиалинии, через Куала-Лумпур; а также Alitalia, через несколько европейских аэропортов. Аналогичные соглашения уже подпи-

саны с такими перевозчиками, как Lufthansa, Австрийские Авиалинии, BMI, British Airways, KLM, Delta Air Lines, Continental Airlines, Thai Airways, Bangkok Airways и Asiana.

АО «Эйр Астана» также продолжило поиски возможностей улучшения транзита пассажиров через аэропорт Алматы. Компания провела работу с таможенными и иммиграционными службами аэропорта города по упрощению и ускорению процедур для пассажиров, путешествующих через стыковочный аэропорт г. Алматы в дальнейшие пункты назначения. Сейчас все пассажиры могут пройти сквозную регистрацию на любые рейсы авиакомпании «Эйр Астана», проходящие через г. Алматы, получить посадочные талоны и лишь зарегистрировать багаж в аэропорту отправления, без необходимости прохождения регистрации в Алматы. Также была организована стойка оказания содействия транзитным пассажирам в зоне прилета аэропорта. Поскольку процедуры были упрощены, количество пассажиров, летящих в пункты конечного назначения через Алматы, уже увеличилось. Кроме этого, национальный перевозчик продолжает инвестировать в обучение персонала в региональных аэропортах Казахстана и оказал содействие в выпуске Руководства ИАТА по транспортировке опасных грузов на русском языке, что является важной инициативой для всего авиационного сообщества СНГ.

В аэропорту Шереметьево г. Москва авиакомпания «Эйр Астана» переехала в новый терминал Е, тем самым предоставив пассажирам более комфортные и удобные условия транспортировки в/из российской столицы на экспресс-поезде «АэроЭкспресс».

В аэропорту Дели авиакомпания переехала в новый Терминал 3 – современное сооружение с сервисом мирового класса. Данная мера дает возможность использования трансферных перевозок на внутренних индийских направлениях на рейсах Kingfisher, Jet Airways и других авиакомпаний из данного терминала.



# 1919

## МЕЖДУ ДВУМЯ ВОЙНАМИ

В мае 1919 года на лайнере «Хэндли Пейдж-0/400», который в военное время использовался как бомбардировщик, открылось направление между Лондоном и Манчестером.



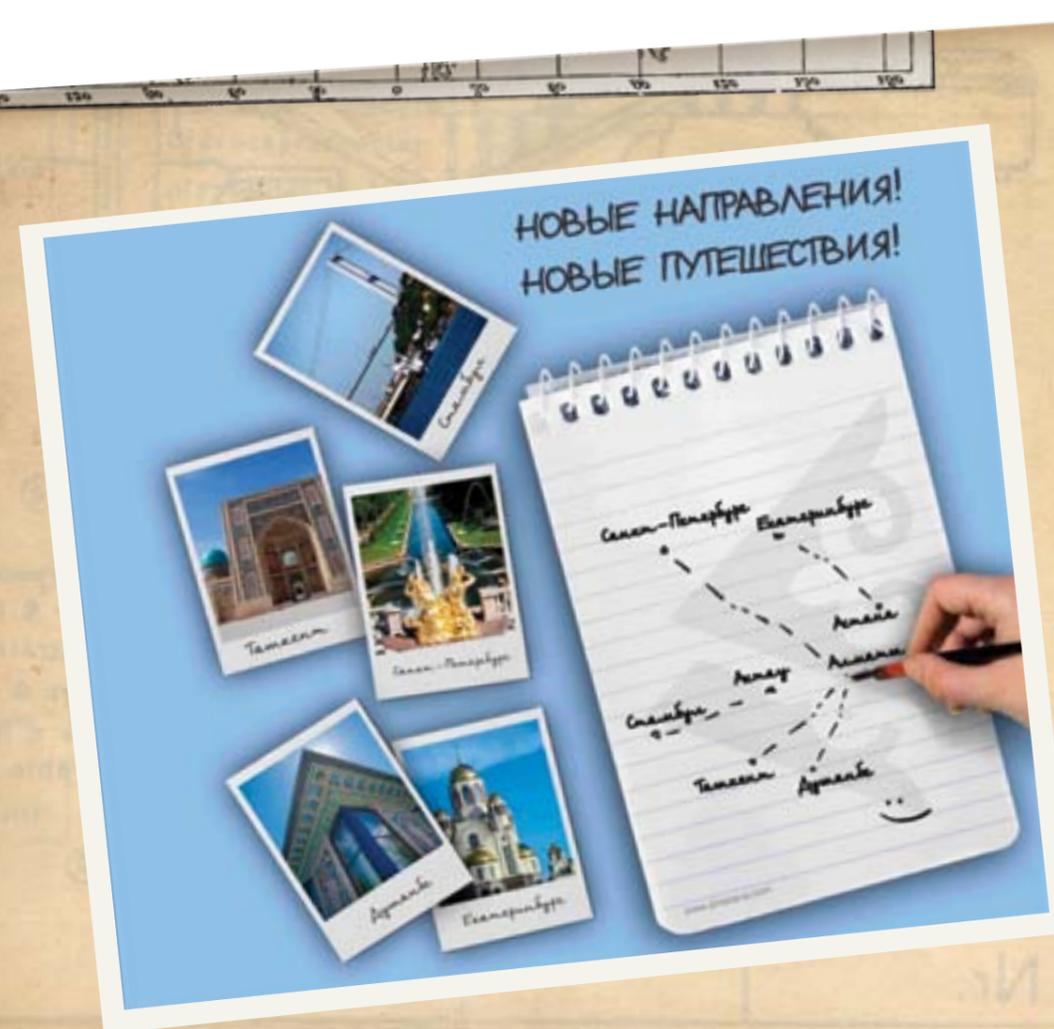
## 6. ПРОДАЖИ И МАРКЕТИНГ

### Каналы продаж

Прошедший год стал рекордным для компании «Эйр Астана» по объему количества пассажиров и уровню доходов, и увеличение было заметно по всем каналам продаж, в особенности с начала открытия прямых продаж в 2009 году. К концу 2010 года 15% всех пассажиров, которые приобрели билеты в Казахстане, воспользовались прямыми офисами продаж, увеличив тем самым доход компании.

Увеличение спроса на прямые продажи привело к необходимости открытия нового большого офиса в Бизнес-Центре «Нурлы Тау» в городе Алматы. Наряду с обслуживанием большего количества пассажиров в сфере бронирования и выписки авиабилетов, в новом офисе есть возможность развивать дополнительные сферы доходов путем продажи брендированных товаров и, таким образом, развивать дополнительный источник дохода.

Обновление веб-сайта компании в августе отчетного года способствовало увеличению онлайн продаж. Новый дизайн сайта визуально более привлекателен и удобен в использовании. На сайте добавлена услуга по поиску наименьшего тарифа, что дает возможность пассажиру найти наиболее выгодный доступный тариф, а не ограничивает пассажира установленным тарифом на определенный день или определенный рейс. Данное веб-приложение сыграло важную роль при запуске программы «Предварительная продажа» в 2010 году. В дополнение появилась возможность бронирования рейсов на авиакомпании-партнеры в рамках интерлайн-соглашений, что существенно расширило пакет услуг компании «Эйр Астана». Кроме этого, были добавлены новые функции, такие как бронирование отелей при партнерстве с компанией HRS (система онлайн-бронирования отелей), предоставляя более 250 000 отелей по всему миру, со специальными скидками для членов Nomad Club.



## Дистрибуция

Между тем, продажи билетов туристскими агентствами остаются основным источником доходов в 2010 году. Программа материального поощрения туристских агентств (TAIS) была расширена для охвата большего количества агентов в Казахстане, Германии, Турции, Кореи и Таиланде. Департамент продаж и маркетинга продолжил работать с заявками от основных агентов, организовывал многочисленные семинары для агентов по всей стране, а также выступал партнером в социальных мероприятиях, таких как фестиваль тайской и корейской кухни, направленных на развитие ключевых маршрутов, организованных совместно с посольствами и крупнейшими отелями.

Департамент продаж и маркетинга АО «Эйр Астана» участвовал в торговых выставках, в том числе ITB в Берлине, COTTM в Пекине, TAA в Таиланде, на выставке в Урумчи, KITF и Kioge в Алматы, а также в Мангистауской региональной выставке «Нефть и Газ. Инфраструктура» в Актау. Компания «Эйр Астана» также сыграла главную роль в организации и привлечении партнеров для Индо-Казахстанской выставки по туризму и путешествиям, а также в пресс-турах.

Авиакомпания спонсировала многие успешные культурные мероприятия, такие как Международная Конференция, посвященная цифровому медию, Международный музыкальный фестиваль «Jazzystan». АО «Эйр Астана» по-прежнему является официальным перевозчиком разных спортивных федераций, как например, Казахстанского союза регби и национальной команды по регби. В отчетном году авиакомпания также снова спонсировала Открытый турнир по гольфу. Более того, компания выступила официальным перевозчиком VII зимних Азиатских игр 2011, спортивного мероприятия высочайшего уровня за последние несколько лет в регионе.

В качестве председателя Совета по разработке агентской программы в рамках BSP (APJC), авиакомпания «Эйр Астана» вела переговоры с туристским сообществом по вопросам установления и соотношения местных финансовых критериев, необходимых для вступления в Систему взаиморасчетов (BSP) в Казахстане. Данная система необходима для защиты финансовых интересов авиакомпаний-участников, а также интересов агентов-членов IATA. Соглашение было достигнуто с APJC в октябре и было утверждено на Конференции IATA по пассажирским перевозкам в ноябре.

Вслед за отменой государственного регулирования оказания услуг Глобальной Системы Дистрибуции (GDS – также известная как Система бронирования) в США в 2005 году и в странах ЕС в 2009 году, авиакомпании сегодня могут самостоятельно обговаривать условия оказания услуг бронирования и таким образом оптимизировать затраты на дистрибуцию. В 2010 году компания «Эйр Астана» начала процесс переговоров с основными партнерами системы дистрибуции и успешно завершила его.

## Расширение маршрутной сети

В 2010 году авиакомпания «Эйр Астана» открыла беспрецедентное количество новых маршрутов. В Казахстане и за рубежом была проведена активная рекламная кампания с размещением рекламы на брошюрах, радио и биллбордах, а также используя средства массовой информации в сфере туризма, индустрии и политики.

Маршрутная сеть в Западном Казахстане была значительно расширена с введением в эксплуатацию шестого самолета Фоккер 50. Этот дополнительный самолет позволяет увеличить частоту рейсов между городами Актау и Атырау с целью создания дополнительных стыковок для работников нефтегазового сектора, направляющихся из Актау в Амстердам, через Атырау. Для развития данного направления отдел продаж АО «Эйр Астана» информировал всех ключевых корпоративных клиентов, а также провел ряд агентских семинаров. Новые и дополнительные рейсы были открыты из города Атырау в Уральск и Актобе.

Открытие дополнительных региональных маршрутов закрепило за компанией «Эйр Астана» статус ведущего

авиаперевозчика Центральной Азии. Новый рейс Алматы – Урумчи был введен в эксплуатацию с июля 2010 года с частотой три раза в неделю. Осенью и зимой были открыты два маршрута из Алматы в Ташкент (Узбекистан) и Душанбе (Таджикистан). Данные новые региональные маршруты стали ключевыми в развитии транзита между странами Центральной Азии, с использованием аэропорта города Алматы в качестве стыковочного.

Между тем, маршрут Алматы – Куала-Лумпур, открытый при взаимодействии с организацией по туризму Малайзии и первоначально запланированный как сезонный рейс (на период зимней навигации), доказал свою успешность и был продлен на сезон летней навигации, начиная с апреля 2010 года. С октября 2010 года частота выполнения была увеличена до двух раз в неделю, что дает возможность стыковок с рейсами Алматы – Москва и открывает новые рынки продаж между Российской Федерацией и Малайзией. В декабре 2010 года произошло дальнейшее расширение сети между Республикой Казахстан и Российской Федерацией – открытие новых маршрутов Алматы – Санкт-Петербург и Астана – Екатеринбург.



На выставке ITB в г. Берлин



## Программа премирования часто летающих пассажиров

Рейсы АО «Эйр Астана» в Объединенные Арабские Эмираты претерпели значительные изменения по причине непредоставления права на авиасообщение от Департамента гражданской авиации эмирата Дубай на период зимней навигации 2010/2011. Тем не менее, коммерческие права были своевременно предоставлены для организации авиасообщения в Абу-Даби, столицу ОАЭ, которое впоследствии заменило рейсы в Дубай. Для поддержки нового рейса были заключены интерлайн-соглашение по продаже электронных билетов и соглашение о специальных прорейтовых тарифах с национальным перевозчиком Абу-Даби – Этихад. Новые сферы сотрудничества с Этихад были определены для реализации в 2011 году, включая свободный динамичный код-шеринг, который был внедрен в феврале 2011 года.

Количество участников программы премирования часто летающих пассажиров Nomad Club достигло 74 361 человек с более чем 4000 участников в категории «Элит». Были заключены главные партнерские соглашения с несколькими отелями, такими как Radisson SAS и Rixos в Астане, Rixos и Достык в Алматы и Grand Victoria Отель в Актау, а также с рестораном Line Brew в Алматы и по всей сети отелей Rixos на международном уровне. Эти соглашения стали дополнительным преимуществом членства в Nomad Club, а также принесли авиакомпании дополнительные доходы.

Преимущества участников Nomad Club были также расширены в течение года такими услугами как увеличение нормы провоза бесплатного багажа для держателей серебряных и золотых карточек, а также возможность передачи права на повышение класса обслуживания любому другому лицу по желанию владельца карты.

## 7. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ

В 2010 году АО «Эйр Астана» продолжило инвестировать в информационные технологии, внедрив основные корпоративные платформы и усовершенствовав уже существующие системы.

Год начался с внедрения новой системы управления доходами MopaLisa, заменившей систему Mercury. Корпоративный вебсайт был дополнен двумя дополнительными языками, сам вебсайт позже был модернизирован при помощи нового интерфейса, построенного на улучшенной современной платформе. Новый портал предоставляет возможность бронирования отелей и оснащен отдельным приложением для более удобного бронирования специальных тарифов. С целью увеличения уровня популярности онлайн продаж в качестве интерлайн-бронирований были добавлены 24 города, находящихся за пределами маршрутной сети. Также были разработаны и внедрены новые меры по предотвращению онлайн мошенничеств.

В соответствии с политикой оптимизации затрат во всех сферах, был пересмотрен контракт по программе автоматизированного учета грузовых операций iCargo. Департаментом технического снабжения для осуществления процедур таможенной очистки было представлено новое приложение, интегрированное с Системой по техническому обслуживанию воздушных судов TRAX.

В рамках плана по развитию персонала, сотрудники департамента информационных технологий получили различные сертификаты: по поддержке базы данных Oracle на платформе Linux, Microsoft Certified IT Professional (MCITP), Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS), на работу с оборудованием Cisco, по внедрению Библиотеки по инфраструктуре информационных технологий (ITIL).

Новый веб-сайт



Кредитная карта HSBC Nomad Club

Самым крупным проектом для департамента информационных технологий в 2010 году стало внедрение системы управления предприятием (ERP), которое было начато в конце марта по инициативе АО «ФНБ «Самрук-Казына». Система включает в себя основные бизнес-процессы авиакомпании: финансирование, бюджет и планирование, осуществление закупок, инвентаризацию, платежные ведомости и функции по работе с персоналом. В числе других внедренных приложений: введение электронного билета на казахском, русском и английском языках, улучшенная система смс уведомлений и приложение для подачи резюме в режиме онлайн.

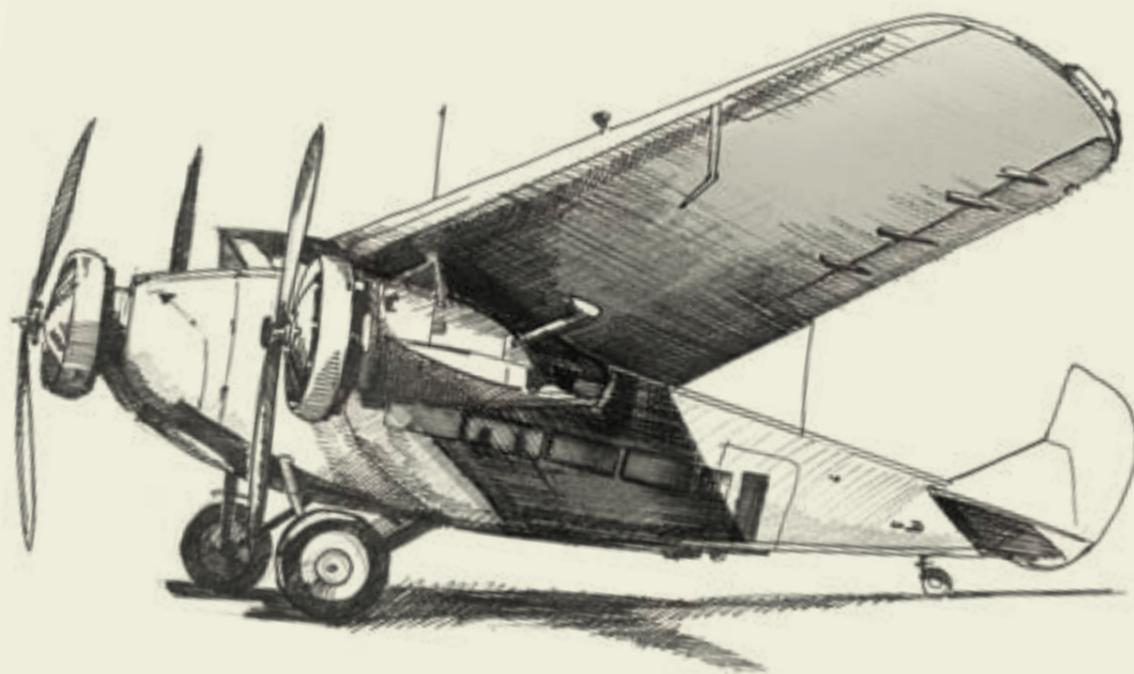
Помимо прочего, была закончена первая фаза внедрения резервного колл-центра, продолжилась работа по внедре-

нию сканеров для посадочных талонов с 2D штрих-кодом. Также была запущена новая программа по компьютерной грамотности. Этот курс направлен на дальнейшее развитие навыков персонала и увеличивает эффективность выполнения повседневной работы, обеспечивая необходимыми знаниями об использовании информационных технологий в корпоративной среде. В поддержку инициатив по увеличению дополнительных доходов, с «HSBC Банк Казахстан» было заключено соглашение о выпуске совместной кредитной карты HSBC Nomad Club с мая 2011 года. Владельцы данной кредитной карты будут зарабатывать дополнительные баллы на бесплатный билет с каждой покупкой в дополнение к обычным привилегиям Nomad Club.

# 1925

## САМЫЙ НАДЕЖНЫЙ ПАССАЖИРСКИЙ САМОЛЕТ

В 1925 году в США проходил конкурс «Самый надежный пассажирский самолет». Наибольший успех достался самолету голландской фирмы «Фоккер». За несколько недель до начала конкурса инженеры фирмы превратили одномоторный пассажирский Фоккер F.VIIa в трехмоторный Фоккер F.VII/3m, что привело к увеличению надежности лайнера – отказ одного двигателя не вел к неминуемой катастрофе, на двух других летчик мог довести машину до аэродрома или выбрать место для вынужденной посадки.



## III. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

В прошлом году глобальная авиационная отрасль начала восстановление после экономического кризиса 2009 года. Однако, в результате значительного повышения цен на нефть и соответствующего увеличения стоимости на авиационное топливо в начале 2011 года, АО «Эйр Астана», как и остальные авиакомпании, сталкивается с различными рисками. Для определения рисков, а также снижения их влияния на финансовые и операционные показатели, в компании существует система управления рисками.

Ниже приводится список рисков, которые руководство АО «Эйр Астана» выделило как основные риски для авиакомпании. Однако этот список не является исчерпывающим, и в будущем непредвиденные обстоятельства и/или факторы могут оказать негативное влияние на деятельность компании.

Основными угрозами являются:

- Риск возникновения чрезвычайных ситуаций в системе охраны и безопасности
- Риск ухудшения экономической ситуации
- Риск продления запрета на осуществление полетов на территорию Европейского Союза казахстанским авиакомпаниям
- Риск контрагентов
- Риск изменения цен на авиатопливо
- Риск внезапного спада пассажиропотока

### Риск возникновения чрезвычайных ситуаций в системе охраны и безопасности

АО «Эйр Астана» уделяет первостепенное внимание вопросам безопасности пассажиров и сотрудников компании. Невозможность предотвращения или отсутствие соответствующей реакции на чрезвычайную ситуацию, носящую серьезный характер, могло бы привести к отрицательным последствиям для деятельности авиакомпании. В АО «Эйр Астана» разработана комплексная система безопасности, охраны и гарантии качества, включающая проведение регулярных форумов и обучения по безопасности, наряду с проведением аудитов и проверок политик, процедур и процессов, направленных на заботу о пассажирах и персонале компании. В авиакомпании создан центр экстренного реагирования на случай возникновения чрезвычайной ситуации, персонал которого обучен действиям во время экстренных ситуаций и координации с внешними властями.

### Риск продления запрета на осуществление полетов на территорию ЕС казахстанским авиакомпаниям

В июле 2009 года по результатам аудита ИКАО (Международной организации гражданской авиации) Комитет Европейского Союза по безопасности полетов наложил запрет на выполнение полетов казахстанских авиаперевозчиков в страны Европейского Союза ввиду выявленных нарушений организации государственного контроля за обеспечением безопасности полетов в Казахстане. На авиакомпанию «Эйр Астана» не был наложен запрет на полеты в страны Европейского союза благодаря тому, что компания доказала выполнение всех международных стандартов безопасности полетов и продолжает предпринимать все необходимые меры для соответствия этим стандартам. Более того, надзор за авиакомпанией ведут Департамент гражданской авиации Арубы (государство регистрации воздушных судов) и авиационные власти Великобритании (проводящие аудит компании на соответствие требованиям EASA Часть 145). Авиакомпания «Эйр Астана» продолжает активно сотрудничать с Комитетом гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан по устранению несоответствий в системе государственного надзора, выявленных ИКАО.

### Риск изменения цен на авиатопливо

АО «Эйр Астана» потребляет примерно 185 000 тонн авиационного топлива ежегодно. Поэтому изменение цен на нефть и нефтяные продукты может значительно повлиять на финансовые результаты компании. При покупке топлива на местном рынке авиакомпания договаривается о цене с казахстанскими поставщиками на конкурентной основе. При закупке топлива на иностранных рынках риск изменения цены на авиатопливо частично хеджруется при помощи производных финансовых инструментов.

### Риск ухудшения экономической ситуации

Доходы АО «Эйр Астана» зависят от экономической ситуации на рынках, где компания осуществляет полеты. В частности, ухудшение глобальной и/или казахстанской экономики может привести к спаду спроса на авиаперевозки. Руководство компании постоянно следит за прогнозами доходов и принимает все необходимые меры, включая такие, как оптимизация маршрутной сети и сокращение затрат.

Авиакомпания получает 70% доходов в тенге, в то время как 45% расходов выражены в иностранной валюте. Для того, чтобы смягчить разницу между финансовыми притоками и оттоками компании, АО «Эйр Астана» постоянно работает над увеличением доли доходов в иностранной валюте и снижением доли импорта в общих закупках компании.

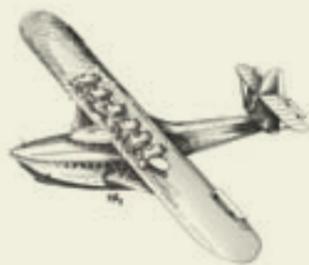
### Риск контрагентов

Компания в ходе своей операционной деятельности взаимодействует с контрагентами, такими как агентства по продаже авиабилетов, поставщики товаров и услуг, а также банки и финансовые институты в различных странах. В случае, если у одной из этих сторон возникнут трудности, или будет прекращена их деятельность, это может негативно повлиять на финансовые и операционные показатели компании. Для снижения данных рисков авиакомпания предпринимает многочисленные меры, включая:

- установление лимитов на депозиты в коммерческих банках, в которых размещены временно свободные денежные средства;
- установление банковских гарантий с агентами по продаже билетов;
- увеличение объемов интернет-продаж и прямых продаж авиакомпании для снижения зависимости от агентов и посредников;
- диверсификация каналов поставки товаров и услуг.

### Риск внезапного спада пассажиропотока

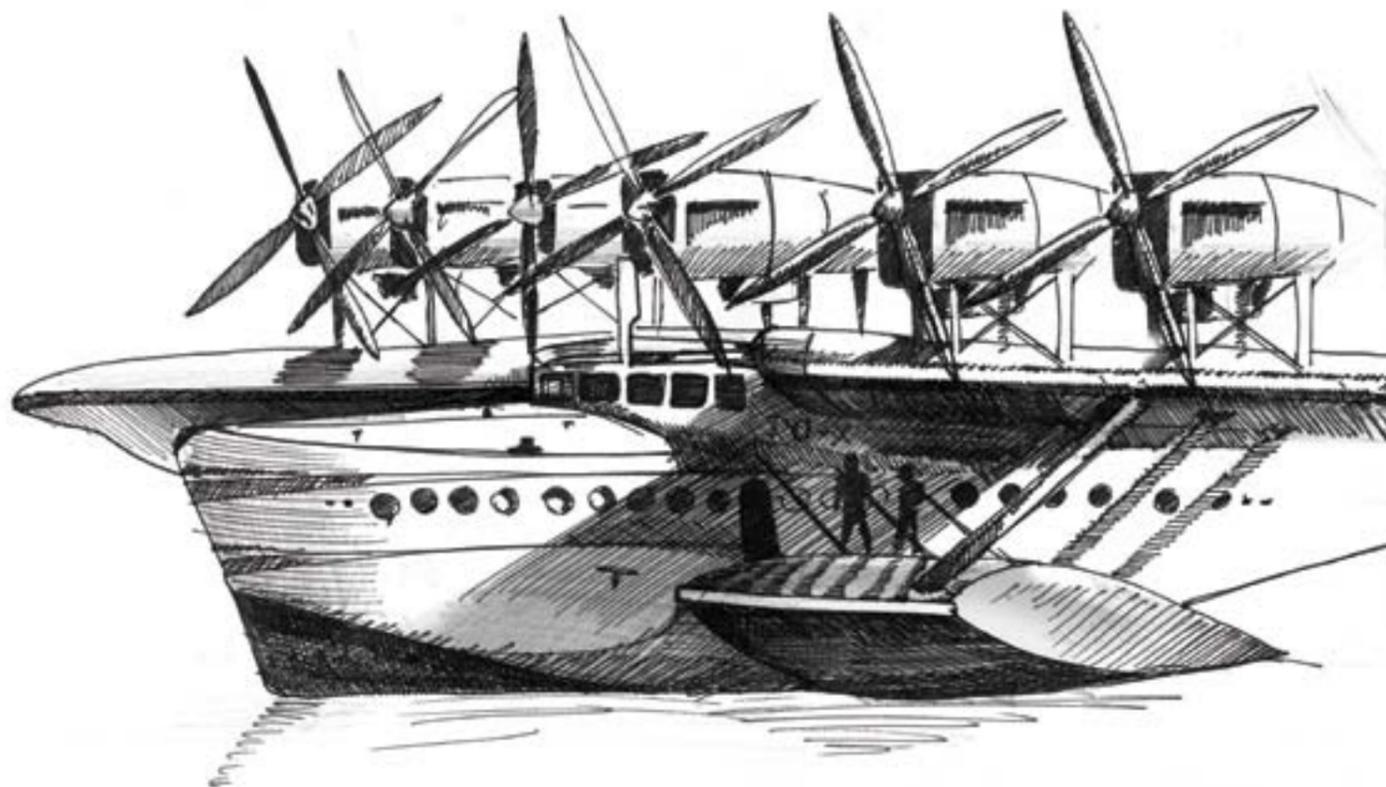
Рынки стран Центральной Азии, Казахстана и многие другие, где АО «Эйр Астана» осуществляет свою деятельность, и от которых зависит пассажиропоток компании, классифицируются как формирующиеся рынки. Таким образом, эти рынки более нестабильны политически и экономически, чем рынки развитых стран. Любая политическая или экономическая нестабильность на этих рынках, а также эпидемия или любое другое непредвиденное обстоятельство может отрицательно повлиять на финансовые и операционные показатели компании.



# 1929

## ЛЕТАЮЩАЯ ЛОДКА

В конце 20-х годов были популярны пассажирские гидросамолеты – самолеты на поплавках. В 1929 году была построена гигантская 12-моторная лодка фирмы «Дорнье». Несколько месяцев спустя она отправилась в свой первый трансатлантический полет. Однако, машина оказалась слишком тяжелой, поэтому ей не удалось подняться выше 240 м. Впрочем, со многими остановками она все же сумела перелететь из Германии в США (Нью-Йорк).



## IV. СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

### 1. ПЕРСОНАЛ

Сотрудники АО «Эйр Астана» являются самым ценным активом и основным фактором успеха авиакомпании. Руководство компании осуществляет последовательную кадровую политику, придерживаясь принципов социальной ответственности, охраны здоровья, прозрачности в отборе кадров, постоянного обучения и развития, справедливости в оценке результатов труда, создания возможностей в социальной сфере.

#### Охрана труда

Компания «Эйр Астана» прилагает все усилия к соблюдению высоких международных стандартов в области охраны здоровья и безопасности. Сотрудниками авиакомпании определены риски, мероприятия по снижению рисков и методы управления ими. В свою очередь компания предоставляет непрерывное обучение для всего персонала, от сотрудников, работающих с клиентами до бэк-офиса. В 2009 году АО «Эйр Астана» был внедрен международный стандарт OHSAS<sup>3</sup> 18001:2007, а в 2010 году ведущими аудиторами сертифицирующей компании был проведен инспекционный аудит, который показал соответствие требованиям внедренного стандарта.

Компания планирует проведение аттестации производственных объектов по условиям труда в новом Центре по ремонту авиационных компонентов. В процессе аттестации рабочих мест будут проведены оценка травмобезопасности, обеспеченности работников средствами индивидуальной защиты и инструментальный замер производственных помещений. В целях более детального разъяснения сотрудникам безопасных условий труда, планируется создание учебно-методического видеofilmа с показом технологических процессов различного уровня сложности, правильности методов работы и использования средств защиты. В фильме будут показаны возможные риски в процессе работы.

<sup>3</sup> Occupational Health and Safety and Advisory Services Standard – система оценки промышленной безопасности и здоровья



Сотрудники авиакомпании «Эйр Астана» – ее самый ценный актив

## Подбор персонала

Авиакомпания «Эйр Астана» стремится к привлечению и удержанию лучших специалистов Казахстана, где исключительно конкурентный рынок квалифицированного труда. В 2010 году при подборе персонала компания продолжала успешно применять широкий спектр современных методов для выявления потенциальных кандидатов и оценки их технических знаний и навыков межличностного общения.

В отчетном году начался процесс приема резюме от внешних кандидатов через официальный сайт компании (онлайн-прием резюме внешних кандидатов). Благодаря этому информация о кандидатах автоматически сохраняется в централизованной базе данных, что позволяет ускорить процесс обработки и анализа поступающих резюме. Также в октябре было внедрено электронное тестирование, позволяющее ускорить процесс тестирования и обработки тестов кандидатов.

Компания «Эйр Астана» продолжает успешно сотрудничать с ведущими казахстанскими ВУЗами. В 2010 году 86 студентов прошли производственную практику в компании, 25 из них были трудоустроены в различные департаменты. Подписаны договоры со следующими учебными заведениями:

- АО «Казахстанский институт менеджмента, экономики и прогнозирования»
- АО «Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова»
- АО «Казахский университет международных отношений и мировых языков им. Абылай хана»
- АО «Академия гражданской авиации»
- «Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева»
- «Алматинский институт энергетики и связи»

Кроме того, в 2011 году планируется сотрудничество с Университетом им. Сулеймана Демиреля и Международной Академией Бизнеса.

Также в 2011 году планируется создание студенческого кадрового резерва для департамента инженерно-технического обеспечения в сотрудничестве с профилирующим ВУЗом – Академией гражданской авиации. Будут назначены именные стипендии и оказана помощь Академии в приобретении учебной литературы, макетов, плакатов и компьютерных программ для проведения занятий.

## Корпоративное обучение и развитие персонала

Компания «Эйр Астана» стремится создать для своих сотрудников такие образовательные курсы и программы, которые позволят им проявить свои способности, полностью использовать свой потенциал. Для обучения персонала используются как внутренние, так и внешние ресурсы.

Новые сотрудники проходят адаптационный курс, который содержит информацию о миссии, целях и ценностях компании, истории, ее достижениях, структуре, внутренних политиках и правилах. В рамках предлагаемого курса сотрудники обучаются базовым навыкам коммуникации и навыкам работы в команде, участвуют в ознакомительных экскурсиях по компании.

Авиакомпанией разработан курс обучения «Улучшение мастерства» для всех сотрудников, которым рекомендовано прохождение определенных тренингов на основе результатов ежегодной оценки деятельности. Целью курса является «заполнение пробелов» в знаниях и навыках для развития конкретных корпоративных компетенций, под которые подбирается конкретная тема тренинга. Всего в рамках данного курса в 2010 году проведены тренинги по 30 темам.

С 2009 года для линейных менеджеров АО «Эйр Астана» внедрена программа «Основы управленческого мастерства», в рамках которой проводятся такие тренинги, как Air Astanology, Современный менеджер, Управление ресурсом команды, Мониторинг и обратная связь, Наставничество и Коучинг, Программа по лидерству. В декабре 2010 года состоялся Второй корпоративный форум менеджеров, собравший около 150 участников и гостей. Основ-

ной идеей форума и его главной темой стало «Вдохновляющее лидерство». Одним из значимых событий в рамках форума было проведение ток-шоу, в котором приняли участие ведущие практики бизнеса и спорта.

Особым направлением в авиакомпании «Эйр Астана» является изучение языков, в частности английского и казахского. Одним из приоритетов было и остается внедрение государственного языка внутри компании. Организованы очные курсы – «Деловой казахский язык», «Основной казахский язык» и «Разговорный казахский язык». На ежегодной основе организовываются конкурсы (3 уровня) на лучшее знание государственного языка среди сотрудников компании. В 2011 году планируется внедрение курса дистанционного обучения английскому языку.

В прошедшем году была разработана и внедрена программа «Таланты Air Astana». Первые 10 сотрудников были отобраны для обучения по программе «Корпоративный SMART-MBA» корпоративного университета «Самрук-Казына». Осуществляется поддержка развития участников через систему коучинга, регулярных внутренних встреч группы, индивидуальных встреч по мониторингу развития компетенций, осуществления внутренних проектов согласно требованиям корпоративного университета для сдачи зачетной работы.

В 2011 году компания продолжит свои обучающие тренинги, также будут разрабатываться новые тренинги и консультационные проекты.

## Работа с Профсоюзом

В сентябре 2010 года был подписан Коллективный договор между профсоюзом летного состава, профсоюзом работников авиации Казахстана и АО «Эйр Астана». Департамент по управлению персоналом и административным вопросам принимал активное участие в работпрофессионального союза работников авиации, профсоюзных конференциях, проводил разъяснительные работы о необходимости договорной основы взаимоотношений между работниками и работодателем, призывал к активному вступлению в профсоюзы работников компании.

21 декабря 2010 года в Астане Президент Республики Казахстан Нурсултан Назарбаев наградил президента АО «Эйр Астана» премией «Лучший коллективный договор».



Золотая премия «Лучший коллективный договор»



Второй корпоративный форум менеджеров (декабрь 2010 г.)

## Социальный пакет для сотрудников

АО «Эйр Астана» продолжает предоставлять своим работникам большой социальный пакет, который планируется расширить в 2011 году. С целью оптимизации работы по кадровому делопроизводству, включая социальный пакет, была внедрена новая система управления персоналом в рамках Системы планирования ресурсов предприятия (ERP).

Персоналу компании предоставляется медицинское страхование, покрывающее медицинские услуги, а также лимит на лекарственные препараты и стоматологические услуги.

Ежегодно сотрудники АО «Эйр Астана» получают годовой бонус и бонус от прибыли компании с учетом финансового результата за прошедший период. Кроме того, предоставляются скидки на авиабилеты компании и ее партнеров.

Политика авиакомпании «Эйр Астана» в отношении персонала основывается на той концепции, что эффективность работы сотрудников растет с их уверенностью в завтрашнем дне. Персоналу компания «Эйр Астана» предоставляется возможность получить банковские кредиты на льготных условиях с низкими процентными ставками.

С целью повышения корпоративного духа АО «Эйр Астана» организует корпоративные мероприятия для сотрудников и их семей. Так, в 2010 году были проведены летний семейный пикник и новогодний вечер.

Помимо прочего, для сотрудников компании организована утренняя и вечерняя служебная развозка.

## Оценка персонала

Авиакомпанией «Эйр Астана» проводится ежегодная оценка персонала, целями которой являются поддержание соответствия высоким стандартам управления, продвижение долгосрочных планов карьерного и профессионального роста каждого сотрудника, регулярное и прозрачное получение обратной связи работниками от своих руководителей.

В 2010 году очередная оценка персонала состоялась в октябре. В рамках подготовки к оценке персонала был проведен ряд семинаров-тренингов в открытом формате для менеджерского состава, а также личные консультации для топ-менеджеров компании.

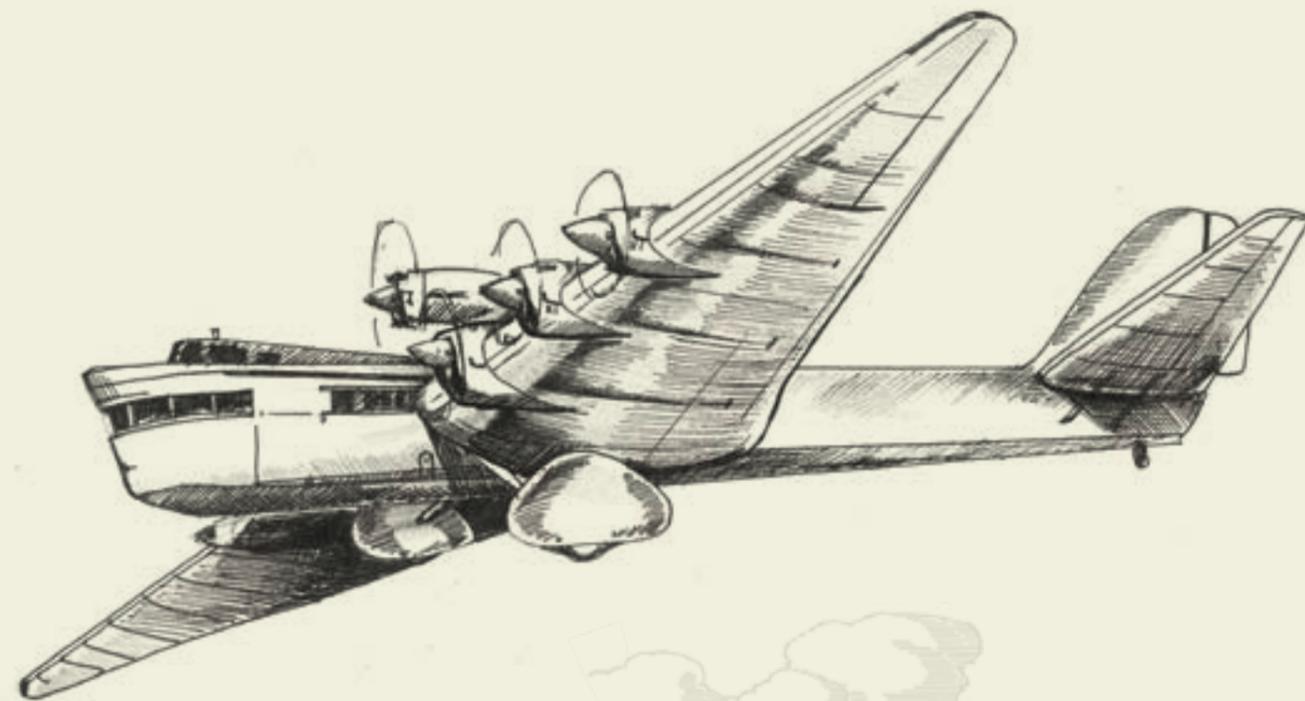
Также ежегодно в компании проводится опрос мнения работников, посредством которого у каждого сотрудника есть возможность выразить свое мнение о работе в компании, проблемных зонах в системе управления и других аспектах повседневной работы. Результаты такого опроса в 2010 году были опубликованы на интранете и в специальном выпуске корпоративной газеты On Air. Для того, чтобы разобраться в причинах существующих проблем, отмеченных работниками, и разработать рекомендации по их устранению, были организованы фокус-группы, куда в качестве консультантов были приглашены для обсуждения сотрудники различных департаментов.

## Спорт и фитнес

Спорт сплачивает трудовой коллектив, укрепляет командный дух, пропагандирует здоровый образ жизни, снижает стресс и повышает производительность труда. Департамент по управлению персоналом и административным вопросам компании «Эйр Астана» предоставляет сотрудникам возможность реализовать свои интересы через ряд спортивно-культурных мероприятий. В 2010 году были продлены договоры с фитнес-клубами, также был продлен договор по аренде футбольного поля, и заключен договор на аренду баскетбольного зала.

Футбольная команда авиакомпании «Эйр Астана» приняла участие в 6-м ежегодном чемпионате EUROBAK по Мини Футболу на кубок World Monitor и заняла третье место. Лучшим игроком был признан сотрудник департамента по наземному обслуживанию, приемосдатчик – Жаханов Руслан. В осеннем первенстве города Алматы по мини-футболу в Мини Футбольной Лиге (МФЛ) команде компании «Эйр Астана» было присуждено второе место, команда также смогла дойти до 1/8 финала на зимнем кубке МФЛ. По результатам соревнований по рафтингу были заняты 4-е место в общем зачете у женской команды и 5-е место у мужской команды.

Кроме того, в 2010 году сотрудники авиакомпании приняли участие в Берлинском марафоне и соревнованиях World Airline Road Race в пробеге на 5 и 10 км в Лондоне. Сотрудник департамента информационных технологий и электронной коммерции, Василий Сиволапов, занял в своей возрастной категории 3-е место. «Эйр Астана» также приняла участие в благотворительном забеге на 10 км в городе Астане, посвященном годовщине Победы в Великой Отечественной войне.



# 1934

## СИМВОЛ НЕВЕРОЯТНЫХ ТРИДЦАТЫХ

3 апреля 1934 года советскими авиаконструкторами был построен самый большой для того времени, самый «фешенебельный» в СССР самолет «Максим Горький». Его конструктивная особенность состояла в необычном размещении моторов: по три мотора разместили на каждом крыле, а седьмой и восьмой установили на одной оси наверху фюзеляжа, причем один – в толкающем варианте. Интересно еще и то, что пассажирские места были расположены даже в крыльях самолета, и он мог перевозить до 72 пассажиров! Общая рабочая площадь отсеков самолета достигала примерно 100 кв. метров.



## 2. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

АО «Эйр Астана» стремится развивать корпоративную социальную ответственность. Являясь ведущей авиакомпанией в Казахстане и Средней Азии, компания использует имеющиеся у нее ресурсы и репутацию во благо общества. Социальная ответственность в понимании компании включает в себя ответственность перед обществом, внимание к его проблемам, поддержку нуждающихся в помощи.

### Благотворительность

С 2002 года для ветеранов Великой Отечественной войны авиакомпанией «Эйр Астана» проводится акция бесплатного полета регулярными рейсами в разные города Казахстана и страны СНГ.

В прошедшем году была продолжена совместная деятельность АО «Эйр Астана» с общественным фондом «Добровольное общество «Милосердие». Самолеты авиакомпании доставляли детей, страдающих тяжелыми кардиологическими заболеваниями, из регионов Казахстана в Москву и страны Европы для лечения. Самостоятельно и в сотрудничестве с «Добровольным обществом «Милосердие» в 2010 году было предоставлено более 60 билетов тяжелобольным детям и их родителям в качестве сопровождающих.

Также «Добровольным обществом «Милосердие» были инициированы съемки картины «Подари детям жизнь» с целью предоставления отчета перед обществом и спонсорами о результатах деятельности организации. Партнером этого первого казахстанского документального фильма о благотворительности, героями которого стали родители и дети, нуждавшиеся в помощи, а также врачи из Казахстана и России, стала авиакомпания «Эйр Астана».



«Эйр Астана» поздравляет ветеранов Великой Отечественной войны с Днем Победы

В 2010 году авиакомпания перечислила 2500 000 тенге на социально-общественный проект «Дорога жизни». В рамках этого проекта был отреставрирован и разукрашен воспитанниками алматинской школы-интерната №8 трамвай «Детство», который теперь можно увидеть на улицах южной столицы. Проект был разработан и осуществлен совместно с инициативной группой «Victory» при поддержке акимата города Алматы.



Трамвай «Детство» (г. Алматы, июль 2010 г.)



Международный фестиваль «Дети рисуют мир» (г. Астана, октябрь 2010 г.)

В мае 2010 года в большом концертном зале Казахской национальной консерватории им. Курмангазы при поддержке национального авиаперевозчика «Эйр Астана» впервые в Казахстане прошла первая международная научно-практическая конференция на тему «Благотворительность в Казахстане». Целью этой конференции было создание дискуссионной площадки для осмысления проблем развития благотворительности в стране и обмен опытом ведущих благотворительных фондов, отечественных и международных специалистов и ученых в области социальной политики и благотворительности.

В марте 2010 года в городе Астана состоялся благотворительный забег «Sport relief» в поддержку НПО «ОкеанАрт», помогающего детям с особыми нуждами. Партнером и официальным авиаперевозчиком забега выступила авиакомпания «Эйр Астана».

Благотворительный забег «Дорога счастья», организаторами которого выступили акимат Медеуского района города Алматы, авиакомпания «Эйр Астана» и компания Colgate-Palmolive, был приурочен ко Дню олимпийского бега.

В сентябре 2010 года компания «Эйр Астана» стала спонсором 10 километрового благотворительного забега в городе Астана, организованного акимом города, Управлением туризма, физкультуры и спорта совместно с Британо-Казахским Обществом. Собранные средства пошли в поддержку ветеранов Великой Отечественной войны.

Вышеперечисленные мероприятия являются лишь частью благотворительных проектов, реализованных авиакомпанией «Эйр Астана» в 2010 году. В течение года компания также оказала спонсорскую помощь различным мероприятиям, в их числе конкурсы детского творчества, дополнительные акции для ветеранов-летчиков Великой Отечественной войны с вручением специальных подарков.

## Спонсорство

В 2010 году АО «Эйр Астана» выступило в качестве основного спонсора ряда культурных мероприятий в Казахстане и за рубежом. В числе этих проектов выставка «Сокровища Казахстана» в залах Christie's в Лондоне, Международная Конференция, посвященная цифровым медиа, Казахская неделя интернета, Всемирный форум духовной культуры в Астане, Международный музыкальный фестиваль «Jazzystan».

Авиакомпания продолжала оставаться официальным перевозчиком и спонсором Федерации и национальной сборной Казахстана по регби, а также Федерации триатлона Республики Казахстан. Знаменательным событием 2010 года стала победа женской команды по регби на Летних Азиатских Играх в Гуанчжоу, Китай, принесшей ей золото. Мужская сборная по регби стала серебряным призером Кубка пяти наций Азиатского региона. Компания «Эйр Астана» также снова спонсировала шестой Открытый турнир по гольфу, одно из самых ярких и запоминающихся событий в спортивной жизни Казахстана. Авиакомпания поддержала и другие спортивные проекты прошлого года, среди которых матч по профессиональному боксу в Москве и международный турнир «Мемориал Гусмана Косанова» в Алматы. АО «Эйр Астана» также является официальным партнером хоккейного клуба «Барыс», компания поддержала открытие хоккейного сезона 2010-2011 в столице.



Мужская сборная команда Казахстана по регби



Открытый турнир по гольфу (г. Алматы, сентябрь 2010 г.)



«Эйр Астана» – официальный авиаперевозчик VII зимних Азиатских игр

Важным событием для компании «Эйр Астана» в 2010 году стало получение статуса официального авиаперевозчика VII зимних Азиатских игр, прошедших в городах Астана и Алматы с 30 января по 6 февраля 2011 года. На Играх приняли участие спортсмены из 27 стран, а Казахстан продемонстрировал высокий туристский потенциал, приняв в эти дни несколько тысяч иностранных туристов. Проведение этого широкомасштабного мероприятия стало отличной возможностью продемонстрировать миру радушие и гостеприимство местных жителей, красоту гор Заилийского Алатау, великолепие столицы Республики Казахстан города Астаны, повысив имидж страны на мировой арене.

Авиакомпания «Эйр Астана» поддерживает разнообразные культурные проекты. Так, в 2010 году компания оказала содействие в проведении IV международного фестиваля органной музыки «Весенний Алматы», Вечера Камерной классической музыки в Астане, Концерта камерной музыки, спектаклей «Имперского русского балета» и мюзикла «Ромео и Джульетта» в Алматы. Также при поддержке национального авиаперевозчика в Алматы прошел бал моды и красоты «Martini May Fashion».

### 3. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Экологическая политика АО «Эйр Астана» основана на развитии корпоративной культуры, интегрирующей вопросы обеспечения экологической ответственности в стандарты деятельности компании, наряду с обеспечением безопасных и надежных перевозок, высокого уровня предоставления сервиса и услуг. Руководство авиакомпании осознает тот факт, что экологическая ответственность может привести к большей рентабельности, поскольку ресурсы предприятия используются более эффективно, риски и уровень потенциальной ответственности снижаются, а имидж компании растет.

Основными направлениями компании «Эйр Астана» в рамках экологического контроля являются сокращение выбросов углерода и углекислого газа, а также сокращение отходов производства и потребления.

#### Сокращение выбросов углерода

Согласно оценке АО «Эйр Астана» около 99% выбросов двуокиси углерода (CO<sub>2</sub>) происходит в результате использования авиационного топлива, в то время как оставшаяся часть поступает от вторичных источников загрязнения атмосферного воздуха – автомобильного транспорта и наземной техники и оборудования. По данным Международной ассоциации воздушного транспорта ИАТА, в авиационной отрасли уровень загрязнения окружающей среды от выбросов воздушных судов незначителен, тем не менее, компания «Эйр Астана» взяла на себя обязательства по снижению выбросов загрязняющих веществ в атмосферу.



Как и другие авиакомпании, АО «Эйр Астана» стремится к сокращению выбросов посредством четырех основных методов:

- Переход на более топливозэффективные самолеты
- Модификация парка эксплуатируемых воздушных судов
- Осуществление более эффективного выполнения полетов
- Поиск альтернативного топлива (данный метод в настоящее время широко не используется, поскольку находится на стадии разработки и применяется лишь в экспериментальной авиации)

Компания «Эйр Астана» также участвует в схеме Европейского Союза по предоставлению торговых квот на выбросы парниковых газов (ETS). План мониторинга авиакомпании был одобрен немецким управлением по торговле лицензиями на CO<sub>2</sub> (Deutsche Emissionshandelsstelle, DEHSt). Процесс верификации включал:

- полноту и соответствие данных о рейсах и выбросах с данными Управления воздушными движениями, собранными Европейской организацией по безопасности воздушного движения (EUROCONTROL);
- соответствие отчетных данных и документации о массе и центровке воздушных судов;
- соответствие между совокупными данными о потреблении топлива и данными о закупленном топливе.

Одним из основных направлений сокращения выбросов в атмосферу является приобретение современных топливозэффективных воздушных судов. Парк воздушных судов АО «Эйр Астана», являясь одним из самых молодых на сегодняшний день, состоит из новых типов самолетов с повышенными характеристиками эффективности использования топлива. Шаги, предпринятые для модернизации флота в 2010 году, включая приобретение воздушных судов семейства Эрбас 320 и заключение договоров на лизинг и покупку региональных воздушных судов Эмбраер

E-190, отличающихся самым низким расходом топлива и уровнем вредных выбросов, а также минимальным шумовым следом в своем классе, позволят еще более изменить уровень нагрузки на окружающую среду.

Необходимо также отметить работу компании по установке аэродинамических законцовок крыла на воздушных судах Боинг 757-200, что позволило улучшить показатели эффективного потребления топлива у этих самолетов на 5-10%.

Другой инициативой стала модификация некоторых воздушных судов с целью улучшения аэродинамики и снижения веса оборудования, где это операционно осуществимо. Компания также запустила программу модернизации воздушного пространства с целью поиска оптимальных маршрутов между пунктами назначения для уменьшения расходов топлива.

#### Сокращение отходов производства и потребления

В то время как потребление авиационного топлива и выбросы CO<sub>2</sub> являются основной задачей экологической политики АО «Эйр Астана», другой немаловажной задачей производственного контроля компании является сокращение отходов производства и потребления.

Запуск нового веб-сайта и довольно несложная онлайн регистрация значительно сокращает объем бумажных билетов. Кроме того, компания продолжает сокращать количество печатных материалов, переключившись в работе на электронный формат. Текущие инициативы департамента информационных технологий направлены на создание безбумажных систем для всей деятельности авиакомпании. АО «Эйр Астана» также изучает возможность внедрения политики разумного использования ресурсов при приобретении товаров и услуг.





# 1946

## ЭРА БОЛЬШИХ МАШИН

После Второй мировой войны наступила эра больших и дальних четырёхмоторных машин. В 1946 году «Дуглас» выпустил пассажирский DC – 4.



## V. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

АО «Эйр Астана» является признанным лидером в области корпоративного управления в Казахстане. В 2010 году международное агентство Standard & Poor's после проведенного аудита деятельности компании повысило рейтинг корпоративного управления до уровня GAMMA 6 (governance, accountability, management metrics & analysis – анализ и оценка эффективности корпоративного управления, подотчетности и менеджмента). В 2009 году корпоративное управление авиакомпании было оценено на уровне 5+. На сегодняшний день рейтинг S&P, присвоенный АО «Эйр Астана», является самым высоким в Республике Казахстан, что свидетельствует об эффективности управления авиакомпанией, ее устойчивом развитии, прозрачности и ответственности перед стейкхолдерами.

### АКЦИОНЕРЫ

**АО «ФНБ «Самрук-Казына»** – 51% акций.

АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» было образовано 3 ноября 2008 года в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 13 октября 2008 года и Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 октября 2008 года посредством слияния АО «Фонд устойчивого развития «Казына» и АО «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук».

Зарегистрированный адрес:  
Республика Казахстан,  
010000 г. Астана,  
пр. Кабанбай батыра, 23

**BAE Systems** – 49% акций.

BAE Systems – международная компания, занимающаяся разработкой, доставкой и поддержкой передовых оборонительных и аэрокосмических систем в воздухе, на суше, на море и в космосе.

Зарегистрированный адрес:  
PO Box 87  
Warwick House  
Farnborough Aerospace Centre  
Farnborough  
Hampshire  
GU14 6YU  
United Kingdom

### СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

АО «Эйр Астана» внедрило прозрачную систему и четкую структуру корпоративного управления, отвечающую самым высоким международным стандартам. Высшим органом авиакомпании является Общее собрание акционеров, избирающее Совет директоров. Совет директоров отвечает за общее руководство деятельностью Общества, обеспечивает эффективную и прозрачную финансовую отчетность и контроль за деятельностью исполнительного органа.

#### Органы корпоративного управления



## СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Действующий состав Совета директоров избран Общим собранием акционеров 22 января 2010 года. Совет директоров состоит из шести членов: по два со стороны каждого акционера и двух независимых.

### Состав Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2010 года

#### Байдаулетов Н. Т.

- председатель Совета директоров
- член Комитета по назначениям
- управляющий директор АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына»

#### Дюсембаев Е. С.

- член Совета директоров
- вице-министр транспорта и коммуникаций Республики Казахстан

#### Брэдли Н.

- член Совета директоров
- член Комитета по назначениям
- директор по коммерции и закупу, подразделение «Программы и поддержка международных клиентов», BAE Systems

#### Брент Д.

- член Совета директоров
- казначей группы, BAE Systems

#### Ларионов Д. В.

- независимый директор
- председатель Комитета по аудиту
- председатель Комитета по назначениям
- член Комитета по вознаграждениям
- партнер по сети BDO и МСФО, BDO Казахстанаудит

#### Лорд Томас Александер Хескет

- независимый директор
- председатель Комитета по вознаграждениям
- член Комитета по аудиту
- неисполнительный заместитель председателя, Babcock International Group

## БАЙДАУЛЕТОВ НУРЖАН ТАЛИПОВИЧ

председатель Совета директоров

Байдаулетов Н. Т. является председателем Совета директоров АО «Эйр Астана» с 2008 года. Он также является членом Комитета по назначениям.

В настоящее время занимает должность управляющего директора АО «ФНБ «Самрук-Казына». С 2006 года также является членом Совета директоров АО «НК «КТЖ». Проработав в транспортной сфере Казахстана более двадцати лет, Нуржан Талипович сделал очень успешную карьеру. Его трудовая деятельность включает:

С 2008 года – управляющий директор АО «ФНБ Самрук-Казына»  
 2006-2008 – директор по управлению транспортными активами АО Холдинг «Самрук»  
 2004-2006 – председатель комитета путей сообщения Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан  
 2003-2004 – вице-министр транспорта и коммуникаций Республики Казахстан  
 1998-2003 – директор департамента железнодорожного транспорта Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан  
 1997-1998 – начальник Акмолинской железной дороги РГП «Казахстан темір жолы»  
 1997 – заместитель начальника Акмолинской железной дороги, начальник Павлодарского отделения ж/д  
 1996-1997 – первый заместитель начальника Павлодарского отделения Целинной железной дороги  
 1990-1996 – начальник станции Павлодар, г. Павлодар  
 1989-1990 – заместитель начальника отдела перевозок павлодарского отделения Целинной железной дороги  
 1988-1989 – главный инженер ст. Павлодар-Северный, г. Павлодар  
 1986-1988 – инженер технолог ст. Экибастуз, дежурный по ст. Экибастуз Целинной железной дороги

Награжден орденом «Курмет».

## ДЮСЕМБАЕВ ЕРКЫН СЕЙДЕГАЛИЕВИЧ

член Совета директоров

Дюсембаев Е. С. является членом Совета директоров с 2009 года.

В настоящее время занимает должность вице-министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан. Ранее занимал разные правительственные должности, имеет большой опыт работы в экономической сфере, а также в области стандартизации:

2000-2009 – президент АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»  
 1999-2000 – генеральный директор РГП «Казахстанский центр стандартизации, метрологии и сертификации»  
 1999 – советник департамента СНГ Министерства иностранных дел Республики Казахстан  
 1998-1999 – первый заместитель генерального директора РГП «Департамент по работе с дипломатическими представительствами Министерства иностранных дел Республики Казахстан»  
 1996-1998 – менеджер Государственного комитета по инвестициям Республики Казахстан  
 1993-1996 – директор филиала «Райымбекский» Казкредсоцбанка  
 1991-1993 – генеральный директор РГПО «Казхинтерарт» Министерства культуры КазССР  
 1989-1991 – заместитель генерального директора РГПО «Казвидео» Министерства культуры КазССР  
 1988-1989 – начальник планово-экономического отдела Облкинопроката Госкино КазССР  
 1986-1988 – начальник Талгарского районного информационно-вычислительного центра РИВЦ ЦСУ КазССР  
 1982-1986 – инженер, позже начальник Джамбульского районного информационно-вычислительного центра РИВЦ ЦСУ КазССР  
 1980-1982 – инженер Института математики и механики АН КазССР

Награжден орденом «Курмет».

## НАЙДЖЕЛ БРЭДЛИ

член Совета директоров

Найджел Брэдли является членом Совета директоров с 2001 года. Он также является членом Комитета по назначениям.

В настоящее время занимает позицию директора по коммерции и закупу, подразделение «Программы и поддержка международных клиентов» (BAE Systems); является членом Совета директоров группы «Великобритания и остальные страны» и председателем Совета по коммерческим вопросам (BAE Systems). Ранее занимал разные руководящие посты в компании BAE Systems, имеет большой опыт юридической практики.

2007-2009 – директор по коммерции, группа «Великобритания и остальные страны», BAE Systems  
2002-2007 – директор по коммерции, группа «Поддержка и решения для клиентов», BAE Systems  
2000-2002 – директор по коммерции, подразделение «Международные программы», BAE Systems  
1995-2000 – директор юридического департамента, British Aerospace Military Aircraft  
1990-1995 – консультант по юридическим вопросам, British Aerospace Military Aircraft  
1989-1990 – старший Консультант по юридическим вопросам, Kellogg's  
1987-1989 – юрист-консульт по коммерческим вопросам, Costain Group  
1981-1987 – адвокатская деятельность

## ДЭВИД БРЕНТ

член Совета директоров

Дэвид Brent является членом Совета директоров с 2008 года.

Занимает должность казначея группы BAE Systems с 1995 года. В течение более 30 лет занимал разные руководящие финансовые позиции в компании BAE Systems.

1992-1995 – казначей в Корпоративных Финансах, British Aerospace  
1990-1992 – директор по бухгалтерскому учету и контролю, Ballast Nedam BV  
1988 – ассистент казначея, British Aerospace  
1987 – главный внутренний аудитор, British Aerospace  
1982 – ассистент казначея, British Aerospace  
1979 – валютный менеджер, British Aerospace  
1979 – бухгалтер, British Aircraft Corporation

Дэвид Brent является членом Института сертифицированных бухгалтеров в Англии и Уэльсе (квалифицирован в 1975 году), а также членом Ассоциации корпоративных казначеев.

## ЛАРИОНОВ ДМИТРИЙ ВЛАДИМИРОВИЧ

независимый директор

Ларионов Д. В. является независимым директором Общества с 2008 года. Он также является председателем Комитета по аудиту, председателем Комитета по назначениям и членом Комитета по вознаграждениям.

В настоящее время Дмитрий Владимирович является партнером по международным связям ТОО «BDO Казахстан аудит». Он ведущий эксперт в области бухгалтерского учета и финансовой отчетности. Его опыт работы включает:

с 2009 года до настоящего времени – член Консультативного Совета по бухгалтерскому учету и аудиту при Министерстве финансов Республики Казахстан  
с 2008 года до настоящего времени – независимый директор АО «Казахтелеком», председатель Комитета по аудиту, член Комитета по назначениям и вознаграждениям, член Комитета по стратегическому планированию  
2008-2010 – член Комитета по Развивающимся Нациям, Международная Федерация Бухгалтеров  
2003-2010 – заместитель председателя, член Совета, Палата Профессиональных Бухгалтеров и Аудиторов Республики Казахстан  
2004-2005 – местный эксперт по бухгалтерскому учету и финансовой отчетности, Проект по развитию финансового сектора, Азиатский Банк Развития  
2001-2004 – старший эксперт по обучению бухгалтерскому учету, Департамент по реформе бухгалтерского учета, проект ЮСАИД по развитию предпринимательства (EDP/USAID), Корпорация Прага  
1999-2001 – преподаватель по бухгалтерскому учету и финансам, Казахстанский Институт Менеджмента, Экономики и Прогнозирования (КИМЭП)

## ЛОРД ТОМАС АЛЕКСАНДЕР ХЕСКЕТ

независимый директор

Лорд Томас Александер Хескет является независимым директором Общества с 2007 года. Он также является председателем Комитета по вознаграждениям и членом Комитета по аудиту.

Лорд Хескет имеет долгую и успешную карьеру на государственной службе и в сфере международного бизнеса:

1993-2010 – неисполнительный заместитель председателя, Babcock International  
1994-2007 – председатель авиакомпании British Mediterranean Airways  
2004-2005 – казначей Консервативной партии Великобритании  
1991-1993 – главный партийный организатор Палаты лордов парламента, член Тайного совета Великобритании  
1991-1993 – капитан почетного эскорта королевы  
1990-1991 – министр индустрии, Департамент торговли и индустрии

В 1997 году Лорду Хескету вручена награда «Кавалер ордена Британской Империи».

## Общее собрание акционеров

В 2010 году было проведено девять общих собраний акционеров в очной форме, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

### 21 ЯНВАРЯ

- Заключение сделки с компанией Stockholm Aircraft Finance B.V. по операционному лизингу одного воздушного судна Фоккер-50

### 22 ЯНВАРЯ

- Утверждение Положения о Службе внутреннего аудита Общества
- Избрание членов Совета директоров Общества. Утверждение размера и условий выплаты вознаграждения и компенсации независимым директорам Общества

### 19 МАРТА

- Утверждение годового бюджета (плана развития) Общества на 2010 год
- Утверждение бизнес-плана (плана развития) Общества на 2010-2014 гг.
- Утверждение решения о заключении Обществом крупных сделок с АО «Тургай Петролеум» и ТОО «Торговый Дом «Петро Казахстан» на поставку авиационного керосина
- Принятие решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок

### 12 АПРЕЛЯ

- Утверждение решения о заключении Обществом крупной сделки с компанией IAE International Aero Engines AG по покупке запасных двигателей типа V2533-A5 для воздушных судов A321
- Принятие решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупной сделки
- Утверждение решения об избрании члена Комитета по назначениям Совета директоров Общества

### 24 МАЯ

- Утверждение годовой финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Утверждение размера годового премиального вознаграждения президенту Общества по итогам работы за 2009 год

### 12 ИЮЛЯ

- Годовой отчет Общества за 2009 год
- Утверждение порядка распределения чистого дохода Общества за 2009 год, принятие решения о выплате дивидендов по простым акциям и утверждение размера дивиденда за 2009 год в расчете на одну простую акцию Общества

### 16 АВГУСТА

- Утверждение решения о заключении Обществом крупных сделок с CIT Capital Aviation (UK) Limited по продлению договора операционного лизинга двух воздушных судов типа A320-200
- Принятие решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок

### 6 ДЕКАБРЯ

- Утверждение решения о заключении Обществом соглашений о передаче и принятии прав и обязательств и внесении изменений в договора лизинга двух воздушных судов Эрбас A320-200 с компанией International Lease Finance Corporation (ILFC) в качестве cedenta и компанией Macquarie Aerospace Inc. в качестве правопреемника

### 6 ДЕКАБРЯ

- Утверждение решения о заключении Обществом крупных сделок с компанией Direct Personnel Limited, компанией Parc Aviation UK Ltd. и компанией Sigma Aviation Services Ltd. на оказание услуг по оценке, подбору и управлению квалифицированными опытными пилотами (КВС и ВП с международным рейтингом) и компанией Rolls-Royce & Partners Finance по продаже Обществом запасного двигателя типа V2533-A5 для воздушных судов типа A321 с обратным операционным лизингом
- Принятие решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок

## Заседания Совета директоров

В 2010 году было проведено одиннадцать заседаний Совета директоров Общества, включая четыре в очной форме. На заседаниях были рассмотрены следующие вопросы:

### 19 ФЕВРАЛЯ

- Предварительное одобрение годового бюджета Общества на 2010 год
- Предварительное одобрение бизнес-плана Общества на 2010-2014 гг.
- Принятие решения о заключении Обществом крупных сделок с АО «Тургай Петролеум» и ТОО «Торговый Дом «Петро Казахстан» на поставку авиационного керосина
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок
- Внесение изменения в решение Совета директоров Общества от 18 декабря 2009 года
- Утверждение пакета управленческой отчетности, представляемого акционеру Общества

### 11 МАРТА

- Отчет президента Общества о предварительных результатах финансово-хозяйственной деятельности Общества за 2009 год
- Обзор рынка пассажирских авиаперевозок и другие ключевые вопросы на 2010 год
- Доклад по ситуации, связанной с государственным надзором за безопасностью полетов (решение Комитета по безопасности полетов Европейского Союза и аудит ИКАО)
- Предложение президента Общества по выбору типа двигателя для приобретенных Обществом новых воздушных судов семейства A320 и дополнительных опционов на покупку
- Принятие решения о заключении Обществом крупной сделки с компанией IAE International Aero Engines AG по покупке запасных двигателей типа V2533-A5 для воздушных судов A321
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупной сделки
- Отчет руководителя Службы внутреннего аудита (СВА) Общества о деятельности СВА в 2009 году
- Определение размера премиального вознаграждения работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам работы за 2009 год
- Утверждение годового аудиторского плана Службы внутреннего аудита Общества на 2010 год с изменениями
- Утверждение решения президента Общества об открытии счетов в банках
- Избрание члена Комитета по назначениям Совета директоров Общества
- Утверждение новой редакции Положения о Представительстве Общества в Республике Турция. Внесение изменений в Положения о представительствах Общества в Российской Федерации, Азербайджанской Республике, г. Пекин Китайской Народной Республики и г. Урумчи Китайской Народной Республики

### 23 АПРЕЛЯ

- Предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Предложения общему собранию акционеров Общества о порядке распределения чистого дохода Общества за 2009 год и размере дивиденда за 2009 год в расчете на одну простую акцию Общества
- Определение размера премиального вознаграждения руководителя и работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам работы за 2009 год
- Рекомендации общему собранию акционеров Общества в отношении выплаты годового премиального вознаграждения президенту Общества по итогам работы за 2009 год

### 10 ИЮНЯ

- Годовой отчет президента Общества о результатах финансово-хозяйственной деятельности Общества за 2009 год
- Предложения общему собранию акционеров Общества о порядке распределения чистого дохода Общества за 2009 год и размере дивиденда за 2009 год в расчете на одну простую акцию Общества
- Отчет президента Общества о результатах финансово-хозяйственной деятельности Общества за четыре месяца 2010 года
- Доклад по ситуации, связанной с государственным надзором за безопасностью полетов (решение Комитета по безопасности полетов Европейского Союза и аудит ИКАО)
- Отчет руководителя Службы внутреннего аудита (СВА) Общества о деятельности СВА за первый квартал 2010 года
- Утверждение Политики по управлению рисками Общества.
- Одобрение новых пунктов осуществления Обществом полетов за пределами Казахстана. Принятие решения о создании представительств Общества в гг. Ташкент (Республика Узбекистан), Душанбе (Республика Таджикистан) и Астана (Республика Казахстан). Утверждение положения о представительстве Общества в г. Астана (Республика Казахстан)

### 15 ИЮЛЯ

- Принятие решения о заключении Обществом крупных сделок с компанией CIT Capital Aviation (UK) Limited по продлению договоров операционного лизинга двух воздушных судов типа A320-200
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок
- Утверждение Правил осуществления закупок Общества в новой редакции

### 2 СЕНТЯБРЯ

- Отчет президента Общества о результатах финансово-хозяйственной деятельности Общества за семь месяцев 2010 года
- Отчет о безопасности полетов Общества. Доклад по ситуации, связанной с государственным надзором за безопасностью полетов (решение Комитета по безопасности полетов Европейского Союза и аудит ИКАО)
- Рассмотрение Карты рисков Общества
- Отчет руководителя Службы внутреннего аудита Общества (СВА) о деятельности СВА за второй квартал 2010 года
- Отчет президента Общества о статусе исполнения решений Совета директоров Общества за восемь месяцев 2010 года
- Принятие решения о создании Представительства Общества в Малайзии. Утверждение положения о Представительстве Общества в Малайзии
- Представление вопроса о внесении дополнения в Устав Общества (в связи с планированием осуществления Обществом туристской деятельности) для дальнейшего рассмотрения на общем собрании акционеров Общества

## 7 ОКТЯБРЯ

- Утверждение Положения о Представительстве Общества в городе Ташкент, Республика Узбекистан
- Вопросы создания Представительства Общества в Кыргызской Республике

## 29 ОКТЯБРЯ

- Принятие решения о заключении Обществом соглашений о передаче и принятии прав и обязательств и внесении изменений в договора лизинга двух воздушных судов Эрбас А320-200 с компанией International Lease Finance Corporation (ILFC) в качестве cedenta и компанией Masquarie Aerospace Inc. в качестве правопреемника

## 5 НОЯБРЯ

- Принятие решения о заключении Обществом крупных сделок с компанией Direct Personnel Limited, компанией Parc Aviation UK Ltd. и компанией Sigma Aviation Services Ltd. на оказание услуг по оценке, подбору и управлению квалифицированными опытными пилотами (КВС и ВП с международным рейтингом)
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупных сделок

## 22 НОЯБРЯ

- Определение штатной численности и изменение структуры Службы внутреннего аудита Общества
- Принятие решения о заключении Обществом крупной сделки с компанией Rolls-Royce & Partners Finance по продаже Обществом запасного двигателя типа V2533-A5 для воздушных судов типа А321 с обратным операционным лизингом
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупной сделки
- Одобрение новых пунктов осуществления Обществом полетов за пределами Казахстана
- Внесение дополнения в Трудовой договор с президентом Общества

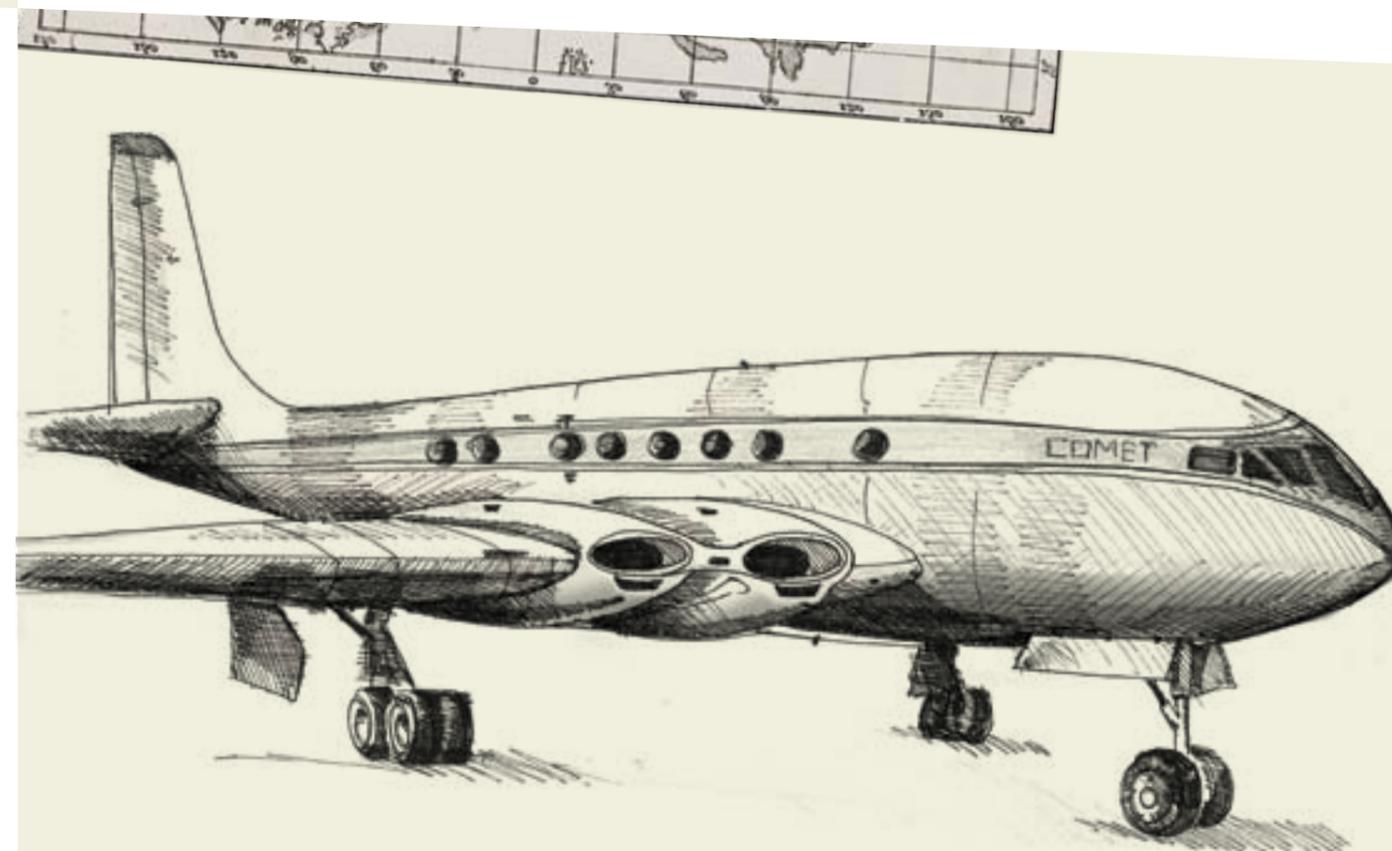
## 9 ДЕКАБРЯ

- Отчет президента Общества о результатах финансово-хозяйственной деятельности Общества за 10 месяцев 2010 года
- Доклад по ситуации, связанной с государственным надзором за безопасностью полетов (решение Комитета по безопасности полетов Европейского Союза и аудит ИКАО)
- Вопрос привлечения использования Обществом сертификата эксплуатанта в соответствии со стандартами EASA, зарегистрированного в ЕС
- Предварительное одобрение годового бюджета Общества на 2011 год
- Предварительное одобрение бизнес-плана (плана развития) Общества на 2011-2015 гг.
- Предварительное одобрение долгосрочной стратегии развития Общества на 2011-2020 гг.
- Рассмотрение Карты рисков Общества на период октябрь 2010 года – октябрь 2011 года
- Отчет руководителя Службы внутреннего аудита Общества (СВА) о деятельности СВА за третий квартал 2010 года
- Утверждение годового аудиторского плана Службы внутреннего аудита Общества на 2011 год
- Определение размера премиального вознаграждения руководителя и работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам 2010 года
- Утверждение плана работы и графика заседаний Совета директоров Общества на 2011 год
- Вопросы корпоративного управления Общества
- Ежегодное утверждение системы оплаты и стимулирования труда и схемы оплаты труда работников Общества
- Ежегодное утверждение порядка и условий возмещения расходов работникам Общества, направляемым в командировки, нормативов положенности служебных легковых автомобилей и норм площадей для размещения административного аппарата Общества, лимитов возмещаемых расходов за счет средств Общества при предоставлении работникам права пользования мобильной связью и лимитов представительских расходов
- Принятие решения о заключении Обществом крупной сделки с компанией Air Lease Corporation по операционному лизингу одного воздушного судна Embraer ERJ190-100 LR
- Принятие предварительного решения об увеличении обязательств Общества на сумму более пяти миллионов долларов США, в связи с заключением Обществом крупной сделки
- Рекомендации общему собранию акционеров Общества в отношении прекращения полномочий и назначения вице-президента по инженерно-техническому обеспечению Общества

# 1949

## ЭПОХА РЕАКТИВНОГО ДВИГАТЕЛЯ

В 50-е годы стало ясно, что будущее – за самолетами с реактивными двигателями. Первыми к созданию пассажирских реактивных самолетов приступили англичане. В 1949 году прошел испытания новый самолет DH 106 «Комета» фирмы «Де Хэвилленд».



## ВОПРОСЫ, РАССМОТРЕННЫЕ КОМИТЕТОМ ПО АУДИТУ В 2010 ГОДУ

В 2010 году Комитетом по аудиту были рассмотрены следующие вопросы:

- Информация ТОО «Делойт» о текущем статусе проведения внешнего аудита финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Отчет руководства Общества о результатах проверки Общества Счетным комитетом Республики Казахстан по контролю за исполнением республиканского бюджета
- План работы Комитета по аудиту на 2010 год
- Отчет руководства Общества о реализации Политики управления рисками Общества и рассмотрение Карты рисков Общества на период с июня 2010 года по июнь 2011 года
- Годовой отчет Службы внутреннего аудита Общества за 2009 год
- Отчет руководителя Службы Внутреннего аудита Общества о деятельности Службы Внутреннего аудита Общества за 2-ой квартал 2010 года
- Предварительное одобрение размера премиального вознаграждения руководителя и работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам 2009 года
- Предварительное утверждение бюджета на постоянное профессиональное развитие и обучение работников Службы внутреннего аудита Общества на 2011 год
- Предварительное утверждение годового аудиторского плана Службы внутреннего аудита Общества на 2010 год с изменениями
- Предварительное одобрение штатной численности и изменения структуры Службы внутреннего аудита Общества
- Предварительное одобрение штатной численности Службы внутреннего аудита Общества
- Отчет ТОО «Делойт» по итогам проведенного аудита годовой финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Информация ТОО «Делойт» о текущем статусе проведения внешнего аудита финансовой отчетности Общества за 2010 год
- Рассмотрение письма независимого аудитора руководству Общества по итогам проведенного аудита годовой финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Рассмотрение Карты рисков Общества на период с октября 2010 года по октябрь 2011 года
- Рекомендации Совету директоров Общества по вопросу предварительного одобрения годовой финансовой отчетности Общества за 2009 год
- Отчет руководителя Службы Внутреннего аудита Общества о деятельности Службы Внутреннего аудита Общества за 3-ий квартал 2010 года
- Предварительное одобрение размера премиального вознаграждения (бонуса от прибыли Общества) руководителю и работникам Службы Внутреннего аудита Общества по итогам работы за 2009 год
- Предварительное утверждение годового аудиторского плана Службы внутреннего аудита Общества на 2011 год
- Отчет руководителя Службы Внутреннего аудита Общества о деятельности Службы Внутреннего аудита Общества за 1-ый квартал 2010 года
- Предварительное одобрение размера премиального вознаграждения (годового бонуса) руководителя и работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам 2010 года
- Предварительное одобрение Политики по управлению рисками Общества
- Годовой план Комитета по аудиту на 2011 год

## ВОПРОСЫ, РАССМОТРЕННЫЕ КОМИТЕТОМ ПО НАЗНАЧЕНИЯМ В 2010 ГОДУ

В 2010 году Комитетом по назначениям были рассмотрены следующие вопросы:

- Рекомендации в отношении прекращения полномочий и назначения вице-президента по инженерно-техническому обеспечению Общества
- Рекомендации в отношении процедуры проведения Советом директоров Общества оценки деятельности Общества, исполнительного органа, Службы внутреннего аудита и ее руководителя, членов Совета директоров и Совета директоров Общества

## ВОПРОСЫ, РАССМОТРЕННЫЕ КОМИТЕТОМ ПО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ В 2010 ГОДУ

В 2010 году Комитетом по вознаграждениям были рассмотрены следующие вопросы:

- Утверждение Плана работы Комитета по вознаграждениям на 2010 год
- Рекомендации в отношении определения размера премиального вознаграждения руководителя и работников Службы внутреннего аудита Общества по итогам 2009 года
- Рекомендации относительно выплаты премиального вознаграждения руководителю и работникам Службы внутреннего аудита Общества по итогам работы за 2009 год
- Рекомендации относительно выплаты годового премиального вознаграждения президенту Общества по итогам работы за 2009 год
- Рекомендации по определению размера премиального вознаграждения (годового бонуса) руководителю и работникам Службы внутреннего аудита Общества по итогам 2010 года
- Рекомендации по политике и структуре вознаграждения членов Совета директоров Общества

## ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА ОБЩЕСТВА

Вознаграждение не выплачивается членам Совета директоров Общества, номинированных от имени акционеров Общества. Вознаграждение выплачивается независимым директорам Общества, при этом размер вознаграждения определяется общим собранием акционеров по представлению Совета директоров и рекомендаций Комитета по вознаграждениям. Размер вознаграждения исполнительного органа также определяется общим собранием акционеров по рекомендациям Совета директоров, которые разрабатываются Комитетом по вознаграждениям.

Общий размер вознаграждения независимым директорам и Исполнительному органу Общества, выплаченного по результатам их работы за 2010 год, составил 109 739 тыс. тенге, с учетом налогов.

## ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Корпоративное управление АО «Эйр Астана» строится на принципах прозрачности и раскрытия информации, соблюдения прав акционеров, открытого и эффективного управления. Система корпоративного управления призвана обеспечивать конструктивный диалог между стейкхолдерами с целью выявления и смягчения воздействия любых внутренних рисков на финансовое состояние Общества или его деятельность.

Корпоративное управление авиакомпании «Эйр Астана» основывается на следующих ключевых принципах:

**Принцип защиты прав и интересов акционеров** – защита и уважение прав и законных интересов акционеров, предусмотренных законодательством и лучшей международной практикой; эффективная деятельность Общества, в том числе рост активов и поддержание финансовой стабильности и прибыльности Общества. Дивидендная политика Общества должна быть достаточно прозрачной и доступной для изучения акционерами, потенциальными инвесторами и общественностью Республики Казахстан.

**Эффективное управление Советом директоров** – максимальное соблюдение и реализация интересов акционеров и Общества; обеспечение прозрачности своей деятельности перед акционерами; обеспечение простого и прозрачного механизма определения размера дивидендов и условий их выплат.

**Эффективное управление исполнительного органа** – руководство текущей деятельностью Общества в целях выполнения задач и реализации стратегии Общества. Деятельность исполнительного органа осуществляется на принципах честности, добросовестности, разумности, осмотрительности и регулярности. Отношения между акционерами, членами Совета директоров и исполнительным органом строятся на взаимном доверии, уважении, подотчетности и контроле.

**Принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Общества** – обеспечение своевременного раскрытия перед акционерами и заинтересованными лицами достоверной информации об Обществе, в том числе о его финансовом положении, экономических показателях, результатах его деятельности, структуре собственности и управления.

**Принцип ответственности** – защита предусмотренных законодательством прав работников Общества; обучение и соблюдение норм социальной защиты сотрудников Общества; обеспечение прозрачности при подборе персонала; обеспечение благоприятных условий труда и содействие повышению квалификации работников Общества; бережное и рациональное отношение к окружающей среде в соответствии с требованиями законодательства; обеспечение социальной ответственности путем оказания спонсорской поддержки и/или организации благотворительных мероприятий.

## ФИНАНСОВЫЙ КАЛЕНДАРЬ НА 2011 ГОД

Выпуск отчета независимого аудитора по консолидированной финансовой отчетности за 2010 год  
Предварительное утверждение финансовой отчетности за 2010 год Советом директоров  
Утверждение финансовой отчетности за 2010 год общим собранием акционеров

28 марта 2011 года

28 апреля 2011 года

31 мая 2011 года

### Независимый регистратор

АО «Фондовый Центр»  
Зарегистрированный адрес: Казахстан, 050012, г. Алматы, ул. Мауленова, 92  
Местонахождение: Казахстан, 050091, г. Алматы, ул. Желтоқсан, 79а  
Тел.: +7 (727) 250 89 60/61, факс: +7 (727) 250 16 96; 250 76 44

### Независимый аудитор

ТОО «Делойт»  
Местонахождение: Казахстан, 050059, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, 36, Алматинский финансовый центр, здание «Б»  
Тел.: +7 (727) 258 13 40, факс: +7 (727) 258 13 41





# 1969

## БЫСТРЕЕ ЗВУКА

---

В 1969 году компания «Конкорд» (Великобритания/Франция) завершила работу над единственным сверхзвуковым пассажирским самолетом. Однажды «Конкорд» и «Боинг – 747» компании «Эйр Франс» одновременно стартовали соответственно из Бостона и Парижа навстречу друг другу. «Конкорд» приземлился в Париже, проведя 68 минут в аэропорту и направился обратно в Бостон. Он был там на 11 минут раньше, чем «Боинг-747».



## VI. АКЦИОНЕРАМ И ИНВЕСТОРАМ

---

### Дивиденды

Согласно Дивидендной политике Общества сумма средств, направляемая на выплату дивидендов, составляет 25% от чистого дохода, определяемого на основе финансовой отчетности, составленной в соответствии с МСФО (Международными стандартами финансовой отчетности), за исключением случаев принятия акционерами иного решения с учетом фактических обстоятельств, инвестиционных планов и финансового положения Общества на момент принятия акционерами решения о выплате дивидендов.

На момент составления настоящего годового отчета с учетом финансового результата Общества за 2010 год, годовым общим собранием акционеров Общества принято решение о сумме средств, направленных на выплату дивидендов, на уровне не менее 25% от чистого дохода Общества за 2010 год. В ближайшее время планируется проведение дополнительного заседания Общего собрания акционеров Общества для принятия решения по определению окончательного размера суммы средств, которая будет направлена на выплату дивидендов за 2010 год акционерам Общества.



## VII. ФИНАНСОВАЯ ОТЧЕТНОСТЬ ЗА 2010 ГОД

Настоящая отчетность подготовлена на основе аудированной финансовой отчетности.  
Аудированная финансовая отчетность доступна на сайте [www.airastana.com](http://www.airastana.com)

### Отчет о совокупном доходе за год, закончившийся 31 декабря 2010 года

(в тысячах казахстанских тенге)

	2010	2009
<b>Доходы</b>		
Пассажирские перевозки	92,251,329	78,656,016
Груз и почта	2,734,917	2,261,406
Прочие доходы	2,483,491	1,574,681
<b>Всего доходов</b>	<b>97,469,737</b>	<b>82,492,103</b>
<b>Операционные расходы</b>		
Топливо	(15,583,689)	(13,614,778)
Инженерно-техническое обслуживание	(12,582,771)	(10,730,028)
Расходы по операционному лизингу самолетов	(10,796,047)	(10,617,311)
Аэропортовое обслуживание и навигация	(10,312,850)	(9,770,378)
Расходы по персоналу	(10,180,270)	(9,108,547)
Обслуживание пассажиров	(7,729,011)	(6,684,252)
Расходы по реализации	(7,198,760)	(6,511,095)
Расходы на экипажи	(4,842,079)	(4,203,026)
Износ и амортизация	(807,418)	(1,001,928)
Налоги	(683,413)	(643,588)
Страхование	(781,879)	(626,369)
Расходы по аренде имущества	(773,915)	(602,418)
Информационные технологии	(343,043)	(349,389)
Консультационные, юридические и профессиональные услуги	(243,949)	(170,766)
Прочее	(1,146,334)	(510,417)
<b>Всего операционные расходы</b>	<b>(84,005,428)</b>	<b>(75,144,290)</b>
<b>Операционная прибыль</b>	<b>13,464,309</b>	<b>7,347,813</b>
<b>Финансовые доходы</b>	<b>1,098,523</b>	<b>638,421</b>
<b>Финансовые расходы</b>	<b>(140,549)</b>	<b>(95,820)</b>
(Убыток)/доход от курсовой разницы, нетто	(111,454)	1,110,288
<b>Прибыль до налогообложения</b>	<b>14,310,829</b>	<b>9,000,702</b>
<b>Расходы по подоходному налогу</b>	<b>(2,950,460)</b>	<b>(1,922,754)</b>
<b>Чистая прибыль и общий совокупный доход за год</b>	<b>11,360,369</b>	<b>7,077,948</b>
<b>Базовая и разведенная прибыль на акцию (в тенге)</b>	<b>668,257</b>	<b>416,350</b>

### Отчет о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2010 года

(в тысячах казахстанских тенге)

	2010	2009
<b>АКТИВЫ</b>		
<b>Долгосрочные активы</b>		
Основные средства	4,648,572	4,012,704
Нематериальные активы	456,422	335,567
Долгосрочные авансы выданные	2,419,960	1,315,723
Гарантийные вклады	2,216,619	2,220,431
Отсроченные налоговые активы	849,538	461,766
Депозиты в банке	16,720,243	7,376,398
	<b>27,311,354</b>	<b>15,722,589</b>
<b>Текущие активы</b>		
Товарно-материальные запасы	3,055,655	3,103,795
Авансы выданные	3,104,071	1,718,084
Предоплата по подоходному налогу	544,456	605,411
Торговая и прочая дебиторская задолженность	7,363,845	5,235,733
Предоплата по прочим налогам	408,928	1,269,012
Гарантийные депозиты	173,442	345,258
Депозиты в банке	887,055	2,926,809
Денежные средства и их эквиваленты	6,123,788	3,265,051
Финансовые активы, отражаемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	161,583	201,852
	<b>21,822,823</b>	<b>18,671,005</b>
<b>Итого активы</b>	<b>49,134,177</b>	<b>34,393,594</b>
<b>КАПИТАЛ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>		
<b>Капитал</b>		
Уставный капитал	2,501,550	2,501,550
Дополнительный оплаченный капитал	48,996	48,996
Нераспределенная прибыль	27,506,465	18,623,378
<b>Итого капитал</b>	<b>30,057,011</b>	<b>21,173,924</b>
<b>Долгосрочные обязательства</b>		
Резерв на техническое обслуживание воздушных судов	2,039,365	908,507
	<b>2,039,365</b>	<b>908,507</b>
<b>Текущие обязательства</b>		
Обязательства по финансовой аренде	-	46,109
Доходы будущих периодов	9,060,879	6,516,418
Резерв на техническое обслуживание воздушных судов	1,606,096	1,535,741
Торговая и прочая кредиторская задолженность	6,353,284	4,162,838
Финансовые обязательства, отражаемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	17,542	50,057
	<b>17,037,801</b>	<b>12,311,163</b>
<b>Итого обязательства</b>	<b>19,077,166</b>	<b>13,219,670</b>
<b>Итого капитал и обязательства</b>	<b>49,134,177</b>	<b>34,393,594</b>

### Отчет об изменениях капитала за год, закончившийся 31 декабря 2010 года

(в тысячах казахстанских тенге)

	Уставный капитал	Дополнительный оплаченный капитал	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
На 1 января 2009 года	2,501,550	48,996	12,058,971	14,609,517
Чистая прибыль и общий совокупный доход за год	-	-	7,077,948	7,077,948
Объявленные дивиденды	-	-	(513,541)	(513,541)
На 31 декабря 2009 года	2,501,550	48,996	18,623,378	21,173,924
Чистая прибыль и общий совокупный доход за год	-	-	11,360,369	11,360,369
Объявленные дивиденды	-	-	(2,477,282)	(2,477,282)
На 31 декабря 2010 года	2,501,550	48,996	27,506,465	30,057,011



### Отчет о движении денежных средств за год, закончившийся 31 декабря 2010 года

(в тысячах казахстанских тенге)

	2010	2009
<b>ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		
Прибыль до налогообложения	14,310,829	9,000,702
Корректировки на:		
Износ и амортизацию основных средств и нематериальных активов	807,418	1,001,928
(Доход)/убыток от выбытия основных средств и нематериальных активов	(151,481)	262,125
Изменение в резервах по сомнительным долгам	427,101	226,487
Изменение в резервах на неликвидные товарно-материальные запасы	-	48,651
Убыток/(доход) от курсовой разницы	111,454	(1,110,288)
Финансовые доходы	(1,098,523)	(638,421)
Процентные расходы по финансовой аренде	179	5,762
Чистый неререализованный убыток по финансовым активам и обязательствам, отражаемым по справедливой стоимости через прибыль или убыток	56,807	20,341
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в оборотном капитале	14,463,784	8,817,287
Увеличение дебиторской задолженности	(2,093,153)	(476,083)
(Увеличение)/уменьшение прочей дебиторской задолженности и расходов будущих периодов	(719,503)	524,400
Увеличение товарно-материальных запасов	(60,379)	(571,050)
Уменьшение гарантийных депозитов	-	88,799
Увеличение торговой кредиторской задолженности, начисленных расходов и прочих текущих обязательств	3,354,839	930,322
Увеличение доходов будущих периодов	2,512,353	1,961,081
Денежные средства, полученные от операционной деятельности	17,457,941	11,274,756
Уплаченный подоходный налог	(3,245,713)	(2,405,113)
Уплаченное вознаграждение	(1,642)	(4,425)
Чистые денежные средства, полученные от операционной деятельности	14,210,586	8,865,218
<b>ИНВЕСТИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		
Предоплата за воздушные судна	(1,313,315)	(505,838)
Приобретение основных средств	(2,803,278)	(1,201,943)
Поступления денег от продажи основных средств	1,724,033	-
Приобретение нематериальных активов	(224,896)	(121,635)
Размещение срочных банковских депозитов	(12,933,092)	(11,576,859)
Погашение срочных банковских депозитов	6,036,053	3,857,944
Полученное вознаграждение	553,000	343,227
Чистые денежные средства использованные в инвестиционной деятельности	(8,961,495)	(9,205,104)
<b>ФИНАНСОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>		
Выплаты дивидендов	(2,477,282)	(513,541)
Выплаты по финансовой аренде	(44,676)	(137,548)
Чистые денежные средства, использованные в финансовой деятельности	(2,521,958)	(651,089)
<b>ЧИСТОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ/(УМЕНЬШЕНИЕ) ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ИХ ЭКВИВАЛЕНТОВ</b>	<b>2,727,133</b>	<b>(990,975)</b>
Эффект изменения обменных курсов на денежные средства, удерживаемые в иностранной валюте	131,604	65,074
<b>ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА И ИХ ЭКВИВАЛЕНТЫ, на начало года</b>	<b>3,265,051</b>	<b>4,190,952</b>
<b>ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА И ИХ ЭКВИВАЛЕНТЫ, на конец года</b>	<b>6,123,788</b>	<b>3,265,051</b>



# 2002

## ПЕРВЫЙ ПОЛЕТ КОМПАНИИ "ЭЙР АСТАНА"

15 мая 2002 года компания «Эйр Астана» выполнила свой первый полет по маршруту Алматы-Астана на авиалайнере «Боинг 737-800», ознаменовавший начало нового этапа в развитии национальной авиационной отрасли.



## VIII. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ НА 2011 ГОД

### Поддержание статуса авиакомпании, допущенной для выполнения полетов на территорию Европейского Союза

Одной из важнейших задач на 2011 год остается поддержание статуса авиакомпании, освобожденной от запрета на выполнение полетов на территорию Европейского Союза, наложенного на всех остальных перевозчиков Казахстана. Исключение компании «Эйр Астана» основано на нескольких факторах, одним из основных является соответствие требованиям европейской директивы EASA Часть 145.

Управление гражданской авиации Великобритании провело аудит по требованиям директивы Европейского агентства по безопасности полетов EASA Часть 145 в сентябре 2010 года, следующий аудит ожидается в августе 2011 года. Также компания успешно прошла международный аудит по эксплуатационной безопасности (IOSA) в период с 16 по 20 мая 2011 года. Тем временем, АО «Эйр Астана» продолжает инвестировать в обучение и технологии с целью постоянного повышения и поддержания своих стандартов безопасности на уровне мировых.

Компания продолжает активно сотрудничать с Комитетом гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан по устранению несоответствий, выявленных Международной организацией гражданской авиации (ИКАО).

### Развитие маршрутной сети

АО «Эйр Астана» намерено продолжить расширение своей маршрутной сети. Поставка в 2011 году трех воздушных судов Эмбраер 190 позволит открыть новые маршруты, в числе которых запланированы маршруты по направлениям Алматы-Тбилиси и Алматы-Самара. Кроме того, код-шер соглашение с Этихад, подписанное в феврале 2011 года, обеспечит пассажиров доступом к широкому выбору международных направлений через крупнейший транспортный узел – ультра-современный аэропорт Абу-Даби.

### Расширение парка воздушных судов

Важной приоритетной задачей на 2011 год является расширение парка воздушных судов, предусматривающее покупку дополнительных самолетов, а также постепенную замену турбовинтовых самолетов. Авиакомпания продолжит осуществление предпоставочных платежей за приобретаемые в собственность воздушные суда Эрбас 320. После отчетного периода получены два первых Эмбраера 190, которые будут обслуживать внутренние и региональные маршруты. Поставка третьего Эмбраера 190 намечена на последний квартал 2011 года. Решения по покупке или лизингу трех дополнительных воздушных судов Эмбраер 190 будут приняты в 2011 году.

Авиакомпанией «Эйр Астана» проведена подготовка для поставки новых воздушных судов. Предпринятые меры включают обучение пилотов и технического персонала, а также приобретение усовершенствованного виртуального тренажера EVPT для отработки процедур выполнения полета на воздушных судах Эрбас 320 и Боинг 757/767. Дополнительное оборудование для тренировок на самолетах Эмбраер 190 будет поставлено в 2011 году.

### Создание Центра по ремонту авиационных компонентов

Создание Центра по ремонту авиационных компонентов является важным событием в истории развития авиакомпании. Центр включает цех по ремонту самолетных колес и тормозов, цех по обслуживанию аккумуляторных батарей, участок неразрушающих методов контроля и цех по ремонту структурных элементов конструкции самолетов, что позволит авиакомпании самостоятельно выполнять часть технического обслуживания. Данный центр станет одним из самых крупных в Центрально-азиатском регионе. Он также существенно обеспечит сокращение расходов на работы, которые теперь могут быть выполнены в Алматы, а не за рубежом. Кроме того, услуги центра могут привлечь и других региональных перевозчиков, что создаст дополнительный источник доходов.

Компания «Эйр Астана» – яркий пример того, как можно правильно и эволюционно откликнуться на внешние рыночные изменения, четко и своевременно осваивать новые технологии и знания.

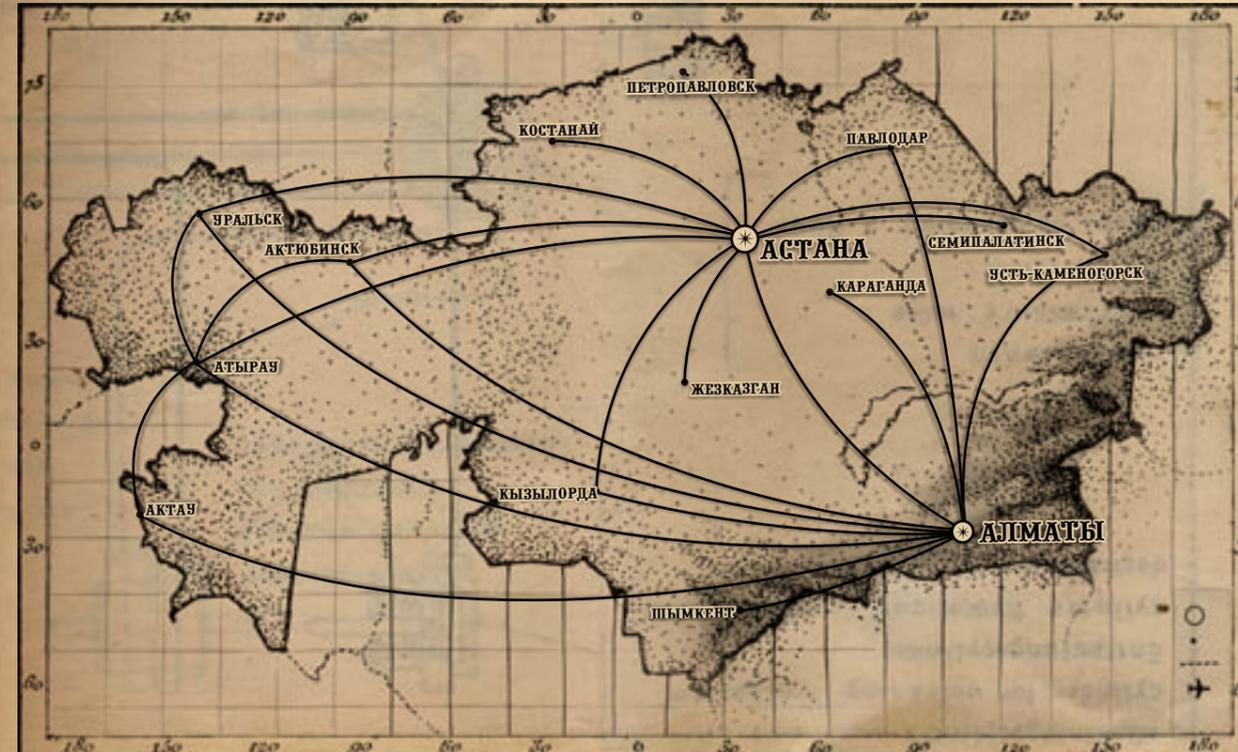
---

«ЭЙР АСТАНА» – РУКОТВОРНЫЕ КРЫЛЬЯ,  
ЛЕТЯЩИЕ К СОВЕРШЕНСТВУ



# ПРИЛОЖЕНИЯ

## i. МАРШРУТНАЯ СЕТЬ В 2010 ГОДУ



### Международные маршруты

#### Азия и Ближний Восток

Алматы – Абу-Даби  
(с 31 октября 2010 года)  
Алматы – Бангкок  
Алматы – Пекин  
Алматы – Дели  
Алматы – Дубаи  
(до 31 октября 2010 года)  
Алматы – Куала-Лумпур  
Алматы – Урумчи  
Алматы – Сеул  
Астана – Абу-Даби  
(с 31 октября 2010 года)  
Астана – Дубаи  
(до 31 октября 2010 года)  
Астана – Урумчи

#### СНГ

Алматы – Баку  
Алматы – Бишкек  
Алматы – Душанбе  
Алматы – Москва  
Алматы – Санкт-Петербург  
Алматы – Ташкент  
Астана – Москва  
Астана – Новосибирск  
Астана – Екатеринбург

#### Европа

Алматы – Стамбул  
Алматы – Лондон  
Астана – Стамбул  
Астана – Франкфурт  
Атырау – Амстердам  
Атырау – Стамбул  
Уральск – Амстердам

#### Сезонные маршруты

Алматы – Анталья  
Астана – Анталья  
Костанай – Ганновер

### Внутренние маршруты

Алматы – Актау  
Алматы – Актобе  
Алматы – Астана  
Алматы – Атырау  
Алматы – Караганда  
Алматы – Кызылорда

Алматы – Уральск  
Алматы – Усть-Каменогорск  
Алматы – Павлодар  
Алматы – Шымкент  
Астана – Актобе  
Астана – Атырау

Астана – Костанай  
Астана – Кызылорда  
Астана – Уральск  
Астана – Усть-Каменогорск  
Астана – Павлодар  
Астана – Петропавловск

Астана – Семей  
Астана – Жезказган  
Атырау – Актау  
Атырау – Актобе  
Атырау – Уральск



## ii. ПАРК ВОЗДУШНЫХ СУДОВ В 2010 ГОДУ

Крейсерская скорость  
850 (км/ч)

Дальность 9000(км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Боинг
Модель	767-300ER
Количество	2

Максимальная взлетная масса  
184612 (кг)



### Боинг 767-300ER

Используется на международных и внутренних рейсах для дальних перелетов

Эконом-класс 190 (мест)

Бизнес-класс 30 (мест)

Крейсерская скорость  
870 (км/ч)

Дальность 7250 (км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Боинг
Модель	757-200
Количество	4

Максимальная взлетная масса  
115666 (кг)



### Боинг 757-200

Используется на международных и внутренних рейсах для дальних перелетов

Эконом-класс 150 (мест)

Бизнес-класс 20 (мест)

Крейсерская скорость  
870 (км/ч)

Дальность 5600(км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Эрбас
Модель	321
Количество	2

Максимальная взлетная масса  
89000 (кг)



### Эрбас 321

Используется на международных и внутренних рейсах для средних и коротких перелетов

Эконом-класс 147 (мест)

Бизнес-класс 28 (мест)

Крейсерская скорость  
870 (км/ч)

Дальность 5500 (км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Эрбас
Модель	320
Количество	7

Максимальная взлетная масса  
77000 (кг)



### Эрбас 320

Используется на международных и внутренних рейсах для средних и коротких перелетов

Эконом-класс 132 (мест)

Бизнес-класс 16 (мест)

Крейсерская скорость  
900 (км/ч)

Дальность 3450 (км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Эрбас
Модель	319
Количество	1

Максимальная взлетная масса  
64000 (кг)



### Эрбас 319

Используется на международных и внутренних рейсах для коротких перелетов

Эконом-класс 114 (мест)

Бизнес-класс 12 (мест)

Крейсерская скорость  
450 (км/ч)

Дальность 2800 (км)

Экипаж 2 (пилота)

Производитель	Фоккер
Модель	50
Количество	6

Максимальная взлетная масса  
20820 (кг)



### Фоккер 50

Используется на международных и внутренних рейсах для коротких перелетов

Эконом-класс 50 (мест)

Бизнес-класс 0 (мест)

ВСЕГО 22

### iii. ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА

#### СНГ

##### 1. Баку, Азербайджан

AZ-1065  
ул. Дж. Джаббарлы, д. 44  
Тел.: +994 (0)12 497 49 96

##### 2. Душанбе, Таджикистан

Бизнес центр «SAS», 1 этаж  
ул. Айни 24а  
Тел.: +992 37 601 8200

##### 3. Москва, Российская Федерация

ул. 3-я Тверская-Ямская, д. 26, офис 2  
Тел.: +7 (495) 980 24 30; (499) 251 16 05

##### 4. Санкт-Петербург, Российская Федерация

Стойка регистрации  
представительства АО «Эйр Астана»  
Международный терминал Пулково-2,  
Зал вылета  
Тел.: +7 981 846 25 44  
Часы работы: за 3 часа до вылета  
по расписанию

##### 5. Ташкент, Узбекистан

100031, Мирабадский район,  
ул. Афросиаб 4а  
Тел.: +998 (71) 140 30 02

##### 6. Екатеринбург, Российская Федерация

Международный аэропорт Кольцово  
Билетная касса на стойке регистрации  
АО «Эйр Астана»  
Международный терминал В, Зал вылета  
Тел.: +7 912 657 90 80  
Часы работы: за 3 часа до вылета  
по расписанию

#### АЗИЯ И БЛИЖНИЙ ВОСТОК

##### 7. Абу-Даби, Объединенные Арабские Эмираты

Abu Dhabi International Airport  
Terminal 1  
1st floor, Office no. 2209  
Тел.: +971 2 5052089  
Факс: +971 2 5052088

Air Astana Abu Dhabi City Office  
Al ain Tower, Hamdan Street  
PO Box 111441, Abu Dhabi, UAE  
Тел.: +9712 674 4488  
Факс: +9712 672 2366  
Прямой тел.: +9712 674 1179

##### 8. Пекин, Китай

Air Astana Beijing  
Office 517, 50 Liangmaqiao Road  
Chaoyang District, Beijing, 100016 PRC  
(Kempinski Hotel, Beijing Lufthansa Centre)  
Тел.: +86 1064651030, 64665067

##### 9. Дели, Индия

Delhi Airport Office  
Room no. 44, Office Level 4  
Indira Gandhi International Airport, Terminal 3  
New Delhi 110037  
Тел.: +91 11 49639960  
Факс: +91 11 49639960

Delhi City Office  
207, 2nd Floor, N-1, BMC House  
Middle Circle, Connaught Place  
New Delhi 110001  
Тел.: +91 11 41521425, 23711225  
Факс: +91 11 2371126

##### 10. Дубаи, Объединенные Арабские Эмираты

Air Astana Dubai City Office  
Dnata Travel Centre  
Sheikh Zayed Road, Ground Floor  
Dubai, United Arab Emirates  
Тел.: +9714 3166572  
Факс: +9714 3211059

##### 11. Куала-Лумпур, Малайзия

Global Alliance Travel Services Sdn. Bhd  
Suite 1502, Level 15, Central Plaza  
34 Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur, Malaysia  
Тел.: +603 2144 1571  
Факс: +603 2148 9033

##### 12. Сеул, Республика Корея

Air Astana Seoul  
3rd Floor, Donghwa B/D, 58-7  
Seosomun-Dong, Chung-Ku, Seoul  
Тел.: +82 (0)2 3788 0211

##### 13. Урумчи, Китай

Room No.3B-28, Terminal 3,  
Urumqi International Airport  
Xinshi district, Yingbing Street 46  
Тел.: +86-991-3800466

#### ЕВРОПА

##### 14. Франкфурт, Германия

Air Astana  
c/o Aviareps AG  
Kaiserstrasse 77, 60329 Frankfurt am Main  
Тел.: +49 (0) 69 770 673 015

##### 15. Стамбул, Турция

Air Astana Istanbul City Office  
Cumhuriyet str. 61/1, Bingul Han Elmadag,  
Sisli, Istanbul  
Тел.: +90 212 343 49 60/61  
Факс: +90 212 343 49 63  
Часы работы: 08.00 - 17.00

Istanbul Airport Office  
Atatürk Airport International Terminal  
Departure Level  
Тел.: +90 212 465 53 93  
Факс: +90 212 465 53 92  
Часы работы: за 3 часа до вылета  
по расписанию

##### 16. Лондон, Великобритания

Air Astana Ticketing Office  
52, Grosvenor Gardens  
London SW1W 0AU  
Тел.: +44 20 7333 0196

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

### **Зарегистрированный адрес АО «Эйр Астана»:**

Республика Казахстан  
050039, г. Алматы  
ул.Закарпатская, 4а  
Тел.: + 7 (727) 258 41 35  
Факс: + 7 (727) 259 87 01

### **Круглосуточный call центр:**

Тел.: +7 (727) 2444477 (г. Алматы)  
+7 (7172) 584477 (г. Астана)

### **Программа премирования пассажиров Nomad Club**

Тел.: +7 (727) 244 5530  
Факс: +7 (727) 259 8701  
nomadclub@airastana.com

[www.airastana.com](http://www.airastana.com)