



АО «Эйр Астана»

Отчет о корпоративной социальной ответственности

2015 год





Введение	3
О компании	4
Пилоты	5
Деятельность по корпоративной социальной ответственности	6
Охрана окружающей среды	6
Обновление флота	7
Винглеты	8
Оптимизация маршрутов и навигация	8
Сокращение отходов	8
Противообледенительная обработка	9
Соответствие нормам безопасности	10
Полеты в Европейский союз	12
Вклад в экономику	13
Продажи и маркетинг	14
Стратегическое планирование	14
Улучшение сервиса	15
Работа с клиентами	17
Сервис	18
Общественные инициативы	19
По местам боевой славы	19
С заботой о детях	19
Спонсорство	20
Трудовые отношения	21
Обучение и развитие сотрудников	21
Охрана труда	24
Программа HEART	25
Таблица аббревиатур	27



Авиакомпания «Эйр Астана», осознавая социальную ответственность перед государством, инвесторами, пассажирами, сотрудниками, деловыми партнерами и общественностью, придерживается концепции устойчивого развития, и в полной мере участвует в реализации государственной стратегии развития транспортной отрасли, осуществляя свою деятельность в соответствии с международными принципами деловой этики.

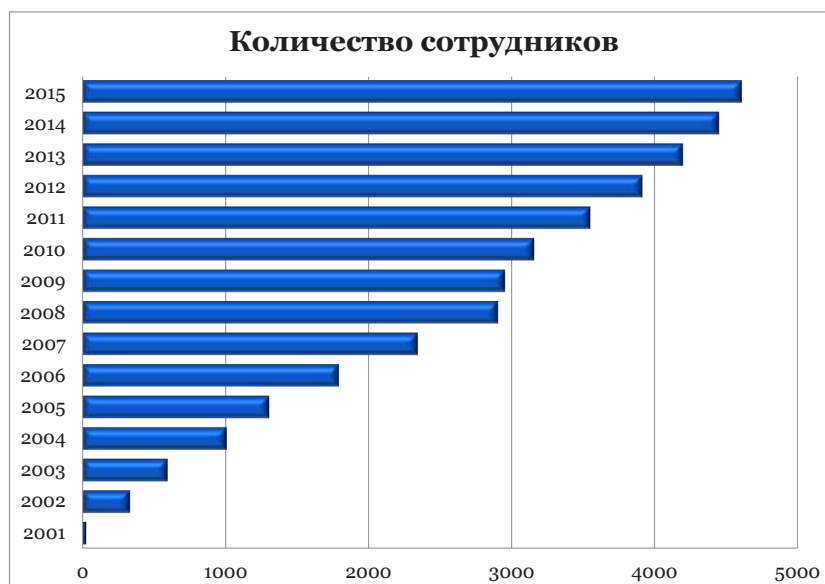
Целью данного отчета является презентация основных аспектов деятельности и стратегических планов компании, а также информирование общественности и пассажиров о действиях компании в сфере социальной ответственности, повышение эффективности взаимодействия между авиакомпанией «Эйр Астана» и заинтересованными сторонами.

Настоящий отчет содержит информацию о деятельности «Эйр Астаны» в области корпоративной социальной ответственности в целом за весь период деятельности компании и, в частности, за период с 1 января 2015 года по 31 декабря 2015 года.

Отчет о корпоративной социальной ответственности АО «Эйр Астана» утверждается Советом директоров компании и публикуется на сайте www.airastana.com



«Эйр Астана» была зарегистрирована в 2001 году как совместное предприятие Фонда национального благосостояния Республики Казахстан «Самрук-Казына» и компании BAE Systems PLC (Великобритания) с соответствующими долями 51% и 49%.



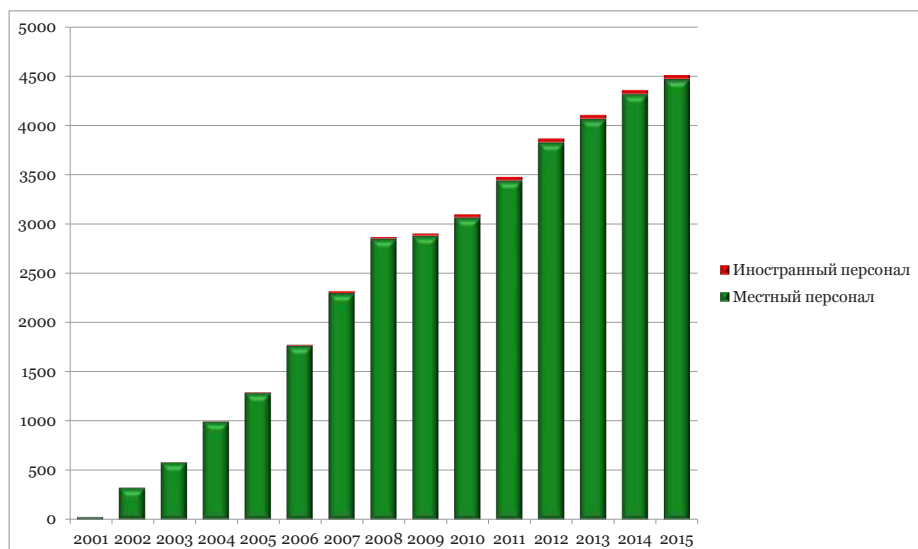
В настоящее время авиапарк «Эйр Астаны» состоит из 30 самолетов западного производства, средний эксплуатационный возраст которых составляет 6,7 лет. Маршрутная сеть включает 64 внутренних и международных рейсов.

Высококвалифицированный персонал компании, которая предоставляет более 4 600 рабочих мест, состоит как из преимущественно местных, так и опытных иностранных сотрудников.



«Эйр Астана» является первой авиакомпанией из Казахстана, зарегистрированной IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта) в регистре авиакомпаний, успешно прошедших международный аудит по эксплуатационной безопасности (IOSA).

«Эйр Астана» сертифицирована Европейским агентством авиационной безопасности (EASA) на выполнение технического обслуживания воздушных судов по требованиям директивы 145.





Социальные обязательства «Эйр Астаны», а также проведенная в этом направлении в 2015 году работа, представлены в следующих разделах:

- Охрана окружающей среды
- Обеспечение безопасности
- Вклад в экономику
- Улучшение сервиса
- Общественные инициативы
- Трудовые отношения

Охрана окружающей среды

Авиакомпания «Эйр Астана» принимает на себя ответственность по защите окружающей среды и признает, что забота об экологии:

- Является одной из главных корпоративных ценностей компании
- Способствует повышению прибыльности компании
- Означает, что эффективное использование ресурсов приводит к снижению операционных затрат
- Минимизирует риски
- Положительно влияет на имидж компании

Основные действия по защите окружающей среды «Эйр Астаны» направлены на снижение негативного влияния на экологию, в частности в таких областях, как выбросы углекислого газа и контроль над утилизацией отходов.

Методами по снижению выбросов для любой авиакомпании мира являются использование эффективных, современных воздушных судов, модификация имеющихся, а также рациональное планирование полетов.

Обновление флота

На сегодняшний день парк воздушных судов «Эйр Астана» включает в себя четыре типа самолетов: «Boeing 757-200», «Boeing 767-300ER», «Airbus (A319, A320, A321)» и «Embraer-190».



3 x Boeing-767



5 x Boeing-757



4 x Airbus-321



8 x Airbus-320



1 x Airbus-319



9 x Embraer-190

Благодаря реализации программы по обновлению парка самолетов, разработанной в соответствии со стратегией развития компании до 2020 года, «Эйр Астана» увеличила долю собственных самолетов. Ранее компания эксплуатировала самолеты, арендованные на условиях операционного лизинга. Эти изменения позволили стандартизировать большую часть технического оборудования и комплектации для всего флота и облегчили проведение технических работ на разных типах судов.

Из 30 самолетов, принадлежащих авиакомпании, 21 получен в период с апреля 2011 по июнь 2014 года напрямую с заводов ведущих мировых производителей. Обновление парка включило полную замену устаревших турбовинтовых самолетов «Фоккер-50» на современные реактивные воздушные суда «Embraer-190», а также поставку с заводов-изготовителей новых «Airbus A321/A320» и «Boeing 767-300».

Более того, «Эйр Астана» подписала на Парижском авиашоу контракт на поставку 7 воздушных судов семейства Airbus A320neo, состоящего из двух A320neo, одного A321neo и четырех A321neo LR (дальней протяженности). Новые самолеты будут получены в операционный лизинг от компании Air Lease Corporation, Лос-Анджелес, США. Поставка одного A320neo запланирована весной 2016 года, остальные шесть придут в 2018 и 2019 годах. Дополнительно 4 самолета A320neo будут приобретены в операционный лизинг у AerCap Holdings N.V. Новое поколение воздушных судов A320neo, в частности, A321neo дальней протяженности постепенно заменит флот Boeing 757-200, позволяя «Эйр Астане» удерживать лидирующую позицию по такому показателю как самый молодой флот в Центральной Азии и один из самых молодых в мире.

Пополнение авиапарка новыми самолетами произошло одновременно с детально просчитанным возвратом некоторых воздушных судов по истечении договоров операционного лизинга. Эффективное планирование является определяющим фактором для успешного осуществления деятельности по обновлению и поддержанию на высоком уровне флота авиакомпании и снижению вредного влияния на окружающую среду.

Благодаря продолжающемуся обновлению воздушного флота, начатому в 2014 году, авиакомпании удалось значительно снизить объем выбросов CO₂. Так самолеты «Airbus» налетали 42 133 часов в 2015 году по сравнению с аналогичным периодом 2012 года с 32 248 часами. Несмотря на рост налета часов на 31%, новейшие самолеты семейства A320 являются более эффективными, производя выбросов на 10 144 тонны меньше, чем старые самолеты такого же типа, ранее использованные авиакомпанией. «Эйр Астана» планирует продолжать сокращение выбросов, что является одним из важных приоритетов, о чем свидетельствует недавнее решение приобрести парк Airbus A320neo, новые двигатели которых снижают выбросы углекислого газа на 15%.



Винглеты

На все свои воздушные суда «Эйр Астана» устанавливает винглеты – изогнутые вверх законцовки крыльев. Это одна из мер по защите окружающей среды, так как винглеты улучшают аэродинамические свойства самолетов, благодаря чему снижаются расходы на топливо и, соответственно, выбросы в атмосферу. Винглеты увеличивают эффективность использования топлива на 5%.

Оптимизация маршрутов и навигации

Одним из факторов, влияющих на снижение выбросов, является оптимизация управления воздушным движением и системы планирования полетов, которые позволяют авиакомпании сократить потребление топлива и повысить эффективность осуществления рейсов.

Сокращение отходов

Для обслуживания рейсов «Эйр Астаны» ежегодно требуется большое количество ресурсов: питание для пассажиров, пластиковая посуда, гигиенические средства и многое другое. С целью сокращения отходов компания проводит тщательный анализ потребляемых ресурсов, по результатам которого оптимизирует расчеты соответствующих поставок на борта самолетов.

Каждый месяц менеджеры станций (городов, куда выполняются рейсы) «Эйр Астаны» собирают информацию о том, какой объем питания был загружен, и сколько было перевезено пассажиров. Анализ такой информации, полученной в течение года, позволяет эффективно планировать снабжение питанием станций, минимизируя количество отходов. Все менеджеры станций знают, что они имеют право до 2% потерь на бортовое питание во избежание излишних финансовых затрат на питание. Более того, все предметы для бортового питания (продукты, бакалея или свежие ингредиенты) могут быть упакованы навалом вместо индивидуальной паковки, и это приводит к минимизации использования одноразовой упаковки. Многократные приборы используются на борту всех самолетов «Эйр Астаны» при 10% допустимых потерь и/или порчи за год, что весьма благоприятно сказывается на окружающей среде. Подход по сокращению отходов также применяется к обеспечению рейсов оборудованием и другими запасами. Например, служба бортового питания «Эйр Астана» стремится к использованию более легкого бортового оборудования, которое позволит уменьшить потребление авиатоплива и, соответственно, уменьшить выбросы углекислого газа. Еще один пример касается возможного повторного использования оборудования без нарушения местных и международных норм здоровья и безопасности. Кроме того, на земле офисы департамента по бортовому питанию по возможности практикуют вторичное использование бумаги.



Противообледенительная обработка

Эксплуатация самолета в холодных погодных условиях, как правило, приводит к образованию ледяного покрова на его крыльях. В случае налипания льда, снега или инея на крыльях, управляющих поверхностях, впускных отверстиях двигателей и т.п. осуществление полетов недопустимо, так как обледенение может существенно ухудшить летные характеристики воздушного судна: снизить подъемную силу крыла, увеличить лобовое сопротивление воздушного потока или вызвать заклинивание движущихся частей самолета.

В связи с этим авиакомпаниями всего мира применяется противообледенительная обработка воздушного судна. Для противообледенительной обработки «Эйр Астана» использует два типа противообледенительной жидкости:

- тип 1 Safewing® EG I 1996 (88) стандарт SAE AMS 1424
- тип 4, Safewing® MP IV LAUNCH стандарт SAE AMS 1428

Данные жидкости признаны во всем мире безопасными для людей и окружающей среды. Обе жидкости успешно прошли тесты и соответствуют стандартам безопасности лаборатории AMIL (Международная лаборатория по противообледенительным материалам, Канада) и включены в регистр сертифицированной противообледенительной жидкости FAA (Федеральное агентство воздушного транспорта, США) и TCA (Авиакомпания Trans-Canada, Канада). Оба типа жидкостей SAE AMS 1424 и SAE AMS 1428 сертифицированы всеми авиапроизводителями.

Помимо этого авиакомпания осуществляет эффективную чистку крыльев самолетов, включающую применение противообледенительной жидкости с минимальным объемом остатков, использование специализированных площадок, оборудования и специально обученного персонала, поскольку данные жидкости соответствуют международным стандартам безопасности окружающей среды. Минимальной температурой, допустимой для выполнения противообледенительной процедуры с использованием жидкости Safewing® MP IV LAUNCH при выпадении осадков, является -29°C . Более того, противообледенительное оборудование «Эйр Астаны» соответствует стандарту ISO 11077:1993.



Для компании безопасность полетов является основополагающей ценностью и главным приоритетом во всех сферах деятельности. «Эйр Астана» обеспечивает соблюдение стандартов в соответствии с требованиями Комитета Гражданской Авиации Республики Казахстан (КГА), Европейского Агентства Авиационной Безопасности (EASA) и другими надзорными органами контроля летной годности.

«Эйр Астана» придерживается наивысших стандартов и показателей безопасности полетов посредством внедрения и поддержания структурных и всеобъемлющих процессов по выявлению и анализу факторов опасности и снижению рисков в рамках Системы управления безопасностью полетов (СУБП).

Ответственность за безопасность полетов лежит на всех сотрудниках производственных департаментов, начиная с высшего руководства и заканчивая штатными сотрудниками, обеспечивающими безопасность непосредственно на своих рабочих местах в безопасных и комфортных условиях.

Система управления безопасностью (СУБ) «Эйр Астаны» поддерживает операционные департаменты с целью предупреждения аварий и управляется департаментом корпоративной безопасности. Процесс СУП включает мониторинг соответствия рейса, салона, технического, наземного обслуживания и операций по авиационной безопасности стандартам авиакомпании, основанным на законодательстве и лучших международных практиках. Программа по мониторингу широко использует программы IATA для гарантии безопасности и качества, такие как аудит для безопасности наземного обслуживания (ISAGO), качество топлива (IFQP), качество воды (IDQP), а также качество противообледенительной обработки (DAQCP).

Другие ключевые процессы нацелены на идентификацию и уменьшение опасностей, напр.: контроль полетных данных, мониторинг безопасности, расследование вопросов безопасности, анализ данных и проверка результатов, а также операции по уменьшению последствий воздействия на ежемесячных собраниях по анализу аспектов безопасности. Для поддержки данных операций авиакомпания является членом Организации по безопасности полетов и Международного общества расследователей вопросов безопасности полетов, и активно участвует в инициативах по программам безопасности ICAO-EU.



Авиакомпания регулярно проходит оценку внешними организациями для подтверждения применяемых стандартов. Сертификат летной годности всех самолетов ежегодно пересматривается через систему инспекций государства регистрации, и сертификат операторов авиаперевозок пересматривается каждые 2 года, но также на основе продолжающегося надзора, государством оператора. Отраслевые оценки проводятся IATA каждые 2 года с 2007 года, называемые IOSA (аудит операционной безопасности IATA), и зарубежные обязательные программы сертификации проводятся Европейским агентством авиационной безопасности (напр. сертификация операторов третьих стран выполнена в октябре 2015, EASA Part 145 для линейного обслуживания с 2002, и EASA Part 147 также в 2015).

В мае 2015 года «Эйр Астана» еще раз продемонстрировала соответствие мировым стандартам безопасности, в пятый раз успешно пройдя программу IOSA без каких-либо замечаний или рекомендаций по Системе управления безопасностью полетов.

Данный аудит позволяет произвести оценку работы всех направлений производственной деятельности, включая организационную структуру и управление компанией, летную эксплуатацию, управление полетами и диспетчерскую службу, инженерно-техническое обслуживание самолетов, обеспечение безопасности полетов, наземное обслуживание самолетов, перевозку грузов и обеспечение авиационной безопасности. Следующий аудит IOSA состоится в 2017 г.



Полеты в Европейский Союз

10 апреля 2014 г. Комитет по воздушной безопасности Европейского Союза снял все ограничения на частоты «Эйр Астаны» в/из Европейского Союза, наложенные в ходе проверок Международной Организации Гражданской Авиации (ИКАО) в 2009 году в связи с недостатками в работе Комитета Гражданской Авиации. Тем самым, авиакомпания подтвердила полное соответствие своих систем и процедур безопасности международным стандартам.

Снятие ограничений Евросоюзом дало возможность для расширения маршрутной карты в Европу, включая третью частоту из Астаны в Лондон, добавленную в июне 2014 г., и три рейса в неделю по направлению из Астаны в Париж, запущенные в марте 2015 года.

Европейский союз продолжает осуществлять контроль за уровнем безопасности полетов всех авиаперевозчиков, выполняющих полеты на территорию Европейского союза в рамках Программы Европейского Сообщества по оценке уровня безопасности полетов иностранных воздушных судов (SAFA). Так в 2014г. авиационными властями стран-участников программы SAFA проведены 42 инспекционные проверки самолетов «Эйр Астаны». Результаты инспекций за 2015 год по-прежнему демонстрируют положительные тенденции прошлых лет, что было особо отмечено уполномоченными представителями авиационных властей отдельных стран.



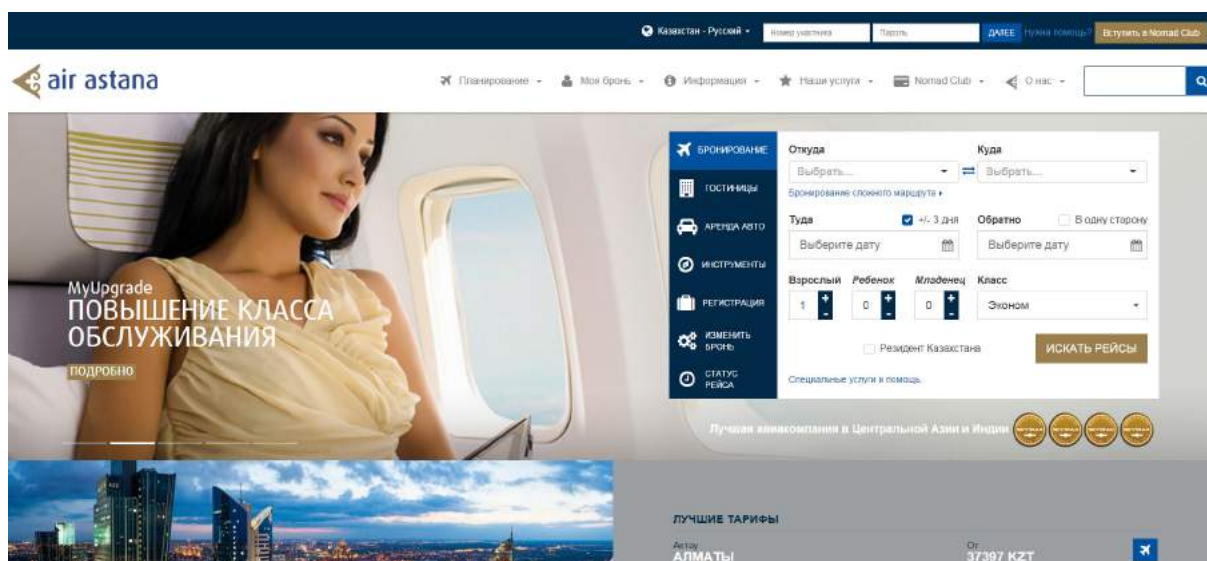
Во всем мире вклад воздушных перевозок в экономику сложно переоценить:

- Воздушный транспорт является двигателем экономического и социального прогресса
- Объединяет людей, страны и культуры
- Обеспечивает доступ к мировым рынкам
- Способствует развитию торговли и туризма
- Налаживает связи между развитыми и развивающимися странами
- Обеспечивает занятость миллионов людей по всему миру
- Создает косвенные рабочие места благодаря объему закупок товаров, оборудования и прочих поставок для обслуживания воздушного транспорта

В 2015 году авиакомпания увеличила количество перевезенных пассажиров до 3,27 миллионов по сравнению с 3,17 миллионами в январе-октябре 2014 г., 3,07 миллионами в январе-октябре 2013 г. и 2,72 миллионами в январе-октябре 2012 г. Стабильный рост пассажиропотока, который не снизился даже в связи с прошедшей в феврале 2014 года и в августе 2015 года девальвацией национальной валюты, является результатом активных действий компании по повышению уровня экономической эффективности и нивелированию негативных тенденций в экономике.

Стоит отметить, что за все время своей деятельности авиакомпания выплатила в государственный бюджет 49 606 200 396 тенге налогов и прочих выплат (за исключением обязательных пенсионных отчислений), что соответствует 343 067 898 долларам США. В январе-октябре 2015 г. государственные платежи составили 3 084 539 902 тенге или 15 152 977 долларов США.

В марте 2015 года «Эйр Астана» получила престижную награду «Лидер бизнеса СНГ» за вклад в развитие экономической интеграции государств-участников СНГ (Содружество независимых государств). Помимо этого, «Эйр Астана» признана лидером авиационного рынка 2015 на 41-й ежегодной церемонии Air Transport World Awards. Главный редактор Air Transport World Awards Карен Уолкер высоко оценила креативность, стремление к успеху и устойчивые финансовые показатели компании.



Продажи и маркетинг

Низкий пассажиропоток в регионе, и, в частности, транзитные потоки в Россию привели к решению переключить фокус, чтобы восполнить пробел.

Акцент на пассажиропотоке из Азии в Европу, в особенности, из Китая, принес свои результаты в середине года, и сделал Китай ключевой причиной снижения трафика на европейских рынках. Программа Stopover, запущенная летом 2014 г., стимулировала азиатский пассажиропоток по направлениям на Кавказ и Турцию, а также многочисленные новые пункты отправления и назначения.

Кроме запуска в 2015 г. кампаний по новым авиасообщениям Астана-Париж, Астана-Сеул и Астана-Тбилиси, внедрение новых продуктов Спальный эконом-класс и MyUpgrade стало катализатором маркетинговой деятельности. Осведомленность рынка о Спальном эконом-классе была усилена пристальным вниманием туристической отрасли и отраслевой прессы, подробно осветившей инновационный продукт.

В течение года кодшеринговое соглашение с Asiana Airlines было подкреплено открытием рейса Астана-Сеул, и новое кодшеринговое соглашение с Bangkok Airways также содействовало загрузке маршрутов «Эйр Астаны» в Бангкок. Авиакомпания ведет переговоры с несколькими перевозчиками с целью расширения двусторонних кодшеринговых соглашений в 2016 году.

Стратегическое планирование

Доход

В течение 2015 года мы столкнулись с продолжающейся девальвацией тенге и общим ухудшением экономической ситуации в регионе. Это привело к снижению дохода, но благодаря постоянным и эффективным мерам по сокращению расходов уровень удельных затрат «Эйр Астаны» – один из самых низких среди авиакомпаний полного цикла по всему миру. Команда по управлению доходами осуществляет стратегию по управлению доходами, используя статистическую систему прогнозирования PROS (Система оптимизации ценообразования и доходов).

«Эйр Астана» также продолжает наращивать свой транзитный поток, и в этом году он составил 11,7% международных пассажиров.

Несмотря на критическую экономическую ситуацию, авиакомпания планирует завершить этот год с прибылью.

Технический центр по обслуживанию самолетов в Астане

Сейчас компания реализует проект по строительству собственного технического центра для проведения плановых проверок и обслуживания всего авиапарка (Airbus, Boeing и Embraer) в Астане. В настоящее время завершается подготовка фундаментов, так что возведение ограждающих конструкций (стены и кровля), спроектированных и произведенных в Канаде, начнется в третьей декаде ноября. Строительство технического центра по обслуживанию самолетов планируется завершить к сентябрю 2016 г.

Корпоративное развитие

Компания осуществляет свою деятельность в соответствии с лучшими международными практиками в области корпоративного управления и устойчивого развития, включая соответствие принципам транспарентности, социальной ответственности, высоким стандартам деловой этики и соблюдение прав и интересов акционеров.



В 2015 году своевременность выполнения рейсов «Эйр Астаны» возросла с 88,84% в 2014 году до 92,12%, что является хорошим показателем операционной эффективности, которая необходима для обеспечения пунктуальности полетов. Показатели пунктуальности рейсов авиакомпании могут соперничать с ведущими перевозчиками мира: в 2015 г. в период с января по август средняя пунктуальность рейсов в Европе составила 81%, а в США 79,9% в сравнении с 91% «Эйр Астаны».

Согласно статистике более 1500 пассажиров каждый месяц посещают эксклюзивный зал ожидания бизнес-класса «Шанырак», который был презентован в столичном аэропорту в 2014 году. Это просторный и фешенебельный lounge, способный принять до 45 человек одновременно. Пассажирам здесь предлагается широкий ассортимент горячих и холодных закусок, напитков, а также чай и кофе. В зоне библиотеки зала «Шанырак» можно ознакомиться с большим выбором местных и международных газет и журналов, где также представлена выставочная секция с работами местных и иностранных художников.

В январе 2015 г. «Эйр Астана» ввела первый в Казахстане киоск самостоятельной регистрации для внутренних полетов. Новые киоски дополняют стойки регистрации «Эйр Астаны» в некоторых аэропортах Казахстана. В настоящий момент имеются четыре терминала в международном аэропорту Алматы, два в Астане и один в Шымкенте. Пассажиры по достоинству оценили киоски саморегистрации за возможность избежать очереди к стойкам регистрации и значительную экономию времени. На текущий момент более 300 пассажиров ежедневно регистрируются на рейсы «Эйр Астаны» через эти терминалы.

«Эйр Астана» представила спальный эконом-класс в самолетах «Боинг-767» на рейсах из Астаны в Лондон, Париж и Франкфурт с февраля 2015 года. Спальный эконом-класс обеспечивает больше комфорта и позволяет пассажирам отдыхать и спать в полностью горизонтальном положении путем комбинации трех кресел экономического класса. Спальный эконом-класс полностью отделен от бизнес и эконом-класса, располагая 12 креслами на каждом рейсе. Пассажирам спального эконом-класса предлагается набор, содержащий матрас, подушку бизнес-класса и одеяло. Дополнительные преимущества включают приоритетную регистрацию, 30 кг багажа, доступ в зал ожидания бизнес-класса, приоритетную посадку, дорожный набор бизнес-класса и бортовую развлекательную систему.

Новое бортовое питание было введено для региональных и международных рейсов с апреля 2015 года. В ответ на отзывы пассажиров авиакомпания внедрила до 6 циклов меню на региональных рейсах. Поэтому часто летающие пассажиры могут насладиться большим выбором блюд. Кроме того, по многочисленным просьбам пассажиров авиакомпании «Эйр Астана» включила манты на ограниченное число внутренних рейсов, преследуя цель включить больше национальных блюд в меню по всей маршрутной сети. Традиционное блюдо



представлено в одном из 6 циклов в бизнес-классе на региональных рейсах, вылетающих из Астаны. Шеф-повара «Эйр Астаны» разработали новое меню в сотрудничестве со специалистами лучших кейтеринговых станций и принципами здорового бортового питания. Все используемые технологии приготовления отвечают международным стандартам IATA и управления качеством питания НАССР (Анализ рисков и критические контрольные точки)

В сентябре 2015 года «Эйр Астана» запустила услугу MyUpgrade: инновационный онлайн-инструмент, позволяющий пассажирам эконом-класса сделать ставку на повышение класса до бизнес-класса. Инструмент дает пассажирам шанс назвать свою цену в пределах минимального и максимального значения, чтобы получить возможность на повышение класса обслуживания до уровня премиум. Пассажиры, чья ставка выиграла, могут воспользоваться привилегиями, включающими более высокий уровень комфорта, персональную бортовую развлекательную систему, обновленный ассортимент блюд и напитков бизнес-класса, доступ в международные залы ожидания бизнес-класса, право увеличенного провоза багажа, приоритетную посадку и приоритетную доставку багажа.

«Эйр Астана» внедрила новый движок для интернет-бронирования на корпоративном веб-сайте компании. Теперь процесс бронирования состоит из 3 шагов вместо 5, а современный дизайн направлен на упрощение процедуры и увеличение удобств для наших пассажиров при бронировании рейсов. В дополнение к этому новый дизайн был разработан в соответствии со стандартами глобальной доступности, делая процесс бронирования более легким для людей с ограниченными возможностями. Кроме того, данные членов Nomad club заполняются автоматически, что также сокращает время на бронирование. Одно из наиболее важных новшеств – это применение технологии интуитивного дизайна, которая обеспечивает легкость использования и корректное отображение вебсайта на различных устройствах, будь то компьютер, ноутбук или смартфон. Таким образом, бронирование билетов, информация о рейсе и управление аккаунтом Nomad club стали более доступными.

Другой примечательной характеристикой новой системы бронирования является более гибкое применение тарифов для различных сегментов при сложном маршруте. Ранее при бронировании невозвратного тарифа в одну сторону и возвратного тарифа в другую применялись правила невозвратного тарифа в обе стороны. Сейчас же система позволяет применять правила в соответствии с тарифным планом на каждом сегменте поездки. Таким образом, если пассажир купил билеты по невозвратному и возвратному тарифу, он может сделать изменения на рейсе с гибким тарифным планом.



Работа с клиентами

Для того чтобы всегда быть в курсе жалоб и пожеланий пассажиров, в авиакомпании существует департамент по работе с клиентами, в функции которого также входит своевременное и надлежащее возмещение компенсаций.

В 2015 году в «Эйр Астану» было обработано 4 797 запросов от пассажиров. Департамент оказал помощь многим казахстанским пассажирам за рубежом в связи с утерей ими документов либо проблемами со здоровьем и прочими обстоятельствами.

Наиболее частые запросы касаются:

- Бесплатного перебронирования и возврата полной стоимости авиабилетов по состоянию здоровья;
- Качества и количества питания на борту;
- Перевозки несопровождаемых детей;
- Возврата полной стоимости билета из-за отказа в визе.

С начала 2015 года увеличились запросы о бесплатном перебронировании в связи с вирусом MERS в Южной Корее, банкротством туристического агентства и девальвацией национальной валюты. «Эйр Астана» всегда старается проявлять лояльность к своим пассажирам, и к каждому из них находит индивидуальный подход. К примеру, если пассажир не может вылететь по медицинским показаниям, компания предлагает бесплатное перебронирование рейса до его выздоровления, или возвращает стоимость билета в полном объеме. Компания также содействует клиентам, потерявшим документы за рубежом, в возвращении на родину.

Примерами учета пожеланий клиентов являются:

- Увеличение количества гостиниц, обеспечивающих проживание в Уральске и Москве;
- Стандартизация питания, предоставляемого в случае задержки рейсов во всех аэропортах Казахстана;
- Увеличение количества развлекательных программ на казахском языке;
- Пересмотр процедур обслуживания питанием на дальних рейсах;
- Рассмотрение запросов о беспроводном интернете на борту.



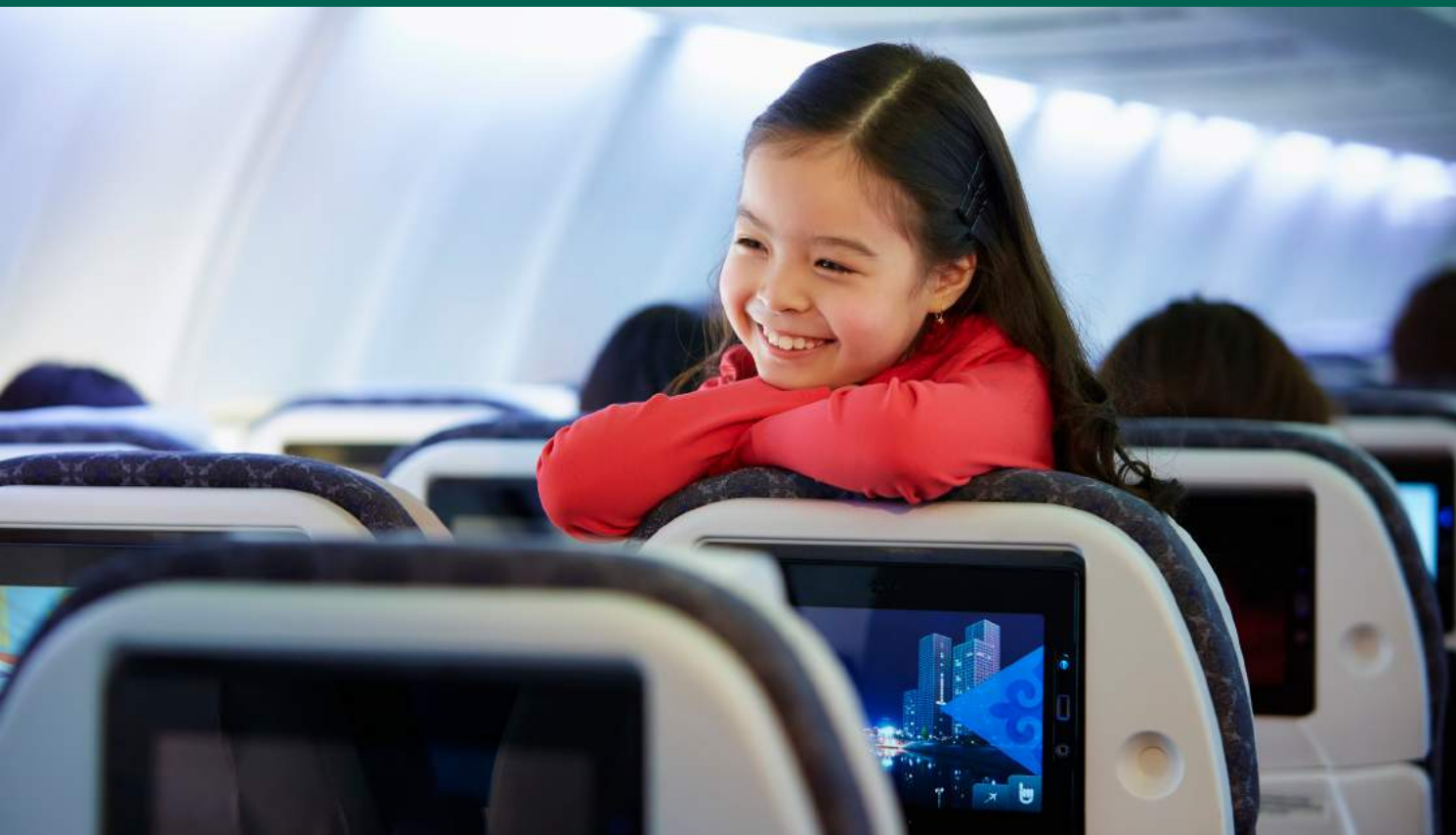
Сервис

В 2015 году «Эйр Астана» в четвертый раз подряд стала обладателем рейтинга 4 звезды по версии агентства Skytrax, как «Лучшая авиакомпания Центральной Азии и Индии», а также была удостоена премии за «Лучшее бортовое обслуживание в Центральной Азии и Индии» в третий раз. Получение престижных наград поставило национального авиаперевозчика Казахстана в один ряд с лучшими авиакомпаниями мира, исходя из отзывов пассажиров, уровня наземного и бортового обслуживания.

Для того чтобы постоянно поддерживать сервис на самом высоком уровне и совершенствовать его еще больше, персонал компании регулярно проходит тренинги по повышению качества обслуживания. В 2014 году «Эйр Астана» ввела двухдневный тренинг для бортпроводников по сервису, основная цель которого помочь экипажу лучше понять их роль в обслуживании клиентов: отличный сервис определяется не собственно продуктом, а персоналом, который его предоставляет. Особое внимание в тренинге уделяется практической сессии по красоте, представлению формы и уходу за собой.

В «Эйр Астане» создана специальная команда линейных коучей, главной задачей которых является создание, изменение и улучшение высоких стандартов сервиса, проверка качества оказываемых услуг и предоставление бортовой продукции в соответствии с высокой репутацией компании.

Работа линейных коучей выполняется в рейсовых условиях в составе рабочего экипажа. Они собирают информацию о процессе работы, как от бортпроводников, так и от пассажиров. Оценка проводится по таким критериям, как технология обслуживания, обеспечение питанием и прочей бортовой продукцией, личная заинтересованность, ношение форменной одежды и соблюдение требований к внешнему виду экипажа. На основании проведенного мониторинга делается анализ, нацеленный на поддержание и улучшение высоких стандартов сервиса.



Авиакомпания занимает активную позицию в жизни общества, оказывая постоянную поддержку благотворительным организациям и содействуя проведению социально значимых акций. В 2015 году «Эйр Астана» продолжила реализацию программ социальной поддержки по ряду приоритетных направлений.

Социальные проекты авиакомпании включают три аспекта, основой которых является обеспечение безвозмездными или льготными перевозками:

- программы социальных перевозок;
- партнерские программы;
- разовая поддержка частных и юридических лиц.

Ежегодная акция «По местам боевой славы»

«Эйр Астана» в течение всего отчетного года предоставляет ветеранам Великой Отечественной войны возможность посетить своих друзей-фронтовиков в разных городах Казахстана и странах СНГ. В период проведения акции выдано 2 100 бесплатных билетов.

Кроме того, «Эйр Астана» чествовала ветеранов Великой Отечественной войны, организовав специальный концерт в ознаменование 70-летия победы в Казахском государственном музее искусств им. Кастеева. Сотрудники авиакомпании исполнили знаменитые песни и танцы того времени и вручили подарки.

Этим летом «Эйр Астана» сделала ремонт в квартире летчика-истребителя, полковника и ветерана Второй мировой войны 94-летнего Василия Жовтого.

С заботой о детях

«Эйр Астана» на протяжении нескольких лет оказывает содействие тяжелобольным детям в поиске высокопрофессиональных врачей совместно с Добровольным обществом «Милосердие». Авиакомпания перевозит детей из разных регионов Казахстана, страдающих тяжелыми кардиологическими и онкологическими заболеваниями, в зарубежные медицинские учреждения для лечения и операций.

В 2015 году бесплатным перелетом воспользовались более 130 тяжелобольных детей и сопровождающих их родителей.



«Эйр Астана» совместно с Добровольным обществом «Милосердие» оказала поддержку детям, победившим рак, в поездке на Всемирные детские «Игры победителей», где казахстанские дети выиграли 5 медалей. Благодаря боксам для пожертвований, установленным в офисах по продаже авиабилетов «Эйр Астаны» в городах Алматы, Астана и Атырау, в рамках совместного проекта с благотворительным фондом «Аяла» в 2015 году было собрано 1 730 526 тенге. Все средства направлены на реализацию проекта «Вдохнем жизнь». Фонд планирует оснастить современным медицинским оборудованием детские отделения реанимации инфекционных больниц Казахстана.

«Эйр Астана» организовала экскурсию в Астану для воспитанников школы-интерната «Мейрим» города Тараза. Бесплатный перелет Тараз-Астана-Тараз и двухдневная экскурсия по столице стали приятным подарком детям, участвовавшим в кулинарном конкурсе, проведенном авиакомпанией совместно с Благотворительным фондом «Аяла» среди учеников школы-интерната.

Также авиакомпания совместно с Общественным Фондом помощи больным, перенесшим инсульт, передала кресла-каталки детям-инвалидам.

Ко Дню знаний совместно с фондом «Шугыла» были переданы 50 наборов канцелярских принадлежностей детям из малообеспеченных и неполных семей.

Сотрудники-волонтеры разобрали склад забытого багажа и передали коляски, книги, игрушки и одежду нуждающимся семьям.

Спонсорство

Один из крупных спонсорских проектов 2015 года – сотрудничество с EXPO-2017. Компания стала партнером крупной международной выставки с эксклюзивным статусом «Официальный авиаперевозчик ЭКСПО-2017». В рамках меморандума о сотрудничестве планируется интегрировать автоматизированную систему бронирования авиабилетов на интернет-ресурсе expo2017astana.com и провести совместную PR-кампанию. Как часть этой PR-кампании самолет авиакомпании «Эйр Астана» Embraer 190 стал одним из первых 30 авиалайнеров в авиапарке, брендированных с обеих сторон фюзеляжа логотипом будущей выставки. Также всем транзитным пассажирам авиакомпании предоставят бесплатные ваучеры, которые можно будет обменять на билеты на выставку EXPO-2017.

В 2015 году «Эйр Астана» поддержала следующие проекты:

- Мультимедийную выставку французских импрессионистов
- Медиа саммит



«Эйр Астана» является социально ответственной организацией, которая подчиняется всем требованиям законодательства, активно сотрудничает с профессиональными союзами, создает рабочие места, предоставляет высокий уровень условий труда, а также возможности для развития и карьерного роста сотрудников.

Обучение и развитие сотрудников

Авиакомпания «Эйр Астана» осуществляет свою деятельность в соответствии с высокими стандартами, и привлекает подходящих кандидатов на соответствующие позиции в авиакомпании. Для желающих связать свое будущее с небом «Эйр Астана» предоставляет возможность пройти профессиональное обучение по программе первоначальной подготовки пилотов Ab-Initio.

К участию в данной программе приглашаются граждане Республики Казахстан в возрасте от 18 до 34 лет, обладающие отличными знаниями в области физики и математики и свободно владеющие английским языком. Отбор участников ведется на постоянной основе и включает несколько этапов. Претенденты, успешно прошедшие все этапы отбора, получают возможность обучаться в лучших летных учебных заведениях мира.





В 2011 году «Эйр Астана» совместно с Академией гражданской авиации г. Алматы запустила программу подготовки авиационных инженеров среди студентов последнего курса инженерного факультета учреждения. На сегодняшний день программа дуального обучения продолжается, отобранные студенты тесно совмещают учебу с практической частью программы: изучают технический английский язык; осваивают слесарную, станочную, измерительную и радиомонтажную практику; проходят стажировку непосредственно в сменах под руководством наставников из числа опытных инженеров и т.д.

У студентов появляется прекрасная возможность показать свое усердие, желание и лидерские качества, что и является целью данного проекта. По результатам обучения и отзывам руководителей отделов каждый студент имеет шанс трудоустроиться в компанию.

«Эйр Астана» открыла тренинговый центр для инженеров в Алматы, имеющий сертификацию EASA P147 казахстанских и европейских авиационных властей. Тренинговые программы предлагаются по 26 специальным инженеринговым дисциплинам, включая полный курс технического обслуживания Airbus A320.

Новый тренинговый центр освобождает «Эйр Астану» от необходимости направлять инженеров на обучение за рубеж и готов к приему кандидатов из других авиакомпаний Казахстана и СНГ. Данный центр является единственным подобного типа в Центральной Азии и одним из пяти центров в СНГ, сертифицированных европейскими авиационными властями.

Открытие центра является важным шагом к созданию в будущем в Астане авиашколы, предоставляющей тренинговые курсы всех уровней для инженеров.

В «Эйр Астане» также действует программа набора и обучения бортпроводников. «Эйр Астана» за счет собственных средств отбирает, обучает и готовит бортпроводников в лучших учебных заведениях мира, после чего трудоустраивает в компанию.

Все сотрудники «Эйр Астаны» имеют возможность повысить свою квалификацию и получить дополнительные навыки на различных ежегодных семинарах и тренингах. Бюджет программных тренингов общего профиля в компании в 2015 году составлял 10 888 064 долларов США.



Отдел корпоративного обучения и развития движется к своей стратегической цели – стать устойчивой, самообучающейся системой корпоративного обучения нового поколения. Если в 2014 году главный фокус внимания был прорывным в содержании и формате тренингов, то задачей на 2015 год стал пересмотр всего текущего цикла тренингов согласно ценностям HEART. Также были введены две тренинговые программы для менеджерского и супервайзерского составов: Эффективные коммуникации и Построение высокопроизводительной команды.

Тематическая линейка тренингов адресуется, прежде всего, линейным менеджерам. Она посвящена вопросам управления подчиненными. Особенностей у таких тренингов много. Например, все они состоят из коротких тематических модулей, с помощью которых можно менять длительность и практическую направленность тренинга. Обычный формат корпоративного тренинга – два обязательных модуля до обеда с часовым факультативом в поддержку тренинга во второй половине дня.

Разработаны и проводятся следующие тренинговые модули:

- Главные инструменты управления людьми (People Performance)
- Обратная связь подчиненному
- Оценка работы подчиненного
- Коучинг для руководителей
- Навыки проведения интервью
- Деловая переписка для руководителей
- Эффективная презентация
- Тонус-менеджмент для руководителей
- Управление стрессом
- Тайм-менеджмент для руководителей

После более двухгодичного опыта были сделаны выводы и составлены рекомендации, из каких именно сотрудников получают отличные тренеры. Таким образом, задача устойчивости системы обучения реализуется по плану.



Охрана труда

В марте 2015 г. в компании состоялся конкурс на аудитора с целью проведения внутренних аудитов согласно международному стандарту OHSAS 18001:2007. Из 60 конкурсантов были отобраны 19 сотрудников, которые прошли сертифицированный трехдневный тренинг по международному стандарту и внутреннему аудиту. В апреле 2015 г. аудиторы OHSAS провели аудит 68 подразделений, включая 4 контрактные организации.

В июне 2015 г. авиакомпания прошла аудит и была успешно ресертифицирована по стандарту OHSAS 18001:2007 компанией BSI (Британский институт стандартов). В рамках диверсификации сертификации аудиты были проведены помимо Алматы в Астане, Атырау и Актау.

Планы на вторую половину текущего года включают мониторинг охраны труда в соответствии с охраной труда и законодательством по вопросам здравоохранения Республики Казахстан. Под наблюдением находятся 43 подразделения компании в Алматы, Астане и Атырау.

В рамках расширения управления системой запланировано также проведение мониторинга и тренинга в остальных офисах по Казахстану (Уральск, Павлодар, Усть-Каменогорск, Караганда, Шымкент, Тараз, Актобе, Кызылорда и Костанай).

Продолжается работа по улучшению системы предупреждения аварий и травм. В течение десяти месяцев было получено более чем 40 сообщений о травмах и рисках.

Для улучшения своих навыков для 95 сотрудников был проведен однодневный курс оказания первой медицинской помощи.

Более 70 менеджеров производственных подразделений прошли обучение по правилам охраны труда и здоровья.

С января 2015 г. проводятся ежемесячные встречи по OHSAS. Во время таких встреч обсуждаются вопросы повышения безопасности сотрудников на рабочем месте, несчастные случаи и аварии, условия рабочего места и др.



Пересмотр миссии, целей и ценностей компании в 2014 году привел к созданию программы HEART, которая получила дальнейшее развитие и показала свою практическую ценность каждому сотруднику.

Ценности HEART интегрированы в бизнес-процессы Департамента по управлению персоналом.

Жизненный цикл сотрудника компании состоит из таких этапов как набор, оценка, тренинг, признание и награда. Используя ценности HEART, мы понимаем:

- какие люди необходимы «Эйр Астане»
- каковы критерии оценки эффективности каждого сотрудника
- какие знания и навыки необходимо развивать

Оценка эффективности деятельности

Поэтому компания пересмотрела индикаторы оценки эффективности деятельности и адаптировала их к ценностям компании, определяя перед каждым сотрудником стандарт поведения на работе согласно HEART.

Начиная с этого года, все сотрудники компании будут оцениваться по одним и тем же критериям. Безусловно, уровень демонстрации этих критериев на работе будет отличаться в зависимости от позиции сотрудника. Ключевые результаты будут представлены супервайзерам и менеджерам.

Корпоративное обучение и развитие

В 2015 г. компания пересмотрела и увязала с принципами HEART содержание тренингов по поведению, которые проводились для менеджерского состава. Акцент был сделан на улучшении коммуникативных навыков и установлении продуктивных отношений внутри команды.

Air Astanology

Несколько лет назад была разработана ориентационная программа для новых сотрудников, названная Air Astanology, и дискуссионная панель для существующих сотрудников. В 2015 г. компания обновила и провела программу Air Astanology для существующих сотрудников, сделав упор на достижения компании, продукты, результаты производственной деятельности и планы. Дискуссионная панель призвана давать ответы на скрытые вопросы о компании и видение о том, куда двигаться дальше.



Награда HEART

Миссия «Эйр Астаны» – «Из сердца Евразии мы создаем одну из лучших авиакомпаний в мире».

Это может быть достигнуто только при приверженности, вовлечении и исключительном вкладе каждого сотрудника. Принимая это во внимание, компания организовала корпоративную церемонию награждения сотрудников по программе HEART. Программа признания сотрудников АО «Эйр Астана» направлена на продвижение ценностей компании, отбор и поощрение лучших сотрудников, которые руководствуются ценностями HEART в своей ежедневной работе в течение всего года. Программа распространяется на всех сотрудников, за исключением менеджеров уровня MS-2 по MS-4. Компания отмечает 120 номинантов на ежегодной церемонии HEART Awards, на которой их награждают специальным значком. Топ 20 сотрудников по результатам оценки получают специальный приз, утверждаемый Президентом компании каждый год.



AMIL – Международная лаборатория по противообеденительным материалам

BSI – Британский институт стандартов

BSP – План урегулирования банковских счетов

DAQCP – Объединенная группа по качеству противообеденительной обработки

EASA – Европейское агентство по безопасности полетов

FAA – Федеральное агентство воздушного транспорта

НАССР – Анализ рисков и критические контрольные точки

IATA – Международная ассоциация воздушного транспорта

IBCS – Международная биллинговая система безналичных расчетов

IDQP – Объединенная группа по качеству питьевой воды

IFQP – Объединенная группа по качеству топлива

IOSA – Программа аудита эксплуатационной безопасности авиакомпаний

ISAGO – Аудит безопасности наземного обслуживания

LR – Дальняя протяженность

O&D – Пункт отправления и назначения

OHSAS – Система управления безопасностью и здоровьем

PROS – Система по оптимизации ценообразования и доходов

SAFA – Оценка безопасности иностранных воздушных судов

TCA – Авиакомпания Trans-Canada

ЭК – Евразийская Экономическая Комиссия

ИКАО – Международная организация гражданской авиации

КГА – Комитет гражданской авиации Республики Казахстан

СНГ – Содружество независимых государств

СУБ – Система управления безопасностью

СУБП – Система управления безопасностью полетов