

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

## Наш подход к корпоративной ответственности

«Эйр Астана» – социально-ответственная Компания. Мы достигаем поставленных стратегических целей благодаря нашей корпоративной культуре высоких стандартов и эффективности, в центре которой расположены устойчивое развитие и безопасность. Наши сотрудники тесно работают с местными сообществами, обеспечивая удовлетворение потребностей заинтересованных сторон и максимизируя ценность для всех.



### Безопасность

Благодаря приверженности новейшим стандартам мы достигли высоких показателей безопасности.



### Окружающая среда

Снижение негативного воздействия на окружающую среду является неотъемлемой частью нашего устойчивого развития.



### Сообщества

Мы поддерживаем социальные проекты, которые помогают развитию местных сообществ и популяризируют богатое наследие Казахстана.



### Наши люди

Наш коллектив отличается этническим разнообразием и высокой степенью вовлеченности. Стремление быть лучшими во всем и забота о благополучии наших сотрудников помогают привлекать лучших специалистов и предоставлять условия для раскрытия их потенциала.

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

## БЕЗОПАСНОСТЬ

«Эйр Астана» рассматривает повышение показателей безопасности в качестве приоритетных направлений своей деятельности. Нашей целью является непрерывное повышение уровня безопасности и культуры во благо наших пассажиров и сотрудников.

Мы придерживаемся высочайших стандартов и лучших практик путем внедрения и поддержания комплексных процессов выявления и анализа опасностей и снижения рисков в рамках своей системы управления безопасностью полетов (СУБП).

Наша приверженность безопасности гарантирует соблюдение стандартов на протяжении всего цикла – от проектирования, производства, испытаний и сертификации до регулярных проверок и технического обслуживания после введения в эксплуатацию наших воздушных судов.

В 2002 году «Эйр Астана» начала операционную деятельность с тремя воздушными судами, и с тех пор мы выполнили 482 860 секторов и 1 218 745 налетов часов без происшествий. За это время мы увеличили количество пунктов назначения рейсов с 8 до 69, несмотря на закрытие четырех маршрутов из-за нерешенных вопросов безопасности полетов в аэропортах городов назначения.

### Соответствие стандартам безопасности

В мае 2017 года Компания прошла шестой аудит по эксплуатационной безопасности IATA Operational Safety Audit (IOSA), который осуществляется раз в два года. Следующая проверка IOSA будет проведена в мае 2019 года. «Эйр Астана» по-прежнему является членом рабочих групп IATA по обеспечению безопасности в кабине, по производству полетов и по диспетчерскому обслуживанию полетов. Цель – внесение своего вклада в улучшение стандартов IOSA и создание руководств по передовой практике IATA.

В 2018 году «Эйр Астана» успешно прошла три ежегодных аудита EASA Part 145 (линейное техническое обслуживание) в Алматы, Астане и Атырау, проведенные Управлением по делам гражданской авиации Соединенного Королевства, и аудит EASA Part 147 (Организация технического обслуживания), осуществленный Управлением по делам гражданской авиации Ирландии. Являясь держателем сертификата EASA Part 145, Компания полностью обслуживает свой парк, а также предоставляет услуги по техническому обслуживанию для 20 других воздушных перевозчиков. Также был проведен аудит по одобрению организации по техническому обслуживанию Министерства земли, инфраструктуры и транспорта Кореи (MOLIT).



Мы были первой авиакомпанией, прошедшей аудит EASA в качестве оператора третьих стран, что позволило выполнять рейсы в страны Европы – в декабре 2015 года, и возобновить сертификат оператора в 2017 году. Следующий аудит EASA состоится в 2019 году.

### Регулирующий надзор

Соблюдение Компанией соответствующих стандартов безопасности полетов и авиационной безопасности контролируется департаментом гражданской авиации Арубы, ответственным за летную годность, а также Комитетом гражданской авиации Казахстана и другими международными регулирующими органами.

В 2018 году «Эйр Астана» прошла следующие внешние регуляторные проверки:

- две запланированные инспекции по продлению действия сертификата эксплуатанта. Одна проверка на перроне и три инспекции в полете, проведенные Комитетом гражданской авиации Казахстана;
- ежегодный аудит производственных подразделений авиакомпании «Эйр Астана», проводимый департаментом гражданской авиации Арубы;
- обновление 31 сертификата летной годности воздушных судов департаментом гражданской авиации Арубы, а также трех первоначальных и одного экспортного (при возврате ВС) сертификата летной годности;
- пять инспекций, проведенных другими операторами.

Воздушные суда Компании прошли 38 инспекций SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft – оценка безопасности иностранных воздушных судов), проведенных членами ECAC (European Civil Aviation Conference – Европейская конференция гражданской авиации), и 113 инспекций на перроне, выполненных не участниками ECAC.

### Программы обеспечения безопасности

В 2018 году эксперты Компании по контролю полетных данных проанализировали 98,2% рейсов авиакомпании с целью выявления, измерения и оценки существующих рисков и принятия мер по минимизации таких рисков – с особым вниманием к тенденциям и коренным причинам.

В рамках внутренней программы соблюдения требований авиакомпания «Эйр Астана» провела около 164 аудитов соответствия на основании правил IOSA. Поддержанию программы мониторинга также способствуют членство и активное участие Компании в программах IATA по аудитам безопасности и качества, качества топлива (IFQP) и качества противообледенительной обработки (DAQCP). В основе нашего подхода – коллективное сотрудничество с целью положительного влияния на рабочие отношения и развития лучших практик, которые будут полезны для всех участников процессов. К сожалению, наше стремление к взаимному сотрудничеству не всегда получает поддержку: так, «Эйр Астана» ограничила полеты на одну из станций по причине несоответствий, связанных с противообледенительной обработкой воздушного судна.

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬ

Компания демонстрирует повышение уровня осведомленности о рисках со стороны производственного персонала. Это свидетельствует о высоком уровне доверия и культуры корпоративной безопасности, в результате чего в 2018 году количество сообщений по вопросам безопасности увеличилось на 19%.

«Эйр Астана» расширила программу тестирования запрещенных веществ путем внедрения усовершенствованных методов контроля над использованием наркотических веществ персоналом Компании, который так или иначе связан с обеспечением безопасности полетов (SSAA – Safety Sensitive Aviation Activity). Также осуществлялись проверки на употребление алкоголя членами летного экипажа во время эстафеты. В 2018 году общее количество проверок на употребление запрещенных веществ сотрудников SSAA удвоилось по отношению к предыдущему году.

В качестве инициативы по продвижению безопасности Компания провела 4-й региональный семинар по безопасности «Совершенствование СУБП: практика, проблемы и возможности», в котором приняли участие 123 представителя, включая ведущих специалистов операционных департаментов и менеджеров станций Компании, а также представителей девяти региональных авиакомпаний, производителей

воздушных судов, представителей ICAO и IATA, авиационных властей Казахстана, Европы и др.

Чтобы быть в курсе международных событий, мы продолжаем участвовать в форумах международных организаций по безопасности. Компания является постоянным членом технической группы по классификации авиационных происшествий IATA, которая определяет тенденции и проблемные области, связанные с эксплуатационной безопасностью и разработкой превентивных стратегий. Также «Эйр Астана» – член рабочей группы IATA по таксономии инцидентов, связанных с безопасностью, деятельность которой направлена на разработку новой таксономии отчетности об инцидентах IATA. Компания является активным членом Ассоциации Азиатско-Тихоокеанских авиалиний (AAPA – Association of Asia Pacific Airlines) и участвует в рабочих группах AAPA по выполнению полетов и безопасности.

В целях анализа внутренних процедур по расследованию инцидентов проводятся коучинговые и наставнические сессии. Например, был проведен внутренний тренинг «Начальное обучение по расследованию происшествий», инструктор из Flight Safety Consulting/экс-главный расследователь Канадского совета по безопасности на транспорте провел семинар по повышению квалификации специалистов по расследованию.

## Планы на 2019 год

Основные планы на 2019 год, установленные Компанией в области обеспечения соответствия корпоративной системы безопасности, включают:

- совершенствование внутреннего опыта в международно признанных приоритетных областях, таких как соответствие процедурам, управление траекторией полета;
- обновление сертификатов безопасности (аудит эксплуатационной безопасности IATA, сертификат эксплуатанта, сертификат в качестве оператора третьих стран), а также обновление сертификата утвержденной организации по техническому обслуживанию и авиационной учебной организации;
- расширение методологии исследования рисков для поддержки анализа данных безопасности;
- повышение качества аудитов, расследований и анализа данных о безопасности полетов с целью проактивного выявления рисков и мер по их предотвращению;
- улучшение мониторинга показателей безопасности полетов для обеспечения более эффективного реагирования на операционные риски и более активный мониторинг превентивных мер.



## ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

Снижение воздействия Компании на окружающую среду является фундаментальной частью устойчивого развития. Учитывая это, наша программа по защите окружающей среды включает следующие ключевые приоритеты:

- управление ресурсами, включая разработку и внедрение технологий, обеспечивающих эффективное использование природных ресурсов;
- принятие мер по предотвращению антропогенного изменения климата и выплата соответствующей компенсации за любой причиненный ущерб окружающей среде;
- мониторинг воздействия нашей деятельности на окружающую среду;
- обеспечение защиты окружающей среды в соответствии с международными стандартами.

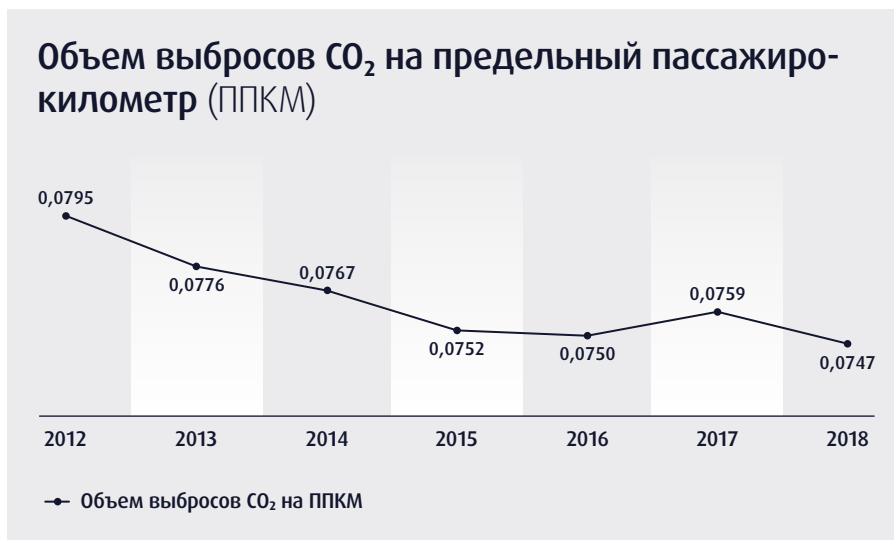
В рамках общей политики в области управления охраной труда и здоровья мы проводим регулярные аудиторские проверки для обеспечения строгого соответствия международным стандартам по выбросам в атмосферу. Мы поддерживаем их на минимально возможном уровне, используя молодой и эффективный парк воздушных судов, также предпринимаем шаги по модификации старых самолетов, которые не соответствуют стандартам по выбросам.

В 2018 году нами были проведены природоохранные мероприятия в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

### Расход топлива и выбросы парниковых газов (ПГ)

Мы осознаем, что выбросы углерода от воздушных перевозок способствуют изменению климата и несем ответственность за минимизацию влияния нашей деятельности. Компания постоянно стремится сократить выбросы углекислого газа на каждый километр полета, применяя экономичные и безопасные способы сокращения расхода топлива, в том числе уделяя приоритетное внимание эксплуатации эффективных воздушных судов и применению мер по снижению выбросов в атмосферу.

С этой целью мы проводим контроль и корректируем выбросы парниковых газов CO<sub>2</sub> с 2011 года – с момента введения требований Европейским союзом. Мы ежегодно информируем управление торговли выбросами Германии (DEHSt) о производимых выбросах. В настоящее время Компания



работает над новой схемой уменьшения и сокращения выбросов углерода (CORSIA) IATA, которая вступит в силу в январе 2019 года.

Программа «Эйр Астаны» по приобретению новых и по одновременному выводу из эксплуатации старых самолетов является одним из основных факторов, способствующих снижению общего выброса CO<sub>2</sub>.

Мы – единственная авиакомпания в Казахстане, эксплуатирующая самолеты семейства Airbus 320/321. Они являются самыми экономичными на рынке, обеспечивая лучшую экономию топлива и самый низкий уровень выбросов в своем классе. Airbus A320neo оснащен инновационными двигателями Pratt & Whitney, которые на 15% экономичнее своих предшественников.

Первый Airbus A320neo был поставлен и введен в эксплуатацию в ноябре 2016 года. «Эйр Астана» также эксплуатирует несколько самолетов Boeing 767-300ER и 757-200, которые оснащены инновационными технологиями, обеспечивающими отличную топливную экономичность.

На существующих самолетах мы модифицировали крылья за счет установки винглетов (Boeing) или шарклетов (Airbus), что дает два преимущества: во-первых, они обеспечивают большую топливную экономичность, во-вторых, за счет улучшения аэродинамики они делают возможным более оптимальное планирование полета.

Таким образом мы смогли сократить объем выбросов CO<sub>2</sub> на 6%, как показано на графике верху страницы.

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ

## ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

Согласно требованиям Экологического кодекса Республики Казахстан, Компания также подтверждает, что объем вредных веществ из стационарных источников в атмосферу не превышал установленных нормативов максимально допустимых выбросов.

Компания постоянно ищет пути сокращения производства вредных веществ из стационарных источников и соответствует установленным нормативам по предельно допустимым выбросам загрязняющих веществ как в Алматы, так и в Астане. Данные по выбросу вредных веществ указаны в таблице напротив.

Разрешение было получено на основе предельно допустимых норм выбросов, в соответствии с Экологическим кодексом Республики Казахстан:

1. По Алматы – № 0003871 от 12.01.2015 г.
2. По Астане – № KZ33VDD00083495 от 12.12.2017 г.

Следующие инвестиции были сделаны для мониторинга промышленных выбросов и разработки плана действий по охране окружающей среды (см. таблицу напротив Инвестиции в природоохранные мероприятия).

В соответствии с планом были выполнены следующие мероприятия:

- техническое обслуживание топливной аппаратуры и автомобильной техники, что позволяет уменьшить выбросы загрязняющих веществ в атмосферу;
- организация и отдельный сбор отходов;
- утилизация инструментов замера атмосферного воздуха;
- обучение и просвещение.

### Шум

Мы стремимся уменьшить влияние авиационного шума на людей, живущих рядом с аэропортами или на маршрутах полетов. При этом выбрали самолеты из семейства Airbus 320/321 и несколько самолетов Boeing 767-300ER, 757-200, которые оснащены инновационными технологиями, обеспечивающими самый низкий уровень шума.

Мы тесно сотрудничаем с нашими аэропортами, чтобы обеспечить высочайший уровень соответствия стандартам по шуму при поддержании высоких стандартов безопасности.

### Объем выбросов вредных веществ из стационарных источников в 2018 г.

| Установленный норматив, г. Алматы | Фактический объем выбросов, г. Алматы | Установленный норматив, г. Астана | Фактический объем выбросов, г. Астана |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 33,1391 тонны/год                 | 14,7209 тонны/год                     | 71,61492 тонны/год                | 10,5691 тонны/год                     |

### Инвестиции в природоохранные мероприятия

|           |                   |
|-----------|-------------------|
| г. Алматы | 176 069 долл. США |
| г. Астана | 30 984 долл. США  |

### Отходы, переданные на утилизацию

| Наименование отходов  | г. Алматы          | г. Астана |
|---|--------------------|-----------|
| Отработанные шины   | 1060 кг            | 400 кг    |
| Отработанные фильтры  | 480 кг             | 85,4 кг   |
| Отработанные аккумуляторные батареи   | 274,21 кг          |           |
| Промасленная ветошь   | 470 кг             | 70 кг     |
| Тара из-под ЛКМ   | 1205,6 кг          |           |
| Отработанные нефтепродукты (отработанное масло, Skydrol, другие агрессивные жидкости) |                    | 1270 кг   |
| Сточная вода (от мойки колес и тормозов)  | 166 м <sup>3</sup> |           |
| Отработанные люминесцентные лампы   | 1500 шт.           |           |

### Отходы

Наши усилия по защите окружающей среды направлены на переработку. Например, мы отделяем всю нашу макулатуру и перерабатываем ПЭТ-бутылки и использованные батареи. В 2017 году мы начали переработку двух других видов отходов: металлической стружки и сточных вод, используемых для мытья колес и тормозов. В прошлом году около 130 000 литров сточных вод было вывезено у нашего авторизованного подрядчика «ПромТехноРесурс» (PromTechnoResurs).

Промышленные отходы вывозятся и утилизируются по мере их накопления в соответствии с договорами со специализированными организациями. Все опасные отходы сортируются и хранятся отдельно. В таблице вверху перечисляются виды отходов, переданных на утилизацию в 2018 году в рамках контракта на вывоз опасных отходов.

Мы также продолжаем сбор макулатуры. В 2018 году запустили проект среди сотрудников, направленный на поощрение сбора и передачи отходов ПЭТ для дальнейшей утилизации. Сотрудники собрали 80 килограммов отходов ПЭТ, которые были отправлены на переработку.

В рамках наших усилий по сокращению использования бумаги мы запустили новую систему ELMA для более эффективного управления бизнес-процессами. Платформа автоматизировала и оцифровала наш рабочий процесс, что помогло сократить расходы на бумагу и печать. Кроме того, это позволило более эффективно использовать время наших сотрудников, поскольку теперь у них есть возможность работать удаленно. Совершенствуя наши бизнес-процессы, мы сократили объем использования бумаги и ее переработку на 22 023 килограмма в 2018 году по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

## СООБЩЕСТВА



### Социальные инвестиции и проекты

«Эйр Астана» играет активную роль в сообществах, поддерживающих деятельность Компании, и относится как к своим почетным гостям. Мы хотим, чтобы рост Компании благотворно влиял на сообщества и способствовал их развитию вместе с Компанией. Мы спонсируем многие проекты и мероприятия, которые в будущем окажут непосредственное влияние на наше общество, поскольку помогаем реализовать его потенциал как в экономическом, так и в социальном плане. Также поддерживаем проекты, направленные на защиту уникального наследия Казахстана, вкладывая время и деньги в проекты, которые демонстрируют растущему числу туристов ценность социальной и культурной значимости Казахстана внутри и за пределами Центральной Азии.

Разумеется, мы не можем поддержать каждый проект, который хотели бы, поэтому, будучи Компанией с высокой социальной ответственностью, устанавливаем высокие стандарты, когда речь идет о взаимодействии с потенциальными спонсорами и об определении приоритетов. Тем не менее мы убеждаемся, что любая предоставляемая нами поддержка (в финансовой или иной форме) применяется последовательно во всех наших проектах. Это включает в себя спонсорскую поддержку, пожертвования или сбор средств сотрудниками Компании, а также волонтерство.

Очень гордимся тем, что являемся официальным флагманом Казахстана и играем важную роль в процветании страны и повышении ее инвестиционной привлекательности. Мы вносим значительный вклад, поддерживая проекты, которые укрепляют местные предприятия, сообщества, персонал и инфраструктуру в целом. Наша социальная инвестиционная деятельность включает в себя:

- вовлечение сотрудников в благотворительную деятельность посредством сбора средств и возможности волонтерства;
- предоставление пожертвований и спонсорства местным, национальным благотворительным организациям и другим некоммерческим организациям;
- спонсорство благотворительных, ориентированных на клиентов и заинтересованных сторон мероприятий, где может быть продемонстрировано четкое, положительное влияние на сообщество;
- индивидуальная благотворительность – оказание адресной (прямой) поддержки группам населения, наиболее нуждающимся в помощи, включая детей из малообеспеченных семей с заболеваниями, детей с неизлечимыми заболеваниями в Республике Казахстан, ветеранов гражданской авиации РК, нуждающихся в лечении за рубежом.

### Благотворительность

Наш Комитет по социальным инвестициям играет важную роль в надзоре за благотворительными проектами. Он стремится претворить в жизнь участие компании «Эйр Астана» в работе местных сообществ путем выявления и выбора благотворительных организаций и проектов финансирования, которые приносят пользу сообществам и соответствуют деятельности и ценностям Компании. В состав Комитета входят четыре представителя от департаментов по корпоративным коммуникациям, продажам и маркетингу.

Как коммерческий и национальный перевозчик, мы чувствуем обязательство представлять Казахстан и рады, что достигаем ключевой цели, став признанным партнером, который вносит вклад в устойчивое экономическое и социальное развитие наших сообществ.

Как видно из таблицы на странице 33, авиакомпания на протяжении многих лет предоставляет бесплатные перелеты детям с заболеваниями и их семьям по медицинским причинам.

В 2018 году было выделено 44 594 доллара США на билеты для тяжелобольных детей и их родителей. Вместе с фондом «АЯЛА» мы также организовали празднование Рождества, чтобы собрать средства для специальных (коррекционных) школ-интернатов, детских домов, поддержали обучение на дому для детей с ограниченными возможностями. Также помогли приобрести современное оборудование для детских отделений интенсивной терапии в инфекционных больницах по всему Казахстану.

В 2018 году мы продолжили сотрудничество с благотворительными фондами, спонсировали социальные инициативы и поощряли волонтерство среди наших сотрудников. В рамках нашей программы вовлечения сотрудников в 2018 году мы начали благотворительную кампанию по сортировке, упаковке и передаче потерянных и найденных вещей в благотворительный фонд «Teen Challenge Kazakhstan» для поддержания их программы реабилитации, направленной на оказание помощи женщинам в трудных жизненных ситуациях, одиноким матерям без определенного места жительства, а также женщинам и детям, которые пострадали от физического и эмоционального насилия. В 2018 году мы продолжали проводить различные благотворительные акции по сбору средств для детей-сирот, как например акция нашего отдела наземной службы по сбору средств для детского дома в Талгаре.

# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ СООБЩЕСТВА

## Природа

Вклад в важные, символические для нас, проекты может выражаться не только в финансовой поддержке.

Снежный барс – не только национальный символ Казахстана, но и одно из редчайших млекопитающих, численность которого быстро сокращается. Это связано с браконьерством и утратой среды обитания в Южном Казахстане. Поэтому была оказана поддержка казахстанскому фонду «Дикая природа без границ» в виде пожертвований в размере 10 000 долларов США.

Кроме того, чтобы помочь восстановить статус снежного барса в качестве символа

национальной гордости и символа гор Казахстана, поддержка должна нести не только материальный характер. Поэтому «Эйр Астана» сделала инновационный шаг и украсила свой первый Embraer E190-E2 изображением снежного барса, который был представлен на торжественной церемонии в декабре, чтобы привлечь внимание общественности к быстро уменьшающейся популяции снежных барсов в дикой природе.

Это стало своевременным шагом, поскольку мероприятие было проведено вскоре после неоднозначного решения Международного союза охраны природы

(МСОП) об исключении снежного барса из списка «находящихся под угрозой исчезновения» видов через 45 лет. МСОП реклассифицировал барса как «уязвимого», а это означает, что риск исчезновения животного менее актуален, чем полагали эксперты. Бедственное положение снежного барса должно быть более понятным, так как некоторые исследователи заявляют, что МСОП значительно преувеличил как количество барсов, так и скорость уменьшения их числа.



## Проекты, реализованные в 2018 году

| Направление проекта                                  | Название проекта   | Описание   |
|--|--|--|
| Ветераны   | Предоставление авиабилетов ветеранам Великой Отечественной войны                                     | «Эйр Астана» предоставила 3 840 авиабилетов ветеранам Великой Отечественной войны для поездок по Казахстану и в страны СНГ.  |
| Медицина   | Предоставление авиабилетов тяжелобольным детям и сопровождающим их родителям                         | Было предоставлено 124 авиабилета тяжелобольным детям и сопровождающим их родителям.   |
|  | Обеспечение современным оборудованием детских отделений интенсивной терапии при больницах Казахстана | 3 317 долларов США было собрано в установленных кассах Алматы, Астаны и Атырау для поддержки благотворительной деятельности фонда «АЯЛА». Костанайская областная детская больница получила медицинское оборудование на сумму 3 128 долларов США.   |
| Спонсор  | Международный фестиваль под эгидой ЮНЕСКО «Планета искусства-2018»                                   | Фестиваль посвящен празднованию 20-летия столицы Казахстана – Астаны.<br>Было предоставлено 18 билетов.<br>Основная цель этого проекта – поддержка и развитие талантливой молодежи, содействие межкультурному диалогу, а также укрепление и расширение связей между молодыми поколениями региона.  |
| Пожертвования  | Фонд «Дикая природа без границ» для проекта по сохранению снежного барса в Казахстане                | «Эйр Астана» пожертвовала в фонд более 10 000 долларов США для поддержки проекта.  |
| Волонтерство работников в благотворительных проектах | Бюро находок   | В октябре департамент наземного обслуживания начал благотворительную кампанию по сортировке, упаковке и передаче предметов из бюро находок. Невостребованные вещи были сохранены и переданы в благотворительный фонд «Teen Challenge Kazakhstan – программа реабилитации женщин».<br>Фонд оказывает поддержку социальной реабилитации и адаптации женщинам, находящимся в трудной жизненной ситуации, одиноким матерям без определенного места жительства, женщинам и детям, которые пострадали от физического и эмоционального насилия, и детям, начавшим жить в детских домах. |
|  | «Эстафета доброты»   | Идея была впервые рождена в отделе по продаже билетов в аэропорту Алматы, и теперь ответственность передается из одного отдела в другой. В 2018 году отдел наземного обслуживания передал факел. Коллеги организовали ярмарку по сбору средств для поддержки детского дома в Талгаре.  |
|  | Новогодняя совместная инициатива «Письмо Деду Морозу» с благотворительным фондом «АЯЛА»              | Ученики специальных (коррекционных) школ-интернатов, детских домов, а также дети на домашнем обучении или с ограниченными возможностями пишут письма Деду Морозу. Фонд «АЯЛА» украшает их праздник этими письмами. Любой может выбрать конверт, прочитать письмо и положить деньги на подарок ребенку или приобрести его самостоятельно.<br>Елки были установлены в Алматы в центрах 1–4 и офисе аэропорта с письмами от 54 детей.   |



# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ НАШИ ЛЮДИ

## Помогая развитию талантов

Наши люди играют важную роль в реализации стратегии. В столь динамичном бизнесе, как наш, очень важно иметь стратегию управления талантами, которая будет привлекать и оказывать поддержку перспективному и вовлеченному штату специалистов. Мы стремимся нанимать и развивать первоклассных специалистов и поддерживаем высокий уровень вовлеченности персонала, продвигая ценности HEART (гостеприимность, эффективность, активность, надежность и доверие), которые лежат в основе всех наших процессов, связанных с сотрудниками: набор, обучение и развитие, оценка эффективности и признание. Мы поощряем и продвигаем гибкую, гостеприимную и этичную культуру на рабочих местах, в благоприятной среде и с равными возможностями для всех.

«Мы нанимаем, оцениваем и поощряем сотрудников на основе их заслуг. Все наши люди – это таланты, и наша работа как руководителей по работе с персоналом состоит в том, чтобы максимально раскрыть потенциал сотрудников и повысить уровень их вовлеченности»

**Евгения Ни**, Вице-президент по управлению персоналом и административным вопросам



## Привлечение талантов

Мы стремимся сделать нашу Компанию прекрасным для работы местом, где сотрудникам открыты интересные и амбициозные возможности, превосходные условия карьерного роста, где сформирована сплоченная, инклюзивная и основанная на ценностях культура. Наиболее существенные факторы, на которые мы обращаем внимание при привлечении талантов, это:

- усиление своего бренда как лучшего работодателя;
- поддержка талантов через развитие, вовлечение и процветание;
- обеспечение гендерного равенства, противодействия коррупции и мошенничеству.

Мы добились успеха в этих областях посредством внедрения политик и процедур, а также мониторинга и контроля при регулярной оценке со стороны высшего руководства. Мы нанимаем и продвигаем людей на основе принципа меритократии и предоставляем равные права всем кандидатам – как внутренним, так и внешним, если они отвечают требованиям и обладают достаточными компетенциями и качествами.

В целях реализации наших долгосрочных целей развития мы постоянно работаем над привлечением новых работников, чтобы поддержать ежегодное расширение парка воздушных судов и маршрутной сети.

Мы запустили различные каналы рекрутинга, объединенные новым оригинальным подходом к обмену информацией и единой тематикой – «Примерь мечту». Развитие бренда работодателя сопряжено с реализацией стратегии роста Компании.

В 2018 году была продолжена рекрутинговая кампания «Примерь мечту», которая была запущена в 2017 году и направлена на отбор, трудоустройство и обучение кандидатов со всего Казахстана, а также на построение еще более открытых отношений с молодым поколением.

С каждым годом возрастает интерес молодежи к профессиям, связанным с авиацией, и наша главная цель – открыть новые возможности для построения профессиональной карьеры в авиации.

Мы запустили проект «День карьеры», в рамках которого представители Компании делятся с аудиторией своей историей успеха, также мы продолжили сотрудничество с молодежными организациями, такими как «100 профессий», «Найди свой путь» и «Лидерство KZ». В рамках этих проектов ученикам старших классов и студентам предоставляется возможность опробовать авиационный симулятор в условиях различных ситуаций, с которыми сталкиваются пилоты во время полета, послушать истории успеха пилотов, инженеров и бортпроводников.

Уже второй год подряд мы принимаем участие в Республиканском чемпионате

по робототехнике, где проводим семинары и презентуем профессию инженера для школьников. Мы также участвовали в качестве членов жюри в Республиканском конкурсе на лучший проект в области транспорта, организованном для школьников Университетом Крэнфилда и Республиканским государственным предприятием «Национальный институт интеллектуальной собственности» при Министерстве юстиции Республики Казахстан.

Конкурс проводился с целью повышения интереса к транспортной отрасли и углубления знаний среди студентов, которые были позже направлены в Университет Крэнфилда на ознакомительную программу.

Следуя лучшим мировым практикам, мы также запустили реферальную программу для привлечения квалифицированных пилотов по рекомендациям сотрудников Компании. Программа дала очень хороший результат, за 6 месяцев по рекомендациям было нанято семь квалифицированных пилотов, и это еще не предел.

В целях улучшения процесса найма сотрудников мы запустили новый карьерный веб-сайт [job.airastana.com](http://job.airastana.com), который стал для нас одним из важных приоритетов в процессе улучшения опыта кандидатов. Мы упростили процесс подачи заявок от кандидатов, они получают незамедлительную обратную связь от специалистов по набору персонала.

### Бренд работодателя

Набор и сохранение лучших сотрудников из большого числа высококвалифицированного персонала является ключевым приоритетом для «Эйр Астана». В 2018 году мы снова закрепили статус лучшего работодателя, и наша деятельность отмечена пятью ключевыми достижениями, которые позволили выделить наш бренд в Казахстане и за его пределами:

- в течение трех лет подряд мы возглавляем рейтинг самого привлекательного работодателя в Казахстане по версии Universum – ведущего международного агентства, специализирующегося на исследованиях в области брендинга работодателей;
- мы получили награду от компании HeadHunter в рамках «Премии HR-бренда Центральной Азии 2018 года» за проект KC Recognition – электронную систему признания заслуг;
- мы стали победителем международной бизнес-премии в области управления персоналом WOW!HR\_KZ, впервые проводившейся в Казахстане, в номинации «Цифровые решения» за проект автоматизации HR-процессов, за что «Эйр Астана» также была награждена Министерством труда Республики Казахстан;
- мы стали первой компанией в Казахстане, которая внедрила электронную систему безбумажного документооборота в целях эффективного управления бизнес-процессами в области управления персоналом, которая также может быть интегрирована в цифровой инструмент правительства РК в соответствии с «Дорожной картой по цифровизации Казахстана»;
- вместе с нашими партнерами, Words and Pictures, Компания стала финалистом Международного конкурса проектов по внутренним коммуникациям – FEIEA Grand Prix 2018 в номинации «Лучшее изменение коммуникационной стратегии» с проектом «Imagine if...», который связан с коммуникацией новой стратегии сотрудников Компании.

### Программа обучения пилотов Ab-initio

В 2018 году мы отметили 10-ю годовщину успешной программы обучения пилотов Ab-initio, которую запустили в 2008 году с целью улучшения ситуации с нехваткой местных кадров – квалифицированных пилотов, чтобы предоставить возможность молодым людям получить высокооплачиваемую профессию в престижной авиакомпании. В 2018 году количество заявок в программу Ab-initio

увеличилось на 74% по сравнению с 2017 годом. Программа продолжает обеспечивать наши потребности в квалифицированных пилотах, 178 выпускников программы уже являются капитанами или вторыми пилотами на наших воздушных судах типа A320, B767 и E190. В настоящее время 26 кадетов проходят обучение по этой программе, также ожидается поступление новых кадетов в апреле – мае 2019 года. Компания намерена ежегодно обучать 35–40 кадетов в течение последующих пяти лет.

### Программы стажировок

В целях поддержки государственных инициатив, таких как «Жас Оркен» и «Цифровое лето», которые предоставляют талантливым выпускникам возможность развивать карьеру в группах Фонда национального благосостояния «Самрук-Казына», «Эйр Астана» успешно привлекла студентов вышеуказанных программ в рамках своей инициативы по прохождению стажировки, чтобы помочь им развивать карьеру.

Начиная с 2014 года в нашей Компании успешно действует программа стажировок. После успешной реализации в департаменте наземного обслуживания мы продолжаем внедрять программу стажировок в департаментах финансов, информационных технологий и электронного бизнеса, а также организаций полетов. В целом за период с 2014 по 2018 год 360 стажеров получили возможность работать в компании «Эйр Астана», 153 из них были успешно трудоустроены в дальнейшей.

### Принцип разнообразия и равных прав

«Эйр Астана» признает ценность действительно многообразного штата и гордится тем, что предоставляет равные возможности как мужчинам, так и женщинам разных возрастов, культур и национальностей. Мы поощряем культурный и профессиональный обмен и признаем своих зарубежных коллег мощным активом нашей Компании. Ценим их за уникальный международный опыт и вклад в организационную культуру, за разнообразие культур и мнений. В 2019 году мы планируем сосредоточиться на трех ключевых областях:

- продолжать поощрять и поддерживать принципы разнообразия и равных прав внутри Компании;
- обеспечить наличие необходимых инструментов и процедур для поддержки культуры разнообразия и равных прав;
- поощрять и продвигать внутреннее и внешнее партнерство.

## Привлечение талантов в цифрах

# 32

ярмарки вакансий и презентации в университетах

# 10

мероприятий со школьниками и их родителями по профориентации (Университет Крэнфилда, соревнования по робототехнике, проект «Найди свой путь», lessons.kz и пр.)

# 5

ознакомительных сессий на авиационном симуляторе со школьниками и студентами

# >3 500

общего количества участников, вовлеченных в эти мероприятия

## Принцип разнообразия и равных прав в цифрах

- Более 60% наших сотрудников – женщины
- Женщины составляют 41% всех топ-менеджеров
- Более 33% всех сотрудников – из разных этнических групп



# КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДОЛЖЕНИЕ НАШИ ЛЮДИ

## **Вовлеченность**

«Создание привлекательной культуры, в которой мы живем благодаря нашим ценностям, руководствуясь примером, заботясь о своих коллегах и их развитии, является ключом к поддержанию имиджа бренда работодателя и нашего управленческого вклада в то, чтобы сделать «Эйр Астану» прекрасным местом для работы»

**Евгения Ни**, Вице-президент по управлению персоналом и административным вопросам

Мы считаем, что опыт и степень вовлеченности сотрудников тесно связаны, и, как и другие лидеры отрасли, продолжаем уделять приоритетное внимание трем ключевым элементам: физической, технологической и культурной среде. Мы понимаем: для создания устойчивой и привлекательной культуры нам необходимо поддерживать и поощрять диалог между людьми, чтобы обеспечить высокий уровень вовлеченности нашей команды.

Мы понимаем, что такие глобальные тенденции, как перестановка рабочей силы, демографические изменения, диверсификация рабочей силы, цифровизация и т. д., уже влияют на наш бизнес, и мы готовы принять эти вызовы и превратить их в возможности.

Чтобы улучшить понимание сотрудников, в 2018 году мы представили своим коллегам новую платформу улучшения вовлеченности сотрудников KС Recognition, которая помогает персонализировать признание заслуг и сделать это своевременным и прозрачным. Этот инструмент стал популярным в команде «Эйр Астана», и мы рассматриваем его как вклад в создание культуры признания заслуг внутри Компании и за ее пределами.

Мы также продолжили разработку KС App – мобильного приложения, которое улучшает коммуникации, помогая сотрудникам обмениваться идеями и быть в курсе последних новостей и инициатив Компании.

Такие инициативы получили положительные отзывы в результатах опроса вовлеченности сотрудников, проводимого совместно с американской компанией Gallup.

Опрос 2018 года, в котором приняли участие 1 462 сотрудника, показал, что вовлеченность

имеет положительную тенденцию. Этот результат свидетельствует об эффективности инициатив нашей Компании по развитию корпоративной культуры.

### **Вознаграждение**

«Эйр Астана» стремится предоставлять фиксированную и переменную оплату, а также краткосрочные и долгосрочные льготы (в том числе медицинское страхование), которые являются доступными, конкурентоспособными на рынке, гибкими и ориентированными на результат.

С 2016 года действует корпоративный пенсионный план для всех сотрудников в Казахстане. Целью этой инициативы является удержание ключевых сотрудников и формирование ответственного отношения работников к своей личной финансовой безопасности. Согласно плану, каждый сотрудник вносит 5% своего дохода ежемесячно, Компания обеспечивает встречный взнос в том же размере для всех работников в течение первых 10 лет непрерывного стажа работы. После 10-летнего стажа вклад со стороны Компании увеличивается. При определенных условиях работник может получить всю сумму своих пенсионных выплат, включая все взносы, уплаченные работником и Компанией, а также начисленный инвестиционный доход.

Мы предлагаем всем нашим сотрудникам следующие льготы:

- медицинское страхование;
- страхование от потери лицензии для пилотов;
- 50–90% скидки на рейсы авиакомпании «Эйр Астана» или авиакомпаний-партнеров;
- служебная развозка (на работу/с работы);
- покрытие расходов на мобильную связь;
- скидки в фитнес-залах;
- скидки в ресторанах, барах и отелях.

## **Развитие талантов**

«Эйр Астана» уделяет большое внимание развитию бизнес-лидеров и в сотрудничестве со Школой менеджмента Крэнфилда продолжает программы по обучению топ-менеджеров. Мы считаем, что сильная управленческая команда – один из ключевых факторов успеха организации.

В 2018 году мы добились значительных успехов в развитии учебной академии «Эйр Астаны» в соответствии с нашим 3-летним планом по созданию сильного бренда и центра передового опыта в нашей Компании для более широкой авиационной отрасли.

Наши основные цели:

- построить профессиональный и инновационный учебный центр;
- развивать централизованную и стандартизированную методологию обучения;
- развивать наш тренерский состав.

Основанная в 2015 году Академия объединяет все корпоративное операционное обучение под одной крышей и в настоящее время готовит авиационных специалистов по всем направлениям, включая пилотов, бортпроводников, инженеров и других специалистов гражданской авиации на уровне, соответствующем стандартам EASA.

В течение 2018 года все наши подразделения по обучению были объединены при Академии. Мы продолжали уделять первостепенное внимание разработке стратегии, чтобы превратить нашу Академию в центр передового опыта в области обучения и развития. Наша стратегия заключается в создании профессионального и инновационного учебного центра, который выведет «Эйр Астану» на новый уровень, сосредоточившись на четырех основных столпах: коммерческом и финансовом росте, стандартизации и упрощении, инновационных продуктах и обучении тренеров. Цель состоит в том, чтобы Академия применяла стандартизированную методологию обучения во всех подразделениях нашей Компании.

В соответствии с нашей политикой, направленной на развитие навыков и знаний наших сотрудников, в 2018 году мы продолжали проводить обучение и успешно запустили несколько новых корпоративных программ, программ по набору персонала и обучению для дальнейшего поощрения и мотивации лидерства и повышения производительности сотрудников. Это включало в себя ряд проектов внутри департаментов: производство полетов, бортовое обслуживание, продажи и маркетинг, наземное обслуживание и финансы. Электронное обучение и разработка систем являются ключевым элементом стратегии Академии как в 2018-м, так и в 2019 году. Сосредоточившись на электронном обучении, Академия фокусируется на упрощении, адаптации, самообучении и вовлечении сотрудников в процесс обучения.

### План развития учебной Академии «Эйр Астаны»



### Планирование талантов

Отрасль меняется и развивается быстрыми темпами. Все большее внимание уделяется заблаговременному выявлению лидерских талантов, чтобы отобранные кандидаты со временем стали ключевыми фигурами в руководящем составе. Наряду с операционной и финансовой эффективностью нам необходимо обеспечить управленческую устойчивость. Важность планирования преемственности имеет решающее значение, и мы осознали это в 2006 году, когда была внедрена программа «Планирование развития персонала и преемственности на всех уровнях».

В этом году мы выделили этот процесс в отдельный план мероприятий – так как это лучшая практика всех успешных организаций. Мы начали работу в этом направлении с руководящего состава и планируем в ближайшее время распространить процесс на все уровни управленческих и критически важных ролей в Компании, чтобы создать культуру устойчивого планирования преемственности.

Мы проводим программу «Таланты «Эйр Астаны», цель которой – выявление и развитие будущих лидеров среди неруководящего состава. Это возможность для наших коллег проверить себя и реализовать потенциал.

Две предыдущие программы дали отличные результаты: мы сохранили и продвинули 70% участников.

Наш процесс кадрового планирования и поиска талантов, а также образовательные и обучающие программы помогают находить и привлекать разных одаренных людей, развивать сотрудников, у которых есть мотивация и способность перейти на более высокие должности. Руководство Компании берет на себя ответственность за реализацию стратегии по обеспечению разнообразия и выступает в качестве образца для подражания в продвижении корпоративной культуры, которая основана на принципах разнообразия и равных прав.

### Права человека

«Эйр Астана» привержена защите прав человека. Это включает в себя соблюдение принципов, изложенных в декларации Международной организации труда об основных принципах и правах человека в сфере труда.

Компания имеет Кодекс деловой этики, а также придерживается Трудового кодекса Республики Казахстан. Также «Эйр Астана» внедрила другие политики, которые поддерживают признанные принципы прав человека, в том числе в отношении дискриминации, здравоохранения и безопасности, информирования о нарушениях и предотвращения взяточничества и коррупции.

### Политика в отношении взяточничества и уведомления о предполагаемых нарушениях

«Эйр Астана» стремится вести свой бизнес честно и добросовестно и ожидает, что все сотрудники будут соответствовать этим принципам.

Мы разработали новую Политику уведомления о предполагаемых нарушениях: в дополнение к существующим каналам информирования для сотрудников независимый сторонний оператор предоставит дополнительную возможность для сообщений по телефону, по электронной почте и через Интернет на анонимной основе.

Мы приветствуем выражение искренних опасений сотрудников в соответствии с новой политикой. Любые высказанные опасения будут тщательно расследоваться, а также будут приняты необходимые меры по результатам расследования.

Также нами разработана новая Политика по противодействию коррупции, чтобы обеспечить соблюдение как национальных, так и международных норм. Любое нарушение политики будет расценено как серьезное, потенциально оправдывающее немедленное увольнение.

### Современное рабство

Права человека определены во Всеобщей декларации прав человека, и мы стремимся к тому, чтобы наша практика и поставщики не нарушали их. Как международная авиакомпания, мы считаем, что организации, работающие в транспортном секторе, не должны принимать риск того, что какая-либо форма современного рабства может существовать среди некоторых поставщиков или партнеров по бизнесу. Наша политика предполагает процедуры, направленные на предотвращение современного рабства, и мы призываем сотрудников и подрядчиков сообщать о любых случаях или подозрениях о случаях современного рабства или торговли людьми.