

# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

## Біздің корпоративтік жауапкершілікке көзқарасымыз

«Эйр Астана» – әлеуметтік жауапты Компания. Біз корпоративтік жоғары стандарттар мәдениетіміздің және тиімділігіміздің арқасында қойылған стратегиялық мақсаттарымызға қол жеткіземіз, олардың арасында орнықты даму мен қауіпсіздік орталық орынды иеленеді. Біздің қызметкерлеріміз мүдделі тараптар қажеттіліктерінің қанағаттандырылуын қамтамасыз ете және барлығы үшін құндылығын барынша арттыра отырып, жергілікті қоғамдастықтармен тығыз ынтымақтастықта жұмыс істейді.



### Қауіпсіздік

Ең жаңа стандарттарға бейілдігіміздің арқасында біз қауіпсіздіктің жоғары көрсеткіштеріне қол жеткіздік.



### Қоршаған орта

Қоршаған ортаға теріс әсерді азайту біздің орнықты дамуымыздың ажырамас бөлігі болып табылады.



### Қоғамдастықтар

Біз жергілікті қоғамдастықтардың дамуына көмектесетін және Қазақстанның бай мұрасын көпшілікке тарататын әлеуметтік жобаларды қолдаймыз.



### Біздің адамдар

Біздің ұжымымыз этникалық саналуандығымен және жоғары белсенділік дәрежесімен ерекшеленеді. Барлық жағынан үздік болуға ұмтылу және қызметкерлеріміздің әл-ауқатын ойлау таңдаулы мамандарды тартуымызға және олардың әлеуетін ашу үшін жағдай жасауымызға көмектеседі.

# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ҚАУІПСІЗДІК

«Эйр Астана» қауіпсіздік көрсеткіштерін жоғарылатуды өз қызметінің басымдықты бағыты ретінде қарастырады. Біздің мақсатымыз жолаушыларымыз бен қызметкерлеріміздің игілігі жолында қауіпсіздік пен мәдениет деңгейін үздіксіз арттыру болып табылады.

Біз өзіміздің ұшу қауіпсіздігін басқару жүйеміздің (ҰҚБЖ) шеңберінде қауіптерді анықтау және талдау, тәуекелдерді азайту кешенді процестерін енгізу және қолдау арқылы ең жоғары стандарттар мен үздік практикаларды ұстанамыз.

Біздің қауіпсіздікке бейілдіміз бүкіл цикл бойында – жобалаудан, өндіруден, сынаудан және сертификаттаудан бастап әуе кемелерімізді пайдалануға енгізгеннен кейін тұрақты тексерулерге және техникалық қызмет көрсетуге дейін стандарттардың сақталуын кепілдейді.

2002 жылы «Эйр Астана» операциялық қызметін үш әуе кемесімен бастады, содан бері біз 482 860 сектор мен 1 218 745 ұшу сағатын еш оқиғасыз орындадық. Осы уақыт ішінде біз, межелі қалалардың әуежайларында ұшу қауіпсіздігі мәселелерінің шешілмеуіне байланысты төрт маршруттың жабылуына қарамастан, рейстердің межелі орындарының санын 8-ден 69-ға дейін арттырдық.

## Қауіпсіздік стандарттарына сәйкестік

2017 жылғы мамыр айында Компания екі жылда бір рет жүзеге асырылатын IATA Operational Safety Audit (IOSA) пайдалану қауіпсіздігі бойынша алтыншы аудитінен өтті. IOSA келесі тексеруі 2019 жылғы мамыр айында жүргізіледі. «Эйр Астана» бұрынғысынша IATA кабинадағы қауіпсіздікті қамтамасыз ету, ұшу өндірісі және ұшуларға диспетчерлік қызмет көрсету жөніндегі жұмыс топтарының мүшесі болып табылады. Мақсаты – IOSA стандарттарын жақсартуға өз үлесін қосу және IATA озық тәжірибесі бойынша нұсқаулықтарды жасау.

2018 жылы «Эйр Астана» Біріккен Корольдіктің Азаматтық авиация істері жөніндегі басқармасы Алматыда, Астанада және Атырауда өткізген EASA Part 145 (желілік техникалық қызмет көрсету) жыл сайынғы үш аудитінен және Ирландияның Азаматтық авиация істері жөніндегі басқармасы жүргізген EASA Part 147 (Техникалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру) аудитінен табысты өтті. EASA Part 145 сертификатын ұстаушы бола отырып, Компания өз паркіне толық қызмет көрсетеді, сондай-ақ басқа 20 әуе тасымалдаушысына техникалық қызмет көрсету қызметтерін ұсынады. Сондай-ақ Кореяның Жер, инфрақұрылым және көлік министрлігі (MOIT) Техникалық қызмет көрсету жөніндегі ұйымының мақұлдауы бойынша аудит өткізілді.



Біз үшінші елдер операторы ретінде EASA аудитінен өткен алғашқы әуе компаниясы болдық, бұл 2015 жылғы желтоқсан айында Еуропа елдеріне рейстерді орындауға және 2017 жылы оператор сертификатын жаңартуға мүмкіндік берді. EASA келесі аудиті 2019 жылы болады.

## Реттеуші қадағалау

Компанияның ұшу қауіпсіздігі мен авиациялық қауіпсіздіктің тиісті стандарттарын сақтауын ұшуға жарамдылық үшін жауапты Аруба азаматтық авиация департаменті, сондай-ақ Қазақстанның Азаматтық авиация комитеті және басқа да халықаралық реттеуші органдар бақылайды.

2018 жылы «Эйр Астана» мынадай сыртқы реттеуші тексерулерден өтті:

- ▶ пайдаланушы сертификатының әрекет ету мерзімін ұзарту бойынша жоспарланған екі тексеріс. Қазақстанның Азаматтық авиация комитеті жүргізген перрондағы бір тексеріс пен ұшу барысындағы үш тексеріс;
- ▶ Аруба азаматтық авиация департаменті жүргізген «Эйр Астана» әуе компаниясы өндірістік бөлімшелерінің жыл сайынғы аудиті;
- ▶ Аруба азаматтық авиация департаментінің әуе кемелерінің ұшуға жарамдылығын растайтын 31 сертификатты, сондай-ақ ұшуға жарамдылықты растайтын үш бастапқы және бір экспорттық (ӘК қайтару кезінде) сертификатты жаңартуы;
- ▶ басқа операторлар жүргізген бес тексеріс.

Компанияның әуе кемелері ECAC (European Civil Aviation Conference – Еуропалық азаматтық авиация конференциясы) мүшелері жүргізген SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft – шетелдік әуе кемелерінің қауіпсіздігін бағалау) 38 тексерісінен және ECAC қатысушылары болып табылмайтындар перронда орындаған 113 тексерістен өтті.

## Қауіпсіздікті қамтамасыз ету бағдарламалары

2018 жылы Компанияның ұшу деректерін бақылау жөніндегі сарапшылары орын алып отырған тәуекелдерді анықтау, өлшеу және бағалау және осындай тәуекелдерді барынша азайту шараларын қабылдау мақсатында, үрдістерге және түпкі себептерге ерекше назар аударатырып, әуе компаниясы рейстерінің 98,2 %-ын талдады.

Талаптарды сақтаудың ішкі бағдарламасы шеңберінде «Эйр Астана» әуе компаниясы IOSA ережелері негізінде 164-ке жуық сәйкестік аудитін жүргізді. Қадағалау бағдарламасын қолдауға сондай-ақ Компанияның қауіпсіздік және сапа аудиттері, отын сапасы (IQFP) және мұз басуға қарсы өңдеу сапасы (DAQCP) жөніндегі IATA бағдарламаларына мүшелігі мен белсенді қатысуы септігін тигізеді. Біздің тәсіліміздің негізіне жұмыс қатынастарына оң ықпал ету және процестердің барлық қатысушыларына пайдалы болатын үздік практикаларды дамыту мақсатында ұжымдық ынтымақтасу алынған. Өкінішке орай, біздің өзара ынтымақтасуға ұмтылуымыз үнемі қолдау таба бермейді: мәселен, «Эйр Астана» әуе кемесінің мұз басуға қарсы өңделуімен байланысты сәйкессіздіктер себебінен станциялардың біріне ұшу сапарларын шектеді.



# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖАЛҒАСЫ ҚАУІПСІЗДІК

Компания өндірістік персонал тарапынан тәуекелдер туралы хабардарлық деңгейінің артуын көрсетеді. Бұл сенім мен корпоративтік қауіпсіздік мәдениетінің жоғары деңгейін айғақтайды, нәтижесінде 2018 жылы қауіпсіздік мәселелері бойынша хабарламалардың саны 19 %-ға артты.

«Эйр Астана» қалай болғанда да ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етумен байланысты компания персоналының (SSAA – Safety Sensitive Aviation Activity) есірткілік заттарды пайдалануын бақылаудың жетілдірілген әдістерін енгізу арқылы тыйым салынған заттарды сынақтамадан өткізу бағдарламасын кеңейтті. Сондай-ақ эстафета кезінде ұшу экипажы мүшелерінің алкогольді пайдалануын тексеру жүзеге асырылды. 2018 жылы SSAA қызметкерлерін тыйым салынған заттарды пайдалануына тексерулердің жалпы саны алдыңғы жылмен салыстырғанда екі есеге артты.

Қауіпсіздікті ілгерілету бастамасы ретінде Компания «ҰҚБЖ жетілдіру: практика, проблемалар және мүмкіндіктер» атты қауіпсіздік жөніндегі 4-ші аймақтық семинарды өткізді, оған Компанияның жедел департаменттерінің жетекші мамандары мен станция менеджерлерін, сондай-ақ тоғыз аймақтық әуе компаниясының, әуе кемелерін өндірушілердің өкілдерін, ICAO және IATA өкілдерін, Қазақстандағы, Еуропадағы және т.б. авиациялық билік орындарының өкілдерін қоса алғанда, 123 өкіл қатысты.

Халықаралық оқиғалардан хабардар болып отыру үшін біз қауіпсіздік жөніндегі халықаралық ұйымдардың форумдарына қатысуымызды жалғастырамыз. Компания пайдалану қауіпсіздігімен және превентивті стратегияларды әзірлеумен байланысты үрдістер мен проблемалы салаларды айқындайтын IATA авиациялық оқыс оқиғаларды жіктеу жөніндегі техникалық тобының тұрақты мүшесі болып табылады. Сондай-ақ «Эйр Астана» – қызметі IATA оқыс оқиғалар жөніндегі есептілігінің жаңа таксономиясын әзірлеуге бағытталған, қауіпсіздікпен байланысты оқыс оқиғалар таксономиясы жөніндегі IATA жұмыс тобының мүшесі. Компания Азия-Тынық мұхит әуе желілері қауымдастығының (AAPA – Association of Asia Pacific Airlines) белсенді мүшесі болып табылады және AAPA ұшуларды орындау және қауіпсіздік жөніндегі жұмыс топтарына қатысады.

Оқыс оқиғаларды тексеру жөніндегі ішкі рәсімдерді талдау мақсатында коучингтік және тәлімгерлік сессиялар өткізіледі. Мысалы, «Оқиғаларды тексеру бойынша бастапқы оқыту» ішкі тренингі өткізілді, Flight Safety Consulting нұсқаушысы/Канаданың көліктегі қауіпсіздік жөніндегі кеңесінің бұрынғы бас тексерушісі тексеру жөніндегі мамандардың біліктілігін арттыру семинарын өткізді.

## 2019 жылға жоспарлар

Компания корпоративтік қауіпсіздік жүйесінің сәйкестігін қамтамасыз ету саласында 2019 жылға белгілеген негізгі жоспарлар төмендегілерді қамтиды:

- рәсімдерге сәйкестік, ұшу траекториясын басқару сияқты халықаралық деңгейде танылған басымдықты салалардағы ішкі тәжірибені жетілдіру;
- қауіпсіздік сертификаттарын (IATA пайдалану қауіпсіздігі аудиті, пайдаланушы сертификаты, үшінші елдердің операторы ретіндегі сертификат) жаңарту, сондай-ақ техникалық қызмет көрсету бойынша бекітілген ұйым мен авиациялық оқу ұйымының сертификатын жаңарту;
- қауіпсіздік деректерін талдауды қолдау үшін тәуекелдерді зерттеу әдіснамасын кеңейту;
- тәуекелдерді және олардың алдын алу шараларын пробелсенді анықтау мақсатында аудиттердің, тексерулердің және ұшу қауіпсіздігі туралы деректерді талдаудың сапасын арттыру;
- операциялық тәуекелдерге неғұрлым тиімді ден қоюды қамтамасыз ету үшін ұшу қауіпсіздігі көрсеткіштерін қадағалауды жақсарту және превентивті шараларды неғұрлым белсенді қадағалау.



## ҚОРШАҒАН ОРТА

Компанияның қоршаған ортаға әсерін азайту орнықты дамудың маңызды бөлігі болып табылады. Осыны ескере отырып, біздің қоршаған ортаны қорғау жөніндегі бағдарламымыз мынадай негізгі басымдықтарды қамтиды:

- табиғи ресурстардың тиімді пайдаланылуын қамтамасыз ететін технологияларды әзірлеу мен енгізуді қоса алғанда, ресурстарды басқару;
- климаттың антропогендік өзгеруін болдырмау шараларын қабылдау және қоршаған ортаға келтірілген кез келген залал үшін тиісті өтемақы төлеу;
- қызметіміздің қоршаған ортаға әсерін қадағалау;
- халықаралық стандарттарға сәйкес қоршаған ортаның қорғалуын қамтамасыз ету.

Еңбекті және денсаулықты қорғауды басқару саласындағы жалпы саясат шеңберінде біз атмосфераға шығарындылар бойынша халықаралық стандарттарға қатаң сәйкестікті қамтамасыз ету үшін тұрақты аудиторлық тексерістер жүргіземіз. Біз әуе кемелерінің жас және тиімді паркін қолдана отырып, шығарындыларды мүмкіндігінше ең төмен деңгейде ұстаймыз, сондай-ақ шығарындылар бойынша стандарттарға сәйкес келмейтін ескі ұшақтарды түрлендіру қадамдарын қабылдаймыз.

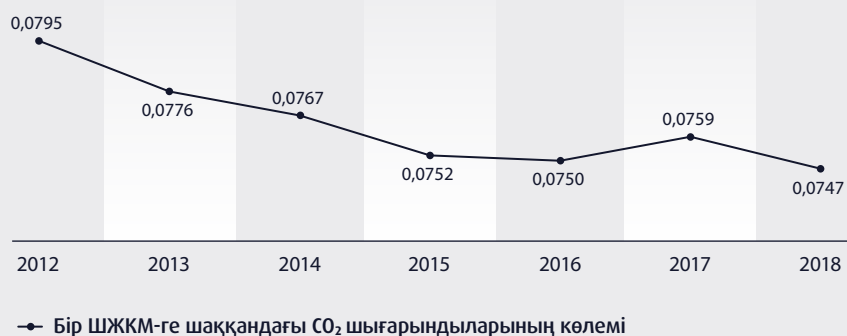
2018 жылы біз Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес табиғатты қорғау шараларын жүргіздік.

### Отын шығыны және парниктік газдар (ПГ) шығарындылары

Біз әуе тасымалдарынан болатын көміртек шығарындыларының климаттың өзгеруіне ықпал ететіндігін және қызметіміздің әсерін барынша азайту үшін жауапкершілік көтеретіндігімізді ұғынамыз. Компания отын шығынын азайтудың үнемді және қауіпсіз тәсілдерін қолдана отырып, соның ішінде тиімді әуе кемелерінің пайдаланылуына және атмосфераға шығарындыларды азайту шараларының қолданылуына баса назар аудара отырып, ұшудың әрбір километрін көмірқышқыл газының шығарындыларын азайтуға тырысады.

Осы мақсатта біз Еуропалық одақ талаптарды енгізген мезеттен – 2011 жылдан бастап CO<sub>2</sub> парниктік газдар шығарындыларына бақылау жүргіземіз және түзетеміз. Жыл сайын Германияның шығарындыларды сату басқармасын (DENSt) шығарылатын шығарындылар туралы хабардар етеміз. Қазіргі уақытта Компания 2019 жылғы

### Бір шекті жолаушы-километрге (ШЖКМ) шаққандағы CO<sub>2</sub> шығарындыларының көлемі



қаңтар айында күшіне енетін IATA көміртек шығарындыларын азайту және қысқарту жөніндегі жаңа схемасымен (CORSA) жұмыс істейді.

«Эйр Астананың» жаңа ұшақтарды сатып алу және сонымен бір мезгілде ескі ұшақтарды пайдаланудан шығару бағдарламасы CO<sub>2</sub> жалпы шығарындысының азаюына септігін тигізетін негізгі факторлардың бірі болып табылады.

Біз – Airbus 320/321 тобындағы ұшақтарды пайдаланатын Қазақстандағы жалғыз әуе компаниясымыз. Олар — өз класында ең жақсы отын үнемдеуді және ең төмен шығарындылар деңгейін қамтамасыз ететін нарықтағы ең үнемді ұшақтар. Airbus A320neo өздеріне дейінгілерден 15 пайызға үнемдірек Pratt & Whitney инновациялық қозғалтқыштарымен жабдықталған.

Алғашқы Airbus A320neo 2016 жылғы қараша айында жеткізіліп, пайдалануға енгізілді. «Эйр Астана» сондай-ақ тамаша отын үнемділігін қамтамасыз ететін инновациялық технологиялармен жабдықталған бірнеше Boeing 767-300ER және 757-200 ұшақтарын пайдаланады.

Қолданыстағы ұшақтарда біз винглеттерді (Boeing) немесе шарклеттерді (Airbus) орнату есебінен қанаттарын өзгерттік, бұл екі артықшылық береді: біріншіден, олар үлкен отын үнемділігін қамтамасыз етеді, екіншіден, аэродинамиканың жақсартылуы есебінен ұшудың неғұрлым оңтайлы жоспарлануын мүмкін етеді.

Осылайша, біз CO<sub>2</sub> шығарындыларының көлемін, беттің жоғарғы бөлігіндегі кестеде көрсетілгендей, 6 %-ға азайта алдық.

# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖАЛҒАСЫ

## ҚОРШАҒАН ОРТА

Қазақстан Республикасы Экологиялық кодексінің талаптарына сәйкес, Компания сондай-ақ атмосфераға стационарлық көздерден шығарылған зиянды заттар көлемінің ең жоғары рұқсат етілетін шығарындылардың белгіленген нормативтерінен аспағандығын растайды.

Компания үнемі стационарлық көздерден зиянды заттардың шығуын азайту жолдарын іздейді және Алматыда, сондай-ақ Астанада ластаушы заттардың шекті рұқсат етілетін шығарындылары бойынша белгіленген нормативтерге сәйкес келеді. Зиянды заттардың шығарындылары жөніндегі деректер қарама-қарсыдағы кестеде көрсетілген.

Рұқсат Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне сәйкес, шығарындылардың шекті рұқсат етілетін нормалары негізінде алынды:

1. Алматы бойынша – 12.01.2015 ж. № 0003871
2. Астана бойынша – 12.12.2017 ж. № KZ33VDD00083495

Өнеркәсіптік шығарындыларды қадағалау және қоршаған ортаны қорғау бойынша іс-әрекеттер жоспарын әзірлеу үшін мынадай инвестициялар жасалды (қарама-қарсыдағы Табиғатты қорғау шараларына инвестициялар кестесін қараңыздар).

Жоспарға сәйкес, мынадай іс-шаралар орындалды:

- отын аппаратурасы мен автомобиль техникасына техникалық қызмет көрсету, бұл атмосфераға ластаушы заттардың шығарындыларын азайтуға мүмкіндік береді;
- ұйымдастыру және қалдықтарды бөлек жинау;
- атмосфералық ауаны өлшеу аспаптарын кәдеге жарату;
- оқыту және ағарту.

### Шуыл

Біз әуежайлардың жанында немесе ұшу жолында тұратын адамдарға авиациялық шуыл әсерін азайтуға тырысамыз. Бұл ретте ең төмен шуыл деңгейін қамтамасыз ететін инновациялық технологиялармен жабдықталған Airbus 320/321 тобындағы ұшақтарды және бірнеше Boeing 767-300ER, 757-200 ұшақтарын таңдадық.

Біз жоғары қауіпсіздік стандарттарын сақтай отырып, шуыл бойынша стандарттарға сәйкестіктің ең жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін әуежайларымызбен тығыз ынтымақтасамыз.

### 2018 жылғы стационарлық көздерден зиянды заттар шығарындыларының көлемі

Белгіленген норматив, Алматы қаласы	Шығарындылардың нақты көлемі, Алматы қаласы	Белгіленген норматив, Астана қаласы	Шығарындылардың нақты көлемі, Астана қаласы
жылына 33,1391 тонна	жылына 14,7209 тонна	жылына 71,61492 тонна	жылына 10,5691 тонна

### Табиғатты қорғау шараларына инвестициялар

Алматы қаласы	176 069 АҚШ доллары
Астана қаласы	30 984 АҚШ доллары

### Кәдеге жаратуға тапсырылған қалдықтар

Қалдықтардың атауы	Алматы қ.	Астана қ.
Пайдаланылған шиналар	1060 кг	400 кг
Пайдаланылған сүзгілер	480 кг	85,4 кг
Пайдаланылған аккумулятор батареялары	274,21 кг	
Май сіңген шүберек	470 кг	70 кг
ЛБМ ыдыстары	1205,6 кг	
Пайдаланылған мұнай өнімдері (пайдаланылған май, Skydrol, басқа да агрессивті сұйықтықтар)		1270 кг
Ағынды су (доңғалақтар мен тежегіштерді жуған)	166 м <sup>3</sup>	
Пайдаланылған люминесцентті шамдар	1500 дана	

### Қалдықтар

Біздің қоршаған ортаны қорғауға жұмсайтын күш-жігеріміз қайта өңдеуге бағытталған. Мысалы, біз бүкіл макулатурамызды бөліп алып, ПЭТ-бөтелкелерді және пайдаланылған батареяларды қайта өңдейміз. 2017 жылы қалдықтардың басқа екі түрін: металл жоңқасын және доңғалақтар мен тежегіштерді жууға пайдаланылған ағынды суларды қайта өңдеп бастадық. Өткен жылы біздің авторландырылған мердігеріміз «ПромТехноРесурс» (PromTechnoResurs) ЖШС-де 130 000 литрге жуық ағынды су шығарылды.

Өнеркәсіптік қалдықтар мамандандырылған ұйымдармен жасалатын шарттарға сәйкес олардың жиналу шамасына қарай шығарылады және кәдеге жаратылады. Барлық қауіпті қалдықтар сұрыпталып, жеке сақталады. Жоғарыдағы кестеде қауіпті қалдықтарды шығаруға арналған келісімшарт шеңберінде 2018 жылы кәдеге жаратуға тапсырылған қалдық түрлері атап көрсетіледі.

Біз сондай-ақ макулатура жинауды жалғастырамыз. 2018 жылы қызметкерлер

арасында кәдеге жарату үшін ПЭТ қалдықтарын жинап тапсыруды ынталандыруға бағытталған жоба іске қосылды. Қызметкерлер 80 килограмм ПЭТ қалдықтарын жинап, олар қайта өңдеуге жіберілді.

Қағаз қолдануды азайтуға жұмсаған күш-жігеріміздің аясында біз бизнес-процестерді тиімдірек басқаруға арналған ELMA жаңа жүйесін іске қостық. Тұғырнама біздің жұмыс процесімізді автоматтандырды және цифрландырды, бұл қағазға және басып шығаруға жұмсалатын шығындарды азайтуға көмектесті. Бұдан басқа, бұл қызметкерлеріміздің уақытын тиімдірек пайдалануларына мүмкіндік берді, өйткені енді оларда қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігі бар. Бизнес-процестерімізді жетілдіре отырып, біз 2018 жылы өткен жылдың осындай кезеңімен салыстырғанда қағазды пайдалану және қайта өңдеу көлемін 22 023 килограммға азайттық.



## ҚОҒАМДАСТЫҚТАР



**Әлеуметтік инвестициялар мен жобалар**  
«Эйр Астана» Компания қызметіне қолдау көрсететін қоғамдастықтарда белсенді роль атқарады және өзінің құрметті қонақтарындай қабылдайды. Біз Компанияның өсуі қоғамдастықтарға игі ықпал етіп, олардың Компаниямен бірге дамуына септігін тигізгендігін қалаймыз. Біз болашақта қоғамымызға тікелей әсер ететін көптеген жобалар мен іс-шараларға демеушілік жасаймыз, экономикалық, сондай-ақ әлеуметтік тұрғыдан оның әлеуетін іске асыруына көмектесеміз. Сонымен қатар, саны өсе түсіп отырған туристерге Қазақстанның Орталық Азиядағы және оның шегінен тыс жерлердегі әлеуметтік және мәдени маңызының құндылығын көрсететін жобаларға уақыт бөліп және ақша қаражатын салып, Қазақстанның бірегей мұрасын қорғауға бағытталған жобаларға қолдау көрсетеміз.

Әрине, біз өзіміз қалаған барлық жобаларға қолдау көрсете алмаймыз, сондықтан әлеуметтік жауапкершілігі жоғары Компания бола отырып, әлеуетті демеушілермен өзара әрекеттесу және басымдықтарды айқындау туралы әңгіме қозғалғанда, жоғары стандарттарды белгілейміз. Дегенмен, біз көрсететін кез келген қолдаудың (қаржылық немесе өзге нысанда) барлық жобаларымызда дәйекті іске асырылатындығына көзіміз жетті. Ол демеушілік қолдауды, қайырмалдықты немесе Компания қызметкерлерінің қаражат жинауын, сондай-ақ ерікті көмек көрсетуді қамтиды.

Біз Қазақстанның ресми көшбасшысы болып табылатындығымызды және

елдің өсіп-өркендеуі мен инвестициялық тартымдылығының артуында маңызды роль атқаратындығымызды мақтан тұтамыз. Біз жергілікті кәсіпорындарды, қоғамдастықтарды, персоналды және жалпы инфрақұрылымды нығайтатын жобаларға қолдау көрсете отырып, елеулі үлес қосамыз. Біздің әлеуметтік инвестициялық қызметіміз төмендегілерді қамтиды:

- қаражат жинау және ерікті көмек көрсету мүмкіндігі арқылы қызметкерлерді қайырымдылық қызметке тарту;
- жергілікті, ұлттық қайырымдылық ұйымдарына және басқа да коммерциялық емес ұйымдарға қайырымдылық пен демеушілік көмек ұсыну;
- қоғамдастыққа айқын оң әсерін тигізетін, клиенттер мен мүдделі тараптарға бағдарланған қайырымдылық іс-шараларына демеушілік көмек көрсету;
- жеке қайырымдылық – шет елдерде емдеуді қажет ететін, аз қамтылған отбасылардан шыққан ауру балаларды, Қазақстан Республикасында емделмейтін аурулармен ауыратын балаларды, ҚР азаматтық авиация ардагерлерін қоса алғанда, халықтың көмекке аса мұқтаж топтарына атаулы (тікелей) қолдау көрсету.

### Қайырымдылық

Біздің әлеуметтік инвестициялар жөніндегі комитетіміз қайырымдылық жобаларын қадағалауда маңызды роль атқарады. Ол «Эйр Астана» компаниясының қоғамдастықтарға пайда әкелетін және

Компания қызметі мен құндылықтарына сәйкес келетін қайырымдылық ұйымдары мен қаржыландыру жобаларын анықтау және таңдау арқылы жергілікті қоғамдастықтар жұмысына қатысуын іске асыруға ұмтылады. Комитеттің құрамына корпоративтік коммуникациялар, сату және маркетинг департаменттерінен төрт өкіл кіреді.

Коммерциялық және ұлттық тасымалдаушы ретінде біз Қазақстан атынан өкілдік ету міндеттемесін сезінеміз және қоғамдастықтарымыздың тұрақты экономикалық және әлеуметтік дамуына үлес қосатын көпшілікке танылған серіктес бола отырып, басты мақсатқа қол жеткізгенімізге қуаныштымыз.

33-беттегі кестеден көруге болатындай, әуе компаниясы көптеген жылдар бойы медициналық себептер бойынша ауруға шалдыққан балалар мен олардың отбасыларына тегін ұшу мүмкіндігін беріп келеді.

2018 жылы ауыр дертке шалдыққан балалар мен олардың ата-аналарына арналған билеттерге 44 594 АҚШ доллары бөлінді. «АЯЛА» қорымен бірлесіп отырып, біз сондай-ақ арнайы (түзету) мектеп-интернаттарына, балалар үйлеріне арнап қаражат жинау үшін Рождество мерекесін тойлауды ұйымдастырдық, мүмкіндіктері шектеулі балаларды үйде оқыту ісіне қолдау көрсеттік. Сонымен қатар, бүкіл Қазақстан бойынша жұқпалы аурулар ауруханаларындағы балаларға арналған қарқынды терапия бөлімшелері үшін заманауи жабдық сатып алуға көмектестік.

2018 жылы біз қайырымдылық қорларымен ынтымақтастығымызды жалғастырдық, әлеуметтік бастамаларға демеушілік жасадық және қызметкерлеріміздің арасында ерікті көмек көрсетуді ынталандырдық. Қызметкерлерімізді қайырымдылыққа тарту бағдарламыздың шеңберінде біз 2018 жылы «Teen Challenge Kazakhstan» қайырымдылық қорының қиын өмірлік жағдайларға тап болған әйелдерге, белгілі тұрғылықты жері жоқ жалғызбасты аналарға, сондай-ақ күш көрсетуден және эмоционалдық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен әйелдер мен балаларға көмек көрсетуге арналған оңалту бағдарламасына қолдау көрсету мақсатында жоғалған және табылған заттарды сұрыптап, буып-түйіп, осы қорға табыстау бойынша қайырымдылық науқанын бастадық. 2018 жылы біз жетім балаларға арнап қаражат жинау бойынша, мысалы, жерде қызмет көрсету бөліміміздің Талғардағы балалар үйіне арнап қаражат жинау науқаны сияқты әр түрлі қайырымдылық науқандарын жүргізуімізді жалғастырдық.

# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖАЛҒАСЫ ҚОҒАМДАСТЫҚТАР

## Табиғат

Біз үшін маңызды, нышандық мәнге ие жобаларға үлес қосу тек қаржылық қолдаудан ғана көрініс таппайды.

Қар барысы – Қазақстанның ұлттық нышаны ғана емес, сонымен қатар, саны жылдам азайып бара жатқан, сирек кездесетін сүтқоректілердің бірі. Бұл браконьерлікпен және Оңтүстік Қазақстандағы мекендеу ортасының жоғалуымен байланысты. Сондықтан «Шегі жоқ жабайы табиғат» қазақстандық қорына қайырмалдық түрінде 10 000 АҚШ доллары көлемінде қолдау көрсетілді.

Бұдан басқа, қар барысының ұлттық мақтаныш нышаны және Қазақстан тауларының нышаны ретіндегі мәртебесін қалпына келтіруге көмектесу үшін қолдау тек материалдық сипатта болмауы тиіс. Сондықтан «Эйр Астана» инновациялық қадам жасап, өзінің алғашқы Embraer E190-E2 ұшағын қар барысының суретімен безендірді. Ол жабайы табиғатта қар барысы популяциясының жылдам азайып бара жатқандығына жұртшылықтың назарын аудару үшін желтоқсан айында өткен салтанатты рәсімде ұсынылды.

Бұл уақтылы қадам болды, өйткені іс-шара Халықаралық табиғатты қорғау одағының (ХТҚО) 45 жылдан кейін қар барысын «жоғалу қаупі төнген» түрлер тізімінен алып тастау туралы екіұшты шешімінен соң іле-шала өткізілген болатын. ХТҚО барысты «осал» ретінде қайта жіктеді, ал бұл жануардың жоғалу тәуекелінің өзектілігі сарапшылар пайымдағаннан гөрі төменірек екендігін білдіреді. Қар барысының мүшкіл жағдайын ұғыну қажет, өйткені кейбір зерттеушілер ХТҚО барыстардың санын да, олардың азаю жылдамдығын да едәуір асырып көрсеткен деп мәлімдейді.



## 2018 жылы іске асырылған жобалар

Жобаның бағыты	Жобаның атауы	Сипаттамасы
Ардагерлер	Ұлы Отан соғысы ардагерлеріне әуе билеттерін беру	«Эйр Астана» Қазақстан бойынша және ТМД елдеріне сапар жасау үшін Ұлы Отан соғысының ардагерлеріне 3 840 әуе билетін ұсынды.
Медицина	Ауыр дертке шалдыққан балалар мен оларды алып жүретін ата-аналарына әуе билеттерін беру	Ауыр дертке шалдыққан балалар мен оларды алып жүретін ата-аналарына 124 әуе билеті берілді.
	Қазақстан ауруханаларындағы балаларға арналған қарқынды терапия бөлімшелерін заманауи жабдықпен қамтамасыз ету	«АЯЛА» қорының қайырымдылық қызметін қолдау үшін Алматыда, Астанада және Атырауда орнатылған кассаларда 3 317 АҚШ доллары жиналды.  Қостанай облыстық балалар ауруханасы 3 128 АҚШ доллары сомасына медициналық жабдық алды.
Демеуші	ЮНЕСКО қамқорлығымен өткен «Өнер ғаламшары-2018» халықаралық фестивалі	Фестиваль Қазақстанның елордасы – Астана қаласының 20 жылдығын мерекелеуге арналды.  18 билет берілді.  Бұл жобаның негізгі мақсаты – дарынды жастарға қолдау көрсету және оларды дамыту, мәдениетаралық ұнқатысуға ықпалдасу, сондай-ақ аймақтың жас ұрпақтары арасындағы байланысты нығайту және кеңейту.
Қайырмалдық	Қазақстанда қар барысын сақтау жобасына арналған «Шегі жоқ жабайы табиғат» қоры	«Эйр Астана» жобаны қолдау үшін 10 000-нан астам АҚШ долларын қорға қайырмалдыққа берді.
Жұмыскерлердің қайырымдылық жобаларында ерікті көмек көрсетуі	Табылған заттар бюросы	Қазан айында жерде қызмет көрсету департаменті табылған заттар бюросындағы заттарды сұрыптау, буып-түю және табыстау жөніндегі қайырымдылық науқанын бастады. Сұрауы жоқ заттар сақталып, «Teen Challenge Kazakhstan – әйелдерді оңалту бағдарламасы» қайырымдылық қорына табысталды.  Қор қиын өмірлік жағдайларға тап болған әйелдерді, белгілі тұрғылықты жері жоқ жалғызбасты аналарды, күш көрсетуден және эмоционалдық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен әйелдер мен балаларды және балалар үйлерінде өмір сүре бастаған балаларды әлеуметтік оңалтуға және бейімдеуге қолдау көрсетеді.
	«Қайырымдылық эстафетасы»	Идея алғаш рет Алматы әуежайындағы билет сату бөлімінде туындаған, енді жауапкершілік бір бөлімнен екіншісіне беріліп отырады. 2018 жылы алауды жерде қызмет көрсету бөлімі табыстады. Әріптестер Талғардағы балалар үйіне қолдау көрсету үшін қаражат жинауға арналған жәрмеңкені ұйымдастырды.
	«АЯЛА» қайырымдылық қорымен бірге көтерілген «Аяз Атаға хат» жаңа жылдық бастамасы	Арнайы (түзету) мектеп-интернаттарының, балалар үйлерінің оқушылары, сондай-ақ үйден оқытылатын немесе мүмкіндіктері шектеулі балалар Аяз Атаға хат жазады. «АЯЛА» қоры мерекені осы хаттармен безендіреді. Кез келген адам конвертті таңдап, хатты оқи алады және балаға сыйлық алатын ақшаны салады немесе өзі сатып алып береді.  Шыршалар Алматыда 1-4-ші орталықтарда және әуежай офисінде орнатылып, 54 баланың хаты ілінді.



# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖАЛҒАСЫ БІЗДІҢ АДАМДАР

## Таланттылардың ілгері басуына көмектесу

Біздің адамдарымыз стратегияны іске асыруда маңызды роль атқарады. Біздің бизнесіміз сияқты қарқынды бизнесіміз перспективалы және белсенді мамандар штатын тартып, оларға қолдау көрсететін таланттарды басқару стратегиясының болуы өте маңызды. Біз жоғары дәрежелі мамандарды жалдауға және дамытуға ұмтыламыз және қызметкерлермен байланысты барлық процестеріміздің: қабылдаудың, оқытып-үйрету мен дамытудың, тиімділігін бағалаудың және мойындаудың негізіне алынатын HEART (қонақжайлық, нәтижелілік, белсенділік, сенімділік және сенім) құндылығын ілгерілеті отырып, персонал белсенділігінің жоғары деңгейін қолдаймыз. Біз бәріне тең мүмкіндіктер берілетін қолайлы ортада, жұмыс орындарында икемді, қонақжай және әдептілікке негізделген мәдениетті ынталандырамыз және ілгерілетеміз.

«Біз қызметкерлерді жалдаймыз, бағалаймыз және сіңірген еңбектерінің негізінде көтермелейміз. Біздің барлық адамдарымыз талантты, сол себепті персоналмен жұмыс жүргізетін басшылар ретіндегі біздің жұмысымыз қызметкерлердің әлеуетін барынша ашып, олардың белсенділік деңгейлерін жоғарылатудан тұрады».

**Евгения Ни**, персоналды басқару және әкімшілік мәселелер жөніндегі вице-президент



## Талантты адамдарды тарту

Біз Компаниямызды қызметкерлер үшін қызықты және өршіл мүмкіндіктер ашылған, мансаптық өсу үшін барлық жағдай жасалған, үйлесімді, инклюзивті және құндылықтарға негізделген мәдениет қалыптастырылған, жұмыс істеуге қолайлы тамаша орынға айналдыруға ұмтыламыз. Талантты адамдарды тарту кезінде біз назар аударатын ең маңызды факторлар мыналар болып табылады:

- үздік жұмыс беруші ретіндегі брендімізді күшейту;
- дамыту, қатыстыру және ілгерілету арқылы талантты адамдарға қолдау көрсету;
- гендерлік теңдікті, сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа қарсы ісқимылды қамтамасыз ету.

Біз осы салалардағы табысқа саясаттар мен рәсімдерді енгізу, сондай-ақ жоғарғы басшылық тарапынан тұрақты бағалау жағдайында қадағалау мен бақылау жүргізу арқылы қол жеткіздік. Біз адамдарды меритократия қағидаты негізінде жалдаймыз және ілгерілетеміз, талаптарға сай келетін және жеткілікті біліктілік пен қасиеттерді иеленетін барлық – ішкі және сыртқы үміткерлерге тең құқықтар береміз.

Ұзақ мерзімді даму мақсаттарымызды іске асыру үшін біз әуе кемелерінің паркі мен маршруттық желіні жыл сайынғы кеңейтуге

қолдау көрсету мақсатында үнемі жаңа жұмыскерлерді тарту жұмысын жүргіземіз.

Біз ақпарат алмасудың бірегей жаңа тәсілімен және «Арманыңды өлшеп көр» бірыңғай тақырыптамасымен біріктірілген әр түрлі рекрутинг арналарын іске қостық. Жұмыс беруші брендин дамыту Компанияның өсу стратегиясының іске асырылуына байланысты.

2017 жылы іске қосылған және бүкіл Қазақстаннан үміткерлерді іріктеуге, жұмысқа орналастыруға және оқытып-үйретуге, сондай-ақ жас ұрпақпен бұрынғыдан да ашық қатынастар құруға бағытталған «Арманыңды өлшеп көр» рекрутингтік науқаны 2018 жылы да жалғастырылды.

Жастардың авиациямен байланысты мамандықтарға қызығушылығы жылдан-жылға артып келеді және біздің басты мақсатымыз – авиацияда кәсіби мансап жолын құру үшін жаңа мүмкіндіктер ашу.

Біз «Мансап күні» жобасын іске қостық, бұл жоба шеңберінде Компания өкілдері аудиториямен өз табыс жолының тарихымен бөліседі. Сонымен қатар, біз «100 мамандық», «Өз жолыңды тап» және «Көшбасшы KZ» сияқты жастар ұйымдарымен ынтымақтастығымызды жалғастырдық. Осы жобалар шеңберінде жоғары сынып оқушылары мен студенттерге ұшқыштар ұшу кезінде ұшырасатын әр түрлі жағдайлар ахуалында авиациялық симуляторды сынап көру, ұшқыштардың, инженерлер мен бортсеріктердің табысқа жету тарихтарын тыңдау мүмкіндігі беріледі.

Екінші жыл қатарынан біз Робототехника бойынша республикалық чемпионатқа қатысамыз, онда семинарлар өткізіп, мектеп оқушыларын инженер мамандығымен таныстырамыз. Біз сондай-ақ мектеп оқушылары үшін Крэнфилд университеті мен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің жанындағы «Ұлттық зияткерлік меншік институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны ұйымдастырған көлік саласындағы ең үздік жобаға республикалық конкурста әділ қазылар алқасының мүшелері ретінде қатыстық.

Конкурс кейіннен Крэнфилд университетіндегі таныстыру бағдарламасына жіберілген студенттердің арасында көлік саласындағы қызығушылықтарын арттыру және білімдерін тереңдету мақсатында өткізілді.

Үздік әлемдік практикаларды ұстана отырып, біз сондай-ақ Компания қызметкерлерінің ұсынымдары бойынша білікті ұшқыштарды тартуға арналған рефералды бағдарламаны іске қостық. Бағдарлама өте жақсы нәтиже берді, 6 ай ішінде ұсынымдар бойынша жеті білікті ұшқыш жалданды және бұл мұнымен шектелмейді.

Қызметкерлерді жалдау процесін жақсарту мақсатында біз [job.airastana.com](http://job.airastana.com) жаңа мансаптық веб-сайтын іске қостық, бұл веб-сайт біз үшін үміткерлердің тәжірибесін жақсарту процесінде маңызды басымдықтардың біріне айналды. Біз үміткерлерден өтінімдердің берілу процесін ықшамдадық, олар персоналды іріктеу жөніндегі мамандардан дереу кері байланыс алады.

**Жұмыс беруші бренді**

Көптеген жоғары білікті мамандардың ішінен ең жақсы қызметкерлерді іріктеу және сақтап қалу «Эйр Астана» үшін негізгі басымдық болып табылады. 2018 жылы біз қайтадан үздік жұмыс беруші мәртебесін бекіттік және біздің қызметіміз брендімізді Қазақстанда және оның шегінен тыс жерлерде бөліп көрсетуге мүмкіндік берген бес негізгі жетістікпен ерекшеленді:

- біз үш жыл қатарынан жұмыс берушілер брендингі саласындағы зерттеулерге маманданатын жетекші халықаралық агенттік – Universum нұсқасы бойынша Қазақстандағы ең тартымды жұмыс беруші рейтингін басқарып келеміз;
- біз KC Recognition жобасы – сіңірген еңбекті мойындаудың электронды жүйесі үшін «Орталық Азияның 2018 жылғы HR-бренді сыйлығы» аясында HeadHunter компаниясының марапатын алдық;
- біз HR-процестерді автоматтандыру жобамыз үшін Қазақстанда алғаш рет өткізілген персоналды басқару саласындағы WOW!HR\_KZ халықаралық бизнес-сыйлығының «Цифрлық шешімдер» номинациясында жеңімпаз атандық, бұл үшін «Эйр Астананы» Қазақстан Республикасының Еңбек министрлігі де марапаттады;
- біз персоналды басқару саласындағы бизнес-процестерді тиімді басқару мақсатында қағазсыз құжат айналымының электрондық жүйесін енгізген Қазақстандағы алғашқы Компания болдық, бұл жүйе сондай-ақ «Қазақстанды цифрландыру бойынша жол картасына» сәйкес ҚР үкіметінің цифрлық құралына біріктірілуі мүмкін;
- Words and Pictures серіктесімізбен бірлесе отырып, Компания «Коммуникациялық стратегияның ең жақсы өзгерісі» номинациясында Компания қызметкерлерінің жаңа стратегиясының коммуникациясымен байланысты «Imagine if...» жобасымен ішкі коммуникациялар жөніндегі жобалардың FEIEA Grand Prix 2018 халықаралық конкурсының финалға қатысушысы болды.

**Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасы**

2018 жылы біз жастарға беделді әуе компаниясында жоғары ақы төленетін мамандыққа ие болу мүмкіндігін беру үшін жергілікті мамандардың – білікті ұшқыштардың жетіспеушілік жағдайын жақсарту мақсатында 2008 жылы іске қосылған табысты Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасының 10 жылдығын атап өттік. 2018 жылы Ab-initio бағдарламасына берілген өтінімдер саны

2017 жылмен салыстырғанда 74%-ға артты. Бағдарлама біздің білікті ұшқыштарға деген қажеттіліктерімізді қамтамасыз етіп келеді, бағдарламаның 178 түлегі қазірдің өзінде A320, B767 және E190 үлгісіндегі әуе кемелерімізде капитан немесе екінші ұшқыш болып табылады. Қазіргі уақытта 26 кадет осы бағдарлама бойынша оқытудан өтіп жатыр, сондай-ақ 2019 жылғы сәуір-мамыр айларында жаңа кадеттердің оқуға келуі күтіледі. Компания алдағы бес жыл ішінде жыл сайын 35-40 кадеттен оқытуға ниетті болып отыр.

**Тағлымдамадан өту бағдарламалары**

Талантты түлектерге мансап жолдарын «Самұрық-Қазына» ұлттық әл-ауқат қоры топтарында дамыту мүмкіндігін беретін «Жас Өркен» және «Цифрлық жаз» сияқты мемлекеттік бастамаларға қолдау көрсету мақсатында «Эйр Астананың» жоғарыда аталған бағдарламалардың студенттерін мансап жолдарын дамытуға көмектесу үшін тағлымдамадан өту бастамасы аясында тартуы табысты болды.

2014 жылдан бастап біздің Компаниямызда тағлымдамадан өту бағдарламасы табысты қолданылып келеді. Жерде қызмет көрсету департаментінде табысты іске асырғаннан кейін біз тағлымдамадан өту бағдарламасын қаржы, ақпараттық технологиялар және электрондық бизнес, сондай-ақ ұшуды ұйымдастыру департаменттерінде енгізуді жалғастырамыз. Жалпы алғанда, 2014 жылдан бастап 2018 жылға дейін қоса алғандағы кезеңде 360 тағлымдамадан өтуші «Эйр Астана» компаниясында жұмыс істеу мүмкіндігін алды, олардың 153-і кейіннен табысты жұмысқа орналасты.

**Саналуандық және тең құқықтар қағидаты**

«Эйр Астана» шын мәнінде сан алуан штатының құндылығын мойындайды және әр түрлі жастағы, мәдениеттегі және ұлттағы ерлер мен әйелдерге тең мүмкіндіктер беретіндігін мақтан тұтады. Біз мәдени және кәсіби алмасуды қолдаймыз және шетелдік әріптестерімізді Компаниямыздың қуатты активі ретінде мойындаймыз. Оларды бірегей халықаралық тәжірибелері және ұйымдастырушылық мәдениетке қосқан үлестері, мәдениеттер мен пікірлердің саналуандығы үшін бағалаймыз. 2019 жылы үш негізгі салаға баса назар аударуды жоспарлаймыз:

- Компания ішінде саналуандық және тең құқықтар қағидаттарын көтермелеуді және қолдауды жалғастыру;
- саналуандық және тең құқықтар мәдениетін қолдау үшін қажетті құралдар мен рәсімдердің болуын қамтамасыз ету;
- ішкі және сыртқы серіктестікті көтермелеу және ілгерілету.

**Талантты адамдардың тартылуын сандармен көрсету****32**

бос орындар жәрмеңкесі және университеттердегі таныстырылымдар

**10**

Мектеп оқушыларымен және олардың ата-аналарымен кәсіби бағдар беру бойынша 10 іс-шара (Крэнфилд университеті, робототехника бойынша жарыстар, «Өз жолыңды тап» жобасы, lessons.kz және т.с.с.).

**5**

Мектеп оқушыларымен және студенттермен авиациялық симуляторда 5 таныстыру сессиясы

**>3 500**

осы іс-шараларға тартылған қатысушылардың жалпы саны

**Саналуандық және тең құқықтар қағидатын сандармен көрсету**

- Қызметкерлеріміздің 60%-дан астамы – әйелдер
- Әйелдер барлық топ-менеджерлердің 41%-ын құрайды
- Барлық қызметкерлердің 33%-дан астамы әр түрлі этникалық топтардан шыққан



# КОРПОРАТИВТІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖАЛҒАСЫ БІЗДІҢ АДАМДАР

## Белсенді қатысу

«Үлгіні басшылыққа ала отырып, өз әріптестеріміз бен олардың дамуына қамқорлық жасай отырып, құндылықтарымыздың арқасында өмір сүретін тартымды мәдениетті қалыптастыру жұмыс беруші брендінің абырой-беделін қолдау мен біздің «Эйр Астананы» жұмыс істеуге қолайлы тамаша орын етуге басқарушылық үлесіміздің кілті болып табылады».

**Евгения Ни**, персоналды басқару және әкімшілік мәселелер жөніндегі вице-президент

Біз тәжірибе мен қызметкерлердің белсенділік дәрежесі тығыз байланысты деп есептейміз және, саланың басқа да көшбасшылары сияқты, үш негізгі элементке: физикалық, технологиялық және мәдени ортаға баса назар аударуымызды жалғастырамыз. Біз орнықты және тартымды мәдениетті қалыптастыру үшін командамыздың жоғары белсенділік деңгейін қамтамасыз ету мақсатында адамдар арасындағы үнқатысуды қолдауымыз және көтермелеуіміз қажет болатындығын түсінеміз.

Біз жұмыс күшін ауыстыру, демографиялық өзгерістер, жұмыс күшін әртараптандыру, цифрландыру және т.б. сияқты жаһандық үрдістердің бизнесімізге қазірдің өзінде әсерін тигізіп отырғандығын түсінеміз және осы сын-тегеуіріндерді қабылдап, оларды мүмкіндікке айналдыруға дайынбыз.

Қызметкерлерге түсініктірек болуы үшін 2018 жылы біз өз әріптестерімізге сіңірген еңбектерін мойындауды дербестендіріп, мұны уақтылы және айқын етуге көмектесетін қызметкерлердің белсенділігін жақсарту жөніндегі KS Recognition жаңа тұғырнамасын ұсындық. Бұл құрал «Эйр Астана» командасында танымал болды, біз оны Компания ішінде және оның шегінен тыс сіңірген еңбекті мойындау мәдениетін қалыптастыруға қосылған үлес ретінде қарастырамыз.

Біз сондай-ақ қызметкерлердің идеялармен алмасуларына және Компанияның соңғы жаңалықтары мен бастамаларынан хабардар болуларына көмектесе отырып, байланысты жақсартатын KS App мобильді қолданбасын әзірлеуді жалғастырдық.

Мұндай бастамалар америкалық Gallup компаниясымен бірлесе отырып өткізілген қызметкерлердің белсенділік сауалнамасы нәтижелерінде оң пікірлерге ие болды.

1 462 қызметкер қатысқан 2018 жылғы сауалнама белсенділіктің оң үрдіске ие болып отырғандығын көрсетті. Бұл нәтиже Компаниямыздың корпоративтік мәдениетті дамыту жөніндегі бастамаларының тиімділігін айғақтайды.

### Сыйақы

«Эйр Астана» тиянақталған және ауыспалы төлемді, сондай-ақ қолжетімді, нарықта бәсекеге қабілетті, икемді және нәтижеге бағдарланған қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді жеңілдіктерді (соның ішінде медициналық сақтандыруды) ұсынуға ұмтылады.

2016 жылдан бастап Қазақстандағы барлық қызметкерлер үшін корпоративтік зейнетақы жоспары қолданылады. Бұл бастаманың мақсаты негізгі қызметкерлерді ұстап қалу және жұмыскерлердің өздерінің жеке қаржылық қауіпсіздіктеріне жауаптылықпен қараулары болып табылады. Жоспарға сәйкес, әрбір қызметкер ай сайын өз табысының 5%-ын енгізеді, Компания үздіксіз жұмыс өтілінің алғашқы 10 жылы ішінде барлық жұмыскерлер үшін дәл сондай мөлшерде қарсы жарнаны қамтамасыз етеді. 10 жылдық жұмыс өтілінен кейін Компания тарапынан салым мөлшері ұлғаяды. Белгілі бір жағдайларда жұмыскер өз зейнетақы төлемдерінің бүкіл сомасын, соның ішінде жұмыскер мен Компания төлеген барлық жарналарды, сондай-ақ есептелген инвестициялық кірісті ала алады.

Біз өзіміздің барлық қызметкерлерімізге мынадай жеңілдіктерді ұсынамыз:

- медициналық сақтандыру;
- ұшқыштар үшін лицензияны жоғалтудан сақтандыру;
- «Эйр Астана» әуе компаниясының немесе серіктес әуе компанияларының рейстеріне 50-90 %-дық жеңілдіктер;
- қызметтік тасымалдау (жұмысқа/жұмыстан);
- мобильді байланыс шығындарын өтеу;
- фитнес залдарындағы жеңілдіктер;
- ресторандардағы, барлар мен қонақ үйлердегі жеңілдіктер.

## Таланттарды дамыту

«Эйр Астана» бизнес-көшбасшыларды дамытуға баса көңіл бөледі және Крэнфилд Менеджмент мектебімен ынтымақтастықта топ-менеджерлерді оқыту бағдарламаларын жалғастырады. Біз мықты басқарушылар

командасы ұйымның табысқа жетуіндегі негізгі факторлардың бірі болып табылады деп есептейміз.

2018 жылы біз, мықты бренд қалыптастыру және кең ауқымды авиация саласы үшін Компаниямызда озық тәжірибе орталығын құру жөніндегі 3 жылдық жоспарымызға сәйкес, «Эйр Астана» оқу академиясын дамытуда елеулі табысқа қол жеткіздік.

Біздің негізгі мақсаттарымыз:

- кәсіби және инновациялық оқу орталығын құру;
- орталықтандырылған және стандартталған оқыту әдіснамасын дамыту;
- жаттықтырушылар құрамын дамыту.

2015 жылы негізі қаланған Академия бүкіл корпоративтік жедел оқытуды бір шатырдың астына біріктіреді және қазіргі уақытта барлық бағыттардағы авиация мамандарын, соның ішінде ұшқыштарды, бортсеріктерді, инженерлерді және азаматтық авиацияның басқа да мамандарын EASA стандарттарына сәйкес деңгейде даярлайды.

2018 жыл бойында біздің оқыту жөніндегі барлық бөлімшелеріміз Академия жанында біріктірілді. Академиямызды оқыту және дамыту саласындағы озық тәжірибе орталығына айналдыру үшін стратегия әзірлеу – үнемі басты назарымызда. Біздің стратегиямыз төрт негізгі тірекке: коммерциялық және қаржылық өсуге, стандарттау мен ықшамдауға, инновациялық өнімдерге және жаттықтырушыларды оқытып-үйретуге баса көңіл бөле отырып, «Эйр Астананы» жаңа деңгейге шығаратын кәсіби және инновациялық оқу орталығын құрудан тұрады. Мақсаты – Академияның Компаниямыздың барлық бөлімшелерінде стандартталған оқыту әдіснамасын қолдануы.

Қызметкерлеріміздің дағдылары мен білімдерін дамытуға бағытталған саясатымызға сәйкес, 2018 жылы біз оқытуымызды жалғастырып, бірнеше жаңа корпоративтік бағдарламаны, персоналды іріктеу және әрі қарай көтермелеу және көшбасшылыққа ынталандыру үшін оқытып-үйрету, қызметкерлердің өнімділігін арттыру жөніндегі бағдарламаларды табысты іске қостық. Бұл департаменттердің ішіндегі ұшу өндірісі, бортта қызмет көрсету, сату және маркетинг, жерде қызмет көрсету және қаржы сияқты бірқатар жобаларды қамтыды. Электронды оқыту және жүйелерді әзірлеу 2018 жылы да, 2019 жылы да Академия стратегиясының негізгі элементі болып табылады. Электронды оқытуға баса көңіл бөле отырып, Академия ықшамдауға, бейімдеуге, өзін-өзі оқытуға және қызметкерлерді оқыту процесіне тартуға екпін түсіреді.



## «Эйр Астана» оқу Академиясының даму жоспары



## Таланттарды жоспарлау

Сала жылдам қарқынмен өзгеріп, дамып келеді. Іріктелген үміткерлер уақыт өте келе басқарушы құрамдағы негізгі тұлғаларға айналуы үшін көшбасшылық талантты алдын ала анықтауға барған сайын көбірек көңіл бөлінуде. Операциялық және қаржылық тиімділікпен қатар, бізге басқарушылық тұрақтылықты қамтамасыз ету қажет. Сабақтастықты жоспарлаудың маңыздылығы шешуші мәнге ие және біз мұны «Барлық деңгейлерде персоналды дамыту мен сабақтастықты жоспарлау» бағдарламасы енгізілген 2006 жылы ұғындық.

Биылғы жылы біз осы процесті жеке іс-шаралар жоспарына бөліп шығардық, өйткені бұл – барлық табысты ұйымдардың ең үздік практикасы. Бұл бағыттағы жұмысты басқарушы құрамнан бастадық және таяу уақытта сабақтастықты орнықты жоспарлау мәдениетін қалыптастыру үшін процесті Компаниядағы басқарушылық және аса маңызды рольдердің барлық деңгейлеріне таратуды жоспарлаймыз.

Біз «Эйр Астана» таланттары» бағдарламасын жүргіземіз, оның мақсаты – басқарушы емес құрамның арасынан болашақ көшбасшыларды анықтау және дамыту. Бұл біздің әріптестеріміз үшін – өздерін тексеру және әлеуеттерін іске асыру мүмкіндігі.

Алдыңғы екі бағдарлама тамаша нәтиже берді: біз қатысушылардың 70%-ын сақтап қалдық және ілгерілеттік.

Біздің кадрларды жоспарлау және таланттыларды іздеу процесіміз, сондай-ақ білім беру және оқыту бағдарламаларымыз әр түрлі дарынды адамдарды табуға және тартуға, жоғарырақ лауазымдарға ауысу үшін ынтысас мен қабілеті бар қызметкерлерді дамытуға көмектеседі. Компания басшылығы саналуандықты қамтамасыз ету стратегиясын іске асыру жауапкершілігін өзіне алып, саналуандық және тең құқықтар қағидаттарына негізделген корпоративтік мәдениетті ілгерілетуде еліктеуге тұрарлық үлгі болады.

## Адам құқықтары

«Эйр Астана» адам құқықтарын қорғауға бейіл. Бұл Халықаралық еңбек ұйымының адамның еңбек саласындағы негізгі қағидаттары мен құқықтары туралы декларациясында мазмұндалған қағидаттарды сақтауды қамтиды.

Компанияның Іскерлік этика кодексі бар, ол сондай-ақ Қазақстан Республикасының Еңбек кодексін ұстанады. Сонымен қатар, «Эйр Астана» адам құқықтарының мойындалған қағидаттарын, соның ішінде кемсітушілікке, денсаулық сақтауға және қауіпсіздікке, бұзушылықтар туралы хабардар етуге және парақорлық пен сыбайлас жемқорлыққа жол бермеуге қатысты қағидаттарын қолдайтын басқа да саясаттарды енгізді.

## Парақорлыққа қатысты саясат және болжалды бұзушылықтар туралы хабарламалар

«Эйр Астана» өз бизнесін адал жүргізуге ұмтылады және барлық қызметкерлері осы қағидаттарға сәйкес келеді деп күтеді.

Біз болжалды бұзушылықтар туралы хабарландырудың жаңа Саясатын әзірледік: қызметкерлерге арналған хабардар етудің қолданыстағы арналарына қосымша, тәуелсіз бөгде оператор анонимді негізде телефон, электронды пошта және Интернет арқылы хабарлаудың қосымша мүмкіндігін береді.

Біз жаңа саясатқа сәйкес қызметкерлердің шынайы алаңдаушылық білдіруін құптаймыз. Кез келген қауіптен пікірі мұқият тексеріледі, сондай-ақ тексеру нәтижелері бойынша қажетті шаралар қабылданады.

Сонымен қатар, біз ұлттық және халықаралық нормалардың сақталуын қамтамасыз ету үшін сыбайлас жемқорлыққа қарсы әрекет ету жөніндегі жаңа Саясатты әзірледік. Кез келген саясатты бұзу дереу жұмыстан шығаруды негіздейтін маңызды себеп ретінде бағаланады.

## Қазіргі заманғы құлдық

Адам құқықтары Жалпыға ортақ адам құқықтарының декларациясында айқындалған және біз өз практикамыз бен жеткізушілеріміздің оларды бұзбауына ұмтыламыз. Халықаралық әуе компаниясы ретінде біз көлік секторында жұмыс істейтін ұйымдар кейбір жеткізушілердің немесе бизнес бойынша серіктестердің арасында қазіргі заманғы құлдықтың қандай да бір нысанының болу мүмкіндігі тәуекелін қабылдамаулары тиіс деп есептейміз. Біздің саясатымыз қазіргі заманғы құлдықты болдырмауға бағытталған рәсімдерді ұйғарады және біз қызметкерлер мен мердігерлерді қазіргі заманғы құлдық немесе адам саудасы жағдайлары туралы кез келген оқиғалар немесе күдіктер туралы хабарлауға шақырамыз.