

# НЕГІЗГІ ӨСУ НАРЫҚТАРЫН БІРІКТІРЕ ОТЫРЫП

Біз Орталық Азиядағы жетекші әуе компаниясы болып табыламыз. Компаниямызда жоғары кәсібилік пен сапа, жұмысты үлкен мақтанш және жоғары стандарттарды қолдауға бел байлау сезімімен орындау негізге алынған мықты және айқын корпоративтік мәдениет қалыптасқан – брендіміз де дәл осыған негізделеді. Және біз төмен стандарттарды қабылдамаймыз.



Бізге бірегей мүмкіндік берілген: Қазақстан Еуразияның орталығында, Қытай, Үндістан және Ресей сияқты өсіп келе жатқан нарықтардың арасында орналасқан. «Эйр Астана» әуе компаниясының мақсаты – осы нарықтардың арасын жалғау, бұл ретте біз орналасу ерекшелігімізді пайдалана аламыз.

Өзінің Астана және Алматы қалаларындағы тораптық әуежайларын пайдалана отырып, «Эйр Астана» осы нарықтарда елеулі өсуге қол жеткізуді және стратегиялық маңызды бағыттар бойынша миллиондаған жолаушыларды тасымалдауды жоспарлайды. Мәдениетіміздің күшін пайдалана отырып, біз су жаңа, неғұрлым тиімді және заманауи әуе кемелерінде қызмет көрсетудің тамаша деңгейін қамтамасыз ете аламыз, бұл ретте тиімділігі жоғары операциялық құрылымның және жалғыз ғана жоғары нәтиже мен сапаға қол жеткізу мақсатын көздейтін, өз істеріне адал берілген кәсіби мамандар командасының арқасында қызметімізді аз шығынмен жүзеге асырамыз.

## Нарықтағы көшбасшы позициясын сақтау

Біз жылдам өсіп келе жатқан нарықтарда кеңейе түсетін маршруттар желісін ұсына отырып, жайлылық пен тиянақтылықты баға және сапа арақатынасымен біріктіреміз.

Толығырақ 2-бетте



## Жоғары стандарттар мәдениеті

Біз табысымызды қызметкерлеріміздің жұмысымен және белсенділігімен байланыстыратын мәдениетті қалыптастырдық.

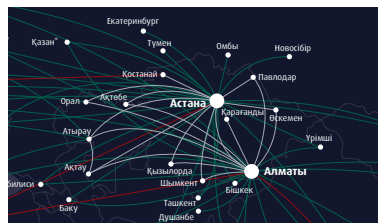
Толығырақ 6-бетте



## Мүмкіндіктердің қайнаған ортасында

Жылдам өсіп келе жатқан орталықазиялық нарықтардың қақ ортасында орналасқан «Эйр Астана» Жібек жолындағы әуе қатынасының маңызды торабы болып табылады.

Толығырақ 4-бетте



## Негізгі басымдық – мақсатымызға қол жеткізу

Біз әлемдегі ең үздік және беделді әуе компанияларының бірін құруға ұмтыламыз.

Толығырақ 11-бетте



## Стратегиялық есеп

Нарықтағы көшбасшы позициясын сақтау	2
Мүмкіндіктердің қайнаған ортасында	4
Жоғары стандарттар мәдениеті	6
Директорлар кеңесі Төрағасының жолдауы	8
Президенттің жолдауы	10
Өсу стратегиясы – болашаққа көзқарас	12
Біздің өсу стратегиямыз	14
Біздің бизнес-үлгіміз	16
Бизнес-шолу	18
Нарыққа шолу	20
Қаржылық шолу	22
Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік	26
Тәуекелдерді басқару	38

## Корпоративтік басқару

Директорлар кеңесі Төрағасының корпоративтік басқару туралы жолдауы	44
Корпоративтік басқару құрылымы	45
Директорлар кеңесі	46
Компанияның жоғарғы басшылығы	48
Директорлар кеңесінің 2018 жылғы қызметі	50
Көшбасшылық	51
Тиімділік	53
Есептілік	54
Акционерлермен өзара әрекеттесу	55
Директорлар кеңесінің комитеттері	56
Дивидендтік саясат	62

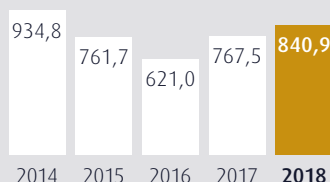
## Қаржы есептілігі

Тәуелсіз аудиторлар есебі	65
Пайда және залал туралы есеп	67
Өзге жиынтық кіріс туралы есеп	68
Қаржылық жағдай туралы есеп	69
Меншікті капиталдағы өзгерістер туралы есеп	70
Ақша қаражатының қозғалысы туралы есеп	71
Қаржы есептілігіне ескертпелер	73

## Қызметіміздің нәтижелері Орталық Азиядағы жетекші әуе компаниясы мәртебеімізді растайды

## Түсім

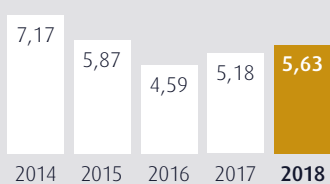
(млн. АҚШ долл.)

**+9,6%**

Түсімнің өсуіне ішкі және халықаралық жолаушылар ағынының ұлғаюы, соның ішінде халықаралық транзиттік жолаушылар ағынының 48%-ға ұлғаюы септігін тигізді.

## Бір шекті жолаушы-километрге шаққандағы меншікті өзіндік құн

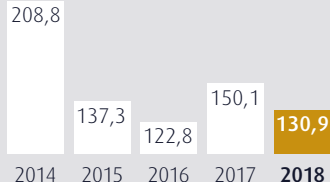
(АҚШ центі)

**5,63**

«Эйр Астана» әуе компаниясының бір ШЖКМ-ге шаққандағы меншікті өзіндік құн көрсеткіші қызметтердің толық кешенін ұсынатын халықаралық әуе компанияларымен, сондай-ақ кейбір ірі еуропалық төмен бюджетті әуе тасымалдаушыларымен салыстырғанда, саладағы ең төмен көрсеткіштердің бірі болып қалады.

## EBITDAR

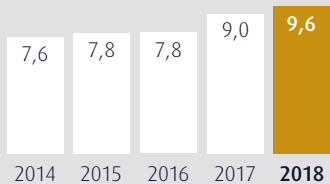
(млн. АҚШ долл.)

**130,9**

Отынға жұмсалатын шығындардың 26%-ға күрт өсуіне қарамастан, Компанияның операциялық тиімділігінің жоғары деңгейі есебінен жалпы кірістілік сақталды.

## Орындалған жолаушы-километрлер (ОЖКМ)

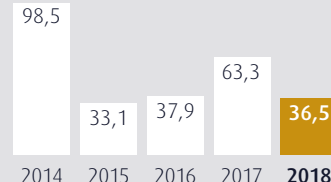
(млрд.)

**+6%**

ОЖКМ өсуі әуе тасымалдарына сұраныстың артуын және «Эйр Астана» компаниясының осы өсуді тиімді пайдалана білуін көрсетеді.

## Операциялық пайда

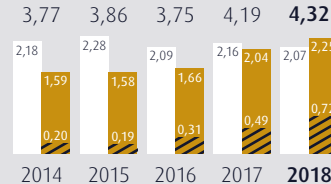
(млн. АҚШ долл.)

**36,5**

Макроэкономикалық қиындықтарға қарамастан, есептік жыл қаржылық және операциялық қызметтің орынды басқарылуы арқасында табысты болып қалды.

## Тасымалданған жолаушылар

(млн.)

**+3%**

Әуе кемелерінің кешіктіріліп жеткізілуіне және отын бағасының едәуір өсуіне қарамастан, жолаушылар саны артты. Халықаралық жолаушылар ағыны 11%-ға ұлғайды.

# НАРЫҚТАҒЫ КӨШБАСШЫ ПОЗИЦИЯСЫН САҚТАУ

Біз нарығымыздағы жетекші әуе компаниясы позициясын иеленгенімізді мақтан тұтамыз. Біздің Компаниямыз өз құндылықтарын бұлжытпай сақтайтындығы және анық сараланған сервисті ұсынатындығы үшін кеңінен танылды және соның арқасында өз клиенттер базасын арттырып, ең беделді наградаларды жеңіп алуда.

Еуразияның қақ ортасында әлемдегі ең үздік әуе компанияларының бірін құрамыз

## Сандармен алғанда

69

маршрут

21

ел

5 210

қызметкер

8,3 жыл

әуе кемелері паркінің орташа пайдаланылу уақыты

34

парктегі әуе кемелері





«Эйр Астана» Қазақстан нарығында да, көршілес елдердің жылдам өсіп келе жатқан нарықтарында да айқын артықшылыққа ие... Біз жолаушыларға баға мен сапаның оңтайлы арақатынасын ұсынамыз, жайлылықтың жоғары деңгейі мен рейстердің уақтылы жөнелтілуін қамтамасыз етуге ұмтыламыз. Нақ осы себептен Компания әрдайым салада лайықты танымалдыққа ие болады.



**Нұржан Байдәулетов**  
Директорлар кеңесінің төрағасы



## Бізді бірегей ететін не?



### Сапа

Жолаушылардың үміттері жайлылық пен қызмет көрсету стандарттарына, сондай-ақ тиянақтылық пен сенімділікке байланысты қалыптасады. Біз билетті сатып алған мезеттен бастап клиент ұшақтан түскенге дейін клиенттерге қызмет көрсетудің ең жақсы сапасын қамтамасыз етуге тырысамыз.



### Тиімділік

Тиімділікті барынша қамтамасыз етуге баса назар аударудың арқасында меншікті өзіндік құнды төмен деңгейде сақтап қалудың сәті түседі. Табысқа жетуімізге септігін тигізетін бұл негізгі стратегиялық басымдық отын бағасының жоғарылауы сияқты тәуекелдерді еңсеруге көмектеседі және жаңа мүмкіндіктерді ашады.



### Қауіпсіздік

«Эйр Астананың» қауіпсіздік саласындағы көрсеткіштері мінсіз. Ең жоғары қауіпсіздік стандарттарын сақтау біздің күнделікті қызметіміздің ажырамас бөлігі болып табылады, біз техникалық және пайдалану қауіпсіздігінің ең жоғары халықаралық стандарттарына толық сәйкес келеміз.

## Наградалары және танылуы

- 2018 жылғы Skytrax World Airline Awards конкурсында «Орталық Азия мен Үндістандағы ең үздік әуе компаниясы» – жетінші жыл қатарынан.
- TripAdvisor 2018 «Саяхатшылар таңдауы» номинациясындағы жеңімпазы.
- 2018 жылғы APEx қауымдастығының жыл сайынғы әуе компаниялары рейтингіндегі «5 жұлдыз».
- 2019 жылғы OAG «Тиянақтылық лигасы» – әлемдегі ең тиянақты әуе компаниялары санатында 12-ші орын және Азия-Тынық мұхит аймағының тасымалдаушылары санатында 7-ші орын.
- Travel Plus Amenity kit Award сыйлығынан бизнес- және эконом-класс үшін алтын награда (Еуропа / Африка).
- Business Traveller Award «Орташа қашықтық рейстеріндегі ең үздік бизнес-класс» номинациясындағы жеңімпазы.
- Электрондық коммерцияны дамытқаны үшін Visa Inc 2018 наградасы.
- Жұмыс берушілер арасындағы брендинг жөнінен әлемдік көшбасшы – Universum агенттігінің нұсқасы бойынша Қазақстанда 2018 жылғы ең тартымды жұмыс беруші.

# МҮМКІНДІКТЕРДІҢ ҚАЙНАҒАН ОРТАСЫНДА



Қазақстандағы авиация нарығында екі негізгі өсу көзі бар. Ішкі жолаушылардың өсу әлеуеті негізінен жүзеге асырылмаған, сонымен қатар, Ресей, Қытай және Үндістан нарықтарының арасындағы ыңғайлы тоғысуларға өсе түскен сұраныстың арқасында транзиттік жолаушылардың едәуір өсу әлеуеті бар.

## Біздің өсу әлеуетіміз



Әуе жолаушылары санының жаһандық өсімі тұрақты болып қалып отыр және, ішкі нарықта ынталандырудың болмауына қарамастан, Қазақстандағы әуе тасымалдары 2018 жылы 7%-ға артып, соңғы он жылда 8 миллион<sup>1</sup> жолаушыға дейін екі есеге көбейді.

<sup>1</sup> Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігінің Статистика жөніндегі комитетінің деректері.

### Әлеует

Қазақстан жеткілікті игерілмеген нарық болып қалып отыр. Ел ішінде халықтың 10%-дан аз бөлігі ұшатындықтан<sup>2</sup>, нарықты ынталандыру үшін едәуір әлеует бар.

<sup>2</sup> «Эйр Астана» жолаушыларының бейілділік бағдарламасы мүшелерінің үлкен іріктемесі негізінде.



### Орналасу орны

2018 жылы Қазақстандағы транзиттік жолаушылар ағыны 40%-ға артты<sup>3</sup>, бұл ірі көршілес елдерде ұтқырлық деңгейін арттыру үшін зор әлеуеттің бар екендігін көрсетеді.

<sup>3</sup> Қазақстанның Азаматтық авиация комитетінің деректері.



### Үнемділік

Компаниямыздағы операциялық тиімділік және шығындарды бақылау деңгейі – нарықтағы ең тиімді деңгейлердің бірі, осының арқасында біз – төмен бюджетті тасымалдаушылардың шығындар құрылымымен қызметтердің толық кешенін ұсынатын айрықша әуе компаниясымыз.



## Негізгі өсу нарықтары

Біздің маршруттар желіміз Алматы мен Астана хабтарындағы 69-дан астам халықаралық және ішкі рейстерді қамтиды және алдағы уақытта кеңейе түсетін болады.

### Ресей

# 143,9 млн

Халқы

2018 жылы Ресейдегі жолаушылар ағынының өсімі 10%-ға жетті, ал халықаралық тасымалдар 20%-ға артты<sup>4</sup>. Өсу Ресейдегі аймақтық әуе тасымалдарының қарқынды дамуы есебінен қуатталып, ресейліктерге жаңа ішкі және аймақтық бағыттар бойынша ұшудың көбірек мүмкіндігін береді.

<sup>4</sup> Көліктік есеп айырысу палатасының (КЕП) деректері бойынша.

### Үндістан

# 1,36 млрд

Халқы

2018 жылы Үндістанның ішкі әуе тасымалдарындағы жолаушылар ағыны 18,6%-ға артып, 1,7 млрд жолаушыға жетті. Әуежайлардың тасымалдау сыйымдылығының ұлғаюы және Қазақстанда үнді жолаушылары үшін ұзартылған 72 сағаттық визасыз режимнің өсе түсіп отырған әсері есебінен 2019 жылы Үндістаннан жолаушылар ағыны бұдан да арта түседі деп күтілуде.

### Қытай

# 1,4 млрд

Халқы

Экономикалық құлдырауға қарамастан, ішкі және халықаралық тасымалдардың артуы тұрақты болып қалып отыр, 2022 жылға қарай Қытай әлемдегі ең ірі әуе тасымалдары нарығы болады деп күтілуде. Айтарлықтай мол сұранысты қанағаттандыру үшін қосымша тасымалдау сыйымдылықтары қарастырылды. Қытай жолаушылары да Қазақстанда транзиттік тасымалдарды ынталандыру үшін енгізілген 72 сағаттық визасыз келісімді пайдаланады.

# ЖОҒАРЫ СТАНДАРТТАР МӘДЕНИЕТІ

Әлемдегі ең үздік әуе компанияларының бірі болу миссиямызға қол жеткізу үшін біз құндылықтарымыз бен табысқа ұмтылуымызды қамтып көрсететін корпоративтік мәдениетімізді дамытамыз.

Біздің корпоративтік мәдениетіміз – ұзақ мерзімді мақсаттарға қол жеткізудегі маңызды фактор



## Мықты басқарушы құрам

Тәжірибелі және көп ұлтты басқару командасының басшылығымен «Эйр Астана» Орталық Азиядағы жетекші әуе компаниясына айналды. Команданың едәуір бөлігінің әуе компаниясы қызметіне қатысуы оның алғашқы жылдарынан бастау алады. Ол табысты комбинация құрайтын әлемдік деңгейдегі біліктілігі бар жергілікті қазақстандық кәсіби мамандардан және авиация саласындағы халықаралық сарапшылардан тұрады.

Толығырақ 48-бетте



## Ашықтық

Біз операциялық және қаржылық көрсеткіштер туралы ақпаратты ашудың ең жоғары стандарттарына сәйкес болуға ұмтылып, өзіміздің тұрақты қызметімізде жоғары ашықтық деңгейін қамтамасыз етеміз және қызметкерлердің бизнесті әрі қарай дамыту үшін қабылданған шешімдерді түсінуін қамтамасыз етеміз.

Толығырақ 22-25-беттерде



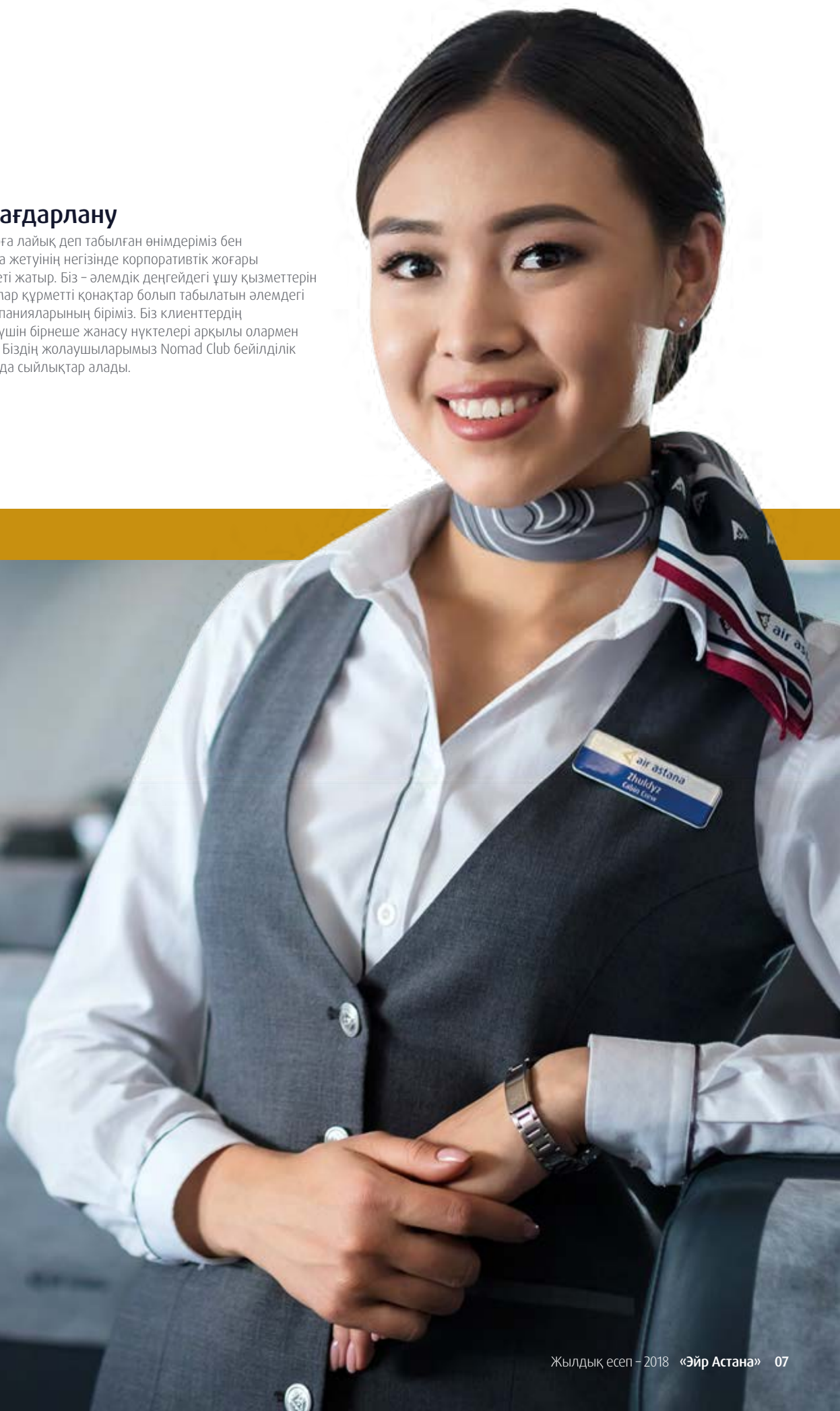
## Ұзақ мерзімді еңбек қатынастары

Біздің адамдарымыз «Эйр Астана» компаниясын айқындайды. Universum компаниясы үш жыл қатарынан бізді Қазақстандағы ең үздік жұмыс беруші деп таныды және бұл біз тартатын қызметкерлердің жұмыс сапасынан көрініс табады. Біз қызметкерлерге оқу мен Компанияда дамудың тамаша мүмкіндіктерін бере отырып, табысқа жетудің негізін қамтамасыз етуге көмектесеміз. Осының арқасында Компаниядағы кадрлардың тұрақтауы орташа есеппен алғанда 6,4 жылды құрайды.

Толығырақ 34-37-беттерде

## Клиентке бағдарлану

Көптеген наградаларға лайық деп табылған өнімдеріміз бен сервисіміздің табысқа жетуінің негізінде корпоративтік жоғары стандарттар мәдениеті жатыр. Біз – әлемдік деңгейдегі ұшу қызметтерін ұсынатын, жолаушылар құрметті қонақтар болып табылатын әлемдегі ең тиянақты әуе компанияларының біріміз. Біз клиенттердің қажеттіліктерін білу үшін бірнеше жанасу нүктелері арқылы олармен өзара әрекеттесеміз. Біздің жолаушыларымыз Nomad Club бейілділік бағдарламасы аясында сыйлықтар алады.





# ДИРЕКТОРЛАР КЕҢЕСІ ТӨРАҒАСЫНЫҢ ЖОЛДАУЫ

2018 жылы «Эйр Астана» әуе компаниясы өз әлеуеті мен қолайсыз сыртқы ықпалдарға қарсы тұру қабілетін ғана емес, сонымен қатар, дамуға және бизнесті кеңейтуге даярлығын да көрсете алды.



## Әуе тасымалдарының орталықазиялық нарығындағы көшбасшы позициясын нығайту

2018 жылы «Эйр Астана» әуе компаниясы өз әлеуеті мен қолайсыз сыртқы ықпалдарға қарсы тұру қабілетін ғана емес, сонымен қатар, дамуға және бизнесті кеңейтуге даярлығын да көрсете алды. Саладағы қиын жағдайға қарамастан, біз лайықты қаржылық нәтижелерге қол жеткізе алдық, бұл тиімді операциялық үлгі, әуе кемелері паркінің жоғары сапасы, сондай-ақ ресурстар мен маршруттар желісін сауатты басқару сияқты артықшылықтардың арқасында мүмкін болды. Сонымен қатар, біз даму перспективаларын талдау жұмысын жүргіздік және Компанияға таяудағы он жылда аймақтағы сенімді орынды қамтамасыз ететін бірқатар маңызды шараларды қабылдадық.

Есепті кезеңде Компанияның жолаушылар ағыны 3%-ға – 4,32 миллион жолаушыға дейін артты, халықаралық транзиттік тасымалдардың көлемі өткен жылмен салыстырғанда 48%-ға едәуір ұлғайды. Халықаралық тасымалдар сегментіндегі транзиттік жолаушылар үлесі 32%-ды құрады, бұл Қазақстанның Еуразияның қақ ортасында, Қытайдың, Үндістанның және Ресейдің белсенді түрде өсіп келе жатқан әуе тасымалдары нарықтарына жақын географиялық орналасуының өсе түскен маңыздылығын растайды.

«Эйр Астана» Қазақстанның әуе тасымалдары нарығында да, көршілес елдердің жылдам өсіп келе жатқан нарықтарында да айқын артықшылыққа ие: Компания жолаушыларды жаңа, ең заманауи және үнемді ұшақтармен тасымалдайды. Нарық көшбасшысы ретінде біз жолаушыларға баға мен сапаның оңтайлы

арақатынасын ұсынамыз, жайлылықтың жоғары деңгейі мен рейстердің уақтылы жөнелтілуін қамтамасыз етуге ұмтыламыз. Нақ осы себептен Компания әрдайым салада лайықты танымалдыққа ие болады.

2018 жылы «Эйр Астана» Skytrax агенттігінің нұсқасы бойынша жетінші рет қатарынан Орталық Азия мен Үндістандағы ең үздік әуе компаниясы болды. Бұдан басқа, біз TripAdvisor Travellers' Choice 2018 сыйлығының лауреаттар тізіміне ендік және APEX (Airline Passenger Experience Association) америкалық қауымдастығының ең жоғары 5 жұлдыз бағасына лайық деп танылды. «Эйр Астананың» рейстердің уақтылы орындалу рейтингтерінде алатын позициясын ерекше атап өткен жөн: әлемдегі ең тиянақты әуе компанияларының арасында – 12-ші орын және Азия-Тынық мұхит аймағында – 7-ші орын. Еңбегіміздің осындай жоғары бағалануы Компания басшылығы мен «Эйр Астананың» операциялық қызметі үшін жауап беретін мамандардың тиімді жұмысының арқасында мүмкін болды.

Өнімділіктің осындай жоғары деңгейі біздің өсуімізге мүмкіндік береді, сонымен қатар, жаңа маршруттарға сенімді қадам басу және басқа негізгі әуе компанияларының сеніміне қол жеткізіп, олармен маңызды кодшерингтік келісімдер жасасу мүмкіндігін береді. 2018 жылы біз Франкфуртқа, Қазанға және Түменге жаңа маршруттардың ашылуы, сондай-ақ Астанадан Мәскеуге, Лондонға (Хитроу әуежайы), Омбыға, Дубайға, Делиге және Алматыдан Душанбеге, Гонконгқа, Сеулге және Бішкекке қосымша

жиіліктердің енгізілуі арқасында тасымалдау сыйымдылығын 5%-ға арттырдық.

Санкт-Петербургке, Бангкокқа, Ташкентке және Киевке қосымша рейстер қосылды. Наурыз айында «Эйр Астана» өзінің 11-ші серіктесі – Cathay Pacific әуе компаниясымен кодшерингтік келісім жасасып, бұл жолаушыларға Гонконг арқылы Азия мен Австралияға саяхаттау кезінде қолайлы тоғысуларды қамтамасыз етті.

Осы нарықтардың арасындағы ішкі жолаушылар ағыны, төмен базамен болса да, кеңейіп келеді. Транзиттік тасымалдар ең жылдам өсетін сегментіміз болып қалады, өйткені Қазақстанның Қытай мен Еуропаның, соның ішінде Ресейдің арасында жолаушылар ағынын тартуға барлық мүмкіндіктері бар. Осы сұранысты қанағаттандыру үшін біз өзіміздің әуе кемелері паркімізді кеңейтудеміз және 2018 жылы 17 әуе кемесінен тұратын жалпы тапсырыстың бір бөлігі ретінде A321neo үлгісіндегі үшінші ұшағымызды, сондай-ақ ТМД-дағы бірінші Embraer E190-E2 ұшағының жеткізілімін қабылдадық, қалғандарын жеткізу 2019 жылға жоспарланған. 2026 жылға қарай біз барлық бағыттарымызды орындай алатын, нарықтағы ең үнемді тар фюзеляжды ұшақтардан тұратын әуе кемелері паркімізді 60-тан астам ұшаққа дейін ұлғайтуды жоспарлап отырмыз.

Біздің 2018 жылғы жетістіктеріміз бен қазіргі ұмтылыстарымыз осымен аяқталмайды. Жылдың екінші жартысында Директорлар кеңесі басшылық құрамның қолданыстағы стратегиямызды жаңарту және Орталық Азияда төмен бюджетті

тасымалдаушылардың игерілмеген тауашасындағы айқын олқылықтың орнын толтыру бойынша қабылдаған шараларын қолдады. Қараша айында біз, «Эйр Астанамен» қатар, ұшу сапарларын орындайтын төмен бюджетті тасымалдаушы – FlyArystan компаниясының іске қосылатындығы туралы жарияладық. Қазақстандағы ішкі әуе тасымалдарының нарығы өсіп келеді, бірақ, біздің өз деректеріміз бойынша, қазіргі халықтың 10%-ға жуығы ғана ел ішінде әуе көлігін пайдаланады: нарықты ынталандыруға едәуір мүмкіндіктің бар екендігі айқын. Біз төмен бюджетті тасымалдаушы үлгісі мен оның баға белгілеу құрылымы әлі ұшақпен ұшып көрмеген аймақ халқының едәуір бөлігі үшін тартымды болады деп есептейміз, бұл Компаниямыз үшін елеулі өсімге алып келеді. Оның бастапқы мақсаты ішкі нарық болғанымен, біз төмен бюджетті тасымалдаушылардың қызметін әлі пайдаланбаған Орталық Азияның көршілес нарықтарын да қамтығымыз келеді. Көптеген жылдар бойы қызметтердің толық кешенін ұсынатын әуе компаниясын төмен бюджетті тасымалдаушының шығындар құрылымымен басқара алғандығымызды ескергенде, бұл бастаманың үлкен табысқа ие болатындығына толық сенімдіміз.

Сондықтан біздің өз қызметімізді жоғары өсім деңгейіне дайындауымыз қажет екендігі анық. 2018 жылдың басында Астана әуежайында Орталық Азиядағы бірінші техникалық орталығымызды пайдалануға енгіздік, ол бізге өз паркімізді ұстауға және Қазақстанға рейстерді орындайтын бөгде әуе компанияларына қызмет көрсетуімізге мүмкіндік береді. Жаңа авиациялық механика мектебі ашылған соң, объект бұрынғыдан да маңыздырақ бола түсті. Бұл «Эйр Астананың» Қазақстандағы ең дарынды түлектерді іріктеп, оларды әлемдік деңгейде оқытып-үйретуге, ал біліктілік алғаннан соң мансап жолына салатын ауқымды инвестицияларының айшықты көрінісі болып табылады. Жетекші техникалық мамандарды даярлаудан басқа, біз сондай-ақ таяудағы жылдарда «Эйр Астана» әуе компаниясының жиынтық қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін шамамен 200 жаңа ұшқышты даярлау қажеттігін қарастырамыз, олардың көбі Қазақстанда қабылданады және халықаралық ұшқыштар мектебінде білім алады. Бұл қажеттілікті қанағаттандыру үшін «Эйр Астана» Ab-initio бағдарламасын әзірледі, осы бағдарлама шеңберінде

ұшу тәжірибелері жоқ кадеттер ең үздік халықаралық практикаларға сәйкес толық дайындалған ұшқыштарға айналады. Бұл мақсатты жүзеге асыру үшін мектеп түлектерінің осындай тамаша мүмкіндік туралы хабардарлық деңгейін үнемі арттырып отыру қажет. Бізде қазірдің өзінде A320, B767 және E190 әуе кемелерінің борттарында капитандар және екінші ұшқыштар ретінде ұшатын 178 кадетіміз бар, оқып-үйрену сатысындағы кадеттеріміз де бар.

Біз Қазақстан экономикасына және жалпы қоғамға қосқан үлесімізді мақтан тұтамыз. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік саласындағы ауқымды күш-жігер осы есептің 26-бетінде қарастырылған, сонымен қатар, корпоративтік басқарудың халықаралық стандарттарына сәйкес келуге ұмтылуымыздың арқасында 2018 жылы басқару рәсімдерімізді қалай жақсартқанымыз туралы егжей-тегжейлі баяндалатын 50-бетті атап көрсеткім келеді.

Қорыта келе, ұйымшыл басқарушы және операциялық командамызға алғысымды білдіргім келеді. 2018 жыл жақсы корпоративтік жоспарлау мен операциялық тиімділіктің жоғары деңгейі арқасында табысты болды. Қазіргі уақытта біздің күш-жігеріміз 2026 жылға дейінгі жоспардың табысты іске асырылуын қамтамасыз етуге бағытталған, біз сіздермен табыстарымызды бөлісу мүмкіндігін асыға күтеміз.

Ізгі ниетпен,

**Нұржан Байдәулетов,**  
Директорлар кеңесінің Төрағасы

## Директорлар кеңесінің міндеттері

Корпоративтік басқару саласында тиімді саясаттарды енгізе отырып, біз Компанияны басқару қағидаттарының барлық стейкхолдерлер мүдделеріне сәйкестігін қамтамасыз етеміз. Ұлыбританияның Корпоративтік басқару кодексі элементтерін алғаш қолдана отырып, біз өз есептілігіміздің үздік халықаралық практикаға сәйкестігі саласында айтарлықтай жақсартуға қол жеткізуге ұмтыламыз.

## Стратегиялық даму

Директорлар кеңесі «Эйр Астана» компаниясының келесі өсу сатысына қатысты негізгі стратегиялық шешімдерді қарастыру және бекіту кезінде маңызды роль атқарады.

## Тәуекелдерді басқару

Директорлар кеңесі Компанияның өсуге деген ұмтылысына сәйкес тәуекелдерді басқару саласындағы саясаттарға өзгерістерді бекітті.

## Ішкі бақылау және аудит

Ішкі бақылау жүйелері мұқият қарастырылып, рәсімдер күшейтілді, аудит жоспарлары бекітілді.

## Қаржылық және операциялық қызмет

Компанияның функционалдық валютасын өзгерту сияқты негізгі стратегиялық шешімдер қуатталды.

## Басқару және сыйақы

Директорлар кеңесі корпоративтік басқару рәсімдерінің тиімділігін жақсартуға қатысты тәуелсіз сыртқы консультант берген ұсынымдарды қарастырды.

Толығырақ 50-бетте

# ПРЕЗИДЕНТТІҢ ЖОЛДАУЫ

Мінсіз абырой-беделіміздің және жоғары сапалы сервисіміздің есебінен біз тарифтердің өзгеруіне төзімді сегмент үлесін арттыруға, сонымен қатар, FlyArystan компаниясын құру арқылы төмен кірісті сегмент үлесін қалыптастыруға ұмтыламыз. Соңғысы бізге төмен шығынды негізде ішкі және аймақтық әуе тасымалдарын ұлғайту мүмкіндігін береді.



## Жоғары стандарттарға сай әуе тасымалдаушысының абырой-беделін сақтай отырып

2018 жылы біз, макроэкономикалық қиындықтарға қарамастан, кірістілігімізді сақтап қалдық. «Эйр Астана» компаниясының таза пайдасы 86%-ға – 5,35 миллион АҚШ долларына дейін азайды. Тасымалдау сыйымдылығының көрсеткіші 5%-ға ұлғайып, жалпы кіріс 10%-ға – 840,86 миллион АҚШ долларына дейін артты, ал жалпы шығыс 14%-ға артты. Әуе компаниясы 4,32 миллион жолаушы тасымалдады, бұл былтырғы жылдан 3%-ға көп.

Тасымалдау сыйымдылығының болмашы өсуіне қарамастан, негізінен 2017 жылмен салыстырғанда әуе отыны құнының 26%-ға артуына байланысты 2018 жыл қиын болды. Әуе компаниялары мұнай мен отын бағасының өсуі жағдайында өз әрекеттерінде шектеулі болады, өйткені отынға жұмсалатын шығындар жалпы шығындардың шамамен 30%-ын құрайды, бұл ең ірі шығын сегменттерінің бірі болып табылады. Соңғы жылдары салада жиі орын алып отырғандай, отын бағаларын хеджерлеу тәуекелді процесс болып табылады, біздің жағдайымызда, қалай болғанда да, отынның 70%-ы Қазақстанда сатып алынады, ал мұнда отынның құнын мұнайдың әлемдік бағаларымен байланыстыратын формула жоқ. Сондықтан хеджерлеу нұсқа ретінде қарастырылмайды. Отынмен байланысты емес өзге шығындарды басқару бағдарламасын тиімді іске асыру жалғастырылуының арқасында жалпы үлесті өзіндік құн көрсеткіші бәсекеге аса қабілетті болып қалып, бір шекті жолаушы-километр үшін 5,6 АҚШ центін құрады, бұл – саладағы ең төмен көрсеткіштердің бірі. Компания 2018 жылы ұшырасқан тағы бір маңызды мәселе Airbus neo паркi жабдықталған Pratt & Whitney редукторлы қозғалтқыштарымен байланысты жалғасып отырған проблемаларға саяды.

Ұшу барысында қозғалтқыштар тоқтап қалған және ауыстырылған жағдайлардың саны қабылдауға болатын деңгейден едәуір асып кетті, бұл клиенттерімізге қолайсыздықтар тудырды: ұшу сапарларының кестесі орындалмай, кейіннен жаңа ұшақтардың кешіктіріліп жеткізілуіне байланысты кірісті жоғалтуға алып келді.

Дәстүрлі түрде «Эйр Астана» мұнай бағасының ұлғаюынан белгілі бір пайда көретін, өйткені өсімнің жергілікті экономикаға тигізетін, елеулі дәрежеде мұнайдан түскен кіріске байланысты болатын ықпалы тұтынушылық шығыстардың артуынан және инвестицияларды тартудан тұратын. Бұл пайымдауды сондай-ақ түсім 14%-ға ұлғайған жылдың алғашқы 8 айына қатысты деуге болады. Алайда қыркүйек айынан бастап біздің Қазақстан мен Ресейдегі ең ірі нарықтарымызда сату көлемі едәуір қысқарды, ол сондай-ақ Қытайда да төмендеді. Қазақстан мен Ресей жергілікті валюталардың жалғасып отырған тұрақсыздығына және саяхаттаудың неғұрлым бюджеттік нұсқаларына көшуге байланысты тұтынушылық шығыстардың азаюынан зардап шекті. Бұл біздің төмен бюджетті әуе компаниясын іске қосу туралы шешім қабылдауымызда негізгі фактор болды, ол жөнінде алдағы уақытта әңгіме қозғайтын боламыз. Негізгі нарықтардың әлсіреуі Үндістанда, Түркияда, Өзбекстанда және Гонконгта сату көлемінің жалғасып отырған өсуімен ішінара өтелді. Алтыншы жыл қатарынан транзиттік бизнестің (бостандықтың алтыншы дәрежесіндегі тасымалдар) едәуір ұлғаюы байқалып отыр, ол 48%-ды – 722 769 жолаушыға дейінгі шаманы құрады. Бұл сегментке 2012 жылы нөлдік деңгейді құрады деуге болатын халықаралық жолаушылар ағынымыздың үштен бір бөлігі тиесілі. Бостандықтың алтыншы дәрежесіндегі тасымалдардың екінші жағы – қағида

бойынша, төмен кірістілік және әлдеқайда жоғары бәсекелестік, өйткені қызметтердің толық спектрін ұсынатын әлемдік әуе компанияларының көбі Шығыс Азия, Еуропа, Ресей, Үндістан және Солтүстік Америка ірі халықаралық нарықтарында айтарлықтай қатаң бәсекеге түседі.

Алайда, шығындарды басқару жүйеміздің және аймақты білуіміздің арқасында біз орта және ұзақ мерзімді перспективада транзиттік жолаушылардың едәуір өсу әлеуеті байқалатын Орталық Азия нарығында айқын артықшылыққа ие екендігімізге сенімдіміз.

Әуе компаниясының тарихында 16 жылда алғаш рет ішкі маршруттар бойынша (Қазақстан шегінде) тасымалданған жолаушылар саны азайды. Ішкі нарықтың жалпы көлемі сәл-пәл өскендігіне қарамастан, ішкі нарықтағы «Эйр Астана» компаниясының үлесі 45%-ға дейін азайды. Бұған себеп – нарықта төмен тарифтерді ұсынатын үш ішкі бәсекелестің болуы, бұл Қазақстанды, халқының саны салыстырмалы түрде аз болуын ескере отырып, әлемдегі ең бәсекеге қабілетті әуе тасымалдары нарықтарының бірі етеді. Сондықтан 2018 жылдың соңында біз жеке FlyArystan төмен бюджетті еншілес әуе компаниясын құру туралы шешім қабылдадық. Ол бастапқыда, жеке бөлініп шыққанша (ең кеш дегенде – 2020 жылдың басына дейін) «Эйр Астана» бөлімшесі болады, бірақ қауіпсіздік себептері, сондай-ақ коммерциялық себептер бойынша толық біздің меншігімізде болады. FlyArystan ұшу сапарларын бастапқыда «Эйр Астана» компаниясынан алынатын Airbus 320 әуе кемелерімен 2019 жылғы мамыр айында ішкі рейстерден бастайды деп күтілуде. Сыйымдылығы – эконом-кластағы 180 жолаушы орны. FlyArystan соңғы 15 жылда әлемдік туристік нарықтардың көпшілігінде

аса табысты болған төмен бюджетті әуе компанияларының классикалық үлгісін қайталайтын болады.

Әуе компаниясы операциялық сенімділікке және клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары сапасына ерекше назар аударуын жалғастырады.

«Эйр Астана» – «Орталық Азия мен Үндістандағы ең үздік әуе компаниясы» номинациясында Skytax сыйлығының жеті мәрте лауреаты, сондай-ақ, Ресей мен Орталық Азиядағы бірнеше басқа наградалармен қатар, Trip Advisor сайтының «Аймақтық Азия тасымалдаушысы» жеңімпазының медалімен марапатталды. Біздің рейстердің тиынақтылығы бойынша 86% деңгейіндегі көрсеткішіміз 2017 жылғыдан біршама жоғары, бұл бізді тағы да халықаралық рейтингтер кестелерінің жоғарғы жағына көтерді.

2019 жыл қарсаңындағы біздің басты міндетіміз – әлемдік әуе тасымалдарының өсуі бәсеңдей бастауының анық белгілері байқалып отырғанда, әлсіз ішкі және аймақтық нарықтарда кірісті ұлғайту. Осыған байланысты біз, бір жағынан, мінсіз абырой-беделіміздің және жоғары сапалы сервисіміздің есебінен өз бизнесімізде тарифтер деңгейіне сезімтал емес сегменттің үлесін арттыруға, екінші жағынан, FlyArystan компаниясын құрудың арқасында бағаларға сезімтал, төмен кірісті сегмент үлесін қалыптастыруға ұмтыламыз. Соңғы міндетті шешу бізге, кіріс мөлшері мен деңгейі ұқсас елдермен және аймақтармен салыстырғанда, төмен шығынды негізде ішкі және аймақтық әуе тасымалдарын ұлғайту мүмкіндігін береді.

Мен әдеттегідей, мүмкіндікті пайдалана отырып, акционерлеріміз – «Самұрық-Қазына» ұлттық әл-ауқат қорына және BAE Systems компаниясына, менің адал және еңбекқор әріптестеріме және бейілді клиенттерімізге осынау қиыншылығы мол жыл бойында үнемі қолдау көрсетіп келгендері үшін алғысымды білдіргім келеді.

Ізгі ниетпен,

**Питер Фостер**  
Президент

## 2026 ЖЫЛҒА ДЕЙІНГІ ПАЙЫМДАУЫМЫЗ

«Эйр Астананың» он жылдық стратегиясы іске асырылу үстінде, төмен шығындардың тиімді құрылымы және өсу үстіндегі ірі нарықтардың арасын жалғайтын торап ретіндегі мықты позиция сияқты артықшылықтарымызды нығайту, қызмет аясын кеңейту тұрғысынан 2018 жылы едәуір ілгерілеуге қол жеткізілді.

### Негізгі жетістіктер:

Аймақтағы төмен бюджетті әуе сапарларына сұранысты қанағаттандыру үшін FlyArystan компаниясын іске қосу туралы шешім

Көліктік хаб ретінде «Эйр Астана» жағдайының күшеюі нәтижесінде транзиттік тасымалдардың 48 %-ға артуы

Әуе кемелері паркінің ұлғаюы, Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасының дамуы және әуе кемелерінің бос тұрып қалу уақытын барынша азайтуға мүмкіндік беретін Техникалық орталықтың ашылуы

2018

2026

## Стратегиялық басымдықтар

Біздің мақсатымыз жиіліктерді арттыру және жаңа нарықтар мен маршруттық желілерге ену арқылы пайда өсімін алу болып табылады. Халықаралық әуе тасымалдарының көлемі қарқынды түрде дами түсуде, ал Қазақстан әлемдегі ең ірі нарықтардың ортасында орналасқан.

### Біздің үш негізгі стратегиялық басымдығымыз:

- Өсу
- Тиімділік
- Жоғары стандарттар

Толығырақ 14-бетте

# ӨСУ СТРАТЕГИЯСЫ – БОЛАШАҚҚА КӨЗҚАРАС

«Әйр Астананың» 2026 жылға дейінгі он жылдық стратегиясы, Еуропа мен Азияның арасын жалғайтын хаб ретіндегі мықты позициясы мен төмен шығындар құрылымын сақтай отырып, қызмет аясын кеңейту есебінен Компанияның жаңа өсу сатысын қамтамасыз етеді.



2001

2001

#### Қыркүйек

- Қазақстан Республикасының үкіметі мен BAE Systems арасындағы бірлескен кәсіпорын ретінде «Әйр Астана» компаниясының құрылуы

2002

#### Мамыр

- Алғашқы рейс: Алматы – Астана – Алматы

#### Қыркүйек

- Алғашқы халықаралық рейс: Алматы – Дубай – Алматы

2003

#### Тамыз

- Инженерлік-техникалық қызмет көрсетуді орындауға JAR/EASA 145 алғашқы сертификаттауы



2007

#### Желтоқсан

- Тұрақты клиенттерге сыйақы беру бағдарламасының іске қосылуы



2008

#### Маусым

- IATA талабына сәйкес, электронды билеттердің 100 пайыз енгізілуі (ТМД-да бірінші болып)

#### Желтоқсан

- Ab-initio ұшқыштарды бастапқы оқыту бағдарламасының іске қосылуы
- IOSA аудитінен өткен тасымалдаушы ретінде IATA ресми тіркеуі

2009 – 2012

#### Маусым, 2009 ж.

- Skytrax 3 жұлдызды рейтингінің берілуі

#### 2010

- EASA сертификатталған стандарттары бойынша өз техникалық базасын дамыта бастау

#### Маусым, 2011 ж.

- World Airline Awards 2011 сыйлығының «Шығыс Еуропаның ең үздік әуе компаниясы» номинациясындағы 2-ші орын

#### Мамыр, 2012 ж.

- Skytrax нұсқасы бойынша World Airline Awards сыйлығының «Орталық және Оңтүстік Азиядағы ең үздік әуе компаниясы» номинациясында ТМД-дағы алғашқы 4 жұлдызды рейтинг

#### Қазан, 2012 ж.

- Өз ұшағының алғашқы жеткізілімі





# 4,32 млн.

2018 жылы тасымалданған барлық жолаушылар

# >2x

2026 жылға қарай жолаушылар ағынының жоспарлы өсуі

# 34 ұшақ

2018 жылғы әуе кемелерінің паркі

# >60 ұшақ

2026 жылға қарай әуе кемелері паркінің жоспарлы өсуі

▶ 2018

2019

▶ 2026

## 2011 – 2013

- ▶ 20 жаңа маршруттың іске қосылуы

## 2012 – 2014

- ▶ Әуе кемелерінің паркіне жеткізілді:
  - 7 x A320
  - 2 x A321
  - 6 x E190
  - 3 x B767

## 2015

- ▶ 2016-2020 жылдарда жеткізу мерзімімен A320neo үлгісіндегі 11 әуе кемесінің операциялық лизингі туралы келісім жасалды

## 2016 – 2017

- ▶ A320neo үлгісіндегі төрт әуе кемесінің жеткізілуі
- ▶ 2018-2020 жылдарда жеткізу мерзімімен E2 үлгісіндегі бес әуе кемесінің (ӘК), A320neo FB үлгісіндегі үш ӘК-нің операциялық лизингі туралы келісім жасалды
- ▶ EASA Part 66 техникалық оқыту бағдарламасының іске қосылуы

## 2018

- ▶ Аймақтағы алғашқы төмен бюджетті әуе тасымалдаушысы – FlyArystan компаниясының іске қосылатындығы туралы жариялау
- ▶ Алғашқы Embraer E2 әуе кемесінің жеткізілуі
- ▶ Skytrax нұсқасы бойынша жетінші рет қатарынан «Орталық Азия мен Үндістандағы ең үздік әуе компаниясы» номинациясындағы жеңімпаз
- ▶ Астана қаласында «Эйр Астана» техникалық орталығының ашылуы

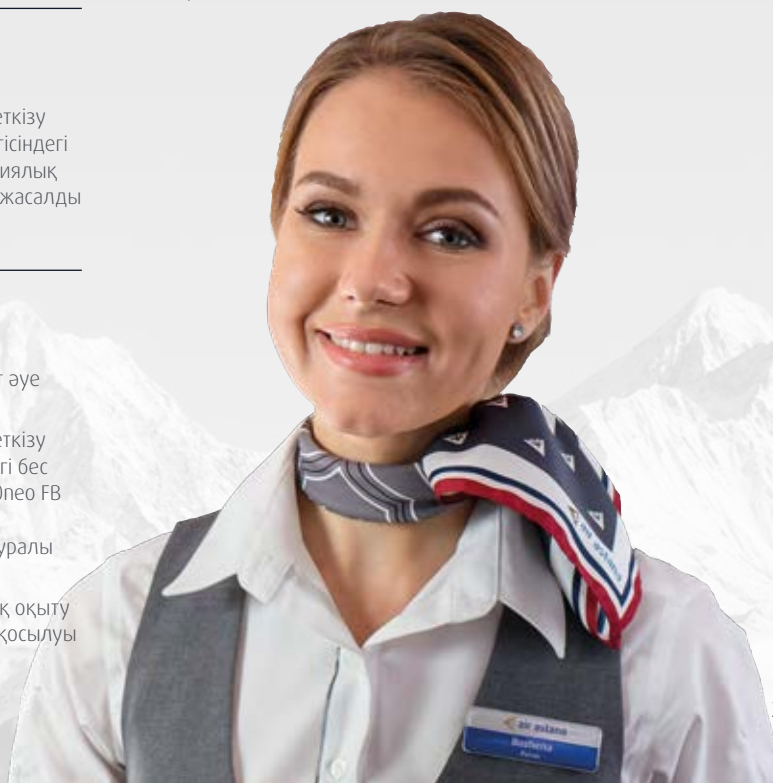
## 2019

**FlyArystan**  
FlyArystan төмен бюджетті тасымалдаушысының ұшуды бастауы, бұл қонулар санының және жаңа маршруттардың артуы есебінен жолаушылар ағынының едәуір ұлғаюына септігін тигізетін болады деп күтіледі.



## 2026

**Қойылған мақсаттарға қол жеткізу**  
25-тен астам жаңа маршрутты қамту, ішкі және транзиттік тасымалдардың күтіліп отырған өсімін пайдалану үшін 2026 жылға қарай әуе кемелері паркінің көлемін екі есеге ұлғайту



# БІЗДІҢ ӨСУ СТРАТЕГИЯМЫЗ

## Стратегиялық басымдықтар



**Growth<sup>1</sup>**

«Эйр Астана» 2026 жылға қарай жолаушылар ағынының екі еседен астам шамаға артуын қамтамасыз ету мақсатында әуе кемелерінің паркін екі есеге ұлғайтуды жоспарлайды.

Біздің мақсатымыз – рейстердің жиілігін арттыру, жаңа нарықтарға шығу және бағыттар желісін кеңейту есебінен пайда өсімін қамтамасыз ету.

Халықаралық әуе тасымалдарына сұраныс жылдам өседі және Қазақстанның айналасындағы нарықтардың кейбіреулері әлемдегі ең ірі нарықтарға айналуы мүмкін. Қытай мен Үндістанның 2022 жылға қарай әлемдегі көлемі жөнінен аса ірі және үшінші нарықтарының қатарына көтерілуі күтіледі. Біз өз қызметкерлерімізді дамыту және оқыту жолын ұстануымызды жалғастыратын болсақ, өсе түсетін және жоғары стандарттар мәдениетін дамыта түсетін боламыз. Бізге таңдаған жолымызда көмектесетін және табысқа жетуімізге септігін тигізетін таңдаулы мамандарды тартуымызды жалғастырамыз.



**Efficiency<sup>2</sup>**

Бүгінгі таңда қызметтердің толық кешенін ұсынатын әуе компаниясы болып табылатындығымызға қарамастан, бір шекті жолаушы-километрге (ШЖКМ) шаққандағы шығындар 5 АҚШ центінен сәл ғана асып, әлемдегі ең төмен бюджетті әуе компанияларының экономикалық тиімділігіне сәйкес келеді. «Эйр Астана» өнімділік пен тиімділіктің айрықша жоғары стандарттарын, қызметкерлерді ынталандыру мен

қызығушылығын арттырудың жоғары деңгейін сақтай отырып, қазақстандық авиация нарығында жаңғыртушы күшке айналу үшін өзіміз енгізетін ең жаңа технологиялардың арқасында осы деңгейге қол жеткізеді.

Бәсекеге қабілетті шығыстар базасының арқасында бізде FlyArystan жөніндегі пайымдауымызды іске асыру үшін қажетті ресурстар бар. «Эйр Астана» қазірдің өзінде жолаушыларға жайлылық пен төмен тарифтерді ұсынады, ал осындай тартымды ұсынысты сақтап қалу тиімділіктің аса жоғары деңгейін қажет етеді. Барлық бағыттар бойынша өнімділіктің жоғары деңгейін сақтай отырып, «Эйр Астана» да, FlyArystan да пайдалану және тасымалдар жиілігі коэффициентін ұлғайту үшін әуе кемелеріне техникалық қызмет көрсету процестерін жақсартып алады.



**Excellence<sup>3</sup>**

Әлемдік деңгейде қызмет көрсету біздің негізгі стратегиялық мақсатымыз болып табылады және тиянақтылық пен сервистің жоғары деңгейінен көрініс табады. Біз соның есебінен аймақтағы ең үздік әуе компаниясы болған стандарттар мен сапаның осындай жоғары деңгейіне ұмтылу қызметіміздің басымдығы болып табылады және біздің табысқа жетуімізге септігін тигізетін операциялық тиімділіктің жоғары

деңгейін қамтамасыз етуге көмектеседі.

Компания барлық деңгейлерде жоғары стандарттардың қамтамасыз етілуін талап етеді. Директорлар кеңесі деңгейінде үздік халықаралық практиканың ең жоғары стандарттарын көрсететін басқару құрылымдары құрылды және біз қызметіміздің барлық салаларында жолаушылардың ең жоғары қанағаттану деңгейін тиімді қамтамасыз ету үшін өз қатарында ең үздік технологиялар мен жұмыс әдістерін енгіземіз. Жоғары стандарттар мәдениетіне залал келтірместен, өсудің жоспарланған жоғары деңгейіне қол жеткізу мақсатында Компания қызметкерлерді дамытуды басымдық етіп қояды. Біздің тамаша қызметкерлеріміз Компанияның жүрегі болып табылады, олар «Эйр Астананы» өз саласындағы жаңғыртушы күшке айналдырды.

## 2018 жылғы қызметтің нәтижелері

**+11%** Халықаралық жолаушылар ағынының ұлғаюы

**+5%** Тасымалдау сыйымдылығы көрсеткішінің (ШЖКМ) өсуі

**+10%** Операциялық пайданың ұлғаюы

**12** Әуе компанияларының тиянақтылық рейтингінде (OAG Тиянақтылық лигасы 2019) әлем бойынша **-ші орын**

- » «Finnovation: working on efficiency» түрлендіру жобасы іске қосылды, осы жоба шеңберінде қаржы департаментінің қызметкерлері процестерді автоматтандыруды енгізу және шығындарды басқаруды жақсарту үшін операциялық департаменттерге орналастырылды
- » Жолжүктің жоғалуына жол бермейтін жолжүкті салыстырып тексерудің жаңа жүйесі сияқты жетілдірілген қадағалау және бақылау жүйелері енгізілді
- » Компанияның функционалдық валютасы АҚШ долларына көшкеннен кейін жүйелердің жаңартылуы аяқталды
- » Жүк көліктерін Компания қызметкерлерінің өз күшімен мұз басуға қарсы сұйықтықпен толтыру сияқты шараны енгізудің арқасында Астана қаласының әуежайында кешіктірілген рейстер саны азайды

**№1** Skytrax нұсқасы бойынша Орталық Азия мен Үндістандағы ең үздік әуе компаниясы

**>320 000** Nomad Club мүшесі

**№1** TripAdvisor 2018 «Саяхатшылар таңдауы» номинациясында

**86%** рейстер уақтылы орындалды <sup>1</sup>  
<sup>1</sup> Компания деректері

**№1** Қазақстандағы ең үздік жұмыс беруші (Universum агенттігінің 2018 жылғы рейтингі)

1. Өсу. 2. Жоғары стандарттар. 3. Тиімділік.

Ұшулардың тұрақтылығы мен әуе қатынастарының байланыстылығын арттыру арқылы өсу мүмкіндіктерін аша отырып, Орталық Азиядағы көшбасшы әуе тасымалдаушысы болу. Транзиттік тасымалдардың елеулі мүмкіндіктерін дамытудан басқа, біз сондай-ақ жеткілікті дамымаған ішкі нарықта өсуді ынталандыруға тырысамыз.

## 2019 жылға негізгі міндеттер

- Қызметін ішкі нарықта жүзеге асыратын Орталық Азиядағы бірінші төмен бюджетті тасымалдаушы – FlyArystan компаниясын іске қосу
- A321neo және E190-E2 жаңа әуе кемелерін жеткізу және операциялық лизинг мерзімі аяқталатын әуе кемелерін қайтару
- Штатты ұлғайту және Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасын кеңейту
- Астана қаласындағы өз ангарында техникалық қызмет көрсету мүмкіндіктерін арттыру
- Цифрлық сатылымдардың жылдам артуына және мобильді қолданбаның пайдаланылуына байланысты нормативтен жоғары жолжүкті, күту залдарына қолжетімділікті және борттағы Интернетті қамтитын қосымша қызметтерді кеңейту

Компания тиімділігінің жоғары деңгейін қолдау, соның ішінде:

- Қазақстанда жердегі коммуникациялар инфрақұрылымын кеңейтуді қоса алғанда, ақпараттық деректерді өңдеу орталығын кеңейту және желілік инфрақұрылымды жаңғырту
- Билетті бастапқы сатып алудан, сатудан, сатқаннан кейінгі қызмет көрсетуден бастап, ұшу кезінде және одан кейін бүкіл цикл бойында клиенттерге қызмет көрсету сапасын жақсарту
- Ақпаратты басқару жүйесінің халықаралық стандарттармен сәйкестікке келтірілуінің белгісі ретінде 2019 жылы ISO27001 сертификатын алу
- «Эйр Астана» оқу академиясын дамыту мен стандарттауды жалғастыру және қызметкерлерге олардың тиімділікке ұмтылысында көмектесу үшін жаңа «Көшбасшылық негіздері» басқарушылық бағдарламасын іске қосу

Қызмет көрсету деңгейін және өнімді әрі қарай жақсарту, соның ішінде:

- «Эйр Астананың» Boeing 767 үлгісіндегі барлық ұшақтарында қолжетімді Интернетке қосылуға қосымша, әуе кемелерінің борттарында ойын-сауық бағдарламаларының ағындық хабар тарату жүйесін орнату
- Тарифтік топтарға, қосымша қызметтерге және өнімдердің сипаттамасына қолжетімділігі бар контент агрегаторлары арқылы брондауды қамтамасыз ету үшін қолданбалы бағдарламалау интерфейсі (API) әзірлеу
- Халықаралық стандарттарды және Қазақстандағы әуежайда қызмет көрсету практикасын енгізуді жалғастыру
- Nomad Club корпоративтік бағдарламасын, жастарға арналған бағдарламаны іске қосу және Customer Experience бөлімшесін қайтадан құру
- Part 66 модульдік дайындаудың бірінші кезеңін аяқтау және екінші кезеңді бастау

## Байланысқан тәуекелдер

Авиациялық оқиға тәуекелі	1
Білікті ұшқыштардың жетіспеушілігі тәуекелі	2
Кибершабуылдар және ақпараттық жүйе іркілістері тәуекелі	4
Маршруттар желісінің тиімді жоспарын әзірлеудің мүмкін болмау тәуекелі	6
Негізгі басқарушы кадрлардың жетіспеушілігі тәуекелі	7

Қызмет көрсету стандарттарына сәйкес сапалы қызмет көрсетуді ұсынбау тәуекелі	3
Кибершабуылдар және ақпараттық жүйе іркілістері тәуекелі	4
Отынға жұмсалатын шығындардың ұлғаюы тәуекелі	5
Негізгі басқарушы кадрлардың жетіспеушілігі тәуекелі	7

Авиациялық оқиға тәуекелі	1
Кибершабуылдар және ақпараттық жүйе іркілістері тәуекелі	4
Негізгі басқарушы кадрлардың жетіспеушілігі тәуекелі	7

Елеулі тәуекелдер туралы толығырақ 38-бетте



# БІЗДІҢ БИЗНЕС-ҮЛГІМІЗ

Біздің операциялық құрылымымыз Қазақстанның Орталық Азияның қақ ортасында тиімді орналасуы есебінен бірегей өсу мүмкіндіктерін пайдаланады. Тиімділігі жоғары үлгі мен төмен шығындардың арқасында біз экономикалық тиімді негізде қызметтердің толық кешенін ұсынатын әуе кемелерінде әлемдегі ең жылдам өсетін экономикаларды біріктіреміз. Орталық Азиядағы бірінші төмен бюджетті әуе тасымалдаушысы – FlyArystan компаниясын іске қосу есебінен нашар игерілген ішкі нарықта да өсу қамтамасыз етіледі.

## Біздің капиталымыз

### Қаржы

Компания өз қаржысын әрі қарайғы өсуге инвестициялау мүмкіндігі болатындай етіп басқарады.

«Эйр Астана» компаниясының таза пайдасы 2018 жылғы 31 желтоқсандағы ахуал бойынша 5,35 миллион АҚШ долларын құрайды.

### Әуе кемелері

Біз ең заманауи және үнемді ұшақтардың бірін қамтитын, 34 әуе кемесінен тұратын паркті пайдаланамыз. Парк Boeing 767/757 ұшақтарынан, Airbus A320 тобындағы ұшақтардан, соның ішінде A320neo/A321neo ұшақтарынан, сондай-ақ Embraer E190/E190-E2 ұшақтарынан тұрады. Парктің үштен бір бөлігі – меншікте, ал қалғандары – операциялық лизингте.

### Қызметкерлер

«Эйр Астана» әуе компаниясында 5 210 адам жұмыс істейді. Компания қызметкерлерді оқытып-үйретуге және тартуға аса жоғары мән береді, ал «Эйр Астана» академиясындағы біріктірілген озық тәжірибе орталығы ұшқыштар мен персоналдың мансап жолдарының барлық кезеңдерінде олар үшін тренингтер өткізеді.

### Технологиялар және ақпарат

Ұшу барысында ойын-сауықтардың ең жаңа жүйелеріне және Wi-Fi желісіне қолжетімділіктің болуына байланысты клиенттердің бейілділігі ғана емес, сонымен қатар, бейілділік бағдарлауымызға қатысушылар санының жылдам өсуі және «Эйр Астананың» мобильді қолданбасы арқылы цифрлық өзара әрекеттесудің артуы айтарлықтай мол табыс алуға және клиенттермен өзара әрекеттесу нүктелерін ұлғайтуға мүмкіндік береді.

### Серіктестер

Астана мен Алматыдағы тораптық әуежайлар арқылы жылдам өсіп келе жатқан Қытай, Үндістан және Ресей нарықтары арасындағы транзиттік жолаушылар ағыны «Эйр Астана» компаниясының негізгі өсу факторы болып табылады, ал ірі халықаралық әуе компанияларымен кодшеринг-келісімдердің өсе түсіп отырған желісі де артықшылығы болып табылады.

### Қоғамдық қызмет

Өзінің қызметі мен әлеуметтік жобаларының арқасында «Эйр Астана» Қазақстанның дамуына елеулі үлес қосады. Біз жүзеге асырып отырған жобалар жергілікті кәсіпорындарды, қоғамдастықтар мен инфрақұрылымды нығайтады және аймақтың инвестициялық тартымдылығын арттыруға көмектеседі.

## Операциялық үлгі



## Ұзақ мерзімді құнды қалыптастыру

«Эйр Астана» бір мезгілде капиталды қайтара отырып, өсудің кірісі мол мүмкіндіктеріне инвестициялау арқылы акционерлер үшін пайданы барынша арттырудың ұзақ мерзімді тарихын қалыптастырып келеді. Шығындар төмен деңгейде сақталады, ал әлеуетті кіріс тиімділік пен автоматтандыруды қамтамасыз ететін ең жаңа технологияның арқасында жоғары күйінде қалады, сондай-ақ қосымша кіріс алудың тартымды мүмкіндіктерін ұсынады.

### Негізгі айырмашылықтары

- Мықты брендімен және жайлылық пен қызмет көрсетудің жоғары деңгейімен танылған Орталық Азиядағы жетекші әуе компаниясы
- Төмен бюджетті тасымалдаушылардың шығындар құрылымымен қызметтердің толық кешенін ұсынатын әуе компаниясы
- Өсе түсіп отырған Азия, Еуропа және ТМД нарықтарының арасын жалғайтын екі тораптық әуежайда бірегей орналасуы
- Ең заманауи және үнемді әуе кемелерінен тұратын парк
- Жергілікті және халықаралық деңгейлерде үлкен жұмыс тәжірибесі бар басшылардың жоғары білікті командасы
- Өсу мүмкіндіктерін пайдалана білу қабілетімен нарыққа икемді тұрғыдан келу
- Кірістерді басқарудың озық жүйелері және кіріс ағындарын әрі қарай оңтайландыруға арналған қосымша қызметтер бағдарламасы

### Қалыптастырылған құндылығы

# 80%

2018 жылғы жолаушылардың қанағаттану деңгейі

# 86%

2018 жылғы рейстердің уақтылы орындалуы

# 5,6 АҚШ центі

Тиімділікті көрсететін бір ШЖКМ-ге шаққандағы шығын

# 13%

Nomad Club бейілді клиенттері санының өсуі

# БИЗНЕС-ШОЛУ

## Біздің өсуіміздің келесі сатысы үшін берік негіз қалыптасқан жыл

Операциялық тиімділік пен клиенттерге қызмет көрсетудің жоғары деңгейі, отынның жоғары бағасы мен тасымалдау сыйымдылығының ұлғаюын қоса алғандағы көптеген қиындықтарға қарамастан, 2018 жылы кірістілікті сақтауға және жолаушылар санын арттыруға мүмкіндік берді. Төменде берілген операциялық жақсартулар өсудің жаңа сатысына дайындалуымызға көмектесті.



### Серіктестік және желіні кеңейту

2018 жылы «Эйр Астана» Астанадан Қазанға жаңа маршруттардың пайда болуы, сондай-ақ Астанадан Лондонға (Хитроу әуежайы), Омбыға, Дубайға, Делиге және Алматыдан Душанбеге, Бакуге, Гонконгқа, Сеулге және Бішкекке қосымша рейстердің енгізілуі арқасында тасымалдау сыйымдылығын 5%-ға арттырды. Пекинге, Мәскеуге, Санкт-Петербургке және Киевке екі хабтан қосымша рейстер қосылды. Бұдан басқа, наурыз айында Компания Атырау – Франкфурт – Атырау жаңа маршрутын іске қосты.

Наурыз айында «Эйр Астана» кодшер-келісімдер бойынша өзінің 11-ші серіктесі – Cathay Pacific әуе компаниясымен кодшер-келісім жасасып, жолаушыларға Гонконг арқылы Азия мен Австралияға саяхаттау кезінде қолайлы тоғысуларды ұсынды.

### Жеткізілімдер

«Эйр Астана» желтоқсан айында өзінің алғашқы Embraer E190-E2 ұшағының жеткізілуін атап өтті. Әуе кемесі 2017 жылғы лизингтік шарттарға сәйкес тапсырыс берілген бес әуе кемесінің біріншісі болып табылады, ал қалған төрт ұшақты жеткізу 2019 жылға жоспарланып отыр. Embraer E190-E2 әуе кемелерінің жаңа буыны біз 2011 жылдан бастап пайдаланып келе жатқан парктегі ескілеу Embraer E190 ұшақтарын алмастырады.

Біз сондай-ақ қаңтар айында өзіміздің алғашқы A321neo әуе кемеміздің жеткізілімін қабылдадық, ал екіншісінің келуі операциялық жалдау мәмілесі шеңберінде маусым айында күтіледі. Қалған 15 әуе кемесі келесі екі жылдың ішінде жеткізілуі тиіс, бұл «Эйр Астана» компаниясына отынды алдыңғы үлгілерінен 15%-ға азырақ тұтынатын әлемдегі ең жас әуе кемелерінің бірін пайдалану мүмкіндігін береді.

### «Эйр Астана» Техникалық орталығының ашылуы

2018 жылдың көктемінде Астана қаласының әуежайында біздің мамандандырылған Техникалық орталығымыз пайдалануға енгізілді, қазір ол «Эйр Астана» әуе компаниясының паркіне техникалық қолдау көрсетеді және Қазақстанға рейстерді орындайтын бөгде әуе компанияларына қызмет көрсетуге ниетті. EASA Part-66 лицензиясы бойынша жаңа авиациялық механиктер мектебі ашылған соң, объект бұрынғыдан да маңыздырақ бола түсті. Бұл – Компания үшін маңызды қадам, өйткені біз өз тиімділігімізді арттыру үшін ең жаңа технологияларды пайдалана отырып, сонымен бір мезгілде әуе компаниясының жергілікті монополиялық жеткізушіге тәуелділігін жоюға тырысамыз.



2018 жылғы қараша айында «Эйр Астана» 2019 жылы FlyArystan төмен бюджетті әуе компаниясының іске қосылатындығы туралы жариялады. Әуе компаниясы Орталық Азиядағы алғашқы төмен бюджетті әуе компаниясы болады және өсу үшін елеулі мүмкіндіктерді, сондай-ақ қазіргі уақытта ел ішінде ұшақпен ұшпайтын Қазақстан халқының 90%-ға жуығын ынталандыру мүмкіндігін береді.



## Бір әуе компаниясы, екі бренд

### Нарықтағы көшбасшы

FlyArystan 2023 жылға қарай нарықтағы көшбасшы позициясын иеленуге ниетті

## 7/10

әлемдегі ең кірісі мол 10 әуе компаниясының 7-уі төмен бюджетті әуе тасымалдаушысы болып табылады.

Дереккөз: Әлемдегі әуе компанияларының 2017 жылғы сәуір айынан бастап 2018 жылғы наурыз айына дейін қоса алғандағы апта сайынғы есептері негізінде

### Нарықтағы мүмкіндігі

Ішкі нарықты ынталандырудың жоғары мүмкіндігі<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Nomad Club клиенттер базасы деректерінің негізіндегі Компания болжамдары.

### Ұшқыштарды даярлау

«Эйр Астана» әуе компаниясы жаңадан бастаған ұшқыштарды даярлауға арналған Ab-initio оқыту бағдарламасын жалғастырады. Бағдарлама ұшу тәжірибесі жоқ кадеттерді қабылдап, оларды EASA талаптарына сәйкес келетін халықаралық стандарттар бойынша коммерциялық реактивті әуе лайнерінде білікті ұшқыш деңгейіне дейін жеткізеді. Әуе кемелерінің парк мен маршруттар желісінің ұлғаю шамасына қарай «Эйр Астана» әуе компаниясына білікті ұшқыштар санын жедел арттыру қажет болады. 2018 жылы 15 кадет Ab-initio бағдарламасын аяқтап, әуе компаниясының ұшқыштары болды. Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасы 2026 жылға қарай мерзімі ұзартылады және кеңейтіледі.



### Клиенттерге қызмет көрсету

MySEAT, MyUPGRADE және Last-minute upgrade (соңғы минутта класты жоғарылату) сияқты өнімдерді іске қосудың арқасында жолаушыларға қызмет көрсетуді әрі қарай жақсартуда елеулі прогреске қол жеткізілді, бұл сатылымның бірден 15%-ға артуына алып келді. «Эйр Астана» сондай-ақ жолжүктің жоғалуын болдырмау үшін Алматы және Астана әуежайларында жолжүкті салыстырып тексеру жүйесін орнатты. Тәуелсіз сауалнамалардың соңғы нәтижелеріне сәйкес, «Эйр Астана» жолаушыларының қанағаттану деңгейі өткен жылмен салыстырғанда 2,2 п.т.-ға, 80%-ға дейін артты. Бұл негізінен ұсынылатын өнімдердің көбеюі, әуе компаниясының қонақжайлығы мен рейстерді уақтылы орындауының халықаралық деңгейін үнемі жақсартуға ұмтылуы арқасында жүзеге асты. 2018 жылы Компания жолаушылардың қанағаттану деңгейін жоғарылату үшін технологияларды толық пайдаланды. Онлайн сатылымдардың үлесін жалпы көлемнің 7%-на арттыруға көмектескен жаңа мобильді қолданбаның енгізілуі арқасында мобильді сатылымдар едәуір ұлғайды. Онлайн сатылымдардың жыл сайын артып отыруы күтіледі.



### Тиімділікті қолдау

«Эйр Астана» бүкіл Компанияда шығыстар бөлігінің төмен деңгейін сақтайды, бұл – біздің бәсекеге қабілетті болып қалуымызға және отынның жоғары бағасынан болатын әсерді барынша азайтуға мүмкіндік беретін стратегиялық негіздердің бірі. 2018 жылы Компанияның жоғары білікті және тәжірибелі мамандарының күшімен, мәселен, консультанттарды тарту қажеттілігінсіз ХҚЕС 9, ХҚЕС 15 және ХҚЕС 16 стандарттары бойынша халықаралық қаржылық есептілікті дайындау үшін орындалған бірқатар тиімді шаралар табысты өткізілді. Әуе компаниясы сондай-ақ «Innovation: working on efficiency» түрлендіру жобасын іске қосты, оның шеңберінде қаржы командасының мүшелерін мүмкіндігінше көп функцияларды оңтайландыру мен автоматтандыруды орындау және бөлімшелерде шығындарды басқару бойынша қатаңырақ шараларды енгізу мақсатында Компанияның операциялық бөлімдеріне ауыстырады.



# НАРЫҚҚА ШОЛУ

«Эйр Астана» қызметін көлемі әрбір 20 жыл сайын екі есеге ұлғайып отыратын авиация саласының дамуында қозғаушы күш болып табылатын әлемдегі ең жылдам өсіп келе жатқан авиация нарықтарының орталығында жүзеге асырады.

## Әуе тасымалдарының әлемдік нарығы

### Нарықтың негізгі даму үрдістері

Халықаралық әуе көлігі қауымдастығының (IATA) деректері бойынша, 2018 жыл халықаралық авиация нарығы үшін жолаушылар ағынында жылдық көріністе орындалған жолаушы-километр (ОЖКМ) көрсеткішінің 6,5%-ға ұлғаюы байқалған тағы бір сенімді жыл болды. Дегенмен, халықаралық жолаушылар ағынының өсуі алдыңғы жылмен салыстырғанда 2,3%-ға баяулады. Халықаралық шекараларды кесіп өткен 1,4 миллиард әлем туристерінің жартысынан астамы әуе көлігін пайдаланған. Қазіргі уақытта құндық көріністе әлемдік сатылымдардың 35%-ға жуығы әуе көлігіне тиесілі. Тасымалдау сыйымдылығының халықаралық көлемі 6,1%-ға артты, бұл жүктелу коэффициентінің 0,6 пайыздық тармаққа жалпы өсуіне алып келіп, 81,9% рекордтық деңгейіне қол жеткізді.

2018 жылы АҚШ экономикасының нығаюына және канадалық тасымалдаушылардың халықаралық әуе тасымалдарының кеңеюіне байланысты қарқын жақсара түскен Солтүстік Америкадан басқа барлық аймақтарда 2017 жылмен салыстырғанда өсу қарқынының баяулауы байқалды. Азия-Тынық мұхит аймағы 2018 жылы ең жылдам өскен нарық болды (жолаушылар ағыны жылдық көріністе 7,3%-ға артты). Таяу Шығыс пен Латын Америкасы өсу қарқыны бойынша екінші орын алды: жолаушы айналымы екі аймақта да 6,9%-ға артты. Таяу Шығыстағы өсу қарқынының баяулауы геосаяси шиеленісу мен сапарларға қойылған шектеулердің әсерін көрсетсе, Латын Америкасында жолаушылар ағынына жыл ортасында Бразилияда болған жалпы ереуілдер, сондай-ақ өзге де саяси және экономикалық оқиғалар ықпалын тигізді. 2018 жылы халықаралық тасымалдардың еуропалық нарығы 6,6%-ға ұлғайды, ал бір жыл бұрын ол 9,4%-ға өскен болатын – бұл ретте тасымалдардың қарқынына экономикалық ортадағы белгісіздік пен Ұлыбританияның Еуропалық одақ құрамынан (Brexit) шығуы ішінара әсерін тигізді. Барлық нарықтар ішкі тасымалдарға сұраныстың артқандығын көрсетті, бұл тағы да Үндістан мен Қытайдағы халық санының екі таңбалы өсуіне байланысты болып отыр.

### Бюджеттік тасымалдаушылар белсенділігінің артуы

2018 жылы лоукостерлер 1,3 миллиардқа жуық жолаушы тасымалдады, бұл әлемдегі жалпы жолаушылар санының 31%-ға жуығын құрады. Бюджеттік тасымалдаушылар нарығының үлесі – Еуропадағы ең жоғары үлес, ол аймақта тасымалданатын жалпы жолаушылар санының 36%-ын құрайды. Одан кейін тиісінше 35%, 30% және 29% үлеспен Латын Америкасы/Кариб алабы, Солтүстік Америка және Азия-Тынық мұхит аймағы ілеседі. Centre for Asia Pacific Region (CAPA) халықаралық ұйымының деректері бойынша, лоукостерлердің тапсырыстар қоржынын ескергенде, азиялық нарықтарда бюджеттік тасымалдаушылардың ерекше өсуі байқалады, олардың жартысы осы аймаққа тиесілі.

### Әуе отынына жұмсалатын шығындар

2018 жылы әуе отынының бағасы 2017 жылмен салыстырғанда орташа есеппен алғанда шамамен 31%-ға ұлғайды. IATA деректері бойынша, 2019 жылы әуе отынының бағасы төмендеп, бір барреліне орташа есеппен алғанда 81,3 АҚШ долларын құрайды деп күтілуде. Таяуда құнның төмендеуіне қарамастан, әуе отыны көптеген әуе компаниялары үшін негізгі сын-тегеурін болып қалып отыр. Бағалаулар бойынша, 2018 жылы әлемдік әуе тасымалдаушыларының әуе отынына жұмсаған жиынтық шығыстары 180 миллиард долларды құрады және олардың үлесіне операциялық шығыстардың

23,5%-ға жуығы келеді, бұл ретте 2018 жылы 2017 жылмен салыстырғанда 20,5%-ға ұлғайған «Брент» маркалы мұнайдың бір баррелінің бағасы 73 АҚШ долларын құрады. 2019 жылы отынға жұмсалатын шығындар 200 миллиард АҚШ долларын құрайды деп болжалданады, бұл – «Брент» маркалы мұнайдың бір баррелінің бағасы 65 АҚШ долларын құраған жағдайда, операциялық шығыстардың 24,2%-ға жуығы.

### Экономикалық орта

Сауда шектеулерін енгізу қаупіне, иммиграция мәселелері жөніндегі пікірталастарға, тариф мәселелері бойынша келіспеушіліктерге және көп жақты келісімдерді екі жақты келісімдерге ауыстыруға жұмсалған күш-жігерге қарамастан, әуе тасымалдарына деген сұраныс арта түсуде, ал халықаралық тасымалдаулар негізгі өсу факторы болып қалады. Өткен кезеңдегі қаржылық көрсеткіштердің аса жоғары құбылмалылығына қарамастан, әуе саласы соңғы жылда тұрақты жоғары таза пайданы көрсетті. Алайда, IATA алдын ала бағалауына сәйкес, бүкіл әлем бойынша коммерциялық әуе компанияларының таза пайдасы 2017 жылғы 34,5 миллиард АҚШ долларынан 2018 жылғы 32,3 миллиард АҚШ долларына дейін төмендеген. IATA мұнай бағасының күрт құлдырауы және болжалдар бойынша негізгі өсу факторына айналатын және 2019 жылы 3,1%-ға ұлғаятын әлемдік ЖІӨ сенімді өсуінің күтілуі нәтижесінде әлемдік әуе саласының кірістілігі 2019 жылы 35,5 миллиард АҚШ долларына дейін артады деп күтеді.



## Қазақстанның әуе тасымалдары нарығы

### Өсу факторлары

Авиациялық сараптау жөніндегі ұйым – САРА деректері бойынша, қазіргі уақытта Орталық Азиядағы жолаушылар әуе кемелері паркінің жартысы Қазақстанда орналасқан, ал отыру орындарының жалпы санының үштен бірінен астамы жергілікті нарыққа тиесілі. 2018 жылы қазақстандық әуе компанияларының жолаушылар ағыны 7,9 миллион жолаушыға дейін – 6,8%-ға артты, бұл, Астанада ЭКСПО Бүкіләлемдік көрмесінің өтуіне байланысты жоғары болған 2017 жылғы көрсеткішпен салыстырғанда, үміттендіретін көрсеткіш болып табылады.

Азаматтық авиация комитетінің деректері бойынша, 2018 жылы Қазақстан әуежайлары 14 миллион жолаушыға қызмет көрсетті, бұл жалпы тасымалдау көлеміндегі транзиттік жолаушылардың санын 40%-ға арттырды. Осыған қарамастан, жергілікті әуежайлардағы жолаушылар ағынының көрсеткіші Қазақстан халқының ел ішінде әуе көлігі қызметтерін пайдалану белсенділігінің төмен екендігін көрсетті. Дегенмен, халықтың азырақ шығынмен әуе сапарларын пайдалану мүмкіндігі болатын жаңа бөлігі арқасында ішкі сұраныс едәуір ұлғаяды деп күтіледі. 2020 жылға қарай жолаушылар ағынының 35%-ға артуы күтіледі, бұл ретте транзиттік тасымалдар – 2,5 есеге, ал жүк тасымалдары екі есеге артады.

Азаматтық авиация комитетінің деректері бойынша, өсу әлеуеті сондай-ақ теңдессіз өсуді көрсетіп отырған Орталық Азия елдеріндегі халықаралық транзиттік жолаушылар ағынын дамыту арқылы іске асырыла алады. 2018 жылы Қазақстан арқылы 900 000-ға жуық транзиттік жолаушы ұшты, 2020 жылға қарай бұл сан 1,6 миллион адамға жетеді деп күтіледі. Транзиттік жолаушылар санының артуына сондай-ақ Қазақстан арқылы саяхаттайтын Қытай азаматтары үшін бірнеше жыл бойы әрекет ететін үш күндік визасыз режим, сондай-ақ өткен жылы Үндістан азаматтары үшін енгізілген визасыз режим септігін тигізді.

## Шолу

### Ішкі сұраныс

«Эйр Астана» ағымдағы нарықтық ортаны ұзақ мерзімді перспективада өз маршруттық желісі мен өнімін құру және нығайту мүмкіндігі ретінде қарастыруын жалғастырады.

ЖІӨ-нің 3,8% деңгейінде өсуі болжалданып отырғанда, Қазақстандағы әуе тасымалдарының ішкі нарығы 2023 жылға қарай әлеуетті түрде өсуі мүмкін. Шығын төмен, қаржылық ахуал мықты болған жағдайда, басты ұлттық тасымалдаушы – «Эйр Астананың» қолданыстағы маршруттық желісіне толықтыру ретінде FlyArystan әуе компаниясын ашу арқылы осы мүмкіндікті барынша жақсы іске асыра алатындығымызға сенімдіміз.

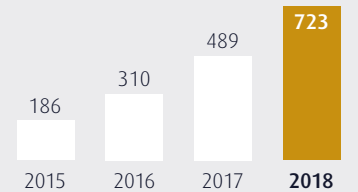
### Транзиттік жолаушылар ағыны

«Эйр Астана» компаниясы бұрынғысынша халықаралық нарыққа баса назар аударады, өйткені 2026 жылға қарай Компанияның әуе кемелері паркі екі есеге ұлғаяды. Транзиттік жолаушылар ағынының жылдық өсімі 2018 жылы 48%-ды құрады және енді халықаралық тасымалдардың жалпы көлемінің 32%-ын құрайды. Біз алдағы уақытта Қазақстан нарығынан әлдеқайда үлкен Қытай, Үндістан, Ресей сияқты көршілес нарықтардағы жолаушылар есебінен транзиттік жолаушылар ағынының кеңейетіндігіне сенім білдіреміз. Транзиттік тасымалдар ең жылдам өсетін сегмент болып табылады, өйткені Қазақстанның Ұлы Жібек жолындағы жолаушылар ағыны үшін хаб ретіндегі қолайлы географиялық орналасуын ескергенде, Компания өз қызметін жылдам өсетін орталықазиялық нарықтардың қайнаған ортасында жүзеге асырады.

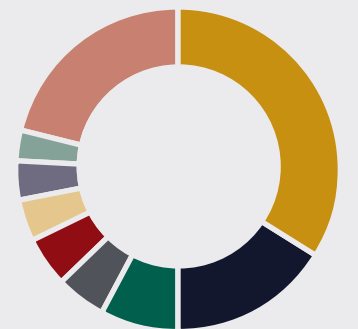
Экономикалық байланыстардың дамуына және туристік ағынның артуына байланысты біз таяудағы үш-төрт жылда Қытайдан жолаушылар ағынының ұлғаюын күтеміз. Сонымен қатар, Үрімшіге/Үрімшіден әуе бостандығының алтыншы дәрежесіндегі жолаушылар ағынының (транзиттік жолаушылар ағынының) едәуір ұлғаюы күтіледі, өйткені аймақтың Орталық Азия елдері мен Жібек жолының басқа елдері арасындағы географиялық орналасуы тиімді болып табылады.

Жолаушылар ағынының негізгі түзілу көздері болып табылатын Ресейді, Грузияны және Украинаны қоса алғанда, ТМД елдерінің жолаушылар ағыны да басты назарымызда қалады. 2018 жылы біз Қазан мен Түменге жаңа маршруттарды аштық және 2019 жылы маршруттық желінің кеңеюін жеделдететіндігімізге, сонымен қатар, қолданыстағы бағыттар үшін тасымалдау сыйымдылығын арттыра алатындығымызға сенім білдіреміз.

**Компанияның халықаралық транзиттік жолаушылар ағыны** (әуе бостандығының 6-шы дәрежесіндегі жолаушылар, мың адам)



**Компанияның Қазақстан ішіндегі халықаралық тасымалдар нарығындағы үлесі**



Дереккөз: Компанияның ішкі деректері

Эйр Астана	34%
Аэрофлот	16%
SCAT	8%
S7	5%
Turkish Airlines	5%
Украина халықаралық әуе желілері	4%
FlyDubai	4%
Lufthansa	3%
Басқалары	21%

# ҚАРЖЫЛЫҚ ШОЛУ

2018 жылы Компания, отынның жоғары бағасына байланысты жылдың бүкіл сала үшін өте қиын болғандығына қарамастан, өзінің бәсекелестік артықшылықтарын қолайлы пайдалануын жалғастырды.

Ішкі нарықта да, халықаралық нарықта да түсім ұлғайды, бұл бірінші жағдайда – орташа тарифтің ұлғаюына және соңғы жағдайда жолаушылар ағынының өсуіне байланысты болып отыр. Халықаралық жолаушылар ағынының 10,7%-ға өсуі көбінесе Қытайдағы, Үндістандағы, Украинадағы және Орталық Азиядағы жылдам дамып келе жатқан нарықтардан жолаушылар ағыны қарқынды дами түскен хабтарымыздың арта түскен маңызының арқасында транзиттік тасымалдардың 48%-ға өсуіне байланысты болды. 2018 жылы халықаралық бағыттардағы жолаушылардың 31%-ы транзиттік жолаушыларға тиесілі болды, олар 2017 жылы 24%-ды құраған болатын. Бұл «Эйр Астана» компаниясының халықаралық маршруттардағы әрбір үшінші жолаушысы транзиттік болғандығын білдіреді.

Бұл өсуге ШЖКМ көрсеткішінің 5%-ға артуының арқасында қол жеткізілді, осы көрсеткіштің есебінен халықаралық маршруттардағы жүктемлі коэффициенті 2,9%-ға өсті.

Отынға жұмсалатын шығындар 2018 жылғы негізгі маңызды проблема болды, осы шығындардың өсуі 47,8 миллион АҚШ долларын немесе ШЖКМ көрсеткішінің 5%-ға өсуі жағдайында 26%-ды құрады. Отын бағасының қарқынды өсуіне байланысты шығындарды барынша азайту және кірістілікті сақтау үшін Компания өзінің ішкі бағыттардағы тасымалдау сыйымдылығын 5%-ға азайтты. Алайда, 2018 жылғы ішкі тасымалдар көрсеткіштеріндегі ең маңызды өзгерістердің бірі бір ШЖКМ-ге шаққандағы табыс көрсеткішінің 11%-ға ұлғаюы болса керек, бұл біздің қызмет құрылымымыздың орнықтылығы мен икемділігін көрсетеді.

Отын құнының осындай елеулі өсуінің жағымсыз ықпалын азайту үшін шығыстар мен кірістерді басқаруға қатысты шаралар қабылданбаған жағдайда, Компанияның 2018 жыл нәтижелері бойынша залалды мойындауына тура келетін еді. Отынға жұмсалатын шығындардың теріс ықпалының ауқымына қарамастан, Компания 36,5 миллион АҚШ доллары көлемінде операциялық пайдаға қол жеткізе алды, бұл 2017 жылмен салыстырғанда 42%-ға төмен, сондай-ақ салықтар шегерілгеннен кейінгі пайда 5,35 миллион АҚШ долларын құрады, бұл алдыңғы жылмен салыстырғанда 86%-ға төмен.

2018 жыл Компания үшін функционалдық валютаның АҚШ долларына толық көшуінің алғашқы жылы болды. Көптеген жылдар бойы «Эйр Астана» компаниясы түсімінің басым бөлігі теңгеден басқа валюталарға тиесілі болатын және бүгінгі таңда ол жалпы көлемнің 2/3-ден астам бөлігіне жетті.

## Қызметтің қаржылық нәтижелері

(мың АҚШ доллары)

	2018 жыл	2017 жыл	Өзгеріс
Барлығы: түсім және өзге де кірістер	840 861	767 537	9,6%
Барлығы: операциялық шығындар	(804 355)	(704 282)	(14,2%)
Операциялық пайда	36 506	63 255	(42,3%)
Операциялық пайда маржасы	4,3%	8,2%	(3,9п.т.)
Таза қаржылық шығыстар	(7 613)	(3 825)	(99,0%)
Бағам айырмасынан таза залал	(16 885)	(10 370)	(62,8%)
Салық салуға дейінгі пайда	12 008	49 060	(75,5%)
Табыс салығы бойынша шығындар	(6 656)	(9 742)	31,7%
Жыл ішіндегі пайда	5 352	39 318	(86,4%)

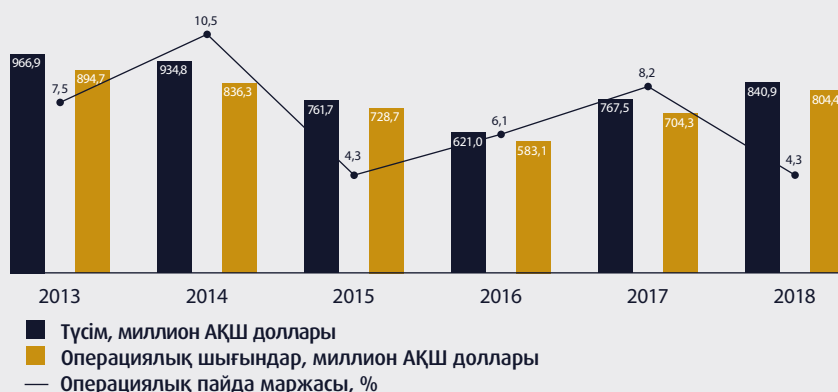
## Түсім

(мың АҚШ доллары)

	2018 жыл		2017 жыл		Өзгеріс
	Барлығы	Жалпы түсімнен %-ы	Барлығы	Жалпы түсімнен %-ы	
Жолаушылар тасымалынан түсім	810 353	96,4%	718 178	93,6%	12,8%
Жүк және пошта тасымалдарынан түсім	20 703	2,5%	19 666	2,6%	5,3%
Өзге де кірістер	9 805	1,1%	21 215	2,7%	(53,8%)
Кері жалдаумен жүргізілетін сату операциясынан түскен пайда	-	-	8 478	1,1%	(100%)
<b>Барлығы: түсім және өзге де кірістер</b>	<b>840 861</b>	<b>100%</b>	<b>767 537</b>	<b>100%</b>	<b>9,6%</b>

2018 жылы жолаушылар тасымалынан түскен түсім жалпы түсім көлемінің 96,4%-ын құрады және Компанияның негізгі қызметі болып қалады. Қалған 3,6%-ға жүк және пошта тасымалдарынан түскен түсім (2,5%) мен өзге де кірістер (1,1%) тиесілі.

## Түсім және операциялық шығындар



## 2018 жылғы түсім

(млн. АҚШ долл.)

# 840,9

## ШЖКМ өсуі

# +5%

Нәтижесінде Компания басшылығы АҚШ доллары базалық операциялардың, оқиғалар мен жағдайлардың сипатын неғұрлым жақсы көрсетеді деген қорытындыға келді. Бұл көшу Компания активтерін теңгеңі АҚШ долларына қатысты валюталық бағамының ауытқуларынан қорғайды, бұл болашақта Компанияның доллармен көрсетілген активтерінің/міндеттемелерінің бағам айырмасынан теріс ықпалдың жойылуына байланысты қаржылық пайданы ұлғайтады. 2018 жылы АҚШ долларының теңгеге орташа сараланған бағамы 2017 жылы 326 теңгеге тең болған 1 АҚШ долларының орташа құны 344,71 теңгені құраған жағдайда 5,7%-ға өсті. 2018 жылғы желтоқсан айындағы (есептік жылдың соңғы айы) орташа айырбас бағамы 1 АҚШ долларына 371,82 теңгені құрады.

### Операциялық шығындар

Операциялық шығындар отынға жұмсалатын шығындардың қарқынды өсуіне байланысты 2017 жылғы 704,3 миллион АҚШ долларынан 2018 жылғы 804,4 миллион АҚШ долларына дейін 14,2%-ға ұлғайды. Бұл бір ШЖКМ-ге шаққандағы үлесті өзіндік құнның 5,2 АҚШ центінен 2018 жылғы 5,6 центке дейін 9%-ға артуына себеп болды.

### Low Cost чемпиондары

Барынша тиімді қызметінің арқасында «Эйр Астананың» бір ШЖКМ-не шаққандағы шығыстар көрсеткіші, әсіресе қызметтердің толық кешенін ұсынатын басқа әуе компанияларымен салыстырғанда ең бәсекеге қабілетті көрсеткіш болып табылады. Бүкіл әлем бойынша 52 әуе компаниясының – соның ішінде қызметтердің толық кешенін ұсынатын және төмен бюджетті тасымалдаушылардың шолуын қамтитын Airline Cost Management Group (IATA) тобының салаға жыл сайынғы шолуы негізінде біз «Эйр Астананың» бір ШЖКМ-

не шаққандағы шығыстар көрсеткішінің еуропалық баламаларының шамамен жартысын құрайтындығын және Airline Analyst 2017 жылғы есебіне сәйкес төмен бюджетті еуропалық тасымалдаушылардан гөрі 13%-ға төмен екендігін атап көрсетуіміз қажет.

Тиімділік Компанияның үш стратегиялық мақсатының шешуші негізі болып табылады және біз жақсаруға ұмтылуымызды жалғастырамыз. 2018 жылы қаржылық топ Компанияның операциялық процестеріне жақындатылған қызметкерлерді жаңа мүмкіндіктерді іздеуге тарту мақсатында Low Cost Champions атты науқанды іске қосты. Науқанға қатысқан 300-ден астам өкіл өз идеяларымен бөлісіп, қазіргі уақытта оларды Компания басшылығы белсенді түрде талқылауда. Бұл Компания ішіндегі терең және ұйымшыл ынтымақтастық сезімінің көрінісі болып табылады және Компанияның барлық департаменттеріндегі жоғары стандарттар мәдениетінің орнықтылық дәрежесін көрсетеді.

### Finnovation: working on efficiency

Finnovation жобасы – бизнесті қаржылық трансформациялау бағдарламасы 2017 жылы іске қосылған болатын. Бағдарлама мақсаты Компанияда қолданылатын әрбір процеске тиімді тәсілді енгізу, кез келген тиімсіз процестер мен қажетсіз бюрократияны жою, оларды тиімді бақылау құралдарымен алмастыру және бүкіл Компанияда шығындардың тиімділігі бойынша іс-шаралардың жаңа толқыны үшін босатылатын ресурстарды пайдалану болып табылады.

2018 жыл бойында Finnovation бастамалардың әзірленуі үшін жауапкершілік көтерді. Бағдарлама көп ұзамай алғашқы өң нәтижелерін берді.

Оларға Компанияның ресурстарды жоспарлау жүйесінің (ERP) тікелей Компания ынтымақтастықта жұмыс істейтін банктердің жүйелерімен біріктірілуі, шоттардың автоматты өңделуі, құжаттаманың тасымалдануын қажет еткен, бұрын пайдаланылып келген қағаз нұсқаларды алмастырған төлемдердің электронды түрде негізделуі, бақылаудың күшейтілуі және қаржылық емес бөлімшелерде қаржылық хабардарлықтың артуы жатады. Жоғарыда аталған жобалардан басқа, 2019 жылы жүйе деректері жеткізушілердің шоттарымен салыстырып тексерілетін жедел деректерді пайдалана отырып, төлемдерді автоматты есептеу енгізіледі, бұл қол жұмысының және адами фактормен байланысты тәуекелдердің азаюына алып келеді.

Нәтиже тиімділігі қаржы сарапшылары ретінде қаржы департаментінің қызметкерлерін бөліп, басқа бөлімшелерге жіберу мүмкіндігін берді. 2018 жыл ішінде команданың жақсы оқытып-үйретілген және білікті 36 мүшесі бортта қызмет көрсету, жерде қызмет көрсету, маркетинг және сату департаменттеріне қосылып, қаржы департаментінің қызметкерлерін инженерлік-техникалық қызмет көрсету департаментіне енгізу бастамасының дәлелденген тиімділігін тағы да көрсетіп берді.

Жаңа құрылым әрбір департаменттің қызметін оңтайландырудың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге өз үлесін қосады. Ол жедел департаменттердің қаржылық және өндірістік бөлімшелер қызметкерлерінің тығыз ынтымақтастығы арқасында процестердің басында неғұрлым тиімді бақылау тетіктерін орнатуларына мүмкіндік береді, бұл ақыр соңында Компанияға қаржылық пайда әкеледі.



# ҚАРЖЫЛЫҚ ШОЛУ ЖАЛҒАСЫ

## Операциялық шығындарды топтастыру

(мың АҚШ доллары)

	2018 жыл		2017 жыл		Өзгеруі
	Барлығы	Операциялық шығыстардың %-ы	Барлығы	Операциялық шығыстардың %-ы	
Отын	231 316	28,8%	183 518	26,1%	26,0%
Әуежайда қызмет көрсету және навигация	112 251	14,0%	103 164	14,6%	8,8%
Жолаушыларға қызмет көрсету	91 016	11,3%	86 635	12,3%	5,1%
Инженерлік-техникалық қызмет көрсету	86 278	10,7%	69 173	9,8%	24,7%
Персоналға жұмсалатын шығындар	80 014	9,9%	71 103	10,1%	12,5%
Әуе кемелерінің операциялық лизингіне жұмсалатын шығындар	71 413	8,9%	61 413	8,7%	16,3%
Өзгелері	132 067	16,4%	129 276	18,4%	2,2%
<b>Операциялық шығындар, барлығы</b>	<b>804 355</b>	<b>100%</b>	<b>704 282</b>	<b>100%</b>	<b>14,2%</b>

2018 жылғы операциялық шығындарды топтастыру (%)



■ Отын	29%
■ Әуежайда қызмет көрсету және навигация	14%
■ Жолаушыларға қызмет көрсету	11%
■ Персоналға жұмсалатын шығындар	10%
■ Инженерлік-техникалық қызмет көрсету	11%
■ Әуе кемелерінің операциялық лизингіне жұмсалатын шығындар	9%
■ Өзгелері	16%

### Отын

Отын кез келген әуе компаниясы үшін операциялық шығындардың негізгі бабы болып табылады. Нәтижесінде отын бағасының құбылмалылығы бүкіл әлемдегі әуе компанияларының пайдасына тікелей және елеулі әсерін тигізеді.

«Эйр Астананың» отынға жұмсалатын шығындары 2017 жылдың екінші жартысында күрт ұлғайып, 2017 жылғы 183,5 миллион АҚШ долларынан 2018 жылғы 231,3 миллион АҚШ долларына дейін 26%-ға өсті. ШЖКМ көрсеткіші дәл сол кезеңде 5%-ға өсті.

Операциялық шығындардағы отынға жұмсалатын шығындардың үлесті салмағы 2017 жылы 26%-ды құраса, 2018 жылы 29%-ға дейін ұлғайды. Бұл бүкіл әлемде мұнай бағасының өсуі нәтижесінде орын алды. Brent маркалы мұнайдың орташа айлық бағасы бүкіл 2018 жыл бойында өсіп, 2018 жылдың екінші жартысында өзінің шарықтау шегіне жетті - ол 2018 жылғы қазан айында бір барреліне орташа есеппен алғанда 81,03 АҚШ долларын құрады. Жоғары сұраныс маусымы кезінде Brent маркалы мұнайдың бағасы бір барреліне 70 АҚШ долларын құрады. Нәтижесінде «Эйр Астана» компаниясы үшін отынның орташа бағасы 2017 жылмен салыстырғанда 2018 жылы 29%-ға күрт өсті. Дәл осы кезең ішінде ұшу сағаттарының саны, 2017 жылғы 114 811 сағатпен салыстырғанда, 2018 жылғы 118 331 сағатқа дейін 3%-ға артты.

### Өзге операциялық шығындар

Компанияның операциялық шығындарының басқа маңызды баптарына әуежайда қызмет көрсету және навигация, жолаушыларға

қызмет көрсету, инженерлік-техникалық қызмет көрсету, персоналға жұмсалатын шығындар және әуе кемелерінің операциялық лизингіне жұмсалатын шығындар жатады. Бұл шығындар негізінен ұшу жиілігінің, жолаушылар санының артуына, сондай-ақ өзге қызметтерді жеткізушілер тарифтерінің ұлғаюына байланысты алдыңғы жылмен салыстырғанда 2018 жылы 10%-ға артты.

Инженерлік-техникалық қызмет көрсету шығындары әуе кемелерінің жаңа үлгілерін енгізу, Компанияның әуе кемелері паркінің өсуі, сондай-ақ ұшу жиілігінің артуы есебінен 24,7%-ға ұлғайды.

Әуежайда қызмет көрсету және навигация шығындары бүкіл жыл бойында ұшу жиілігінің артуына байланысты жылдық көріністе 8,8%-ға ұлғайды. Қазақстанның негізгі әуежайларындағы ішкі және халықаралық маршруттар үшін қауіпсіздік шығындары 2017 жылдың соңында және 2018 жылдың басында тарифтердің өсуіне байланысты ұлғайды.

Персоналға жұмсалатын шығындар Компания қызметкерлерінің саны өсуіне және тиісінше еңбекақы мен әлеуметтік салықтардың артуына байланысты 2017 жылы 12,5%-ға ұлғайды. Компания қызметкерлерінің орташа саны 2018 жылы 5 202 адамға дейін 5,4%-ға артты.

АҚШ долларымен көрсетілген операциялық лизинг шығындары 2017 жылғы деңгейге қатысты 16,3%-ға артты. 2018 жылғы 31 желтоқсандағы ахуал бойынша Компания 34 турбореактивті әуе кемесін пайдаланған.

**Операциялық пайда**

Әлем бойынша отын бағасының қарқынды өсуі, кейіннен отынға жұмсалатын шығындардың 47,8 миллион АҚШ долларына ұлғаюы және 2018 жылы жолаушылар ағынының бірқалыпты өсуі операциялық пайданың 36,51 миллион АҚШ долларына дейін 42%-ға азаюына алып келді.

Шығындарды оңтайландыру үшін Компания басшылығы қабылдаған шұғыл шаралар тиімді болып шығып, солардың арқасында Компания 2018 жылы кіріске ие болды – 5,35 миллион АҚШ доллары көлемінде таза пайда алынды. Операциялық пайда маржасы 4,34%-ға дейін 3,9 пайыздық тармаққа азайды.

Компанияның пайыздар, салықтар, тозымпұл, өтемпұл және жалдау ақысы шегерілгенге дейінгі пайдасы (EBITDAR) 130,86 миллион АҚШ долларына дейін 12,83%-ға азайды. EBITDAR маржасы/түсім 2017 жылғы 19,6%-дан 15,6%-ға азайды.

Компанияның АҚШ долларымен көрсетілген қаржылық жалдау бойынша ірі міндеттемелері бар. 2018 жылғы 31 желтоқсандағы ахуал бойынша қаржылық жалдау міндеттемелерінің жалпы сомасы 281,5 миллион АҚШ долларын құрады (жылдық көріністе -12,2%). Компания 2018 жылы қаржылық жалдау бойынша пайыздарға жұмсалатын шығындар ретінде 9,14 миллион АҚШ долларын мойындады.

**Таза қаржылық шығыстар**

Компанияның 2018 жылғы таза қаржылық шығыстары, 2017 жылғы 3,83 миллион АҚШ долларымен салыстырғанда, 7,61 миллион АҚШ долларын құрады, бұл 2017 жылы 4,75 миллион АҚШ доллары мөлшеріндегі қаржы активтерінің құнсыздануы себебінен резервтің жойылуына байланысты.

2017 жылғы шілде айынан бастап қараша айына дейін қоса алғандағы кезеңде Компания «Delta Bank» АҚ-на қатысты атқару өндірісі тәртібінде 4,376 миллион АҚШ доллары мөлшеріндегі ақша қаражатын өндіріп алды.

**ХҚЕС қолдану**

ХҚЕС есептілік стандарттарын қолдануда 2018 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілген екі негізгі өзгеріс – ХҚЕС 9 және ХҚЕС 15 табысты енгізілді. Қаржылық құралдарға жататын ХҚЕС 9 және сатып алушылармен шарттар бойынша түсімдегі бухгалтерлік есеп өзгертілген ХҚЕС 15. «Эйр Астана» командасы, Қазақстандағы бірқатар ірі компаниялар үшін ХҚЕС 9 енгізуге негіз болған әдісті әзірлеуге көмектесе отырып, осы стандарттарды енгізу барысында көшбасшылық рольді алды.

ХҚЕС 16 есептілік стандарты Компаниялардың лизингтік міндеттемелер бойынша есепке алу мен есеп беруді жүргізу тәсілін өзгертеді.

Стандарт 2019 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енеді және әуе компанияларының теңгерімдік есебіне әсерін тигізеді. 2018 жыл бойында Компания салалық пікірталастарға қатысты және жаңа стандартты үздік енгізу процесіне өз үлесін қосты. Қаржылық топ ХҚЕС 16 енгізу жөніндегі пайымдауын стратегиялық жоспарлау комитетіне 2018 жылғы шілде айында және Директорлар кеңесіне 2018 жылғы қыркүйек айында ұсынды. Компания 2019 жылғы қаңтар айынан бастап күшіне енетін ХҚЕС 16 стандартына жақсы дайындалғанымызға көз жеткізу үшін сыртқы аудиторларымызбен ерте кездерден бастап ынтымақтаса жұмыс істейді.

2018 жылғы 31 желтоқсандағы және 2017 жылғы ахуал бойынша жарғылық капитал бір акцияның номиналды құны 147 150 теңгені құрайтын, 17 мың бекітілген, шығарылған және толықтай ақысы төленген жай акциядан тұрды, бұл сатып алу кезеңінен бастап бір акция үшін 1 000 АҚШ долларына барабар болды.

**Операциялық пайда**

(мың АҚШ доллары)

	2018 ж.	2017 ж.	Өзгеруі
Операциялық пайда	36 506	63 255	(42,29%)
Таза қаржылық шығыстар	(7 613)	(3 825)	(99,03%)
Бағам айырмасынан таза залал	(16 885)	(10 370)	(62,83%)
Салық салуға дейінгі пайда	5 352	39 318	(86,39%)

**Меншікті капитал**

(мың АҚШ доллары)

	2018 ж.	2017 ж.	Өзгеруі
Акционерлік капитал	17 000	17 000	-
Функционалдық валютаның ауысуына резерв	(9 324)	(9 324)	-
Салықты шегеріп тастағандағы хеджерлеу құралдары бойынша резерв	(62 770)	(71 465)	12,17%
Бөлінбеген пайда	143 746	150 552	(4,52%)
Жиынтығы: меншікті капитал	88 652	86 763	2,18%

# 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 бағдарламамыз 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.

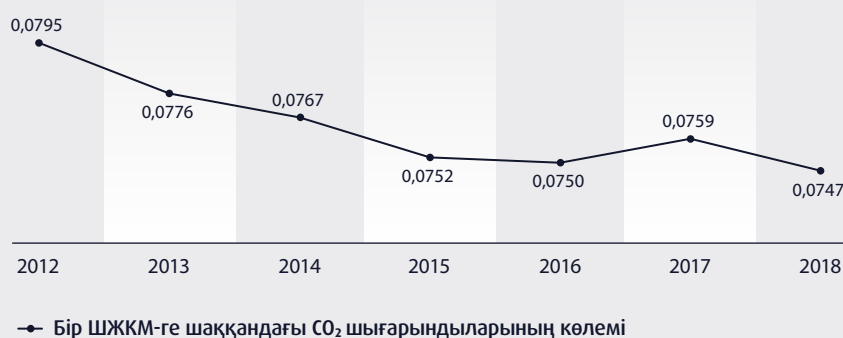
2018 жылы біз Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес табиғатты қорғау шараларын жүргіздік.

### 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 аударып 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, қайырымдылықты 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 бағдарлауымыздың 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 брендині 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 әртарапандыру, 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 ынтасы 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.

# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

## Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі

Біз Компанияның корпоративтік басқару жүйесінің негізгі компоненті ретінде тәуекелдерді басқарудың маңыздылығын мойындаймыз. «Эйр Астана» компаниясының тәуекелдерін басқару тәуекелдерді бағалау Компания қызметіндегі барлық процестердің ажырамас бөлігі болып табылады деген қағидатқа негізделген. Тәуекелдерді тиімді басқару және оларды азайту мақсатында біз саладағы тәуекелдерді бағалаудың озық практикаларын пайдалана отырып, тәуекелдерді басқару жүйесін дамытуымызды жалғастырамыз.

Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі (ТБКЖ) «Эйр Астана» компаниясының корпоративтік басқаруының ажырамас бөлігі болып табылады. Компанияның ТБКЖ, корпоративтік басқаруды, тиімділікті басқаруды және ішкі бақылау әдістерін қоса алғанда, бизнестің барлық басқа аспектілерімен бірігуді қамтамасыз етеді. Компанияның тәуекелдерді басқару практикасы сондай-ақ орнықты даму саласында жетілуге септігін тигізеді, өзгермелі жағдайларға бейімделу үшін Компанияның өміршеңдігі мен икемділігін бағалауға мүмкіндік береді. Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің негізгі міндеттерінің бірі – Компания құнын құру, сақтау және ақыр соңында сату мүмкіндіктерін ұлғайту мақсатында нәтижелерді оңтайландыруда Директорлар кеңесі мен басшылыққа көмек көрсету.

Компанияның тәуекелдерді басқару саясаты «COSO Ұйым тәуекелдерін басқарудың тұжырымдамалық негіздері – Стратегиямен және тиімділікпен бірігу» құжатына енгізілген өзгерістерді көрсету және Компания тәуекелдерін басқарудың корпоративтік жүйесі аясында тәуекелдерді басқару саласындағы ең үздік халықаралық практикалардың енгізілуін қамтамасыз ету үшін 2018 жылы қайта қаралды және жаңартылды.

Тәуекелдерді басқарудың жаңартылған саясатында тәуекелдерді есепке алудың стратегия әзірлеу кезіндегі, сондай-ақ барлық бөлімшелер жұмысы мен олардың функцияларының тиімділігін арттырудағы маңыздылығы баса көрсетіледі. Ол сондай-ақ бүкіл ұйым қызметіндегі процестерде

тәуекелдерді басқарудың интеграциялануына баса назар аударады.

Талап етілетін мінез-құлық пен мәдениеттің сақталуын қамтамасыз ету мақсатында тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі аясында Директорлар кеңесінің, Аудит жөніндегі комитеттің, Компания басшылығы мен әрбір қызметкердің нақты айқындалған рольдері мен міндеттері болады. Міндеттер сондай-ақ Компанияда тәуекелдерді басқарудың тиімді әдістерін әзірлеу және енгізу мақсатында бөлінген.

Директорлар кеңесі Компанияда тәуекелдердің бақылануы үшін негізгі жауапкершілікті көтереді және тәуекелдерді басқарудың мынадай функцияларын орындайды:

- ▶ Компания мақсаттарын/міндеттерін (қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді) белгілеу;
- ▶ Компанияның тәуекелдерді басқару саясатын бекіту;
- ▶ Компанияның нақты тәуекелдерді басқару жөніндегі басқа да саясаттарын бекіту;
- ▶ ішкі бақылау мен тәуекелдерді басқаруды жетілдіру туралы сыртқы аудиторлардың есептерін талдау;
- ▶ жарты жылдық негізде Компания тәуекелдерінің тізілімі мен тәуекелдер картасын қарастыру және бекіту;
- ▶ Компанияның тәуекел тәбеті мен тәуекелдерге төзімділік деңгейлерін бекіту;
- ▶ тәуекелдерді басқару үшін жауапты құрылымдық бөлімше басшысының Компанияның негізгі тәуекелдерінің сипаттамасы мен талдауы берілген есептерін қарастыру;
- ▶ Компанияның тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігі туралы есептерді қарастыру;
- ▶ Директорлар кеңесі Комитеттерінің көмегімен қызметті қадағалау.

Аудит жөніндегі комитет тәуекелдерді басқару мәселесі бойынша акционерлер мүдделерінде әрекет етеді және тәуекелдерді басқару жүйесінің сенімділігі мен тиімділігіне қатысты Директорлар кеңесіне қадағалау қолдауын қамтамасыз етеді, сондай-ақ тәуекелдерді басқару шеңберінде мынадай міндеттерді атқарады:

- ▶ жарты жылдық негізде тәуекелдер картасының өзгерістері туралы есептерді қарастыру;
- ▶ тәуекелдер тізіліміндегі өзгерістерді және оларда мазмұндалатын ақпаратты қарастыру;
- ▶ негізгі тәуекелдер бойынша есептерді қарастыру;
- ▶ жыл сайынғы негізде тәуекел тәбетін қарастыру;
- ▶ жарты жылдық негізде іске асырылған тәуекелдер туралы ақпарат берілген есептерді қарастыру;
- ▶ тәуекелдерді басқарудың стандартты процесінен кез келген елеулі ауытқулар туралы ақпарат берілген есептерді қарастыру;
- ▶ қажет болған жағдайда, тәуекелдерді басқаруға қатысты нормативтік талаптарға сәйкестік туралы ақпарат берілген есептерді тексеру.

## Тәуекелдерді басқару жүйесі



Тәуекелдер жөніндегі комитет алдын ала шолуларды ұсынып, Компания Президентіне Компания тәуекелдерін басқару мәселелері бойынша шешімдер қабылдау үшін ұсынымдар беретін Президенттің жанындағы консультативтік-кеңес органы болып табылады. Комитет тәуекелдерді басқарудың тиімді корпоративтік жүйесінің ұйымдастырылуы үшін және корпоративтік саясаттардың тиімділігі мен оларға сәйкестікті қамтамасыз ету мақсатында тәуекелдерді басқару құрылымының құрылуы үшін жауап береді.

Тәуекелдер жөніндегі комитет төмендегі функцияларды атқара отырып, тәуекелдерді басқару жүйесінің тұтастығы мен функционалдығын қамтамасыз етеді:

- жыл сайын тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің (ТБКЖ) стратегиялық жоспарын бекіту;
- тәуекелдерді басқару саясатын жүзеге асыру;
- болуы мүмкін тәуекелдерді анықтауға және бағалауға мүмкіндік беретін тәуекелдерді басқарудың тиімді жүйесін ұйымдастыру;

- Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің саясат қағидаларына сәйкестігін қамтамасыз ету;
- Компанияның тәуекелдер тізілімі мен тәуекелдер картасын жартыжылдық қарастыру және алдын ала бекіту;
- Компанияның тәуекел табетіне жыл сайын шолу жасау және алдын ала мақұлдау;
- іске асырылған тәуекелдер туралы ақпарат берілген тоқсан сайынғы есептерді дайындау;
- жыл сайынғы негізде корпоративтік тәуекелдер нұсқаулығын қарастыру және бекіту, олардың комиссия көрсеткен мәртебесін бағалау;
- кем дегенде жыл сайынғы негізде негізгі тәуекелдер бойынша тәуекелдерді басқару әрекеттерінің жоспарларын қарастыру және бекіту;
- Компанияның тәуекелдерді басқару жөніндегі есептерін қарастыру және өз өкілеттіктері шегінде барабар шараларды қабылдау;

- Компания тәуекелдеріне жауап ретінде тәуекелдерге ден қою және оларды басқару әдістерін бекіту;
- тәуекелдерді басқару саласындағы ішкі рәсімдерді жетілдіру.



# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖАЛҒАСЫ

Компанияның операциялық құрылымы тәуекелдерді басқарудың теңдестірілген тәсілін ұсынатын «Қорғаудың үш деңгейі» («Жауапкершілік деңгейлері») үлгісін қамтиды.

**Бірінші желі:** компанияның құрылымдық бөлімшелері және әрбір қызметкері. Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің тәуекелдерді басқару процесіндегі негізгі функциялары мыналар болып табылады:

- тәуекелдерді анықтау және бағалау, тәуекелдерге ден қою стратегиясын айқындау, негізгі тәуекелдер үшін тәуекелдерді басқару әрекеттерінің жоспарларын әзірлеу және енгізу, бақыланатын/орындалатын операциялар шегінде тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру;
- сенім білдірілген бизнес-процестер шеңберінде бақылау рәсімдерін енгізу, қадағалау және жетілдіру;
- әрбір бөлімше өкілеттіктерінің Компанияның тәуекел тәбетіне сәйкестігін қамтамасыз ету;
- тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшеге негізгі тәуекелдер бойынша тәуекелдерді басқару әрекеттері жоспарларының орындалуы туралы есептерді ұсыну;
- іске асырылған тәуекелдер және бизнестегі оқыс оқиғалар туралы дерекқорды жүргізу;
- мүдделі тараптарға, соның ішінде (бірақ онымен шектелместен) тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшеге тәуекелдер туралы толық ақпаратты уақтылы ұсыну.

**Екінші желі:** тәуекелдердің басқарылуы үшін жауап беретін құрылымдық бөлімше (басқарушылық есеп және тәуекелдерді басқару департаментінің тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшесі).

Тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімше тәуекелдерді басқарудың тиімді практикаларының енгізілуін қамтамасыз ету және қадағалау үшін жауап береді.

Тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшенің негізгі функциялары төмендегілерді қамтиды (бірақ олармен шектелмейді):

- Компаниядағы тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің қызметін үйлестіру;
- тәуекелдерді басқару процестеріндегі кез келген елеулі ауытқулар туралы Компанияның Тәуекелдер жөніндегі комитеті мен Директорлар кеңесін хабардар ету;
- Компания акционерлеріне тәуекелдер туралы тұрақты есептерді ұсыну;
- іске асырылған тәуекелдердің дерекқорын жүргізу, тәуекелдерге елеулі ықпалын тигізе алатын сыртқы факторларды қадағалау;
- тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің стратегиялық жоспарын дайындау;
- тәуекелдер тізілімінің, тәуекелдер картасының және негізгі тәуекелдерге қатысты тәуекелдерді басқару әрекеттері жоспарларының жарты жылдық жаңартылуын бақылау;
- анықталған тәуекелдердің бағалануын бақылау/Компания мамандарының қатысуымен тәуекелдерді бағалау;
- Тәуекелдер жөніндегі комитетпен бірге Компанияның тәуекел тәбетін бағалау және алдын ала бекіту;
- тәуекелдер жөніндегі жиынтық есептерді дайындау және оларды Компанияның Тәуекелдер жөніндегі комитетіне, Аудит жөніндегі комитетіне және Директорлар кеңесіне ұсыну;
- тәуекелдерді басқарудың әдіснамалық негізін, тәуекелдерді қадағалау саясаттарын, ережелері мен рәсімдерін (сәйкесінше) әзірлеу, енгізу және жаңарту;
- тәуекелдерді басқарудың басқа бизнес-процестермен біріктірілуін қамтамасыз ету және Компанияда тәуекелдерді басқару мәдениетін дамыту;

➤ тәуекелдер туралы ақпараттың жеткілікті ашылуы және талдануы тұрғысынан стратегиялық, инвестициялық жобаларды үйлестіру;

➤ Компания жұмыскерлеріне тәуекелдерді басқару бойынша әдістемелік және консультациялық көмек көрсету;

➤ ішкі аудит жоспарын қалыптастыру, ақпарат алмасу, аудиторлық тексерістер нәтижелерін талқылау, біліммен және әдістермен алмасу тұрғысынан Компанияның ішкі аудит департаментімен ынтымақтасу;

➤ кез келген ықтимал тәуекелдерді (нақты немесе әлеуетті), тәуекелдің күшеюін көрсететін жағымсыз үрдістерді анықтау, тәуекел тудыратын факторларды талдау және болжалды залалдар көлемін бағалау.

**Үшінші желі:** ішкі аудит департаменті.

Компанияның Ішкі аудит департаменті мынадай негізгі функцияларды атқарады:

- тәуекелдерді басқару рәсімдерінің және тәуекелдерді бағалау әдістерінің аудиті, сондай-ақ тәуекелдерді басқару рәсімдерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстарды әзірлеу;
- Қоғамның Директорлар кеңесіне тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің тиімділігін бағалау туралы есептерді ұсыну;
- бекітілген Ережеге сәйкес, басқа да функциялар.

Компанияның Ішкі аудит департаменті тәуекелдерді басқару жүйесіндегі кез келген олқылықтар мен кемшіліктерді анықтау үшін тұрақты тексерулер жүргізеді (соның ішінде тәуелсіз сыртқы консультантты тарта отырып).

## Маңызды тәуекелдер

Компания тәуекелдерді олардың стратегия мен бизнес-мақсаттардың іске асырылуына тигізуі мүмкін елеулі ықпалына сәйкес айқындайды.

Негізгі тәуекелдер – олар іске асқан жағдайда, Компания ерекше назар аударатын стратегиялық мақсаттардың жүзеге асуына елеулі теріс ықпалын тигізуі мүмкін тәуекелдер. Негізгі тәуекелдер төменде кесте түрінде берілген.

● Төмен ● Орташа ● Жоғары

Тәуекелдің атауы	Сипаттамасы	Тәуекелді азайту
<p><b>1</b></p> <p><b>Авиациялық оқиға тәуекелі</b></p> <p>●</p>	<p>Қауіпсіздіктің тиімді басқарылуы болуы мүмкін оқыс оқиғаларды немесе апаттарды барынша азайту үшін шешуші мәнге ие.</p> <p>Мұндай оқиғаның салдары Компанияға қолайсыз әсерін тигізуі мүмкін.</p>	<p>Ұшу сапарларының қауіпсіздігімен байланысты тәуекелдерді азайту мақсатында Компания ұшу сапарларының қауіпсіздігін басқару және сақталуын бақылау жүйесін құрды, осы жүйенің көмегімен ол тиімділіктің сақталуы мен қадағалануын тексереді, сондай-ақ ұшу сапарлары қауіпсіздігінің тиімділік көрсеткіштерін белгілейді және бақылайды. Компанияда адами факторды есепке алудың тиімді бағдарламасы қолданылады. Рәсімдердің сақталуына ерекше көңіл бөлінеді. Атап айтқанда, ұшу тренингтері саласында Компания стандарттауға баса назар аудара отырып, нұсқаушыларды даярлауға елеулі инвестициялар жасады.</p> <p>Реттеуші органдар, Еуропалық авиациялық қауіпсіздік агенттігі (EASA), Аруба азаматтық авиация басқармасы және Қазақстанның Азаматтық авиация комитеті, сондай-ақ салалық аудиттер шеңберінде (IOSA) тұрақты тәуелсіз бағалауларды жүргізеді.</p>
<p><b>2</b></p> <p><b>Білікті ұшқыштардың жетіспеушілігі тәуекелі</b></p> <p>●</p>	<p>«Эйр Астана» компаниясының өндірістік көрсеткіштері мен ұшуларды жоспарлауы көптеген факторларға байланысты, солардың бірі білікті ұшқыштардың жеткілікті санын сақтай білу болып табылады.</p>	<p>Бұл тәуекелді барынша азайту үшін «Эйр Астана» 2009 жылдан бері қолданылып келе жатқан Ab-initio ұшқыштарды оқыту бағдарламасын бастады, оған қазірдің өзінде 210-нан астам ұшқыш қатысты. 2016 жылы түлектердің біріншісі капитан атағына дейін көтерілді. Бұл бағдарлама – жергілікті ұшқыштарды даярлайтын маңызды көз және тұрақты экипаж ағынын қамтамасыз ету жөніндегі ұзақ мерзімді стратегиялық мақсатымыздың іргетасы. «Эйр Астана» сондай-ақ ұшқыштарды тікелей ішкі нарықтан қабылдайды. Ab-initio бағдарламасы мен жергілікті ұшқыштар рекрутингі негізгі көздер болып табылады және олар халықаралық еңбек нарығында мердігерлерді тарту арқылы толықтырылады. Компания өзінің бәсекеге қабілетті болып табылатындығына көз жеткізу үшін үнемі еңбек жағдайларын қайта қарап отырады. Бұдан басқа, 2018 жылы Компания өзінің іс басындағы қызметкерлеріне ұшқыштардың ашық бос орындарына өз достарын және/немесе туыстарын шақыруды ұсынатын жалдау құралы – рефералды бағдарламаны іске қосты.</p>
<p><b>3</b></p> <p><b>Қызмет көрсету стандарттарына сәйкес сапалы қызмет көрсетуді ұсынбау тәуекелі</b></p> <p>●</p>	<p>Клиенттердің қанағаттану дәрежесін жоғары деңгейде ұстау Компания үшін маңызды мәнге ие. Жоғары сапалы қызметтерді ұсынбау Компанияның абырой-беделіне нұқсан келтіруі, клиенттердің кетуіне және Skytrax рейтингінің төмендеуіне, сондай-ақ 2018 жылы алынған TripAdvisor наградасын сақтап қалудың мүмкін болмауына алып келуі мүмкін.</p>	<p>«Эйр Астана» бортсеріктер дағдыларының жоғары деңгейін қолдауға бағытталған жан-жақты оқыту бағдарламаларын ұсынады. Бортта қызмет көрсету бөлімінің құрылымы борттық экипаждың күнделікті жұмыс рәсімдеріне қосымша бақылау тетіктерін енгізуді көздейді. Сапа және стандарттар бөлімі әр түрлі рәсімдер (мысалы, бортсерік-нұсқаушылар арқылы жолаушылардың пікірлерін білу) арқылы клиенттердің қанағаттану деңгейіне тұрақты қадағалау жүргізеді және бортсеріктер көрсететін қызметтердің жоғары сапасын қолдау үшін стандарттарды белгілейді.</p>

# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖАЛҒАСЫ

Төмен

Орташа

Жоғары

Тәуекелдің атауы	Сипаттамасы	Тәуекелді азайту
<p><b>3</b></p> <p><b>Қызмет көрсету стандарттарына сәйкес сапалы қызмет көрсетуді ұсынбау тәуекелі</b></p>	<p>Сипаттамасын 41-беттен оқыңыздар</p>	<p>Өнімділік бөлімі белгіленген стандарттарға сәйкес ынталандыру мен тиімділікті қажетті деңгейде ұстап тұру үшін бортсеріктермен үздіксіз жұмыс жүргізеді. Өндірістік бөлім және бортсеріктермен жұмыс істеу орталығы күнделікті жұмыс мәселелерін шешуде қолдау көрсетеді, бұл бортсеріктердің бортта жоғары деңгейде қызмет көрсетуді қамтамасыз етуден тұратын негізгі міндеттеріне ден қоюларына мүмкіндік береді. Өнім және тамақтандыруды ұйымдастыру бөлімі борттағы тамақтанудың сервистің жоғары деңгейіне сәйкес ұсынылуы үшін жауап береді. Ұшуды ұйымдастыру барысында жайлылықты арттыру үшін IFS бизнес-класс жолаушылары үшін де, жолаушылардың бейілдігін арттыру жөніндегі Nomad Club бонустық бағдарламасының мүшелері үшін де сервисті дербестендіру мақсатында ұшу үшін қажетті барлық маңызды ақпаратты, мысалы, жолаушылар, олардың тамақтанудағы ерекше тілектері және т.с.с. туралы егжей-тегжейлі мәліметтерді қамтитын CrewPads планшеттерін ұсынды.</p> <p>Жердегі қызметтер үшін персонал қабылдау процесі клиенттерге қызмет көрсетуге бағдарланған адамдарды жалдайтындай етіп ұйымдастырылған. Қызметкерлер Компания стандарттарына сәйкес ауқымды оқытудан өтеді. Сынақ мерзімі ішінде жаңадан қабылданған қызметкерлер жаңа мамандарға көмектесетін және жұмыстарын түзетін тәжірибелі жаттықтырушының бақылауында болады. Жұмысты күнделікті бағалауды супервайзер жүзеге асырады, ол персоналдың біліктілік деңгейін (көрсетілетін қызметтердің сапасын қоса алғанда) бақылауға және кемшіліктерді жоюға көмектеседі.</p>
<p><b>4</b></p> <p><b>Кибершабуылдар және ақпараттық жүйе іркілістері тәуекелі</b></p>	<p>Компанияның ақпараттық технологиялар жүйесі мен инфрақұрылымы оның тұрақты қызметі үшін өте маңызды. Технологиялар ролінің арта түсуі жағдайларында компаниялар қазіргі уақытта кибершабуылдар мен ақпараттық технологиялардағы іркілістерге барған сайын көбірек ұшырауда, ал олар едәуір мөлшерде абырой-бедел мен қаржы жоғалтуға алып келуі мүмкін.</p>	<p>Осы тәуекелді еңсеру үшін «Эйр Астана» сенімді киберқауіпсіздік шараларын енгізді. Компания ақпараттық қауіпсіздік саласындағы үздік салалық практикалар мен стандарттарға сәйкес келетін процестерді әзірледі. Қызметкерлердің ақпараттық қауіпсіздік туралы хабардарлығын арттыру үшін қызметкерлерді ақпараттық қауіпсіздік мәселелері бойынша оқытып-үйрету және ақпараттық қауіпсіздік саясатымен таныстыру тұрақты негізде жүргізіледі. Ақпараттық технологиялар инфрақұрылымы резервтеу және резервтік көшірмелеу жүйелерінің болуы арқасында ең жақсы ықтимал шектерде бизнестің үздіксіздігін қолдауға толықтай бағдарланған.</p>
<p><b>5</b></p> <p><b>Отынға жұмсалатын шығындардың ұлғаюы тәуекелі</b></p>	<p>2018 жылы мұнай бағасы алдыңғы жылмен салыстырғанда 30%-дан астам шамаға едәуір ұлғайды. Бұл өсу авиация саласына елеулі әсерін тигізді, өйткені отынға жұмсалатын шығындар кез келген әуе компаниясының негізгі шығыстар бабы болып табылады.</p> <p>Демек, осы саладағы барлық салалық компаниялар сияқты, «Эйр Астана» да отын бағасының жоғары құбылмалылығымен және ілеспе шығындармен байланысты тәуекелдерге ұшырайды.</p>	<p>Компания тұрақты келісімшарттар жасасу арқылы бәсекелі бағаны қамтамасыз ету мақсатында қазақстандық жеткізушілермен келіссөздер жүргізеді. Бұдан басқа, «Эйр Астана» жеткізушілермен бағаны төмендету жөнінде тұрақты келіссөздер жүргізеді. Ішкі және халықаралық станциялар үшін нарықтағы баламалы жеткізушілерді тұрақты қадағалап отыру маңызды аспектілердің бірі болып табылады. Тәуекелді азайтудың қосымша құралы ретінде «Эйр Астана» Компанияға шектеулер қойылмайтын ішкі және халықаралық маршруттарда отын алымын қолданады. Отын алымының мөлшері отын бағасы мен нарықтық жағдайларға байланысты болады.</p> <p>Отынды тұтынудың жалпы көлемін азайту мақсатында Компания соңғы жылдары өз паркіне жаңа анағұрлым үнемді ұшақтарды, соның ішінде Airbus A320neo және Airbus A321neo ұшақтарын (қозғалтқыштың жаңа нұсқасымен) қосты. Бұдан басқа, Компанияның кейбір ұшқыштарды даярлау бағдарламалары отын көлемін тиімді басқару дағдыларын қамтиды.</p> <p>2018 жылы Компания өзінің 2019 жылы халықаралық нарықта отынды тұтынуын хеджерлеу үшін «А» рейтингіндегі халықаралық банктермен отынды хеджерлеу туралы келісімдер жасасты.</p>

● Төмен ● Орташа ● Жоғары

Тәуекелдің атауы	Сипаттамасы	Тәуекелді азайту
<p><b>6</b></p> <p><b>Маршруттар желісінің тиімді жоспарын әзірлеудің мүмкін болмау тәуекелі</b></p> <p>●</p>	<p>Біздің мақсатымыз – тікелей жолаушылар ағыны үшін ыңғайлы кестені және халықаралық және ішкі рейстер арасында жиі кездесетін тоғысуларды қамтамасыз ететін халықаралық маршруттар желісін құру. Тиісті әртараптандырудың болмауы маршруттар желісінің тиімді кеңеюіне тосқауыл болып, нысаналы табыстарды алуға кедергі келтіруі мүмкін. Бұдан басқа, Компания өзінің ағымдағы маршруттарын жоғалту немесе олардың азаюы тәуекеліне және өзі әзірлеген жоспарға сәйкес жаңа маршруттарды енгізудің мүмкін болмауы тәуекеліне ұшырайды.</p>	<p>Бұл тәуекелдерді басқару үшін Компания слоттарға өтінімдерді уақтылы береді, жаңа слоттар алу үшін үйлестірушілермен келіссөздер жүргізеді, тасымалдауға коммерциялық құқық берілуін қамтамасыз ету үшін Қазақстанның Азаматтық авиация комитетімен (ҚР ААК) тығыз байланыста жұмыс істейді, маршруттардың тиімділігіне тұрақты түрде талдау жүргізеді, маршруттардың болжамдық талдауын жасайды және дерекқорлардағы ақпаратты пайдаланады. Қажет болған жағдайда, маршруттар желісінің жоспарына тиісті өзгерістер енгізіледі.</p>
<p><b>7</b></p> <p><b>Негізгі басқарушы кадрлардың жеткіліксіз болу тәуекелі</b></p> <p>●</p>	<p>Негізгі басқарушы персоналдың сақталуы Компанияның алдағы уақытта табысты жұмыс істеуі және маңызды басқарушылық шешімдерді қабылдауы үшін маңызды мәнге ие.</p>	<p>Адамдардың ең маңызды ресурстардың бірі болып табылатындығын мойындай отырып, «Эйр Астана» таңдаулы үміткерлердің дамуын қамтамасыз ету үшін негізгі басқарушы лауазымдардың сабақтастық жоспарын әзірледі. Бұдан басқа, 2010 жылы Компания кіші деңгейдегі қызметкерлердің арасында дарындарды анықтауға арналған бағдарламаны іске асырды.</p>

## Сақтандыру

«Эйр Астана» пайдаланатын тәуекелдерді басқару құралдарының бірі сақтандыру болып табылады: аванстық сыйлықақы төлеу арқылы кейбір тәуекелдер өзге контрагенттерге өтеді.

Компания өз мүдделерінің тиімді қорғалуын қамтамасыз ету мақсатында өз ішкі саясатында мазмұндалған талаптарға сәйкес келетін сақтандыру компанияларымен келісімдер жасасады. Бұдан басқа, сақтандыру өтелімінің қаржылық сенімділігін қамтамасыз ету және ашық рәсімдер арқылы оны сатып алу шаралары қабылданады. «Эйр Астана» әуе компаниясының әрбір сақтандыру өтелімі жыл сайынғы негізде жаңартылып отырады.

### Авиациялық сақтандыру

«Эйр Астана» жетекші халықаралық сақтандыру нарықтарындағы көшбасшы брокерлер ұсынатын қызметтер арқылы авиациялық тәуекелдерді қамтиды. Компания өз авиациялық тәуекелдерін сақтандыру шарттарының мынадай түрлерін рәсімдеу арқылы сақтандырады:

- әуе кемесіне, қосалқы бөлшектер мен жабдыққа келтірілетін барлық мүлктік залал тәуекелдерін авиациялық сақтандыру және әуе компаниясының үшінші тұлғалар

алдындағы азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру;

- әуе кемелеріне келтірілетін мүлктік залал тәуекелдерін авиациялық сақтандыру (франшизаны сақтандыру);
- соғыс қатерлерін және олармен байланысты әуе кемесіне, соның ішінде қосалқы бөлшектерге келтірілетін мүлктік залал тәуекелдерін авиациялық сақтандыру;
- соғыс қатерлері, әуе кемесін заңсыз басып алу (айдап әкету) әрекеттерінің және олармен байланысты тәуекелдердің салдарынан үшінші тұлғалар алдындағы азаматтық-құқықтық жауапкершілікті авиациялық сақтандыру.

### Авиациялық емес сақтандыру

Авиациялық сақтандыру жөніндегі өтелімдерден басқа, «Эйр Астана» әуе компаниясы мүлктің зақымдалуы салдарынан болатын қаржылық тәуекелді, жалпы жауапкершілікті азайту үшін сақтандыру полистерінің басқа да

түрлерін, сондай-ақ жұмыскерлердің жазатайым оқиғалардан сақтандырылуы мен медициналық шығындардың өтелуін қамтамасыз ететін полистерді тұрақты негізде сатып алады. Компания авиациялық емес сақтандыру полистерінің мынадай негізгі түрлерін сатып алады:

- қызметкерлерді медициналық сақтандыру;
- Компанияның директорлары мен лауазымды тұлғаларының жауапкершілігін сақтандыру;
- мүлкті сақтандыру;
- көлік құралдарын сақтандыру (ОСАГО және КАСКО);
- жұмыскерлерді еңбек (ресми) міндеттерін атқару кезіндегі жазатайым оқиғалардан міндетті сақтандыру;
- зиян келтіргені үшін азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру;
- ұшқыш лицензиясын жоғалту жағдайына сақтандыру.