



АО «Эйр Астана»

ОТЧЕТ
О КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

2014 год



Содержание



Введение.....	3
О компании.....	4
Работа по корпоративной социальной ответственности.....	6
Охрана окружающей среды.....	6
Безопасность.....	10
Вклад в экономику.....	12
Улучшение сервиса.....	14
Общественные инициативы.....	18
Трудовые отношения.....	21
Миссия HEART.....	25
Таблица аббревиатур.....	27

Введение



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

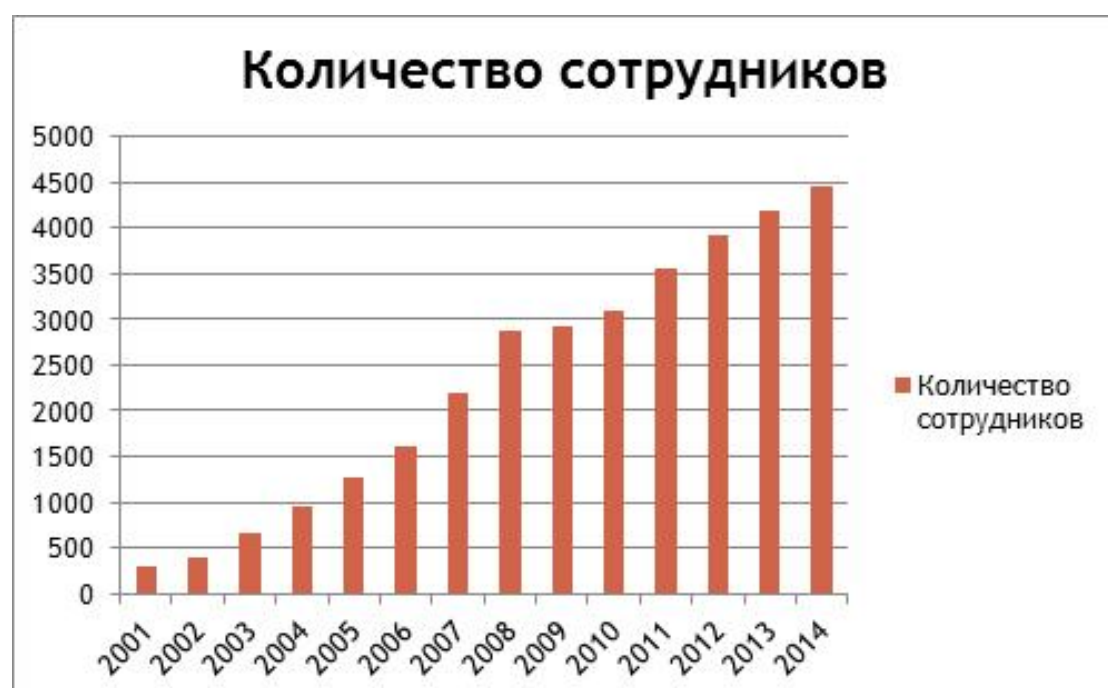
Целью данного отчета является презентация основных аспектов деятельности и стратегических планов компании, а также информирование общественности и пассажиров о действиях компании в сфере социальной ответственности, повышение эффективности взаимодействия между авиакомпанией «Эйр Астана» и заинтересованными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

Настоящий отчет содержит информацию о деятельности «Эйр Астаны» в области корпоративной социальной ответственности в целом за весь период деятельности компании и, в частности, за период с 1 января 2014 года по 31 декабря 2014 года. Отчет по корпоративной социальной ответственности АО «Эйр Астана» утверждается Советом директоров компании и публикуется на сайте www.airastana.com

О компании

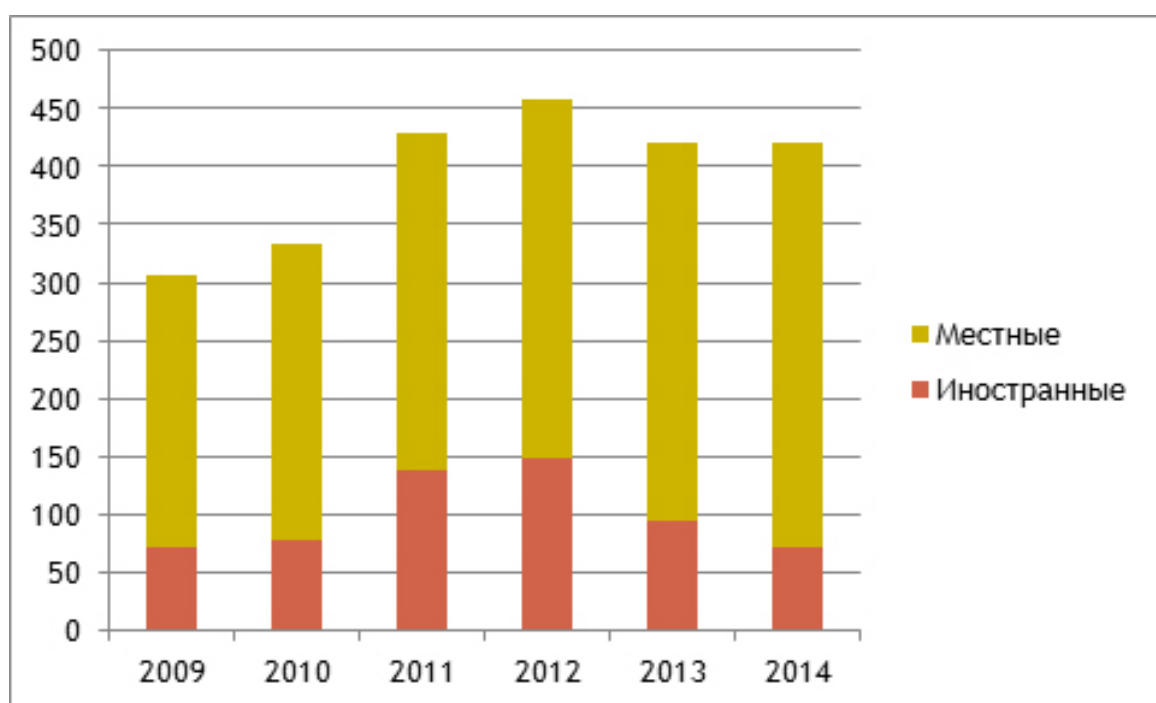


Авиакомпания «Эйр Астана» была зарегистрирована в 2001 году как совместное предприятие Фонда национального благосостояния Республики Казахстан «Самрук-Казына» и компании BAE Systems PLC (Великобритания) с соответствующими долями 51% и 49%.



Высококвалифицированный персонал компании, которая предоставляет почти 4500 рабочих мест, состоит как из преимущественно местных, так и опытных иностранных сотрудников.

Пилоты



«Эйр Астана» является единственной авиакомпанией из Казахстана, зарегистрированной IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта) в регистре авиакомпаний, успешно прошедших международный аудит по эксплуатационной безопасности (IOSA). «Эйр Астана» сертифицирована Европейским агентством авиационной безопасности (EASA) на выполнение технического обслуживания воздушных судов по требованиям директивы 145.

Работа по корпоративной социальной ответственности



Социальные обязательства «Эйр Астаны», а также проведенная в этом направлении в 2014 году работа представлены в следующих разделах:

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

Охрана окружающей среды

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

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

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

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

Обновление флота

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



3 x Boeing-767



5 x Boeing-757



4 x Airbus-321



8 x Airbus-320



1 x Airbus-319



9 x Embraer-190

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

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

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

Всего за период 2014 года «Эйр Астана» приобрела: один самолет «Embraer-190» в феврале, три воздушных судна «Airbus A320» в феврале, марте и апреле и один «Boeing 767» в июне.

Благодаря полному обновлению воздушного флота в 2014 году авиакомпании удалось значительно снизить объем выбросов CO₂. Так самолеты «Airbus» совершили больше полетов в месяц в 2014 году по сравнению с аналогичным месяцем 2012 года, но произвели на 1 200 тонн меньше углекислого газа, благодаря приобретению новых воздушных судов данного типа.

Винглеты



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

Оптимизация маршрутов и навигации

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

Сокращение отходов

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



Каждый месяц менеджеры станций (городов, куда выполняются рейсы) «Эйр Астаны» собирают информацию о том, какой объем питания был загружен и сколько было перевезено пассажиров. Анализ такой информации, полученной в течение года, позволяет эффективно планировать снабжение питанием станций, минимизируя количество отходов. Подобный подход применяется также к обеспечению рейсов оборудованием и прочими расходными материалами.

Противообледенительная обработка

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

В связи с этим авиакомпаниями всего мира применяется противообледенительная обработка воздушного судна. Для обработки своих самолетов «Эйр Астана» использует антиобледенительную жидкость, признанную во всем мире безопасной для людей и окружающей среды.

Помимо этого авиакомпания осуществляет эффективную чистку крыльев самолетов, включающую применение антиобледенительной жидкости с минимальным объемом остатков, использование специализированных площадок, оборудования и специально обученного персонала.

Безопасность



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

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

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

В апреле 2013 года «Эйр Астана» еще раз продемонстрировала соответствие мировым стандартам безопасности, в четвертый раз успешно пройдя программу IOSA без каких-либо замечаний или рекомендаций по Системе управления безопасностью полетов.

Данный аудит позволяет произвести оценку работы всех направлений производственной деятельности, включая организационную структуру и управление компанией, летную эксплуатацию, управление полетами и диспетчерскую службу, инженерно-техническое обслуживание самолетов, обеспечение безопасности полетов, наземное обслуживание самолетов, перевозку грузов и обеспечение авиационной безопасности. Следующий аудит IOSA состоится в мае 2015 г.

Полеты в Европейский Союз



10 апреля 2014 г. Комитет по воздушной безопасности Европейского Союза снял все ограничения на частоты «Эйр Астаны» в/из Европейского Союза, наложенные в ходе проверок Международной Организации Гражданской Авиации (ИКАО) в 2009 году в связи с недостатками в работе Комитета Гражданской Авиации. Тем самым, авиакомпания подтвердила полное соответствие своих систем и процедур безопасности международным стандартам. Европейский союз продолжает осуществлять контроль за уровнем безопасности полетов всех авиаперевозчиков, выполняющих полеты на территорию Европейского союза в рамках Программы Европейского Сообщества по оценке уровня безопасности полетов иностранных воздушных судов (SAFA). Так в 2014г. авиационными властями стран-участников программы SAFA проведено порядка 40 инспекционных проверок самолетов «Эйр Астаны». Результаты инспекций за 2014 год по-прежнему демонстрируют положительные тенденции прошлых лет, что было особо отмечено уполномоченными представителями авиационных властей отдельных стран.

Гарантия качества

Процесс обеспечения гарантии качества компании позволяет отслеживать безопасность эксплуатации годных к летной работе воздушных судов в соответствии со стандартами компании, на основании законодательства Казахстана, подкрепленного лучшей международной практикой. Годовой план внутренних аудитов также оценивает уровень соответствия стандартам и рекомендуемой практике IOSA. С целью повышения уровня соответствия международным стандартам и постоянного совершенствования, в 2014 году трое из четырех отобранных компанией сотрудников прошли обучение и получили квалификацию аудитора IOSA. Такие меры позволяют эффективно подготовиться к прохождению расширенной программы IOSA (Enhanced IOSA) и выйти на новый уровень минимизации рисков.

Внутренние программы по обеспечению и мониторингу соответствия стандартам подкреплены также членством и активным участием компании в таких аудиторских программах обеспечения безопасности и гарантии качества IATA, как аудит безопасности наземного обслуживания (ISAGO), качества топлива (IFQP), воды (IDQP), а также качества противообледенительной обработки (DAQCP). Команда аудиторов безопасности наземного обслуживания ISAGO «Эйр Астаны» провела 4 аудита в Китае (Гонконг), Германии (Ганновер), России (Новосибирск) и Казахстане (Караганда) в 2014 году и готова поддержать Казахстан в принятии стандартов ISAGO в 2015 году. Аудиторы качества топлива IFQP компании провели запланированные аудиты в службах топливообеспечения 14-ти аэропортов назначения, включая аэропорты городов Бишкек и Урумчи. Информация по топливообеспечению остальных аэропортов назначения получена на основании многостороннего соглашения с IFQP.

Вклад в экономику

Во всем мире вклад воздушных перевозок в экономику сложно переоценить:

Воздушный транспорт является двигателем экономического и социального прогресса

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

Исследование, проведенное в США, показывает, что каждый доллар, вложенный в аэрокосмическую сферу, приносит дополнительные \$ 1,50 - \$ 3,00 в экономической деятельности.

В 2014 году авиакомпания увеличила количество перевезенных пассажиров до 3,77 миллионов по сравнению с 3,68 млн. в 2013 году и 3,24 млн. в 2012 году. Стабильный рост пассажиропотока, которому не помешала даже прошедшая в феврале 2014 года девальвация национальной валюты, является результатом действий компании по повышению уровня экономической эффективности и нивелированию негативных тенденций в экономике.

Стоит отметить, что за все время своей деятельности авиакомпания выплатила в государственный бюджет 45 591 007 083 тенге налогов и прочих выплат, что соответствует 323 413 599 долларам США. В 2014 году государственные выплаты составили 2 838 460 487 тенге или 15 944 616 долларов США.

Каналы продаж

В 2014 году дистрибуция авиакомпании была расширена и улучшена по ряду ключевых каналов. Генеральные торговые представители были назначены в Чехии, Греции и Канаде, чтобы управлять уровнем обслуживания и доходами от этих рынков. Дистрибуция BSP (система взаиморасчетов по продажам авиаперевозок IATA) была налажена в 10 дополнительных рынках Европы и Африки, благодаря программе IATA IBCS, которая помогает регулярным авиаперевозчикам увеличивать продажи на малорентабельных рынках.

Были заключены код-шеринговые соглашения с авиакомпаниями Air India и Asiana Airlines, вследствие чего расширились возможности маршрутной сети обеих сторон.

Помимо этого, благодаря функциональному усовершенствованию корпоративного сайта и обновлению мобильного приложения «Эйр Астаны» (в 2014 г. количество скачиваний превышает 120 000), можно прогнозировать увеличение эффективности онлайн-продаж.

Меры по снижению негативных тенденций в экономике

Допуская вероятность падения спроса на перевозки после прошедшей девальвации, авиакомпания сократила планируемые полеты в краткосрочном и среднесрочном расписании. Следующие меры позволили смягчить негативные тенденции от макроэкономической ситуации на рынке авиаперевозок:

1. Комитетом по сокращению расходов и Группой по вопросам управления компанией ведется постоянный мониторинг всех текущих контрактов и значительных расходов, в т.ч. договоров лизинга воздушных судов, договоров на техническое обслуживание и т.д.
2. Отсрочка капитальных расходов, не являющихся критически необходимыми для поддержания безопасности, надежности и стандартов сервиса.
3. Усиление мер по продвижению пассажиропотока в/через Казахстан.
4. Прекращение набора новых сотрудников, за исключением производственного персонала, необходимого для обеспечения безопасности полетов.

Кроме того, в стратегических планах компании:

1. Инициировать вопросы по расширению и модернизации аэропортов в РК, особенно в городах Астана и Алматы. Так аэропорт г. Алматы работает на пределе своих пропускных способностей, что негативно сказывается на темпах роста пассажироперевозок авиакомпании. Ограниченная пропускная способность аэропорта сдерживает развитие авиакомпании и приведет к потере пассажиров в количестве 4,2 млн. человек в год с 2017 г.
2. На текущий момент на казахстанском рынке порядка 25% топлива импортируется из Российской Федерации. В связи с этим необходимо принять меры по увеличению объемов поставок топлива местных нефтеперерабатывающих заводов напрямую авиакомпании "Эйр Астана", с целью сокращения зависимости от российских поставщиков.
3. Не допускать повышения цен местных монопольных поставщиков - аэропортов и Казаэронавигации.
4. В рамках обсуждений с ЕЭК продлить срок действия освобождения авиакомпаний РК от таможенных пошлин на ввоз авиатехники на территорию Таможенного союза с 2017 года до 2030 года, либо в рамках вступления РК в ВТО присоединиться к договору о торговле авиатехникой.

Улучшение сервиса



В 2014 году своевременность выполнения рейсов «Эйр Астаны» возросла с 84,6% до 88,5% по сравнению с 2013 годом, что является хорошим показателем того, как компания заботится о своих пассажирах. Пока затеи пунктуальности рейсов авиакомпании могут соперничать с ведущими перевозчиками мира: в 2014 г. средняя пунктуальность рейсов в Европе составила 84%, а в США 77,7%.

Весной 2014 года в аэропорту Астаны авиакомпания презентовала новый собственный зал ожидания «Шанырак» для пассажиров бизнес-класса, следующих международными рейсами, и обладателей золотых и серебряных карточек программы премирования часто летающих пассажиров Nomad club.

Это просторный и комфортабельный lounge, способный принять до 45 человек одновременно. Пассажирам здесь предлагается широкий ассортимент горячих и холодных закусок, напитков, а также чай и кофе. В зоне библиотеки зала «Шанырак» можно ознакомиться с большим выбором местных и международных газет и журналов, а также представлена выставочная секция с работами местных и иностранных художников.

В декабре 2014 г. «Эйр Астана» представила новую версию корпоративного сайта с улучшенным дизайном и обновленным функционалом, в котором соединились простота и комфорт пользовательского интерфейса. Одним из главных новшеств является применение технологии Responsive Design (адаптивного дизайна), которая обеспечивает удобство в использовании и корректное отображение сайта на различных устройствах, будь то персональный компьютер, планшет или смартфон. Таким образом, бронирование билетов, просмотр информации о рейсах и управление своим профилем Nomad Club стали еще доступнее.

Обратная связь



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

За 2014 год в «Эйр Астану» поступило и обработано 5 599 запросов от пассажиров. Департамент оказал помощь многим казахстанским пассажирам за рубежом в связи с утерей ими документов либо проблемами со здоровьем и прочими обстоятельствами.

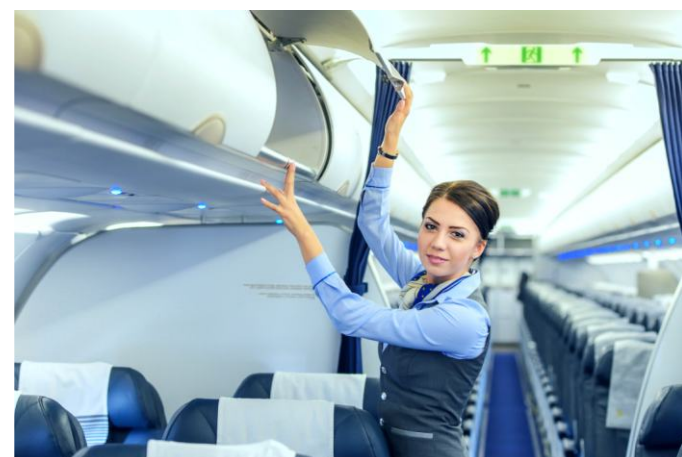
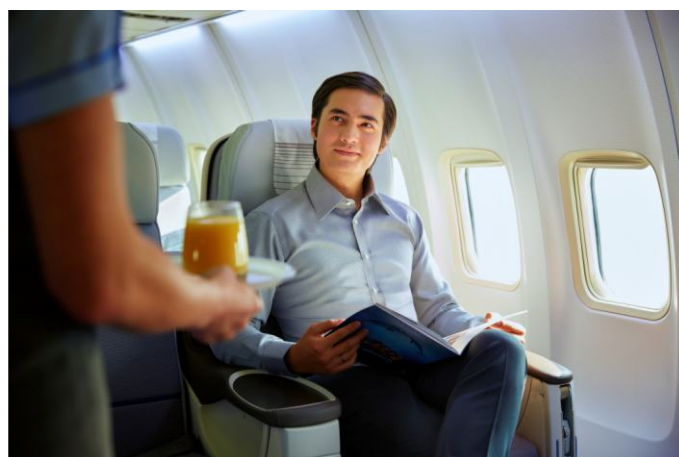
Наиболее частые запросы касаются возврата полной стоимости авиабилетов. С начала года было удовлетворено 689 запросов о возврате средств и бесплатном перебронировании. «Эйр Астана» всегда старается проявлять лояльность к своим пассажирам и к каждому из них находит индивидуальный подход. К примеру, если пассажир не может вылететь по медицинским показаниям, компания предлагает бесплатное перебронирование рейса до его выздоровления, или возвращает стоимость билета в полном объеме. Компания также содействует клиентам, потерявшим документы за рубежом, в возвращении на родину. Одним из примеров учета пожеланий клиентов является восстановление горячего питания на рейсах Актау-Алматы, Атырау-Алматы. После отмены горячего питания весной 2014 года, департамент получил много негативных откликов от пассажиров. Департамент довел об этом до сведения руководства и просьбы пассажиров о предоставлении горячего питания были удовлетворены. Таким образом, «Эйр Астана» предпринимает все возможное для удовлетворения потребностей своих пассажиров.

Сервис



В 2014 году «Эйр Астана» третий год подряд стала обладателем рейтинга 4 звезды по версии агентства Skytrax, как «Лучшая авиакомпания Центральной Азии и Индии», а также была удостоена премии за «Лучшее бортовое обслуживание в Центральной Азии и Индии» во второй раз. Получение престижных наград поставило национального авиаперевозчика Казахстана в один ряд с лучшими авиакомпаниями мира по уровню обслуживания пассажиров в небе и на земле.

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





Особое внимание в тренинге уделяется практической сессии по красоте, представлению формы и уходу за собой.

Помимо этого в прошедшем году была введена специальная программа обучения для персонала, обслуживающего клиентов в залах ожидания для пассажиров бизнес-класса. После анализа форм оценки данного тренинга выяснилось, что 100% персонала бизнес-залов считает этот курс очень полезным и эффективным.

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

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

Общественные инициативы



Авиакомпания занимает активную позицию в жизни общества, оказывая постоянную поддержку благотворительным организациям и содействуя проведению социально значимых акций. В 2014 году «Эйр Астана» продолжила реализацию программ социальной поддержки по ряду приоритетных направлений.

Комплекс социальных проектов авиакомпании сводится к трем аспектам, основой которых является обеспечение безвозмездными или льготными перевозками:

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

Ежегодная акция «По местам боевой славы»

Национальный перевозчик «Эйр Астана» в течение всего отчетного года предоставляет ветеранам Великой Отечественной войны возможность посетить своих друзей-фронтовиков в разных городах Казахстана и стран СНГ. В период проведения акции выдано 885 бесплатных билетов.

Кроме того, в канун Нового года «Эйр Астана» поздравила ветеранов Великой Отечественной войны. Сотрудники разных департаментов передали им стиральные машины, микроволновые печи, газовые плиты и установили пластиковые окна.



С заботой о детях



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

В 2014 году бесплатным перелетом воспользовались более 110 тяжелобольных детей и сопровождающих их родителей.

Благодаря боксам для пожертвований, установленным в офисах по продаже авиабилетов «Эйр Астаны» в городах Алматы, Астана и Атырау, в рамках совместного проекта с благотворительным фондом «Аяла» в 2014 году было собрано 1 414 984 тенге. Все средства направлены на реализацию проекта «Вдохнем жизнь». Фонд планирует оснастить современным медицинским оборудованием детские отделения реанимации и инфекционных больниц Казахстана.

Перед новогодними праздниками пилоты авиакомпании подарили детям из детского дома «Ковчег» одежду, игрушки, настольные игры, книги, канцелярские товары и принадлежности для творчества.

23 декабря сотрудники «Эйр Астаны» поздравили с Новым годом детей с ограниченными возможностями и из малообеспеченных семей. Подарки вручали пилот авиакомпании и стюардесса, что очень порадовало детей. Кроме того, компания поддержала проведение торжественной елки школы №84, организованной совместно с обществом инвалидов Турксибского района.

В отчетном периоде «Эйр Астана» также приняла участие в реализации следующих благотворительных проектов:

- Благотворительный футбольный матч звезд казахстанской и российской эстрады. Вся выручка с продажи билетов передана на лечение и операции тяжелобольных детей
- Семейный фестиваль FourЭ-kids
- Безвозмездная передача специального оборудования для Дома ребенка № 2 в г. Алматы

Спонсорство

В 2014 году «Эйр Астана» поддержала следующие спонсорские проекты:

- Музыкальное шоу Жамили Серкебаевой «Пятая стихия»
- Праздничный концерт Центра индийского классического танца
- Конкурс «Лучший пост о путешествиях» на семейном портале www.pandaland.kz
- Международные соревнования по преодолению препятствий по конному спорту
- Конференцию «Международный PR forum»
- День рождения британской королевы
- Свадебный флешмоб невест Snow white bride 2014
- Коллективную выставку известных мастеров живописи и графики
- Показательный матч звезд мирового тенниса Надаль – Тсонга, совместно с РОО «Федерация тенниса РК»
- Международные соревнования по конному спорту (выездка) на Кубок Президента РК с РОО «Федерация конного спорта РК»
- Фестиваль национальной кухни народов Казахстана «Тойказан»



Трудовые отношения



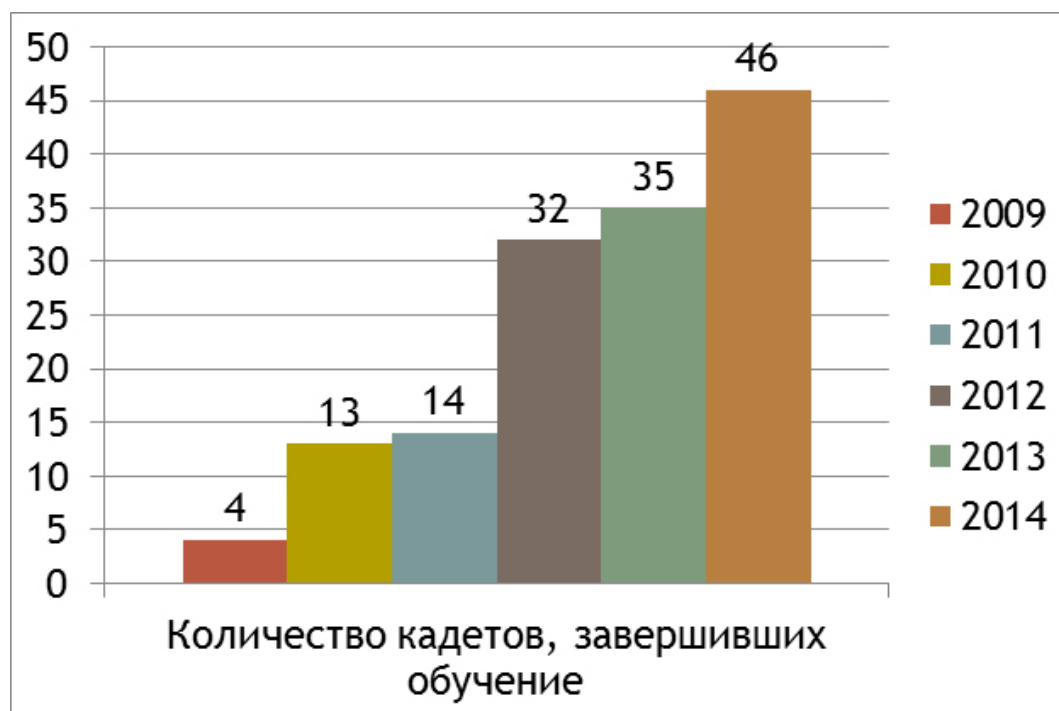
«Эйр Астана» является социально ответственной организацией, которая подчиняется всем требованиям законодательства, активно сотрудничает с профессиональными союзами, создает рабочие места, предоставляет высокий уровень условий труда, а также возможности для развития и карьерного роста сотрудников.

Обучение и развитие сотрудников

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

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

Выпускники Ab-initio



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

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

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

Помимо этого все сотрудники «Эйр Астаны» имеют возможность повысить свою квалификацию и получить дополнительные навыки на различных ежегодных семинарах и тренингах. Бюджет программных тренингов общего профиля в компании в 2014 году составлял 81 800 долларов US. Учитывая режим строгой экономии в связи с девальвацией в феврале 2014 г. (мораторий на внешние тренинги), все тренинги общей тематики проводились собственными силами. Экономия бюджета составила 37%.

Отдел корпоративного обучения и развития двигается к своей стратегической цели - стать устойчивой, самообучающейся системой корпоративного обучения нового поколения. Если в 2013 году главный фокус внимания был направлен на создание команды тренеров нового поколения среди работающих сотрудников, то 2014 год стал прорывным в содержании и формате тренингов.

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

Разработаны и проводятся следующие тренинговые модули:

1. Главные инструменты управления людьми (People Perfomance)
2. Обратная связь подчиненному
3. Оценка работы подчиненного
4. Коучинг для руководителей
5. Навыки проведения интервью
6. Деловая переписка для руководителей
7. Эффективная презентация
8. Тонус-менеджмент для руководителей
9. Управление стрессом
10. Тайм-менеджмент для руководителей

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

Охрана труда



В 2014 году «Эйр Астана» успешно прошла ежегодный внешний аудит по системе менеджмента безопасности и здоровья на производстве (OHSAS 18001:2007). Разработали и внедрили единую систему оповещения по инцидентам и несчастным случаям в авиакомпании, которая определяет порядок действий и необходимость оповещения не только по случившимся фактам травм, но и об опасных ситуациях на рабочих местах, которые могут привести к травме и несчастному случаю.

В целях вовлечения сотрудников компании в вопросы безопасности и охраны труда для проведения внутренних аудитов и мониторингов подразделений по системе менеджмента производственной безопасности и здоровья был проведен набор аудиторов среди сотрудников компании. Прошедшие сотрудники прошли обучение на темы «Введение в OHSAS» и «Внутренний аудитор по OHSAS». Аудиторы успешно провели проверки в подразделениях компании в г.Алматы, Астана, Атырау и Актау.

В целях повышения эффективности и экономии времени сотрудников внедрены онлайн обучение и проверка знаний для офисных и производственных сотрудников. Сотрудники теперь могут в любое удобное время пройти обучение и проверку знаний по вопросам безопасности и охраны труда. В 2014 году 79 руководителей прошли обучение по охране труда и технике безопасности.

На 2015 год планируется пройти ресертификационный аудит у компании BSI (British Standards Institution) в г.Алматы, Астана, Атырау и Актау.

HEART



В 2014 году «Эйр Астана» пересмотрела миссию, принятую в 2007 году. Это было сделано для того, чтобы сделать ее понятной и близкой для каждого.

Новое, упрощенное определение Миссии, Целей и Ценностей компании выглядит следующим образом:

Миссия:

Из самого сердца Евразии мы создаем одну из лучших авиакомпаний в мире.

Цели и Ценности:

Мы обеспечиваем самые высокие международные стандарты безопасности.

Мы есть и должны быть самой надежной авиакомпанией в регионе с превосходным качеством обслуживания клиентов.

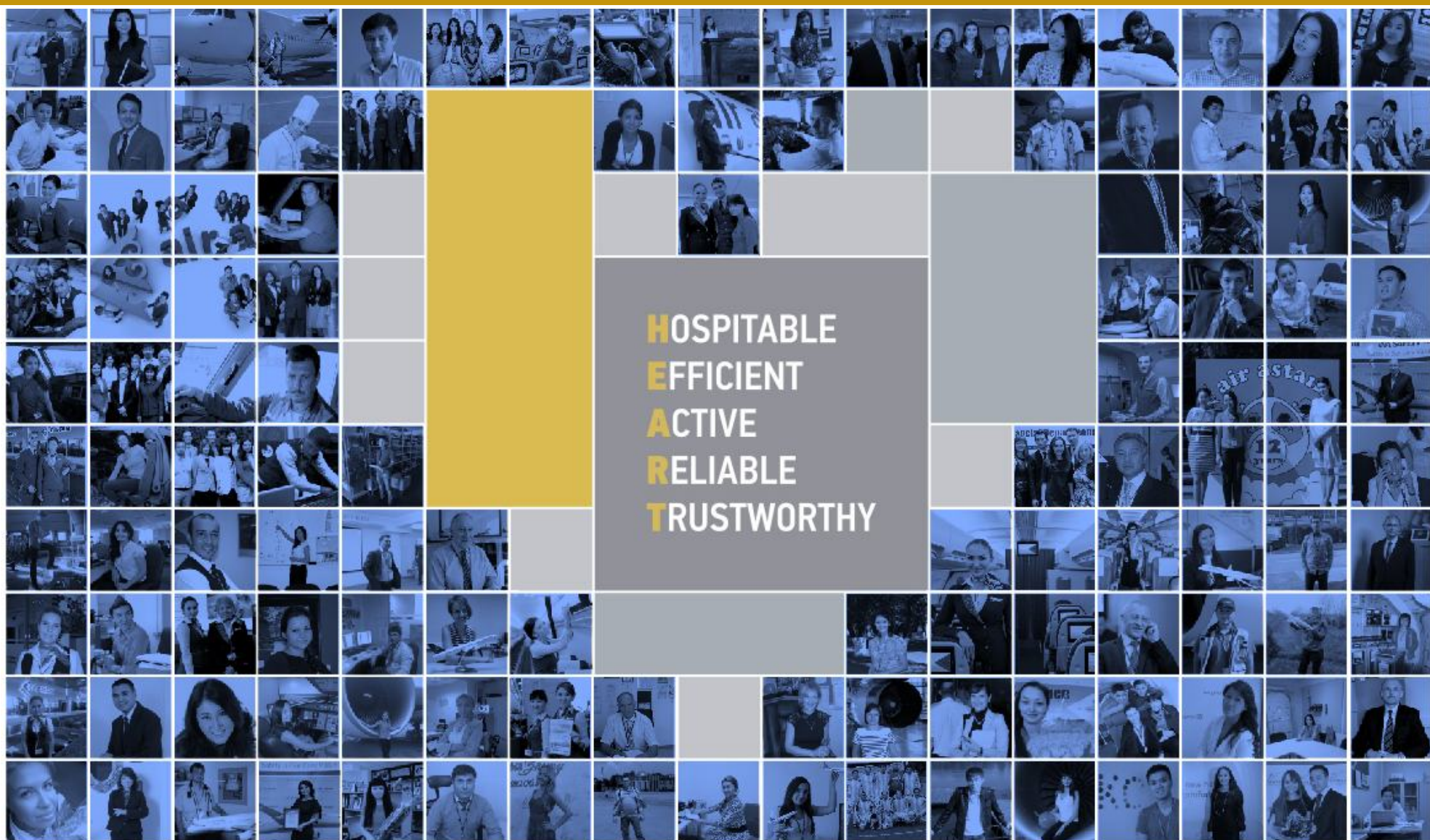
Мы обеспечиваем прибыльный рост парка воздушных судов, географии полетов и предлагаемого продукта.

Мы придерживаемся самых высоких стандартов честности и деловой этики.

Мы привлекаем, оцениваем, вознаграждаем сотрудников по заслугам и предоставляем каждому возможность максимальной реализации своего потенциала.

Мы – социально ответственная организация.

Мы являемся глобальным послом Казахстана.



Конечно, в долгосрочной перспективе достижение всех этих целей не произойдет автоматически. И если мы хотим достичь наших целей, мы все должны действовать и неизменно вести себя определенным образом. Поэтому мы определили эти необходимые характеристики поведения с помощью простого слова "HEART", чтобы сделать их как можно более четкими. "HEART" соответствует и полностью согласуется с нашим девизом и ключевой фразой: "Из самого сердца Евразии". Итак, Программа "HEART" определяется следующим образом:

Hospitable (Гостеприимность)

Мы встречаем каждого, будь то клиент или коллега, как гостя. Мы проявляем теплоту, дружелюбие, такт и всегда готовы прийти на помощь.

Efficient (Эффективность)

Мы - профессионалы, которые достигают качественных результатов на основе своих знаний и индивидуальных качеств. Мы совершенствуем свои навыки и эффективно используем свое время.

Active (Активность)

Мы превосходим ожидания и своевременно реагируем на запросы наших клиентов и коллег. Мы работаем, максимально используя свои способности, и всегда стремимся к улучшениям.

Reliable (Надежность)

Качество нашей работы надежное и постоянное. Мы всегда выполняем данные обещания.

Trustworthy (Доверие)

Мы честны и никогда не идем на компромисс с совестью. Клиенты и коллеги могут нам доверять.

Таблица аббревиатур



BSP - План урегулирования банковских счетов

DAQCP - Объединенная группа по качеству противообледенительной обработки

EASA - Европейское агентство по безопасности полетов

IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта

IBCS - Международная биллинговая система безналичных расчетов

IDQP - Объединенная группа по качеству питьевой воды

IFQP - Объединенная группа по качеству топлива

IOSA - Программа аудита эксплуатационной безопасности авиакомпаний

ISAGO - Аудит безопасности наземного обслуживания

OHSAS - Система управления безопасностью и здоровьем

SAFA - Оценка безопасности иностранных воздушных судов

ЕЭК - Евразийская Экономическая Комиссия

ИКАО - Международная организация гражданской авиации

КГА - Комитет гражданской авиации Республики Казахстан

СУБ - Системы управления безопасностью