

# 3.9

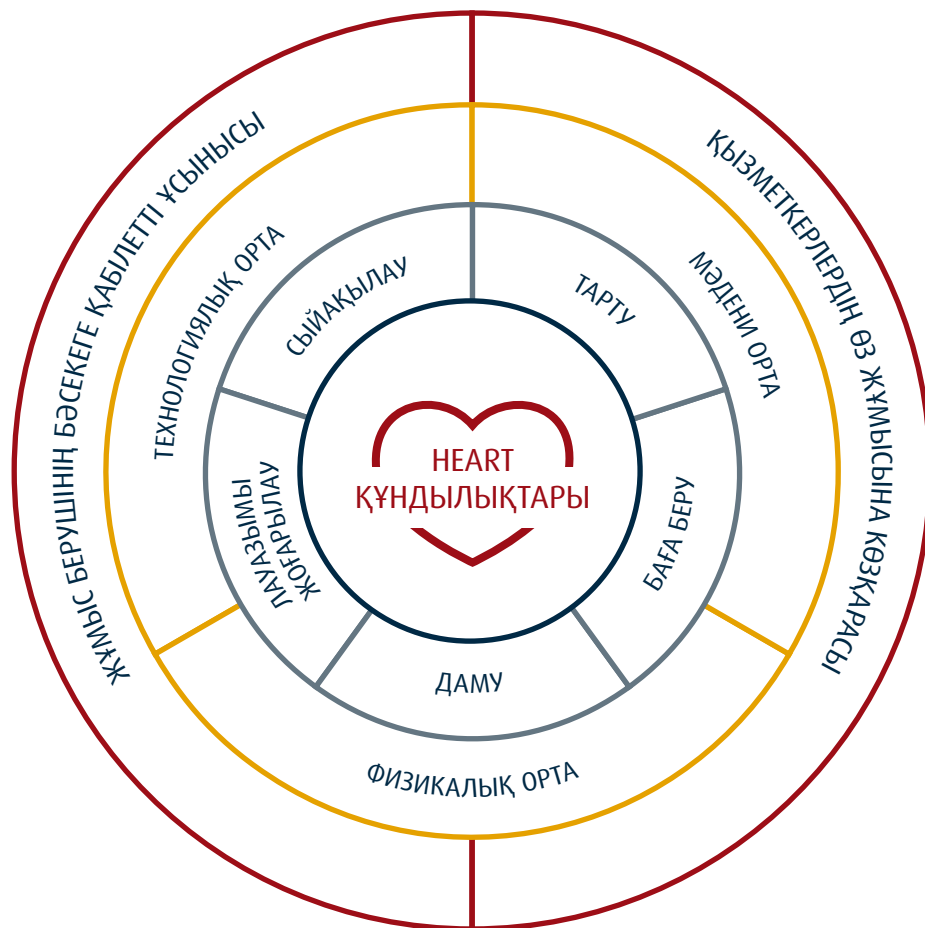
## ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ БАСҚАРУ



БІЗДІҢ МӘДЕНИЕТ ҮШІН КӨП КҮШ-ЖІГЕР ЖҰМСАЙТЫНЫМЫЗ БІЗДІ ҚУАНТАДЫ. БІЗ 2014 Ж. HEART БАҒДАРЛАМАСЫН ІСКЕ ҚОСЫП, КҮН САЙЫН КОМПАНИЯ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫН ІС ЖҮЗІНДЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫП, МӘДЕНИЕТІМІЗДІ ДАМУДАМЫЗ.

Евгения Ни, қызметкерлерді басқару мен әкімшілік мәселелер жөніндегі Вице-президент

Стратегияның негізгі элементтері



«Эйр Астана» Universum халықаралық агенттігінің берген бағасы бойынша Қазақстанда 2016-2017 жж. ең үздік жұмыс беруші атағына ие болып, 2017 жылы өткізілген «HR-бренд Орталық Азия» сыйлығын табыстау рәсімінде «Әлем» санатында үшінші орынға ие болды.

«Эйр Астана» Қазақстанда кадрлар саясаты мен кадрлық ресурстарды дамыту жөніндегі қызметтің көшбасшысы болып табылады. «Біздің адамдар» стратегиясы үш негізгі аспект, атап айтқанда мәдени, технологиялық және физикалық ортаның негізінде қызметкерлердің тәжірибесін үздіксіз жетілдіру арқылы құрылған және ол Компания қызметкерлері үшін олардың әлеуеттерін барынша дамытуларын және қызметкерлердің корпоративтік белсенділік деңгейінің барынша жоғары болуын қамтамасыз етуші негізгі ынталандырушы фактор болып табылады.

## Мәдени орта

«Эйр Астана» компаниясының әлемдегі ең үздік әуекомпаниялардың біріне айналу миссиясына жетуге деген талпынысында біз HEART құндылықтарымызға негізделген корпоративтік мәдениетімізді дамытудамыз. 2014 ж. қабылданған HEART бағдарламасы екі негізгі аспектіден құралады: біріншіден, ол Компания табысын қызметкерлерінің жұмыс өнімділігімен байланыстырады; екіншіден, ол қызметкерлерге олардың клиенттермен және бір-бірімен күнделікті негізде өзара әрекетке түсуі барысында бағыт беретін қарапайым да түсінікті бірнеше құндылықты сипаттайды.

Корпоративтік құндылықтарға негізделген мәдени ортаны құра отыра, «Эйр Астана» қызметкерлеріне Компанияда мансап құрудың барлық кезеңдерінде өзара әрекеттесудің жағымды өтуін қамтамасыз етуге, соның ішінде іріктеу, оқу, даму, бағалау, сыйақылау мен лауазымның жоғарылауы сияқты мүмкіндіктер ұсынуға ұмтылады.

## МИССИЯ

**БІЗ ЕУАЗИЯ ЖҮРЕГІНЕН  
ӘЛЕМДЕГІ ЕҢ ҮЗДІК  
ӘУЕКОМПАНИЯЛАРДЫҢ БІРІН  
ҚҰРЫП ЖАТЫРМЫЗ**



### Қонақжайлылық

Біз әрбір адамды, ол клиент болсын, әріптес болсын қонақ ретінде қарсы аламыз. Біз жылы шырайлылықты, мейірімділікті, өнегелілікті білдіре отырып әрқашан көмекке келуге дайынбыз.

### Тиімділік

Біз - біліміміз бен жеке қасиеттеріміздің негізінде сапалы нәтижелерге қол жеткізетін кәсіпқойлармыз. Біз өзіміздің біліктілігімізді дамыта отырып өз уақытымызды тиімді қолданамыз.

### Белсенділік

Біз күтімдерді болжай отырып әріптестеріміз бен клиенттеріміздің талаптарына уақытылы жауап береміз. Біз өз қабілетімізді барынша пайдалана отырып жұмыс жасаймыз және әрқашан жақсаруға ұмтыламыз.

### Сенімділік

Біздің жұмысымыздың сапасы сенімді және тұрақты. Біз әрқашан берген уәдемізде тұрамыз.

### Сенімге тұрарлық

Біз шыншылмыз және ешқашан өз ар-ұятымызға қарсы әрекет жасаймыз. Клиенттер мен әріптестеріміз бізге сене алады.

## Дарынды мамандарды тарту



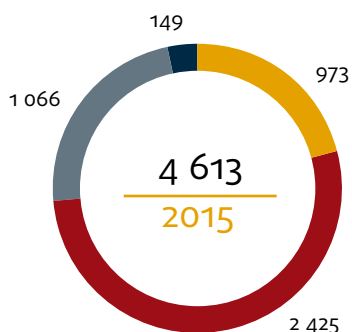
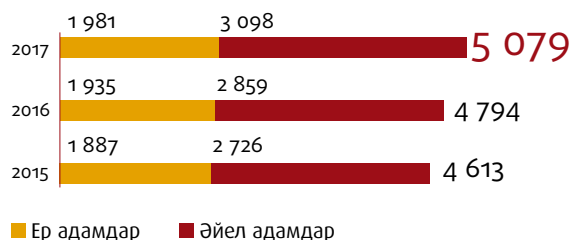
ТҰРАҚТЫ ӨСІМДІ ЫНТАЛАНДЫРУ ҮШІН БІЗ КОМПАНИЯНЫҢ ЖЫЛДАМ ДАМУЫ БАҒДАРЛАМАСЫНА БІЛІКТІ МАМАНДАР КӨМЕГІМЕН ҚОЛДАУ КӨРСЕТУІМІЗ КЕРЕК. «ЭЙР АСТАНА» ИСПАНИЯ МЕН ИРЛАНДИЯДА АВ-INITIO БАҒДАРЛАМАСЫ БОЙЫНША ҰШҚЫШТАРДЫ, СОНДАЙ-АҚ ГЕРМАНИЯ, ҰЛЫБРИТАНИЯ МЕН ҚАЗАҚСТАНДА ӨЗИҢ ДАЙЫНДЫҚ АКАДЕМИЯСЫНДА БОРТСЕРІКТЕРДІ ОҚЫТУДА. БІЗ 2018 ЖЫЛЫ АСТАНА ҚАЛАСЫНДАҒЫ ИНЖЕНЕРЛІК-ТЕХНИКАЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫМЫЗДА АВИАЦИЯЛЫҚ ТЕХНИКТЕР ҮШІН КУРС АШАМЫЗ. БІЗІҢ «АРМАНЫҒДЫ ІСКЕ АСЫР» АТТЫ АУҚЫМДЫ РЕКРУТИНГ НАУҚАНЫМЫЗ ДА ЖОҒАРЫ НӘТИЖЕ БЕРЕТІНІНЕН ҮМІТ КҮТТИРЕДІ. ӨЗІМІЗДІҢ КАДРЛЫҚ ҚАЖЕТТІЛІКТЕРІМІЗДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТІП ОТЫРУ БАРЫСЫНДА ДАРЫНДЫ МАМАНДАР ТАПШЫЛЫҒЫН ТОЛТЫРУ ҒАНА ЕМЕС, СОНЫМЕН ҚАТАР ҚАЗАҚСТАННЫҢ ЕР ЖӘНЕ ӘЙЕЛ АЗАМАТТАРЫНА ТАРТЫМДЫ ЕҢБЕК ЖОЛЫН ҚҰРУ ҮШІН БІРДЕЙ МҮМКІНДІКТЕР ҰСЫНУ ДА МАҢЫЗДЫ.».

Питер Фостер, «Эйр Астана» Президенті

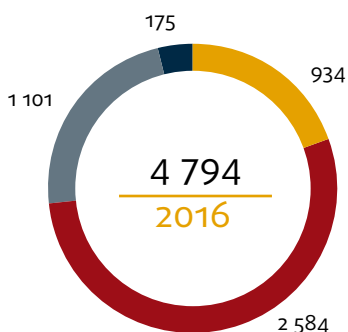
Соңғы бес жылда «Эйр Астана» әуекомпаниясы өз құзіреттілігін үздіксіз арттырып келіп, Компанияның бизнес-жоспарына сәйкес ұшулар географиясын кеңейту, ұшулар жиілігін арттыру мен жолаушы ағындары мен жүк тасымалы көлемін ұлғайту мақсатында өндірістік жұмыс күшін арттырып келді.

Еңбек нарығы барған сайын жасарып, бұл үрдіс алдағы жылдары жалғасын табады деп күтілуде. Компания қызметкерлерінің жартысынан астамының жасы 35-тен төмен, ал осы жас санатындағы қызметкерлер саны үдіксіз өсуде Қазіргі уақытта жұмысқа орналасқанына бір жыл толмаған қызметкерлердің орташа жасы 26 жасты құрап отыр.

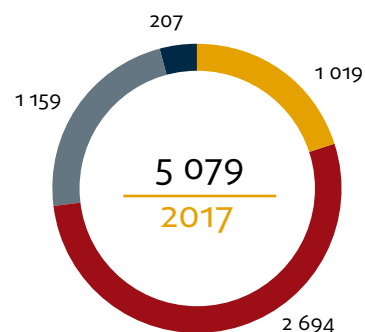
### Барлығы<sup>1</sup>



- 25 жастан төмен
- 26-35 жас
- 36-55 жас
- 56 жастан жоғары



- 25 жастан төмен
- 26-35 жас
- 36-55 жас
- 56 жастан жоғары

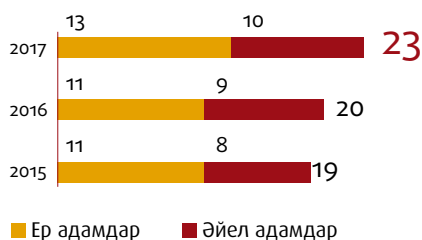


- 25 жастан төмен
- 26-35 жас
- 36-55 жас
- 56 жастан жоғары

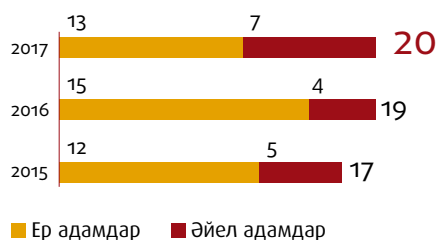
<sup>1</sup> Жүктілік демалысындағы қызметкерлерді қоса алғанда

## Басқарушылық құрам мен қызметкерлердің негізгі санаттары<sup>2</sup>

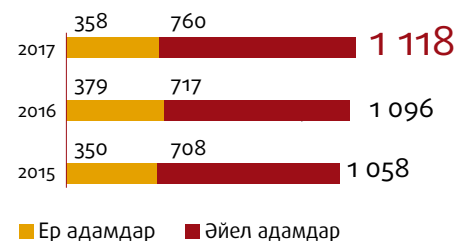
### Жоғары басшылық



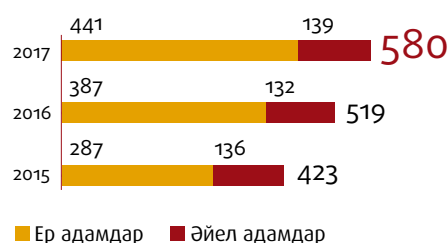
### Функционалды бөлімшелердің жетекшілері



### Мамандар



### Сервистік қызметкерлер



	2015	2016	2017
Ұшу экипажы	345	347	336
Борттық қызмет көрсету	1 342	1 449	1 569
Әуежайларда қызмет көрсету	794	684	734
Әуе кемелеріне техникалық қызмет көрсету	287	319	331
Сату жөніндегі менеджерлер	276	292	314
IT	52	49	54

### Гендерлік теңгерім

Ер адамдар **39** %

Әйел адамдар **61** %

«Эйр Астана» ер азаматтар мен әйел адамдарға бірдей мүмкіндіктер ұсынуға ұмтылады. Жалпы алғанда әйелдер Компания қызметкерлерінің 61 %, соның ішінде жоғарғы басшылықтың 43 % құрайды. Басқарушы лауазымға тағайындалу қызметкердің сіңірген еңбегі негізінде іске асады. Келесідей факторлар Компаниядағы жалпы гендерлік теңгерім мен жоғары басқарушы лауазымдардағы гендерлік теңгерімге әсерін тигізеді:

- » Біріншіден, тағайындаулар Компания тарапынан жасақталған құзіреттіліктерді бағалау және дамыту жүйесі негізінде жүреді;
- » Екіншіден, жұмысқа қабылданғаннан кейін барлық қызметкерлер мықты корпоративтік дайындықтан, тәлімгерлік пен коучингтен өтіп, нәтижесінде өз лауазымында табысты болып, мансап баспалдағы бойынша ілгерілеуге мүмкіндік алады.

### Орташа айлық жалақы. мың теңге

	2015	2016	2017
Компания қызметкерлері ( «Эйр Астана» бойынша)	261,1	284,1	268,3
Қазақстан Республикасындағы номиналды жалақы (Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрлігі бойынша)	123,7	142,4	146,7
«Эйр Астана» компаниясындағы дағы орташа айлық жалақының ұлттық номиналды жалақы мөлшерінен қаншалықты жоғары тұрғандығы, %	111,1	99,5	82,9

<sup>2</sup> Қызметкерлерді санат бойынша топтастыру (жүктілік демалысындағы қызметкерлерді қоса алғандағы қызметкерлер саны), адам

## «Арманыңды іске асыр» науқаны

Қазіргі уақытта «Эйр Астана» әуекомпаниясында 65 халықаралық және ішкі маршруттан құралған желі ішінде 32 ұшаққа қызмет көрсететін 5 мыңнан астам адам еңбек етуде. Алайда, 2027 жылға қарай «Эйр Астана» әуекомпаниясы әуе кемелері паркін 65 бірлікке дейін ұлғайтуды жоспарлап отырғандықтан, оған қызметкерлер санын біршама арттыруға тура келеді. «Эйр Астана» әуекомпаниясына жақын болашақта жаңа ұшқыштар, инженерлер, механиктер, бортсеріктер мен жолаушыларға қызмет көрсетуші агенттер керек болады. Әлеуеті жоғары және жетістікке жетуге ынталы, Компанияның корпоративтік құндылықтарын түсінетін қызметкерлерді жұмысқа тартуға тырыса отырып, «Эйр Астана» 2017 жылы бүтін елден үміткерлер іздеп, оларды жұмысқа тартып, оқыту мақсатында «Арманыңды іске асыр» науқанын іске қосты. Қазақстанда дарынды да еңбексүйгіш жастардың көп болғанына қарамастан, шағын қалалар мен ауылдық аймақтардағы студенттер өздерінің табысты халықаралық компанияға жұмысқа тұру мүмкіндіктеріне көбіне-көп күмәнмен қарайды. «Эйр Астана» әуекомпаниясы бұл үрдісті өзгертуге ниетті. Хабардар болушылық деңгейін жоғарылату жөніндегі бастаманың мақсаты оқушылар мен студенттердің авиация саласында табысты еңбек етуге қызығушылығын туғызу.

## Көшбасшылық әлеуетті дамыту

### «Эйр Астана» дайындық академиясы

«Эйр Астана» корпоративтік оқытудың барлық формаларын бір жерге жинаған жеке корпоративтік оқыту академиясын құрып, қазіргі уақытта бүкіл әлем бойынша авиация саласындағы мамандарды, яғни ұшқыштар, бортсеріктер, инженерлер мен өзге де азаматтық авиация саласындағы мамандарды EASA стандарттарына сай деңгейде дайындауда.

Қызметкерлерінің дағдылары мен білімін дамытуға бағытталған Компания саясатына сәйкес 2017 жылы «Эйр Астана» кіріспе тренингтер мен нұсқамалықтарды, басшылық құрам мүшелеріне арналған семинарларды қоса алғанда оқытудың корпоративтік бағдарламаларын өткізуін жалғастырды. Осы бағдарламалардың барлығының оқу жоспары 2018 жыл үшін Компанияның жаңа стратегиялық бизнес-жоспарына сай жаңартылатын болады.

2017 жылы Компания дайындық академиясын оқыту мен дамудың алдыңғы қатарлы тәжірибесін ұсынушы орталыққа айналдыру үшін үш жылдық стратегияны жасақтауға ден қойды. «Эйр Астана» компаниясының болашаққа деген көзқарасы оған келесі төрт фундаменталды қағидат негізінде жаңа деңгейге шығуға мүмкіндік беретін кәсіби әрі инновациялық орталықты құруға негізделген: коммерциялық әрі қаржылық өсім, стандарттау мен жеңілдету, өнімдік инновация мен нұсқаушыларды дамыту.

Мақсат – Академияның «Эйр Астана» әуекомпаниясының бүтін бөлімшелері бойынша стандартталған оқыту әдістемесін пайдалануда.

### Жетекшілерді дамыту

Компания жетекшілерінің күннен-күнге өсіп келе жатқан бизнес-міндеттерді шеше алу қабілетін дамытуға барынша атсалысуда. 2017 жылы басшылықтың 12 мүшесі алдына үш мақсат қойған, көшбасшылық әлеуетті бағалау мен дамыту жөніндегі жобаға қатысты:

1. Менеджерлерді өздерінің негізгі мықты тұстары мен жетілдіруді талап ететін әлсіз тұстарын анықтау үшін пайдаланылатын өзін-өзі бағалау құралдарымен қамтамасыз ету және сарапшылардың пікірін алу мүмкіндігін ұсыну;
2. Менеджерлерді халықаралық этаонмен, яғни осындай лауазымдағы ең мықты 20 жетекшімен салыстыру;
3. Сарапшымен жеке даму басымдықтарын жеке негізде анықтау үшін бірлесіп жұмыс істеу.

Бұдан бөлек, «Эйр Астана» мен Крэнфилд университетінің менеджмент мектебі 2012 жылдан бері бірлесіп жұмыс істеуде

және Компанияның жоғары басшылық құрамының біраз бөлігі осы мектепте топ-менеджерлер немесе директорлар дайындау курстарынан өтті.

### Ұшқыштарды оқыту

2017 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясы 38 шетелдік ұшқыш (соның ішінде класс тағайындалмаған алты ұшқыш) бен 19 қазақстандық курсантты, соның ішінде Финляндиядағы Patria ұшқыштар мектебінде ұшу дайындығын өткен Азаматтық авиация академиясының тоғыз түлегін оқытты. Оқу бағдарламасы талапкер курсанттарды оқыту, тренажерларда оқыту, конверсиялық және желілік оқытудан құралды.

2008 жылы іске қосылған Ab-Initio алғашқы бағдарламасы кеінде оқи бастаған сегіз ұшқыш 2017 жылы капитан лауазымына дейін жоғарылатылды.

Ұшқыштарды ең жоғары халықаралық стандарттарға сйкес дайындау мақсатында жасақталған Ab-Initio оқу бағдарламасы екі мектепте жүргізіледі: Ирландияның Корк қаласындағы Атлантикалық ұшқыштар мектебі мен Испанияның Херес қаласындағы Еуропалық ұшқыштар мектебі. Оқуын тәмамдағаннан кейін курсанттар EASA лицензиясын алады. 2008 жылдан бері бұл бағдарлама аясында 189 ұшқыш оқуын тәмамдап, қазіргі уақытта екінші ұшқыш немесе капитан ретінде еңбек етуде. 2018 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясы жыл сайын осы бағдарлама бойынша оқитын курсант санын 24-тен 40-қа дейін арттыруды жоспарлауда.

### Бортсеріктерді оқыту

«Эйр Астана» әуекомпаниясында 1 120 бортсерік еңбек етіп жатқанына қарамастан, бұл мамандық үлкен сұранысқа ие. Үміткерлерге қойылатын басты талап – олардың үштілді болуы. Іріктеуден соң олар ұшулар қауіпсіздігі мен авиациялық қауіпсіздік, экипажды оңтайландыру мен алғашқы көмек көрсету мәселелерін қамтитын мықты дайындық бағдарламасынан, сондай-ақ тиісті әуе кемелері типтері мен жолаушы қызметтері бойынша оқудан өтеді.

Оқу екі бөлімнен тұрады: теориялық жағы Алматы мен Астанада оқытылып,



практикалық бөлігі Франкфурттағы «Кондор» орталығында немесе Лондондағы British Airways оқу орталығында өтеді. Практикалық дайындық шеңберінде болашақ бортсеріктер әуе кемелерінің тренажерлары, өрт шығу себептерін жою талап етілетін бункерларда, суда аман қалу дағдылары қалыптастырылатын хауызда жаттығулар өткізеді.

### **Инженерлік-техникалық қызметкерлерді оқыту**

«Эйр Астана» әуекомпаниясы механиктерге жұмыс орнында оқыту мен авиациялық инженерлер үшін ЕО деңгейінде лицензия беру қызметтерін ұсынады. 2018 жылы Компания алдын ала тәжірибесі жоқ жастарға «66 Бөлім» техникалық лицензиялы халықаралық деңгейдегі білікті әуе механигіне айналу мүмкіндігін ұсынатын «66 Бөлім» атты бірегей техникалық оқу бағдарламасын іске қосты. Бұл оқу бағдарламасы зейнетке шығатын кәсіби мамандарды алмастыратын инженерлерді дайындауға бағытталған.

### **Өнімділікті басқару**

Біздің жыл сайынғы қызметтік аттестация жүйеміз HEART құндылықтарымен және тиісті құзіреттіліктермен келісілген. Менеджерден бастап жоғарғы звено жетекшісіне дейінгі әр қызметкер санатына байланысты талаптары өсіп отыратын критерийлер негізінде бағаланады.

Әрі қызметкерлер, әрі желілік менеджерлер үшін аттестация үдерісінің тиімділігін арттыруға ұмтыла отырып, 2017 жылы Компания өз қызметкерлеріне жаңа бағалау платформасын ұсынды. Бұл ыңғайлы да қарапайым функционалды жүйе «Эйр Астана» басшылығына қызметкерлерге жоғары сапалы кері байланыс ұсынудан тұратын бағалаудың негізгі аспектісіне ден қойып, сонымен қатар мәліметтерді енгізу мен өзге де әкімшілік міндеттерді орындауға қажетті қызметкерлер санын қысқартуға мүмкіндік береді.

### **Қызметкерлердің еңбегін мойындау**

«Эйр Астана» компаниясы жыл сайын өзінің күнделікті жұмысында HEART корпоративтік құндылықтарын көрсетіп келген 120 үздік қызметкерін таңдайды. Бұл қызметкерлер HEART сыйлығын табыстау салтанатты іс-шарасына шақырылып, ол жерде сіңірген еңбегі үшін марапатталып, арнайы сыйлыққа лайық деп табылатын Компанияның 20 үздік қызметкерінің қатарына ену мүмкіндігіне ие болады. 20 үздік қызметкер тоғыз маман тарапынан «360 градус» жүйесі бойынша бағалау негізінде іріктеледі. 2017 жылы Компания қызметкерлерінің еңбегін жыл сайынғы бағалаудан бөлек қызметкерлердің еңбегін күн сайынғы негізде бағалау бағдарламасын енгізді. Бұл жаңа бағдарлама қызметкерлердің жұмысын күнделікті негізде бағалау мәдениетін уақтылылық пен өзектілікті сақтай отырып, ынталандыруға бағытталған.



көрсетудің бірнеше мүмкіндігін ұсынып, қызметкерлердің жаһандық каталогын қолжетімді қылады.

### Electronic Docflow электронды құжат айналымы құралы

57 кадрлық үдерістің автоматтандырылу қажеттілігін есепке ала отырып, Компания қағазсыз жүйеге көшіп, жұмыс тиімділігін екі-үш есе арттыруды жоспарлауда. Осы бағыттағы алғашқы қадам Компанияның барлық қызметкерлеріне қағазсыз жұмыс ортасында электронды құжаттарды басқаруға мүмкіндік береді, нәтижесінде «Эйр Астана» осындай бастаманы Қазақстанда әлем деңгейінде іске асырған бірегей компанияға айналды. Бұл жүйе еңбек тиімділігі мен сапасын арттырып, адами фактор әсерімен байланысты қауіп-қатерлерді жоюға мүмкіндік береді деп күтілуде.

### Crew Pads планшеттері

Аға бортсеріктер үшін жасақталған Crew Pads планшеттері ұшу барысында жолаушыларға қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік беріп, ұшу мен қызметкерлер жөнінде есептер құрамдастыру үдерісін автоматтандырады.

Аталмыш жүйе енгізілгенге дейін есептіліктің барлығы қағаз бетінде рәсімделетін еді. Жаңа жүйенің қолданыла бастауымен есептер электронды форматта қалыптастырылып, кейін автоматты түрде әкімшілік бөлімшеге жіберіледі, нәтижесінде әкімшіліктің де, бортсеріктердің де жұмыс жүктелімі азаяды. Жаңа жүйенің көмегімен бортсеріктер енді рейс жолаушылары мен экипаж мүшелері жөніндегі жан-жақты ақпаратқа қол жеткізе алады, сондай-ақ оларға тиімділікті бағалау құралы да ұсынылды.

### Станцияны басқару жүйесі

Станцияны басқару жүйесі жерде қызмет көрсету департаменті мен әуе кемесіне перронда қызмет көрсетуші агенттер тарапынан пайдаланылатын интеграцияланған жерүсті жүйесі болып табылады. Мәліметтер планшетке енгізіліп, кейін басқару орталығы тобының тарапынан қадағаланып отырады да, нәтижесінде олар кешігулерге уақытылы жауап беруге мүмкіндік алады. Бұл жүйе перронда әуе кемесіне қызмет көрсетуші агенттердің шұғыл жұмыстармен айналысуына мүмкіндік беріп, жерде қызмет көрсету бөлімшелерінің мониторингін жеңілдетеді.

## Қызметкерлердің корпоративтік белсенділігі

Қызметкердің жұмысқа деген көзқарасы мен оның корпоративтік белсенділік деңгейі өзара тығыз байланыста және саланың өзге де көшбасшылары сияқты «Эйр Астана» үнемі қызметкерлердің корпоративтік белсенділігіне ерекше ден қояды. Компания екінші жыл қатарынан американдық Gallup компаниясымен бірлесе отырып, қызметкерлер арасында корпоративтік белсенділіктері жөнінде сауалнама жүргізіп келеді. Алайда қызметкердің корпоративтік белсенділік деңгейін бағалау мен оны жоғарылату – екі түрлі нәрсе. 2016 жыл нәтижелері бойынша Компанияның барлық деңгейіндегі барлық жетекшілер жұмыс орындары, еңбек шарттары, ынталандыру, еңбектің мойындалуы, мақсаттар мен міндеттер, сондай-ақ қызметтің зге де қырларымен байланысты мәселелерді шешу мақсатында қоластындағылармен сұхбаттар өткізді. 2017 жылғы 1,5 мың қызметкер қатысқан сауалнама Компания қызметкерлерінің корпоративтік белсенділігінің деңгейі 9 % артқанын көрсетті. Бұл нәтиже Компанияның корпоративтік мәдениетті жетілдіру бағытындағы бастамаларының тиімділігін көрсетеді.

## Технологиялық орта

«Эйр Астана» бірегей жұмыс атмосферасын қалыптастыру барысында әлеуметтік, мобильді және қызметкерлердің тұтынушылық әсерлері тәріздес әсерлер қалыптастыру арқылы кадрлық функциялардың сандық жағын қолданып, жетілдіруін жалғастыруда. Біз соңғы жылдары жұмыс үдерісін жеңілдетуге бағытталған бірқатар құрал мен жүйе енгіздік: орталықтан басқару, бортсеріктерге арналған планшеттер, электрондық борттық құжаттама жүйесі, электронды қолтаңбалар. Жұмыс үдерістерін оңтайландыру үшін инновациялар бағытындағы жұмысты жалғастыру қажеттілігін түсіне отырып, Компания болашақта чат-боттар мен жасанды зиятты іске қосуды жоспарлауда.

### КСApp

Компания үнемі коммуникацияны жеңілдету, кері байланыс алу мен өзара байланыста болудың жаңа да ең үздік жолдарын табуға тырысады. 2016 жылдың желтоқсанында «Эйр Астана» қызметкерлері назарына жаңа КСApp мобильді қосымшасы ұсынылды. Бұл қосымша мақсаты ішкі байланысты жетілдіріп, қызметкерлердің корпоративтік қызмет үдерісіне қатысушылық деңгейін арттыруда. Қосымша үнемі жаңартылып, баптаулардан өтіп отырады, ал оның ағымдағы мүмкіндіктері Компания жаңалықтарын оқу, комментарий түрлі опцияларға қол жеткізе алатын қызметкерлеріміз тарапынан жоғары бағасын алып үлгерді. Бұдан бөлек, бұл қосымша өзіне-өзі қызмет

Шынайы уақыт режимінде жұмыс істей отырып, қызметкерлер, өздеріне орын алып жатқан жағдайларға телефон шалуға уақыт жоғалтпай, бірден жауап беру үшін қажетті ақпараттың барлығына қол жеткізе алады.

Бұдан бөлек, жерде қызмет көрсету жөніндегі есептер енді қағаз формада рәсімделмейді. Оның орнына рейс жөніндегі барлық ақпарат жеке мәліметтер базасында сақталып, кез келген құжат сұрату бойынша кез келген уақытта қалпына келтіріле алады. Бұл жүйе сондай-ақ перронда қызмет көрсетуші агенттерге бақыланатын аумақтан телефон шалу орнына планшет пайдаланып, багаж бен жүктің өңделуі жөніндегі рәсімдердің аяқталуын растауға мүмкіндік береді.

### Борттық құжаттаманың электронды жүйесі (EFB)

«Эйр Астана» EFB жүйесін әуе кемелері паркінің әрбір ұшағында орнатуды жоспарлауда. Бүгінге дейін барлық жаңа Airbus ұшақтарында ең жаңа EFB жүйелерін орнату жөніндегі келісімдерге қол қойылды. Бұдан бөлек, «Эйр Астана» әуекомпаниясы өз паркін осы тәрізден жүйелер көмегімен жаңартуда. 2018 жылы EFB жүйесі ұшқыштардың электрондық брифингін өткізу мен есептілікке арналған жаңа модульдер арқылы жетілдірілетін болады және бұл қадам өндірістік есептілікті оңтайландыруда маңызды болып табылады. Енгізілгеннен соң EFB жүйесі 2018 жылдың соңына қарай толығымен қағазсыз операцияларға көшуге мүмкіндік береді.

### Физикалық орта

Бәсекелестік аса жоғары ортада жас мамандарға жайлы да шығармашылық ортаны ұсыну «Эйр Астана» әуекомпаниясына қызметкерлерді тартып, оларды ұстап қалуға бағытталған қызметінде артықшылықтармен қамтамасыз етуі мүмкін. Өз қызметінің көптеген элементтерін бір жерде шоғырландыра отырып, «Эйр Астана» әуекомпаниясы ұжымдық жұмыс пен ынтымақтастықты ынталандырады. Ашық есік және ашық кеңістік қағидаттары әріптестер арасында өзара сенім мен сыйластық мәдениетін қалыптастырады.

2017 жылы өндірістік қызметті бақылау, жердегі операциялар жөніндегі және

борттық қызмет жөніндегі бөлімшелер Алматыда бір үлкен де ыңғайлы нысанда жұмыс істей бастады. 2018 жылдың басында оларға өндірістік мәселелер жөніндегі департамент қосылады. Астана қаласында өндірістік мәселелер жөніндегі департамент пен борттық қызмет көрсету жөніндегі департамент «Эйр Астана» әуекомпаниясының 2017 жылдың соңында ашылған жаңа ангарлық кешенінің бөлігі болып табылатын нысанда инженерлік-техникалық қамсыздандыру жөніндегі департаментке қосылатын болады.

### Әлеуметтік қолдау

#### Корпоративтік зейнетақы жоспары

2016 жылы Компания Қазақстандағы барлық қызметкерінің назарына жаңа корпоративтік зейнетақы жоспарын ұсынды. Бұл бастаманың мақсаты негізгі қызметкерлерді ұстап қалып, қызметкерлердің бойында өзінің қаржылық қауіпсіздігіне қатысты жауапты көзқарас қалыптастыру болып табылады.

Жоспар шарттары бойынша әр қызметкерден ай сайын кірісінің 5% ұсталып, Компания дәл осындай соманы осы кезден бастап оның Компанияда он жыл үздіксіз қызмет етуі барысында енгізеді. Еңбек өтілі он жыл болғанда Компания жарнасы артады. Қызметкер болса, өзі және Компания тарапынан жасалған барлық жарналарды қоса алғандағы зейнетақы жинағын және қосымша ретінде есептелген инвестицияларды келесі шарттар орындалған кезде толығымен шешіп ала алады:

- » Компанияда 20 жыл үзбей жұмыс істеп шықса;
- » Зейнетақы аударымдарын корпоративтік зейнетақы жоспары бойынша 20 жыл бойы жіберіп отырса

немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес зейнетақы жасына жетсе.

#### Қызметкерлерді сыйақылау

- «Эйр Астана» қызметкерлеріне әлеуметтік жеңілдіктердің келесідей пакетін ұсынады:
- » Медициналық сақтандыру;
  - » Ұшқыш лицензиясын жоғалту жағдайына сақтандыру;
  - » «Эйр Астана» немесе серіктес әуекомпаниялардың рейстеріне 50–90% көлеміндегі жеңілдіктер;
  - » Жұмысқа апаруға және жұмыстан қайтуға арналған корпоративтік автобусты пайдалану;
  - » Байланыс шығыстарының төленуі;
  - » фитнес-клубтар төлеміне жеңілдіктер ұсыну;
  - » мейрамхана, барлар мен қонақүйлерде жеңілдіктерге ие болу.

### Кәсіподақ

2017 жылы «Эйр Астана» әуекомпаниясы мен Компанияның үш кәсіподағы, «Қазақстан авиация жұмыскерлерінің жергілікті кәсіподағы» қоғамдық бірлестігі, «Эйр Астана» әуекомпаниясының ұшу құрамындағы жұмыскерлердің жергілікті кәсіподағы» қоғамдық бірлестігі мен «Авиатор бастапқы кәсіподақ ұйымы» АҚ еңбек қатынастарын басқару жүйесін жетілдіру және «Эйр Астана» қызметкерлеріне әлеуметтік кепілдіктерді қамтамасыз ету үшін жаңа ұжымдық келісім-шарт жасасу жөнінде мәмілеге келді. Бұл келісім-шартқа 2018 жылдың қаңтарында қол қойылып, еңбек инспекциясы тарапынан бекітілді.

	2015	2016	2017
Қазақстан авиация жұмыскерлерінің жергілікті кәсіподағы	973	1025	985
Ұшу құрамының кәсіподағы	170	148	100
«Авиатор» бастапқы кәсіподақ ұйымы*	–	–	29

\* «Авиатор» 2017 жылдың 31 мамырында ұшқыштардың жалпы жиналысында «Эйр Астана» әуекомпаниясының базасында құрылды.