

AirArabia

خارطة الطريق نحو الاستدامة

العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة
الشركات (ESG) 2023

العربية للطيران ش.م.ع

www.airarabia.com

AirArabia

قائمة المحتويات

4	1. حول هذا التقرير
6	2. رسالة رئيس مجلس الإدارة / الرئيس التنفيذي
8	3. حول العربية للطيران
10	الرؤية والرسالة
10	أسطولنا
11	4. أبرز الأحداث لعام 2023
12	5. رحلتنا نحو الاستدامة
12	نهجنا في العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)
13	أهداف التنمية المستدامة وقطاع الطيران
14	إشراك أصحاب المصلحة
15	مواضيعنا الجوهرية
16	6. العامل البشري في المقام الأول
16	تقديم خدمة عالية الجودة
16	سلامة وأمن العملاء
17	رضا العملاء وخدمتهم
17	الممارسات التسويقية المسؤولة
18	تشكيل قوة عاملة بمعايير عالمية
20	استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها
23	التدريب والتطوير
26	التنوع والمساواة والشمول
28	صحة وسلامة ورفاهية الموظفين
29	الارتقاء بالمجتمعات
29	المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)
35	التوطين
36	المشتريات المسؤولة
38	7. مسارات طيران تتماشى مع الاستدامة البيئية
38	انبعاثات الغازات الدفيئة
42	استهلاك الطاقة
43	إدارة المياه
43	إدارة النفايات
45	التلوث الضوئي
46	التحديات المناخية وآثارها
48	8. ممارسات الأعمال المسؤولة - نحو مستقبل مستدام
48	مجلس الإدارة
50	نظام الرقابة الداخلية
51	الخصوصية وأمن البيانات
53	أخلاقيات العمل
54	9. ملحق
54	التوافق مع المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وسوق دبي المالي (DFM)

حول هذا التقرير

(GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, G7, G8, G9)

يكشف تقرير شركة العربية للطيران ش.م.ع للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) لعام 2023 عن كيفية إدارة الشركة للمخاطر والفرص الرئيسية في مجالات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، حيث يخلق التقرير قيمة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

نطاق وإطار إعداد التقارير

يغطي هذا التقرير الفترة الممتدة بين 1 يناير و 31 ديسمبر 2023 ما لم يُنص خلاف ذلك.

تأسست شركة العربية للطيران في فبراير 2003 بموجب مرسوم أميري صدر عن صاحب السمو الشيخ سلطان بن محمد القاسمي، حاكم إمارة الشارقة وعضو المجلس الأعلى لدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث بدأت الشركة عملياتها في أكتوبر 2003.

سُجّلت شركة العربية للطيران ش.م.ع - الشارقة ("الشركة") بتاريخ 19 يونيو 2007 كشركة مساهمة عامة وفقاً للقانون الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة (UAE) رقم 8 لسنة 1984 (بصيغته المعدلة). تم إدراج الأسهم العادية للشركة في سوق دبي المالي (DFM) بموجب الرمز "AIRARABIA".

تعمل الشركة في دولة الإمارات العربية المتحدة بموجب ترخيص تجاري صادر عن دائرة التنمية الاقتصادية لحكومة الشارقة وشهادة مشغل جوي رقم 2 AC صادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في الإمارات العربية المتحدة. تشمل "المجموعة" شركة العربية للطيران ش.م.ع والشركات التابعة لها.

تتضمن حدود هذا التقرير محفظة شهادة المشغل الجوي (AOC) ضمن مجموعة العربية للطيران ش.م.ع، والتي تمثل غالبية إيرادات المجموعة.

قواعد الإعداد

بالإضافة إلى ذلك، يسلط التقرير الضوء على نهجنا في التعامل مع الاستدامة بناءً على أطر واستراتيجيات محلية وعالمية، بما في ذلك رؤية "نحن الإمارات 2031" وأهداف التنمية المستدامة (SDGs).

تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمعايير المحدثة لمبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI) لعام 2021، والتي تسري على التقارير الصادرة اعتباراً من 1 يناير 2023، كما أنه يتماشى مع معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لسوق دبي المالي (DFM). ويمكن الاطلاع على مدى التوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير الإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لسوق دبي المالي الموجودة في نهاية التقرير.

يركز هذا التقرير بشكل رئيسي على نهج شركة العربية للطيران في تحديد وإدارة مواضيعها البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) الرئيسية، مع بعض الإفصاحات الكمية المختارة. في المستقبل، تلتزم المجموعة بتحسين نهجها وتعزيز طرق جمع البيانات لضمان تقارير استدامة أكثر شمولاً ودقة.

بيانات تطلعية

بطبيعة الحال، تنطوي البيانات التطلعية على قدر من عدم اليقين نظراً لكثرة العوامل الخارجية التي قد تؤثر على بيئة عمل الشركة. ولا تلتزم شركة العربية للطيران بتحديث أو مراجعة هذه البيانات التطلعية علانيةً إلا إذا اقتضت القوانين والأنظمة المعمول بها ذلك. وبناءً عليه، لا يتعين على فريق التحقيق الداخلي لدينا الإدلاء بأية آراء حول هذه البيانات التطلعية.

الضمانات

تم استخلاص البيانات المالية الواردة في هذا التقرير من قوائمنا المالية السنوية والتي تمت مراجعتها بشكل مستقل من قبل شركة تدقيق معترف بها دولياً.

التواصل والملاحظات

ترحب شركة العربية للطيران بالاستفسارات أو الملاحظات من أصحاب المصلحة الرئيسيين حول هذا التقرير. يمكن لأي شخص يرغب في ذلك الاتصال بنا عبر القنوات التالية:

البريد الإلكتروني: investorrelations@airarabia.com
الهاتف: +9716 5088939

رسالة رئيس مجلس الإدارة / الرئيس التنفيذي للمجموعة

(GRI 2-2)

العربية للطيران
نقل 16.7
مليون مسافر عام
2023،
31%
زيادة على
السنة الماضية

20 عاماً من الخدمة

نحن فخورون للغاية بما حققته شركة العربية للطيران في فترة زمنية قصيرة نسبياً منذ تأسيسها في عام 2003. منذ إطلاق عملياتنا بطائرتين فقط تخدمان خمسة مسارات، تطورنا لنصبح مجموعة بمليارات الدولارات تقدم خدمات السفر والسياحة في جميع أنحاء العالم.

تعد شركة العربية للطيران ش.م.ع أول وأكبر شركة طيران اقتصادي (LCC) في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA)، حيث تواصل تحقيق نجاحات متزايدة، وحققت الشركة أرباحاً صافية قياسية في عام 2023 على خلفية زيادة كبيرة في أعداد المسافرين، كما شهد العام أيضاً احتفالها بمرور 20 عامًا من النمو المتميز والتفوق التشغيلي للمجموعة.

تعافى قطاع الطيران العالمي من انخفاض العائدات الناجم عن الجائحة، حيث كان هناك إقبال كبير على السفر الجوي. ونحن في العربية للطيران، ساهمنا في هذا التعافي من خلال نقل 16.7 مليون مسافر في عام 2023 عبر جميع مراكز عملياتها، بزيادة قدرها 31% مقارنة بالعام السابق. ويعود هذا النمو إلى حرصنا على توسعة شبكتنا العالمية بإضافة 26 مساراً جديداً، لتصبح بذلك شبكتنا تضم 206 مساراً انطلافاً من مراكزنا التشغيلية الستة.

نتيجة لذلك، سجلت المجموعة صافي ربح قياسي بلغ 1.54 مليار درهم في عام 2023، بزيادة قدرها 27% على إيرادات سنوية بلغت 6 مليار درهم إماراتي، بارتفاع قدره 14% عن العام السابق، مما عزز مكانتنا كواحدة من أفضل شركات الطيران الاقتصادي وأسرعها نمواً في العالم. وتم تتويج هذه الإنجازات بجوائز قيمة مثل جائزة "أفضل شركة طيران اقتصادي للعام" من مجلة "أيرلاين ويكلي" وجائزة "أفضل شركة طيران اقتصادي للعام" في حفل توزيع جوائز الإنجازات في مجال الطيران لعام 2023 بالإضافة إلى جائزة "أفضل شركة طيران اقتصادي للعام" في حفل توزيع جوائز أفياتور ميدل إيست لعام 2023.

على الصعيد البيئي، نواصل التركيز بشكل كبير على إدارة أثر انبعاثات الكربون من خلال برنامج تجديد أسطول طائراتنا. ومن المقرر أن تبدأ عمليات تسليم 120 طائرة جديدة من طراز إيرباص A320 في عام 2025، مما يضمن استمرار امتلاك العربية للطيران واحد من أحدث الأساطيل وأكثرها أماناً وكفاءة في استهلاك الوقود في مجال الطيران، بمتوسط عمر لا يتجاوز أربع سنوات. كما تلعب الكفاءات التشغيلية دوراً رئيسياً في ضمان الحفاظ على مستويات منخفضة من استهلاك الوقود والانبعاثات.

لم يكن من الممكن تحقيق أي من إنجازات العربية للطيران على الإطلاق لولا تفاني نخبة موظفينا من الطيارين وطاقم الضيافة والطواقم الأرضية وفريق الصيانة والموظفين الإداريين بالإضافة إلى فريق الإدارة التنفيذية، وكل ذلك تحت إشراف القيادة الاستراتيجية ذات النظرة المستقبلية لمجلس إدارة العربية للطيران. يقترن التزامنا بالتميز التشغيلي بجهود كل فرد يعمل في الشركة، ونستمر في ضمان حصول جميع أفراد فريقنا على أعلى مستوى من التدريب، مما يضمن سلامة وراحة مسافرينا وطاقم العمل.

واضعين ذلك في الاعتبار، نفخر بأن نقدم تقرير العربية للطيران للعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) لعام 2023. يبرز هذا التقرير تقدمنا كشركة بالإضافة إلى المبادرات التي نتخذها لإدارة مخاطر وفرص العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) وخلق قيمة لجميع أصحاب المصلحة لدينا. نؤمن إيماناً راسخاً بأن الشركة تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق مسيرة حافلة بالإنجازات والازدهار.

حقق تركيزنا الدؤوب على توفير خيارات سفر واسعة للعملاء وتقديم خدمات عالية الجودة بأسعار معقولة نجاحاً باهراً. كما يعد التقدم السريع الذي شهدناه على مدار السنوات الماضية دليلاً على صواب نموذج عملنا المعتمد على شهادات تشغيلية (AOC) متعددة للطائرات والذي يقوم على إنشاء مراكز تشغيلية استراتيجية في جميع أنحاء الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وآسيا.

يمهد أداءنا القوي في عام 2023 الطريق لمزيد من التوسع في السنوات القادمة. رغم التحديات التي تواجه قطاع الطيران العالمي المتمثلة في العوامل الجيوسياسية، فضلاً عن انقطاعات طويلة في سلسلة التوريد وعوامل أخرى أدت إلى زيادة تكاليف تشغيل القطاع، إلا أننا متفائلون بشكل كبير بشأن آفاقنا المستقبلية. نثق كلياً بنموذج عملنا وقدرتنا على الاستمرار في خدمة قاعدة عملنا المتنامية وذلك بفضل منتجاتنا التي تركز على القيمة وتفانينا في التميز التشغيلي والتزامنا بأعلى معايير السلامة.

التزامنا بالاستدامة

وسط هذه الفرص المتميزة لتحقيق المزيد من النجاح في المستقبل، تحرك شركة العربية للطيران مسؤوليتها تجاه البيئة والمجتمع الذي نخدمه من خلال مبادرات متعددة في العوامل البيئية والمجتمعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك برنامجنا الشهير "سحاب الخير" للمسؤولية الاجتماعية للشركات. ففي عام 2023، أنشأنا عيادتين طبيتين جديدتين في مصر وطاجيكستان، بالإضافة إلى 15 مدرسة وعيادة يديرها البرنامج حالياً في 12 دولة. حققت مبادرة "سحاب الخير" للمسؤولية الاجتماعية للشركات نجاحاً كبيراً منذ انطلاقتها في عام 2007، فقد نفذت أكثر من ألف مبادرة خيرية أحدثت فرحاً إيجابياً في حياة عدد لا يُحصى من الناس في العديد من البلدان النامية.

عادل عبد الله العلي
عضو مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي
للمجموعة

عبد الله بن محمد آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة

« حول العربية للطيران

(GRI 2-6, GRI 2-7, GRI 2-8)

كشركة قابضة تمتلك أصولاً بقيمة تزيد عن 14.67 مليار درهم إماراتي، تتبنى المجموعة نموذج عمل متعدد الشهادات التشغيلية للطائرات (AOC) مع وجود مراكز تشغيلية استراتيجية موزعة عبر عدة مطارات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وآسيا.

في فبراير من عام 2003، تأسست شركة العربية للطيران القابضة (سوق دبي المالي: AIRARABIA) بموجب مرسوم أميري صادر عن صاحب السمو الشيخ سلطان بن محمد القاسمي، حاكم الشارقة وعضو المجلس الأعلى لحولة الإمارات العربية المتحدة. بدأت الشركة عملياتها التشغيلية في أكتوبر 2003، وأطلقت بعدها الاكتتاب العام الأولي لأسهمها في سوق دبي المالي (DFM) في عام 2007، لتصبح بذلك أول شركة طيران مدرجة للتداول العام في المنطقة.

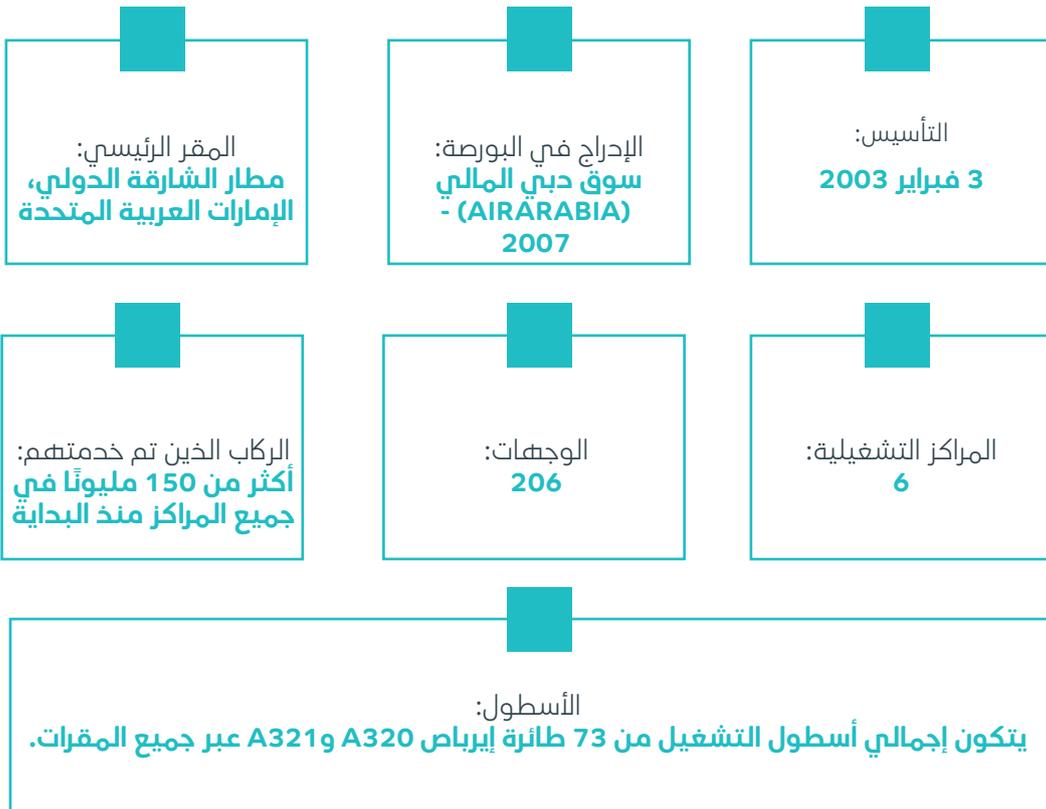
تعدّ شركة العربية للطيران أول وأكبر شركة طيران اقتصادي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث تخدم أكثر من 200 وجهة عبر شبكتها الممتدة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وآسيا وأوروبا. انطلاقاً من القيمة المقترحة الخاصة بالشركة وهي "وجهتك التالية؟"، تقوم الشركة بتقديم تجربة سفر آمنة ومريحة وموثوقة وبأسعار معقولة لعملائها عبر شبكة خطوطها واسعة النطاق.

احتفالاً بعشرين عاماً من الخدمة

بدأت شركة العربية للطيران عملياتها في 28 أكتوبر 2003 بطائرتين فقط تخدم خمس مسارات، لتتحول اليوم إلى مجموعة تقدر قيمتها بمليارات الدولارات تقدم خدمات السفر والسياحة حول العالم.

بحلول عام 2023 وبالتزامن مع مرور 20 عاماً على انطلاق خدماتها، تمكنت المجموعة من تقديم خدماتها لأكثر من 150 مليون مسافر بالإضافة إلى توسع شبكة مساراتها المنطلقة من مراكزها الرئيسية الست في الإمارات العربية المتحدة (الشارقة، أبوظبي، رأس الخيمة)، والمغرب، ومصر، وباكستان.

لمحة سريعة (كما في 31 ديسمبر 2023):



رؤيتنا هي

“أن نكون احدى شركات الطيران الاقتصادي الرائدة عالمياً”
من حيث:

- هامش الربح
- الابتكار
- السمعة
- التميز في التشغيل

رسالتنا هي

“اعادة صياغة مفهوم السفر الجوي في المنطقة من خلال اسلوب العمل المبتكر، وتوفير القيمة المضافة والتشغيل الآمن الموثوق”

ولتحقيق ذلك سنحرص علي:

- توفير أفضل الأسعار.
- تطوير أعمالنا بشكل مربح.
- فريق عمل نشيط ومتعدد المهام.
- الالتزام بأعلى المعايير في التشغيل.
- إدارة التكاليف بشكل فعال.

أسطولنا

تمتلك شركة العربية للطيران أسطولاً حديثاً من طائرات إيرباص A320 وA321. وفي عام 2019، أبرمت الشركة صفقة مع إيرباص لشراء 120 طائرة جديدة من عائلة A320 ومن المقرر أن يبدأ تسليم هذه الطائرات في عام 2025. يتألف هذا الطلب من 73 طائرة من طراز A320neo و27 طائرة من طراز A321neo و20 طائرة من طراز A321XLR ويهدف إلى دعم توسعة وتحديث أسطولنا الحالي، حيث سيتم إخراج بعض الطائرات تدريجياً عن الخدمة أو بيعها، مما يتيح للشركة الحفاظ على أسطول من الطائرات الأحدث والأكثر كفاءة والأكثر استدامة بيئياً، بالإضافة إلى دعم توسعة شبكتنا العالمية.

الجوائز والإنجازات

1. حصلت العربية للطيران على جائزة “أفضل شركة طيران اقتصادي للعام” بأعلى هامش تشغيلي في العالم من قبل إيرلاين ويكلي.
2. حصلت الشركة على المرتبة الأولى في مجلة أير فاينانس لأفضل 100 شركة طيران حول العالم لمدة أربع سنوات متتالية.
3. حصلت الشركة على جائزة “أفضل شركة طيران اقتصادي للعام” في حفل توزيع جوائز إنجازات الطيران لعام 2023.
4. حصلت العربية للطيران على جائزة “أفضل شركة طيران اقتصادي للعام” في حفل توزيع جوائز أمياتور ميدل إيست لعام 2023.
5. تصدرت شركة “فلاي جناح” تصنيف الطيران المدني الباكستاني من حيث الالتزام بالمواعيد والانتظام.

أبرز الأحداث لعام 2023



ارتفاع صافي الأرباح السنوية بنسبة 27 % إلى مستوى قياسي يبلغ 1.5 مليار درهم إماراتي



زيادة بنسبة 14 % في الإيرادات أي ما يعادل 6 مليار درهم إماراتي



زيادة في عدد الركاب بنسبة 31 % لتصل إلى 16.7 مليون



تم إضافة 26 مسارًا جديدًا إلى الشبكة العالمية.



نسبة توظيف الإناث 45 %

3.8%

تخفيض معدل استقالة الموظفين بنسبة 3.8 %



تنفيذ أكثر من 33,000 ساعة تدريبية في عام 2023، بزيادة قدرها 22.35 % مقارنة بعام 2022



عدم تحديد أي تسرب أو سرقة أو فقدان لبيانات العملاء

0

عدم وجود أية وفيات ناتجة عن الاعتلال الصحي المتعلق بالعمل



تم إنشاء عيادتين طبييتين جديدتين في مصر وطاجيكستان عام 2023 ضمن "مشروع سحب الخير"

رحلتنا نحو الاستدامة

(GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-22, GRI 2-29, GRI 2-30, GRI 3-1, GRI 3-2)

نهجنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)

يعتبر التركيز على الإدارة البيئية ودمج الممارسات المستدامة في جميع عملياتنا جانباً رئيسياً في استراتيجية الاستدامة لشركة العربية للطيران. إذ تعطي الشركة الأولوية للعمليات الفعالة وإدارة الطاقة كمكونات أساسية لنهجها في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG). يلعب فريقنا، المكرس لتشغيل وصيانة أسطول طائراتنا، دوراً جوهرياً في ضمان الكفاءة التشغيلية وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

وأخيراً، فإن هياكل حوكمتنا المؤسسية القوية تركز على الممارسات التجارية الأخلاقية وإدارة المخاطر، مع ضمان تضمين اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عمليات صنع القرار على جميع مستويات المؤسسة.

برزت الإمارات العربية المتحدة كدولة رائدة في مجال التنمية المستدامة والعمل المناخي، إذ تعالج الدولة التحديات العالمية الأكثر إلحاحاً، وتدمج هذه الاعتبارات في الاستراتيجيات والمبادرات الوطنية.

مثّلت المبادرة الخاصة بالصافي الصفري بحلول عام 2050، والتي تم الإعلان عنها في عام 2021، علامة فارقة في مسيرة دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث أصبحت أول دولة تشرع في هذه الرحلة الطموحة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وفي ديسمبر 2023، استضافت دولة الإمارات العربية المتحدة مؤتمر الأطراف (COP28) والذي أسفر عن اتفاق تاريخي من قبل جميع الدول لبدء انتقال سريع وعادل ومنصف للطاقة. علاوةً على ذلك، عززت الدولة هذا الإنجاز الرائع بإعلان عام 2024 "عام الاستدامة" للعام الثاني على التوالي، مما يعكس التزامها المستمر بحماية البيئة والحفاظ عليها للأجيال القادمة.

تتماشى شركة العربية للطيران بشكل كامل مع هذه المبادرات على المستويين الوطني والعالمي، ونحن ملتزمون بتعزيز جهودنا في مجال الاستدامة، كما ينعكس في هذا التقرير. يمتد التزامنا بالاستدامة عبر عملياتنا بأكملها، مع اتباع نهج شامل لإدارة جميع اعتباراتنا الجوهرية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) من أجل إدارة المخاطر والفرص وخلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

في إطار المسؤولية الاجتماعية، يعتبر التزامنا بأعلى معايير الصحة والسلامة جوهر قيم الاستدامة لدينا والتزامنا تجاه عملائنا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها. بالإضافة إلى ذلك، فإن تاريخ شركة العربية للطيران حافل بالمساعي الخيرية التي تحدث فرقاً في حياة الأشخاص الأقل حظاً حول العالم.

أهداف التنمية المستدامة وصناعة الطيران

ينطلق نهج شركة العربية للطيران نحو الاستدامة من تحليل أهداف التنمية المستدامة التي تمكنا كشركة طيران من التأثير عليها بشكل أكبر من خلال عملياتنا. وهي على النحو التالي:

مثل أي صناعة، تلعب شركات الطيران دورًا رئيسيًا في تعزيز التنمية المستدامة من خلال مواءمة استراتيجياتها وممارساتها مع هذه الأهداف والمساهمة في الجهود العالمية لبناء مستقبل أكثر استدامة وقدرة على الصمود.

الهدف 7 من أهداف التنمية المستدامة: طاقة نظيفة وبكفاءة

تستهلك شركات الطيران في عملياتها كميات كبيرة من الطاقة، بشكل أساسي من الوقود الأحفوري. لذا، تتماشى الجهود المبذولة مع هذا الهدف، وذلك من خلال زيادة كفاءة الطاقة والانتقال إلى أنواع وقود أنظف مثل وقود الطيران المستدام (SAF).



الهدف 9 من أهداف التنمية المستدامة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية

تساهم شركات الطيران في تطوير البنية التحتية، بما في ذلك المطارات وأنظمة إدارة الحركة الجوية وشبكات النقل، كما يقع الابتكار في تصميم الطائرات وعملياتها وتقنياتها ضمن هذا الهدف.



الهدف 11 من أهداف التنمية المستدامة: المدن والمجتمعات المستدامة

تلعب شركات الطيران دورًا حاسمًا في ربط المدن والمجتمعات، وتسهيل السياحة والتجارة والتنمية الاقتصادية، حيث يساهم تطوير المطارات بشكل مستدام وتخطيط النقل في خلق مدن أكثر مرونة وشمولاً.



الهدف 12 من أهداف التنمية المستدامة: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين

تلعب شركات الطيران دورًا كبيرًا في توليد النفايات، بما في ذلك البلاستيك أحادي الاستخدام، ونفايات الطعام، وانبعاثات الكربون. لذا تعتبر المبادرات الرامية إلى الحد من النفايات وتحسين كفاءة الموارد وتبني ممارسات المشتريات المستدامة ضرورية لتحقيق هذا الهدف.



الهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة: العمل المناخي

تعد صناعة الطيران من المساهمين الرئيسيين في انبعاث الغازات الدفيئة، وخاصة غاز ثاني أكسيد الكربون. لهذا السبب، تواجه شركات الطيران ضغوطاً لتقليل بصمتها الكربونية من خلال إجراءات مثل تحديث أسطول الطائرات، وتحسين الكفاءة التشغيلية، والاستثمارات في تعويضات الكربون ومبادرات النمو المحايدة للكربون.



الهدف 14 من أهداف التنمية المستدامة: الحياة تحت الماء

يمكن أن تؤثر المطارات وشركات الطيران على النظم البيئية البحرية من خلال أنشطة مثل تصريف المياه العادمة والتطوير الساحلي. وتعتبر الجهود المبذولة لتقليل التلوث البيئي وحماية التنوع البيولوجي البحري مهمة لتحقيق هذا الهدف.



الهدف 15 من أهداف التنمية المستدامة: الحياة البرية

يمكن أن تؤثر البنية التحتية وعمليات الطيران أيضًا على النظم البيئية البرية، بما في ذلك التغييرات في استخدام الأراضي، وتدمير الموائل، واضطرابات الحياة البرية. وتساعد تدابير الحفظ والممارسات المستدامة لإدارة الأراضي في التخفيف من هذه التأثيرات.



الهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف

يُعد التعاون بين شركات الطيران والحكومات والمنظمات الدولية وأصحاب المصلحة الآخرين أمرًا ضروريًا لمعالجة تحديات الاستدامة في قطاع الطيران. ويمكن لهذه الشراكات أن تسهل تبادل المعرفة ونقل التكنولوجيا والعمل الجماعي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (ESG).



إشراك أصحاب المصلحة

يسلط الجدول أدناه الضوء على أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا، والقضايا التي تهمهم، وكيفية تعاملنا معهم.

تحرص شركة العربية للطيران على الحفاظ على علاقات وثيقة مع جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين - داخليين وخارجيين - عبر المجموعة بأكملها وذلك لنضمن فهمًا واضحًا للقضايا التي تهمهم أكثر.

من بين العديد من الفوائد الأخرى، يوفر ضمان تدفق مستمر للملاحظات من أصحاب المصلحة المدخلات الأساسية لتحديد موضوعاتنا الرئيسية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG).

أصحاب المصلحة	ما يهمهم	قنوات المشاركة
المساهمين	<ul style="list-style-type: none"> القيمة للمساهمين الأداء المالي والتشغيلي تطوير الإستراتيجية و الأعمال هيكل رأس المال سياسة توزيع الأرباح الشفافية حوكمة الشركات استراتيجية الاستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> الجمعية العمومية، التقرير السنوي والبيانات المالية إعلانات البورصة قسم علاقات المستثمرين وبوابة خاصة على موقعنا
الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> التعويض والمكافآت التدريب والتطوير فرص للتقدم الوظيفي التوجه الاستراتيجي ونمو الأعمال مشاركة الموظفين الصحة والسلامة والرفاهية التنوع والشمول 	<ul style="list-style-type: none"> منتديات الموظفين، الاجتماعات ورسائل البريد الإلكتروني تحديثات دورية عبر الإنترنت التدريبات الدورية عملية مستقلة للإبلاغ عن المخالفات زيارات الإدارة العليا ومجلس الإدارة
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> سلامة شركات الطيران التميز التشغيلي والموثوقية الابتكار والخبرة قيمة المال الاستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني وسائل التواصل الاجتماعي نشرة إلكترونية وسائل الإعلام التقليدية
مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> الأداء المالي التميز التشغيلي التوجه الاستراتيجي والنمو الصحة والسلامة والرفاهية الحوكمة والامتثال 	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات مجلس الإدارة اجتماعات اللجان الجمعية العمومية التقارير التنظيمية وعلاقات المستثمرين
الموردين / البائعين	<ul style="list-style-type: none"> علاقات عمل جيدة الدفع الفوري وتدقيق نقدي قابل للتوقع شفافية عملية تقييم الموردين والأهلية 	<ul style="list-style-type: none"> اتصالات دورية بين الطرفين واجتماعات وجهاً لوجه مدونة السلوك الخاصة بالموردين مؤتمرات الموردين والمعارض التجارية العناية الواجبة بالموردين
الحكومة/ الجهات التنظيمية	<ul style="list-style-type: none"> الامتثال للوائح إطار متين لحوكمة الشركات الشفافية الثقة والسلوك الأخلاقي الأمان الاستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة الدورية على جميع المستويات الإحاطة بشأن القضايا الرئيسية قسم فريق علاقات المستثمرين فرق الامتثال المخصصة الرد على الاستفسارات المباشرة برامج تحسين السلامة منسقة
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> العمالة والمساهمة الاقتصادية الصحة والسلامة والرفاهية الاستدامة وحماية البيئة المشاركة المجتمعية 	<ul style="list-style-type: none"> الرعاية والتبرعات العمل التطوعي للموظفين مبادرات التوطين المشاركة مع برامج المجتمع المحلي برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات: سحاب الخير

مواضيعنا الجوهرية

اعتمدت شركة العربية للطيران نهجًا ثلاثي المحاور لتحديد موضوعاتها الجوهرية بما يخص العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG). لقد قمنا بدمج نتائج عملية إشراك أصحاب المصلحة لدينا مع تحليل لأقراننا من شركات الطيران الأخرى، وخاصة شركات الطيران منخفضة التكلفة الرئيسية حول العالم.

بالإضافة إلى ذلك، فقد استندنا إلى الموضوعات التي تعتبر جوهرية في قطاع الطيران وفقًا لوكالات الاستدامة المعترف بها عالميًا، بما في ذلك مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) وشركة مورغان ستانلي كايبتال انترناشيونال (MSCI).

قمنا بتوحيد النتائج في قائمة الموضوعات الجوهرية المبينة أدناه. ومن المرجح أن يكون لهذه الموضوعات التأثير الأكبر على عملياتنا في المستقبل ما لم نتخذ إجراءات مناسبة لإدارتها، بالإضافة إلى كونها العوامل التي يمكن لشركة العربية للطيران التأثير عليها بشكل أكبر من خلال عملياتها. ويمكن العثور على التوافق بين هذه الموضوعات والمبادرة العالمية لإعداد التقارير، بالإضافة إلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) لسوق دبي المالي في ملحق هذا التقرير.

الموضوع الجوهري

انبعاثات الغازات الدفيئة
استهلاك الطاقة
إدارة المياه
إدارة المخلفات
ضوضاء الطائرات
المخاطر والآثار المناخية

البيئي

سلامة وأمن العملاء (سلامة وجودة المنتج)
الصحة والسلامة المهنية للموظف ورفاهيته
جذب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها
التنوع والإنصاف والشمول
الممارسات التسويقية المسؤولة
الاستثمار المجتمعي

الاجتماعية

الحوكمة
إدارة المخاطر
الامتثال للأنظمة والتشريعات
الخصوصية وأمن البيانات
أخلاقيات العمل

الحوكمة



العامل البشري في المقام الأول

(GRI 201-1, GRI 203-2, GRI 418-1, G7)

يعد رضا العملاء، والرعاية بموظفينا، ودعم المجتمعات القواعد الأساسية لنهج شركة العربية للطيران نحو الاستدامة.

تقديم خدمة عالية الجودة

العملاء هم حجر الأساس لأعمالنا وتلبية احتياجاتهم أمر بالغ الأهمية لنجاحنا في المستقبل، حيث لا يؤدي رضاهم إلى الولاء فحسب، بل يؤثر أيضًا على صورة العلامة التجارية وقدرتها التنافسية في السوق. ومن المرجح أن يعود العملاء الراضون لرحلات مستقبلية ويشاركون تجربتهم الإيجابية مع العملاء المحتملين الآخرين. لذا، يمثل كل تفاعل مع العميل فرصة لتجاوز التوقعات وبناء الثقة وتعزيز مكانة الشركة كخيارهم المفضل.

سلامة وآمن العملاء

يعد ضمان سلامة وآمن العملاء أولوية قصوى لأي شركة طيران. بعيداً عن مجرد نقل الركاب من وجهة إلى أخرى، فإننا نتحمل المسؤولية الكبرى المتمثلة في حماية الأفراد طوال رحلتهم. تعتمد سمعتنا كشركة طيران موثوقة على اجتihadنا في تطبيق أعلى معايير السلامة والأمن، وكل جانب من جوانب عملياتنا موجه نحو الحفاظ على ذلك. لذا، تلتزم شركة العربية للطيران التزاماً صارماً بجميع بروتوكولات السلامة والأمن التي نضعها والتي تستند إلى المعايير واللوائح الدولية.

يعتبر التزامنا بالصحة والسلامة ركيزة أساسية لقيمنا ومساعدتنا في مجال الاستدامة، لذلك قمنا بتنفيذ أهداف واضحة وعمليات راسخة للحفاظ على أعلى المعايير في هذا المجال، وذلك امتثالاً لجميع القواعد واللوائح وأفضل الممارسات.

لدينا أنظمة شاملة لإدارة الجودة والسلامة وذلك يضمن تتبع جميع الحوادث وساعات العمل وإدارتها بدقة. ويعمل هذا النظام كركيزة أساسية في صون صحة عملائنا وموظفينا.

علاوة على ذلك، قمنا بإنشاء برنامج تعريفي وتدريب شامل على السلامة لجميع الموظفين الجدد في الشركة. يُزودهم هذا البرنامج بالمعرفة والمهارات اللازمين للقيام بأدوارهم بأمان وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم جلسات تدريبية سنوية مصممة خصيصاً للموظفين، بما يتماشى مع وظائفهم المحددة لتعزيز كفاءتهم في ضمان بيئة عمل آمنة.

رضا العملاء وخدمتهم

يمكن للعملاء تقديم الشكاوى إلى قسم علاقات العملاء من خلال مركز الاتصال ونقاط البيع في المطار وعبر الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول. يتم تسجيل كل شكاوى وتتبعها في نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) منذ الإنشاء وحتى الإغلاق. تتم مراجعة الشكاوى والتحقق فيها بدقة من قبل فرق متعددة الوظائف. يتم تحليل كل شكاوى لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلة ويتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لحلها. وفي بعض الحالات، يتم تقديم التعويض مقابل استرداد الخدمة. عندما يتم حل الشكاوى، يتلقى العميل القرار النهائي ويتم إغلاق الحالة، وسيتلقى العملاء بعد ذلك استبيانًا لقياس مدى رضاهم عن القرار.

من المرجح أن نكسب ولاء العملاء الراضون وأن يعاودوا تجربتهم معنا، كما يؤثرون أيضًا على اختيار عملاء محتملين آخرين لشركتنا. لذا، نسعى جاهدين لضمان رضا جميع الركاب عن تجربتهم في السفر معنا بدءًا من عملية الحجز عبر الإنترنت إلى خدماتنا على متن الطائرة وما يليها. وكأول وأكبر شركة طيران اقتصادي في الشرق الأوسط، فإن تقديم خدمة متميزة بأسعار معقولة يدعم نجاح ونمو العمل في مواجهة المنافسة الشديدة. وفي عام 2023، حصلت خدمة العملاء لدينا على تقييم 62 % من جميع مراكزنا، مما يدل على تفاني شركة العربية للطيران في تقديم مساعدة رفيعة المستوى للمسافرين من جميع أنحاء العالم.

الحجز وتسجيل الوصول

الممارسات التسويقية المسؤولة

تلعب الممارسات التسويقية المسؤولة دورًا محوريًا في تشكيل الرأي العام وتعزيز السلامة وبناء الثقة مع المسافرين. لذا، تضع العربية للطيران الشفافية والذقة على رأس أولويات رسائلها التسويقية، مما يضمن نقل المعلومات المتعلقة بالأسعار والجداول الزمنية والخدمات بأمانة ووضوح.

تتم حجوزات شركات الطيران بشكل كبير عبر الإنترنت في الوقت الحاضر، مما يعني أنه من الضروري وجود موقع إلكتروني سريع وسهل الاستخدام حيث لا يمكن للعملاء إجراء الحجز فحسب، بل يمكنهم أيضًا تسجيل السفر لرحلتهم والعثور على معلومات حول مختلف الخدمات الأخرى. تعتبر الراحة إحدى أهم أولوياتنا، وهذا يبدأ مع موقع العربية للطيران الإلكتروني ويستمر في كل مرحلة من رحلة العميل حتى الوصول إلى وجهته.

علاوة على ذلك، تشمل الممارسات التسويقية المسؤولة تعزيز مبادرات الاستدامة، بما في ذلك جهودنا لخفض انبعاثات الكربون وتقليل التأثير البيئي. من خلال الالتزام بالمعايير التسويقية الأخلاقية، نبرهن على التزامنا برضا العملاء والسلامة والاستدامة، وبالتالي نحمي سمعتنا ونعزز ولاء عملائنا على المدى الطويل.

في يونيو 2023، أطلقت العربية للطيران مرفقًا جديدًا لتسجيل السفر في المدينة في مويج - الشارقة، مما يسمح للمسافرين بتسليم أمتعتهم واستلام بطاقة صعود الطائرة قبل وقتٍ طويلٍ من موعد مغادرتهم المقرر.

وتم تصميم هذه الخدمة لتبسيط عملية ما قبل الرحلة، وتوفير الوقت، وتجنب الطوابير في المطار، مما يسمح للركاب بالتوجه مباشرة إلى رحلتهم عند الوصول إلى المطار.

تعرض جميع تذاكر الطيران والإعلانات الشروط والأحكام (T&C) بوضوح كمرجع للركاب، حيث نلتزم بجميع قوانين حماية المستهلك المعمول بها بالإضافة إلى حقوق الركاب الجويين في الاتحاد الأوروبي (EU261). في حال كان لدى العملاء أي شكاوى، فيمكنهم تقديمها عبر إجراء الشكاوى، كما هو مفصل في القسم ذي الصلة.

يمكن للمسافرين الذين يستخدمون هذه الخدمة تسجيل السفر وتسليم أمتعتهم خلال 24 ساعة وحتى 8 ساعات قبل مغادرة الرحلة. كما يمكنهم أيضًا شراء بدل أمتعة إضافي، أو اختيار المقاعد المفضلة، أو إجراء تغييرات على ترتيبات رحلاتهم، إذا لزم الأمر.

تعد هذه الإضافة الجديدة واحدة من ستة مرافق لتسجيل السفر، المتوزعة في الشارقة ورأس الخيمة وعجمان والعين، والتي يمكن للمسافرين من مطار الشارقة الدولي استخدامها.

شكاوى العملاء

إذا واجه العملاء أي مشكلات لم تحقق الرضا الكامل، فإننا نسهل عليهم إبلاغ الشركة بها ولدينا العمليات والإجراءات المعمول بها لحل هذه المشكلات بسرعة واحترافية بما يرضيهم.

تشكيل قوة عاملة بمعايير عالمية

GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI
404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2,
(GRI 406-1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S11, G1

مسيرة نمو العربية للطيران هي رحلة نخوضها معًا، ويعتمد نجاحنا على امتلاك قوة عاملة عالمية المستوى تتكون من موظفين مخلصين مدربين تدريباً عالي المستوى. ومن دون كفاءة أطقم الرحلات الجوية والأرضية وأطقم الضيافة لدينا وغيرهم، لن نتمكن من الوفاء بوعدها بتوصيل العملاء إلى وجهات سفرهم بأمان وفي الموعد المحدد. كما يلعب موظفونا أيضًا دورًا لا يتجزأ في تحقيق أهدافنا نحو الاستدامة، وتقليل بصمتنا البيئية، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، وضمان الجدوى الاقتصادية.

تسترشد شركة العربية للطيران بدليل شامل للموظفين يحدد سياسات إدارة الموارد البشرية للشركة والتي تنطبق على جميع الموظفين الدائمين بغض النظر عن رتبهم أو دورهم. يُعد الدليل مصدراً رئيسياً لحصول الموظفين على المعلومات المهمة، إذ يوضح العمليات والإجراءات التي تدعم تنفيذ السياسات على أساس يومي، مما يسلط الضوء على التزامنا بالتطبيق المتسق والعادل لسياسات الموارد البشرية والمعاملة العادلة لجميع الموظفين في جميع أقسام المؤسسة.

يحدد الدليل حقوق جميع الموظفين وكذلك توقعاتنا بشأن حسن السلوك، ونهجنا في التوظيف، وشروط العمل، وبرامج التعلم والتطوير، وإدارة الأداء، والإجراءات التأديبية، وآليات التظلم، وأكثر من ذلك بكثير.

وينعكس النمو القوي الذي حققته العربية للطيران مؤخرًا وتوسع شبكة خطوط الشركة في توسع قوتها العاملة، والتي زادت في عام 2023 بنسبة 22.24% إلى 4,221 مقارنة بعام 2022 وبنسبة 65.33% من 2,553 في عام 2021. ومن بين هؤلاء الموظفين، 4,103 (97.2%) يعملون بفعالية دائمة.

وشكلت الإناث 35.8% من إجمالي القوى العاملة في عام 2023، بما يتوافق مع العام السابق. في العامين الماضيين منذ عام 2021، ضاعفت العربية للطيران حجم القوى العاملة النسائية، وتشكل الإناث ما يقل قليلاً عن 42% من التعيينات الجديدة في عام 2023.

المجموع	الذكور	الإناث	
2,553	1,745	808	2021
3,450	2,241	1,209	2022
4,221	2,710	1,511	2023

فيما يلي التوزيع حسب الجنس للموظفين لعام 2023، مما يوفر نظرة معمقة للتنوع داخل القوى العاملة لدينا:



عقد دائم				
نسبة الذكور	نسبة الإناث	الذكور	الإناث	
% 67.15	% 32.85	1,619	792	2021
% 64.66	% 35.34	2,188	1,196	2022
% 63.86	% 36.14	2,620	1,483	2023

عقد مؤقت				
نسبة الذكور	نسبة الإناث	الذكور	الإناث	
% 88.73	% 11.27	126	16	2021
% 80.30	% 19.70	53	13	2022
% 76.27	% 23.73	90	28	2023

دوام كامل				
نسبة الذكور	نسبة الإناث	الذكور	الإناث	
% 68.35	% 31.65	1,745	808	2021
% 64.96	% 35.04	2,241	1,209	2022
% 64.20	% 35.80	2,710	1,511	2023

استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها

تعطي استراتيجية الاستدامة لدينا الأولوية للاستثمار في تدريب الموظفين وخلق فرص للترقية الوظيفية وتعزيز مبادرات تزيد من رضا الموظفين ومشاركتهم. نؤمن بأن هذه المبادرات لها دور حيوي في نجاح شركتنا على المدى الطويل واستدامتها.

نحن مدركون الأهمية القصوى لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها باعتبارها الركائز الأساسية لنجاح مؤسستنا. إذ نسعى بشكل كبير إلى جذب الأفراد الذين يجسدون قيمنا المتمثلة في النزاهة والتميز، مع الالتزام بتعزيز بيئة عمل متنوعة وشاملة. كما نهدف إلى الاحتفاظ بأفضل المواهب وتعزيز إمكاناتهم داخل مؤسستنا، وذلك من خلال تبني ثقافة عمل تقدر رفاهية الموظفين، والتطوير المهني، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، حيث نهدف إلى الاحتفاظ بأفضل المواهب وتعزيز إمكاناتهم داخل مؤسستنا.

إجمالي التعيينات الجديدة حسب الجنس				
نسبة ذكور	نسبة الإناث	ذكور	إناث	
% 15.82	% 35.40	276	286	2021
% 42.66	% 65.10	956	787	2022
% 35.24	% 45.53	955	688	2023

إجمالي التعيينات الجديدة حسب فئة الوظيفة						
فوق 50 سنة %	بين 30-50 سنة %	أقل من 30 سنة %	أكثر من 50 سنة	بين 30-50 سنة	أقل من 30 سنة	
% 10.26	% 12.48	% 48.83	28	199	335	2021
% 20.86	% 34.04	% 82.72	63	646	1,034	2022
% 18.65	% 25.54	% 57.85	58	535	1,050	2023

إجمالي الموظفين الذين غادروا				
نسبة ذكور	نسبة الإناث	ذكور	إناث	
% 11.23	% 17.70	196	143	2021
% 20.53	% 31.93	460	386	2022
% 17.93	% 25.55	486	386	2023

إجمالي الموظفين الذين غادروا						
فوق 50 سنة %	بين 50-30 سنة %	أقل من 30 سنة %	أكثر من 50 سنة	بين 50-30 سنة	أقل من 30 سنة	
% 6.59	% 10.16	% 23.18	18	162	159	2021
% 11.26	% 18.02	% 37.60	34	342	470	2022
% 15.76	% 16.13	% 26.72	49	338	485	2023

إجمالي التعيينات الجديدة %	إجمالي دوران الموظفين %	
% 22.0	% 13.3	2021
% 50.5	% 24.5	2022
% 38.9	% 20.7	2023

المزايا الإضافية المقدمة للموظفين:

مؤونة التقاعد	إجازة امومة	تغطية العجز وعدم القدرة على العمل	الرعاية الصحية	التأمين على الحياة
---------------	-------------	-----------------------------------	----------------	--------------------

يحق لجميع الموظفين الدائمين في العربية للطيران الحصول على إجازة والدية. وعلى مدى السنوات الثلاث الماضية، عاد جميع الموظفين الذين مارسوا هذا الحق إلى العمل في نهاية فترة الإجازة وظلوا يعملون في الشركة بعد 12 شهرًا من العودة.

كما تعمل العربية للطيران على تحفيز الاحتفاظ بالموظفين من خلال منح الجوائز والمكافآت بمناسبة خمس وعشر سنوات من الخدمة في الشركة. نحن نقدم مزايا سفر إضافية للموظفين ذوي الخدمة الطويلة، بينما نقدم أيضًا تعويضًا إضافيًا مقابل سنوات الخدمة الإضافية، بما يتجاوز ما هو مطلوب بموجب قانون العمل الإماراتي.

إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية		
ذكور	إناث	
10	25	2021
15	32	2022
22	44	2023

إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة والدية		
ذكور	إناث	
10	25	2021
15	32	2022
22	44	2023

إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة والدية والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل		
ذكور	إناث	
10	25	2021
15	32	2022
22	44	2023

النسبة الإجمالية للموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة والدية والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل		النسبة الإجمالية للموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة والدية		
ذكور	إناث	ذكور	إناث	
% 100.00	% 100.00	% 100.00	% 100.00	2021
% 100.00	% 100.00	% 100.00	% 100.00	2022
% 100.00	% 100.00	% 100.00	% 100.00	2023

التدريب والتطوير

بالإضافة إلى التدريب الفني المحدد، تدير العربية للطيران أيضًا ثلاثة برامج تدريبية إدارية شاملة لمستويات مختلفة من الشركة لضمان التقدم الوظيفي والتخطيط للتعاقد الوظيفي:

- برنامج التطوير الإشرافي
- برنامج التطوير الإداري
- برنامج التطوير التنفيذي

يتم تغطية التدريب من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب، حسب الاقتضاء، بما في ذلك برامج التدريب الداخلي، والتدريب الخارجي، والتعلم الإلكتروني، وأكاديميات التدريب، والتناوب الوظيفي، والتوجيه. تقوم إدارة الموارد البشرية بانتظام بتحديث دليل التدريب، الذي يمكن لجميع الموظفين والمديرين المباشرين الوصول إليه، والذي يتضمن جميع برامج التدريب الخاصة بشركة الطيران، بما في ذلك تلك التي يديرها مقدمو خدمات خارجيون معتمدون.

وفي عام 2023، أجرى موظفو العربية للطيران ما مجموعه 33,768 ساعة تدريب، بزيادة قدرها 22.34% عن عام 2022، على الرغم من أن متوسط 8 ساعات تدريب لكل موظف كان يتماشى مع العام السابق.

يعد التدريب والتطوير عنصرين أساسيين لأي شركة طيران تسعى إلى التميز في مجالات السلامة وجودة الخدمة والكفاءة التشغيلية. حيث تضمن برامج التدريب الشاملة امتلاك الموظفين، بدءًا من الطيارين إلى الموظفين الأرضيين، للمهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع السيناريوهات المعقدة بفعالية.

بالنسبة لشركات الطيران، فإن الاستثمار في التدريب المستمر لا يُشجع فقط على ثقافة التحسين المستمر، بل يعزز أيضًا معنويات الموظفين وولائهم. يمكن للموظفين المدربين جيدًا التعامل مع حالات الطوارئ بثقة، والامتثال باللوائح، وتقديم تجارب استثنائية للعملاء، مما يعزز في نهاية المطاف سمعة شركة الطيران وقدرتها التنافسية في سوق شديدة التنافس. لذا، تُعد مبادرات التعلم والتطوير المستمرة ضرورية للتقدم والبقاء في المقدمة والتكيف مع المتغيرات.

في مجال اهتمامها بعملية التعلم والتطوير المستمر، تخصص شركة العربية للطيران قسم متخصص بالتعليم والتطوير (L&D). وبالإضافة إلى مدارس التدريب الخاصة بها، تقدم الشركة مجموعة متنوعة من الفرص لأعضاء الفريق لمواصلة تطوير مهاراتهم والبقاء على اطلاع بأحدث اتجاهات الصناعة. يتم تدريب جميع موظفي العربية للطيران، بغض النظر عن دورهم أو مستواهم داخل الشركة، لتعزيز مهاراتهم وكفاءاتهم، بناءً على إطار واضح للكفاءة، بهدف تحسين مساهمتهم في الأداء العام لشركة الطيران وتحقيق التميز التشغيلي.

إجمالي ساعات التدريب			
المجموع	ذكور	إناث	
20,424	13,960	6,464	2021
27,600	17,928	9,672	2022
33,768	21,680	12,088	2023

متوسط ساعات التدريب لكل موظف		
	8	2021
	8	2022
	8	2023

متوسط ساعات التدريب حسب الجنس			
المجموع	ذكور	إناث	
8	8	8	2021
8	8	8	2022
8	8	8	2023

إجمالي ساعات التدريب				
المجموع	المستوى الأعلى إلى التنفيذي	مستوى متوسط	مبتدأ	
20,424	3,456	5,560	11,408	2021
27,600	4,248	6,680	16,672	2022
33,768	4,824	7,904	21,040	2023

متوسط ساعات التدريب لكل موظف				
المجموع	المستوى الأعلى إلى التنفيذي	مستوى متوسط	مبتدأ	
8	8	8	8	2021
8	8	8	8	2022
8	8	8	8	2023

النسبة المئوية للموظفين الذين تلقوا مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي، حسب الجنس		
نسبة ذكور	نسبة الإناث	
% 100.00	% 100.00	2021
% 100.00	% 100.00	2022
% 100.00	% 100.00	2023

النسبة المئوية لإجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي، حسب الفئة الوظيفية			
المستوى الأعلى إلى التنفيذي %	مستوى متوسط %	مبتدأ %	
% 100.00	% 100.00	% 100.00	2021
% 100.00	% 100.00	% 100.00	2022
% 100.00	% 100.00	% 100.00	2023

التنوع والمساواة والشمول

يعد التنوع والمساواة والشمول (DEI) ركائز مهمة لشركة طيران حديثة تسعى جاهدة لتحقيق النجاح في عالم تسوده العولمة. ومن خلال تبني هذه المبادئ، يمكننا أن نفهم ونخدم بشكل أفضل قاعدة عملائنا المتنوعة الذين يأتون من جميع أنحاء العالم. يتم تمثيل أكثر من نصف دول العالم ضمن القوى العاملة في العربية للطيران والتي تتكون من 110 جنسية اعتبارًا من عام 2023.

علاوة على ذلك، فإن القوى العاملة المتنوعة توفر مزيجًا غنيًا من وجهات النظر والخبرات والمواهب التي يمكن أن تعزز التفكير الإبداعي الذي يقود إلى نجاح الشركة. لقد وجدنا أيضًا أنها تحسن من مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم مما يساعد في نهاية المطاف على تحقيق النمو المستدام والربحية في قطاع دائم التطور. لقد عززت العربية للطيران ثقافة يشعر فيها كل فرد بالتقدير والاحترام والتمكين للمساهمة بأفضل ما لديه.

عندما يتعلق الأمر بممارسات الاستقطاب والتوظيف، تتبع شركة العربية للطيران سياسة صارمة لعدم التمييز وتوفير فرصًا متساوية بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو العرق أو الدين أو الحالة الاجتماعية أو غير ذلك. لم تشهد الشركة أي حوادث تمييز خلال السنوات الثلاث الماضية.

تلتزم الشركة باختيار الشخص الأكثر تأهيلًا لكل دور وتوفير مجالًا متكافئًا لجميع الموظفين بغض النظر عن خلفيتهم. لدينا أيضًا سياسة صارمة لعدم التحرش ويمكن للموظفين الذين لديهم تطلعات التواصل مع الإدارة من خلال بابنا المفتوح للتعبير عن مخاوفهم والتي سيتم معالجتها من خلال إجراء التظلم.

تم تفصيل جميع السياسات والإجراءات ذات الصلة في دليل الموظفين الشامل لشركة العربية للطيران.

إجمالي الموظفين حسب فئة الوظيفة والجنس

المستوى الأعلى إلى التنفيذي		مستوى متوسط		مبتدأ		
ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
% 93.98	% 6.02	% 88.06	% 11.94	% 50.98	% 49.02	
% 95.48	% 4.52	% 88.14	% 11.86	% 47.89	% 52.11	2022
% 95.69	% 4.31	% 88.87	% 11.13	% 47.72	% 52.28	2023

إجمالي الموظفين حسب الفئة الوظيفية والفئة العمرية									
المستوى الأعلى إلى التنفيذي			مستوى متوسط			مبتدأ			
أكثر من 50 سنة	بين 50-30 سنة	أقل من 30 سنة	أكثر من 50 سنة	بين 50-30 سنة	أقل من 30 سنة	أكثر من 50 سنة	بين 50-30 سنة	أقل من 30 سنة	
% 40.74	% 55.32	% 3.94	% 9.21	% 71.94	% 18.85	% 2.31	% 59.96	% 37.73	2021
% 38.23	% 3.39	% 58.38	% 8.14	% 19.76	% 72.10	% 1.49	% 51.20	% 47.31	2022
% 34.66	% 2.99	% 62.35	% 7.39	% 21.15	% 71.46	% 1.10	% 60.38	% 38.52	2023

إجمالي عدد الجنسيات	
94	2021
110	2022
110	2023

العدد الإجمالي لحوادث التمييز	
صفر	2021
صفر	2022
صفر	2023

صحة وسلامة ورفاهية الموظفين

يعد ضمان صحة وسلامة ورفاهية الموظفين أمرًا أساسيًا للحفاظ على كفاءة العمليات ورضا العملاء والنجاح التنظيمي الشامل. وبالنسبة لشركات الطيران، فإن وضع صحة وسلامة الموظفين في مقدمة أولوياتها، يمكنها أيضًا من تقليل مخاطر الحوادث والإصابات.

من خلال الاستثمار في برامج الصحة والسلامة الشاملة، فإننا نعزز ثقافة الثقة ونرفع من معنويات الموظفين وإنتاجيتهم والاحتفاظ بهم. الموظفون الأصحاء الذين يحظون بدعم جيد مجهزون بشكل أفضل على تقديم خدمة استثنائية للمسافرين، مما يساهم في نهاية المطاف في سمعة الشركة وقدرتها التنافسية في السوق.

يخضع جميع أفراد الطاقم (الطيارين وطاقم الطائرة) والموظفين الفنيين لبرامج تدريبية للتوعية بالسلامة، وفقًا لما تقرره الهيئة التنظيمية. يتم تزويد جميع الموظفين المشاركين في الأدوار الحساسة للسلامة بتدريب محدد، بما في ذلك التعامل مع المعدات ومعدات الحماية الشخصية (PPE). وقد حضر موظفون آخرون جلسات التوعية العامة بالصحة والسلامة وبرامج الرفاهية. تتمتع العربية للطيران بسجل لا تشوبه شائبة في مجال السلامة في مكان العمل، ولم تشهد أي إصابات مرتبطة بالعمل في السنوات الثلاث الماضية.

بالإضافة إلى ذلك، افتتحت المجموعة "مركز العربية للطيران الطبي" وهو منشأة طبية مجهزة بالكامل في المقر الرئيسي للمجموعة مخصصة لتقديم الرعاية الصحية الكاملة للموظفين.

عدد الوفيات نتيجة اعتلال الصحة المتعلق بالعمل	
0	2021
0	2022
0	2023

الارتقاء بالمجتمعات

(GRI 202-2, GRI 204-1, GRI308-1, GRI414-1, GRI 413-1,)

(S11, S12, G5)

مبادرة "سحاب الخير"

تهدف مبادرة شركة العربية للطيران الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات "سحاب الخير" إلى تعزيز مبادرات التعليم والرعاية الصحية المستدامة للمجتمعات المحرومة في جميع أنحاء العالم.

تأسست مبادرة "سحاب الخير" في عام 2007 بالتعاون مع جمعية الشارقة الخيرية، حيث أحدثت تأثيرًا إيجابيًا في حياة عدد لا يحصى من الأفراد المحتاجين عبر مئات المشاريع والمبادرات الخيرية في الدول النامية مثل بنجلاديش والهند ونيبال وتركيا ومصر والسودان وسريلانكا واليمن وغيرها. وقد حقق برنامج سحاب الخير تقديرًا عالميًا وحصل على جوائز لتأثيره الإيجابي على حياة الأطفال وأفراد المجتمع.

بالنسبة لشركة العربية للطيران، يعد دعم المجتمعات داخل الشبكة العالمية التي تعمل فيها جزءًا حيويًا من روح الشركة. ومن خلال مساهماتهم، أصبح مسافرو العربية للطيران شركاء فاعلين في إحداث تغيير إيجابي في العالم الذي نعيش فيه.

وقد تلقى أكثر من 120 ألف مريض العلاج الطبي في عيادات المبادرة حتى الآن، وفي كل عام، نقدم الرعاية لأكثر من 30,000 مريض ونوفر فرقًا تعليمية لأكثر من 10,000 طالب، مما يحدث تأثيرًا مفيدًا على حياة المحتاجين.

لا تلتزم العربية للطيران فقط بتوفير وسائل سفر جوي بأسعار معقولة، بل تركز جهودها أيضًا لتحسين حياة الأشخاص الأقل حظًا. فلطالما كان تلبية الاحتياجات الاجتماعية للمجتمعات المحلية والدولية جزءًا رئيسيًا من تطور الشركة.

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)

تحقيقًا لهذه الغاية، قمنا بتنفيذ برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) الذي يركز على توفير تعليم أفضل ورعاية صحية أفضل للمجتمعات الأقل حظًا. كما أنه قمنا بإنشاء شراكة مع مدينة الشارقة الإنسانية لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يسافرون على متن طائراتنا ولمرافقتهم في المطارات.

تشمل مشاريع سحب الخير حول العالم ما يلي:

<p>تقع هذه العيادة في منطقة الجلاف بالسودان، وهي أول عيادة طبية مجانية متاحة لدعم المجتمع المحلي. والجلاف منطقة صحراوية تبعد حوالي 450 كيلومتراً عن العاصمة الخرطوم، ويبلغ عدد سكانها أكثر من 20 ألف نسمة. وتشتمل العيادة، التي يتم تطويرها باستمرار لتوفير خدمات أفضل، على غرفة عمليات وفحص وغرفة ولادة بالإضافة إلى مختبر وصيدلية مجهزين بالكامل. تستقبل العيادة حوالي 4000 مريض سنويًا وتقدم عدة أنواع من العلاج الطبي للأمور الصحية مثل الملاريا والولادة والحروق والعمليات الجراحية البسيطة وفحوصات الجسم بالكامل.</p>	<p>1</p>  <p>السودان</p> <p>المشروع: عيادة سحب الخير</p>
<p>تقع في منطقة واركابولا في سريلانكا، حيث تبرعت لجنة سحب الخير بمبلغ أولي قدره 61,000 دولار أمريكي لتوسيع مدرسة قائمة، وتزويد المتعلمين بمرافق تعليمية أفضل. وشملت النتائج استكمال مدرسة سحب الخير الجديدة التي تستوعب أكثر من 400 طالب، وتوفر تعليمًا عالي الجودة للمجتمع المحلي في سريلانكا.</p>	<p>2</p>  <p>سيريلانكا</p> <p>المشروع: مدرسة سحب الخير</p>
<p>التجديد الكامل لمدرسة شرني شاغيودايا الثانوية في كاتماندو، نيبال في عام 2008. بالإضافة إلى ذلك، تم تركيب مضخة وحاويات لتزويد المدرسة بالمياه.</p>	<p>3</p>  <p>نيبال</p> <p>المشروع: مدرسة سحب الخير</p>
<p>تقع مدرسة سحب الخير في منطقة تريسور بولاية كيرالا بالهند، وهي أول مشروع مدرسة مجتمعية للشركة في الهند. تقدم المدرسة تعليمًا عالي الجودة للأطفال من الفئات المحرومة في المجتمع وتستضيف أكثر من 300 طالب.</p>	<p>4</p>  <p>الهند</p> <p>المشروع: مدرسة سحب الخير</p>
<p>تقع العيادة في قرية دار السودان، حيث توفر مرافق متطورة، مثل غرفة العمليات والفحص وغرفة الولادة بالإضافة إلى مختبر وصيدلية مجهزين بالكامل. وستشمل العيادة أيضًا السكن للفريق الطبي العامل في العيادة. ويتم تزويد مئات المرضى والأطفال بالفحوصات الروتينية والتطعيمات الموسمية كل عام. تضم العيادة مجموعة ممتازة من المهنيين الملتزمين بمساعدة الآخرين بما في ذلك ذلك طبيبان متخصصان يعملان على مدار الساعة في محاولة لتحسين الحياة.</p>	<p>5</p>  <p>اليمن</p> <p>المشروع: عيادة سحب الخير</p>

<p>إنشاء عيادة طبية عن بعد تقدم المساعدة الطبية في جميع أنحاء سريلانكا وهي مكملة لمدرسة سحاب الخير الموجودة في واركابولا. تضم العيادة فريقًا متخصصًا يضم طبيبًا واحدًا وممرضتين على الأقل متاحين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وقد ساعدت العيادة أكثر من 32,000 مريض منذ إنشائها وقدمت عدة أنواع من العلاج الطبي.</p>	<p>6</p>  <p>سيرلانكا</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>
<p>أسس سحاب الخير مركزًا طبيًا لديه القدرة على علاج 4000 مريض سنويًا.</p>	<p>7</p>  <p>سيرلانكا</p> <p>المشروع: مركز طبي</p>
<p>قام سحاب الخير بتجهيز مركز غسيل الكلى خاص بها بأحدث التقنيات والمعدات اللازمة لتشغيل المركز.</p>	<p>8</p>  <p>مصر</p> <p>المشروع: مركز غسيل الكلى</p>
<p>تقع العيادة في بوتالام في سريلانكا، حيث ستقدم العيادة التي تم افتتاحها بالتعاون مع مؤسسة سيرنديب المساعدة الطبية لأكثر من 50 ألف مريض سنويًا. تضم العيادة الجديدة طبيين و4 ممرضات بالإضافة إلى أحدث المرافق الطبية لمن يحتاجون إلى رعاية طبية مستمرة.</p>	<p>9</p>  <p>سيرلانكا</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>
<p>تولت مبادرة سحاب الخير مشروع تحديث مركز كاجيثان للتدريب الخاص بالتوحد في إسطنبول، تركيا. ويستفيد من هذه الخدمات حوالي 100 طالب حيث يتم تزويد المركز بالأدوات المكتبية والمكاتب والكراسي وأجهزة الكمبيوتر والآلات الموسيقية والمواد التعليمية والألعاب وغيرها.</p>	<p>10</p>  <p>تركيا</p> <p>المشروع: مركز تدريب أطفال التوحد</p>
<p>أنشأ سحاب الخير أول عيادة أمومة لها في كينيا.</p>	<p>11</p>  <p>كينيا</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>

<p>قام سحاب الخير ببناء عيادة جديدة للأطفال في جيسور.</p>	<p>12</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>
<p>أنشأ سحاب الخير مركزاً للتدريب التعليمي في بنغلاديش.</p>	<p>13</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: مركز سحاب الخير للتدريب المهني</p>
<p>أنشأ سحاب الخير تسعة فصول دراسية مجهزة تجهيزاً كاملاً في بنغلاديش، كما أنها قامت بتوفير رواتب العام الكامل للأيتام والأطفال المحتاجين.</p>	<p>14</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>
<p>أنشأ سحاب الخير مدرسة في كينيا تقبل حوالي 350 طالباً.</p>	<p>15</p>  <p>كينيا</p> <p>المشروع: مدرسة سحاب الخير</p>
<p>قام سحاب الخير ببناء مدرسة في ولاية راجاستان في الهند.</p>	<p>16</p>  <p>الهند</p> <p>المشروع: مدرسة سحاب الخير</p>
<p>قام سحاب الخير ببناء عيادة جديدة تعمل بكامل طاقتها في سوهاج في مصر.</p>	<p>17</p>  <p>مصر</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>

<p>افتتح سحاب الخير قسماً لطب الأطفال لعلاج الأطفال في ساكرو كراتشي في باكستان</p>	<p>18</p>  <p>باكستان</p> <p>المشروع: عيادة سحاب الخير</p>
<p>أنشأ سحاب الخير مستشفى للولادة في كينيا</p>	<p>19</p>  <p>كينيا</p> <p>المشروع: مستشفى سحاب الخير</p>
<p>أنشأ سحاب الخير مدرسة في بنغلاديش خلال عام 2022، وخلال شهر أغسطس قامت بتوفير الزي المدرسي للأطفال استعداداً لبدء الفصل الدراسي.</p>	<p>20</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: مبادرة مدرسة والزي المدرسي لسحاب الخير</p>
<p>قام سحاب الخير بتوفير الكراسي المتحركة للأطفال المعاقين وكبار السن في عام 2022</p>	<p>21</p>  <p>نيبال</p> <p>المشروع: دعم الكراسي المتحركة لبرنامج سحاب الخير</p>
<p>أنشأ سحاب الخير ملعباً للأطفال في بنغلاديش في عام 2022</p>	<p>22</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: ملعب للأطفال</p>
<p>أنشأ سحاب الخير مستشفيات في جميع أنحاء بنغلاديش في عام 2022 للتبرع بالدم وأطباء العيون والفحوصات العامة للأطفال والأسرة.</p>	<p>23</p>  <p>بنغلاديش</p> <p>المشروع: المستشفيات</p>

وفي عام 2023، تم إنشاء عيادتان طبيتان جديدتان في مصر وطاجيكستان، لتنضم إلى 15 مدرسة وعيادة تشرف عليها "سحاب الخير" حالياً في 12 دولة.

التبرعات

توفر شركة العربية للطيران مظاريف خاصة في جيوب المقاعد على جميع رحلاتها حتى يتمكن الركاب من تقديم مساهمات خيرية حسب تقديرهم. يتم جمع التبرعات وتخصيصها لمشاريع الصحة والتعليم التي ندعمها في المناطق الفقيرة حول العالم. نحن نتحلى بالشفافية بشأن المساهمات المالية التي نجمعها من العملاء، وكيفية تخصيص الأموال، والأثر الذي تحدثه التبرعات الخيرية.

إجمالي المبلغ بألاف الدراهم الإماراتية المستثمرة في المجتمع	
690	2021
784	2022
982	2023

مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في عام 2023

- إنشاء عيادتين طبييتين في مصر وطاجيكستان ضمن إطار مبادرة المسؤولية الاجتماعية للشركات "سحاب الخير".
- حملة التوعية بسرطان الثدي: قمنا باستضافة "القافلة الوردية" في مكتبتنا الرئيسي في الشارقة لتقديم فحوصات مجانية لجميع الموظفين.
- مبادرة نحو بيئة أكثر خضرة: نظمت العربية للطيران يوماً لزراعة أشجار القرم في محمية الزوراء الطبيعية في إمارة عجمان. وتمت زراعة خمسين شجرة قرم على مساحة كيلومترين مربعين من الأراضي الرطبة. تشير التقديرات إلى أن كل شجرة تزيل سنوياً أكثر من 12 كيلوجراماً من ثاني أكسيد الكربون من الغلاف الجوي.
- تبرعات لسوريا وتركيا: اتحد موظفو العربية للطيران في الشارقة لجمع المواد الغذائية المعلبة والملابس وغيرها من التبرعات للأشخاص المتضررين من الزلزال في تركيا وسوريا.
- استضافت "فلاي جناح" فتاة تعاني من اضطراب في الدم، ترتدي زي طاقم الطائرة على متن رحلة فلاي جناح من كراتشي إلى لاهور، باكستان.

التوطين

ولجذب الموظفين الإماراتيين الشباب، تشارك العربية للطيران في معارض التوظيف التي تنظمها وزارة الموارد البشرية والتوطين (MoHRE)، ولها علاقات مع العديد من المعاهد التعليمية. كما أطلقت العربية للطيران برنامج "ألف" الذي يهدف إلى توظيف وتطوير والاحتفاظ بالمواطنين الإماراتيين الشباب والموهوبين في الأدوار الوظيفية الفنية والتشغيلية والدعم.

ونتيجة لحملة التوظيف الخاصة بالتوطين، شهدت العربية للطيران نجاحاً كبيراً في توظيف المرشحين الإماراتيين الشباب لشغل مناصب مبتدئة. عشرة من أصل 35 مواطناً إماراتياً يعملون في الشركة هم موظفون مبتدئون مقارنة بأربعة في عام 2022 ولا شيء في عام 2021. وفي عام 2023، كان ما يقرب من 30٪ من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة العاملين في العربية للطيران من النساء مقارنة بما يزيد قليلاً عن 10٪ في عام 2021. وهو ما يمثل زيادة كبيرة.

تدرك العربية للطيران مسؤوليتها في المساهمة في تنمية دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال توفير فرص عمل جيدة للمجتمعات المحلية، حيث نؤمن إيماناً راسخاً بأن المواطنين الإماراتيين يمكنهم تقديم مساهمة لا تقدر بثمن لمؤسستنا. تقدم الشركة مجموعة متنوعة من مبادرات التطوير الشاملة المصممة للأفراد في كل مرحلة من حياتهم المهنية. كما تلتزم بتنمية الجيل القادم من قادة المجتمع، بدءاً من رعاية المواهب الناشئة إلى توجيه المهنين الخبراء نحو الأدوار التنفيذية.

تتمثل مهمتنا في تحديد المواهب الواعدة وتقديم المساعدة للأفراد الطموحين والمتفانين للتفوق في أدوارهم. إذ نهدف إلى تشكيل مجموعة من المهنين ذوي الحافز العالي والمهارة والراغبين في ترك بصمتهم، وذلك من خلال برامج التدريب المستمرة والصارمة.

عدد مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة				
نسبة الذكور	نسبة الإناث	ذكور	إناث	
89.47%	10.53%	17	2	2021
73.08%	26.92%	19	7	2022
71.43%	28.57%	25	10	2023

عدد مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة						
المستوى الأعلى إلى التنفيذي %	مستوى متوسط %	مبتدأ %	المستوى الأعلى إلى التنفيذي	مستوى متوسط	مبتدأ	
57.89%	42.11%	غير متوفر	11	8	غير متوفر	2021
38.46%	46.15%	15.38%	10	12	4	2022
28.57%	42.86%	28.57%	10	15	10	2023

معدل التوطين		
	2.4%	2021
	2.2%	2022
	2.3%	2023

المشتريات المسؤولة

لا تأخذ العربية للطيران في الاعتبار تكلفة وجودة المنتجات التي نشتريها فحسب، بل تركز أيضاً على أثارها الاجتماعية والبيئية والأخلاقية طوال دورة حياتها. وفي عام 2023، أعلنت الشركة عن خطوة مهمة نحو الاستدامة من خلال تقديم أدوات مائدة ومواد تغليف قابلة للتحلل وإعادة التدوير على جميع رحلاتها اعتباراً من 1 نوفمبر 2023. وفي وقت سابق من العام، قدمت العربية للطيران عبوات مياه من مادة البولي إيثيلين تيريفثاليت المعاد تدويرها والقابلة لإعادة التدوير بنسبة 100٪ على متن رحلاتها.

يتم إعطاء الأفضلية للموردين المحليين ومقدمي الحلول القريبون وذلك لتقليل المخاطر التشغيلية وتقليل تراكم المخزون. إذ يقع حوالي ثلاثة أخماس من موردينا في المنطقة.

2023	2022	2021	
422	399	304	إجمالي عدد الموردين المشاركين
254	231	181	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
% 60.19	% 57.89	% 59.54	النسبة المئوية للموردين المحليين المعيّنين
277	152	37	إجمالي الإنفاق على المشتريات (مليون درهم إماراتي)
19	26	13	إنفاق المشتريات على الموردين المحليين (مليون درهم إماراتي)
% 6.91	% 17.07	% 35.88	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)

وتتكون نفقات المشتريات من 15% مخصصة للمشتريات العامة، والتي يتم توزيعها بين المراكز، و85% مخصصة للمشتريات الفنية، والتي تتم إدارتها مركزياً

تحافظ الشركة على تواصل دائم مع الموردين الرئيسيين بغاية اكتشاف حلول جديدة تعزز برنامج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG). إذ نشارك في الفعاليات والمؤتمرات الخاصة بالصناعة حيث يمكننا التواصل مع الموردين والتعرف على التقنيات الجديدة وأفضل الممارسات. على سبيل المثال، تقوم العربية للطيران بالتعاون مع شركات طيران أخرى في الدولة، بتقييم طرق لتوسيع استخدام وقود الطيران المستدام (SAF).

تمتلك العربية للطيران قنوات متنوعة للتفاعل مع مورديها، كما تنظم اجتماعات وجها لوجه بشكل دوري لمناقشة احتياجاتهم ومخاوفهم. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الشركة قنوات متعددة للموردين لتقديم الملاحظات، مثل البريد الإلكتروني والاستطلاعات وبوابة مخصصة للموردين. نحن نعمل على خطة رسمية لتعزيز أنشطة مشاركة الموردين لدينا بشكل أكبر. كما أننا نعمل على مدونة قواعد سلوك جديدة للموردين وبوابة موردين جديدة والتي نتوقع تقديمها في عام 2025.

تضمن شركة العربية للطيران التكامل الفعال لعوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عملية اختيار الموردين، ويتم ذلك من خلال تقييم متعدد الأوجه يعتمد على التكلفة الإجمالية للملكية (TCO). وهذا يأخذ بعين الاعتبار العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المباشرة وغير المباشرة. إذ تدمج بوابة الموردين لدينا متطلبات العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) وتستفيد عمليات التأهيل المسبق من التقييمات التي يتم إجراؤها. كما تتم جميع عمليات المشتريات والعقود بشكل رقمي بهدف توفير الورق.

تعتمد الشركة على معايير محددة لمختلف المنتجات. على سبيل المثال، تعمل العربية للطيران على تجديد الإطارات المستعملة وإعادة تدويرها لتحسين التماسك وكفاءة الوقود وإطالة عمر الاستخدام والمتانة بشكل عام. وعندما يصل الإطار إلى نهاية عمره الافتراضي، فإننا نعيده إلى الشركة المصنعة.

يساعد دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عمليات المشتريات لدينا على تقليل المخاطر وتعزيز الشفافية وتعزيز الممارسات المستدامة والمسؤولية في سلسلة التوريد. يتطلب هذا من فريق المشتريات المشاركة في المرحلة المبكرة من العملية لتحديد المتطلبات وضمان قضاء وقت كافي لتقييم العوامل المختلفة بما في ذلك كفاءة الموارد واعتماد المنتجات المستدامة وتحقيق الفوائد الاقتصادية الكاملة. كما يساعد تقييم أداء المورد في تحديد مجالات الفرص لتحسين عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عمليات المشتريات لدينا.



مسارات طيران تتماشى مع الاستدامة البيئية

(GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-3, GRI 303-5, GRI 305-1,
GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 306-3, E1, E2, E3,
E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10)

بصفتنا شركة طيران إقليمية رائدة، تحرك العربية للطيران مسؤوليتها في تقليل بصمتها البيئية، وذلك بما يتماشى مع مبادرات الاستدامة الحكومية الإماراتية، بما في ذلك الالتزام بعوامل التغيير المناخي.

مع ازدياد عدد العملاء المهتمون بالبصمة البيئية والراغبون في أن تتخذ شركة الطيران التي يختارونها إجراءات فعالة لتخفيف تأثيرها السلبي على البيئة، تلتزم العربية للطيران بهذا المسعى من خلال تطبيق استراتيجيات مبتكرة تشمل الاستثمار في طائرات موقرة للوقود، وتحسين مسارات الرحلات الجوية لخفض الانبعاثات، ودمج مصادر الطاقة المتجددة في عملياتنا، بما في ذلك وقود الطيران المستدام (SAF).

انبعاثات الغازات الدفيئة

وأخيرًا، يمكن أن تؤدي إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) أيضًا إلى توفير ملحوظ في التكاليف من خلال زيادة كفاءة استهلاك الوقود وتحسين العمليات. ومن خلال إدارة هذه المشكلات، يمكننا معالجة المخاوف البيئية، والامتثال للوائح، وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما يضمن في نهاية المطاف الاستدامة والقدرة التنافسية على المدى الطويل في القطاع.

تعد صناعة الطيران مساهمًا كبيرًا في الانبعاثات العالمية، ومع تزايد المخاوف البيئية، هناك ضغط متزايد على الشركات لتخفيف من بصمتها الكربونية. ومن خلال الإدارة الفعالة لانبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، يمكننا إظهار التزامنا بالاستدامة وتعزيز سمعتنا وجذب المستهلكين المهتمين بشؤون البيئة.

بالإضافة إلى ذلك، تتجه الهيئات التنظيمية بشكل متزايد نحو تطبيق أهداف خفض الانبعاثات واستخدام آليات تسعير الكربون، مما يجعل من الضروري لشركات الطيران إدارة انبعاثاتها بشكل استباقي ومواكبة التطورات التنظيمية المستقبلية.

2023		
46.55	بنزين	استهلاك الوقود
814.33	ديزل	استهلاك الطاقة (جيجا جول)*
31,703.27		استهلاك الكهرباء
860.88		إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة
31,703.27		إجمالي استهلاك الطاقة غير المباشر
32,564.15		إجمالي استهلاك الطاقة

*تشمل بيانات استهلاك الكهرباء والبنزين والديزل المقر الرئيسي لشركة العربية للطيران ومكاتبها والهنغار وجهاز المحاكاة الموجود في الشارقة.

2023	إجمالي الانبعاثات (طن ثاني أكسيد الكربون)**	
63.92	النطاق 1 (استهلاك الوقود)	
3,553.41	النطاق 2 (استهلاك الكهرباء)	
191.98	النطاق 3 (السلع والخدمات المشتراة (المتعلقة بالمياه فقط) والنفايات الناتجة عن العمليات)	
3,809.31	إجمالي الانبعاثات	

**تغطي بيانات النطاق 1 و 2 و 3 مقر العربية للطيران ومكاتبها وحظيرة وجهاز محاكاة يقع في الشارقة

تطوير الأسطول

استجابة للتحدي العالمي الملح المتمثل في تغير المناخ، قامت شركة العربية للطيران بدمج أهداف تغير المناخ في إطار عملنا التشغيلي. ويتجلى هذا الالتزام بشكل واضح في نهج الاستحواذ الاستراتيجي الذي نتبعه والذي يهدف إلى زيادة الكفاءة التشغيلية والحفاظ على أسطول حديث. ونحن مستمرين في إضافة الطرازين الحديثين من طائرات إيرباص 320 وإيرباص neo LR 321 إلى أسطولنا، مما يضمن أن يبلغ متوسط عمر الطائرة أربع سنوات فقط. وتهدف هذه الخطوة الاستراتيجية إلى تخفيف الانبعاثات غير المرغوب فيها وتعزيز المسؤولية البيئية.

نحن نبحت باستمرار عن فرص لتعزيز الممارسات التشغيلية التي يمكن أن تقلل بشكل كبير من استهلاك الوقود، وبالتالي تقليل الانبعاثات طوال دورة حياة طائراتنا. ومن خلال اعتماد استراتيجية الأسطول التي تركز على الطائرات الأحدث، فإننا لا نعطي الأولوية لخفض الانبعاثات فحسب، بل نستفيد أيضًا من تحسين كفاءة استهلاك الوقود وخفض تكاليف الصيانة، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والاستدامة بشكل عام.

وقد شهدت عمليات شركة العربية للطيران توسعاً سريعاً في السنوات الأخيرة، مع إضافة طائرات جديدة إلى الأسطول والعديد من المسارات الجديدة التي تمت إضافتها إلى شبكتنا. ونتيجة لذلك، ارتفع إجمالي استهلاك وقود الطائرات والانبعاثات بالتوازي مع توسعنا.

إجمالي استهلاك طاقة وقود الطائرات [جيجا جول]	استهلاك طاقة وقود الطائرات [جيجا جول]						
	القاهرة	المغرب	باكستان	أبو ظبي	أرمينيا	الشارقة	
16,887,225.11	1,168,734.24	2,490,808.45	0.00	994,506.03	0.00	12,233,176.39	2021
27,391,118.68	1,823,422.92	3,379,937.48	105,090.92	2,051,556.23	206,654.50	19,824,456.63	2022
34,610,811.55	1,818,995.43	3,652,694.20	840,758.57	5,179,067.80	803,929.08	22,315,366.47	2023

إجمالي الانبعاثات [طن ثاني أكسيد الكربون]	انبعاثات النطاق 1 (استهلاك الوقود) طن ثاني أكسيد الكربون						
	القاهرة	المغرب	باكستان	أبو ظبي	أرمينيا	الشارقة	
1,261,192.00	84,270.00	199,479.00	0.00	100,959.00	0.00	876,484.00	2021
2,120,253.37	93,062.00	277,625.00	7,612.29	273,095.00	14,969.08	1,453,890.00	2022
2,769,030.10	137,533.00	350,176.00	60,834.99	406,700.00	58,170.11	1,755,616.00	2023

*تم استخلاص الانبعاثات الخاصة بمراكز الشارقة وأبو ظبي والمغرب والقاهرة من تقارير الانبعاثات التي تم التحقق منها بموجب خطة كورسيا، بينما تستند الانبعاثات الخاصة بمراكز أرمينيا وباكستان إلى بيانات استهلاك وقود الطائرات.

الكفاءة التشغيلية

الإقليمية لتحديد وتحقيق تخفيضات في المسافات المقطوعة مما يساهم بشكل مباشر في خفض استهلاك الوقود وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

ومن خلال تحسين استراتيجيات مسار الطيران هذه، يمكن تحقيق وفورات كبيرة في استهلاك الوقود وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون، إلى جانب انخفاض ملحوظ في الضوضاء الناتجة عن الطائرات حول المناطق المجاورة للمطار.

من خلال هذه الجهود المتضافرة، تلتزم العربية للطيران بزيادة قطاع الطيران نحو مستقبل أكثر استدامة، حيث يتكامل فيه الالتزام بالبيئة والكفاءة التشغيلية تكاملاً وثيقاً.

تتخذ العربية للطيران إجراءات مبتكرة لتحسين استهلاك الوقود، مثل تطبيق إجراءات أكثر كفاءة وتنفيذ مبادرات لخفض الوزن. تتراوح هذه المبادرات بين صيانة المحركات وتطوير بروتوكولات وصول ومغادرة مبسطة، مثل استخدام محرك واحد أثناء سير الطائرة على المدرج قبل الإقلاع وبعد الهبوط، بالإضافة إلى التعاون مع المطارات ومقعد مي خدمات الملاحة الجوية للوصول إلى طيران خالي من الانبعاثات.

نظرًا لأننا ندرك أنه حتى التخفيضات الطفيفة في الوزن يمكن أن تؤدي إلى توفير كبير في استهلاك الوقود، فإننا نقوم بتقييم دقيق وتحسين وزن العناصر المختلفة المحمولة على متن الطائرة، بما في ذلك معدات تقديم الطعام، والمقاعد، والسجاد، وأحمال المياه.

كما نستفيد من تقنيات الملاحة المتقدمة لتحسين مسارات الطيران، لا سيما للمطارات الواقعة في مناطق حرجية حيث يجب تقليل التحليق فوق المناطق المأهولة بالسكان إلى الحد الأدنى. ولإظهار التزامنا تجاه منظمة الطيران المدني الدولي والتدابير الإقليمية في إطار ترفيات المجموعة ومبادرات خطة الملاحة الجوية العالمية، فإننا نعمل باستمرار مع المطارات المحلية ومقدمي خدمات الملاحة الجوية (ANSP) والهياكل

وقود الطيران المستدام (SAF)

إدراكًا للإمكانيات الكاملة التي يوفرها وقود الطيران المستدام (SAF)، يتطلب تحقيق ذلك تعاونًا بين مختلف الجهات المعنية - حكومية وخاصة - عبر قطاعات تشمل شركات الطيران، ومصنعي الطائرات، والحكومات، ومؤسسات التمويل المستدام، وذلك لمواجهة التحديات المستمرة المتعلقة بالتكلفة والإمداد. تظل العربية للطيران ملتزمة بتبني أحدث التقنيات واعتماد أساليب كفاءة استهلاك الوقود. ومع التقدم الذي يشهده تطوير وقود الطيران المستدام (SAF)، فإننا عازمون على استكشاف إمكانياته في خفض انبعاثات الغازات الدفيئة التي نصدرها.

يمثل وقود الطيران المستدام (SAF) فرصة رائدة لإحداث ثورة في التأثير البيئي لصناعة الطيران. يُصنع هذا الوقود من موارد متجددة مبتكرة، ويتميز بأنه مشابه كيميائيًا لوقود الطائرات الأحفوري التقليدي ولكنه يقلل بشكل كبير من انبعاثات الكربون.

تجري شركة العربية للطيران مناقشات نشطة مع الموردين للارتقاء بوقود الطيران المستدام، وتعمل الشركة حاليًا على تقديمها في عام 2025.

رغم الإمكانيات الواعدة التي يوفرها وقود الطيران المستدام، فإن إدماجه في عمليات شركات الطيران يواجه تحديات كبيرة، خاصة فيما يتعلق بالتكلفة والتوافر والتكنولوجيا. في الوقت الحالي، لا يزال وقود الطيران المستدام أكثر تكلفة من وقود الطائرات التقليدي بسبب محدودية توافر المواد الخام وحدائث تقنيات الإنتاج. ومع ذلك، ومع التقدم التكنولوجي وتحقيق وفورات الحجم، من المتوقع أن تنخفض تكلفة وقود الطيران المستدام، مما يمهّد الطريق لاعتماده على نطاق أوسع.

مبادرة: إيجاد حل لكفاءة استهلاك الوقود

تستخدم شركة العربية للطيران حل لإدارة الوقود مخصص لتتبع استهلاك الوقود في كل رحلة. يقوم النظام بتتبع كفاءة استهلاك الوقود عبر الأسطول بأكمله بما في ذلك جميع المحاور ويزيد من وعي طاقم الرحلة باستهلاك الوقود.

يعزز هذا النظام بفضل مؤشرات الأداء الرئيسية التفصيلية ولوحة تحكم التحليلات من مراقبة التقدم وإيصال الملاحظات إلى جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الإدارة التنفيذية والطارئين والموجهين. حيث يمكن للطارئين مقارنة أدائهم بأفضل الممارسات مع الأخذ في الاعتبار اختلاف الظروف في كل رحلة بناءً على عوامل مثل حمولة الشحنة والارتفاع والسرعة والمسار الفعلي للطيران والرياح وما إلى ذلك.

النتائج والإنجازات

لدى العربية للطيران 12 مبادرة نشطة خاصة بالوقود والتي، عند دمجها مع إجراءات التشغيل القياسية لشركة إيرباص، ساهمت في توفير 8,478,208 كجم من الوقود.

استهلاك الطاقة

تشكل تكاليف وقود الطيران جزءًا كبيرًا من النفقات التشغيلية لدينا، مما يجعل إدارة الطاقة بكفاءة أمرًا ضروريًا للحفاظ على الربحية. وهذا ينطبق بشكل خاص على أسعار النفط التي يمكن أن تكون متقلبة. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين استخدام الطاقة يعد خطوة أساسية نحو تقليل انبعاثات الكربون ووضعنا على مسار أكثر استدامة.

علاوة على ذلك، تعزز عملية إدارة الطاقة بكفاءة من موثوقية التشغيل في حالات نقص الوقود أو الاضطرابات، كما أنها تساهم في تخفيف مخاطر ارتفاع الأسعار. ومن خلال تطبيق ممارسات كفاءة الطاقة وإدارة التكاليف المرتبطة بها، يتيح لنا ذلك المجال لتقديم أسعار تذاكر أكثر تنافسية.

لقد سبق وأشرنا في القسم السابق حول انبعاثات الغازات الدفيئة إلى استراتيجياتنا المتنوعة لاستهلاك الوقود بكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك، حققت العربية للطيران في نوفمبر 2023 إنجازًا مهمًا في مساعيها المتواصلة لتعزيز عمليات أسطولها وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، حيث أعلنت عن طلبية لشراء 240 محرك من طراز CFM LEAP-1A لتشغيل 120 طائرة من عائلة إيرباص A320 والتي من المقرر أن تنضم إلى أسطولنا اعتبارًا من عام 2025. توفر عائلة محركات CFM LEAP المتقدمة استهلاكًا أفضل للوقود بنسبة تتراوح بين 15 و 20 % وانبعاثات أقل لثاني أكسيد الكربون مقارنة بمحركات CFM من الجيل السابق.

إدارة المياه

يعكس مستوى استهلاكنا للمياه تأثيرات بيئية بالإضافة إلى تداعيات على التكلفة. لذلك، نسعى جاهدين لاستهلاك هذا المورد الثمين بكفاءة واعتماد ممارسات إدارة مستدامة للمياه للحد من بصمتنا البيئية.

إدارة المياه بشكل فعال تتضمن عمليات صارمة لمصادر المياه وتخزينها وتوزيعها ومعالجتها وذلك لضمان استيفائها لمعايير الجودة والسلامة الصارمة التي تضعها الجهات التنظيمية.

يعتبر الماء عنصرًا لا غنى عنه في صناعة الطيران، فهو يلعب دورًا رئيسيًا في أنظمة الطائرات المختلفة، كما يوفر مياه الشرب للركاب وأفراد الطاقم. قد يؤدي سوء إدارة المياه إلى تعطيل العمليات التشغيلية للرحلات وتعريض تجربة المسافر بشكل عام للخطر.

إدارة النفايات

لتعزيز إعادة التدوير وتحفيز الموظفين بشكل أكبر على المشاركة، قمنا بتركيب آلات بيع عكسية (RVMS) في مكتبنا الرئيسي. تتيح هذه الآلات إمكانية استرداد أموال أو الحصول على حوافز أخرى مقابل كمية الزجاجات أو العلب المُعادَة. لا تقتصر هذه المبادرة على تشجيع إعادة التدوير فحسب، بل تساهم أيضًا في رفع مستوى الوعي بأهمية تقليل النفايات وإعادة استخدامها.

بالإضافة إلى هذه الجهود، اتخذت العربية للطيران خطوات لإعادة تدوير مواد متنوعة تستخدم في عملياتها، بما في ذلك ملابس الأطقم المستعملة والكرتون وصواني الورق وزيت الطعام من الرحلات الجوية. علاوة على ذلك، تعزز الشركة الاستخدام في مطعم الموظفين من خلال استخدام أدوات المائدة وأطباق الأكواب القابلة لإعادة الاستخدام والمصنوعة من مواد صديقة للبيئة

وبشكل عام، يؤكد تعاون العربية للطيران مع "بيئة" على التزامها بالمسؤولية البيئية والممارسات المستدامة. ومن خلال تنفيذ مبادرات إعادة التدوير، وإدارة النفايات بشكل فعال، وتعزيز البدائل الصديقة للبيئة، تهدف العربية للطيران إلى المساهمة في مستقبل أكثر اخضرارًا وازدهارًا داخل الشركة وخارجها.

تساهم شركات الطيران بإنتاج كميات هائلة من النفايات، بداية من الأدوات التي تُستخدم على متن الطائرات وصولًا إلى مخلفات العمليات الأرضية. لذا، فإن تطبيق سياسات فعالة لإدارة النفايات لا يقتصر فقط على الحد من البصمة البيئية للسفر الجوي، بل يعكس كذلك التزامنا الراسخ بالاستدامة.

تشكل المبادرات الرامية إلى خفض النفايات وفصلها وإعادة تدويرها عناصر أساسية في برنامج إدارة النفايات المسؤولة الذي تتبناه العربية للطيران، والذي يتيح لنا الحد من تأثيراتنا البيئية وتعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري والمساهمة الإيجابية في تحقيق أهداف الاستدامة.

تقوم شركة خارجية معتمدة، كجزء من قسم الصيانة، بجمع الزيوت المستعملة من الموقع، وتقوم شركة خارجية معتمدة بجمع الخردة لإعادة تدويرها.

إعادة التدوير

قامت شركة العربية للطيران في عام 2015 بتوقيع مذكرة تفاهم مع الشركة الرائدة في مجال الإدارة البيئية بإمارة الشارقة "بيئة"، بهدف تعزيز جهود الاستدامة المشتركة. ويشكل تنفيذ مبادرات إعادة التدوير ركيزة أساسية لهذا التعاون المثمر.

توفر شركة "بيئة" حاويات إعادة التدوير في مقر العربية للطيران لتشجيع الموظفين على إعادة تدوير الورق والكرتون والزجاج والعلب والبلاستيك وغيرها من المواد. كما تتولى شركة إدارة النفايات أيضًا جمع وفرز النفايات الصناعية الناتجة عن صيانة الطائرات في مقر الشركة، وذلك لضمان الالتزام باللوائح والمعايير البيئية.

التوجه نحو عدم استخدام الورق

عمليات الصيانة

طبقت العربية للطيران نظامًا لا يعتمد على الورق في عمليات صيانة الطائرات بهدف خفض التكاليف وتحسين كفاءة حفظ السجلات وتحقيق مكاسب في الاستدامة البيئية.

هدفت هذه المبادرة إلى تحليل عملية التحول من إجراءات الصيانة المعتمدة على الورق إلى نظام إلكتروني، بما في ذلك دمج أدوات رقمية مثل سجل الصيانة الإلكتروني والإصلاح والتشغيل للطائرات الإلكترونية (MRO).

يسعى تقليل الاعتماد على الأوراق في إجراءات الصيانة إلى زيادة فعالية موظفي الصيانة، ما يسمح لهم بتخصيص المزيد من الوقت لمهام صيانة الطائرات الضرورية.

النتائج والأثر

تطبيق نظام صيانة بدون ورق يوفر مزايا ملموسة تتمثل في زيادة الكفاءة، وتوفير التكاليف، وتحسين استغلال المساحة، وتعزيز الاستدامة البيئية، وتحسين الامتثال وإدارة السجلات. تساهم هذه النتائج في فعالية المؤسسة التشغيلية واستدامتها على المدى الطويل في قطاع صيانة الطيران.

الوفورات المباشرة

ساعات عمل المهندسين المعاد تخصيصها: سيتم إعادة تخصيص ما يقرب من 43 ساعة من العمل اليدوي المخصص سابقًا لطباعة وختم وأرشفة بطاقات مهام الصيانة وأوامر العمل لأنشطة صيانة الطائرات، مما سيوفر عن زيادة ملحوظة في الوقت الإنتاجي الذي يتم قضاؤه في المهام الحرجة.

خفض تكلفة استهلاك الورق / الطباعة: من خلال الانتقال إلى نظام صيانة بدون ورق، من المتوقع أن تنخفض تكلفة استهلاك الورق والطباعة بنسبة 50٪. يمثل هذا الانخفاض في النفقات ما يقرب من 100,000 درهم إماراتي سنويًا، مما يساهم في توفير التكاليف العامة للمؤسسة.

توفير المساحة: يؤدي إلغاء متطلبات التخزين المادي للمستندات الورقية المُؤرشفة إلى توفير مساحة إضافية. وهذا لا يُحسِّن سعة التخزين فحسب، بل يقلل أيضًا التكاليف المرتبطة بمرافق الأرشفة المادية أو حلول التخزين الخارجية.

زيادة الكفاءة

يعزز إعادة تخصيص 43 ساعة من العمل اليدوي الذي كان يُقضى سابقًا في الأعمال الورقية بشكل مباشر كفاءة موظفي الصيانة. ويمكن تخصيص هذا الوقت الإضافي لإجراء المهام الأساسية كصيانة الطائرات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل زمن إنجاز أنشطة الصيانة.

الأثر البيئي

يتمشى اعتماد نظام صيانة بدون ورق مع مبادرات الاستدامة التي تهدف إلى تقليل التأثير البيئي. من خلال تقليل استهلاك الورق والنفايات المصاحبة لها، تُظهر المؤسسة التزامها بالمسؤولية البيئية وتساهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية.

التلوث الضوضائي

يمكن أن يكون لضوضاء الطائرات المفرط آثار ضارة على المجتمعات المحيطة، مما يؤثر على صحة ورفاهية السكان الذين يعيشون بالقرب من المطارات، ويساهم في التوتر واضطرابات النوم. وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى شكاوى ويزيد من خطر فرض قيود تنظيمية على عمليات الطيران.

تعد معالجة هذه التأثيرات وتجنب العواقب المحتملة أمرًا بالغ الأهمية بالنسبة لشركة الطيران. حيث نريد الحفاظ على علاقات جيدة مع المجتمعات المحلية وتعزيز الصورة العامة الإيجابية لشركتنا، وتعد هذه العوامل مهمة وتساهم في استدامة عملياتنا على المدى الطويل.

نحن ملتزمون بتنفيذ إجراءات فعالة لتخفيف حدة الضوضاء، مثل الاستثمار في تقنيات الطائرات الأكثر هدوءًا وتحسين مسارات الطيران والالتزام بإجراءات الحد من الضوضاء. نسعى من خلال هذه الجهود إلى التقليل من التأثيرات السلبية، وبناء علاقة إيجابية مع المجتمعات التي نخدمها.

تعتبر شركة العربية للطيران ممثلة بنسبة 100% مع الفصل الرابع من منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) بشأن الضوضاء عبر أسطولنا وتتبع المعيارين الخاصين بتقنيات ملف تعريف الرحلة الخاصة بتخفيف الضوضاء عند نشرها من قبل المطارات.

تقدمت العربية للطيران في نوفمبر من عام 2023 بطلب شراء 240 محرك من طراز CFM LEAP-1A لتشغيل 120 طائرة من عائلة إيرباص A320 والتي من المقرر أن تنضم إلى أسطولنا في عام 2025. لا توفر محركات CFM LEAP المتقدمة كفاءة وقود أفضل فحسب مقارنة بالإصدارات السابقة، بل إنها توفر أيضًا تخفيضات كبيرة في مستوى الضوضاء أثناء مراحل الاقتراب والهبوط.

تعزيز الامتثال وإدارة السجلات

يضمن الانتقال إلى إدارة السجلات الرقمية دقة وسهولة الوصول وسلامة سجلات الصيانة. ومع الأرشيف الآلية للسجلات الرقمية بطريقة منظمة، تكون المؤسسة أكثر تجهيزًا لتلبية المتطلبات التنظيمية وتبسيط إجراءات التدقيق. وهذا يحسن الامتثال ويقلل من مخاطر الأخطاء أو فقدان السجلات.

عمليات الطيران - حقيبة الطيران الإلكترونية (EFB)

تاريخيًا، استخدمت عملية توثيق الطيارين منهجًا ورقيًا لكل رحلة. وشمل ذلك كل شيء بدءًا من خطة الرحلة وحزمة الإحاطة المستخدمة لتفاصيل الطقس والمسار وحتى المخططات والأدلة الموجودة على متن الطائرة، علمًا بأن يمكن أن تتجاوز حزمة ملخص الرحلة وحدها 50 صفحة، كما أن الرسوم البيانية والأدلة على متن الطائرة تزن أكثر من 25 كجم وتتطلب عملية لوجستية معقدة لضمان تحديثها بشكل مستمر.

بدأت رحلة حقيبة الطيران الإلكترونية (EFB) في عام 2016 وانتقلت إلى تقنية جديدة في عام 2022. وقررت العربية للطيران الابتعاد عن النهج الورقي وبدأت العملية مع سلطات الطيران المدني المطلوبة للحصول على الموافقة. وبمرور الوقت، أدى ذلك إلى نقل عناصر مثل المخططات والأدلة وقياسات الأداء بعيدًا عن الورق إلى الشكل الإلكتروني. والأهم من ذلك، تم أيضًا تعديل طريقة العمل، حيث لم يكن الأمر مجرد أخذ ما تم إنجازه على الورق وتحويله رقميًا، ولكنه تضمن أيضًا تحسين كفاءة العملية.

التحديات المناخية وآثارها

إدراكاً منها لأهمية معالجة المخاطر والتحديات المناخية، تضع العربية للطيران إدارة هذه المخاطر والتحديات على رأس أولويات نهجها نحو الاستدامة وضمن استمرارية أعمالها على المدى الطويل.

لدى المجموعة لجنة تُعنى بمسائل العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) مسؤولة عن إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ. تشرف هذه اللجنة على تلك المسائل عبر جميع شهادات تشغيل الناقل الجوي (AOCs) ضمن المجموعة، وتراقب المعايير التنظيمية، وتحسب الانبعاثات الداخلية، وتتحقق من صحتها من خلال التحقق من قبل طرف ثالث. تضمن اللجنة الامتثال للوائح وأفضل الممارسات في الصناعة مع دمج اعتبارات المناخ في عمليات صنع القرار.

تطبق الشركة سياسة خاصة بالمخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ. تحدد هذه السياسة التزام المجموعة بالاستدامة البيئية وتوضح نهجها في إدارة التأثيرات المناخية عبر كافة عملياتها. تتضمن هذه السياسة إجراءات للحد من الانبعاثات، وتعزيز كفاءة الطاقة، وتقليل البصمة البيئية.

لقد حددنا المخاطر المحتملة التالية المرتبطة بالمناخ والتي يتعين علينا إدارتها من أجل تخفيف التأثير على أعمالنا:

اضطرابات تشغيلية: يمكن للأحداث المرتبطة بالمناخ، مثل الأنماط الجوية القاسية والأعاصير وموجات الحر والعواصف، أن تعطل العمليات التشغيلية لشركات الطيران. وقد تؤدي هذه الاضطرابات إلى تأخير الرحلات وإلغائها وتحويل مساراتها، مما يتسبب في إزعاج الركاب وانخفاض الكفاءة التشغيلية وخسائر مالية.

مخاوف تتعلق بالسلامة: تشكل المخاطر المناخية مخاوفاً جدية على سلامة شركات الطيران موظفيها والركاب والمجتمعات المحيطة. فيمكن للظروف الجوية القاسية أن تؤثر سلباً على سلامة الرحلات الجوية، مما يؤدي إلى حوادث أو مشاكل تقنية. لذا، تساعد إدارة المخاطر المناخية شركات الطيران على تخفيف هذه المخاوف المتعلقة بالسلامة من خلال ضمان اتخاذ الاحتياطات والإجراءات المناسبة.

تتضمن الإجراءات التي طبقتها العربية للطيران لإدارة مخاطر المناخ ما يلي:

- الحفاظ على أسطول حديث ومتطور ويوفر الوقود.
- تنفيذ تقنيات تشغيلية موفرة للوقود.
- تحسين تخطيط النقل الأرضي.
- دمج التكنولوجيا والابتكار لتقليل ضوضاء الطائرات والانبعاثات، بما في ذلك الاستثمار في محركات أكثر حداثة وهدوءاً.
- تطوير إجراءات تشغيلية لجودة الهواء بشكل عام.
- إعادة التدوير في المكاتب والمرافق التشغيلية وأماكن إقامة الموظفين.
- عمليات إدارة متكاملة للنفايات والالتزام باللوائح.
- تصميم حلول للحد من استخدام البلاستيك والنفايات الأخرى من خدمات ما بعد الاقلاع.

حرصاً على التطور المتواصل في مجال الاستدامة، تتعهد العربية للطيران بالابتكار المستمر والتعاون البناء. إذ تسعى إلى الاستفادة من أحدث التقنيات وأفضل الممارسات في المجال لخفض بصمتنا البيئية بشكل أكبر مع تعزيز الكفاءة التشغيلية. كما سنواصل تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة، وتحديد أهداف طموحة، ومراقبة تقدمنا بانتظام لضمان تحقيق أهدافنا في مجال الاستدامة.

ضعف البنية التحتية: تعتبر المطارات والمدرجات وغيرها من البنى التحتية للطيران عرضة لتأثيرات مرتبطة بالمناخ مثل ارتفاع مستوى سطح البحر والفيضانات والظروف الجوية القاسية. لهذا السبب، تتضمن الإدارة الفعالة لمخاطر المناخ تقييم البنية التحتية وتعزيزها لتحمل هذه التأثيرات، مما يضمن استمرارية العمليات.

التبعات المالية: يمكن للأحداث المرتبطة بالمناخ أن تؤدي إلى خسائر مالية كبيرة لشركات الطيران. وقد تنجم هذه الخسائر عن إلغاء الرحلات، وتضرر الطائرات، وارتفاع أقساط التأمين، وتكاليف التقاضي. وتساعد إدارة مخاطر المناخ شركات الطيران على تقليل نقاط الضعف المالية وتعزيز قدرتها على الصمود أمام المشاكل الخارجية.

الامتثال للوائح التنظيمية: تركز الحكومات والهيئات التنظيمية بشكل متزايد على تدابير التخفيف من تغير المناخ والتكيف معه في قطاع الطيران. وبناءً عليه، يتعين على شركات الطيران الامتثال للوائح المتعلقة بخفض الانبعاثات وتسعير الكربون وإعداد التقارير البيئية. تساعد الإدارة الاستباقية لمخاطر المناخ شركات الطيران على تلبية المتطلبات التنظيمية وتجنب العقوبات المحتملة.

السمعة وصورة العلامة التجارية: يمكن للأحداث المرتبطة بالمناخ أن تؤثر على سمعة شركة الطيران وصورتها التجارية. وقد يؤدي سوء إدارة مخاطر المناخ إلى دعاية سلبية، واستياء العملاء، وفقدان الثقة بين أصحاب المصلحة. وعلى العكس من ذلك، فإن إظهار الالتزام بالاستدامة والمسؤولية البيئية يمكن أن يعزز سمعة شركة الطيران وقدرتها التنافسية.

الاستدامة على المدى الطويل: يفرض تغير المناخ تحديات طويلة الأمد على صناعة الطيران، بما في ذلك ارتفاع درجات الحرارة، وتغير أنماط الطقس، وتحول تفضيلات العملاء نحو خيارات سفر صديقة للبيئة. ومن خلال إدارة مخاطر المناخ واعتماد ممارسات الاستدامة، يمكن لشركات الطيران أن تعزز مكانتها لتحقيق القدرة على البقاء والمرونة على المدى الطويل في بيئة تشغيل سريعة التطور.



ممارسات الأعمال المسؤولة - نحو مستقبل مستدام

(GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17,)
GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21, GRI 2-23, GRI 2-24,
GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI
(205-3, S1, S9, S10, G1, G2, G3, G6

تعمل آليات حوكمة الشركات الفعالة على حماية مصالح المساهمين وتعزيز الثقة بين جميع أصحاب المصلحة حيث تلعب دورًا محوريًا في ضمان الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي داخل المؤسسة. علاوة على ذلك، فإن ممارسات الحوكمة القوية تعمل على تخفيف المخاطر وتعزيز عمليات صنع القرار، وتساهم في نهاية المطاف في استقرار وسمود العمل.

تمتلك العربية للطيران إيمانًا راسخًا بأهمية حوكمة الشركات، وقد قمنا ببناء إطار قوي من الهياكل والسياسات والعمليات والإجراءات لضمان الإدارة المسؤولة للشركة.

فيما يلي نظرة عامة شاملة على هياكل حوكمة الشركات لدينا. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى تقرير حوكمة الشركات لعام 2023.

مجلس الإدارة

يشرف مجلس إدارة العربية للطيران على التوجه الاستراتيجي والإدارة الشاملة والوضع المالي الجيد للمجموعة، ويعمل في النهاية على ضمان نجاح المؤسسة واستدامتها على المدى الطويل.

يقدم مجلس الإدارة التوجيه والدعم للرئيس التنفيذي للمجموعة وفريق الإدارة العليا بينما يمثل مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة.

يتكون مجلس الإدارة من سبعة أعضاء تم تعيينهم في اجتماع الجمعية العمومية السنوي لعام 2023 لمدة ثلاث سنوات

تتوفر تفاصيل جميع هياكل حوكمة الشركات في دليل حوكمة الشركات الخاص بالعربية للطيران والذي يحتوي على ما يلي:

- بيان قنوات الاتصال مع المساهمين
- مدونة قواعد الأخلاقيات والسلوك
- سياسة تداول الأسهم
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة المسؤولية الاجتماعية والبيئية للشركة
- سياسة توزيع الأرباح

الدليل الكامل متاح لجميع الموظفين على الشبكة الداخلية لشركة العربية للطيران.

أعضاء المجلس

لشيخ عبد الله بن محمد آل ثاني - رئيس المجلس
عادل عبد الله علي - عضو تنفيذي
الشيخ محمد بن عبد الله آل ثاني - عضو مستقل
الشيخ خالد بن عصام القاسمي - عضو مستقل
وليد ابراهيم الصايغ - عضو مستقل
مطر البلوشي - عضو مستقل
الدكتورة عهود علي سهيل - عضو مستقل

لجنة الترشيحات والمكافآت

تتكون لجنة الترشيحات والمكافآت من ثلاثة أعضاء، وتتمثل مهمتها الأساسية في ترشيح الأشخاص المناسبين لشغل المناصب ضمن مجلس إدارة الشركة والإدارة التنفيذية أو أدوار مهمة أخرى، بالإضافة إلى تحديد حزم تعويضات عادلة ومناسبة لأعضاء مجلس الإدارة. من خلال اختيار مرشحين مؤهلين بعناية ووضع هياكل تعويضية ملائمة، تساعد اللجنة على تعزيز ثقافة المساءلة والنزاهة وتوافق المصالح بين الإدارة والمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

لجنة مراقبة التداول الداخلي

تتولى هذه اللجنة مسؤولية الإشراف على قواعد وأنظمة التداول الداخلي. كما تؤكد على ضرورة تحديد حالة المتداولين أمام الوسيط للحصول على الموافقات اللازمة من السلطات. أما دور الإشراف الفعلي على تنفيذ قواعد التداول الداخلي فيتم تكليفه للجنة التدقيق.

لجان المجلس

يتم دعم مجلس إدارة العربية للطيران في مسؤولياته من خلال أربع لجان تابعة لمجلس الإدارة تشرف على المجالات الرئيسية للأعمال.

لجنة التدقيق

تتألف لجنة التدقيق من ثلاثة أعضاء من مجلس الإدارة، وتتولى من بين واجبات مهمة أخرى، مهمة مراجعة وتدقيق البيانات المالية، واتخاذ القرار بشأن إجراءات وسياسات الرقابة الداخلية والتدقيق، والتأكد من وجود سياسات الإبلاغ عن المخالفات. علاوة على ذلك، قام مجلس الإدارة أيضًا بإسناد مسؤولية إدارة المخاطر إلى لجنة التدقيق.

لجنة الاستثمارات

تتولى لجنة الاستثمار الإشراف على استثمارات الشركة وتقديم التوجيه والاستشارات والمراجعة لمقترحات الاستثمار بالإضافة إلى الدراسات والأدوات المالية لدعم الإدارة التنفيذية.

نظام الرقابة الداخلية

يعمل نظام الرقابة الداخلية لشركة العربية للطيران كإطار متكامل، حيث يحدد الإجراءات مع الإشراف على تنفيذها عبر عمليات المجموعة. يضمن هذا النظام الأداء الفعال للمجموعة ويعزز إدارة المخاطر وآليات الرقابة الداخلية. كما يقوم بتقييم الالتزام بالسياسات والإجراءات، ويصون الأصول، ويعزز الاستخدام الاقتصادي والفعال للموارد. يدرك مجلس الإدارة مسؤوليته تجاه نظام الرقابة الداخلية داخل الشركة ويضمن إجراء مراجعات دورية لتقييم فعاليته.

قسم الرقابة الداخلية

تتمثل الوظيفة الأساسية لقسم الرقابة الداخلية في تقييم وتعزيز كفاءة آليات الرقابة الداخلية، وعمليات الحوكمة، وإجراءات إدارة المخاطر في العربية للطيران. يدعم القسم إدارة الشركة ومجلس الإدارة ويسهل القيام بمهامهما على النحو الأفضل. ويتضمن ذلك إجراء تقييمات محايدة، وتقديم خدمات استشارية، وإجراء تحقيقات وتقييمات، وتقديم توصيات وملاحظات حول مجالات وعمليات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم القسم المشورة والإرشاد للإدارة العليا. كما تمتد سلطته إلى جميع الشركات التابعة للمجموعة.

بالإضافة إلى ما سبق، يقوم قسم الرقابة الداخلية بإجراء برامج تدقيق على مستوى المجموعة لحماية الأصول المؤسسية، وهو مسؤول عن ضمان سلامة المعلومات والامتثال لسياسات الشركة وإجراءاتها وأنظمتها، من بين واجبات أخرى.

الخصوصية وأمن البيانات

تحتزم شركة العربية للطيران خصوصية عملائها وتطبق جميع الأنظمة والبروتوكولات اللازمة لحماية قواعد بياناتها من أي استخدام غير مصرح به أو تسريب للبيانات.

نحن نجمع ونخزن كميات كبيرة من البيانات، بما في ذلك المعلومات الشخصية للركاب وبيانات الدفع ومسارات الرحلات والبيانات التشغيلية. لذا، تعد حماية هذه البيانات أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على ثقة عملائنا، وضمان الامتثال للوائح، وحماية سمعة الشركة.

الأمان لدينا، مما يضمن حماية أنظمتنا من التهديدات المحتملة.

تعد حماية المعلومات السرية للركاب، بما في ذلك الأسماء والعناوين وأرقام جوازات السفر وأحيانًا حتى البيانات الحيوية، أمرًا بالغ الأهمية لتجنب احتمال سرقة الهوية أو الاحتيال أو الأنشطة المؤذية الأخرى.

تشمل التدابير لضمان خصوصية وأمن البيانات الحساسة ما يلي:

- تشفير البيانات
- التحكم بالوصول
- الالتزام باللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) ومجلس معايير أمن البيانات (PCI SSC).
- الأمن المحيطي والتحصين
- حماية نقطة النهاية
- عملية الاستجابة للحوادث
- تغيير عملية الإدارة
- اختبارات لتطبيقات تقييم الثغرات الأمنية واختبار الاختراق VAPT واختبار معايير الأمان
- التواصل التوعوي الأمني
- حملات محاكاة الهجوم الإلكتروني

علاوة على ذلك، ومع تزايد الجرائم الإلكترونية، يبحث المخترقون باستمرار عن طرق لاستغلال الثغرات الأمنية في أنظمة شركات الطيران للوصول إلى البيانات الحساسة. ويمكن أن يؤدي هذا الاختراق إلى خسائر مالية كبيرة لكل من شركة الطيران وعملائها، عدا عن الضرر الذي يلحق بسمعة العلامة التجارية لشركة الطيران.

بالإضافة إلى ذلك، يعد أمن البيانات ضروريًا لضمان التشغيل السلس لأنظمة شركات الطيران ومنع تعطيل الرحلات الجوية، حيث تعتمد شركات الطيران بشكل كبير على البنية التحتية الرقمية للقيام بمختلف الوظائف، بما في ذلك أنظمة الحجز وعمليات الرحلات وإدارة الركاب. ويمكن لأي اختراق لهذه الأنظمة، سواء من خلال هجوم إلكتروني أو خرق للبيانات، أن يؤدي إلى تأخير الرحلات أو إلغائها أو حتى تشكيل مخاطر على السلامة.

لهذه الأسباب، فإن تدابير الأمن السيبراني القوية ضرورية لتجنب المخاطر المحتملة وضمان استمرار تشغيل خدمات شركات الطيران. ولذلك نسعى إلى تخفيف المخاطر والحفاظ على الثقة مع العملاء وحماية سمعتنا كمقدمي خدمات موثوقين في قطاع السفر من خلال إعطاء الأولوية لأمن البيانات.

تلتزم العربية للطيران بالممارسات المتوافقة مع لائحة حماية البيانات العامة (GDPR)، وذلك من خلال تطبيق إجراءات وعمليات داخلية لضمان خصوصية البيانات. كما تحدد سياسة الخصوصية الخاصة بنا أنواع البيانات الشخصية التي نجمعها عن الركاب، وكيف ولماذا نستخدمها، ومن نكشفها له، وكيف نحمي الخصوصية.

ضمنت أنظمة حماية البيانات والخصوصية لدينا بشكل معقد لتتوافق مع اللوائح الصارمة مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) ومجلس معايير أمن البيانات (PCI SSC). إذ تطبق الشركة إجراءات أمنية محيطية متقدمة، باستخدام جدران الحماية وأنظمة كشف التسلسل لتحصين حدود شبكتنا. تعد ممارسات تقوية النظام، بما في ذلك التقييمات المستمرة لنقاط الضعف وضوابط الوصول الصارمة، جزءًا لا يتجزأ من إطار

وتساهم هذه التدابير بشكل جماعي في إنشاء إطار قوي للخصوصية والأمن، وحماية البيانات الحساسة في كل مرحلة من مراحل عملية الرقمنة.

نحن نطبق نهجًا شاملاً لتصنيف البيانات وضوابط الوصول:

- ضوابط الوصول على أساس الدور (RBAC)
- تشفير البيانات
- مراقبة الوصول والتسجيل
- مراجعات الوصول الدورية
- التواصل التوعوي الأمني
- خطة الاستجابة للحوادث

بالإضافة إلى تطبيق إجراءات الرقابة الداخلية الصارمة لحماية البيانات، تلتزم العربية للطيران أيضًا بالمعايير المطبقة لضمان أعلى مستوى من الأمن لبيانات عملياتها، مثل معايير هيئة الطيران المدني CAA، والاتحاد الدولي للنقل الجوي IATA ومنظمة الطيران المدني الدولي ICAO وغيرها. علاوة على ذلك، نقوم بتقييم معايير الأمان الخاصة بمقدمي خدمات الطرف الثالث للتأكد من توافقها مع معاييرنا الأمنية. ومن حيث العقود، نقوم بتوقيع اتفاقيات معالجة البيانات (DPA) وفقًا لللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR).

ومن الجدير بالذكر، لم تشهد العربية للطيران أي حالات تسرب أو فقدان أو سرقة لبيانات العملاء على مدى السنوات الثلاث الماضية.

عدد الشكاوى الواردة والموثقة بشأن انتهاكات خصوصية العميل:

2023	2022	2021	
53,342	70,992	112,622	إجمالي عدد الشكاوى الواردة من جهات خارجية والمثبتة من قبل المؤسسة
287	287	684	إجمالي عدد الشكاوى المقدمة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	إجمالي عدد حالات التسريب أو السرقات أو فقدان لبيانات العملاء التي تم تحديدها

أخلاقيات العمل

تمثل مدونة قواعد السلوك لشركة العربية للطيران ركيزة أساسية لالتزامنا بأعلى معايير الأخلاق واحترام حقوق الإنسان في جميع أنحاء الشركة. إنها بمثابة بوصلة للموظفين، حيث تحدد مبادئ الأخلاق والنزاهة والاحترام التي يجب أن تحكم أفعالهم.

تشمل المدونة مجالات مختلفة بما في ذلك احترام الأفراد، وتدابير مكافحة الفساد، وممارسات عدم التمييز، والتعامل مع تضارب المصالح، ومنع الاحتيال، وخصوصية المعلومات، وبروتوكولات الصحة والسلامة، والإشراف البيئي.

تمتلك العربية للطيران مدونة قواعد سلوك توفر إرشادات شاملة للموظفين وتضمن التزامهم بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في الأعمال. حيث تغطي القواعد جميع الأفراد العاملين في الشركة على أي مستوى بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيون وأعضاء مجموعة الإدارة العليا والموظفين (بما في ذلك الموظفين الدائمين والمؤقتين وبدوام جزئي). كما تشمل المتدربين والعاملين في المنازل وموظفي الوكالة والموظفين بعقود.

وتغطي المدونة مجالات السلوك التالية:

- تضارب المصالح
- حماية المعلومات السرية وغيرها من الأصول
- الإفصاح والالتزام بقواعد الإدراج
- الامتثال للقوانين والقواعد والأنظمة التنظيمية
- إعداد التقارير
- غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
- المنافسة والتعامل العادل
- التعامل مع حملة الأسهم من الإعلاميين

الملاحق

التوافق مع المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وسوق دبي المالي (DFM)

GRI1 : التأسيس 2021

بيان الاستخدام
قدمت شركة العربية للطيران المعلومات المذكورة في فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI) هذا للفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023 بعد الرجوع إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

GRI 2 : الإفصاحات العامة

ملاحظات	القسم المرجعي	الإفصاح وفقاً لسوق دبي المالي (DFM)	المحتوى	الإفصاح وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
المؤسسة وممارسات إعداد التقارير الخاصة بها				
	8 - 10	G8: تقارير الاستدامة G9: ممارسات الإفصاح G10: التحقق الخارجي	التفاصيل التنظيمية	2-1
	4 - 5	G8: تقارير الاستدامة G9: ممارسات الإفصاح	الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة للمؤسسة	2-2
	4 - 5		فترة إعداد التقارير وتواترها ونقطة الاتصال	2-3
	4 - 5	G10: التحقق الخارجي	إعادة صياغة المعلومات	2-4
	4 - 5		التحقق الخارجي	2-5
الأنشطة والموظفين				
	8 - 10		الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	2-6
	18 - 28	S3: دوران وتعاقب الموظفين S4: التنوع بين الجنسين	الموظفين	2-7
	18 - 28		العمال غير الموظفين	2-8

الحوكمة		
2-9	هيكل الحوكمة وتكوينها	G1 : التنوع في مجلس الإدارة
2-10	ترشيح واختيار مجلس الإدارة	G2 : استقلالية مجلس الإدارة
2-11	رئيس مجلس الإدارة	
2-12	دور مجلس الإدارة في الإشراف على إدارة التأثيرات	
2-13	تفويض مسؤولية إدارة التأثير	
2-14	دور مجلس الإدارة في إعداد تقارير الاستخدام	G3 : الأجر التحفيزي
2-15	تضارب المصالح	G7 : الأخلاقيات ومكافحة الفساد
2-16	الإبلاغ عن المواضيع البالغة الأهمية	
2-17	المعرفة الجماعية لمجلس الإدارة	
2-18	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
2-19	سياسات الأجور	G3 : الأجر التحفيزي S1 : معدل أجور الرئيس التنفيذي S2 : معدل الأجور بين الجنسين
2-20	عملية تحديد الأجور	S2 : معدل الأجور بين الجنسين
2-21	نسبة إجمالي الأجور السنوية	G3 : الأجر التحفيزي S1 : معدل أجور الرئيس التنفيذي S2 : معدل الأجور بين الجنسين
الإستراتيجية والسياسات والممارسات		
2-22	بيان حول إستراتيجية التنمية المستدامة	E8 و E9 : المراقبة البيئية
2-23	الالتزامات المتعلقة بالسياسة	
2-24	تضمين التزامات السياسة	
2-25	عمليات معالجة الآثار السلبية	G3 : الأجر التحفيزي
2-26	آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	
2-27	الامتثال للقوانين واللوائح	
2-28	الجمعيات القائمة على العضوية	S1 : معدل أجور الرئيس التنفيذي

إشراك أصحاب المصلحة			
2-29	نهج إشراك أصحاب المصلحة	12 - 15	
2-30	اتفاقات المفاوضة الجماعية	غير قابل للتطبيق على الشركات العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة	
GRI 3: الموضوعات الجوهرية			
الإفصاح وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	المحتوى	الإفصاح وفقاً لسوق دبي المالي (DFM)	القسم المرجعي
3-1	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	12 - 15	ملاحظات
3-2	قائمة الموضوعات الجوهرية	12 - 15	
3-3	إدارة الموضوعات الجوهرية	12 - 15	
GRI 200: سلسلة المعايير الاقتصادية			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016			
GRI 201: حول موضوعات محددة			
3-3	نهج الإدارة	16	
201-1	القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	16	
GRI 202: التواجد في السوق 2016			
GRI 202: حول موضوعات محددة			
3-3	نهج الإدارة	26	
202-2	نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والخين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	S11 : التوطين	35
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016			
GRI 203: حول موضوعات محددة			
3-3	نهج الإدارة	29 - 37	
203-2	الآثار الاقتصادية الهامة غير المباشرة	29 - 37	

GRI 205: مكافحة الفساد 2016

GRI 205: حول موضوعات محددة

48 - 53	نهج الإدارة	3-3
48 - 53	العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	205-1
48 - 53	التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	205-2
48 - 53	G6 : الأخلاقيات ومكافحة الفساد	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة 205-3

GRI 300: سلسلة المعايير البيئية

GRI 302: الطاقة 2016

GRI 302: حول موضوعات محددة

38 - 47	E10: التخفيف من مخاطر تغير المناخ	نهج الإدارة	3-3
38 - 47	E3 : استهلاك الطاقة	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	302-1
38 - 47	E4 : كثافة الطاقة E5: تنوع الطاقة	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	302-2
38 - 47	E4 : كثافة الطاقة E5 : تنوع الطاقة	كثافة الطاقة	302-3

GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018

GRI 303: حول موضوعات محددة

38 - 47	نهج الإدارة	3-3	
38 - 47	E6 : استهلاك المياه	استهلاك المياه	303-5

GRI 305: الانبعاثات 2016

GRI 305: حول موضوعات محددة

38 - 47	E8 و E9 : المراقبة البيئية	نهج الإدارة	3-3
38 - 47	E1 : انبعاثات الغازات الدفيئة	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	305-1
38 - 47	E1 : انبعاثات الغازات الدفيئة	انبعاثات الغازات الدفيئة الغير مباشرة (نطاق 2)	305-2
38 - 47	E1 : انبعاثات الغازات الدفيئة	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	305-3
38 - 47	E1 : انبعاثات الغازات الدفيئة E2 : كثافة الانبعاثات	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	305-4

GRI 400: سلسلة المعايير الاجتماعية

GRI 401: التوظيف 2016

GRI 401: حول موضوعات محددة

18 - 28	نهج الإدارة	3-3
18 - 28	S3 : دوران وتعاقب الموظفين	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل دوران وتعاقب الموظفين
18 - 28		401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي

GRI 404: التدريب والتعليم 2016

GRI 404: حول موضوعات محددة

18 - 28	نهج الإدارة	3-3
18 - 28		404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف
18 - 28		404-2 البرامج المخصصة لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال الوظيفي
18 - 28		404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطور الوظيفي

GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

GRI 405: حول موضوعات محددة

48 - 53	نهج الإدارة	3-3
48 - 53	S4 : التنوع بين الجنسين	405-1 تنوع هيئة الحوكمة والموظفين
48 - 53	S6 : عدم التمييز	
18 - 28	S11 : التوطين	
48 - 53	G1 : التنوع في مجلس الإدارة	405-2 متوسط التعويضات
18 - 28		

GRI 406: عدم التمييز 2016

GRI 406: حول موضوعات محددة

18 - 28	نهج الإدارة	3-3
18 - 28	S6 : عدم التمييز	406-1 وقائع التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة

GRI 413: المجتمع المحلي 2016

GRI 413: حول موضوعات محددة

29 - 37		نهج الإدارة	3-3
29 - 37	S11 : التوطين S12 : الاستثمار في المجتمع	العمليات التي يشارك بها المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	413-1

GRI 417: التسويق والتصنيف 2016

GRI 417: حول موضوعات محددة

17		نهج الإدارة	3-3
17		متطلبات معلومات ووضع علامات على المنتجات والخدمات	417-1
17		حالات عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات ووضع علامات المنتجات والخدمات	417-2
17		حالات عدم الامتثال المتعلقة باتصالات التسويق	417-3

GRI 418: خصوصية المتعاملين

GRI 418: حول موضوعات محددة

16		نهج الإدارة	3-3
16	G7 : سرية البيانات	الشكاوى المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بياناته	418-1