

Жауапкершілікті сақтандыру

2011 жылдан бері «Эйр Астана» қызметтік міндеттерін орындау барысында Компанияның, оның директорларының және лауазымдық тұлғаларының заңсыз әрекетінің нәтижесінде үшінші тарапқа келген шығындарды өтеу бойынша шығындардың орнын толтыру жөніндегі әрекеттегі заңнамаға сәйкес Компания міндеттемелері, оның директорлары мен лауазымды тұлғаларына таралатын сақтандыру рәсімін іске асыруда. Сондай-ақ Компания, оның директорлары мен лауазымды тұлғаларына олардың өз қызметтік міндеттерін орындаумен байланысты берілген кез келген қуыным нәтижесінде орын алған шығындар өтеледі.

Жергілікті сақтандыру компаниясы тәуекелдің 5 % сақтап, 95 %-н қайта сақтандыру компаниясы холдингінің, рейтингі S&P «А» деңгейінен төмен болмайтын немесе өзге рейтинг агенттіктерінің бара-бар рейтингі деңгейіндегі беделді халықаралық нарықта қайта сақтандырады. Сақтандыру мерзімі – бір жыл.

Тәуекелдерді басқару

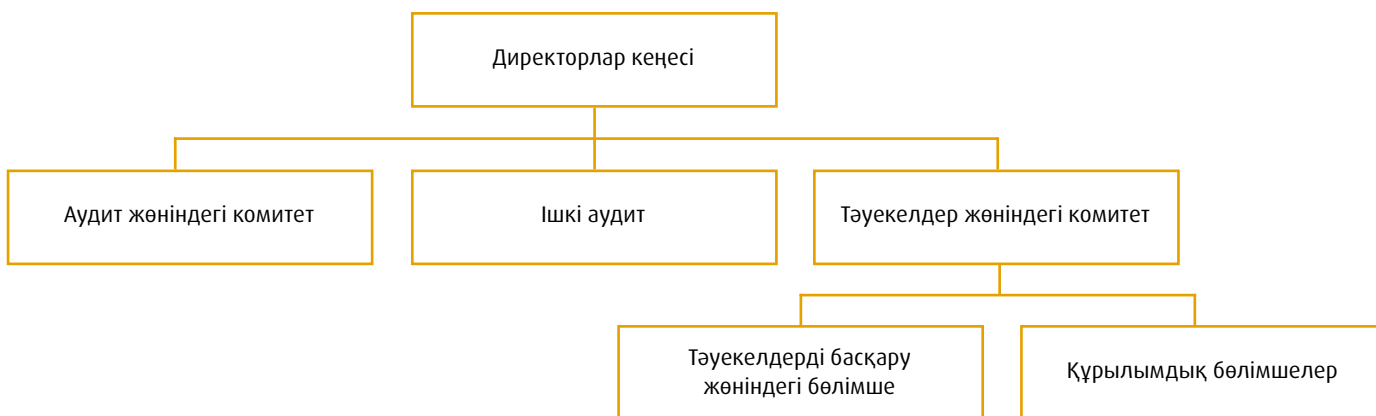
«Эйр Астана» тәуекелдерді басқаруды Компанияның корпоративтік басқару жүйесінің негізгі компоненті ретіндегі маңыздылығын мойындайды. Тәуекелдерді басқарудың мақсаты - Компания құны мен абыройына ықтимал теріс әсерін тигізуі мүмкін тәуекелдерді анықтап, оларды барынша азайту бойынша шара қолдану.

«Эйр Астана» әуекомпаниясының тәуекелдерді басқару саясаты Компанияға бірқатар артықшылық ұсынатын тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесіне (ТБКР) қолдау көрсетеді. Біріншіден, ТБКР Компанияға өз қызметін тиімді түрде іске асыруға мүмкіндік береді. Екіншіден, ол Компанияға тәуекелдің рұқсат етілетін деңгейін ұстап тұру үшін ресурстарды тиімді түрде үлестіруге септігін тигізеді. Үшіншіден, тәуекелдерді анықтап, бағалап, бақылап, басқаруға мүмкіндік беріп, ТБКР Компанияға инвестициялардан келетін кірістілік деңгейінің барынша жоғары болуын қамтамасыз етеді. ТБКР шеңберінде пайдаланылатын Компания

құжаттары тәуекелдерді басқарудың алдыңғы қатарлы практикаларына, нормативтік талаптар мен тәуекелдерді басқарудың танылған стандарттарына негізделген.

Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі – Директорлар кеңесі, жоғары басшылық пен Компанияның барлық қызметкерлерінің қатысуымен жүретін біртұтас үдеріс шеңберіндегі өзара байланысқан элементтер жиынтығы. ТБКР үдерісінің мақсаты екі түрлі сипатқа ие: ол, бір жағынан, Компания қызметіне әсер етуі мүмкін кез келген оқиғаларды анықтауға, екінші жағынан осындай оқиғалардың пайда болуына жауап ретінде акционерлер үшін рұқсат етілетін тәуекел деңгейін ұстап тұруға негізделеді.

Компанияның тәуекелдерді басқару жүйесінің құрылымы



Директорлар кеңесі

Тәуекелдерді басқару үдерісінің бірінші деңгейі Директорлар кеңесі тарапынан ұсынылған. Директорлар кеңесі ТБКЖ-не қатысты негізгі қадағалаушы функция атқарады және келесідей нақты қызметтер атқарады:

- » Компанияның қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді мақсаттарын бекіту;
- » Компанияның тәуекелдерді басқару жөніндегі саясатын бекіту;
- » Компанияның тәуекелдерді басқару және оларға мониторинг жүргізу жүйесінің шеңберінде жауапкершіліктің түрлі деңгейлерін бекіту;
- » Компания тәуекелдерінің тізілімі мен тәуекелдер картасын жарты жылда бір рет келісіп, бекіту;
- » Тәуекел-тәбеті мен Компанияның тәуекелдеріне толеранттылық деңгейлерін қарастыру;
- » Тәуекелдерді басқаруға жауапты құрылымдық бөлімше жетекшісі тарапынан дайындалған Компанияның негізгі тәуекелдері жөніндегі сипаттаушы және талдаушы есептерді қарау;
- » Тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігі жөніндегі есептерді қарау;
- » Директорлар кеңесінің комитеттерінің көмегімен қызметке мониторинг жүргізу.

Аудит жөніндегі комитет

Аудит жөніндегі комитет тәуекелдерді басқару мәселелері бойынша акционерлер мүдделері шеңберінде әрекет етіп, Директорлар кеңесіне тәуекелдерді басқару жүйесінің тиімділігі мен сенімділігін, сондай-ақ корпоративтік басқару саясатының іске асуын бақылау саласында жәрдемдеседі.

Аудит жөніндегі комитет тәуекелдерді басқару шеңберінде келесідей функциялар атқарады:

- » Тәуекелдерді басқару жүйесінің ахуалы жөніндегі ішкі және сыртқы аудиторлардың есебіне талдау жасау;

- » Компанияның тәуекелдерді басқару жүйесіне енгізілген құралдарың тиімділігіне талдау жасау және олармен байланысты мәліметтер мен мәселелер бойынша ұсыныстар беру;
- » Тәуекелдерді басқару жүйесіне қатысты ішкі және сыртқы аудиторлардың ұсынымдарының орындалуына мониторинг өткізу;
- » Тәуекелдерді басқару саласында саясаттар мен рәсімдерді алдын ала бекіту;
- » Компанияның тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіру мақсатында қолға алған шараларының (түзетуші әрекеттер) нәтижелері мен сапасына талдау жасау;
- » Компания басшыларымен елеулі тәуекелдер мен бақылау мәселелерін, сондай-ақ Компанияның тәуекелдерді басқаруға қатысты жоспарларын қарау мақсатында тұрақты түрде жиналыстар өткізу.

Ішкі аудит қызметі

Компанияның Ішкі аудит қызметі тәуекелдерді басқару саласында келесідей негізгі функциялар атқарады:

- » Тәуекелдерді басқару рәсімдері мен тәуекелдерді бағалау әдістеріне аудит жүргізу және тәуекелдерді басқару рәсімдерінің тиімділігін арттыруға бағытталған ұсыныстар енгізу;
- » Компанияның Директорлар кеңесі үшін тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің тиімділігі жөнінде есептер дайындау.

Тәуекелдер жөніндегі комитет

Тәуекелдерді басқару үдерісінің екінші деңгейінде корпоративтік саясаттардың тиімділігі мен орындалуын қамтамасыз ету үшін тәуекелдерді басқарудың тиімді корпоративтік жүйесін ұйымдастыру мен тәуекелдерді бақылау құрылымын қалыптастыруға жауап беретін Тәуекелдер жөніндегі комитет орналасқан. Тәуекелдер жөніндегі комитет Компанияның тәуекелдерді басқару жөніндегі саясаты мен философиясының көрінісі болып табылатын тәуекелдер жөнінде хабардар болу мәдениетін дамытуға жауап береді. Президент пен бас директор төрағалық ететін Тәуекелдер жөніндегі комитет құрамына барлық жоғарғы буын басшылары кіреді.

Тәуекелдер жөніндегі комитет келесідей функцияларды орындау арқылы тәуекелдерді басқару жүйесінің тұтастығы мен функционалдылығын қамтамасыз етеді:

- » Тәуекелдерді басқару саясатын іске асыру;
- » Ықтимал тәуекелдерді анықтап, бағалауға мүмкіндік беретін тәуекелдерді басқарудың тиімді жүйесін ұйымдастыру;
- » Директорлар кеңесіне бекітілген ережелерге сәйкес есептер ұсыну;
- » Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің тәуекелдерді басқару саясатының ережелеріне сәйкестігін қамтамасыз ету;
- » Компанияның тәуекелдер тіркелімі мен тәуекелдер картасын жарты жылда бір рет келісіп, алдын ала бекіту;
- » Компанияның тәуекел-тәбетін қарастырып, бекіту;
- » Компания тәуекелдеріне қатысты толеранттылық деңгейлерін қарап, бекіту;
- » Компанияның тәуекелдерді басқару жөніндегі есептерін қарау және оның өкілеттіктері шеңберінде тиісті шаралар қолдану;
- » Тәуекелдерге жауап ретінде Директорлар кеңесімен бекітілген ережелер шеңберінде қабылданған шараларды бекіту;
- » Жаңа және ағымдағы тәуекелдерді, қаржылық залалдарды, ішкі/сыртқы аудиторлық есептер мен басқару мәселелерін қамтитын күн тәртібі бекітілген жиналыстарды тұрақты түрде (жарты жылда бір реттен кем емес) өткізу.

Тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімше

Үшінші деңгей — басқарушылық есеп пен тәуекелдерді басқару бөлімінің құрамындағы, тәуекелдерді басқару үдерістерін үйлестіру мен Директорлар кеңесі бекіткен саясаттар, практикалар мен рәсімдерге сәйкес тәуекелдерді анықтау, бағалау және мониторинг жүргізуге жауап беретін тәуекелдерді басқару жөніндегі бөлімшенің негізгі функцияларының қатарына төмендегілер кіреді:

- » ТБКЖ рәсімдері мен үдерісін ұйымдастыру және үйлестіру;
- » Тәуекелдер жөніндегі комитет пен Директорлар кеңесін тәуекелдерді басқару үдерістеріндегі кез келген елеулі кемшілік жөнінде хабардар ету;
- » «Эйр Астана» акционерлеріне тұрақты түрде тәуекелдер жөнінде есептер өткізу;
- » ТБКЖ саласында жыл сайынғы жоспарды жасақтау;
- » Тәуекелдер жөніндегі комитет тарапынан алдын ала бекітілуі үшін Компанияның тәуекел-тәбеті жөніндегі ұсыныстар енгізу;
- » Тәуекелдер жөніндегі комитет, Аудит жөніндегі комитет және Директорлар кеңесі үшін тәуекелдер жөнінде сығымдалған есептер дайындау;
- » Компанияның тәуекелдерді басқарумен байланысты әдістемесі, саясаттары мен ережелерін, сондай-ақ тәуекелдерге мониторинг жүргізу рәсімдерін жасақтау, енгізу және жаңарту (қажет болған жағдайда);
- » Тәуекелдерді басқару үдерісінің Компанияның өзге бизнес-үдерістері қатарына қосылуын қамтамасыз ету және Компанияда тәуекелдерді басқару мәдениетін дамыту;
- » Компания қызметкерлеріне тәуекелдерді басқарумен байланысты әдістемелік және өзге мәселелер бойынша көмектесу.

Құрылымдық бөлімшелер

Компаниянң түрлі құрылымдық бөлімшелері тәуекелдерді басқару жүйесінің анағұрлым маңызды элементтері қатарына кіреді. Осындай құрылымдық бөлімшелердің қызметкерлері тәуекелдерді тұрақты негізде басқарып, олардың ықтимал

әсерін бақылауда ұстап отырады. Тәуекелдерді басқару көзқарасы тұрғысынан Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің негізгі функцияларына төмендегілер жатады:

- » Тәуекелдерді тұрақты негізде анықтап, бағалап отыру;
- » Тәуекелдерді басқару шеңберінде қолға алынуы тиіс әрекеттерге қатысты ұсыныстар шығару және негізгі тәуекелдерді басқару жөніндегі іс-әрекеттер жоспарын жасақтау;
- » Тәуекелдерді басқару және оларға жауап беруге бағытталған мақұлданған әрекеттерді іске асыру, сондай-ақ тәуекелдерді басқару жөніндегі әрекеттердің орындалуы жөнінде тұрақты түрде есеп жіберіп отыру;
- » іске асқан тәуекелдер жөнінде ақпарат беру.

Сақтандыру

«Эйр Астана» тарапынан пайдаланылатын тәуекелдерді басқару құралдарының бірі сақтандыру болып табылады: аванстық сыйақы төлеу арқылы кей тәуекелдер өзге контрагенттерге өтеді. Компания өзінің мүдделерінің тиімді қорғалуын қамтамасыз ету мақсатында Жарғысы мен саясатында баяндалған талаптарға сәйкес келетін сақтандыру компанияларымен сақтандыру келісімдерін жасасады. Бұдан бөлек, сақтандыру өтелімінің қаржылық сенімділігін қамтамасыз ету үшін және оны ашық рәсімдер арқылы сатып алу үшін шаралар қолға алынуда. «Эйр Астана» әуекомпаниясының барлық сақтандыру келісімдерінің әрекет ету мерзімі жыл сайын ұзартылып отырады.

Авиациялық сақтандыру

«Эйр Астана» жоғары деңгейлі қаржылық тұрақтылық рейтингіне ие жетекші брокерлердің жетекші халықаралық сақтандыру нарықтарындағы қызметтері арқылы авиациялық тәуекелдерді орналастырады. Компания авиациялық тәуекелдерін келесідей сақтандыру келісім-шарттарын рәсімдеу арқылы сақтандырады:

- » әуе кемесіне, қосалқы бөлшектер мен жабдыққа келетін барлық мүлдік залал тәуекелдерін авиациялық сақтандыру және әуекомпанияның үшінші тараптар алдындағы азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру;

- » әуе кемелеріне келетін мүлдік залал тәуекелдерін авиациялық сақтандыру (франшизаны сақтандыру);
- » соғыс қатерлері мен онымен байланысты әуе кемесі, соның ішінде қосалқы бөлшектерге келетін мүлдік зиян тәуекелдерін авиациялық сақтандыру;
- » соғыс қатерлері, әуе кемесін заңсыз басып алу (айдап әкету) және осылармен байланысты тәуекелдердің әрекеті нәтижесінде үшінші тараптар алдында азаматтық-құқықтық жауапкершілікті авиациялық сақтандыру.

Авиациялық емес сақтандыру

Авиациялық сақтандыру жөніндегі өтелімдерден бөлек «Эйр Астана» әуекомпаниясы мүлдіктің зақымдалуы салдарынан қаржылық тәуекел мен жалпы жауапкершілікті азайту үшін сақтандыру полистерінің өзге түрлерін, сондай-ақ қызметкерлерінің жазатайым оқиғалардан сақтандырылуы мен медициналық шығыстардың өтелімін қамтамасыз ететін полистерді тұрақты түрде сатып алып отырады. Компания авиациялық емес сақтандыру өтелімдерінің келесідей түрлерін сатып алады:

- » қызметкерлерді медициналық сақтандыру;
- » компанияның директорлары мен лауазымды тұлғаларының жауапкершілігін сақтандыру;
- » мүлдікті сақтандыру;
- » көлік құралдарын сақтандыру (ОСАГО мен КАСКО);
- » қызметкерлердің еңбек (ресми) міндеттерін орындаулары кезінде жазатайым оқиғалардан міндетті түрде сақтандырылуы;
- » зиян тигізгені үшін азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру;
- » ұшқыш лицензиясын жоғалту жағдайына сақтандыру.

Елеулі тәуекелдер

Негізгі тәуекелдер ретінде Компанияның еркеше көңіл бөлетін тәуекелдері айтылады. Негізгі тәуекелдің пайда болуы осындай тәуекелді тиісінше басқару мен бақылау үшін шұғыл шаралар қолданылуын талап етеді.

■ Төмен
■ Орташа
■ Жоғары

Компанияның 2017 жылғы елеулі тәуекелдері

Тәуекел	Сипаттамасы	Тәуекелдерді жеңілдету
■ Искерлік этика мен искерлік қарым-қатынас стандарттарының бұзылуы	Компания қызметі қызметкерлердің адалдығы, сенімділігі мен кәсібилігі, олардың тиімділігі мен бір-біріне, сонымен қатар мүдделі тараптар мен жалпы алғанда Компанияға деген сыйластығы сияқты фундаменталды корпоративтік құндылықтарға негізделген. , Қызметкерлердің өздерін бейәдеп ұстауы Компания абыройына немесе қаржылық жағдайына нұқсан келтіруі мүмкін.	«Эйр Астана» барлық қызметкерлерінің Корпоративтік этика кодексімен таныстырылуын қамтамасыз ету арқылы искерлік этика немесе искерлік қарым-қатынас стандарттарының бұзылуы тәуекелін басқарады. Оған арнайы тренингтер өткізу және ішкі коммуникация құралдарын пайдалану арқылы қол жеткізіледі. Этикалық көшбасшылық қағидаттары тұтас Компания бойынша насихатталады, себебі әр бөлім басшысы топтағы басқа мүшелер үшін үлгі болып табылады. 2017 жылы бұл тәуекел түрі негізгі тәуекелдер қатарына қосылды.
■ Валюталық тәуекел	2017 жылы Компанияның шетелдік валюталар бағамының өзгеру тәуекеліне ұшырау ықтималдылығы АҚШ долларымен берілген лизинг міндеттемелерінің елеулі сомалары себебінен жоғары деңгейде қалып отырды.	Бұл тәуекелді басқару үшін Компания шетелдік валютамен берілген депозиттер мен өзге де қаржылық активтерді жинақтап, ақша ағындарын хеджирлеудің есеп саясатын пайдаланады. 2017 жылдың 31 желтоқсанында «Эйр Астана» әуекомпаниясы Компанияның шетелдік валюталар бағамының құбылмалылығына ұшырау тәуекелін азайту және тиісінше валюталық тәуекел әсерін азайту мақсатында функционалды валютасын қазақстандық теңгеден АҚШ долларына ауыстырды.
■ Жанармай шығыстарының арту тәуекелі	Жанармайға жұмсалатын шығындардың «Эйр Астана» шығындарының ішіндегі үлесі үлкен болғандықтан, Компания жанармай бағаларының жоғары деңгейдегі құбылмалылығы мен тиісті шығыстармен байланысты туындайтын тәуекелдерге ұшырауы мүмкін. Жанармай бағасының өсуі жалпы шығыстар көлемінің артуына әкеліп, сәйкесінше, Компания пайдалылығына теріс әсерін тигізуі мүмкін.	Отандық жанармайға қатысты Компания қазақстандық жеткізушілермен тұрақты келісім-шарттар жасасу арқылы конкурстық негізде бағалар жөнінде келіссөздер жүргізеді. Бұдан бөлек, «Эйр Астана» жанармай жеткізушілерімен бағалардың төмендетілуі бағытында келіссөздер жүргізуде. Нарықта ішкі және халықаралық станциялар үшін баламалы жеткізушілерге тұрақты түрде мониторинг жүргізілетінін атап өткен жөн. Тәуекелді азайтудың қосымша құралы ретінде «Эйр Астана» сондай-ақ шектеулер енгізілмеген ішкі және халықаралық маршруттарда жанармай алымы практикасын пайдаланады. Жанармай алымының мөлшері жанармай бағалары мен нарық жағдайларына байланысты. Жанармай тұтынудың жалпы көлемін азайту мақсатында Компания соңғы жылдары өз ӘК паркіне анағұрлым үнемді болып келетін жаңа Airbus A320 NEO және Airbus A321 NEO (қозғалтқыштың жаңа түрімен) ұшақтарын сәйкесінше 2016 және 2017 жылдары қосты. Бұдан бөлек, Компания ұшақ қанаттарындағы винглеттер сияқты жаңа технологиялар енгізуде, ал оның ұшқыштарды дайындау жөніндегі кей бағдарламалары жанармайды тиімді пайдалану дағдыларын игеруден құралады.

Тәуекел	Сипаттамасы	Тәуекелдерді жеңілдету
<p>Компанияның маршруттар желісін жоспарлаумен байланысты тәуекелдер</p>	<p>«Эйр Астана» мақсаты - түрлі халықаралық рейстер, сондай-ақ халықаралық және ішкі рейстер арасында көптеген тоғысуларды қамтамасыз ететін халықаралық маршруттар желісін құру. Компания желісінің тиісінше әрараптандырылмағандығы маршруттық желінің тиімді түрде кеңеюіне кедергі болып, көздеген кірістілік деңгейіне жете алмауға себеп болуы мүмкін. Бұдан бөлек, Компания ағымдағы маршруттарынан айрылу немесе олардың санының қысқаруы, өзі жасақтаған желілік жоспарға сәйкес жаңа маршруттарды енгізу мүмкіндігінің болмауы тәуекеліне ұшырауы мүмкін.</p>	<p>Бұл тәуекелдерді басқару үшін Компания слоттарға уақытында өтініш білдіріп, слоттарды үйлестірушілермен жаңа слоттар алу мақсатында келіссөздер жүргізіп, Қазақстанның Азаматтық авиация комитетімен (САС¹) тасымалдауға берілетін коммерциялық құқықтарды қамтамасыз ету үшін тығыз байланыста болып, маршруттар тиімділігіне жүйелі түрде талау жасап, мәліметтер базасындағы ақпаратты пайдаланады. Қажет болған жағдайда маршруттар желісінің жоспарына тиісті өзгертулер енгізілуі тиіс.</p>
<p>Білікті ұшқыштардың жетіспеушілігі тәуекелі</p>	<p>«Эйр Астана» қызметінің өндірістік көрсеткіштері мен ұшуларды жоспарлауы көптеген факторларға, соның ішінде жоғары білікті ұшқыштар санының жеткілікті дәрежеде болуына тәуелді. Ұшқыштар тапшылығы ұшу кестесіндегі бос орындарды толтыру үшін құны жоғарырақ шетелдік ұшқыштарды жалдауға немесе ұшқыштардың жетіспеуіне байланысты ұшу кестесінің ойдағыдай орындалмауына алып келуі мүмкін. Білікті кадрларды тарту бәсекесі жоғары болып келеді, ал ұшқыштардан айрылып, орнына тиісті ұшқыш табылмауы немесе жаңа ұшқыштарды тарту мүмкіндігінің болмауы компания өнімділігіне теріс әсерін тигізуі мүмкін.</p>	<p>Компания тәуекелді азайту мақсатында тұрақты негізде жергілікті ұшқыштардың жалақылары мен жұмыс жағдайларын қайта қарап отырады (еңбек төлемі схемасының өзгеруі, мемлекеттік/корпоративтік зейнетақы жоспарлары және т.б.). Мысалы, 2008 жылы компания өз ұшқыштарын дайындау мақсатында ab-initio бағдарламасын енгізіп, ол жоғары деңгейде табысты болды. Бұл бағдарлама компанияның ағымдағы қажеттіліктерін өтеу үшін ресурстардың жеткілікті болуын қамтамасыз етеді. «Эйр Астана» сондай-ақ ұшқыштарды әрі тікелей ішкі нарықтан жалдайды, әрі халықаралық нарықтан мердігерлер тартады.</p> <p>Жоғары білікті қызметкерлерді тарту қауіпсіз, сенімді әрі жоғары деңгейде қызмет көрсетудің өзегі болып табылатындықтан, «Эйр Астана» сапалық әрі сандық мақсаттық көрсеткіштерге қол жеткізу үшін қызметкерлерінің еңбек ету шарттарына жүйелі түрде бақылау жүргізіп, олардың жоғары деңгейде оқытылып, дамуларына ден қояды.</p> <p>Бұдан бөлек 2017 жылы Компания авиациялық мамандықтарды игеру ниеті бар үміткерлер үшін «Арманыңды өлшеп көр» атты рекрутинг науқанын іске қосты.</p>

¹ САС (Civil Aviation Committee) – Азаматтық авиация комитеті.

² IFS (flight attendant supervisor) – аға бортсерік.

³ EASA (European Aviation Safety Agency) — Еуропалық авиациялық қауіпсіздік агенттігі.

⁴ DCA Aruba (Department of Civil Aviation Aruba) — Аруба Азаматтық авиация басқармасы.

⁵ IOSA (International Air Transport Association (IATA) operational safety audit) — Халықаралық әуе көлігі қауымдастығының (IATA). Эксплуатациялық қауіпсіздік аудиті жөніндегі бағдарламасы.

Тәуекел	Сипаттамасы	Тәуекелдерді жеңілдету
<p>Жоғары сапалы борттық қызмет көрсетпеу және Skytrax рейтингінің төмендеу тәуекелі</p>	<p>Ұшу барысында жоғары сапалы қызмет көрсете алмау компания беделіне нұқсан келтіріп, клиенттерді жоғалтуға, сондай-ақ Skytrax рейтингінің төмендеуіне әкелуі мүмкін.</p>	<p>«Эйр Астана» әуекомпаниясының бортсеріктердің жоғары біліктілік деңгейін қолдауға бағытталған жан-жақты оқыту бағдарламалары бар. Борттық қызмет көрсету департаментінің құрылымы борттық экипаждың күнделікті жұмыс рәсімдеріне қосымша бақылау механизмдерін енгізуді көздейді. Сапа мен стандарттар бөлімі клиенттердің қанағаттанушылығына тиісті рәсімдер (мысалы, нұсқаушы бортсеріктер арқылы жолаушылардан кері байланыс алу) арқылы жүйелі мониторинг өткізеді және бортсеріктер көрсететін қызметтердің жоғары сапасын қолдау үшін стандарттар бекітеді. Тиімділік жөніндегі бөлімі бекітілген стандарттарға сәйкес ынталандыру мен өнімділікті қажетті деңгейде ұстап тұру үшін бортсеріктермен үздіксіз жұмыс жүргізіп келеді. Өндірістік бөлім күнделікті жұмыс мәселелерін шешуде қолдау көрсетіп, бортсеріктерге өздерінің негізгі міндеттерін ден қойып орындауға, яғни бортта қызмет көрсетудің жоғары сапасын қамтамасыз етуге септігін тигізеді.</p> <p>Өнім және тамақтандыруды ұйымдастыру бөлімі ұшақ бортында тамақтандыру процесін ұйымдастыруға жауап береді. Жайлылық деңгейін арттыру үшін ұшу барысында IFS² лауазымындағы борттық экипаж мүшелеріне бизнес-класс жолаушылары мен Nomad Club бонустық бағдарламасының мүшелері үшін сервистің дербестендірілуі, жолаушылар адалдығын арттыру мақсатында жолаушылар жөніндегі жан-жақты мәлімет, тамақтану жөніндегі ерекше тілектер және т.б. сияқты ұшуға қажетті барлық маңызды ақпараттан тұратын CrewPads планшеттері беріледі.</p>
<p>Әуе апаттары мен елеулі оқыс оқиғалар</p>	<p>«Эйр Астана» үшін әуе кемесіне зақым келген немесе әуе апаты орын алған жағдайда келуі мүмкін үлкен залал тәуекелі бар. Осындай оқиғалар Компанияның қаржылық және операциялық нәтижелеріне теріс әсерін тигізуі мүмкін.</p>	<p>Қауіпсіздікпен байланысты тәуекелдерді азайту мақсатында Компания қауіпсіздікті басқару және бекітілген талаптардың сақталуын бақылау жүйесін енгізіп, оның шеңберінде сәйкестілік пен нәтижелілікке қатысты тексерістер өткізіп, қауіпсіздік және т.б. сақталу көрсеткіштеріне мониторинг жүргізеді. Компанияның адами факторды есепке алу бағдарламасына біршама көңіл бөлетіндігі маңызды болып табылады. Қызметті ұйымдастырып, оған қолдау көрсететін барлық операциялық бөлімдер тәуекелдерді барынша азайту жөніндегі алдын алу шараларына жауапты болып, өз үдерістері шеңберінде қауіпсіздік мәселелеріне жіті көңіл бөледі. Саясаттар мен нұсқаулықтар үнемі алдыңғы қатарлы практикаларға сәйкес жаңартылып, рәсімдердің сәйкесінше орындалуы үшін бақылаудың қажетті құралдары іске қосылады. Қызметкерлер оқудан өтіп, жүйелі түрде рәсімдер бойынша орын алған барлық өзгерістер туралы хабардар етіліп отырады. EASA³, DCA Aguba⁴ және Қазақстанның Азаматтық авиация комитеті сияқты реттеуші органдар тарапынан жүйелі түрде өткізілетін тәуелсіз бағалаулар, сондай-ақ салалық деңгейдегі бағалаулар (IOSA⁵) «Эйр Астана» әуекомпаниясының халықаралық қауіпсіздік стандарттарына сәйкестігін қамтамасыз етеді. «Эйр Астана» сондай-ақ әуе кемелерін сақтандыру, жолаушылар алдында азаматтық жауапкершілікті сақтандыру, қызметкерлердің міндетті сақтандырылуы мен авиациялық тәуекелдермен байланысты сақтандырудың өзге де түрлері сияқты алдыңғы қатарлы практикалар мен салалық стандарттарға сәйкес кешенді сақтандыруды іске асырады. Әуе апаты (немесе оқыс оқиға) жағдайында тез жауап беру мен кез келген сыртқы органдармен үйлесімді жұмыс істеу мақсатында төтенше жауап беру орталығы құрылады.</p>
<p>Әуе жанармайының жетіспеуі</p>	<p>Компанияда Қазақстанда әуе жанармайының жеткілікті мөлшерде өндірілмеуі және Ресей Федерациясынан әкелінетін жанармай жеткізіліміне қатысты шектеулердің енгізілу тәуекелі бар.</p>	<p>«Эйр Астана» мұнай компанияларымен жанармайдың формулалық баға қалыптастыру негізінде жеткізілуі жөнінде келіссөздер жүргізуде.</p>