

# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

## Тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесі

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

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

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

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

тәуекелдерді басқарудың интеграциялануына баса назар аударады.

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

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

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

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

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

## Тәуекелдерді басқару жүйесі



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

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

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

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

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

# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖАЛҒАСЫ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Үшінші желі:** ішкі аудит департаменті.

Компанияның Ішкі аудит департаменті мынадай негізгі функцияларды атқарады:

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

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

## Маңызды тәуекелдер

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

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

● Төмен ● Орташа ● Жоғары

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

# ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ ЖАЛҒАСЫ

Төмен

Орташа

Жоғары

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

● Төмен ● Орташа ● Жоғары

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

## Сақтандыру

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

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

### Авиациялық сақтандыру

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

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

алдындағы азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру;

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

### Авиациялық емес сақтандыру

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

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

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