

TÜRK HAVA YOLLARI A.O
BAŞKANLIK GÖREV TANIMLARI

KURUMSAL EMNİYET BAŞKANLIĞI

- ✓ Risk alanlarını belirler, tehdit ve tehlike unsurlarına karşı önlem alınmasını sağlar, kaza-kırımın sifıra indirilmesini amaçlar.
- ✓ Etkin ve sürekli bir kaza önleme ve uçuş emniyet hizmeti verir.
- ✓ Operasyonu ve emniyeti doğrudan ilgilendiren konularda, Sivil Havacılık Otoriteleri, üretici firmalar, iç-dış kaynaklı tüm servis ve girdi sağlayıcıları ve gerekli diğer kurum ve kuruluşlarla temasa geçer, koordinasyon ve çalışma toplantılarına katılır.

KALİTE GÜVENCE BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin ve tedarik edilen hizmetlerin, ulusal ve uluslararası mevzuat, standart, kural, sözleşme, usul ve gerekliliklere sürekli uyumlu ve Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri ile usul, gereklilik ve stratejilerine uygun olarak yürütülmesini denetler.
- ✓ Sürekli uyumu sağlayacak kurumsal yönetim sistem(ler)inin kurulmasını, işletilmesini, izlenmesini, sürekli iyileştirilmesini, raporlanmasını ve yaygınlaştırılmasını yönetir.

GÜVENLİK BAŞKANLIĞI

- ✓ THY personelinin, yolcularının, ziyaretçilerinin, binalarının, tesislerinin, uçaklarının ve taşıma yükümlü olunan kargonun her türlü sabotaj, saldırı, rehin alma ve güvenliği tehdit eden benzer olaylara karşı korunmasını temin eder.
- ✓ Havacılık güvenliği ve fiziksel güvenlik konularında eğitim, planlama, dokümantasyon, uygulama, koordinasyon ve kontrol faaliyetlerini yürütür.

TEKNİK BAŞKANLIK

- ✓ SHGM'nin talimatları ve Ortaklığın verdiği yetki, uluslararası kurallar ve yöntemlerle uçaklarımızın ve uçaklar üzerindeki motor, komponent ve teçhizatın bakım, tamir, tadilat, test ve revizyonlarını yaptırmak suretiyle Ortaklık filosundaki uçakları "uçuşa elverişli" olarak hizmete sunmak ve bu şekilde hizmette muhafazalarını sağlamak için yurt içi ve yurt dışı hizmet verilen yerlerde gerekli desteği ve bu hizmetlerin yerine getirilmesinde kullanılan tüm araçların ve yardımcı teçhizatın ekonomik kullanılmasını ve korunmasını sağlamakla görevlidir.

UÇUŞ EĞİTİM BAŞKANLIĞI

- ✓ Kokpit ve kabin ekiplerinin eğitimlerini ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kural ve standartlarına uygun olarak planlamak, uygulamak ve kontrolünü yapmak, bünyesinde bulunan (simülatör, mock-up, derslik vb.) eğitim sistem ve araçlarının işletilmesini sağlar.

- ✓ Filoların uçuş planlaması ve uygulanmasına yönelik, performans özellikleriyle ilgili araştırma geliştirme projeleri ve bunlardan sağlanan bilgilerin muhafazası için operasyon ve uçuş eğitim merkezi arasındaki koordinasyonu sağlar.
- ✓ Eğitimin ve uçuş kurallarının geliştirmesi için çalışmalar yapar ve bu konuyla ilgili kuruluşlar ile işbirliği sağlar.

GENEL MÜDÜRLÜK (İNSAN KAYNAKLARI) YARDIMCILIĞI

A. İSTİHDAM BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın insan kaynakları politikası ve mevzuatı doğrultusunda; personel ihtiyacının belirlenmesi ve işe alım süreçlerini yönetir.
- ✓ Personel istihdamı ve kariyer yönetimi ile ilgili sınav, mülakat vb. ölçme değerlendirme çalışmalarını yürütür.
- ✓ Pozisyonların gerektirdiği temel, fonksiyonel ve yönetsel yetkinlikleri belirlemek üzere yetkinlik analiz çalışmalarını yapar.
- ✓ İnsan Kaynakları faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik projeler geliştirir.

B. PERSONEL YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- ✓ Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; Ortaklık personelinin ücret, sosyal, özlük, idari, sağlık, seyahat ve zaman yönetimi işleri ile yurt içi ve yurt dışı personelin bireysel ve toplu iş hukuku ilişkilerini gerekli koordinasyonu kurarak yönetir.
- ✓ Çalışan memnuniyetinin sağlanmasına yönelik süreçleri yönetir.
- ✓ Ortaklığın tüm ünitelerinde gerekli iş analizlerini yapar, organizasyon yapısı ve görev tanımlarını oluşturur, reorganizasyon çalışmalarını yürütür.
- ✓ İstihdamı onaylanan personelin işe başlama işlemlerini yerine getirir.
- ✓ THY A.O.'daki İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ile performanslarının değerlendirilmesinden sorumludur.

C. EĞİTİM BAŞKANLIĞI

- ✓ Eğitim sürecinin, Ortaklığın hedefleri, misyon, vizyon, politika ve stratejileri doğrultusunda, ilgili ulusal / uluslararası kurallar, Sivil Havacılık Otoritesi gereklilikleri ile Ortaklık mevzuatına göre yönetilmesini sağlamak ile görevlidir.
- ✓ Ticari, teknik, idari, yer işletme ve lisan konularında online ve sınıf içi eğitimler düzenler.
- ✓ Teknik ve mevzuata ilişkin yeniliklerin eğitim programlarına dâhil edilmesini sağlar.

D. SOSYAL ve İDARİ İŞLER BAŞKANLIĞI

- ✓ Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; Ortaklık ile ilgili tüm inşaat ve dekorasyon, bina ve tesislerin elektrik, elektronik sistemleri bakımını, gayrimenkullerle ilgili işlemlerini, emek yoğun hizmet alımlarını, trafik plakalı taşıt temini ile bakımı işlemlerini, otel anlaşmalarını, ulaşımı, iâşe, santral, atık yönetimi vb. hizmetlerini takip etmek, kontrol etmek, yürütmek ve gerektiğinde Ortaklık dışından tedarik etmek suretiyle yönetmektir.

GENEL MÜDÜR (MALİ) YARDIMCILIĞI

A. FİNANS BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık hazine işlemleri ve nakit portföyünün yönetimini sağlar.
- ✓ Satın alınan uçakların uluslararası finansal piyasalardan en uygun maliyetle finansman kaynaklarının temin edilmesini sağlar.
- ✓ Akaryakıt satın alma işlemlerini ve akaryakıt piyasasında meydana gelebilecek ani değişiklikler nedeni ile oluşabilecek finansal riskin yönetimini sağlar.
- ✓ Ortaklık bünyesinde bulunan tüm varlıkların olası risklere karşı korunmasını sağlamak amacıyla sigortacılık işlemlerinin yürütülmesini sağlar.

B. MUHASEBE ve MALİ KONTROL BAŞKANLIĞI

- ✓ Muhasebe ve Mali Kontrol Başkanlığı'na bağlı tüm muhasebe müdürlüklerinde yapılan kayıtların genel muhasebe prensiplerine, Tek Düzen Hesap Planı'na, Sermaye Piyasası Kurulu ve Uluslararası Finansal Raporlama Standartları'na göre muhasebe işlemlerinin yapılmasını, incelenmesini, kontrol edilmesini ve dönemsel mali tablolar hazırlayarak rapor halinde sunulmasını sağlar.
- ✓ Ortaklığımızın faaliyet alanı ile ilgili tüm gelir ve giderlerinin raporlanmasını sağlar.

C. GENEL SATINALMA BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık birimlerinin ihtiyacı olan ve konusuna giren yurt içi ve yurt dışı mal ve hizmet alımlarını, muayenelerini, depolanmalarını ve talep eden birimlere iletilmesine ilişkin işlemleri Ortaklık yönetmelikleriyle ilgili mevzuat çerçevesinde yerine getirir.
- ✓ Ortaklık birimlerinin talepleri doğrultusunda tahmini bedel tesbiti, teknik şartname hazırlanması, piyasa araştırması yapılması gibi konularda destek verir.

GENEL MÜDÜR (YATIRIM ve TEKNOLOJİ) YARDIMCILIĞI

A. YATIRIM YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık hedef ve stratejileri paralelinde; plan, proje, yatırım, araştırma, performans izleme ve istatistikleri koordine ederek hazırlar, uygulamayı takip eder, gerektiğinde revizyonu ile dış ilişkilerimizin koordinasyonunu sağlar.

- ✓ Uçak ihtiyacının belirlenerek uzun dönemli filo planlamasının yapılması ve bu kapsamda en uygun uçak tiplerinin, motorların, uçaklar ile ilgili ürün ve özelliklerin belirlenerek temin edilmesi ve Ortaklığımız filosuna katılmasını sağlar.
- ✓ Ortaklığımızın İstanbul Havalimanı projesi dahil olmak üzere ileride gerçekleştirilecek diğer havalimanı yatırım projeleri ile ilgili tüm görev ve fonksiyonların yürütülmesini sağlar.

B. ULUSLARARASI İLİŞKİLER ve İTTİFAKLAR BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık politikası ve gelişen rekabet sürecinde yabancı hava yolları ile ticari iş birliklerini artırır, yapılan ticari anlaşmalarda ve sivil havacılık kurumları nezdinde Ortaklık hak ve çıkarlarını en iyi şekilde korur ve geliştirir.
- ✓ Star İttifakı üyesi hava yolları ve Star İttifakı kapsamında yer almayan hava yolları ile yapılacak anlaşmaların akdinden sorumludur, gerektiğinde söz konusu anlaşmaların tadil, uzatma ve/veya sona erdirilmesini takip ve koordine eder.

C. KURUMSAL İNOVASYON ve PROJELER BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın orta ve uzun dönem stratejik hedeflerine ve pazarda konumlanmasına yön verebilmek amacıyla Ortaklık birimleri tarafından geliştirilen ve üst yönetimin gündemine giren projelerin "proje portföy yönetimi" programında planlar ve yürütür.
- ✓ İnovatif projelerin çeşitli iç ve dış kaynaklar kullanılarak ve yarışmalar yoluyla üretilmesi ve uygulamaya koyulması ve netice de pazarın koşullarına göre kurumsal gelişim ve değişimin sağlanmasını temin eder.

GENEL MÜDÜR (UÇUŞ İŞLETME) YARDIMCILIĞI

A. UÇUŞ İŞLETME BAŞKANLIĞI

- ✓ Uçuş harekâtının emniyetli, ekonomik, etkili ve yüksek standartta yürütülmesini sağlar.
- ✓ Planlanan uçuş harekâtının, uluslararası standartlara, Ortaklık yönetmeliklerine ve uluslararası/ulusal kurallara uygun olarak yürütülmesini sağlar.
- ✓ "Uçuşa elverişli uçaklar" ile operasyon yapılmasını sağlamak amacıyla ulusal ve uluslararası kurallar kapsamında üniteler ile iş protokolleri yapar, koordine esasları oluşturarak devamlılığını güvence altına alır.
- ✓ En üst derecede uçuş emniyeti, tarifede etkinlik, yolcu konforu ve ekonomiyi hedefleyen konularda diğer bölümlerle işbirliği yapar.

B. ENTEGRE OPERASYON KONTROL BAŞKANLIĞI

- ✓ Operasyonel zaman diliminde, uçuş operasyonunun planlandığı şekilde yürütülebilmesi için süreci yönetir.
- ✓ Operasyon planlama ve destek, yakıt yönetimi, kriz yönetimi, kontrol yönetimi, uçuş operasyon yönetimi, bakım yönetimi gibi alanlarda faaliyet gösterir, planlama ve koordinasyon yürütür.

- ✓ Uçuş operasyonunun emniyetli ve güvenli bir şekilde devam ettirilmesi ve operasyonun sürekliliğinin sağlanması için gerekli tedbirlerin alınmasını; uçuş ekibi, yönetim temsilcisi, yetkililer ve Ortaklık dışı kuruluşlarla koordinasyon kurulmasını temin eder.

C. EKİP PLANLAMA BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın icra ettiği ve etmeyi planladığı tüm uçuşlar için ekip planlama sistem ve süreçlerinin hazırlar.
- ✓ Uzun, orta ve kısa dönem ekip ihtiyacının tespit edilmesi ekip, planlarının hazırlanması çalışmalarını yönetir.

GENEL MÜDÜR (TİCARİ) YARDIMCILIĞI

A. YER İŞLETME BAŞKANLIĞI

- ✓ Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; yer operasyonunun kurallarının belirlenmesi, kesintisiz olarak yerine getirilmesi ve gözetilmesi süreçlerini yönetmek ile görevlidir.
- ✓ Tespit edilen operasyonel aksaklıkların çözülmesi sürecini yönetir.
- ✓ Yer Operasyonu sorumlulukları kapsamındaki ulusal ve uluslararası otoriteler ile faaliyet gösteren diğer yerli ve yabancı havayolu şirketleri ve yer hizmetleri kuruluşları ile; faaliyet alanı ile ilgili konularda gerekli iletişimin kurulması süreçlerini yönetir.

B. İKRAM ve UÇAK İÇİ ÜRÜNLER BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık uçaklarında yolculara sunulacak ikram servisi ve yolcu konforuna yönelik ürün ve hizmetlerin temin sürecini yürütmek, bu süreç içerisinde ürün ve hizmete yönelik projelerin pazar şartlarında hazırlanması, gerekli sistemlerin oluşturulması, takibi ve gerektiğinde ilgili birimler ile koordinasyonunu sağlamak ile görevlidir.
- ✓ Dünya sivil havacılığında uçuşa yönelik ikram ürün ve hizmetler ile ilgili gelişmelerin takip edilmesini ve Ortaklığa uyarlanmasını sağlar.

GENEL MÜDÜR (PAZARLAMA ve SATIŞ) YARDIMCILIĞI

A. KURUMSAL İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın iç ve dış iletişim faaliyetlerini yönetir.
- ✓ Ortaklığın kurumsal imajına katkı sağlamak, network taşıyıcısı kimliğini pekiştirmek, marka algısını güçlendirmek, bütünlük pazarlama iletişimini yürütmek, hizmet kalitesi ile faaliyetlerini yurt içi ve yurt dışında duyurur.
- ✓ Kurum içi iletişimi güçlendirmek amacıyla; reklam, sponsorluk, interaktif ve sosyal medya, halkla ilişkiler ve etkinlik faaliyetlerinde bulunur.

B. ÜRETİM PLANLAMA BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklık network yapısının ticari ve teknik kriterlere göre geliştirilmesi, filo imkanlarının pazar şartları çerçevesinde tarifeli, ilave veya charter seferleri ile değerlendirilmesi ve filo planlamasına uygun olarak yeni nokta ve frekans artışlarının değerlendirilmesini sağlamak ile görevlidir.
- ✓ Ortaklık tarife yapısının network yönetim tekniklerine göre düzenlemesinin, dünyadaki sektörel gelişmelerin izlenerek ticari ve operasyonel kriterler doğrultusunda hat açılışı veya kapanışına ilişkin etüt çalışmalarının yapılmasını ve raporlanmasını sağlar.
- ✓ Filo, ekip, teknik ve işletme imkanları dahilinde yüksek ve optimum uçak ütilizasyonu ile karlılığa yönelik tarife hazırlanması için tarife ve charter uçuşlarını müştereken değerlendirirken tip büyütme ve ilave uçuş planlamasında aynı politika ve hedeflere uyulmasını sağlar.

C. GELİR YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın mevcut hatlarını ayrıntılı olarak inceleyerek verimlilik analizlerini yapar.
- ✓ Uçuşlardan elde edilen gelirin en üst seviyeye getirmeyi amaçlar.
- ✓ Ortaklık hatlarının tarifesi, yolcu durumu, pazar potansiyeli, yolcu ücret grupları ve gelirlerinin incelenerek verimlilik analizlerinin yapılması ve hatların gelirlerini arttırıcı stratejiler üretilmesi süreçlerini yönetir.
- ✓ Mevcut pazar koşulları ile rakip şirketlerin fiyatlandırma, gelir yönetimi ile ilgili aksiyon ve stratejilerinin araştırılarak değerlendirilmesi sürecini yönetir.

D. SATIŞ BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın stratejik planı, ticari hedefleri ve pazar şartları çerçevesinde sunulan hizmetin, tasarlanan ve uygulanan satış politikaları ve iş adımları ile etkili biçimde müşteriye ulaştırılarak yüksek kazanç ve satışa ilişkin müşteri memnuniyeti sağlanması süreçlerini yönetir.
- ✓ Doğrudan ve dolaylı satış kanallarını kullanmak suretiyle satış arttırıcı taktik ve uygulamaların (teşvik sistemi, özel indirimli ücret yetkisi, tanıtım turları, biletleme servis ücretleri vb.) tasarlanması, yürütülmesi ve gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle sonuçlandırılması süreçlerini yönetir.
- ✓ Pazardan gelen talep ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi suretiyle bilet ücretlerinin belirlenmesi sürecini gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle yönetir.

E. PAZARLAMA BAŞKANLIĞI

- ✓ Yurt içi ve yurt dışı pazar şartları, sivil havacılık sektöründeki gelişmeler, stratejik plan, pazar hedefleri ve pazar şartları doğrultusunda; Ortaklık gelir artışına katkı sağlamak üzere pazarlama faaliyetlerinin planlanması, geliştirilmesi, uygulamaların kontrol edilmesi süreçlerini koordinasyon kurmak suretiyle yönetir.
- ✓ Ortaklığın pazarlama faaliyetlerine referans oluşturacak merkezi müşteri veri tabanı ile ilgili tüm çalışmaları yönetir. Merkezi müşteri veri tabanında bulunan verilerin ayrıştırılması, müşterinin

elde tutulması, müşterinin geri kazanılması ve kampanya çalışmalarının tasarlanmasına yönelik süreçleri yönetir.

- ✓ Ortaklığa katma değer sağlayacak pazarlamaya yönelik projeler geliştirilmesi sürecini gerekli koordinasyonu kurarak yönetir.

F. KURUMSAL PAZARLAMA ve DAĞITIM KANALLARI BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın temel pazarlama ve satış politikasına göre planlanan kurumsal ve online satış ve pazarlama faaliyetlerinin müşteriye ulaştırılarak hizmet satışının gerçekleştirilmesi, yolcu ile doğrudan ilgili hizmetlerin günün koşullarına göre uygulanmasına yönelik satış örgütü faaliyetlerini yönetir.
- ✓ Kurumsal ve online pazarın, rakiplere ve performansa bağlı olarak izlenmesi ve gelişmelerin takip edilmesi faaliyetlerini, ilgili üniteler ile koordinasyonu kurarak yönetir.
- ✓ Satış kanallarındaki kurumsal ve online pazarlama faaliyetlerinin yerine getirilmesi, bu amaçla ihtiyaç duyulan pazarlama araçlarının tahsisinin planlanması ve yürütülmesi işlerini yönetir.
- ✓ Kurumsal ve online müşteri segmentlerine ilişkin medya planlaması ve ücret konularındaki uygulamaları yönetir.

GENEL MÜDÜR (KARGO) YARDIMCILIĞI

A. KARGO OPERASYON BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın kargo faaliyetlerine yönelik operasyonel süreçlerin ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan kurallar çerçevesinde gerçekleştirilmesini; gerekli ekipman ve operasyon desteğini tedarik etmek, koordinasyonu sağlamak, verimlilik artırıcı projeleri uygulamak ve gerekli yatırımların gerçekleştirilmesini sağlamak suretiyle yönetilmesini sağlar.

B. KARGO PAZARLAMA BAŞKANLIĞI

- ✓ Uluslararası sektörde Ortaklığın kargo faaliyetlerini etkileyen ekonomik, ticari, siyasi gelişmelerin taşımacılığa etkisinin araştırılarak ve mevcut gelişimin sürekli takip edilmesi suretiyle oluşturulan orta ve uzun vadeli tahminler çerçevesinde kargo gelir ve kapasite artırıcı çalışmaların üretilmesi süreçlerini yönetir.
- ✓ Kargo uçuş tarifesi, kargo özel kira seferleri ve kapasite değişikliklerinin en üst düzeyde maddi katkı sağlamasına yönelik gerekli planlamanın yapılmasını, gerektiğinde kargo özel kira seferlerinin satışının gerçekleştirilmesini ve tüm bu faaliyetlerin uygulanmasını gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle yönetir.
- ✓ Kargo gelir artışının ve kârlılığının sürdürülebilmesini sağlayacak pazarlama hedefleri, planları, programları ve faaliyetleri ile ilgili süreçleri yönetir.
- ✓ Kargo ürün ve iş geliştirme yöntemlerinin, hedeflerinin ve unsurlarının belirlenmesi ile bu doğrultuda uygun stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması/uygulatılması süreçlerini yönetir.

C. KARGO SATIŞ BAŞKANLIĞI

- ✓ Ortaklığın stratejik planı, ticari hedefleri ile pazar şartları doğrultusunda kargo satış stratejilerinin oluşturulması, uygulanması ve satış faaliyetlerinin azami kazanç sağlamak üzere yerine getirilmesi süreçlerini yönetir.
- ✓ Sunulan hizmetin müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlaması, bu bağlamda gelir artışına katkı sunulması adına müşteri hizmetleri, kilit müşteri ilişkileri, satış kanallarının koordinasyonu ve satış destek fonksiyonlarının yürütülmesi, geliştirilmesi, uygulamaların kontrol edilmesi süreçlerini yönetir.
- ✓ Doğrudan ve dolaylı satış kanallarını kullanmak suretiyle kargo hizmet satışını arttırıcı taktik ve uygulamaların (teşvik sistemi, özel indirimli ücret yetkisi, tanıtım turları vb.) tasarlanması, yürütülmesi ve gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle sonuçlandırılması süreçlerini yönetir.