



TÜRK HAVA YOLLARI A.O. ÇALIŞMA ALANLARI GÖREV TANIMLARI

**İNSAN KAYNAKLARI
BAŞKANLIĞI**

İNSAN KAYNAKLARI BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın insan kaynakları politikası ve mevzuatı doğrultusunda; çalıőan ihtiyacının belirlenmesi ve iőe alım süreçlerini yönetir.
- İőe alım ve kariyer yönetimi ile ilgili sınav, mülakat vb. lme değerlendirme süreçlerini yürütür.
- Pozisyonların gerektirdiği temel, fonksiyonel ve yönetsel yetkinlikleri belirlemek üzere yetkinlik analiz çalışmalarını yapar.
- İnsan kaynakları faaliyetlerinin iyileőtirilmesine yönelik projeler geliştirir.
- Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; Ortaklık alıőanlarının ücret, sosyal hak, özlük, idari, sağlık, seyahat ve zaman yönetimi iőleri ile bireysel ve toplu iş hukuku iliőkilerini gerekli koordinasyonu kurarak yönetir.
- alıőan memnuniyetinin sağlanmasına yönelik süreçleri yönetir.
- Ortaklığın tüm ünitelerinde gerekli iş analizlerini yapar, organizasyon yapısı ve görev tanımlarını oluőturur, reorganizasyon çalışmalarını yürütür.
- İstihdamı onaylanan çalıőanların iőe baőtlatma işlemlerini yerine getirir.
- Ortaklığın İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ile performanslarının değerlendirilmesinden sorumludur.

EĞİTİM BAŞKANLIĞI

EĞİTİM BAŞKANLIĞI

- Eğitim s¼recinin, Ortaklığın hedefleri, misyonu, vizyonu, politika ve stratejileri doğrultusunda, ilgili ulusal / uluslararası kurallar, Sivil Havacılık Otoritesi gereklilikleri ile Ortaklık mevzuatına g¼re y¼netilmesini sağlar.
- Ticari, teknik, idari, yer işletme ve lisan konularında online ve sınıf i¼i eğitimler d¼zenler.
- Teknik ve mevzuata ilişkin yeniliklerin eğitim programlarına d¼hil edilmesini sağlar.

**SOSYAL ve İDARİ İŞLER
BAŞKANLIĞI**

SOSYAL ve İDARİ İŞLER BAŞKANLIĞI

- Ortaklık ile ilgili tüm inşaat, tadilat, onarım, dekorasyon hizmetlerinin ifası için gerekli keşif etüt, projelerle birlikte işin yapımının gerçekleştirilmesini sağlayarak kesin hesap ve kabul işlemleriyle sonuçlandırılması süreçlerini yürütür.
- Ortaklığın sahip olduğu, kiraladığı veya kiraya verdiği gayrimenkullerle ilgili ön etütlerin yapılması, kira mukavelelerinin tanzimini, tahakkuku, kira tediye veya tahsili, ödemelerin temini, gayrimenkullerle ilgili vergi ve diğer giderlerle ilgili mükellefiyetlerinin yerine getirilmesi sürecini yönetir.

KALİTE GÜVENCE BAŞKANLIĞI

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.
- Ortaklığın tüm birimlerinin plansız denetlenmesi ve kalite kontrol süreçlerini yönetir.

TEKNİK BAŞKANLIK

TEKNİK BAŞKANLIK

- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün (SHGM) talimatları ve Ortaklığın verdiği yetki, uluslararası kurallar ve yöntemlerle uçakların ve uçaklar üzerindeki motor, komponent ve teçhizatın bakım, tamir, tadilat, test ve revizyonlarını yaptırır.
- 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 sağlar.
- Ortaklıkça yürütülen ve / veya tedarik edilen operasyonel faaliyetlerin ulusal, uluslararası kurallar ile Ortaklık standartlarına uygun ve emniyetli olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur.



FİNANS BAŞKANLIĞI

FİNANS BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın filo ve diğer finansman ihtiyaçlarını en uygun vade, faiz ve kur kompozisyonuna göre temin eder.
- 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.

**MUHASEBE ve MALİ KONTROL
BAŞKANLIĞI**

MUHASEBE ve MALİ KONTROL BAŞKANLIĞI

- Muhasebe ve Mali Kontrol Başkanlığı'na bağlı tđm muhasebe mđdđrlđklerinde yapılan kayıtların genel muhasebe prensiplerine, Tek Dđzen Hesap Planı'na, Sermaye Piyasası Kurulu ve Uluslararası Finansal Raporlama Standartları'na gđre muhasebe işlemlerinin yapılmasını, incelenmesini, kontrol edilmesini ve dđnemsel mali tablolar hazırlayarak rapor halinde sunulmasını sağlar.
- Ortaklığın faaliyet alanı ile ilgili tđm gelir ve giderlerinin raporlanmasını sağlar.

**GENEL SATINALMA
BAŞKANLIĞI**

GENEL SATINALMA BAŞKANLIĞI

- Ortaklık birimlerinin ihtiyaçı 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 tespiti, teknik Őartname hazırlanması, piyasa araŐtırması yapılması gibi konularda destek verir.

UÇUŞ EĞİTİM BAŞKANLIĞI

UÇUŞ EĞİTİM BAŞKANLIĞI

- Kokpit ve kabin ekiplerinin eğitimlerini ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kural ve standartlarına uygun olarak planlar, uygular ve kontrolünü yapar.
- 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 geliştirilmesi için çalışmalar yapar ve bu konuyla ilgili kuruluşlar ile iş birliği sağlar.

**ENTEGRE OPERASYON
KONTROL BAŞKANLIĞI**

ENTE GRE 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 yapar ve koordinasyonu sağlar.
- 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.

GÜVENLİK BAŞKANLIĞI

GÜVENLİK BAŞKANLIĞI

- Ortaklık personelinin, yolcularının, ziyaretçilerinin, binalarının, tesislerinin, uçaklarının ve taşımakla 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.

**KURUMSAL EMNİYET
BAŞKANLIĞI**

KURUMSAL EMNİYET BAŞKANLIĞI

- Operasyonu ve emniyeti doğrudan ilgilendiren konularda, Sivil Havacılık Otoriteleri, üretici firmalar, iç-dış kaynaklı tüm servis ve girdi sağlayıcıları ile gerekli diğer kurum ve kuruluşlarla temasa geçerek koordinasyon toplantılarına katılır.
- 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.

YER İŞLETME BAŞKANLIĞI

YER İŞLETME BAŞKANLIĞI

- Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; yer operasyonunun kurallarının belirlenmesi, hizmetlerin tarifelenen saat ve süreler içinde kesintisiz olarak yerine getirilmesi, tedbir alınması ve gözetilmesi süreçlerini yönetir.
- Yer Operasyonu sorumlulukları kapsamındaki ulusal ve uluslararası otoriteler ile faaliyet gösteren diğer yerli ve yabancı havayolu şirketleri ve yer hizmetleri kuruluşları ile; faaliyet alanına dair konularda gerekli iletişimin kurulması süreçlerini yönetir.
- Yer operasyonu sürecinde tedarik edilen operasyonel faaliyetlerin ulusal, uluslararası kurallar ile Ortaklık standartlarına uygun ve emniyetli olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- Yer Operasyonu ile ilgili tüm kuralların belirlenmesi, dokümanite edilmesi, yayımlanması ve uygulanması süreçlerini yönetir.

UÇUŞ İŞLETME BAŞKANLIĞI

UÇUŞ İŞLETME BAŞKANLIĞI

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

**KABİN HİZMETLERİ
BAŞKANLIĞI**

KABİN HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI

- Kabin operasyon faaliyetlerinin emniyet ve güvenlik kapsamında yönetilmesi, izlenmesi ve gerektiğinde sonuçlarının iyileştirilmesi süreçlerini yönetir.
- Kabin operasyonuna yönelik olarak Emniyet Yönetim Sistemi kapsamında ilgili tehlikelerin belirlenmesi, risk analizlerinin yapılması, emniyet hedeflerinin takip edilmesi süreçlerini yönetir.
- Kabin operasyon faaliyetlerinin belirlenen standartlarda kesintisiz yürütülmesini sağlar.
- Ortaklık hedef ve politikaları doğrultusunda hizmet kalitesi, yolcu memnuniyetinin sağlanması amacıyla ilgili üniteler koordinasyonu ile gereken standartların oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesi süreçlerini yönetir.
- Kabin personeline yönelik iletişimin etkin kurulması ve geliştirilmesi süreçlerini yönetir.

EKİP PLANLAMA BAŞKANLIĞI

EKİP PLANLAMA BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın icra ettiği ve etmeyi planladığı tđm uçuŐlar için ekip planlama sistem ve sđrelerinin tasarlanması, hazırlanması, uzun, orta ve kısa dđnem ekip ihtiyacının tespit edilmesi sđrelerini yđnetir.
- Ortaklığın icra ettiği ve etmeyi planladığı tđm uçuŐlar için ekip planlama sistem ve sđrelerini hazırlar.
- UçuŐlar tamamlanıncaya kadar ekiplerin; uçuş, mesai ve dinlenme sđreleri açısından takip edilmesi sđrecini koordine eder.
- Uçuş ekibinin ücret, harcırah ve kesinti hesaplamalarına baz teŐkil edecek bilgilerinin, ilgili hesaplamayı yapacak birim ve sisteme aktarılmasını temin eder.

GELİR YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

GELİR YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın mevcut hatlarını ayrıntılı olarak inceleyerek verimlilik analizlerini yapar.
- Ortaklık hatlarının tarifesi, yolcu durumu, pazar potansiyeli, yolcu ücret grupları ve gelirlerinin incelenerek verimlilik analizlerinin yapılması ve hatların gelirlerini artırıcı stratejiler üretilmesi süreçlerini yönetir.
- Mevcut pazar koşulları ile rakip şirketlerin fiyatlandırma, gelir yönetimi ile ilgili aksiyon ve stratejilerinin araştırılarak değerlendirilmesi süreçlerini yönetir.
- Ortaklık gelir bütçesini esas alarak her hat için yolcu sayısı ve birim gelir tahmini çalışmalarının yapılması sürecini yönetir.
- Kurumsal ve online müşteri segmentlerine ilişkin medya planlaması ve ücret konularındaki uygulamaları yönetir.

**İKRAM ve UÇAK İÇİ ÜRÜNLER
BAŞKANLIĞI**

İKRAM ve UÇAK İÇİ ÜRÜNLER BAŞKANLIĞI

- Ortaklık uçaklarında yolculara sunulacak ikram servisi ve yolcu konforuna yönelik ürün ve hizmetlerin temin sürecini yürütür.
- Ürün ve hizmete yönelik projelerin pazar şartlarında hazırlanması, gerekli sistemlerin oluşturulması, takibi ve gerektiğinde ilgili birimler ile koordinasyonun sağlanması görevlerini yerine getirir.
- Dünya sivil havacılığında uçuşa yönelik ikram ürün ve hizmetler ile ilgili gelişmelerin takip edilmesini ve Ortaklığa uyarlanması sağlar.
- Başkanlığın yurt içi ve yurt dışı ikram firmaları ve diğer kuruluşlarla olan ilişkilerinin yürütülmesini sağlar.

**ÜRETİM PLANLAMA
BAŞKANLIĞI**

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 sağlar.
- Ortaklık tarife yapısının network yönetim tekniklerine göre düzenlenmesini, 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.
- Filo imkânları çerçevesinde yeni nokta açılması, frekans artışları gibi değerlendirme çalışmaları yapar.
- Ana marka tarifeli yolcu seferi planlanan ve slot koordinasyon kapsamında bulunan yurt içi ve yurt dışı tüm noktalar için gerekli slot ve uçuş izinlerinin alınmasını sağlar.

İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

İLETİŞİM BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın pazarlama iletişimi stratejilerini, pazarın dinamiklerini göz önüne alarak yönetir ve gerekirse revize edilmesini temin eder.
- Pazarlamaya yönelik promosyon malzemelerinin teminini sağlar, kurumsal yayınların koordinasyonu ve Ortaklığın reklam kiralama alanlarının satışını gerçekleştirmek suretiyle tüm bu faaliyetleri yönetir ve kontrol eder.
- Ortaklık marka algısı ve bilinirliği ile reklam ve tanıtım çalışmalarının etkinliğinin ölçülebilmesi amacıyla yurt içi ve yurt dışında yapılan pazar araştırma çalışmalarını gerekli koordinasyonu kurarak yönetir.
- Ortaklığa ve alt markalarına ait tüm basılı / baskılı materyallerin kurumsal kimliğe uygun olarak düzenlenmesi, kontrolü, onayı ve yayımlanması sürecini yönetir.
- Ortaklık kurumsal iletişim stratejileri çerçevesinde halkla ilişkiler ana iletişim eylem planının hazırlanması, gerçekleştirilmesi ve yürütülmesi süreçlerini gerektiğinde Ortaklık dışı Halkla İlişkiler ajanslarından destek almak suretiyle yönetir.

PAZARLAMA BAŞKANLIĞI

PAZARLAMA BAŞKANLIĞI

- Yurt içi ve yurt dışı pazar Şartları, sivil havacılık sektöründeki geliŐmeler, 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 oluŐturacak merkezi müşteri veri tabanı ile ilgili tüm çalışmaları yönetir.
- Merkezi müşteri veri tabanında bulunan verilerin ayrıŐtırılması, müŐterinin elde tutulması, müŐterinin geri kazanılması ve kampanya çalışmalarının tasarlanmasına yönelik süreçleri yönetir.
- Ortaklığa katma değer sağlayacak pazarlamaya yönelik projeler geliştirilmesi sürecini gerekli koordinasyonu kurarak yönetir.

SATIŞ BAŞKANLIĞI

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 artırıcı taktik ve uygulamaları (teşvik sistemi, özel indirimli ücret yetkisi, tanıtım turları, biletleme servis ücretleri vb.) tasarlayarak yürütür.
- Pazardan gelen talep ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi suretiyle bilet ücretlerinin belirlenmesi sürecini gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle yönetir.
- Ortaklık uçuş ağını oluşturan hatların, sefer yoğunluklarının ve sefere konan uçak tiplerinin belirlenmesinde talep ve görüş bildirilmesi sürecini yönetir.
- Ortaklığın temel pazarlama ve satış politikasına göre planlanan 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 koordinasyon kurarak yönetir.
- Satış kanallarındaki kurumsal ve online pazarlama faaliyetlerinin yerine getirilmesi, bu amaçla ihtiyaç duyulan pazarlama araçlarının tahsisinin gerçekleştirilmesi süreçlerini yönetir.

**KARGO OPERASYON
BAŞKANLIĞI**

KARGO OPERASYON BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın kargo faaliyetlerine yönelik operasyonel süreçleri ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan kurallar çerçevesinde gerçekleŐtirir; gerekli ekipman ve operasyon desteğini tedarik eder, koordinasyonu sağlar, verimlilik artırıcı projeleri uygular ve gerekli yatırımların gerçekleştirilmesini sağlar.
- Kargo operasyonu için gerekli ekipman ve malzemelerin tedarik, bakım ve tamirlerinin koordinasyonunu sağlar.
- Uçuş yapılan noktalarda, yetkin kuruluşlar ile hizmet alım anlaŐmalarını yapar ve bu kapsamda hizmet alınan firmaların performanslarını denetler.

**KARGO PAZARLAMA
BAŞKANLIĞI**

KARGO PAZARLAMA BAŞKANLIĞI

- Uluslararası alanda Ortaklığın kargo faaliyetlerini etkileyen ekonomik, ticari, siyasi gelişmelerin taŐımacılıđa etkisinin araştırılarak ve mevcut geliŐimin sũrekli takip edilmesi suretiyle oluŐturulan orta ve uzun vadeli tahminler çerçevesinde kargo gelir ve kapasitesini artırıcı çalıŐmaların ũretilmesi sũreçlerini yœnetir.
- Kargo uçuş tarifesi, kargo œzel kira seferleri ve kapasite deđiŐikliklerinin en œst dũzeyde maddi katkı sağlamasına yœnelik gerekli planlamanın yapılması, gerektiğinde kargo œzel kira seferlerinin satışının gerçekteŐtirilmesi ve tũm bu faaliyetlerin yœnetilmesinden sorumludur.
- Kargo gelir artıŐının ve kârlılığının sũrdũrũlebilmesini sağlayacak pazarlama hedefleri, planları, programları ve faaliyetleri ile ilgili sũreçleri yœnetir.
- Kargo ũrũn ve iş geliştirme yœntemlerinin, hedeflerinin ve unsurlarının belirlenmesi ile bu doğrultuda uygun stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması / uygulatılması sũreçlerini yœnetir.

KARGO SATIŞ BAŞKANLIĞI

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 artırıcı taktik ve uygulamaların (teşvik sistemi, özel indirimli ücret yetkisi, tanıtım turları vb.) tasarlanması, yürütülmesi ve gerekli koordinasyonu kurmak suretiyle sonuçlandırılması süreçlerini yönetir.

**KARGO İŞ GELİŞTİRME VE
ORGANİZASYON BAŞKANLIĞI**

KARGO İŞ GELİŞTİRME VE ORGANİZASYON BAŞKANLIĞI

- Stratejik seviyedeki projelerin müşterek yönetimini yaparak ticari ve operasyonel gelişim süreçlerini koordine eder.
- Organizasyonel/kurumsal gelişime, stratejik seviyedeki projelere ve büyük ölçekli süreç değişikliklerine ilişkin değişim/dönüşümleri yönetir.
- Global düzeyde iş geliştirme, kurumsal iş birliği ve yatırım fırsatlarını araştırır ve uygular.
- Ortaklık kargo organizasyonel yapısının geliştirilmesi ve buna yönelik insan kaynağı temin ve gelişim süreçlerini koordine eder.
- Teknoloji ve altyapı geliştirmeleriyle ilgili stratejileri belirleyerek uygular.

**KARGO ÜRÜN VE MÜŞTERİ
DENEYİMİ BAŞKANLIĞI**

KARGO ÜRÜN VE MÜŞTERİ DENEYİMİ BAŞKANLIĞI

- Kargo/posta faaliyetlerine yönelik pazar ihtiyaçlarının belirlenmesi, fizibilite çalışmalarının yapılması ve pazara sunulması ile pazardan kaldırılması süreçlerini yönetir.
- Global gelişmelerin takip edilmesi, müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçların karşılanması için uygun stratejilerin geliştirilmesi, hedef ve unsurların belirlenmesi ve raporlanması süreçlerini yönetir.
- Ortaklığın kargo ve posta faaliyetlerine ilişkin ürün potansiyelinin artırılmasını sağlamak üzere acente ve müşteri ziyaretlerinin yapılmasına yönelik süreçleri yönetir.

**KURUMSAL İNOVASYON ve
PROJELER BAŞKANLIĞI**

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 aldığı projeleri "proje portföy yönetimi" programında planlar ve yürütür.
- İnovatif projelerin çeşitli iç ve dış kaynaklar kullanılarak ve yarışmalar yoluyla üretilmesi ve uygulamaya koyulması ve böylece pazarın koşullarına göre kurumsal gelişim ve değişimin sağlanmasını temin eder.

**ULUSLARARASI İLİŞKİLER ve
İTTİFAKLAR BAŞKANLIĞI**

ULUSLARARASI İLİŞKİLER ve İTTİFAKLAR BAŞKANLIĞI

- Ortaklık politikası ve gelişen rekabet sürecinde yabancı hava yolları ile ticari iş birliklerini arttırır, 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.

**YATIRIM YÖNETİMİ
BAŞKANLIĞI**

YATIRIM YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- Ortaklık hedef ve stratejileri paralelinde; plan, proje, yatırım, araştırma, performans izleme ve istatistik hazırlama, raporlama süreçlerini koordine eder. Uygulamayı takip eder ve gerektiğinde revize ederek dış ilişkilerin 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 Ortaklık filosuna katılmasını sağlar.



TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER

