



TÜRK HAVA YOLLARI A.O. ÇALIŞMA ALANLARI GÖREV TANIMLARI

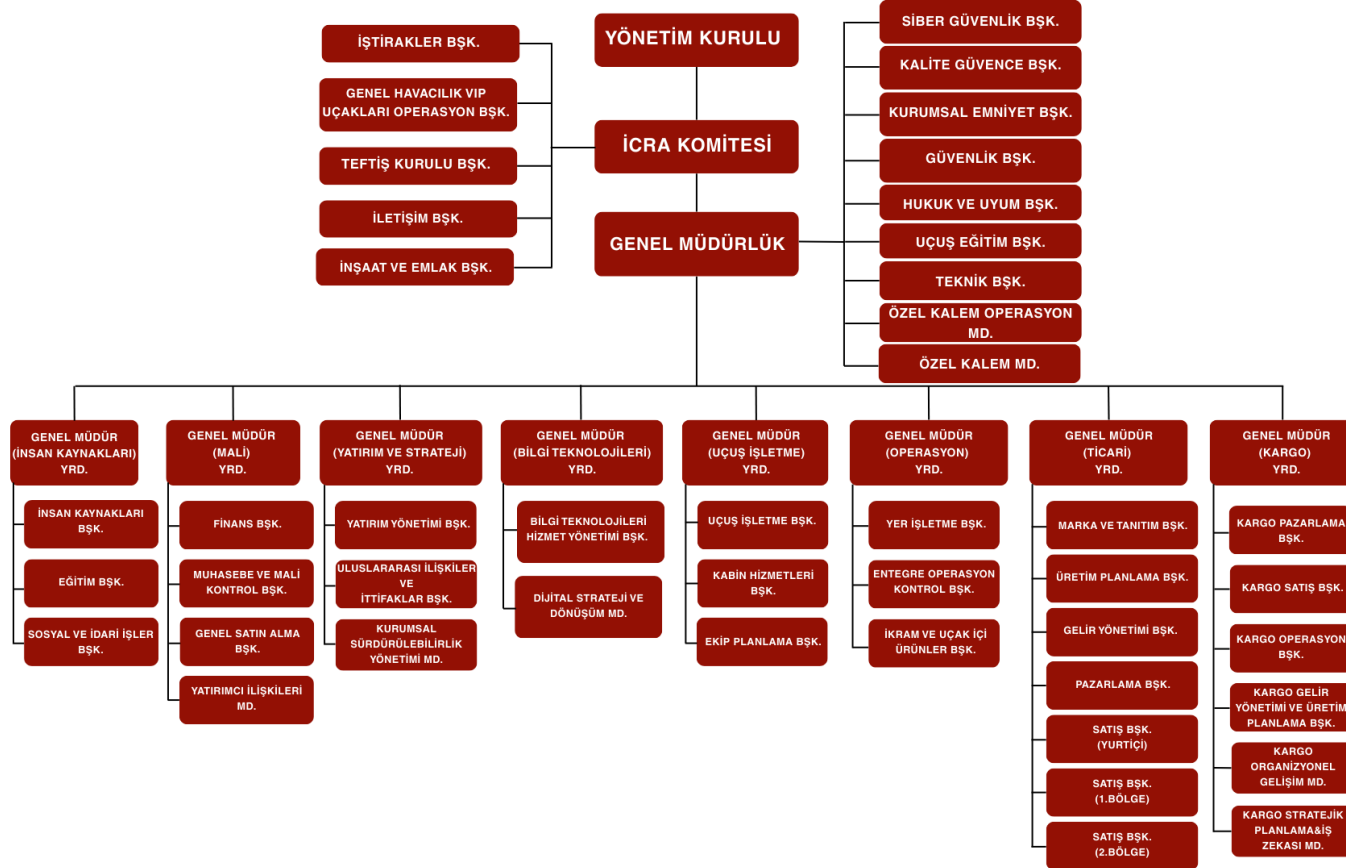


TURKISH AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER



ORGANİZASYON ŞEMASI



İNSAN KAYNAKLARI BAŞKANLIĞI

İNSAN KAYNAKLARI BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın insan kaynakları politikası ve mevzuatı doğrultusunda; çalışan ihtiyacının belirlenmesi ve işe alım süreçlerini yönetir.
- İşe alım ve kariyer yönetimi ile ilgili sınav, vb. ölçme değerlendirme süreçlerini yürütür.
- Pozisyonların gerektirdiği temel, fonksiyonel ve yönetsel yetkinlikleri belirlemek üzere yetkinlik analiz çalışmalarını yapar.
- İnsan kaynakları faaliyetlerinin iyileştirilmesine yönelik projeler geliştirir.
- Ulusal ve uluslararası mevzuat ile Ortaklık kuralları ve düzenlemeleri kapsamında; Ortaklık çalışanlarının ücret, sosyal hak, özlük, idari, sağlık, seyahat ve zaman yönetimi işleri ile 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 çalışanların işe başlatma işlemlerini yerine getirir.
- Ortaklığın İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ile performanslarının değerlendirilmesinden sorumludur.



TEFTİŞ KURULU
BAŞKANLIĞI

TEFTİŞ KURULU BAŞKANLIĞI

- Her yılın düzenlenen teftiş programları doğrultusunda teftiş, inceleme ve soruşturma görevlerini yürütür.
- Saptanan, tanık olunan ya da yaşanan kazaları, kazaya neden olabilecek potansiyel bir durumları, tehdit ve tehlikeleri, müşteri şikayetlerini Ortaklığın iletişim olanaklarını kullanmak ilgili dokümanlarda tanımlanmış birimlere en kısa sürede bildirir.
- Ulusal ve Uluslararası kanun ve sivil havacılık kuralları gereği düzenlenen ve kendisine atanan eğitimlere katılır.
- Görev aldığı sürecin düzeltici ve önleyici faaliyetlerinin yerine getirilmesinde görev alır, değişiklikleri uygular.
- Ortaklığın satış ve dağıtım kanallarında sahtecilik (fraud) önleme tedbirlerinin alınmasını, takip edilmesini, raporlandırılmasını koordinasyon kurmak suretiyle temin eder.



İŞTİRAKLER BAŞKANLIĞI

İŞTİRAKLER BAŞKANLIĞI

- Yıllık bütçe ve uzun vadeli stratejik plan çalışmalarını gerek iştirakler gerek ana ortaklık stratejisine uyum perspektifinden değerlendirir ve Yönetim Kurulu'na raporlar.
- Genel Kurul ve Yönetim Kurullarınca alınmış olan kararların, şirketlerdeki gelişmelerin ve stratejik planların takibini yapar ve Yönetim Kurulu'nu düzenli bir şekilde bilgilendirir.
- Ana ortaklık ve iştiraklerin Kurumsal yatırım projelerinin (Şirketleşme, şirket birleşme& satınalma, şirket satışı vb.) genel koordinasyonunu yürütür.
- Gerekli olduğunda, 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 çalışmalara katılır.
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerinin yerine getirilmesini sağlar, değişiklikleri uygular.



EĞİTİM BAŞKANLIĞI

EĞİTİM BAŞKANLIĞI

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



İNŞAAT VE EMLAK BAŞKANLIĞI

İNŞAAT VE EMLAK 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 envanterinde bulunan ya da kiralama yaptığı alanlarda yer alan otopark olarak kullanılan alanlarının, giriş-çıkış yönetimi kontrolü, elektrik, mekanik vb. sistemlerinin bakımı ve işletiminin temini ve bu alanlarda bulunan diğer sistemlerin işletilmesine dair diğer birimlerle koordinasyonun kurulmasını yönetir.



SOSYAL VE İDARİ İŞLER BAŞKANLIĞI

SOSYAL VE İDARİ İŞLER BAŞKANLIĞI

- Ortaklık bünyesinde yürütülen emek yoğun hizmet alımları, ihale işlemleri ve bunlara bağlı tahakkuk işlemlerinin gerçekleştirilmesi sürecini yönetir.
- Genel stoğa tabi malzemelerin istek belgeleri ve teknik şartnamelerinin hazırlanmasını, satın alınan mal ve hizmetlerin muayenesini ve kontrol işlemlerini gerçekleştirilmesini, malzemelerin depolanmasını stok seviyelerinin izlenmesini ve ilgili birimlere ulaştırılması süreçlerini yönetir.
- Alınan hizmetlerin sevki, takibi ve kontrolü süreçlerini ilgili Başkanlıklarla koordinasyon kurmak suretiyle 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 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.
- Ortaklığın faaliyet alanı ile ilgili tüm gelir ve giderlerinin raporlanmasını sağlar.



**GENEL SATINALMA
BAŞKANLIĞI**

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 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 yürütölebilmesi 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 sifira 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 tarifelendirilen 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 tüm uçuşlar için ekip planlama sistem ve süreçlerinin tasarlanması, hazırlanması, uzun, orta ve kısa dönem ekip ihtiyacının tespit edilmesi süreçlerini yönetir.
- Ortaklığın icra ettiği ve etmeyi planladığı tüm uçuşlar için ekip planlama sistem ve süreçlerini hazırlar.
- Uçuşlar tamamlanıncaya kadar ekiplerin; uçuş, mesai ve dinlenme süreleri açısından takip edilmesi sürecini koordine eder.
- Uçuş ekibinin ücret, harcırah ve kesinti hesaplamalarına baz teşkil 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.



**MARKA VE TANITIM
BAŞKANLIĞI**

MARKA VE TANITIM BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın pazarlama iletiőimi 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 gerçekleőtirmek 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 dıőında 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 sũreçleri ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan kurallar çerçevesinde gerçekteştirir; gerekli ekipman ve operasyon desteğini tedarik eder, koordinasyonu sağlar, verimlilik artırıcı projeleri uygular ve gerekli yatırımların gerçekteştirilmesini sağlar.
- Kargo operasyonu için gerekli ekipman ve malzemelerin tedarik, bakım ve tamirlerinin koordinasyonunu sağlar.
- Uçuş yapılan noktalarda, yetkin kuruluşlar ile hizmet alım anlaőmaları 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 taşımacılığa etkisinin araştırılarak ve mevcut gelişimin sürekli takip edilmesi suretiyle oluşturulan orta ve uzun vadeli tahminler çerçevesinde kargo gelir ve kapasitesini artırıcı çalışmaların üretilmesi süreçlerini yönetir.
- Kargo uçuş tarifesi, kargo özel kira seferleri ve kapasite değişikliklerinin en üst düzeyde maddi katkı sağlamasına yönelik gerekli planlamanın yapılması, gerektiğinde kargo özel kira seferlerinin satışının gerçekleştirilmesi ve tüm bu faaliyetlerin yönetilmesinden sorumludur.
- 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.

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 GELİR YÖNETİMİ VE ÜRETİM
PLANLAMA BAŞKANLIĞI**

KARGO GELİR YÖNETİMİ VE ÜRETİM PLANLAMA BAŞKANLIĞI

- Yolcu ve kargo uçaklarının kargo kapasitelerinin maksimum gelir ve kar odaklı kullanılmasına yönelik uygulamaların geliştirilmesi süreçlerini yönetir.
- Arz edilen kapasitenin belirli bir kısmının düzenli yüklere ayrılması için Garantili Yer Tahsisi (allotment) taleplerinin geçmiş dönem istatistikleri ve gerçekleşme oranları göz önünde bulundurularak en yüksek gelir getirecek şekilde değerlendirilmesi için gerekli çalışmaların yapılması süreçlerini yönetir.
- Mevcut pazar koşulları, rekabet durumu, Ortaklık uçuş tarifesi, ürün detayları ve değişimlerinin takip edilmesini, verimlilik analizlerinin ve gelir arttırmaya yönelik çalışmaların yapılması süreçlerini yönetir.
- Kargo kapasitesini daha verimli kullanmak adına Ortaklık çıkarları doğrultusunda ücretlendirme ve gelir yönetimi fonksiyonları arasında tutarlı limitler belirlenmesi ile farklı bölgeler odaklı gelir optimizasyon birimlerinin eşgüdüm içerisinde işleyişi süreçlerini yönetir.
- Kargo/posta taşımalarına yönelik gelir ve kar değişimlerinin değerlendirilmesi, gelir performansını en üst düzeye çıkartmak amacıyla ilgili ünite yöneticileri ile istişarelerde bulunulması, gerektiğinde tedbir alınması ve raporlanması süreçlerini yönetir.



**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET
YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI**

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI

- Ortaklığın ihtiyaç duyduğu yazılım geliştirme, yazılım bakım, destek hizmetleri ve iş, teknik, uygun şekilde ve kalitede alınması süreçlerini yönetir.
- Bilgi Teknolojileri ile ilgili yatırım ve işletme bütçelerinin yönetimine ve fiili bütçe takibine ilişkin süreçleri yönetir.
- Sorumluluk alanına giren satın almalarda ürünün/hizmetin belirlenen şartlara uygunluğunun kontrolü sağlanarak; satın almanın başlatılması, anlaşmaların hazırlanmasını, düzenlenmesi, akdedilmesi ve sözleşmeye uygun olarak işletilmesine ilişkin süreçleri yönetir.
- Bilgi Teknolojileri Servislerinin Operasyonel sürekliliğini sağlamak için gerekli hizmetlerin alınması ve tedarikçi tarafından iyileştirmelerin yapılması süreçlerini yönetir.
- Ortaklığın altyapı kapasite ihtiyaçlarının belirlenerek tedarikçi tarafından mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlara yönelik kapasite planlanmasına ilişkin süreçleri yönetir.



**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

