

Sürdürülebilirlik Raporu 2015

TURKISH AIRLINES 



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Sürdürülebilirlik Raporu
2015

TURKISH AIRLINES 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

İçindekiler

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	04
Ortaklığımız Hakkında	07
BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI	08
REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ	11
ÖDÜLLERİMİZ	17
Sürdürülebilirlik Yönetimi	21
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI	22
PAYDAŞ KATILIMI	23
ÖNCELİKLİ KONULAR	26
KURUMSAL YÖNETİM	27
Ekonomi	35
HAVACILIĞIN KATKILARI	36
EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ	41
Çevre	49
ÇEVRE YÖNETİMİ	50
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	54
YAKIT VERİMLİLİĞİ	55
ATIK YÖNETİMİ	62
GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ	63
Sosyal	65
UÇUŞ EMNİYETİ	66
UÇUŞ GÜVENLİĞİ	72
MÜŞTERİLERİMİZ	75
ÇALIŞANLARIMIZ	87
SOSYAL SORUMLULUK	105
Ekler	117
HESAPLAMA YÖNTEMİ	118
RAPOR HAKKINDA	118
GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ	119

Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı



Dünyanın en fazla ülkesine uçan havayolu şirketi, dünyanın en fazla bilinen Türk markası olarak, ülkemiz ve dünyamız için çevresel ve sosyal sorumluluklarımızın bilinciyle faaliyetlerimizi gerçekleştiriyor, gelecek yolculukları planlıyoruz.

Değerli paydaşlarımız,

Dünyanın en fazla ülkesine uçan havayolu şirketi, dünyanın en fazla bilinen Türk markası olarak, ülkemiz ve dünyamız için çevresel ve sosyal sorumluluklarımızın bilinciyle faaliyetlerimizi gerçekleştiriyor, gelecek yolculukları planlıyoruz. Bugünün ve gelecek nesillerin mutluluğu ve yaşanabilir bir Dünya için, çevre üzerindeki etkilerimizi sürekli azaltmak, ülkemizde ve diğer tüm uçuş noktalarımızda toplumsal kalkınmaya destek sunmak için çalışırız. Küresel Raporlama Girişimi'nin (GRI), G4 temel sürümüne uygun olarak hazırladığımız bu ikinci sürdürülebilirlik raporumuzla, sizlere 2015 yılındaki sürdürülebilirlik gündemimizin yanı sıra geleceğe yönelik planlarımızı da aktarmayı hedefliyoruz.

Havacılık sektörü, turizm, ticaret, bağlantılılık gibi pek çok açıdan ekonomik gelişmeye katkı sağlamasının yanında istihdam yaratımı, inovasyonun teşvik edilmesi gibi yönleriyle de ekonomik kalkınmaya destek verir. 115 ülkede 287 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla sayıda ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak genişleyen ağımla, ekonomide yeni fırsatlar yaratıyor ve Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Bunun yanı sıra, Ortaklığımız, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 48 ülkeden 22'sine sefer düzenlemekte, gelişmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölgenin dünyanın diğer bölgeleriyle ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme fırsatı sunuyor.

Ortaklığımızda 2015 yılı boyunca, iştiraklerimizle birlikte 50.000'i aşan personelimiz ve 299 uçağımız ile 61,2 milyon yolcumuzu en iyi şekilde ağırlamak için var gücümüzle çalıştık. 2015 yılında net kârımız, Ortaklığın tarihinde bir ilk olarak ve önceki senenin %65 üstünde, 2 milyar 993 milyon TL, esas faaliyet kârı ise 2 milyar 486 milyon TL olarak gerçekleşti.

Türkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi olarak, yolcularımızın emniyetini sağlamak birincil önceliğimizdir. Avrupa Havacılık Emniyet Ajansı (EASA) tarafından gerçekleştirilen Yabancı Hava Aracı Emniyet Değerlendirmelerinde (SAFA), her yıl artış gösteren performansımız, 2015 yılında 0,252 SAFA puanı ile Avrupa ortalamasının üzerindedir. Benimsediğimiz emniyet kültürü ve etkin emniyet yönetimi sistemlerimizle performansımızı sürekli geliştirmek için özveriyle çalışıyoruz.

Diğer taraftan, karbon emisyonlarımızı azaltmak ve çevrenin korunması için projeler geliştirmeye kararlılıkla devam ediyoruz. 2015 yılı itibarıyla filomuzun ortalama yaşı 6,9 olup, dünyanın en genç filolarından biridir. Yakıt verimliliği alanındaki çalışmalarımızla, sekiz sene önceki rakamlara kıyasla yüzde 20 daha verimli uçuşlar gerçekleştiriyoruz. Bu sayede 27.187 ton yakıt tasarrufu sağladık ve 85.639 ton karbon salımını önledik. Bu çalışmalarımız, 3. İstanbul Karbon Zirvesinde, Düşük Karbon Kahramanı Ödülü'ne layık görüldü. Ayrıca, Ortaklığımız, The International Council on Clean Transportation (icct) tarafından yapılan araştırmada,

transatlantik hatlarında uçuş yapan 20 havayolu şirketi arasında yakıt verimliliğinde 4. sırada yer aldı. 2021 yılında teslim almak üzere siparişini verdiğimiz, daha yüksek yakıt verimliliğine sahip 92 adet Airbus ve 75 adet Boeing uçak sayesinde filo yaşı konusundaki liderliğimizi sürdürerek, karbon ve gürültü emisyonlarını daha da azaltmamız mümkün hale gelecek.

Ortaklığımız 2015 yılında etik, şeffaflık, hissedar ilişkileri, risk yönetimi stratejileri gibi hususları içine alan kurumsal yönetim uygulamaları ile de çok sayıda ödüle layık görüldü. Ethical Boardroom dergisi tarafından Avrupa'da havacılık sektöründe faaliyet gösteren 11 büyük havayolu şirketi arasından öne çıkarak "En İyi Kurumsal Yönetim" ödülünün sahibi oldu. Ayrıca World Finance dergisi tarafından da Türkiye'de "En İyi Kurumsal Yönetime Sahip Şirket" seçildi. Bunun yanı sıra, Yatırımcı İlişkileri alanında dünyanın önde gelen saygın yayınlarından biri olan IR Magazine tarafından Londra'da 25.'si düzenlenen, "IR Magazine Awards-Europe" etkinliğinde de Türk Hava Yolları "Türkiye'nin En İyi Yatırımcı İlişkileri"ne sahip şirketi seçildi.

Yolcularımızın memnuniyeti ve markamıza duydukları güven, büyümemizin ve başarımızın belkemiği, Ortaklığımızın temel değeridir. Skytrax ödüllerinde, son beş yıldır üst üste "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" seçilmiş olmanın yanı sıra, dünyanın "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu", En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkrarı" ve "Güney Avrupa'nın En İyi Hava Yolu Şirketi" ödüllerinin de sahibi olduk. Türk Hava Yolları olarak, daima fark yaratacak yenilikçi ve sürdürülebilir hizmet sunma anlayışımız doğrultusunda, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı belgesini almaya hak kazandık. Yolcularımızın istek ve taleplerini çok önemsiyor, çeşitli diyalog platformları üzerinden geri bildirimlerini bize iletebilmelerini sağlamak için kararlılıkla çalışıyoruz. 2015 yılında, Skifties tarafından havayolları şirketleri arasında "Sosyal Medyayı En Etkin Kullanan Marka" ödülüne layık görüldük.

Tüm bu başarıları hep birlikte gerçekleştiren, 50 bini aşan çok kültürlü çalışandan oluşan dev bir aileyiz. Çalışanlarımızın memnuniyeti ve kariyer gelişimini önemsiyor, kurmuş olduğumuz Türk Havacılık Akademisi ve Uçuş Eğitim Merkezi aracılığıyla çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını artırmanın yanı sıra ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik de eğitim hizmetleri sağlıyoruz.

Ortaklığımızın aldığı ödüller ve başarılarımız, sürdürülebilir kalkınma yönünde doğru yolda ilerlediğimizin bir göstergesidir. Sürdürülebilirlik yaklaşımımız ve yürüttüğümüz politikalarla, Borsa İstanbul bünyesinde oluşturulan Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer aldık. Bunun yanı sıra, Türk Hava Yolları olarak, CSR Europe'un Türkiye ayağı olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından organize edilen İşletme 2023 Zirvesi'nde "Kurumsal Ortaklık" ödülüne layık görüldük.

Bu değerli başarıları elde etmemizi sağlayan çalışma arkadaşlarımız, iş ortaklarımız, hissedarlarımız ve tüm paydaşlarımıza katkıları için sonsuz teşekkür ediyor ve sürdürülebilir yolculukları birlikte planlamak için değerli geri bildirimlerini paylaşmaya devam etmelerini temenni ediyorum.

M. İtker AYCI

Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı



Türk Hava Yolları, dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla dış hat noktasına uçan hava yoludur.

Ortaklığımız Hakkında

BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
ÖDÜLLERİMİZ

08
11
17

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
- ÖDÜLLERİMİZ

Bir Bakışta Türk Hava Yolları

1933 yılında kurulan Türk Hava Yolları, Türkiye Cumhuriyeti'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketidir. Genel merkezi İstanbul'da yer alan Türk Hava Yolları, özel sektörde faaliyet gösteren bir Anonim Ortaklık olup, ana faaliyet alanı yurt içinde ve yurt dışında yolcu ve kargo hava taşımacılığıdır. Beşinci kez üst üste "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" ünvanını kazanan Türk Hava Yolları, 2015 yılında filosunda bulunan 299 uçakla 61,2 milyon yolcu taşıdı. İşbirlikleriyle birlikte, dünya genelinde yaklaşık 40 bin kişi istihdam etmektedir.

Son 10 yılda iki haneli oranlarla istikrarlı bir büyüme sergileyerek, dünyanın en büyük küresel ağına sahip hava yolu şirketlerinden biri haline geldi. Üstelik bu büyümeyi yönetirken, sağlam kârlılık oranını muhafaza ederek, sektördeki en yüksek EBITDAR marjlarından birini elde etti. Türk Hava Yolları, 2015 yıl sonu itibarıyla İstanbul'u 113 ülkede 284 varış noktasına bağlayan geniş uçuş ağıyla, dünyanın dördüncü büyük uçuş ağına sahiptir. Bu özelliğiyle dünyada tek bir merkezden en fazla ülkeye ve en fazla sayıda dış hat noktasına sefer düzenleyen hava yolu konumundadır.

Türk Hava Yolları 2008 yılında Star Alliance'a katıldı.

Üç tanesi doğrudan, 10 tanesi müşterek olmak üzere toplam 13 adet işbirliği bulunuyor. İşbirlikler ağırlıklı olarak bakım ve tamir, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmal alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşuyor.



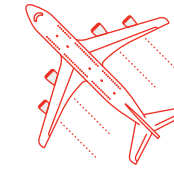
#1

DÜNYADA EN FAZLA ÜLKEYE
UÇAN HAVA YOLU ŞİRKETİ

Sayılarla 2015 Yılında Türk Hava Yolları



113
ÜLKE



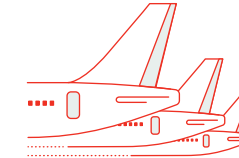
299
UÇAK



61,2
MİLYON YOLCU



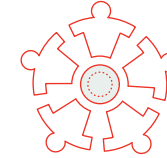
720.440
TON KARGO



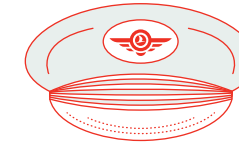
6,9
FİLO YAŞI ORTALAMASI



85.639
TON DAHA AZ
CO₂ EMİSYONU



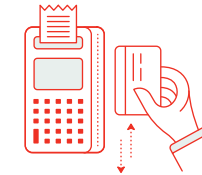
22.030
ÇALIŞAN



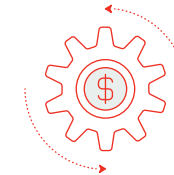
4.374
KOKPİT PERSONELİ



8.729
KABİN PERSONELİ



10.522
MİLYON DOLAR TOPLAM SATIŞ



2.580
MİLYON DOLAR EBITDAR



1.069
MİLYON DOLAR NET KÂR



BAZILARIMIZ
KEŞFEDİLMEYENİN
PEŞİNE DÜŞMEK İÇİN DOĞAR.
BİLİNMEYENDEKİ
GÜZELLİĞİ GÖRMEK,
HEYECANIN ÇAĞIRDIĞI
YERLERE DOĞRU GİTMEK İÇİN.
FARKLI DÜNYALARI BİRLEŞTİRMEK,
MERAK DUYGUMUZU BİR ADIM ÖTEYE GÖTÜRMEK,
FARKLILIKLARDAN KEYİF ALMAK İÇİN.
SİZ DE BİZDENSENİZ
VE KALBİNİZ BU MUHTEŞEM GEZEGENİ
KEŞFE ÇIKMAK İÇİN ÇARPIYORSA,
BİRLİKTE YOLA ÇIKMAYA HAZIRIZ.
ŞİMDİ.

DÜNYA DAHA BÜYÜK.
K E Ş F E T.

Rekabet Gücümüz ve Önceliklerimiz

COĞRAFİ AVANTAJ (İSTANBUL)

GÜÇLÜ UÇUŞ AĞI

DÜŞÜK MALİYETLE ÜRETİM AVANTAJI

TÜRKİYE'NİN VE İSTANBUL'UN
EKONOMİK VE DEMOGRAFİK POTANSİYELİ

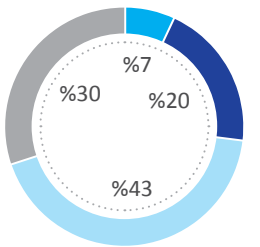
VERİMLİ FİLO YAPISI

61,2
MİLYON YOLCU

REKABET GÜCÜMÜZÜN KAYNAĞI

Coğrafi Avantaj (İstanbul: Doğal Bir Aktarma Merkezi)

Türk Hava Yolları, ana aktarma merkezi olarak kullandığı İstanbul'un coğrafi konumu sayesinde doğal bir avantaja sahiptir. Dünya uluslararası hava trafiğinin %40'ından fazlasını kapsayan Avrupa, Orta Doğu, Orta Asya ve Kuzey Afrika bölgelerine yakınlığı ve merkeziliği sayesinde 60'dan fazla başkente İstanbul'dan dar gövde küçük uçaklarla erişilebilir. Türk Hava Yolları, bu noktalara dar gövde uçaklarla ulaşabilmesi sayesinde rakiplerinin uçamayacağı pek çok ikincil küçük şehre uçabilmekte, birçok şehirde daha fazla frekansla hizmet verebilmekte ve böylece uçuş ağını rakiplerinden farklılaştırabilmektedir. Ayrıca ana aktarma merkezimiz olan İstanbul'un merkezi konumu, dengeli bir uçuş ağı oluşturabilmemizi ve sektör ortalamalarının üzerinde uçak kullanım (utilizasyon) seviyelerine ulaşabilmemize destek olmaktadır.



- Diş Hat - Diş Hat Transferi
- Diş Hat - Direkt
- Diş Hat - İç Hat Transferi
- İç Hat

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
- ÖDÜLLERİMİZ

#1

DÜNYADA EN FAZLA
ÜLKEYE UÇAN
HAVA YOLU

#4

DÜNYADA EN FAZLA
HAVALİMANINA UÇAN
4. HAVA YOLU

#1

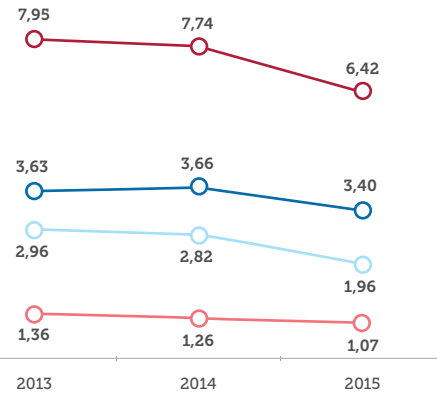
DÜNYADA TEK BİR
MERKEZDEN EN FAZLA
DIŞ HAT NOKTASINA
UÇAN HAVA YOLU

Güçlü Uçuş Ağı

Türk Hava Yollarının geniş uçuş ağı, Türkiye'nin güçlü büyüme potansiyeli ile birlikte düşünüldüğünde, hem gelişmiş hem de gelişen pazarlarda büyümek için en uygun şekilde konumlanmıştır. 31 Aralık 2015 itibarıyla 113 ülke (Türkiye dahil) ile Dünya'da en çok sayıda ülkeye uçuş gerçekleştiren Türk Hava Yolları ayrıca 2013-2014 döneminde Dünya'da tek bir merkezden en fazla dış hat noktasına uçan havayolu konumundadır. Hedefimiz bu bağlantı ağını tüm dünyayı kapsayacak şekilde genişletmektir. Türk Hava Yolları, haftada 9 bini aşkın sefer sayısı ile 44 bin kalkış - varış noktası (O&D) seçeneği sunmakta ve hatlarının %76'sını günlük sefer düzenlemektedir.



BİRİM MALİYET YAPISI (ABD CENT)



Etkin Maliyet Yönetimi

Türk Hava Yolları, tam kapsamlı hizmet veren rakiplerinin çoğundan daha düşük birim maliyet yapısına sahiptir. Bu düşük maliyet yapısına yön veren temel faktör, Türk Hava Yolları'nın ana aktarma merkezi olan İstanbul'un coğrafi konumudur. Bu coğrafi avantaj, daha düşük maliyetli olan dar gövdeli uçaklar kullanılabilmesini, optimum menzillerde ve yüksek utilizasyonla seferler icra edilebilmesini mümkün kılıyor. Türk Hava Yolları'nın nispeten düşük filo yaş ortalaması ve modern/verimli filosu da operasyonel verimliliğine katkıda bulunuyor. Bu rekabet avantajını korumak için, yakıt verimliliği politikaları, çalışan verimliliği stratejileri, maliyet düşürme stratejileri ve mali risk yönetim stratejileri uyguluyoruz. Türk Hava Yolları olarak, maliyetleri azaltmak, verimliliği artırmak ve müşteri deneyimini zenginleştirmek amacıyla yeni nesil teknoloji yatırımlarına devam edeceğiz.

Türkiye'nin ve İstanbul'un Ekonomik ve Demografik Potansiyeli

Türkiye, özellikle de İstanbul dünyanın en çok ziyaret edilen noktalarından biri olup, Avrupa ile Asya arasındaki stratejik ve merkezi konumu göz önüne alındığında, İstanbul'un önemli bir turizm destinasyonu olarak daha da büyümeye devam edeceğine inanıyoruz. İstanbul, 2014 yılında hava yolu ile seyahat eden yolcu sıralamasında Avrupa'nın üçüncü büyük şehri olmuştur. Bölgedeki bu büyüme, Türk Hava Yolları'nın direkt yolcu potansiyelinde sürekli bir artış yaratmakta ve yolcu taşımacılığında yoğun rekabetin olduğu aktarmalı yolcuya olan bağımlılığını azaltarak, operasyonları için avantaj sağlamaktadır. 2015 yılında, Türk Hava Yolları'nın dış hat yolcularının yüzde 47'si direkt olarak Türkiye'ye gelen giden yolculardan, yüzde 53'lük kesim ise dıştan dışa transfer yapan aktarmalı yolculardan oluşmuştur.



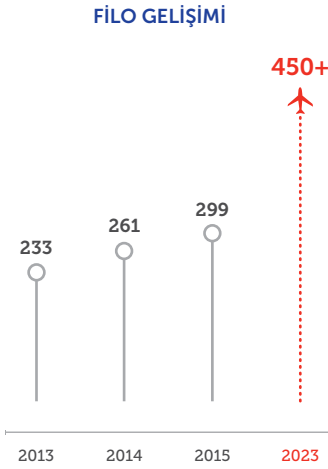
ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
- ÖDÜLLERİMİZ

Verimli Filo Yapısı

Uçuş ağıımızın genişlemesi için, Türk Hava Yolları'nın gerek günümüzde, gerekse gelecekte yeni uçaklara önemli yatırımlar yapması gerekmektedir. Bu kapsamda, Ortaklığımız "2008-2023 Filo Projeksiyonu" programı ile Boeing ve Airbus firmalarına toplam 344 adet yeni geniş ve dar gövdeli uçağın satın alınması için kesin sipariş verilmiştir. Bu uçakların 132 tanesi 2015 yıl sonu itibariyle teslim alınmış olup; geri kalan 212 uçağın ise 2021 yılına kadar teslim alınması bekleniyor. Bu uçakların tamamı, yakıt tüketimi %15 daha düşük olan ve nispeten az gürültü emisyonuna neden olan yeni nesil uçaklardır.

Filomuza yapılan ve yapılacak olan bu yeni eklemelerle, 2023 yılına gelindiğinde, artan yolcu trafiğini ve müşterilerinin değişen ihtiyaçlarını karşılayan, yolcuların rahatlığını ve emniyetini ön sırada tutan, son teknolojiyle donatılmış, sadece ekonomik açıdan verimli değil aynı zamanda çevre açısından da duyarlı 450'nin üzerinde uçakla, dünyanın en büyük ve en modern filolarından birine sahip olmayı hedefliyoruz.



STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ

Müşteri Memnuniyeti ve Marka Bilinirliği

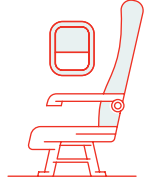
Müşteri memnuniyeti, Türk Hava Yolları iş modelinin ayrılmaz bir parçasıdır. Dünyanın en iyi on özel yolcu salonu listesine aday gösterilen ve Skytrax tarafından 2015 yılında "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu" ödülüne layık görülen Atatürk Havalimanı'ndaki "Lounge İstanbul" salonumuzdan, yine Skytrax 2015 ödülleriinde "En İyi Business Class İkram Servisi" ünvanı kazanmış olan ödüllü ikram servisimize kadar sunduğumuz her hizmette, müşteri memnuniyetini daima en yüksek seviyede tutma gayretimiz açıkça görülüyor. Türk Hava Yolları olarak, müşterilerimizin memnun kalacağı ve güvenebilecekleri ürünler yaratmaya, sunmaya ve bu ürünleri sürdürmeye kararlıyız.



Türk Hava Yolları olarak, bu çalışmalar sonucunda geleneksel hava yolu markaları karşısında güç kazanarak, dünya çapında tercih edilen bir hava yolu şirketi konumuna geldiğimize inanıyoruz.

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
- ÖDÜLLERİMİZ



2005 YILINDAN İTİBAREN
YILLIK
%18
KAPASİTE (AKK) ARTIŞI

Sürdürülebilir Büyüme

Son 10 yılda istikrarlı ve sürdürülebilir bir büyüme grafiği sergileyen Türk Hava Yolları, 2006 yılından bu yana her yılı kârla kapatarak, ekonomik kriz dönemlerinde bile kârlılığını koruyabilen az sayıdaki tam hizmet kapsamlı hava yolu şirketlerinden biri olmayı başardı. Uçuş ağının büyüklüğü ve genişliği, operasyonel verimlilik, müşteri memnuniyeti ve marka bilinirliği alanlarında, hava yolu taşımacılığı sektörünün zirvesindeki yerimizi korumak için sürekli olarak çalışıyoruz. Yapılan her çalışma, yönetim tarafından stratejik bir bakış açısıyla titizlikle gözden geçirilerek planlanıyor.

Türk Hava Yolları, 2005 yılından bu yana Arz edilen Koltuk Kilometre (AKK) kapasitesini yılda ortalama yüzde 18 oranında arttırdı. (CAGR - Bileşik Yıllık Büyüme Oranı). Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğinin (IATA) yayınlamış olduğu raporlara göre, bu artış oranı sayesinde, Türk Hava Yolları'nın Arz edilen Koltuk Kilometre (AKK) kapasitesi açısından 2005 yılında yüzde 0,6 olan küresel pazar payı üç katın üzerinde artışla 2015 yılında yüzde 1,9'a ulaştı. IATA verilerine göre, 2014 ve 2015 yıllarında dünya genelinde AKK artışı sırasıyla yüzde 5,6 oranında olurken, aynı dönem için Türk Hava Yolları'nın kapasite artışı oranı sırasıyla yüzde 16,3 ve yüzde 13,6 olarak gerçekleşti.

Türk Hava Yolları'nın büyüme planlarına destek vermek amacıyla, Türk Devleti tarafından 2013 yılında İstanbul'da üçüncü bir havalimanının kurulmasına ilişkin ihale gerçekleştirildi ve Haziran 2014'te yeni tesisin temelleri atıldı. Dünyanın en büyük havalimanlarından biri olması planlanan bu yeni havalimanı, tamamlandığında 77 kilometrekarelik bir alan üzerinde kurulu altı pist, dört terminal binası ve 500 uçak park yerinden oluşacak ve senede 150 milyonun üzerinde yolcuya hizmet verme kapasitesine sahip olacak. Havalimanının ilk etabının 90 milyon yolcu kapasitesiyle 2018 yılına kadar kullanıma hazır olması öngörülmüyor.



YENİ HAVALİMANI,
TAMAMLANDIĞINDA ALTI
PİST, DÖRT TERMİNAL BİNASI
VE 500 UÇAK PARK YERİYLE
DÜNYANIN EN BÜYÜK
HAVALİMANLARINDAN
BİRİ OLACAK

Ödüllerimiz

Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın yoğun gayretlerinin ve takım çalışmasının meyveleri olan başarılarımızın ödüllendirilmesinden büyük mutluluk duyuyoruz.

Türk Hava Yolları hâlihazırda, Avrupa'da koltuk konforu, uçak içi eğlence sistemi ve hizmet verimliliği dâhil olmak üzere, Skytrax'ın hava yolu puanlama sisteminde yer alan tüm kategorilerde dört yıldız sahibi olan tek havayoludur. Türk Hava Yolları, her yıl düzenlenen Skytrax Dünya Hava Yolu Ödülleri'nde, 2015 "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" seçildi. Ayrıca, 2015 Skytrax Dünya Hava Yolu Ödülleri'nde "En İyi Business Class İkrâm Servisi" ve "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkrâmı" kategorilerinde de ödüle layık görüldü. Ortaklığımız, beş yıldızlı bir hava yolu olma hedefiyle, hayata geçirmiş olduğu ödüllü ikrâm konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik uzman kabin memuru ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapmaktadır. Son yıllarda, bu üstün ürün ve hizmetlerin yanı sıra havacılık sektörünün önde gelen kurumları tarafından verilen çok sayıda prestijli ödül, Türk Hava Yolları'nın marka bilinirliğinin artmasını sağladı. Türk Hava Yolları olarak, bu artan beğeninin Avrupa'da beş yıldızlı bir hava yolu şirketi olmamıza zemin hazırladığına inanıyoruz.



TÜRK HAVA YOLLARI 2015
YILINDA BEŞİNCİ KEZ
AVRUPANIN EN İYİ HAVA YOLU
ÖDÜLÜNÜ KAZANDI

Üst üste 5. kez Avrupa'nın en iyi havayolu seçildik. Bu gurur Türkiye'nin.

Dünyanın en saygın sivil havacılık değerlendirme programı Skytrax, milyonlarca yolcuya "Avrupa'nın en iyi havayolu hangisi?" diye sordu.

Cevap bu sene de değişmedi.

Türk Hava Yolları 5 senedir Avrupa'nın en iyi havayolu. Türkiye'nin dünyadaki gururu. Yolcularımıza sonsuz teşekkürler. Çalışanlarımıza gönülden tebrikler.

DÜNYA DAHA BÜYÜK.
K E Ş F E T.

TURKISH
AIRLINES



AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
EN İYİ BUSINESS CLASS İKRAM SERVİSİ (SKYTRAX)
EN İYİ BUSINESS CLASS ÖZEL YOLCU SALONU İKRAMI (SKYTRAX)
2015 YILININ EN İYİ VERGİ KALKANLI UÇAK FİNANSMANI (AIRFINANCE JOURNAL)
2015 YILININ EN İYİ UÇAK MOTORU FİNANSMANI (AIRFINANCE JOURNAL)
GLOBAL TRANSPORT FINANCE -YILIN EN İYİ EETC FİNANSMANI (AVRUPA)
TÜRKİYE'DE EN İYİ YATIRIMCI İLİŞKİLERİ (IR MAGAZINE)



AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
GÜNEY AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
EN İYİ BUSINESS CLASS İKRAM SERVİSİ (SKYTRAX)
EN İYİ BUSINESS CLASS ÖZEL YOLCU SALONU İKRAMI (SKYTRAX)
AVRUPA'NIN EN İYİ KARGO HAVA YOLU (AIR CARGO NEWS)
EN İYİ KURUMSAL YÖNETİM ÖDÜLÜ (ETHICAL BOARDROOM)
YILIN EN İYİ YAPILANDIRILMIŞ FİNANSMANI ÖDÜLÜ (BONDS & LOANS)
2014 YILININ EN İYİ VERGİ KALKANLI UÇAK FİNANSMANI (AIRFINANCE JOURNAL)
2014 YILININ EN İYİ UÇAK MOTORU FİNANSMANI (AIRFINANCE JOURNAL)
YILIN KARGO HAVA YOLU VE KOMBİNE TAŞIYICI (YOLCU UÇAĞI VE KARGO UÇAĞI) ÖDÜLLERİ (PAYLOAD ASIA AWARDS 2014)
EN İYİ OPERASYONEL MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ (AIRBUS MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ)
"EN YARATICI SEYAHAT SETİ" VE "TRİO SEYAHAT SETİ" ÖDÜLLERİ (TRAVEL PLUS AWARDS)



AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
GÜNEY AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
EN İYİ BUSINESS CLASS İKRAM SERVİSİ (SKYTRAX)
YILIN HAVA YOLU (CAPA HAVACILIK MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ)
2013 YILININ EN İYİ VERGİ KALKANLI UÇAK FİNANSMANI (AIRFINANCE JOURNAL)
2013 YILININ EN İYİ UÇAK FİNANSMANI (GLOBAL TRANSPORT FINANCE)
ASYA-PASİFİK BÖLGESİNİN EN İYİ KARGO HAVA YOLU (AIR CARGO NEWS)
HAVA KARGO MÜKEMMELİYET ÖDÜLÜ (AIR CARGO WORLD)
YILIN HAVA YOLU (APG NETWORK AWARDS 2013)
TÜRKİYE'NİN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (FORTUNE 500 ÖDÜLLERİ 2013)
AIRLINE STRATEGY ÖDÜLLERİ 2013 PAZARLAMA ÖDÜLÜ (AIRLINE BUSINESS)
EN İYİ YİYECEK VE İÇECEK ÖDÜLÜ (PASSENGER CHOICE AWARDS 2013)
EN YARATICI SEYAHAT SETİ VE EN İYİ PREMIUM EKONOMİ SETİ ÖDÜLLERİ (TRAVEL PLUS AWARDS)
EN İYİ KÜRESEL EĞİTİM ORTAKLARI (IATA)

Türk Hava Yolları faaliyetlerini sorumluluk duygusuyla, daha güzel bir gelecek için yürütüyor



Sürdürülebilirlik Yönetimi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI	22
PAYDAŞ KATILIMI	23
ÖNCELİKLİ KONULAR	26
KURUMSAL YÖNETİM	27

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI
- PAYDAŞ KATILIMI
- ÖNCELİKLİ KONULAR
- KURUMSAL YÖNETİM

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

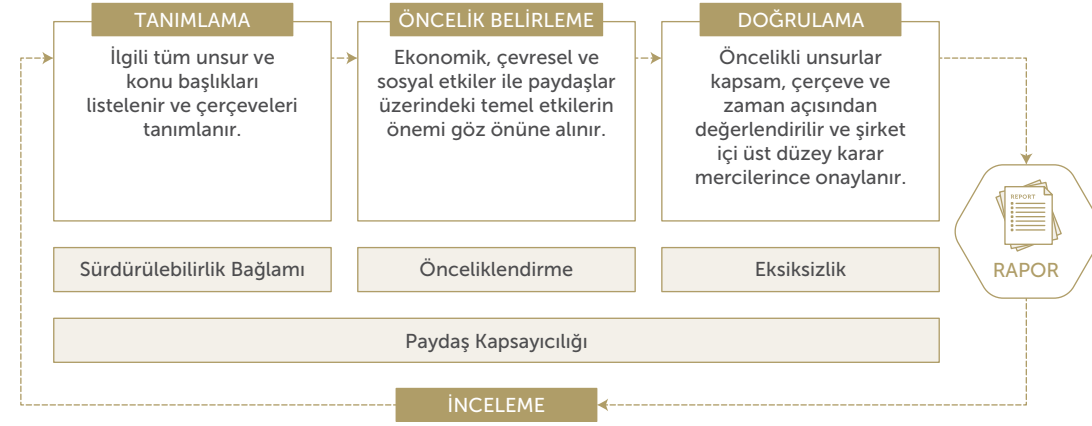
G4-18

119 - 126. sayfalar arasındaki GRI İçerik Tablosunda yer alan G4 göstere numarasına atıfta bulunulmaktadır.

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizi topluma, ekonomiye ve çevreye karşı sorumluluk anlayışıyla yürüterek, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunma hedefimize yürekten bağlıyız.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın temelinde paydaşlarımız yer alıyor. Paydaşlarımızın makul beklentileri ve menfaatleri, sürdürülebilirlik stratejimizin süreklilik arz eden gelişim sürecinde bizler için önemli çıkış noktalarından biridir. Bu kapsamda, sürdürülebilirlik uygulamalarımızın en önemli süreçlerinden biri olan paydaş katılımı, bıraktığımız etkileri daha iyi anlamamızda, dolayısıyla da bu etkileri sürekli olarak iyileştirmemizde bize yardımcı oluyor. Büyüyen bir şirket olarak, çeşitlilik arz eden, geniş bir paydaş tabanına ve onlarla etkileşim kurmaya yönelik çeşitli kanallara sahibiz. Ortaklığımız için öncelikli konuların belirlenmesinde temel oluşturan paydaş katılımı yöntemlerimiz hakkında daha fazla bilgi edinmek için 24. sayfada yer alan tabloya bakabilirsiniz. Ayrıca, aşağıdaki şekilde bu raporun içeriğinin belirlenme sürecini ve bu süreçteki başlıca önemli hususları ve sınırları da görebilirsiniz.

Rapor İçeriğinin, Öncelikli Unsurların ve Çerçevesinin Belirlenmesi



Türk Hava Yolları'nın ekonomi, çevre ve toplum üzerindeki etkilerinin sorumluluğu, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi üyelerine aittir. Türk Hava Yolları olarak sürdürülebilirlikle ilgili önemli hususları ve temel esasları, işimizin ve faaliyetlerimizin doğal bir parçası haline getirmekte kararlıyız. Bu doğrultuda, faaliyet birimlerimizin her biri ortak hedeflerimize ulaşmak için işbirliği içinde çalışır. Her iş biriminin Ortaklık hedefleriyle aynı doğrultuda olan ayrı hedefleri de bulunuyor. Her yıl performans incelemeleri yapılarak, elde edilen sonuçlara göre geleceğe yönelik eylem planları belirlenir.

Operasyonlarımızda daima yeni ve daha yüksek standartların getirilmesini gözetiyoruz. Türk Hava Yolları'nda, sürdürülebilirlikle ilgili öncelikli konuların yönetiminde, uluslararası geçerliliği olan yönetim sistemleri ve politikaları uyguluyoruz. Bütün bu uygulamalarımız sorumluluk anlayışıyla faaliyet gösterme konusundaki kararlılığımızı ortaya koymaktadır. Kaydettiğimiz ilerleme ve kilit performans göstergelerimiz (KPI) online raporlama sistemleri üzerinden takip edilmektedir.

Paydaş Katılımı

Ortaklığımızın başarısı, paydaşlarımızın memnuniyetine ve onlar için yarattığımız katma değere eşittir. Paydaş tabanımız, faaliyetlerimizden belirgin ölçüde etkilenen paydaş gruplarının yanı sıra, Türk Hava Yolları'nın stratejisini başarılı bir şekilde uygulayabilmesini etkileme potansiyeline sahip taraflardan oluşmaktadır. Paydaşlarımıza değer veriyor, onları dinliyor ve onlarla açık ve yapıcı bir diyalog sürdürerek, daha büyük işbirlikleri geliştirmeye çalışıyoruz.

PAYDAŞLARIMIZ



Türk Hava Yolları; hissedarlar/mali ortaklar/yatırımcılar ve çalışanlar gibi iç paydaşlarının yanı sıra, devlet, sertifikasyon kuruluşları, iş ortakları, müşteriler, tedarikçiler, yerel toplum, STK'lar ve akademik kurumlar gibi dış paydaşlarla etkileşim kurmak adına çeşitli kanallardan yararlanmaktadır. Temel başlıklar ve katılım yollarına ek olarak etkileşim sıklığı ve etkileşim sağlanan hususlar da takip eden sayfadaki tabloda yer almaktadır.

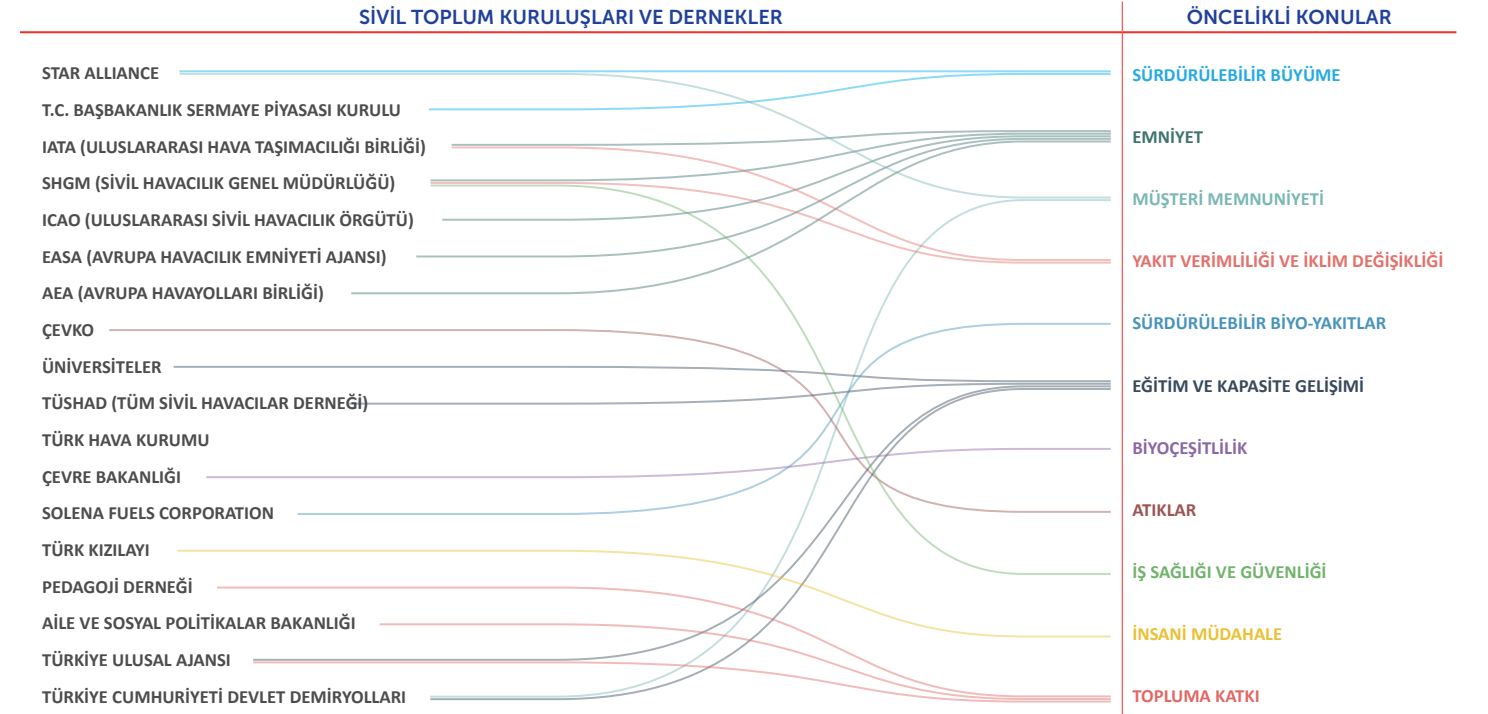
G4-18, G4-24, G4-25, G4-26

ORTAKLIĞIMIZIN BAŞARISI,
PAYDAŞLARIMIZIN
MEMNUNİYETİNE VE ONLAR
İÇİN YARATTIĞIMIZ
KATMA DEĞERE EŞİTİR.

	PAYDAŞ GRUPLARI	TEMEL ETKİLEŞİM KONU BAŞLIKLARI	ANA ETKİLEŞİM KANALLARI	SIKLIK	BAZI PAYDAŞ KATILIMI SONUÇLARI
ŞİRKET İÇİ	Hissedarlar Mali Ortaklar Yatırımcılar	Azınlık Hakları Operasyonel ve Finansal Performans Strateji Kurumsal Yönetim	E-posta dağıtım listesi, "ir@thy.com" Özel "Yatırımcı İlişkileri (ir)" internet sitesi Hissedarlar Genel Kurul Toplantısı Yatırımcı Toplantıları Sunumlar, Raporlar, Yayınlar	Sürekli Sürekli Yıllık Yıllık Üç Ayda Bir	<ul style="list-style-type: none"> Yatırımcı günü etkinlikleri düzenlendi. 270 kurum ve fondan 435 yatırımcı/analistle bir araya gelindi. Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2 bin adet başvuru cevaplandı.
	Çalışanlar Sendikalar	İş Ahlakı Kültürel Değerler Çalışan Memnuniyeti Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı Uçuş Emniyeti ve Güvenliği İş Sağlığı ve Güvenliği ve Esenlik Ayrımcılıkla Mücadele ve Çeşitlilik Performans ve Kariyer Gelişimi Sürdürülebilir Kaynak Kullanımı	Etik Hat "Ethical Way" E-postalar: flightsafety@thy.com; security@thy.com	Yıllık Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> "Etik Hat"a gelen 9 bildirim çözüme kavuşturuldu. Yemekhanede revizyon yapıldı. Sürdürülebilirlik Kulübü kuruldu.
			"Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni	Sürekli Aylık	
			"Empati" İnternet Sitesi "Bir Fikrim Var" Sayfası	Sürekli	
			Toplantılar & Etkinlikler & Forumlar & Zirve Toplantıları Anketler	Yıllık Yıllık	
Devlet Düzenleyici Makamlar Yerel Otoriteler	Sosyal ve Ekonomik Kalkınma Müşteri Hakları Mevzuata Uyum Mali Performans Uçuş Emniyeti ve Güvenliği Ağaçlandırma İş Sağlığı ve Güvenliği Gürültü Atık Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> 2014'ten bu yana Anadolu'ya 1 milyon ağaç dikildi. 27.187 ton yakıt tasarrufu yapıldı ve 85.639 ton daha az CO₂ emisyonu gerçekleşti. Atık türleri belirlendi ve atıkları ayrı toplama uygulaması başlatıldı. 	
		Toplantılar	İhtiyaca özel toplantılar		
		Raporlar	Yıllık		
Sertifikasyon Kuruluşları	Çevre Yönetimi Uçuş Emniyeti ve Güvenliği İş Sağlığı ve Güvenliği Gürültü Kalite Yönetimi	Denetimler	Düzenli Olarak	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001, ISO 9001; OHSAS 18001 standartları yenilendi Çevresel etkilerin tespiti için eğitimler düzenlendi. 	
ŞİRKET DIŞI	Müşteriler	Müşteri İlişkileri Çağrı Merkezi	Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sertifikası alındı. 400 müşteriye ulaşılarak geri bildirim yönetim süreci ile ilgili memnuniyetleri ölçüldü. İnternet sitemizde müşteri hakları konulu yeni bir bölüm oluşturuldu. 	
		İnternet Tabanlı / Kabin İçi Geribildirim Formu	Sürekli		
		Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları	Sürekli		
		Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri	Yıllık		
		Kabin İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları	Sürekli		
		Kabin İçi "Skylife" Dergisi	Aylık		
		Sosyal Medya (Facebook, Twitter, blog)	Sürekli		
		Şirketin İnternet Sitesi	Sürekli		
Toplum	Toplumsal ve Ekonomik Kalkınma Sosyal Sorumluluk Projeleri	Dernek ve Hayır Kuruluşları ile Toplantılar Okul ve Hastane Ziyaretleri	İhtiyaca özel toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> 25 Afrika ülkesinde 100 proje gerçekleştirildi. Afrika'da 10 adet güneş enerjili sistem kuruldu. Nepal depreminden sonra 1.000 adet çadır bölgeye gönderildi. 	
Sivil Toplum Kuruluşu	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri Erişilebilirlik	Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) Fuarı ve Etkinlikleri	İhtiyaca özel toplantılar	<ul style="list-style-type: none"> Katılımcılarla ve CSR Europe ve Türkiye KSS Derneği üyeleriyle ortak gerçekleştirilen Türk Hava Yolları KSS Projeleri 	
Akademik Kuruluşlar Üniversiteler	Eğitim İstihdam ve Kariyer Fırsatları	Toplantılar Kariyer Günleri Sosyal Medya (LinkedIn)	Düzenli Olarak Yıllık Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Industrial R&D and Technology" Master Programı başlatıldı. 	

İlgili Kuruluşlar ve Dernekler

Belirlemiş olduğumuz öncelikli konularla ilgili olarak yerli ve yabancı sivil toplum örgütleri ve sanayi kuruluşları ile işbirliği yürütmekteyiz. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI
- PAYDAŞ KATILIMI
- ÖNCELİKLİ KONULAR
- KURUMSAL YÖNETİM

Öncelikli Konular

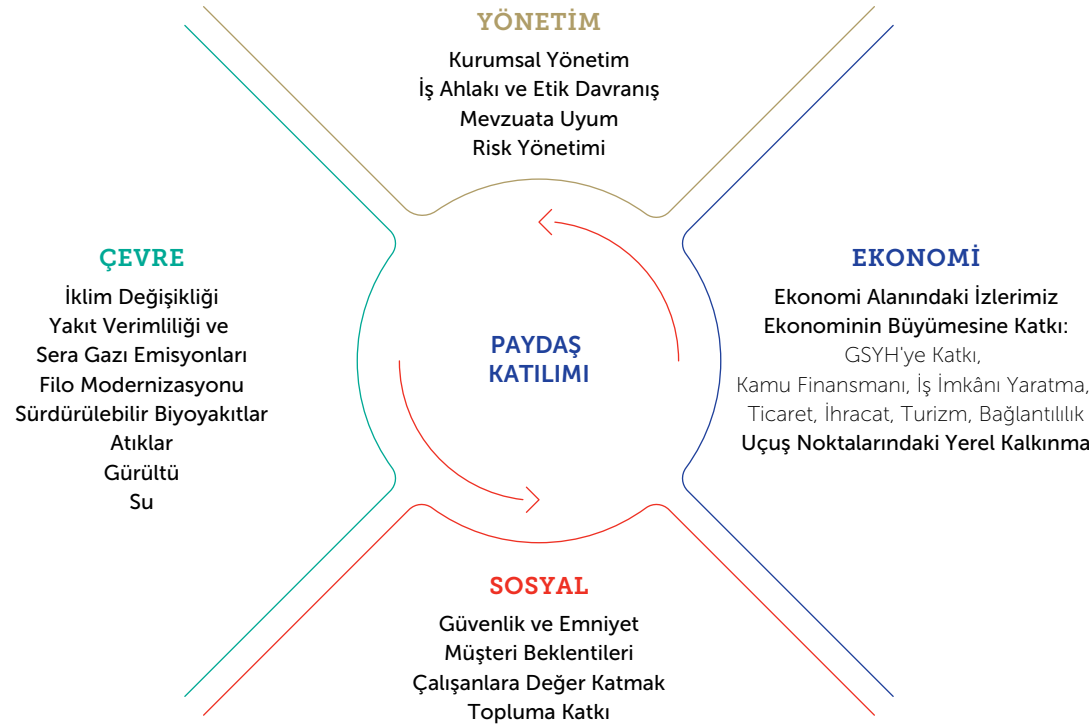
G4-19, G4-20, G4-21

Sürdürülebilirlik stratejimizi, yeni düzenlemelerle günden güne geliştirerek, paydaşlarımızın önem verdiği ve faaliyetlerimizi etkileyebilecek olan en önemli konulara odaklanmaya devam ediyoruz. Bu öncelikli konuları belirlerken, Ortaklığımızın genel misyonu ve stratejisiyle birlikte, paydaşlarımızın endişelerini, geniş çerçeveli toplumsal beklentileri ve değer zinciri üzerindeki etkilerimizi dikkate alıyoruz.

Sürdürülebilirlik programımızı, Kurumsal Yönetim, Ekonomi, Çevre ve Sosyal olmak üzere, her biri kendi bünyesinde birçok önemli başlığı barındıran dört temel üzerine kuruludur. Belirlediğimiz öncelikli konular Sürdürülebilirlik Programımızda yer almaktadır. Ele alınan önemli başlıkların üç tanesi hariç diğerleri şirket içi konulardır; uçuş noktalarımızda ekonominin büyümesine, topluma ve yerel kalkınmaya katkı ise şirket dışı önemli hususlardır.

Bu raporda öncelikli konular altında belirtmiş olduğumuz hususlar konusunda paydaşlarımızın geri bildirimlerini alarak, önümüzdeki yıllarda öncelik belirleme sürecimizi daha da ileri taşımaya devam edeceğiz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PROGRAMIMIZ



Kurumsal Yönetim

YÖNETİM SİSTEMİ VE YAPI

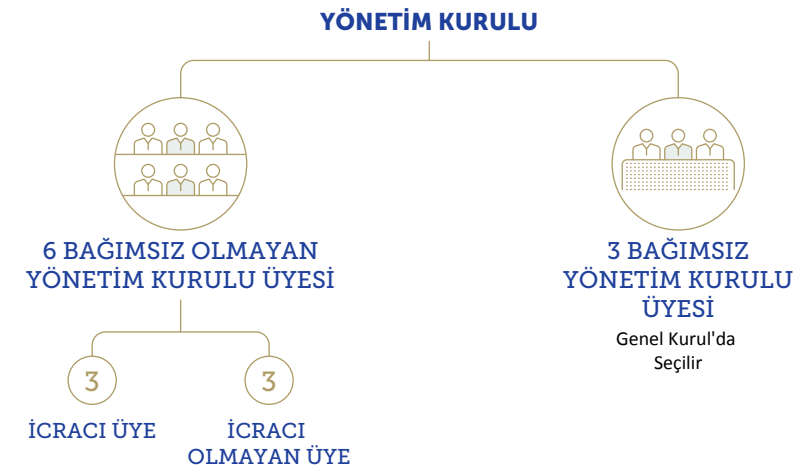
Türkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi Türk Hava Yolları, 1933 yılında kuruldu. İlk olarak tamamı devlete ait bir kamu iktisadi kuruluşu olarak kurulan Türk Hava Yolları, 1990 yılında özelleştirme kapsamına alındı. Günümüzde ise Ortaklık hisselerinin yüzde 50,88'i halka arz edilmiş olup yüzde 49,12'si ise T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi'ndedir.

"THYAO" adı altında İstanbul Borsası Borsa İstanbul'a (BIST) kote olan Türk Hava Yolları, Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümlerine ve Sermaye Piyasaları Kurulu'nun (SPK) düzenlemelerine tabidir.

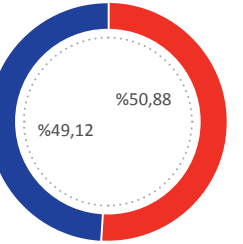
Türk Hava Yolları'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri, 1933 yılında kurulduğumuz ilk günden bu yana geliştirmekte olduğumuz sosyal sorumluluk kültürü üzerine kuruludur. Türk Hava Yolları, tüm paydaşlarıyla olan ilişkilerinde, Türk kültürünün en temel özelliklerinden olan misafirperverlik, yardımseverlik ve güvenilirlik anlayışını benimsemiştir.

Türk Hava Yolları Yönetim Kurulu, Genel Kurul tarafından seçilen, üç bağımsız üye olmak üzere toplam dokuz üyeden oluşur. Ortaklığımız Yönetim Kurulu'nda üç kişi İcra Komitesi üyesi olup SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun şekilde Yönetim Kurulu Üyelerinin çoğunluğu icracı olmayan üyelere aittir. Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi iki yıldır.

Havacılık sektörünün dinamik yapısı gereği, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkanı'nın aynı kişi olması istikrar adına daha uygun olacağından, Ortaklığımızın Yönetim Kurulu Başkanı ve İcra Kurulu Başkanı aynı kişidir. Bununla birlikte, Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi Başkan Vekili olan Genel Müdür ise, Yönetim Kurulu Başkanı'ndan ayrı görev ve sorumluluklara sahiptir. Sn. Arzu Akalın Yönetim Kurulumuza 2014 yılında katılmış olup, gelecekte Yönetim Kurulumuzdaki kadın temsilci oranının artırılması hedeflenmektedir.



ORTAKLIK YAPISI



- Diğer (Halka Açık Kısım)
- T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı

TÜRK HAVA YOLLARI'NIN
KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ,
1933
YILINDA KURULDUĞUMUZ
İLK GÜNDE BU YANA
GELİŞTİRMEKTE OLDUĞUMUZ
SOSYAL SORUMLULUK
KÜLTÜRÜ ÜZERİNE
KURULUDUR.

Kurumsal yönetim hakkında daha fazla bilgi için:



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI
- PAYDAŞ KATILIMI
- ÖNCELİKLİ KONULAR
- KURUMSAL YÖNETİM

2015 yılı içinde 51 Yönetim Kurulu Toplantısı yapılarak toplamda 251 karar alınmıştır. Bu toplantılarda görüşülen ve bağımsız yönetim kurulu üyeleri tarafından onaylanmayarak Genel Kurul onayına sunulacak ilişkili taraf işlemleri veya önemli nitelikte işlemler bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu bünyesinde, Denetimden Sorumlu Komite, Kurumsal Yönetim Komitesi ve Riskin Erken Saptanması Komitesi bulunmaktadır ve bu komitelerinin başkanları bağımsız Yönetim Kurulu üyelerinden seçilmiştir. Komiteler, TTK hükümlerine ve SPK düzenlemeleri çerçevesinde oluşturulmuştur. Komitelerin görev alanları ve çalışma esasları da Yönetim Kurulunca belirlenmiştir. Komitelerin görevlerini yerine getirmeleri için gereken her türlü kaynak ve destek Yönetim Kurulu tarafından sağlanmaktadır.

2015 yılında ayrıca Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi oluşturulmamış olup, Kurumsal Yönetim Komitesinin bu görevleri de yerine getirmesi benimsenmiştir.

Türk Hava Yolları A.O. Kurumsal Yönetim Komitesi

Başkan: *Arzu Akalın*

Üyeler: *Mehmet Büyükeşşi, İsmail Gerçek, Duygu İnceöz (Investor Relations Manager)*

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın uluslararası ölçekte kabul görmüş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu; yönetim kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticilerin belirlenmesi, ücret, ödül ve performans değerlemesi ile kariyer planlaması; yatırımcı ilişkileri ve kamuyu aydınlatma konularında çalışmalar yapmak suretiyle Yönetim Kurulu'na destek verir ve yardımcı olur. Kurumsal Yönetim Komitesi, Ortaklığın performansını artırıcı yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesinde, Ortaklığın oluşturduğu ve oluşturacağı sistem ve süreçleri gözden geçirir, değerlendirir, önerilerde bulunur ve Yatırımcı İlişkileri Bölümü'nün çalışmalarını gözetir. Kurumsal Yönetim Komitesi 2015 yılında 5 kez toplanmış ve Yönetim Kurulu'na yazılı bilgilendirmede bulunmuştur.

Türk Hava Yolları A.O. Denetimden Sorumlu Komite

Başkan: *Mehmet Muzaffer Akpınar*

Üye: *Ogün Şanlıer*

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışan Denetimden Sorumlu Komite, Şirket uygulamalarının ulusal ve uluslararası yasalara ve mevzuata uygunluğunu sağlamak, iş süreçlerini denetim yoluyla iyileştirmek ve bilginin şeffaflığını sağlamak amacıyla yapılacak olan çalışmaları koordine etmek suretiyle Yönetim Kurulu'na yardımcı olur. Denetimden Sorumlu Komite, her türlü iç ve bağımsız dış denetimin yeterli ve şeffaf bir biçimde yapılması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasından ve Sermaye Piyasası Mevzuatı ile verilen görevlerin yürütülmesinden sorumludur. Denetimden Sorumlu Komite üyeleri Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinden seçilmiştir ve her ikisi de denetim/muhasebe ve finans konusunda 5 yıllık tecrübeye sahiptir. Komite çeyrek dönemlik finansal sonuçların açıklanması öncesinde, üç ayda bir toplanmaktadır. 2015 yılı içerisinde Yönetim Kurulu'na dört kez yazılı bildirimde bulunulmuştur.

Türk Hava Yolları A.O. Riskin Erken Saptanması Komitesi

Başkan: *Ogün Şanlıer*

Üye: *Mehmet Muzaffer Akpınar*

Riskin Erken Saptanması Komitesi, 2014 yılının Nisan ayında Yönetim Kurulu tarafından oluşturulmuş ve yetkilendirilmiştir. Komite, iki üyeden oluşur ve Komite başkanı bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri arasından seçilir. Riskin Erken Saptanması Komitesi;

- Ortaklığın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili önlemlerin uygulanması ve riskin yönetilmesi ile ilgili çalışmalar yapar.
- Risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kere gözden geçirir.

Komite tüm çalışmalarını yazılı hale getirir, kaydını tutar ve her iki ayda bir durum değerlendirmesi, tavsiye ve önerilerini içeren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar. Komite 2015 yılında 5 kez toplanmış ve hazırladıkları risk değerlendirmesi raporunu Yönetim Kuruluna sunmuştur.

Tüm faaliyetlerinde *şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik* prensiplerini ilke edinen Türk Hava Yolları, Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlemiş olduğu Kurumsal Yönetim İlkeleri arasında zorunlu olan tüm ilkelere uyar ve zorunlu olmayan ilkelere ise uyum konusunda azami özeni gösterir.

Bağımsız bir dergi ve internet sitesi olan Ethical Boardroom, Aralık 2014'te Türk Hava Yolları'nı, tüm paydaşların uzun süreli kazanımlarının korunması ve pekiştirilmesinde kurumsal yönetimin etkin olarak kullanılması yönünde çizdiği olağanüstü liderlik profiliyle Avrupa Havayolları kategorisinde 2015 yılı Kurumsal Yönetim Ödülü'ne layık gördü. Ethical Boardroom, kurumsal yönetim özelliklerini, Yönetim Kurulu Yapısı, Yönetim Kurulu Komiteleri, Hissedar Hakları ve Şeffaflık başlıkları altında değerlendirmektedir.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI
- PAYDAŞ KATILIMI
- ÖNCELİKLİ KONULAR
- KURUMSAL YÖNETİM

G4-26, G4-27

Kamuyu Bilgilendirme
Politikamızı görüntülemek
için:



HİSSEDARLAR

Doğrudan Genel Müdür (Mali) Yardımcısına bağlı olarak hizmet veren Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü, analistlere, yatırımcılara ve hissedarlarımıza doğru, tutarlı, zamanında bilgilendirmede bulunarak, Yönetim Kurulu ile sermaye piyasası düzenleyicileri ve katılımcıları arasında iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanması ve gözetimi konularında faaliyet göstermektedir.

Ortaklığımızın hissedarları, yatırımcıları, analistleri, çalışanları ve müşterileri dahil olmak üzere tüm paydaşlarımıza zamanında, doğru, eksiksiz, kapsamlı ve kolay erişilebilir bilgiler sağlayarak şeffaflığımızı pekiştirmek adına, Yönetim Kurulumuz tarafından Kamuyu Bilgilendirme Politikası oluşturuldu.

Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2015 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 17 adet yatırımcı konferansı ve roadshow'a katıldı, 20'nin üzerinde adet telekonferans görüşmesi ve bir Yatırımcı Günü Webcast toplantısı gerçekleştirdi. Ayrıca Ortaklığımızca 2015 yılı Mart ayında gerçekleştirilen uçak finansmanına yönelik borçlanma aracı ihracı öncesinde sabit getirili menkul kıymetlere yatırım yapan yatırımcılara Ortaklığımızın tanıtılması kapsamında çok sayıda roadshow düzenlenmiş, bono/ kredi yatırımcısı konferanslarına katılım gerçekleştirilmiştir. Bu konferanslarda ve telekonferanslarda, şirket merkezinde veya yatırımcıların ofisinde olmak üzere 270 kurum ve fondan 435 yatırımcı/analistle bir araya gelindi. 2015 faaliyet dönemi içinde Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2 bin adet başvuru cevaplandı. Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü 2015 yılında yapmış olduğu çalışmalara ilişkin raporunu 26.02.2016 tarihinde Yönetim Kurulu'na sunarak bilgilendirme yapmıştır.

Hissedar hakları kapsamında, Borsa İstanbul'a kote olan tüm şirketler gibi Türk Hava Yolları da elektronik Genel Kurul (e-GEM) sistemini kullanmaya başladı. Bu sistem hissedarların, delegelerin, aracı kuruluşların ve tüm paydaşların Genel Kurul Toplantısına video webcast uygulamasıyla, kendi elektronik imzalarını kullanarak online katılım gösterip, görüşlerini aktarabilmelerini, hepsinden önemlisi de süreçlerden anında haberdar olmalarını sağlıyor.

TÜRK HAVA YOLLARI'NIN GENEL KURUL TOPLANTILARI

	2013 Mali Yılı	2014 Mali Yılı	2015 Mali Yılı
	27.03.2013	06.04.2015	04.04.2016
Bir adet hisse bir adet hisse senedine eşittir	Evet	Evet	Evet
Toplantıya asaleten veya vekaleten katılan, başkana vekalet veren veya e-posta ile oy kullanan hissedarların sayısı	979.363.717 adet hisseyi temsilen 522 hissedar	1.068.909.943 adet hisseyi temsilen 600 hissedar	966.222.634 adet hisseyi temsilen 571 hissedar
Katılım oranı	%70.97	%77.46	%70,01

TÜRKİYE'NİN EN İYİ YATIRIMCI İLİŞKİLERİ



Türkiye'nin En İyi Yatırımcı İlişkileri Ödülü

Yatırımcı ilişkileri alanında dünyanın en prestijli organizasyonlarından olan IR Magazine Awards-Europe 2015'te, Türk Hava Yolları "Türkiye'nin En İyisi" seçilirken Güney Avrupa'nın da en iyi dört şirketi arasında yer aldı.

RİSK YÖNETİMİ VE İÇ KONTROL

Risk Yönetimi Stratejimiz

Rekabetin yüksek olduğu havacılık sektöründeki potansiyel risklerin kontrol altına alınması ve sürdürülebilir büyümenin sağlanması açısından, Ortaklığın etkin bir risk yönetimi stratejisine sahip olması büyük önem arz etmektedir. Ortaklığımızın varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek stratejik, operasyonel, finansal ve sair her türlü riskin erken tespiti, değerlendirilmesi, etki ve olasılıklarının hesaplanması, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin uygulanması, karar mekanizmalarında dikkate alınması konularında çalışmalar yapmak üzere Yönetim Kurulu bünyesinde Riskin Erken Saptanması Komitesi kurulmuştur. Ortaklık genelinde rüşvet ve yolsuzlukla ilgili risklerin de değerlendirildiği Komite her iki ayda bir durum değerlendirmesi, tavsiye ve önerilerini içeren bir rapor hazırlayarak Yönetim Kurulu'na sunar, raporlar bağımsız denetçiye de iletilir.

Ayrıca, Ortaklığımız bünyesinde özellikle akaryakıt ve karbon emisyonu fiyatı, faiz oranları, nakit akışı ve döviz kurlarında yaşanan dalgalanmalar ile karşı taraf riskinin minimum seviyelere indirilerek olası şoklara karşı makul derecede güvence sağlanması amacıyla, 2008 yılında kurulmuş olan ve Genel Müdür Mali Yardımcısı'nın başkanlığını yaptığı Hazine ve Risk Yönetim Komisyonu, Ortaklığımızın finansal risk yönetimi stratejisini oluşturur, gözden geçirir ve Ortaklığımızın maruz kaldığı/kalabileceği finansal risklerin yönetimine ilişkin gerekli çalışmaları yürütür. Aylık olarak toplanan komisyon çalışmalarını her üç ayda bir ve gerekli olan hallerde Yönetim Kurulu'na raporlar.

Risk yönetimi sistemimiz ayrıca iklim değişikliği riski ile ilgili hususları da kapsamaktadır. Bunun yanı sıra, Karbon Emisyon Ticaret Sistemi uygulaması kapsamında Ortaklığımızın karbon emisyon yükümlülüğü de belirlenmiştir ve karbon emisyon riskinden korunmaya yönelik strateji oluşturularak ilgili işlemler yürütülmektedir.

İç Kontrol Mekanizması

Ortaklığımız bünyesinde, Ortaklığın faaliyetlerini, kurumsal yönetim, risk ve kontrol süreçlerinin etkinliğini, hizmetlerimizin en yüksek seviyede müşteri memnuniyeti sağlayacak şekilde geliştirilmesini, faaliyetlerimizin mevzuata, Ortaklığımızın iç düzenlemelerine, anlaşmalara, belirlenmiş olan strateji, politika ve hedeflere uygunluğunu sistematik ve disiplinli bir yaklaşımla denetlemek; bu süreçlerin verimli ve etkin çalışması konularında danışmanlık ve güvence hizmeti vermek; görüş ve önerilerde bulunmak üzere Teftiş Kurulu Başkanlığı bulunmaktadır.

Teftiş Kurulu Başkanlığı bu itibarla; Kurum gelirlerinde ve varlıklarında kayba yol açabilecek hata, hile ve suistimalin tespit edilip tedbir alınması ve risk azaltma önlemleri hakkında üst yönetime raporlama yaparak önerilerde bulunur ve raporlardaki bulgu ve önerilerin yerine getirilip getirilmediğinin takibini yapar.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

- SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI
- PAYDAŞ KATILIMI
- ÖNCELİKLİ KONULAR
- KURUMSAL YÖNETİM

İŞ AHLAKI

İş Ahlakı Anlayışımız

Türk Hava Yolları, Türk geleneklerini esas alarak, faaliyetlerinde sosyal ve etik sorumluluk anlayışını ilke edinmiş, şeffaf ve adil bir yönetim kültürü benimsemiştir.

Ortaklığımız, paydaşlarıyla tüm hissedar ve paydaş menfaatlerinin göz önüne alınmasını ve farklı bakış açılarının anlaşılmasını sağlayan açık iletişim kanalları kurar. Bu yaklaşım Türk Hava Yolları'nın, faaliyetlerinde mali menfaatlerini gözetmenin ötesinde, iyi bir kurumsal dünya vatandaşı olarak hizmet vermesine yardımcı olmaktadır.

Yönetim Kurulumuzca, Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde **“Etik Kurallar”**¹ El Kitabı oluşturuldu ve Ortaklığımız internet sitesinde yayımlandı. Türk Hava Yolları “Etik Kuralları”, tüm yöneticilerin ve çalışanların uymakla yükümlü oldukları temel politikalar, esaslar ve kurallar bütünü olarak tanımlanabilir. Bu kurallar, Türk Hava Yolları yöneticilerinin ve çalışanlarının yüksek etik standartlara uygun davranışlar sergilemelerini, tutum ve davranışlarının etkilerinin bilincinde hareket etmelerini sağlamak amacıyla getirildi. Etik Kurallar, temel ilke ve değerlerimizin yanı sıra mevzuata uyum, rüşvet ve yolsuzluk, rekabete aykırı davranış gibi çeşitli hususları kapsamaktadır.

Çalışanlarımız, Ortaklığımız bünyesinde göreve başlarken Etik Kurallarımızı öğrenmekte, Ortaklığımızın Kurumsal Etik Kurallar El Kitabı ve Kurumsal Etik Prosedürleri hakkında bilgilendirilmektedir. Böylelikle çalışanlarımızın, çalışma hayatında kabul görmüş genel prensipler doğrultusunda söz ve davranışlarında yasalara, etik değerlere, toplumsal normlara ve çevreye saygılı hareket etmeleri sağlanmaktadır.

Şu ana kadar, yerli ve yabancı rekabet kurumlarının yürütmüş oldukları denetimler/incelemler sonucunda, Türk Hava Yolları aleyhine, rekabet kuralı ihlali ile ilgili hiçbir bulgu tespit edilmemiş ve Ortaklığımıza rekabet kanunu ile ilgili herhangi bir idari veya adli yaptırım uygulanmamıştır.

Mevzuata Uyum

Ortaklığımız, Mevzuata Uyum Politikamızda öngörölmüş olan havacılıkla ilgili tüm düzenlemelere ve ulusal mevzuata uyumu sağlamaya kararlıdır. Türk Hava Yolları olarak, mevzuata uyumun, kanunlara ve düzenlemelere bağlı olmanın ötesinde, tüm kararlarımızda ve fiillerimizde daima Etik Kurallarımızın ruhunu yansıtmayı da barındırdığına inanıyoruz.

1: İş Ahlakı ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk konularına, bilhassa da Rüşvet ve Yolsuzluk hususlarına ilişkin geniş kapsamlı yaklaşımımızı daha iyi yansıtmak amacıyla Etik Kurallarımız güncellenmekte olup, yeni standartlarımızın ise 2016 yılında tüm kuruluş bünyesinde uygulamaya alınması beklenmektedir.

Etik Davranış Eğitimleri

Büyüyen bir şirket olarak, bu büyüme sürecini “Rekabet Kanunu” hükümlerine uygun bir şekilde yürütmek Ortaklığımız için büyük önem arz ediyor. Bu bilinci yaratmak için yöneticilerimize ve müdürlerimize yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimlerde, katılımcıların rekabete aykırı hususlar konusunda bilinçlendirilmesi sağlanarak, onlara bu hususların nasıl tespit edilmesi ve ele alınması gerektiğine ilişkin çeşitli araçlar ve ipuçları verilmektedir. 2015 yılında, 10 katılımcıya etik davranış konularında eğitim verildi. Tüm Ortaklık çalışanlarına zorunlu olarak atanacak bir Online Etik Eğitimi için çalışmalar sürdürülmektedir.

Suistimal Raporlanması

Bir Etik Bildirim Hattı olan **Etik Hat**, Türk Hava Yolları çalışanlarının, ayrımcılık, rüşvet, menfaat çatışması ve rekabete aykırı uygulamalar gibi konularda kurumsal ilkelerimize aykırı olan her türlü davranışı isim vermeden bildirebilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuş bir ihbar sistemidir. Yönetim sürecini tamamen bağımsız bir üçüncü şahıs şirketin üstlenmiş olduğu Etik Hat, Türk Hava Yolları çalışanlarının etik konular ile ilgili sorularına ve/veya bildirimlerine özel bir hattır. Ortaklığımız bünyesinde, bu başvuruları ele almakla görevli, dört kurul üyesi ve bir kurul başkanından oluşan Etik Kurulumuz bulunmaktadır. Etik Kurul, söz konusu personeli dinleyerek, ilgili departmanların görüşlerini aldıktan sonra, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli tedbirleri almaktadır.

2015 yılında, Etik Raporlama Hattı'na yapılan 12 başvurudan 9'u çalışanlarla yüz yüze görüşülerek değerlendirmeye alındı. Diğer 2 bildirim ise, iş etiği ile alakasız buldukları için herhangi bir işlem yapılmadı. 1 bildirim ile ilgili araştırma süreci devam etmektedir.

Etik Hat'ta 2015 yılında gelen bildirimlerin üç tanesi doğrudan ya da dolaylı olarak ayrımcılık ile ilgiliydi. Bu konuların ikisi Türk Hava Yolları Etik Kurulu tarafından incelendi, gerekli aksiyonların alınması için ilgili çalışanların ya da ilgili birimlerin bilgilendirilmesine karar verildi.

Rüşvetle ve Yolsuzlukla Mücadele

Türk Hava Yolları, faaliyetlerinde en yüksek iş ahlakı ve dürüstlük standartlarını sağlamaya kararlıdır. Ortaklığımız bünyesinde, her ne ad altında olursa olsun, hiçbir **yolsuzluğa, rüşvete veya etik dışı davranışa kesinlikle müsamaha gösterilmez**. Rüşvet ve yolsuzluk ile mücadele etmek, çalışma sistemimizin en temel unsurlarından biridir.

Rüşvet ve yolsuzluk konularında, havacılık sektörünün kılavuz ilkelerine ve faaliyet gösterdiğimiz ülkelerde yürürlükte olan kanunlara uygun hareket ediyor ve yeniden gözden geçirilen Etik Kurallarımız ile kendimize daha yüksek standartlar belirleyerek çitayı daha da yükseltiyoruz.

İlgili konularda yaşanabilecek olası riskleri önlemek adına kurumsal yönetim organları ve iş ortakları ile çalışanlarımızı bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Ortaklığımız bünyesinde bu konuların takibi ve kurallara uyumun sağlanması amacıyla iç kontrol tedbirleri getirildi. Yolsuzlukla mücadele ilkeleri çerçevesinde, yolsuzluğun ve disiplini aykırı davranışların tespit edilerek önlenmesinin yanında yolsuzlukla mücadele sistemlerinin takibi ve geliştirilmesine yönelik yerleşik bir yaklaşımla, Ortaklığımız üst yönetiminin, Teftiş Kurulu Başkanlığı'nın, Güvenlik Başkanlığı'nın, Denetim Komitesi'nin, Etik Kurulu'nun, Disiplin Kurulu'nun, İnsan Kaynakları'nın ve her bir çalışanımızın rolü belirlendi. Teftiş Kurulu Başkanlığı, rüşvet ve yolsuzlukla ilgili riskler dahil olmak üzere tüm Ortaklık genelinde değerlendirmeler yapmaktadır. Türk Hava Yolları, raporlama dönemi boyunca, rüşvet ve yolsuzlukla ilgili herhangi bir ceza ödememiştir.



Genişleyen ağımızla ekonomide yeni fırsatlar yaratıyor, Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz.

Ekonomi

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

Havacılığın Katkıları

Havacılık sektörü, uluslararası ticareti, turizmi ve yabancı yatırımı kolaylaştırarak ve dünyanın dört bir yanındaki insanlar arasında bağlantılar kurarak, ekonominin büyümesine önemli bir katkıda bulunur. Günümüzde, hava yoluyla taşınan malların toplam değeri, uluslararası ticaretin yüzde 35'ine tekabül etmektedir.

Dünya havacılık sektörünün toplam büyüklüğü 2015 yılı itibarıyla 718 milyar dolardır (IATA). 2015 yılında hava yoluyla 52 milyon tonun üzerinde kargo ve 3,5 milyarın üzerinde yolcu taşındı; bu rakamların önümüzdeki 20 yıl yıllık ortalama %4 büyümesi beklenmektedir.

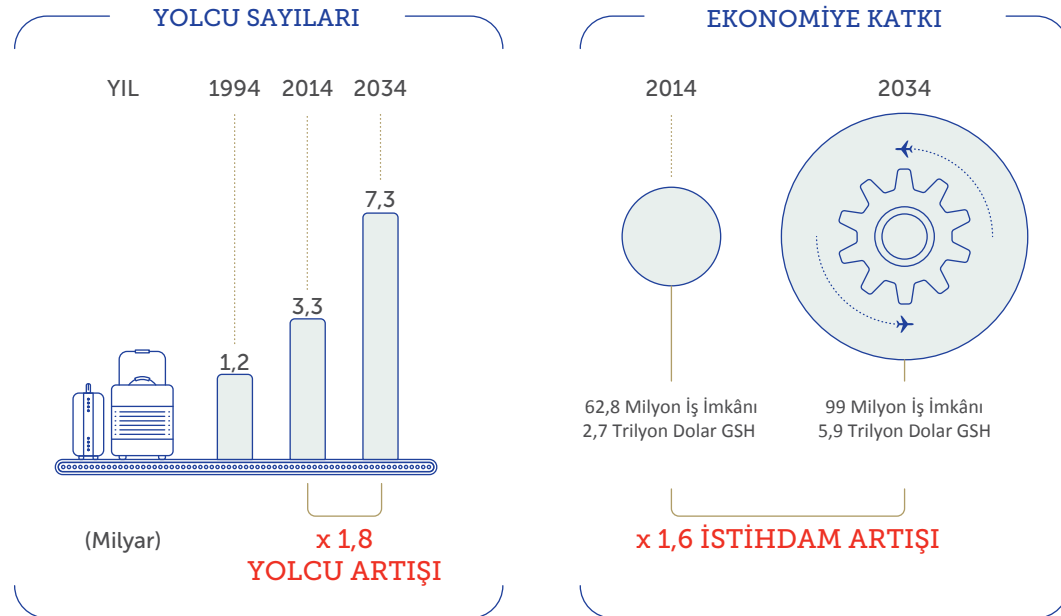
Havacılık ayrıca dünyada, özellikle de gelişmekte olan ekonomilerde, ekonomik büyümeyi tetikleyen başlıca unsurlardan biri olan turizmin de ayrılmaz bir parçasıdır. Dünya genelinde yabancı turistlerin yüzde 54'ü seyahatlerini hava yoluyla gerçekleştiriyor.

Hava taşımacılığı aynı zamanda bir ülkenin diğer ülkelerle bağlantılılığını artırır, bu sayede yatırımı ve inovasyonu teşvik eder, operasyonları iyileştirir ve verimliliği artırır, şirketlerin kalifiye personel çekebildiklerini sağlar.

Havacılık sektörünün, küresel ekonomiye katkısı 2,7 trilyon dolar olarak hesaplanmaktadır. Bu rakam küresel gayri safi hasılasının (GSH) yüzde 3,5'ine tekabül eder¹.

1: Kaynak: Havacılığın Sınırların Ötesindeki Faydaları (ATAG), Oxford Economics Analysis, 2016

HAVACILIĞIN BUGÜNÜ VE YARINI



Kaynak: ATAG Facts and Figures 2016

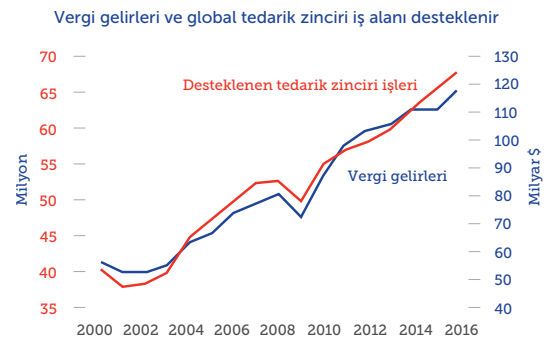
TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2015

Havacılık Sektörünün Dört Ana Ekonomik Katkısı Bulunuyor:

- ➔ **Doğrudan Katkılar:** Havacılık sektörü, başlı başına doğrudan bir istihdam ve ekonomik faaliyet kaynağıdır ve dünya genelinde toplam 62,7 milyon kişi için istihdam yaratmaktadır. Hava yolu şirketlerinin hizmetleri, hava taşımacılığı sektörü dahilinde 9,9 milyon kişiye doğrudan iş imkanı sağlayarak, küresel GSH'sına 664 milyon dolar katkı sağlamaktadır. Hava yolu şirketlerinin küresel GSH'sına katkısı diğer sektörlerle karşılaştırıldığında, tekstil, otomotiv ya da ilaç sektörlerinin payından daha yüksek, dünya genelindeki kimyasal maddeler sektörünün ise yaklaşık yarısı büyüklüğündedir. Ayrıca, hava taşımacılığı sektörü, önemli "çarpan" etkilerine sahip; yani küresel istihdama ve küresel GSH'sına toplam katkısı, doğrudan katkılarından çok daha fazladır.
- ➔ **Dolaylı Katkılar:** Hava taşımacılığı sektörüne hizmet veren tedarikçilerin faaliyetlerini ve istihdamını kapsar. ATAG verilerine göre, hava taşımacılığı sektöründeki şirketlerin mal ve hizmet alımları dünya genelinde 11,2 milyon kişiye dolaylı iş imkanı sağlamaktadır. Bu dolaylı istihdamın 2014 yılında küresel GSH'sına katkısı yaklaşık 761 milyar dolardır.
- ➔ **Tetikleyici Etkiler:** Hava taşımacılığı sektöründe doğrudan veya dolaylı olarak istihdam edilen kişilerin harcamalarının yarattığı tetikleyici etkilerdir. Hava taşımacılığı sektöründeki çalışanlar vasıtasıyla dünya genelinde yaklaşık 5,2 milyon kişiye iş imkanı sağlanması tetiklenmektedir. Sektörün küresel GSH'sına teşvik yoluyla katkısının 2014 yılında 355 milyar dolar olduğu tahmin ediliyor.
- ➔ **Katalizör Etkisi:** Hava taşımacılığı sektörünün en geniş kapsamlı ekonomik katkısı, diğer sektörlerin performansına sağladığı katkı ve sağladığı bağlantılarla bu sektörlerin büyümesini kolaylaştırması yoluyla gerçekleşir. Havacılığın bu "katalitik" veya "ikincil" faydaları, sektörleri ekonomik faaliyet yelpazesinin bütününde etkiler. 2014 yılında havacılığın katalitik olarak küresel işgücüne katkısı 36,3 milyon adet, GSH'ya katkısı ise 892 milyar olarak tahmin edilmektedir.

Kaynak: ATAG, Aviation Benefits Beyond Borders, 2016

Hava yolu şirketleri, özellikle uzak bölgelerde, turizmi ve ticareti kolaylaştırarak, ekonomik büyüme ve yeni iş imkanları oluşturarak, yaşam standartlarını iyileştirerek, yoksulluğu azaltarak ve vergi gelirlerini artırarak sürdürülebilir kalkınma alanındaki güçlüklerin azaltılmasında güçlü bir rol üstlenir. Ayrıca bu şirketler, yol ve demir yolu ağlarının bulunmadığı durumlarda veya temel hizmetlere erişimin sadece hava taşımacılığıyla mümkün olduğu küçük adalar gibi uzak bölgelerde yaşayan topluluklara da önemli katkılar sağlar. Dolayısıyla, hava yolu şirketleri doğal afet, kıtlık ve savaş koşullarının yol açtığı acil durumlarda ihtiyaç duyulan acil yardımın sağlanmasında da önemli katkılarda bulunur.



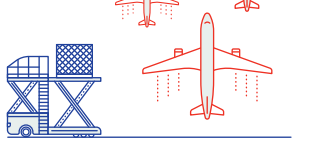
HER GÜN



9,8 MİLYON YOLCU

104.000

UÇUŞ



\$18,6 MİLYAR DEĞERİNDE ÜRÜN TAŞINIYOR

DÜNYA

21.si

Havacılık bir ülke olsaydı, küresel GSH sıralamasında 21'inci olurdu.

KÜRESEL GSH'NIN

%3,5'i

havacılık sektörü kaynaklı



HAVACILIK SEKTÖRÜ

YEREL HAVA YOLLARI

- İç Hat
- Dış Hat yolcu
- Kargo Hizmetleri

YERDE KONUŞLANDIRILMIŞ ALTYAPI

- Havalimanlarındaki tüm yerinde faaliyetler
- Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı (ANSP)
- Düzenleyici Otoriteler

HAVACILIK SEKTÖRÜNÜN TEDARİK ZİNCİRİ

Havacılık sektörünün sektör dışı firmalardan yerli üretim mal ve hizmet alımları

YEREL HAVA YOLLARI



Havacılık Yakıtı



Onarım ve Bakım



İkram



Biletleme ve Dağıtım



Nakliyat



Uçak Finansmanı

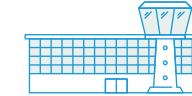


Diğer Finans ve İşletme Hizmetleri

YERDE KONUŞLANDIRILMIŞ ALTYAPI



Finansman



Yapı ve Tesis Yönetimi



Elektrik ve Su İkmalı

GÜMRÜKSÜZ SAHA TEDARİK ZİNCİRİ



Yeme - İçme



İşletme ve Pazarlama Hizmetleri



Bilişim

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

Çevre Üzerindeki Etkilerin Azaltılması

Havacılık sektörü, çevre üzerindeki etkilerinin ve iklim değişikliğindeki payının bilincindedir. Uçak tasarım ve motor üretim sürecinde, bu olumsuz etkileri azaltma çabaları önemli bir rol oynar. Sektörün faaliyetlerini daha temiz, daha sessiz ve daha az karbon salımı gerçekleştirebilmesi için, gerek havada gerekse yerde mevcut faaliyetlerimiz her yönüyle sürekli incelenmektedir. 2008 yılında, havacılık sektörü dünyada bir ilke imza atarak, sektöre özgü ilk iklim değişikliği hedeflerini kararlaştırdı. Sektör şimdiden bu hedeflerden ilki olan, 2020 yılına kadar filolarda yakıt verimliliğini yılda yüzde 1,5 iyileştirme hedefini realize ediyor. Havacılık sektörü, yolcuların ve ekonomilerin ihtiyaçlarını karşılamak için büyümeye devam ederken, 2020 yılından itibaren net karbon emisyonlarına üst sınır getirecek. 2050 yılına gelindiğinde ise sektör net karbon ayak izini 2005 yılındaki değerinin yüzde 50 altına çekmeye kararlı.

Hava taşımacılığı, verimlilikle ilgili gelişmelerden daima faydalanmaya devam edecektir. Jet uçak çağının başlangıcından bu yana, uçaklarda yolcu kilometre başına yakıt kullanımında yüzde 70 gibi büyük bir oranda düşüş yaşanmıştır ve bu düşüşün devam etmesi yönündeki çabalar sürmektedir.

Modern jet uçakları, hizmete ilk giren modellerden yüzde 75 daha sessiz olup yeni nesil uçaklarda da, bu düşüş trendi sürmektedir. Sadece uçak kontrolörleri değil aynı zamanda havalimanları ve hava trafik kontrolörleri de operasyonel gürültü azaltma tedbirleri sağlamakta ve yerel hükümetler, havalimanlarının çevresinde daha uygun alanlar sağlamak için havacılık sektörüyle birlikte çalışmaktadır.

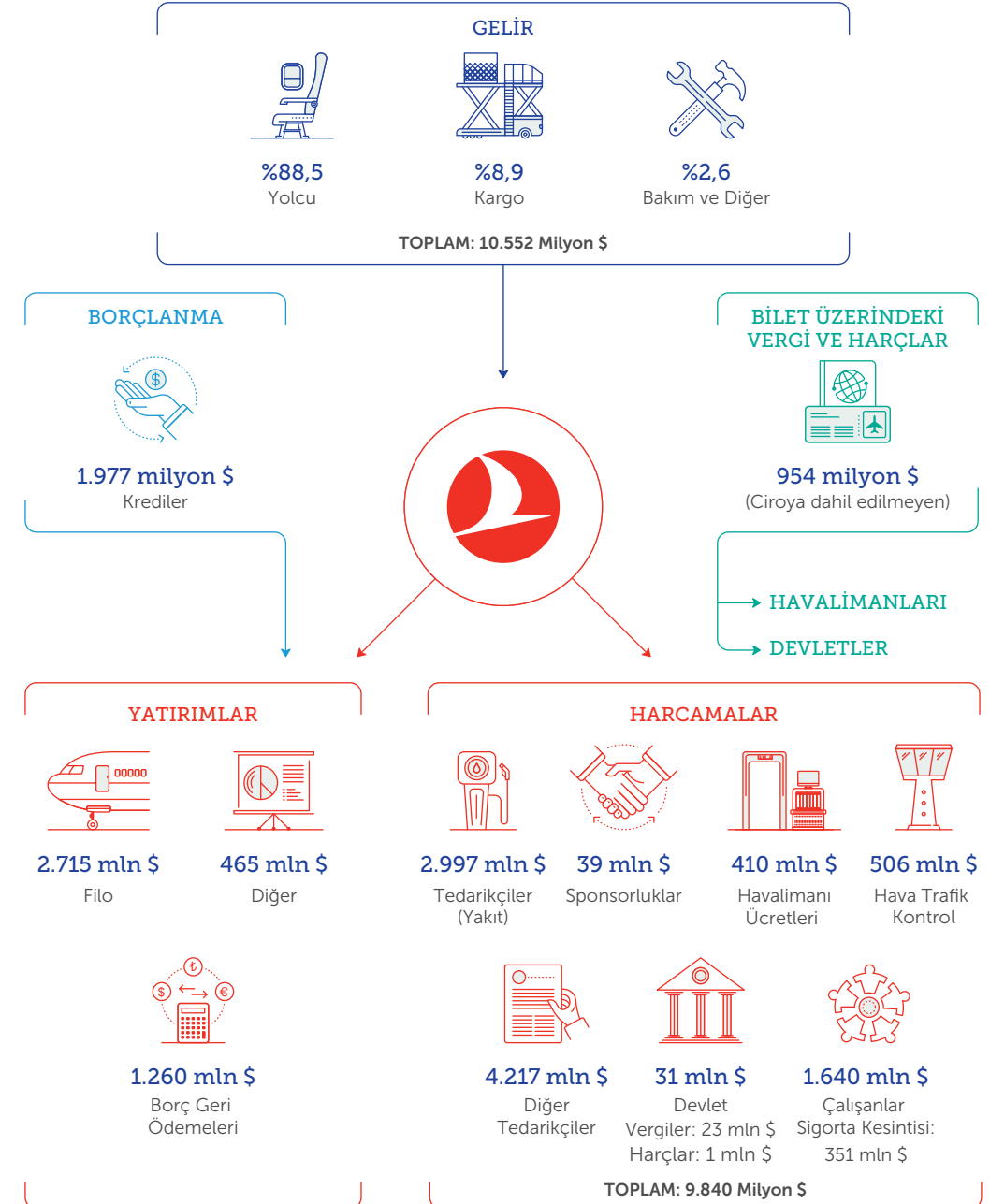
Ayrıca sektörde, sürdürülebilir alternatif havacılık yakıtları geliştirme yolunda da önemli ilerlemeler kaydedilmektedir. Geleneksel yakıt yerine alternatif yakıtla geçilmesiyle, karbon emisyonlarının yüzde 80'e kadar azaltılması bekleniyor.



Sürmene Ağaç Dikimi, 2014



Ekonomi Alanındaki İzlerimiz



EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

Türkiye’de pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 46’sını taşımaktadır. 115 ülkede, 287 uçuş noktasıyla, dünyada en fazla ülkeye sefer düzenleyen hava yolu şirketi olarak, genişleyen ağımla ekonomide yeni fırsatlar yaratıyor, Türk ekonomisine, ticaretine ve turizmine önemli katkılarda bulunuyoruz. Ana aktarma merkezimiz olan İstanbul Atatürk Havalimanı’nın yanı sıra Sabiha Gökçen ve Ankara gibi diğer merkezlerimizle de son derece cazip iş ortamları sunmakla kalmayıp, aynı zamanda gerek ülke genelinde, gerekse dünyada sefer düzenlediğimiz noktalardaki yerel ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.

TÜRKİYE’NİN GSYİH’SİNE KATKI

Havacılık sektörü, hava yolu şirketlerinin, havalimanlarının ve yer hizmeti kuruluşlarının sağladığı çıktılarla, 2015 yılında Türkiye’nin GSYİH’sine doğrudan 23,4 milyar USD katkı sağladı.¹ Bu rakam, Türkiye’nin toplam GSYİH’sinin yüzde 3,3’üne tekabül etmektedir. Havacılık sektörünün tedarik zinciri aracılığıyla yaptığı dolaylı katkılar ve gerek havacılık sektöründe gerekse sektörün tedarik zincirinde görev alan çalışanların harcamaları yoluyla sağlanan teşvikli katkılarla birlikte değerlendirildiğinde, sektörün toplam katkısının 45 milyar USD’nin üzerinde olduğu tahmin ediliyor. Bu rakam- larda, turizm sektörüyle elde edilen “katalitik” faydalar hesaba katılmadı.

Türk Hava Yolları, 2015 yılında 10,5 milyar dolar gelir elde ederek, 2005 yılından bu yana yıllık ortalama yüzde 18 büyümüştür. Ortaklığımızın, 2005 yılından bu yana yaptığı yatırımların değeri 12 milyar doların üzerinde olup, sadece 2015 yılında 2,5 milyar dolarlık uçak yatırımına imza atılmıştır. Bu yatırımların tamamı kendi faaliyet döngümüzde üretilen nakit ile finanse edilmektedir.

KAMU FİNANSMANINA KATKI

Havacılık sektörü, doğrudan vergi ödemeleriyle veya çalışan yan hakları, havalimanı ücretleri vb. yollarla dolaylı olarak kamu finansmanına büyük katkı sağlar.

Kamu Finansmanına önemli katkılarda bulunan Türk Hava Yolları’nın, 2015 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 985 milyon dolar, çalışan sigorta primlerinin bedeli ise 421 milyon dolardır.

İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye’de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2015 yılında ülkede 191 binin üzerinde kişiye kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır.² Havacılık sektörünün tedarik zinciri aracılığıyla dolaylı olarak sağladığı iş imkanları ve gerek havacılık sektöründe gerekse sektörün tedarik zincirinde görev alan çalışanların harcamaları yoluyla sağlanan istihdam fırsatları ile birlikte, bu rakamın 400 binin üzerinde olduğu düşünülmüyor.

Hava taşımacılığı hizmetlerinde görev alan ortalama bir çalışan, Türkiye’de sektör dışında çalışan ortalama bir çalışana kıyasla daha yüksek brüt katma değer üretir ve yüzde 175 daha üretkendir.

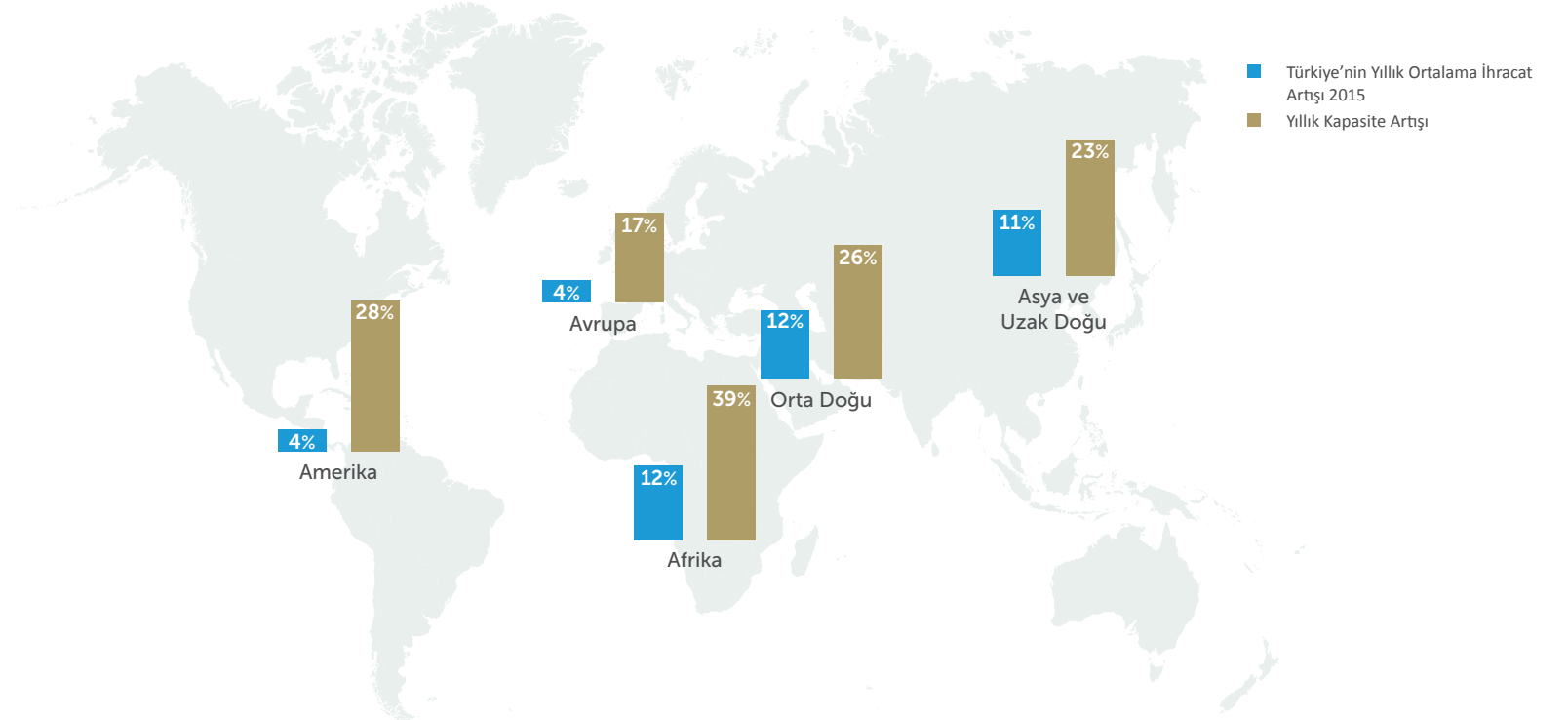
2014 yılında 25 bin 116 kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2015 yılında bu rakamı 27 bin 688 kişiye çıkardı ve bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 46 bini aşkın doğrudan iş imkanıyla, 2015 yılında Türkiye’de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının önemli bir bölümünü temsil etti.

1: Oxford Economics, Türkiye’de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkısı, 2011.

2: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2016.

TÜRKİYE’NİN İHRACATINA KATKI

Türk Hava Yolları, Türkiye’nin en büyük ihracatçısı olarak ülke ihracatına doğrudan katkıda bulunmasının yanında, aynı zamanda yeni ulaşım kanalları açmak suretiyle ülkenin bağlantılılığını artırarak dolaylı katkı da sağlamaktadır. 2015 yılında biletlerimizin yüzde 72’sinden fazlası Türkiye sınırları dışında satılmış olup; bu durum ülkemizin cari hesabına 6,4 milyar dolar değerinde doğrudan fon akışı anlamına gelmektedir.



Referans: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)

Bağlanabilirliğin Türkiye’nin ihracatı üzerindeki pozitif etkisi, Türk Hava Yolları’nın bölgesel bazda uçuş ağına eklediği bölgelerdeki artan ihracat hacmiyle çok net bir şekilde görülebilmektedir. Afrika’ya 2006 yılında 4,6 milyar dolar olan toplam ihracat tutarı, yıllık ortalama yüzde 12 büyümeye 2015 yılında 12,6 milyar dolar seviyesine çıktı.

Orta Doğu’da da benzer bir trend görülmektedir. 2006-2015 yılları arasında 20 yeni hat açılışı ve yıllık ortalama %26 kapasite büyümesi ile Türkiye’nin buradaki ülkelere yaptığı ihracat yıllık ortalama %12 oranında artış gösterdi.

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

TÜRKİYE'NİN EKONOMİSİNE ÖNEMLİ KATKI SAĞLAYAN TÜRK HAVA YOLLARI, GÜNDEN GÜNE ARTAN UÇUŞ NOKTALARIYLA, TURİZM SEKTÖRÜNDE ÖNEMLİ BİR ETKİYE SAHİPTİR

TURİZME KATKI

2015 yılında dünya genelinde turizm dahil çeşitli nedenlerle 3.5 milyarın üzerinde yolcu uçağa bindi.

Türkiye'nin ekonomisine önemli katkı sağlayan Türk Hava Yolları, günden güne artan uçuş noktalarıyla turizm sektöründe önemli bir etkiye sahiptir.

Türkiye'ye gelen turist sayısı son 10 yılda yıllık ortalama yüzde 6 artışla, 2015 yılında 36,3 milyona ulaştı; 2023 yılında ise 63 milyona ulaşması bekleniyor. Bu 36,3 milyon turistten yüzde 74'ü diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etti.

BAĞLANTILILIĞIN FAYDALARI

Bağlantılılık, bir havaalanı ya da ülkenin küresel hava taşımacılığı network ağına olan erişimi olarak tanımlanabilir¹. Ağın yoğunluğunu ve yolcuları kalkış noktalarından varış noktalarına sorunsuz bir şekilde ulaştırabilme kapasitesini gösterir².

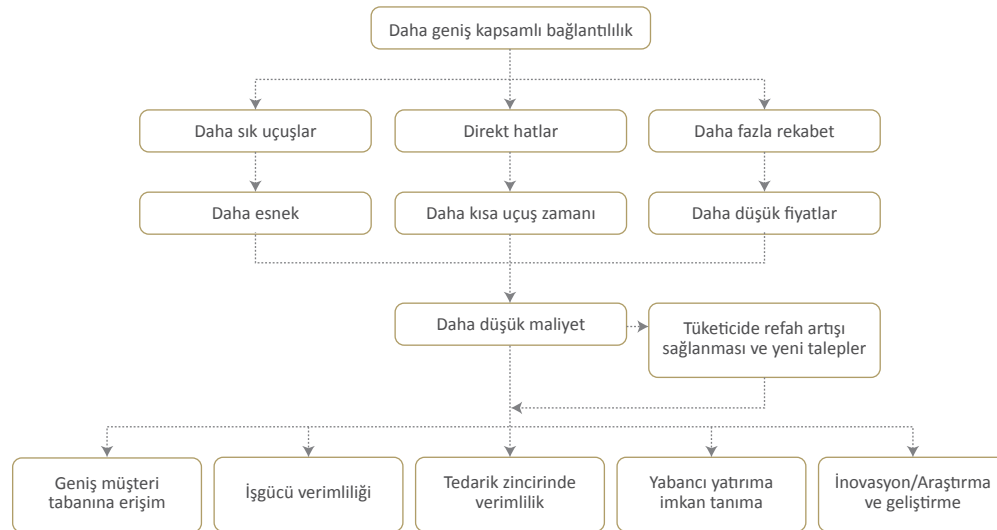
BAĞLANTILILIĞIN GENİŞ KAPSAMLI EKONOMİK ETKİLERİ³

Bağlantılılığın artmasının müşteriler için ve ekonomik açıdan faydaları

Bağlantılılığın faydaları

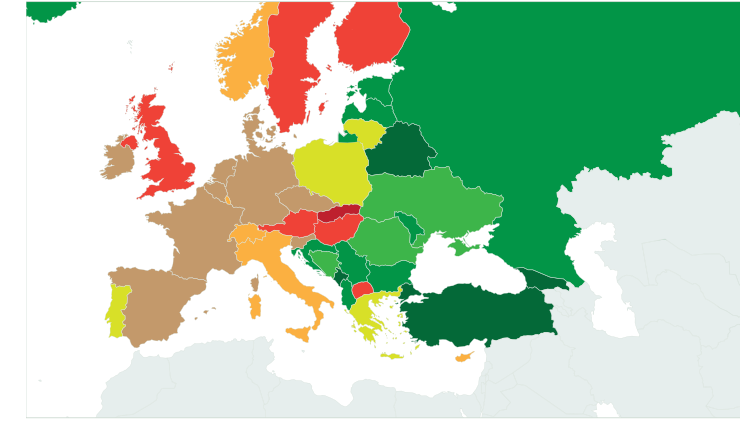
Müşteri için faydaları

Daha geniş kapsamda ekonomik faydaları



- 1: IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007
- 2: Worldwide Air Transport Conference, ICAO 2013
- 3: Economic Benefits of European Airspace Modernization, SEO 2016

BAĞLANTILILIĞIN AVRUPA'DA HAVAYOLU MÜŞTERİLERİNE OLAN KATKISI 2015



Kaynak: SEO & ACI Europe Airport Industry Connectivity Report

¹Hava bağlantılılığı, Türkiye ekonomisi için çok sayıda fayda sağlar; örneğin:

- ➔ İhracat ile bağlantılılık arasındaki pozitif ilişki nedeniyle yabancı pazarların Türk ihracatına açılması²
- ➔ Türkiye pazarının yabancı yatırımcılar için daha ulaşılabilir olmasından dolayı doğrudan dış yatırımların artması³
- ➔ Ölçek ekonomisini destekleyerek, yani tedarikçilerin daha geniş bir alana hizmet vermesiyle maliyetlerin düşmesi ve böylece rekabet güçlerinin artması ve özellikle uzun mesafeli seferlerde ulaşım maliyetlerinin azalması;
- ➔ İşgücü arzının esnekliğinin artmasıyla birlikte, dağılım etkinliğinin de iyileştirilmesi ve işsizlik oranının azalması. Yapılan çalışmalar Avrupa'da hava bağlantılılığındaki %10'luk bir artışın kişi başına milli gelirden %0.5'lik artışa neden olduğunu göstermektedir.⁴
- ➔ Türk işletmelerinin, ekonominin güçlü olduğu alanlarda yatırım yaparak uzmanlaşmaya teşvik edilmesi;
- ➔ Temel malzemelerin hızlı ve güvenilir bir şekilde teslimine dayanan, tam zamanında teminli stok yönetimi gibi yeni iş uygulamalarının benimsenme sürecinin hızlanması. (Aynı zamanda artan hava bağlantılılığı ülkeler arası teknoloji transferini artırmaktadır.)
- ➔ Üretkenliğin, dolayısıyla da ekonominin uzun vadeli tedarik kapasitesinin artırılması.⁵

- 1: IATA Report, Aviation Economic Benefits, 2007
- 2: Belenkiy & Riker, 2012, PWC, 2014
- 3: According to Bannò Redondi, 2014
- 4: InterVISTAS, 2015
- 5: Baruffaldi, 2015

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

İSTANBUL

HAVA YOLCULUĞUNDA
AVRUPA'NIN
3'üncü
BÜYÜK ŞEHİRİ

DÜNYANIN EN FAZLA
BAĞLANTIYA SAHİP
6'ıncı
ŞEHİRİ

Coğrafi konumu nedeniyle stratejik bir transfer noktası olan İstanbul, yüksek seviyede bağlantılılık sağlayan doğal bir havacılık üssüdür. Tüm Türk Hava Yolları seferlerinin kalkış yaptığı ana merkez olan İstanbul, hava yolculuğunda Avrupa'nın üçüncü büyük şehridir. Ayrıca, Türk Hava Yolları'nın geniş uçuş ağı sayesinde, hava yolculuğunda dünyanın en fazla bağlantıya sahip altıncı şehridir. Türk Hava Yolları'nın sürekli genişleyen uçuş ağı sayesinde İstanbul, 2009 ve 2015 yılları arasında Dünyada bağlantılılığı en çok artan şehir olmuştur. (GSYİH'ye kıyasla bağlantılılık oranında yüzde 10'luk bir artışın, Türkiye ekonomisi için uzun vadede GSYİH'de yıllık 609 milyon TL'lik bir artış sağlayacağı tahmin edilmektedir.)¹

UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMA

Türk Hava Yolları, dünya hava trafiğinin yüzde 78'inden fazlasını oluşturan ilk 50 havalimanı üssünden 44'üne sefer düzenliyor. Daha da önemlisi, ilk 50 listesinde yer alamayan ikincil şehirlerde en kapsamlı uçuş ağına sahip olup, yeterli hizmet alamayan çok sayıda pazara hizmet sunmakta, gelişmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölge ile dünya arasında bir bağlantı imkanı sunuyor.

Türk Hava Yolları, 2015 yılı itibariyle, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 48 ülkeden 22'sine sefer düzenlemektedir. En az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki bu 22 ülkede taşınan uluslararası yolcunun 1 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti. Özellikle Eritre'de dış hat yolcularının yüzde 63'ü Türk Hava Yolları'nın geniş uçuş ağıyla yolculuk etti. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantılılık sağlayarak Yemenlilere dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme imkanı sağladı.

Yemen ve Somali'de hizmet veren tek küresel hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları aynı zamanda Afganistan, Benin, Burkina Faso, Chad, Konge ve Cibuti gibi 13 az gelişmiş ülkede faaliyetlerini sürdüren iki büyük havayolundan biri olarak, bu ülkelerin dünyanın geri kalanı ile daha fazla bağlantılı olmasına olanak sağlamaktadır.

1: MasterCard 2015 Global Destination Cities Index

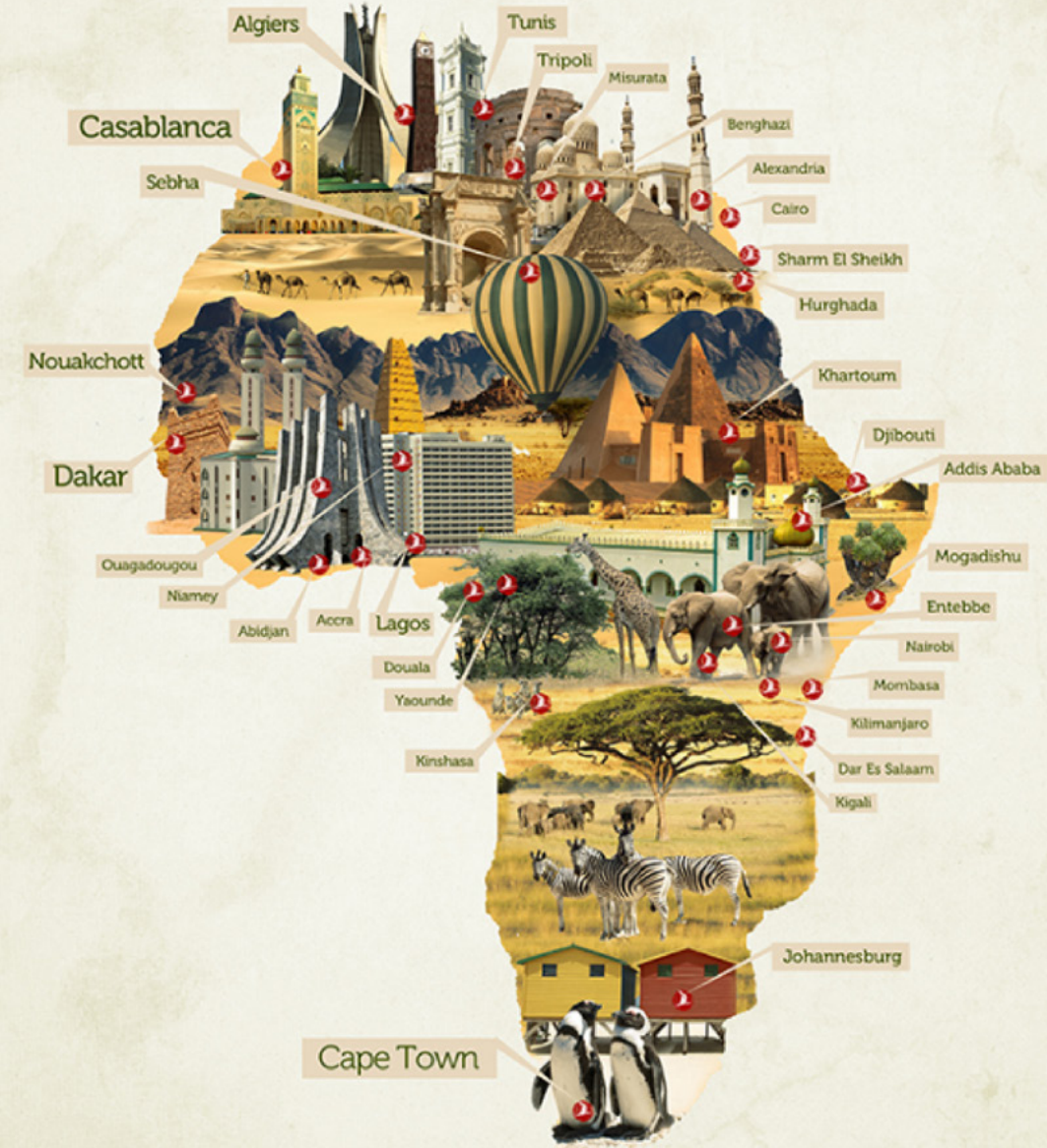
A STAR ALLIANCE MEMBER

Globally Yours

TURKISH AIRLINES

Discover all the colours of Africa with Turkish Airlines.

The world's second largest and second most populous continent awaits you.
Discover Africa with Turkish Airlines' frequent flights.





Gelecek Nesillere
Yaşanabilir Bir Dünya
Bırakmak İstiyoruz

Çevre

ÇEVRE YÖNETİMİ	50
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	54
YAKIT VERİMLİLİĞİ	55
ATIK YÖNETİMİ	61
GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ	63

ÇEVRE

- ÇEVRE YÖNETİMİ
- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- YAKIT VERİMLİLİĞİ
- ATIK YÖNETİMİ
- GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

Çevre Yönetimi

Türk Hava Yolları olarak faaliyetlerimizin çevre üzerindeki olumsuz etkilerini mümkün olan en düşük seviyeye indirmeye ve iklim değişikliğiyle mücadele tedbirleri almaya kararlıyız. Sadece yasal gerekliliklere ve düzenleyici makam kurallarına uymanın çok daha ötesinde bir çevre yönetimi anlayışı benimsiyoruz. Uluslararası çevre yönetim sistemleri uyguluyor ve çalışanlarımızın çevre bilincini artırmaya yönelik eğitimler düzenliyoruz.

Türk Hava Yolları, Türkiye'deki tüm faaliyetleri için **TSE ISO EN 14001** sertifikasına sahiptir. Mevcut çevre yönetim sistemimiz (EMS) sayesinde, çevre üzerindeki etkilerimizin ve ilişkili risklerin yönetilmesi için uygun prosedürlerin ve dokümantasyon sisteminin yürürlükte olmasını sağlıyoruz. Düzenli olarak güncellenen Çevre Yönetimi Politikamızı, sorumluluk sahibi iş yaklaşımımız kapsamındaki diğer taahhütlerimizi de içerecek şekilde genişleterek, internet sitemiz üzerinden paydaşlarımıza duyurduk. Çevre üzerindeki etkilerimizi düzenli olarak takip ediyor ve izliyoruz. Üç yılda bir kez, Çevresel Etki Değerlendirme (EIA) Raporu hazırlıyoruz. Çevre ile ilgili konuların yönetiminden, doğrudan Genel Müdüre bağlı olarak görev yapan Kalite Güvence Başkanlığımız sorumludur. Yılda bir kez, Genel Müdürün ve Üst Düzey Yöneticilerin katılımıyla, Uyum Gözden Geçirme Yönetim Kurulu toplantısı düzenlenir.

Çevresel kanunlara ve düzenlemelere uyum birincil önceliğimizdir. 2015 yılında çevre kanunları ile ilgili bir uyumsuzluk tespit edilmemiştir. 2015 yılında çevresel etkilerin azaltılması ve çevre yönetimi ile 255.000 TL ve atık yönetimi aktiviteleri ile ilgili 169.295 TL tutarında bütçe harcaması yapılmıştır.

Çevre yönetim sistemi kapsamında, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkabilecek çevresel etkileri azaltmaya yönelik çeşitli çalışmalar yapmaktayız.

- ➔ İklim değişikliği ile mücadele stratejimiz çerçevesinde, yakıt verimliliğini artırmak ve bu sayede karbon ayak izimizi düşürmek için aralıksız olarak çalışıyoruz.
- ➔ Ayrıca, sürdürülebilir biyoyakıtlarla ilgili araştırma ve geliştirme projelerine yatırım yapıyoruz.
- ➔ Ofislerimizde ve uçak içi faaliyetlerimizde atık yönetimi projeleri uyguluyoruz. Ayrıca su, elektrik, doğal gaz ve kağıt gibi doğal kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını teşvik eden projeler yürütüyoruz.
- ➔ Sipariş ettiğimiz ve 2021 yılında teslim alınması beklenen yeni nesil uçaklarımız sayesinde gürültü emisyonumuzu daha da düşürmeyi hedefliyoruz.
- ➔ Orman Müdürlüğü ile yaptığımız protokol çerçevesinde, ağaç dikimi gerçekleştiriyoruz. 2015 yılında 500.000 adet ağaç diktik.



ÇEVRE POLİTİKASI

Kurallara Uymak

Çevre alanında uymakla yükümlü olduğu ulusal, yasal ve diğer şartlar ile havacılık sektörüne ait uluslararası kurallara uygun hareket eder. Desteklediği çevre projeleri ile yasalara uyumun ötesine geçmeyi amaçlar.

Çevre Boyutlarını Yönetmek

Tüm faaliyetleri, ürün ve hizmetleri sonucu ortaya çıkan çevre boyutlarını tespit eder, aksiyon planları geliştirerek çevresel etkilerini azaltır. Çevre boyutlarını kontrol altında tutmak için iyileştirme odaklı yönetim sistemi ve metodlar uygular, iklim değişikliğiyle mücadele için önlemler alır.

Büyürken İnsanı ve Çevreyi Düşünmek

Faaliyet alanı ile ilgili yeni yatırımları planlarken, filosunu büyütürken ve teknolojik altyapı seviyesini yükseltirken, mümkün olduğu ölçüde olumsuz çevresel etkileri en az seviyede olan teknoloji ve yöntemleri kullanır.

Olumsuz Çevresel Etkileri En Aza İndirmek

Tüm faaliyet, ürün ve hizmetlerini gerçekleştirirken önceliği çevreyi korumaktır.

Yakıt verimliliği ile ilgili girişimleri destekler ve karbon emisyonu ile birlikte hava emisyonunu azaltır. Gürültü kirliliğini azaltmak için önlemler alır. Atık oluşumunu engelleyici tedbirleri alır. Atık yönetimi kapsamında geri dönüştürülebilir malzeme kullanımına öncelik ve geri kazanıma destek vererek atıkların en aza indirilmesini sağlar.

Gelecek Nesillere Yaşanabilir Bir Dünya Bırakmak

Sadece bugünü düşünerek değil, paydaşlarıyla birlikte ortak güvencesi olan gelecek nesilleri düşünerek doğal kaynakları etkin ve verimli kullanır.

Doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı konusunda, sorumluluğunun farkında olarak su tüketimi ve su emisyonunu azaltmak için önlemler alır ve biyolojik çeşitliliği korur.

Paydaşlarıyla Birlikte Gelişmek

Öncelikli olarak çalışanlarının, iş ortaklarının ve tüm paydaşlarının çevre konusundaki farkındalığını ve bilincini arttırmak için çalışmalar yapar ve katılımlarını teşvik eder. Tedarik zinciri boyunca sürdürülebilir ürün ve hizmetleri destekler.

Sürekli İyileştirmek

Çevre hedeflerine göre düzenli olarak çevre performansını ölçer, gelişimini izler, gözden geçirir ve sürekli iyileştirir. Çevre performansının iyileştirilmesi için organizasyonun her kademesinin ve paydaşlarının katılımını sağlar. Çevre performansı ile ilgili bilgileri paydaşlarına iletir. Çevre Politikasını periyodik olarak gözden geçirir ve günceller.

ÇEVRE

- ÇEVRE YÖNETİMİ
- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- YAKIT VERİMLİLİĞİ
- ATIK YÖNETİMİ
- GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

FAALİYETLERİMİZ KAYNAKLI ÇEVRESEL BOYUTLARIN VE ETKİLERİN BELİRLENMESİ

Faaliyetlerimizin çevresel boyutlarını ve etkilerini belirler ve olumsuz etkileri en aza indirmek için önlemler alırız. 2015 yılında yeni bir proje başlatarak, aşağıda yer alan çalışma alanlarında saha çalışmaları düzenledik. Bu kapsamda çalışma alanlarında belirlenen temsilcilere, çevresel boyutların ve etkilerin belirlenmesi konularında eğitimler düzenleyerek, farkındalıklarını artırmayı hedefledik.

DOĞAL KAYNAK KULLANIMI

Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma vizyonumuzla uyumlu olarak doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımı konusunda sorumluluğumuzun farkındayız. Bu kapsamda su, doğal gaz, elektrik ve kağıt tüketim miktarlarımızı takip ediyor ve azaltılması yönünde yıllık hedefler belirliyoruz. Performansımızı değerlendirerek, belirlediğimiz hedeflere ulaşmak için projeler geliştiriyoruz.

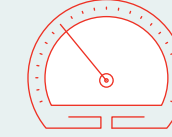
TÜKETİM MİKTARLARI TABLOSU

	2014	2015	2016 Hedefi
Su tüketimi (m ³)	48.479	47.887	%2 azaltım
Kişi başına su tüketimi (m ³ /çalışan)	21,30	22,11	
Doğal gaz tüketimi (kWh)	2.981.555	3.656.404	%2 azaltım
Birim alan başına doğal gaz tüketimi (m ³ /m ²)	0,40	0,42	
Elektrik tüketimi (kWh)	6.317.302	5.985.787	%2 azaltım
Kişi başına kağıt tüketimi (kg/çalışan)	3,41	3,86	3,78

ÇEVRESEL ETKİLERİMİZİ AZALTIYORUZ



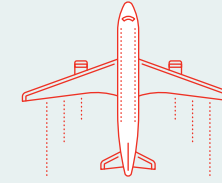
Elektrik Tüketiminde **%5** azalma
(kWh)
(2014-2015)



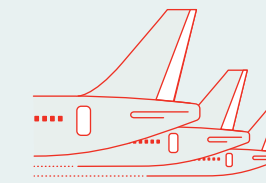
Doğal Gaz Tüketiminde **%5** artış
(m³/m²)
(2014-2015)



Su Tüketiminde **%1** azalma
(m³)
(2014-2015)



2018-2022 yıllarında yakıt tüketimi **%15** daha düşük olan yeni nesil uçaklar
92 Airbus
75 Boeing



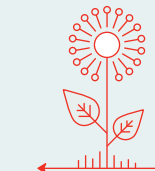
6,9 ortalama filo yaşıyla dünyanın **en genç** filolarından biri



27.187 ton yakıt tasarrufu



Uçuşlarımız **8** sene öncesine göre **%20** daha verimli



Sürdürülebilir **biyoyakıtlarla** ilgili araştırma ve geliştirme yatırımları



85.639 ton daha az CO₂ emisyonu

ÇEVRE

- ÇEVRE YÖNETİMİ
- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- YAKIT VERİMLİLİĞİ
- ATIK YÖNETİMİ
- GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

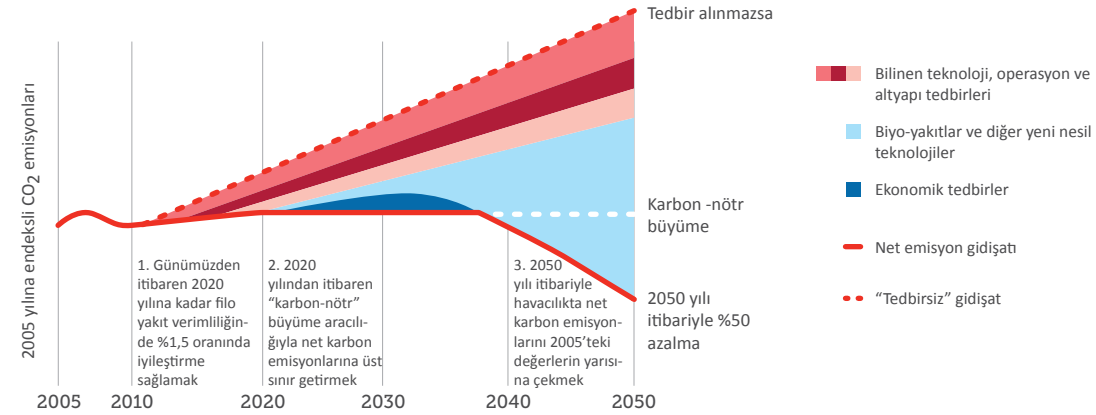
İklim Değişikliği

Türk Hava Yolları olarak, dünyamızın en büyük problemlerinden biri olan iklim değişikliği konusunun ciddiyetle ele alınması gerektiğinin bilincindeyiz. İklim değişikliği ile mücadele çalışmalarımız en üst seviyede Genel Müdür tarafından takip edilmektedir. Sera gazı emisyonları ve bu emisyonların iklim değişikliği üzerindeki etkileri, havacılık sektörünün en büyük mücadele alanları arasında yer almaktadır.

Birleşmiş Milletlerin düzenlediği Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneline (IPCC) göre dünyada insan kaynaklı karbondioksit (CO₂) emisyonlarının yaklaşık yüzde 2'si havacılık sektörü kaynaklıdır. Bu bağlamda, Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan karbon emisyonlarını azaltmaya kararlıyız.

SEKTÖRÜN TAAHHÜTLERİ VE HEDEFLERİ

Hava taşımacılığı sektörü, CO₂ emisyonları konusunda küresel düzeyde harekete geçerek, kapsamlı hedefler belirleyen ilk sektördür.



Kısa ve uzun vadeli hedefler:

- 2009 yılından - 2020 yılına dek: Yılda ortalama yüzde 1,5 verimlilik artışı
- 2020'den itibaren: Havacılık kaynaklı emisyon artışına üst sınır getirilmesi
- 2050 itibarıyla: Net emisyonları 2005 yılı seviyelerinin yarısına çekmek

Sorumluluk sahibi bir iş anlayışıyla, Türk Hava Yolları olarak sektör hedeflerine katkıda bulunmak için özveriyle çalışıyoruz; havacılık sektörünün iklim değişikliğiyle ortak mücadelesine katkı sağlamak için kapsamlı bir yakıt verimliliği programını uygulamaya koyduk. Yakıt Yürütme Kurulu, iklim değişikliği ile mücadele kapsamında takip edilen göstergelerden biri olarak yakıt verimliliği performansı hakkında Genel Müdürü düzenli olarak bilgilendirir.

Yakıt Verimliliği

Türk Hava Yolları olarak, sürdürülebilirlik alanındaki uygulamaları desteklemeyi ve teşvik etmeyi, çevresel sorumluluğumuzun bir parçası olarak görüyoruz. Bu amaçla, karbon ayak izimizi azaltmak için aşağıdaki başlıklar altında bir dizi girişim başlattık:

Yakıt verimliliğinin ölçülmesi ve takibi için IATA Çevre Ekibi'yle ortak bir çalışma başlattık.

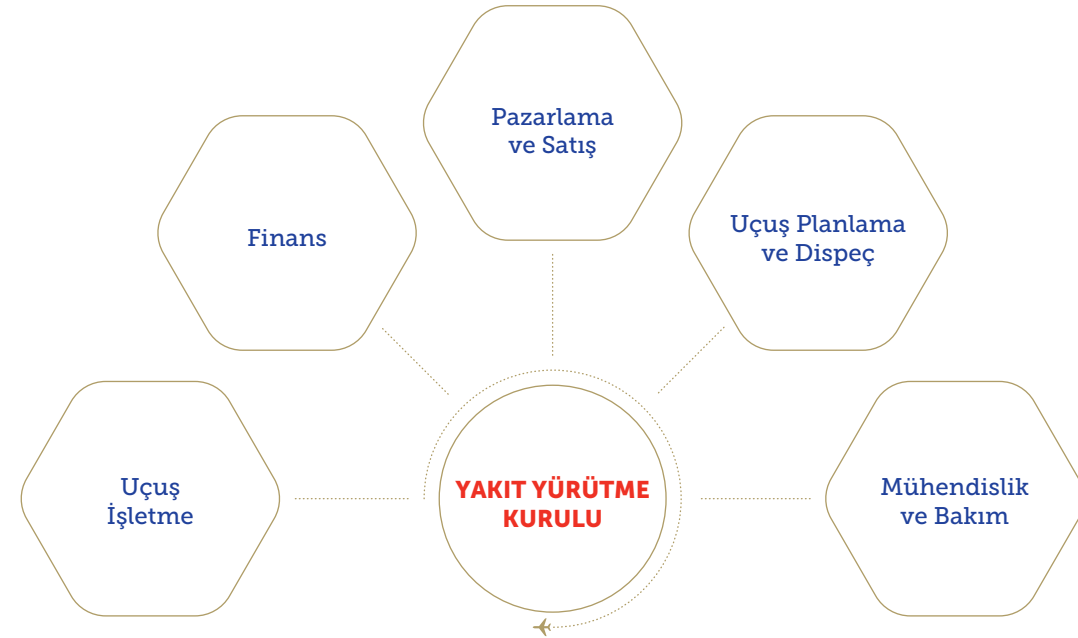
Kilit departmanlardan oluşan bir ana organizasyon bünyesinde, düzenli toplantılar yaparak eylem planlarını gözden geçirmek üzere kurulan Yakıt Yürütme Kurulumuz, Türk Hava Yolları kurumsal kültürünün ayrılmaz parçalarından biri haline geldi.

Kurumsal yakıt tasarrufu kültürünün ve bilincinin yerleştirilmesiyle, Ortaklığımızın bugüne dek başardıklarının ve gelecekteki başarılarının temeli atılmış oldu.

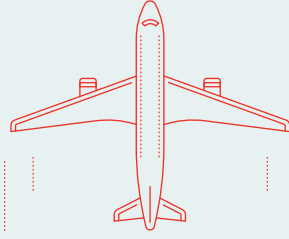
NE KADAR AZ YAKIT TÜKETİMİ,
O KADAR AZ EMİSYON!



HER BİR KİLOGRAM YAKIT
TASARRUFU, KARBONDİOKSİT
(CO₂) EMİSYONUNU
3,16 KG AZALTIR



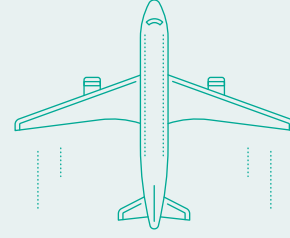
Türk Hava Yolları'nın Yakıt Politikası üç temel esasa dayanır:



FAALİYETLERİMİZİ OPTİMİZE EDİYORUZ

YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

- » Pilotaj (Tek Motorla Taksi Yapma, düşük flaple kalkış/ iniş, tırmanma/düz uçuş/ alçalma usulleri, Kalkışta Gürültü Azaltma Usulleri (NADP), Maliyet İndeksi, alçalma hızı, kestirmeden iniş, idle reverse)
- » Dispeç/Uçuş Planlama (etkili uçuş planlama sistemi, ideal rota, tankerlerle taşıma)
- » Uçak Bakımı (modifikasyonlar, kanatçıklar/sharkletler, motor yıkama, konfigürasyon sapma listesi (CDL))
- » Yer İşletme (APU, ikram, su yüklemeleri, yakıt ikmali, CG)



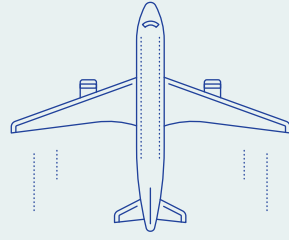
YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPIYORUZ

FİLO MODERNİZASYONU (7,2 FİLO YAŞI ORTALAMASIYLA DÜNYANIN EN GENÇ FİLOLARINDAN BİRİ)

BİYO-YAKIT (ALTERNATİF YAKIT) ARAŞTIRMA ÇALIŞMALARI

MODERN 4-D UÇUŞ PLANLAMA SİSTEMLERİ

YAKIT YÖNETİMİ VE TAKİP YAZILIMI



ALTYAPIMIZI GELİŞTİRİYORUZ

ATC OPERASYONLARI (AYIRMA, HAVA SAHASININ DAHA ETKİN KULLANIMI)

- » SESAR Projesi
- » Askeri hava sahası
- » Rota Optimizasyonu

HAVAALANI ALTYAPISI

- » Yeni park yerleri / taksi yolları
- » Hizmet sağlayıcı kuruluşların ekipmanının değerlendirilmesi

Faaliyetlerimizi Optimize Etmek

2008 yılından bu yana, karbon ayak izimizi azaltmak için 100'ün üzerinde operasyonel optimizasyon projesi başlatıldı ve uygulandı. Bu operasyonel optimizasyon projelerinin örnekleri arasında, pilot tekniği, uçak yerdeyken APU (yardımcı güç ünitesi) kullanımının optimize edilmesi, yeni optimize uçuş planlama sisteminin getirilmesi, rotaların ve uçak hızının optimizasyonu, uçak ağırlığını azaltma uygulamaları (fly-away kitleri, dergiler, konteynerler, kullanım suyu, ikram malzemeleri) ve kanatçıklar/sharkletler ve motor yıkama gibi uçak modifikasyonları yer alıyor.

Yeni Teknolojilere Yatırım Yapmak

Filo Modernizasyonu

Türk Hava Yolları, yakıt verimliliği sağlama ve yolculara mutlak konfor sunma imkanı veren teknolojik gelişmeler sayesinde, yakıt tüketimini en düşük seviyeye indirme hedefiyle en gelişmiş ve çevre dostu uçaklara yatırım yapıyor.

216 DAR GÖVDE	73 GENİŞ GÖVDE	10 KARGO			
B737-900 ER	15	A330-200	20	Wet Lease	4
B737-800	92	A330-300	26	A330-200F	6
B737-700	4	A340-300	4		
A320-200	29	B777-300 ER	23		
A321-200	56				
A319-100	14				
E190-195	6				



2015 yılsonu itibarıyla, Türk Hava Yolları filosunda 6,9 yaş ortalamasıyla, toplam 299 uçak bulunuyor. Türk Hava Yolları, Avrupa'nın en genç ve en modern filosuna sahip olma hedefi doğrultusunda, 2013 verilerine kıyasla yakıt tüketimi % 15 daha düşük olan 75 adet Boeing (B737 9-MAX ve 737 8-MAX) ve 92 adet Airbus (A 321 NEO) yeni nesil uçak siparişi verdi. Uçakların 2021 yılında teslim alınması bekleniyor. Filomuza eklenecek bu yeni uçaklar, hem karbon emisyonunu azaltma hedeflerimize hem de gürültü azaltma ve hava kalitesi hedeflerimize ulaşmamızı sağlayacak.

Altyapımızı Geliştirmek

Türk Hava Yolları, gerek yerli gerekse yabancı hava seyrüsefer hizmeti sağlayıcılarıyla yakın bir işbirliği içinde çalışarak hava trafik yönetim sistemini geliştirmeye çalışıyor. Türk Hava Yolları bünyesinde, ideal uçuş rotaları hakkında sürekli araştırmalar yapmak üzere kurulan özel bir ekibin yanı sıra, SESAR (Tek Avrupa Gökyüzü Hava Trafiği Yönetim Araştırma Programı) projesi üzerinde çalışan, bölümler arası bir komite oluşturuldu. Operasyonel verimliliği artırmaya yönelik diğer altyapı projeleri arasında, yeni park alanlarının yapılması ve iyileştirilmiş yaklaşma usulleriyle hava sahasının daha iyi kullanımı gibi havalimanı iyileştirme çalışmaları yer alıyor.

TOPLAM
UÇAK SAYISI:

299

ORTALAMA
FİLO YAŞI:

6,9

YAKIT TÜKETİMİ
%15 DAHA DÜŞÜK OLAN
75 BOEING VE 92 AIRBUS
YENİ NESİL UÇAĞIN
SİPARİŞİ VERİLDİ

TÜRK HAVA YOLLARI BAZI YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

FİLOMUZUN ÖZELLİKLERİ

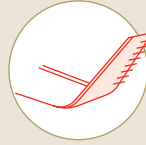
- GENÇ
- KONFORLU
- TEKNOLOJİK
- VERİMLİ
- DİNAMİK
- ESNEK
- AİLE DOSTU
- ÇEVRE DOSTU
- REKABETÇİ
- GÜVENİLİR



KABİNDE KAĞIT YERİNE
I-PAD KULLANIMI



DAHA AZ KAĞIT KULLANILARAK HAZIRLANAN
SKYLIFE DERGİSİ



SHARKLETLERİN
TAKILMASIYLA YAKIT VERİMLİLİĞİNDE %2-3
ARTIŞ VE CO₂ EMİSYONUNDA AZALMA

SHARKLETLERİN TAKILMASIYLA YILDA

17-21 bin

TON YAKIT TASARRUFU



3.000 **HAFİF AĞ** VE
2.000 **HAFİF PALETİN**
KULLANILMASIYLA
YAKIT VERİMLİLİĞİNDE ARTIŞ VE
CO₂ EMİSYONUNDA
AZALMA



30 UÇAKTA ÇELİK FRENLERİN
KARBON FRENLERLE
DEĞİŞTİRİLMESİ



SÜRDÜRÜLEBİLİR
BİYOYAKITLAR
İLE İLGİLİ AR-GE ÇALIŞMALARINA
YATIRIM



2.614 BAGAJ KONTEYNERİNİN
KOMPOZİT KONTEYNERLER
İLE DEĞİŞTİRİLMESİ

GELİŞMİŞ YAKIT YÖNETİM SİSTEMİ

2016 yılının son çeyreğinde satın alım çalışmalarının önemli bir kısmı bitirilmiş olan Yakıt Yönetim Sistemi kullanılmaya başlanacak. Bu sistemle, özellikle ATC hareketlerinin (havada iken maruz kalınan yönlendirmeler, uçuş planından sapmalar, vb.) maliyetlerinin saptanabilmesi ve çözüm yollarının ölçülmüş olan bu maliyet kalemleri ile birlikte ele alınması mümkün olacak. Bir uçuşun plan ve gerçekleşen rotasındaki sapmalar, irtifa ve sürat değişiklikleri gibi yakıt tüketimine etki eden önemli faktörler yakından izlenerek çok kısa sürede müdahale edebilme imkanı olacak.

KONTEYNER, PALET ve AĞLAR

2 bin 614 adet bagaj konteynerinin kompozit muadilleri ile değiştirilme süreci devam ediyor; kullanıma alınacak 2 bin 500 adet hafif palet ve 3 bin adet hafif ağ ile yakıt tüketiminde yıllık yaklaşık 3 bin - 3 bin 500 ton azalma sağlanması hedefleniyor.

KARBON FREN

2015 yılında, 30 adet B737 uçağımızın çelik frenini, karbon freniyle değiştirdik. 2016 yılı sonunda, toplamda 49 uçağımızda bu değişikliğin gerçekleştirilmiş olmasını ve böylece 868 ton civarında yakıt tasarrufu sağlanmasını hedefliyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİR BİYOYAKITLAR

Türk Hava Yolları, karbon emisyonlarının azaltılmasında çok büyük etkileri olabilecek alternatif yakıtlarla ilgili araştırmalar yapmak için araştırma ve geliştirme çalışmalarına yatırım yapıyor. Ortaklığımız, İstanbul'da atıklardan biyoyakıt üretilmesi için kurulacak tesis konusunda olası ortaklık imkanlarını değerlendirmek amacıyla, 2013 yılında genel merkezi Washington DC'de bulunan ABD şirketi Solena Fuels Corporation ile bağlayıcı olmayan bir "Niyet Mektubu" imzaladı.

SHARKLETLERİN TAKILMASI

Sharkletin takılması, ortalama olarak yüzde 2-3 yakıt verimliliği sağlar.

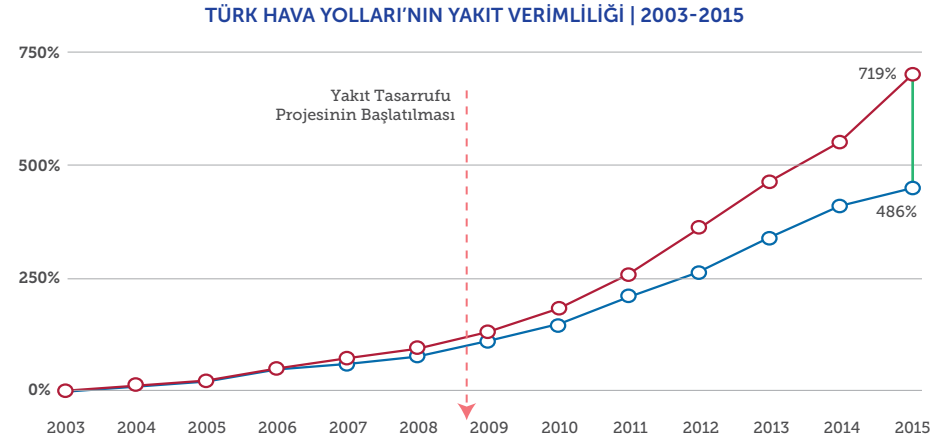
Hali hazırda, A320 filosunda 32 adet sharkleti olan uçağımız bulunuyor. İki yıl içinde, tüm A320 ailesine sharklet takılması tamamlandığında yıllık takribi 17-21 bin ton yakıt tasarrufu sağlanması öngörülmüyor.

ÇEVRE

- ÇEVRE YÖNETİMİ
- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- YAKIT VERİMLİLİĞİ
- ATIK YÖNETİMİ
- GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

YAKIT VERİMLİLİĞİ PERFORMANSI (2003-2015)

Aşağıdaki grafikte, Türk Hava Yolları'nın 2003-2015 yılları arasındaki taşımacılık performansı ve ilgili yakıt tüketimi gösterilmektedir. "Referans/başlangıç noktası" olarak 2003 yılı alındığında, taşımacılık performansının yüzde 719 ilgili yakıt tüketiminin ise yüzde 486 arttığı görülmüştür. Grafiğin üst kısmında iki çizgi arasındaki artan boşluk, Türk Hava Yolları'nın son yıllarda artan verimlilik performansını çarpıcı bir biçimde ortaya koyuyor. Kısaca "verimlilik farkı" olarak da adlandırabileceğimiz bu boşluğa bakarak, taşımacılık performansımız ile bu performansa karşılık gelen yakıt tüketimi arasındaki farkın yıldan yıla artarak, operasyonel verimliliğimize, dolayısıyla da çevre üzerindeki etkilerimizin azaltılmasına önemli katkı sağladığı kolayca anlaşılabilir. (Yakıt verimliliği projesi 2008 yılının ilk çeyreğinden sonra başlatıldı).



2015 Yılı Ölçülebilir Yakıt Tasarrufu Verileri:

Uyguladığımız çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, 2015 yıl sonu itibarıyla toplam 27.592 ton yakıt tasarrufu sağlandı; böylece yaklaşık 85.639 ton CO₂ emisyonunun salımı önlendi.

Gelecekteki Hedefimiz (Kilit Performans Göstergesi)

Türk Hava Yolları olarak, ATK başına yakıt tüketimini (litre) 2020 yılı itibarıyla yüzde 5, 2025 yılı itibarıyla ise yüzde 10 oranında azaltmayı hedefliyoruz.

AB Emisyon Ticareti Sistemi

Avrupa Birliği, 2016 yılına kadar, AB Emisyon Ticareti Sisteminin (EU-ETS) kapsamının Avrupa Ekonomik Alanı sınırları içinde kalkış ve iniş yapan seferlerle sınırlandırılmasını kararlaştırdı.

EU-ETS kapsamına giren doğrudan emisyon verilerini, ilgili gereklilikler doğrultusunda hesaplıyor, gerekli bildirimlerde bulunarak, onay alıyoruz ve ilgili gelişmeleri çok yakından takip ediyoruz.

UÇUŞLARIMIZ

8 SENE ÖNCESİNE GÖRE

%20

DAHA VERİMLİ!

- Taşımacılık Performansı
- Yakıt Tüketimi
- Verimlilik Artışı

CO₂ EMİSYONU

85.639

TON AZALDI

ÖDÜLLER

Düşük Karbon Kahramanı Ödülü

İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ev sahipliğinde düzenlenen 3. İstanbul Karbon Zirvesi'nde, Ortaklığımız, 2008 yılından bu yana başarı ile yürütmekte olduğu yakıt tasarrufu projeleri ile "Düşük Karbon Kahramanı" ödülünü aldı.

Transatlantik Hatlarında 20 Uluslararası Havayolu Şirketi Arasında Yakıt Verimliliğinde 4. Sıra

Uluslararası Temiz Ulaşım Konseyi (icct), Amerika/Kanada ve Avrupa transatlantik hatlarında uçuş yapan 20 uluslararası havayolu şirketinin, yakıt verimliliğini ve buna tekabül eden karbon yoğunluğunu kıyasladığı raporu, 2014 yılında yayınladı. Buna göre, Türk Hava Yolları, 20 uluslararası havayolu şirketi arasında yakıt verimliliği açısından dördüncü sırada yer aldı.

Transatlantik Hatlarında Havayolu Şirketleri Yakıt Verimliliği Sıralaması 2014 yılı Raporu'na, aşağıdaki linkten ulaşılabilir:

http://www.theicct.org/sites/default/files/publications/ICCT_transatlantic-airline-ranking-2014.pdf



Düşük Karbon Kahramanı Ödülü, 3. İstanbul Karbon Zirvesi



TÜRK HAVA YOLLARI
SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR
GELECEK İÇİN YÜRÜTTÜĞÜ
ÇALIŞMALARA VE YATIRIMLARA
KARARLILIKLA DEVAM EDECEK

ÇEVRE

- ÇEVRE YÖNETİMİ
- İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ
- YAKIT VERİMLİLİĞİ
- ATIK YÖNETİMİ
- GÜRÜLTÜ YÖNETİMİ

Atık Yönetimi

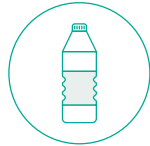
Çevre Politikamızda belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak hem atık oluşumunu en aza indirmeyi hem de geri dönüşüm ve geri kazanım çalışmalarını mümkün olduğunca desteklemeyi hedefliyoruz. Atık yönetimi uygulaması, kurum bünyesinde ortaya çıkan atık türlerinin ve kaynaklarının tespit edilerek, atıkların kaynağında toplanması ve ayrılması, geçici olarak depolanması, geri dönüştürülmesi ve ilgili mevzuata uygun şekilde imha edilmesi süreçlerini kapsar.

Ortaklığımızda, atık yönetimi sürecini İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı Atık Yönetimi Şefliği koordine eder. İlgili ulusal mevzuatta tanımlanmış olan her atık kategorisi için ayrı ayrı atık yönetimi prosedürleri uygulanır.

2015 YILINDA GERİ DÖNÜŞÜME GÖNDERİLEN AMBALAJ ATIK MİKTARLARI



Kağıt (499 ton)



Plastik (1 ton)



Cam (3 ton)

2015 Yılında Yürütülen Çalışmalar:

- ➔ Atık yönetimi sistemimiz kapsamında, her yıl çalışanlarımız için düzenlediğimiz bilinçlendirme eğitimlerini 2015 yılında da sürdürdük. DHMI'ye bu konuda bilgi ve belge gönderimi yaptık.
- ➔ Ayrıca, her atık kategorisi için en uygun atık geri dönüşüm yönteminin kullanılmasını sağlamak amacıyla Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından lisanslı atık geri dönüşüm tesisleriyle yapılan anlaşmalardan süresi bitenler yenilendi.
- ➔ İstanbul ve diğer yurt içi ofislerimize, geri dönüşüm üniteleri temin edildi. İlave taleplerle ilgili temin süreci devam etmektedir.
- ➔ Yurt içi birimlerimiz arasında gerekli görülen yerleşkeler için endüstriyel atık yönetim planları hazırlandı ve bazı yerleşkeler için de süreç devam etmektedir.

ATIK BİLDİRİMİ

Tehlikeli madde bildirimleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nın yönetmelikleri doğrultusunda online olarak yapılır. 2015 yılında, İstanbul lokasyonlarında geri dönüşüme gönderilen ambalaj atık miktarı 503 ton, geri dönüşüme gönderilen tehlikesiz atık miktarı 382 ton oldu. Tehlikeli atık toplama lisansına sahip şirketlere gönderilen toplam tehlikeli atık miktarı 58 ton oldu.

Gürültü Yönetimi

Çevre Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 6,9 yaş ortalamasıyla dünyanın en genç filolarından birini kurarak, gürültü azaltma hedeflerimiz doğrultusunda önemli yol aldık. Ayrıca, siparişini vermiş olduğumuz ve 2021 yılında teslim edilmesi beklenen yeni nesil uçaklarımız sayesinde gürültü emisyonumuzu daha da aşağı çekeceğiz.

Uçuşa Elverişlilik Takip Şefliği, her uçak için uluslararası ve ulusal havacılık gerekliliklere uygun olarak Gürültü Sertifikası almak için başvuru çalışmalarını yürütür. Uçakların gürültü seviyelerini belirten bu sertifika ile havalimanlarında iniş ve kalkışlardaki gürültü seviyesi limitlerine uyum sağlandığı görülebilmektedir.



Ortaklığımızın iş anlayışı, müşterilerimiz, çalışanlarımız ve içinde yaşadığımız toplum dahil tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer ve memnuniyet sağlama ilkesine dayanıyor.

Sosyal

UÇUŞ EMNİYETİ	66
UÇUŞ GÜVENLİĞİ	72
MÜŞTERİLERİMİZ	75
ÇALIŞANLARIMIZ	87
SOSYAL SORUMLULUK	105

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Uçuş Emniyeti

GENEL BAKIŞ

Türk Hava Yolları'nda, emniyet, tüm operasyonlarımızın temelini oluşturan mutlak önceliğimizdir.

Türk Hava Yolları olarak, faaliyetlerimizde daima en yüksek standartlara bağlı kalmaya kararlıyız. Bu amaç ve ilkelere hizmet etmek adına, mümkün olan en ileri sistemleri uygulamayı, bu sistemleri sürdürülebilir hale getirmeyi ve sürekli olarak daha da geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu hedeflere ulaşmak için geliştirdiğimiz sistemlerden biri de **Emniyet Yönetim Sistemi'dir (SMS)**. 2006 yılından beri uygulamakta olduğumuz Emniyet Yönetim Sistemimiz, en üst seviyede Genel Müdür tarafından yönetilmektedir. Türk Hava Yolları ekibi olarak emniyet taahhütlerimizi yerine getirebilmemiz için gereken altyapı ve politikalar, Genel Müdürlüğümüz öncülüğünde belirlenir.

POLİTİKAMIZ

Emniyet Politikamızda belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları, sektörde temel kuralları oluşturan küresel otoritelerin ve üreticilerin belirlediği standartların ötesinde, operasyonel koşulların belirlenmesi ve geliştirilmesi için sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapar. Bu amaca ulaşmak için entegre yönetim sistemleri uygular. Türk Hava Yolları'nın Entegre Yönetim Sistemi (IMS) kapsamındaki yönetim sistemlerinden biri de, operasyonel tehlikelerin ele alınması ve risk yönetimi için özel olarak geliştirilmiş olan Emniyet Yönetim Sistemi'dir. Operasyon kalitesi ve müşteri deneyimi açısından, üst üste beş kez Avrupa'nın en iyi hava yolu şirketi seçilen Türk Hava Yolları olarak, emniyet alanındaki mükemmelliğimizle adımızdan söz ettirmeye kararlıyız.

EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ ORGANİZASYONU VE YÖNETİMİ

Türk Hava Yolları olarak, dünya standartlarına uyum sağlamanın ötesinde bir Emniyet Yönetim Sistemi uyguluyoruz. Emniyet sistemimizi, organizasyonun tüm seviyelerini ve operasyon ortamıyla etkileşimlerini kapsayacak şekilde yapılandırdık; ayrıca, sürdürülebilirliği sağlamak adına ileriye dönük ve geleceği öngören bir yaklaşımla, olası tehlikeleri tespit etmek ve saptanan riskleri yönetmek için operasyonlara özgü emniyet programları uyguluyoruz. Emniyet Yönetim Sisteminin günlük idari sorumluluğu Kurumsal Emniyet Başkanlığına aittir. Kurumsal Emniyet Başkanlığı bünyesinde yer alan Uçuş Operasyon Emniyet Müdürlüğü, Bakım ve Operasyon Emniyet Müdürlüğü ve Emniyet Bilgi Yönetim Müdürlükleri; Uçuş Emniyeti, Kabin Emniyeti, Eğitim Emniyeti, Yer Emniyeti, Bakım Emniyeti, Kargo Emniyeti, Dispeç Emniyeti, Emniyet Güvence, Yorgunluk Risk Yönetimi ve Uçuş Veri Takip Programlarının yönetiminden sorumludur.

SMS STANDARTLARI VE KURALLARI

Standart gerekliliklerine uymanın çok daha ötesinde konumlandırılan Türk Hava Yolları'nın Emniyet Yönetim Sistemi'nde, sektördeki en yüksek standartlara ve kurallara birebir uyulmaktadır.

Türk Hava Yolları, IATA Operasyonel Emniyet Denetimi (IOSA) programının başlatıldığı 2006 yılından bu yana IOSA Operatörlüğü sertifikasına sahiptir. Havacılık sektörünün en ayrıntılı operasyonel emniyet standartlarını belirleyen IOSA programı sayesinde hava yolu operatörlerinin faaliyetlerini sağlıklı ve emniyetli bir şekilde yerine getirip getirmediikleri ölçülerek tespit edilir. Türk Hava Yolları, IOSA denetimine ek olarak, geniş operasyon ağı sayesinde çok sayıda Sivil Havacılık Otoritesi ile faal olarak temas halindedir ve gerek bu sivil otoriterlerin gerekse Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün zaman zaman gerçekleştirdiği benzer denetimlere tabidir. Bu denetimleri, Türk Hava Yolları'nın operasyonlarını daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir değerlendirme fırsatı ve geri bildirim mekanizması olarak görüyoruz. Ayrıca, Genel Müdürümüz, Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO), EASA, Türkiye SHGM ve Star Alliance gibi organizasyonların çalışma gruplarına aktif ve sürekli katılımı teşvik etmektedir.

EĞİTİMLER

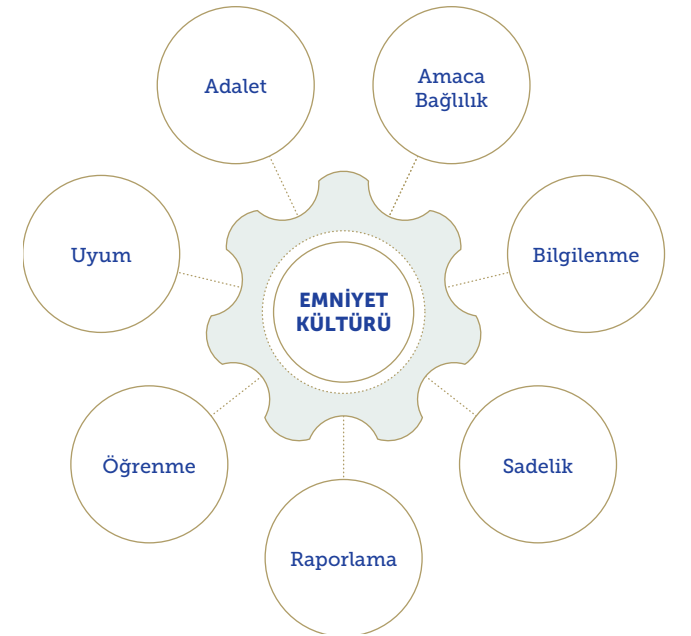
Ortaklığımızda emniyet hakkında farkındalığın sürekli olarak artırılması için Türk Havacılık Akademisi tarafından uluslararası mevzuata uygun eğitimler düzenlenmektedir. Bunun yanı sıra, Türk Hava Yolları, sorumlu endüstriyel ortak olarak uluslararası araştırmalara destek vermektedir. Düzenlenen emniyet eğitimleri hakkında daha detaylı bilgi "Havacılık Akademisi" bölümünde yer almaktadır.

EMNİYET KÜLTÜRÜ

Türk Hava Yolları'nda, temel özellikleri bakımından "Sadelik, Raporlama, Öğrenme, Bilgilenme, Dayanıklılık, Amaca Bağlılık ve Adalet" unsurlarını içeren bir emniyet kültürünü teşvik ediyoruz.

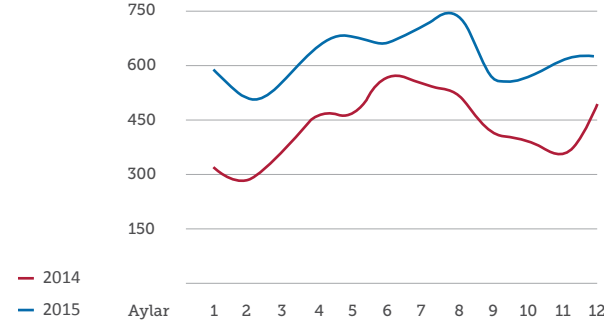
Kurumsal Emniyet Başkanlığımız, kurumsal değerlerimizin başlıca unsurlarından biri olan emniyet kültürünü pekiştirmek adına Sade Ofis ve Sade Kokpit Politikasını benimsemektedir.

Bilimsel verilere göre en emniyetli ulaşım şekli olan havacılık sektöründe, küresel ölçekte iyi tanımlanmış yüksek operasyonel standartlar mevcuttur. Bunun yanı sıra, paydaşlarımızdan, özellikle de ön büro personelimizden aldığımız bildirimler emniyet sistemimizi ve operasyonel koşullarımızı geliştirmemizde çok yardımcı oluyor. Bu nedenle, emniyet beyanımızda ve politikamızda, cezalandırıcı olmayan bir anlayış benimseyerek, bildirimde bulunan kişilerin korunmasını sağladık. Raporlama, işlerliği olan ve etkin bir Emniyet Yönetim Sisteminin ayırt edici özelliklerinden biri olduğu için, gelen bildirimlerin sayısı ve trendi de Emniyet Kurulu tarafından takip edilmektedir.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK



MEVCUT EMNİYET RAPORLAMALARI

Türk Hava Yolları, bilgi birikimini, operasyonel yetkinliğini ve felsefesini değerlendirerek, emniyet hedeflerini, emniyet politikasının verimliliğini ve bu politikaya uygunluğunu sürekli olarak takip etmektedir.

Ortaklığımız bünyesinde, merkezden yönetilen, cezalandırıcı olmayan ve iyi işleyen bir emniyet raporlama sistemi uygulanıyor. Raporlama sistemimizin gelişimi, aylık bildirim sırasını gösteren grafikten de görülebilir.

Raporlama sistemine ek olarak, emniyet konusunda iletişimi teşvik etmek amacıyla **“Direct Message to CEO”**, **“flightsafety@thy.com”** gibi çeşitli açık iletişim kanalları sunuyor, ayrıca çalışanlarımızı açık davetiyeyle her zaman Emniyet Ofisimize çayımızı içmeye bekliyoruz.

GERÇEKLEŞTİRİLEN AKTİVİTELER

Türk Hava Yolları olarak, emniyet ve güvenlikle ilgili İstanbul’da gerçekleştirilen ICAO Standartları ve Tavsiye Edilen Uygulamalar (SARPs) başlıklı ICAO Yetkinlik Bazlı Kabin Ekibi Çalıştayı’na katıldık.

Türk Hava Yolları Emniyet departmanı, Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) ve İngiltere UK CAA/NATS tarafından düzenlenen İrtifa Sapması (Level Bust) Çalıştayı’na katıldı. İrtifa sapması tehlikelerinin ve risklerinin belirlenmesinde Bow-Tie Modeli kullanıldı.

2015 yılında Ortaklığımız, IATA IRM Toplantısı (Kaza Gözden Geçirme) ve Star Alliance Emniyet Grup toplantılarına katıldı. 2016 yılında da IATA Kabin Güvenlik, Airbus ve Boeing Uçuş Emniyet Konferanslarına katılacak.

Havacılık emniyeti alanında Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA) bazlı bir dizi emniyet standardının Türkiye’ye uyarlanması planlanıyor. Diğer taraftan da Ortaklığımız, operasyonları ve faaliyetleri bakımından önemli bir büyüme aşamasından geçiyor. Bu bağlamda, EASA’dan havacılık operasyonlarına ilişkin boşluk analizi çalışması gerçekleştirilmesi talep edildi. Bu çalışma kapsamında masabaşı gözden geçirme toplantıları, saha ziyaretleri gerçekleştirildi ve boşlukları azaltmaya yönelik önerileri de içeren final rapor hazırlandı.

İleriki günlerde, Türk Hava Yolları’nın ev sahipliğinde Boeing Uçuş Operasyonları Destek toplantısının İstanbul’da gerçekleştirilmesi planlanıyor.

EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ DENETİMLER

2015 yılında, Türk Hava Yolları, gelişmiş IOSA standartlarına ilişkin olarak şirket içinde yılda iki kez gerçekleştirilen emniyet denetimlerinin sonuncusunu da başarıyla tamamladı.

Türk Hava Yolları bünyesinde, denetim ve iç kontrollerin yanı sıra operasyonel gözlemler de gerçekleştiriliyor. Hat Operasyonları Emniyet Denetiminden (LOSA) ilham alınarak, tüm operasyonel alanları kapsayacak şekilde iki yıllık bir gözlem planı hazırlanır. LOSA gözlemleri, operasyonların emniyet açısından değerlendirilerek, başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanıyor. Türk Hava Yolları filosunda yer alan alt filo birimlerinin hepsi yılda iki kez gözlem uçuşuna tabi tutulur. Elde edilen bulgular, hava yolu SOP’lerinin, eğitimlerin ve emniyet iletişimlerinin geliştirilmesinde kullanılıyor. Bu kapsamda, bilgi toplama ve raporlama süreçleri, ICAO 9803 kılavuz ilkeleri doğrultusunda, katılımı teşvik etmek amacıyla isimsiz olarak gerçekleştirilmektedir. Boeing 737 için 2014-2015 LOSA uçuşları tamamlandı ve LOSA raporu yayınlandı. Emniyet güvence ve destek çalışmaları, üst kademelerden yönetimin desteği ve katılımıyla birlikte yürütülmektedir.

Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA)

Yabancı Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SAFA), Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı’nın (EASA) öncülüğünde yürütülen bir emniyet denetim programıdır. SAFA denetiminin amacı, uçuş öncesinde ve uçuştan sonra kokpitin, kabinin ve uçak içi dokümanların, ayrıca uçağın tüm dış yüzeylerinin ve kargo kompartımanlarının kontrolden geçirilerek, uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü hususun tespit edilip çözülmesini sağlamaktır. SAFA programı üyeleri arasında gerçekleştirilen denetimler sonucunda SAFA puanlaması yapılır.

Ortaklığımız, Avrupa ortalamasının üzerinde performans sergileyerek, SAFA denetimlerinde 2014 yılına kıyasla yüzde 12 gelişme gösterdi ve 2015 yılını 0,252 puanla tamamladı.

Yerli Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SANA)

SANA denetimleri, EASA SAFA denetimlerinin kontrol kriterleri esas alınarak, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün Türkiye’de faaliyet gösteren hava yolu operatörleri için uyguladığı denetim programıdır.

Şirket (Topluluk) Hava Aracı Emniyet Denetim Programı (SACA)

SACA denetimleri, Türk Hava Yolları Kalite Güvence Başkanlığı’nın liderliğinde 2012 yılından bu yana gerçekleştirilen iç denetimlerdir. SACA denetimlerinin amacı, SAFA ve SANA denetim bulgularını en aza indirmek ve tekrarlayan bulguların düzeltici ve önleyici faaliyetlerle ortadan kaldırılmasını sağlamaktır. Ortaklığımızın SAFA puanında elde etmiş olduğu başarılı gelişimde, SACA denetimlerinin katkısı çok büyüktür.

Türk Hava Yolları olarak, emniyet ve güvenliğe büyük önem veriyor ve gerekli her türlü yatırımı yapıyoruz. Bu alanda elde ettiğimiz rakamlar, başarımızın açık ve net birer göstergesidir.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

86,69 GSI
DEĞERİNE ULAŞTIK

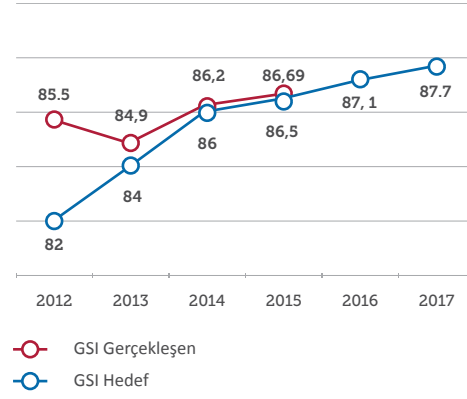
EMNİYET PERFORMANSI

Tabiatı gereği soyut bir kavram olan emniyet, ilgili performans göstergeleri sayesinde, ölçümlenebilir somut bir hizmet haline geldi.

Çok geniş bir çerçevede ele alınan Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) sürekli olarak geliştiriliyor ve bu göstergeler sonucu ortaya çıkan Genel Emniyet İndeksi (GSI) temel işletme göstergelerinden biri olarak takip ediliyor. Alınan sonuçlar, verilere dayalı bir gelişim süreci sağlamak ve emniyet kültürünü pekiştirmek amacıyla tüm Ortaklığa duyuruluyor. 2015 yılında, 86,5 olarak belirlenen GSI hedefini geride bırakarak, sergilediğimiz üstün performansla 86,69 puana ulaşmayı başardık; böylece 2016 yılı için belirlenmiş olan 87,1 hedefine de çok yaklaşmış olduk.

YATIRIMLAR VE GELECEK PLANLARI

Tüm yönetim kademelerinin Standart İşletme Prosedürlerine uyumlu olduğundan ve uçaklarımızın uçuşa elverişliliğinin etkilenmediğinden emin olmak için her uçuşun kaydı, Uçuş Verileri Analiz Sistemi (FDAS) üzerinde analiz ediliyor. Bu uçuş verilerini yakıt verimliliği ve karbon ayak izi değerlerimizi takip etmek amacıyla da analiz ediyoruz. Yüzde yüz oranında gerçek zamanlı sayılabilecek veri kapsama ağına ulaşmak için Türk Hava Yolları olarak Teledyne'in uçtan uca kablosuz çözüm hizmetine, donanım güçlendirme çalışmalarıyla birlikte, toplamda 10 milyon doların üzerinde yatırım yaptık. Modern ve genç uçaklardan oluşan filomuzun 2017 yılı itibarıyla kablosuz iletişime geçmesi planlanıyor.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Güvenli Seyahat Deneyimini Pekiştirmek

GENEL BAKIŞ

Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığı, tüm faaliyetlerimizin olağan seyri sırasında güvenliği sağlar. Bu faaliyetler arasında, yolcu ve kargo taşımacılığının ve güvenlik eğitimlerinin ulusal ve uluslararası güvenlik kurallarına ve standartlarına uygun olarak sürdürülmesi ve her türlü yasa dışı müdahalenin engellenmesi yer alır.

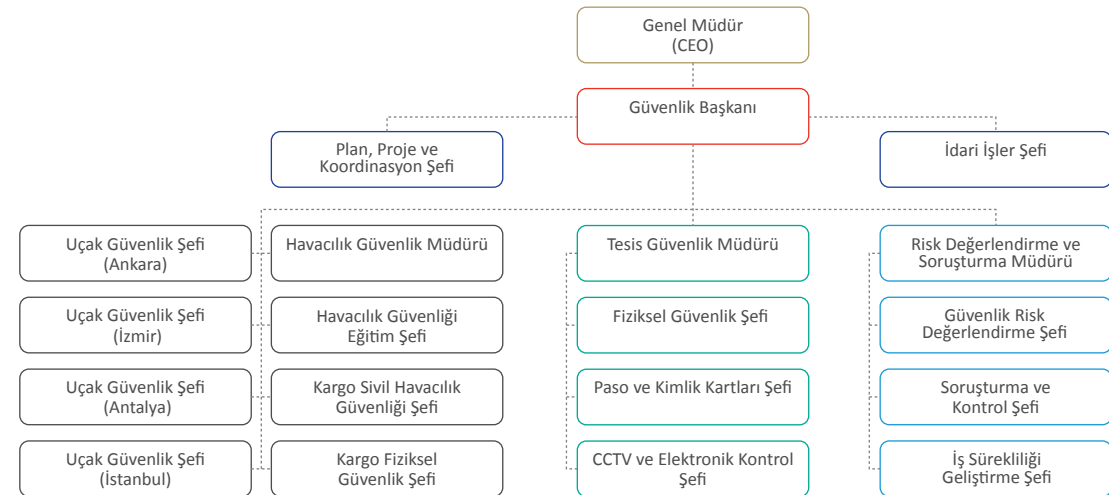
Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığı, ileriye dönük bir tedbir olarak, operasyonlarımız başlamadan önce ilgili varış noktalarında risk değerlendirme çalışmaları yaparak, tespit edilen güvenlik zafiyetleri konusunda gerekli önlemlerin alınması için ilgili departmanları ve personeli bilgilendirir.

GENEL POLİTİKAMIZ

Türk Hava Yolları Güvenlik Politikası, operasyonel güvenliğin sağlanması, güvenliğe ilişkin faaliyetlerin yönetilmesi, güvenlikle ilgili sorumlulukların belirlenmesi, güvenlik zafiyetlerinin ve risklerin belirlenmesi, en üst düzeyde bir iletişim ortamının sağlanması, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi ve Ortaklıkta güvenlik sağlanması için gereken kaynakların temin edilmesi hususlarını kapsar.

GÜVENLİK YÖNETİM SİSTEMİ ORGANİZASYONU VE YÖNETİMİ

Türk Hava Yolları Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS), doğrudan Genel Müdüre bağlı olan Güvenlik Başkanlığı tarafından yönetilir. Havacılık Güvenlik Müdürlüğü, yolcuların, uçağın ve kargonun yerde ve havada korunmasından sorumludur, Risk Değerlendirme ve Soruşturma Müdürlüğü ise güvenlik operasyonlarının sürdürülebilir olmasını sağlar. Bunların dışında, Tesis Güvenlik Müdürlüğü binaların, araçların, çalışanların dünyanın herhangi bir yerinde Ortaklığımızın tesis ve imkanlarına karşı oluşabilecek her türlü tehditten korunmasını sağlar.



GÜVENLİK POLİTİKAMIZ

Operasyonel Güvenliğin Sağlanması

Türk Hava Yolları, yerde veya uçuş sırasında gerçekleşebilecek yasa dışı müdahale eylemlerini engellemek üzere süreçler geliştirir, uygular ve güvenlik hedefleri ile güvenlik performans standartlarını saptar. Bu süreçleri uygularken, güvenlik performans standartlarına ve kurumsal ihtiyaçlara sürekli olarak uygunluğunu sağlamak adına güvenlik politikasını periyodik olarak gözden geçirir.

Güvenliğe İlişkin Faaliyetlerin Yönetilmesi

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik hedeflerinin ve güvenlik mevzuatına uygunlukla ilgili alınan tedbirlerin açık bir şekilde ifade edilmesini sağlar. Tüm faaliyetlerinde, güvenliğin sürekli iyileştirilerek sağlanması adına kurumsal güvenlik yönetim sistemini uygular.

Güvenlikle İlgili Sorumlulukların Belirlenmesi

Türk Hava Yolları, çalışanlarının güvenlikle ilgili konularda sorumluluklarını belirler ve üst yönetimin güvenliği tüm organizasyonda temel bir öncelik olarak değerlendireceğini taahhüt eder.

Güvenlik Zafiyetlerinin ve Risklerin Belirlenmesi

Türk Hava Yolları, tüm çalışanlarına, gerçekleştirilen faaliyetlerdeki insan, makine, çevre ve görev unsurlarının etkileşimleri sonucu ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarını ve risklerini belirleyebilmek ve giderebilmek için her türlü desteği sağlar.

En Üst Düzeyde Bir İletişim Ortamının Sağlanması

Türk Hava Yolları, tüm faaliyetlerin güvenli bir çerçevede yürütülebilmesini sağlayabilmek amacıyla üst yönetim ve çalışanları arasında tarafsız bir bilgi akışı ve iletişim kültürünün oluşumunu destekler.

Kurumsal Güvenlik Kültürünün Oluşturulması ve Teşvik Edilmesi

Türk Hava Yolları, kurumsal güvenlik kültürünün oluşturulması ve teşvik edilmesi için gerekli tüm çalışmaların yapılmasını sağlar ve güvenliğin kurumsal yönetim sisteminin tamamlayıcı bir parçası olması adına güvenlik bilincini artırıcı faaliyetleri destekler.

Güvenlik Sağlanması İçin Gerekli Kaynakların Temin Edilmesi

Türk Hava Yolları, güvenlik politikasının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli kaynakların temin edilmesini sağlar.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

GÜVENLİK EĞİTİMİ

Türk Hava Yolları'nda göreve başlayacak her personele (yönetim, ön büro, yer hizmetleri, uçuş ekibi, güvenlik, ikram, kargo, hizmet sağlayıcı/tedarikçi vb.) Ortaklığımız bünyesinde işe başlamadan önce, görev ve sorumlulukları hakkında, ulusal mevzuatta açıklanan güvenlik bilinci eğitimleri verilir.

Güvenlik eğitimleriyle ilgili bütün hususlar, Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün yayınlamış olduğu talimatlara göre düzenlenir.

GÜVENLİK İLETİŞİMİ

Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığında her türlü iletişim, insan kaynaklı tüm hataların raporlanmasını teşvik etmek amacıyla, cezalandırıcı olmayan raporlama prosedürleriyle birlikte gizlilik içinde yürütülüyor. Güvenlik Başkanlığı, üst düzey yöneticilerden, operasyonel yöneticilere, ön büro personelinde, kokpit ve kabin ekibine kadar Ortaklığımızın tüm birimleri arasında gerekli operasyonel bilgi alışverişini sağlamak için üst yönetimden personele her çalışan seviyesine göre kademe kademe bilgi akışı sağlayan bir iletişim sistemi kurdu.

Güvenlik Başkanlığı, iletişimi teşvik etmek amacıyla her türlü öneri, talep ve bildirim için "security@thy.com" adresi üzerinden iletimini sağlıyor.

HEDEFLER VE AKSİYONLAR

Türk Hava Yolları güvenlik prosedürlerinin amacı, müşterilerimiz ve çalışanlarımızın korunması ve tesis ve uçak gibi varlıklarımızın güvenliğini sağlamaktır. Operasyonlarımızın sürdürülebilirliğini korumak için, sistematik olarak, seferlerin risk değerlendirmesi veya uçak, yolcu, bagaj, kargo ve çalışan kontrolü gibi çeşitli tedbirler alıyoruz. Güvenlik operasyonu genel olarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Ulaştırma Güvenliği İdaresi, Avrupa Birliği vb. tarafından katı düzenlemelere tabi olduğundan, Güvenlik Başkanlığımızın mevzuata uygunluğu sağlamak adına ulusal ve uluslararası düzenlemeleri sürekli olarak yakından takip etmesi Ortaklığımız için önem arz ediyor. Ülkemizin bayrak taşıyıcı hava yolu olduğumuz için bu tür faaliyetleri yüksek öncelikli olarak görüyoruz.



Müşterilerimiz

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Yenilikçi Yaklaşımımız

“Dünya Daha Büyük, Keşfet!”

Türk Hava Yolları olarak, çok sayıda dış hat noktasına düzenlediğimiz seferlerle dünyayı müşterilerimiz için daha ulaşılabilir hale getiriyoruz. Müşterilerimiz için seyahatin her aşamasında yeni uygulamalar geliştirmeyi, yolcularımıza unutulmaz sürprizler yaşatmayı ve onları uluslararası yenilikler ve fark yaratan hizmetlerle buluşturarak, kendilerini özel hissetmelerini sağlamayı hedefliyoruz.

Müşterilerimizin memnuniyeti ve markamıza duydukları güven, büyümemizin ve başarımızın belkemiği, Ortaklığımızın temel değeridir. Müşteri Memnuniyeti Politikamızın yanında Kurumsal Politikamız ve Kalite Politikamız gibi diğer şirket politikalarımızda da müşteri memnuniyeti önemli bir unsur olarak yer almaktadır. Bunun yanında 2015 yılında **TSE ISO 10002 Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Yönetim Standardı** Sertifikası'nı aldık. 2006 yılından bu yana sahip olduğumuz ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemimizi de güncelledik. Müşteri memnuniyeti ölçümlene sonrasındaki iyileştirme faaliyetlerini de içeren “müşteri geri bildirim yönetimi el kitabı”nı THY iç iletişim platformunda yayınladık.

Türk Hava Yolları olarak müşterilerimize elimizden gelen en iyi hizmeti vermek, müşteri memnuniyeti sağlamak ve müşterilerimizin güvenini kazanmak adına süregelen çalışmalarımız sonucu, Skytrax'ın 2015 ödüllerinde, üst üste beşinci kez Avrupa'nın En İyi Hava Yolu ödülünü kazandık.

Ortaklığımızda, müşterilerle ilgili konuların gözetimi, Müşteri İlişkileri Departmanı tarafından ilgili diğer departmanlarımız ile koordineli olarak yönetilir ve müşterilerimizden gelen talepler, öneriler ve şikayetler kapsamlı bir şekilde ele alınır.

Türk Hava Yolları olarak var olmamızı sağlayan temel unsur olan müşterilerimizle aramızdaki bağları güçlendirerek, müşteri memnuniyetini artırarak sürdürmeyi hedefliyoruz. Bizim için her yolcu özel ve eşsizdir; bu nedenle müşterilerimizin güvenini ve bağlılığını kazanmak ve müşterilerimizle uzun soluklu ilişkiler geliştirmek adına tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsiyoruz. Tüm bölümlerimizde müşteri memnuniyetini artırmak için çok sayıda yenilikçi projeye imza atıyoruz.

Beş yıldızlı bir havayolu olma hedefiyle, hayata geçirmiş olduğumuz ödüllü ikram konsepti, CIP yolcu salonları, premium kabin hizmetleri, uçak içi eğlence sistemleri, artırılmış kabin konforu ve personele yönelik kabin ve müşteri hizmeti eğitimleri gibi yenilikler aracılığıyla ürün ve hizmetlerimize büyük yatırımlar yapıyoruz.

1: SKYTRAX, yaptığı çeşitli denetimler sonucu havayolu şirketlerine yıldız veren bağımsız bir değerlendirme şirkettir.



YOLCU MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Hep daha iyisi için çalışırız

Yolcularımızın beklentilerini, şikayet, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim kanalları sunarız. Yolcu memnuniyetini sağlamak için gerektiğinde telafi yöntemlerini uygular, yolcuya ait geri bildirimleri değerlendirir, çözüm üretir ve elde ettiğimiz bilgileri sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız.

Yolcu memnuniyeti odaklı çalışırız

Varlığımızın temel unsuru olan yolcularımızın, memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak, güvenlerini ve sadakatlerini kazanmak için tüm faaliyetlerimizde yolcu memnuniyeti odaklı bir yaklaşımı benimseriz.

Yolcu şikâyetlerini anlarız

Yolcularımızın faaliyetlerimizle ilgili şikâyetlerini en doğru şekilde analiz ederek, memnuniyetsizliklerini gidermeye yönelik çözümler üretiriz. Şeffaflık ve erişilebilirlik ilkelerimiz çerçevesinde, ilettiğimiz şikâyetlerin sonuçları hakkında yolcularımızı bilgilendiririz.

Yolcularımızı süreçlerimize dahil ederiz

Yolcularımızın beklentileri ve ilettiği oldukları geri bildirimler doğrultusunda, yeni ürün ve hizmetler tasarlamak veya mevcut ürün ve hizmet tasarımlarını geliştirmek için onlarla birlikte çalışırız.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Yolcularımızla Diyalog

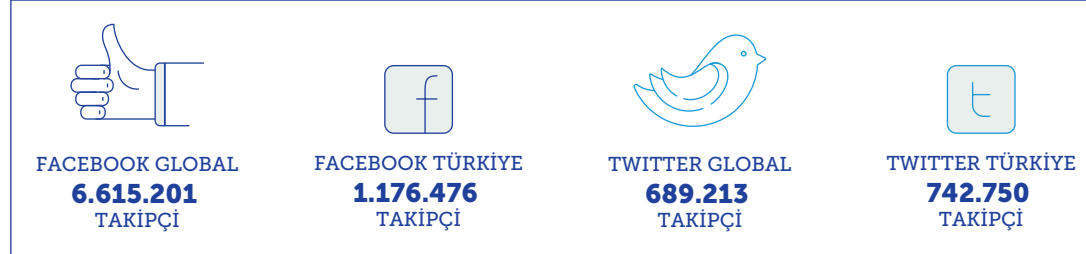
Kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet anlayışımızın doğrultusunda, yolcularımızın isteklerine daima en kısa sürede yanıt vermeye çalışıyoruz.

“Voice of Customer” uygulamasıyla yolcularımızın seyahat deneyimlerini ve geri bildirimlerini kabin ekimizle paylaşımlarını sağlıyoruz. Böylelikle, kabin ekibimizin yolcularımızın beklentilerini ve kültürel farklılıkları içselleştirmesini sağlamayı hedefliyoruz.

Yurt dışı ofislerimizde belirlediğimiz **Müşteri Temsilcilerimiz**, yolcularımızın yaşayabileceği her türlü aksaklığa anında ve yerinde çözümler üretiyor. Faaliyet bölgesine ait sivil havacılık kurallarının, yerel mevzuatın ve prosedürlerin takibini yaparak Müşteri İlişkileri birimi ile paylaşıyor.

SOSYAL MEDYA

Dünyanın her yerinden milyonlarca takipçisi bulunan Türk Hava Yolları Facebook sayfası, en popüler havayolu sayfalarından biridir.



SKIFTIES 2015 YILI ÖDÜLÜNÜN KAZANANI



Sosyal Medyada En Etkin Marka Ödülü- Havayolu Kategorisi Kazananı Facebook / Instagram / Twitter / YouTube

Skifties, sosyal medyayı en etkin kullanan seyahat markalarını ödüllendiriyor. Bu yıl ikincisi düzenlenen törende sosyal medya etkinliğini başarılı iş sonuçlarına dönüştürebilen seyahat markaları ödüllendirildi. Türk Hava Yolları, 2015 yılının En Etkin Sosyal Medya Kullanan Havayolu ödülünün sahibi oldu.

Travel Blog

Dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu şirketi olarak birinci amacımız Türk Hava Yolları'nın geniş kapsamlı seyahat kültürünü yolcularımızla paylaşmaktır. Çalışanlarımız, Türk Hava Yolları'nın geniş ailesi ile yolcularımız arasındaki paylaşım konseptini pekiştirmek amacıyla, Travel Blog sayfasını hayata geçirdi. Seyahat deneyimlerinin paylaşılmasına yönelik bu blog, dünyanın dört bir yanındaki meraklı okurlara ulaşabilmek için İngilizce ve Türkçe dillerinde yayınlanıyor.

GERİ BİLDİRİM YÖNETİM SÜRECİ

Türk Hava Yolları olarak öncelikli amacımız, havacılık sektöründe dünya standartlarında hizmet sunarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Bu sebeple, müşterilerimizden aldığımız her tür geri bildirim bu amacımızı yerine getirme yolunda bize katkı sağlıyor. Müşterilerimizin, sunduğumuz hizmetin her aşamasında çeşitli kanallar vasıtasıyla bize ulaşabilmelerini sağlamak için kararlılıkla çalışıyoruz.

Geri Bildirim Kanalları

- ➔ Web sitemizde yer alan geri bildirim formu
- ➔ +90212 444 0 849 / +90 850 333 0 849 numaralı telefonlar
- ➔ Facebook ve twitter (@TK_HelpDesk) hesaplarımız
- ➔ Seyahatler esnasında kabin ekibinden temin edilebilecek kabin içi iletişim formu veya Skylife iletişim formu
- ➔ Türk Hava Yolları Müşteri İlişkileri Müdürlüğü adresi

Bunun yanında, müşteri memnuniyetinin artırılması kapsamında yapılan çalışmalarla, yedi gün olan müşteri bildirimlerine geri dönüş süremiz, 2014 yılında ortalama %30 iken, 2015 yılında %55'e yükseltilecek, süreçte yüzde 25 oranında iyileşme sağlandı.

GÖRÜŞLERİNİZ BİZİM İÇİN DEĞERLİ!

Web sitemiz üzerinden geri bildirimlerinizi iletmek için kare kodu okutunuz:



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Anketleri

Profesyonel denetim ve hizmet karşılaştırma programlarıyla dünya havacılık sektörüne benzersiz ürünler sunarak, 21. yüzyılda hava taşımacılığında adı mükemmeliyetle özdeşleşmiş en önemli markalardan biri olan **Skytrax**, dünya havayolu taşımacılığı sektörünün en saygın yolcu anket ve araştırma firmasıdır. 2015 yılında, 105 farklı ülkeden 18 milyon üzerinde yolcunun katıldığı, 245 havayolu şirketini kapsayan anket sonuçlarına göre belirlenen 2015 Skytrax World Dünya Hava Yolu Ödüllerinde, Türk Hava Yolları üst üste beşinci kez **“Avrupa’nın En İyi Hava Yolu”** seçilerek büyük ses getirdi.

Star Alliance üyesi olarak, **Online Müşteri Memnuniyeti Anketi (OCSS)** düzenliyor ve Miles&Smiles üyesi yolcularımızı seyahatlerinin ardından bu anketimizi doldurmaya davet ediyoruz. Türk Hava Yolları’nın yolcu memnuniyeti puanını ve Star Alliance üyeleri arasındaki konumunu gösteren bu anketin sonuçlarına göre, 2015 yılı OCSS yolcu memnuniyeti oranımız, yüzde 65’tir. Bu raporları, müşteriyle birebir iletişim halinde olan tüm departmanlarla paylaşarak, çeşitli iyileştirme çalışmaları uyguluyoruz.

Ayrıca, Miles&Smiles üyesi yolcularımızın çağrı merkezimizden aldıkları hizmete ilişkin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla, yolcularımıza **online anketler** gönderiyoruz. Bu anketin sonuçlarına göre, 2015 yılı müşteri memnuniyeti oranımız yüzde 78,1 dir.

Bunların yanında, Atatürk Havalimanı’nda hizmet verdiğimiz tüm kontuarlarda, müşteri algısını online olarak takip etme ve istasyon bazlı raporlama imkanı sunan **Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Cihazlarımız** bulunuyor.

Ayrıca 2015 yılında, müşterilerimizin geri bildirim yönetim sistemimize ilişkin memnuniyetinin ölçüm çalışmalarına başladık. Bu çalışma kapsamında haftalık ortalama 400 müşterimiz aranarak bir önceki hafta sonuçlandırılan geri bildirimlerinden memnuniyetleri ölçülüyor ve bildirimleri raporlanıyor.



TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2015

SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ

Son yıllarda Ortaklığımızın kârlı ve istikrarlı büyüme temposuna paralel olarak, ikram servisimizin kalitesi de sürekli olarak artıyor. İkram servisimiz, 2015’te SKYTRAX’in yayınladığı ödül sıralamasına göre, business, premium economy ve economy sınıflarında ilk üçe girmiştir.

Uyguladığımız yenilikçi programlar sadece ikram servisimizin kalitesini artırmakla kalmayıp, sürdürülebilir ikram servisi uygulamalarında da bir adım ileriye gitmemize yardımcı oldu. Yiyecek tedarikinin yüzde 85’ini yurt içinden karşılayan TURKISH DO&CO, bu sayede yerel ürünlerimizi tanıtmamıza ve yemeklerimizin kat ettiği yolun kısaltılmasına destek oluyor. Ayrıca, uçak içinde ikram edilen yemeklerimiz daima taptaze ve en kaliteli malzemeler kullanılarak hazırlanıyor. Hiçbir şekilde dondurulmuş veya konserve ürün ya da katkı maddesi kullanmıyoruz. Bu durum, işlenmiş gıdalardan kaynaklanan çevre üzerindeki olumsuz etkilerin azaltılmasına ve kaliteli ürünler sunmamıza katkı sağlıyor. Yemeklerimiz, ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi gereğince en yüksek hijyen standartlarına göre hazırlanıyor ve ISO 22000 sertifikalı tedarikçilerin ürünlerini tercih ediyoruz. Ayrıca, TURKISH DO&CO tedarikçilerin seçim sürecinde de ayrıntılı bir risk değerlendirme süreci uyguluyor. Ürün güvenliği kontrolleri, Hijyen ve Satın Alma Departmanlarımız tarafından denetlenerek, belgelendiriliyor. Menülerimizde Türk, Akdeniz ve Dünya mutfağından sağlıklı alternatifler yer alıyor.

Günlük 200 bin yemek kapasitemizle, küçük düzenlemelerle dahi büyük değişiklikler yapabileceğimizin farkındayız. Sürdürülebilir ikram servisi sunma çabalarımız çerçevesinde, organik, kağıt ve ambalaj atıklarımızın tamamı, atık geri dönüştürme işlemi için Devlet Hava Meydanları Otoritesi Genel Müdürlüğü’nün anlaşmalı olduğu geri dönüşüm firmalarına gönderiliyor. Ayrıca, atık yağların biyodizel yakıtı dönüştürülebilmesi için, atık yağları toplayarak, Çevre Bakanlığı’ndan ruhsatlı olan anlaşmalı atık yağ işleme tesisine gönderiyoruz. Diğer organik atıklar, atık gıda dönüştürme şirketleri tarafından organik gübreye dönüştürülüyor.

UÇAK İÇİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK UYGULAMALARI

2013 yılında yeni uçuş konseptimizin hayata geçirilmesiyle birlikte, tüm araç ve gereçlerimiz üstün tasarım özelliklerine sahip, hafif ürünlerle yenilenerek, ikram malzemelerinin toplam ağırlığı azaltıldı; böylelikle karbon emisyonlarımızın azaltılmasına ve yakıt verimliliğimizin artırılmasına da katkıda bulunuldu. Ayrıca, uçak içi faaliyet sırasında ortaya çıkan plastik, alüminyum ve kağıt atıklarının da çevreyle ilgili düzenlemelere uygun olarak geri dönüştürülmesini sağlıyoruz. Bunların yanında bir saat 15 dakikadan uzun süren 22 iç hat seferimizde, kabin ekibimiz uçuş operasyonu kapsamında kağıt yemek tepsilerini, plastik kutuları ve Tetrapak kutuları ayırıyor. Çalışanlara yönelik sürdürülebilirlik programı çerçevesinde, tüm çalışanlarımıza ilgili eğitimler veriliyor.



2015 YILINDA İLK ÜÇE GİREN İKRAM SERVİSİ

YEMEKLERİMİZİN
%83’Ü
YURT İÇİNDEN
TEDARİK EDİLİYOR

DONDURULMUŞ VE
KONSERVE BESİNLER
KULLANMAYARAK
CO₂ AYAK İZİMİZİ
AZALTIYORUZ



TURKISH AIRLINES SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2015

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

UÇUŞLARDA EĞLENCE

Yolcularımıza mükemmel bir seyahat deneyimi yaşatmak adına sınırları zorluyoruz. 2015 yılında da yolcu memnuniyetini en üst seviyeye taşıma odaklı geliştirdiğimiz hizmet skalasına yenilikler katmaya devam ettik. Bu yeniliklerin bazıları şunlardır:

Devreye aldığımız Invest on Board uygulaması, uluslararası yatırımcıları önemli iş liderleri ile gökyüzünde buluşturmaya devam etti.

B777-300ER ve A330-343 tipi uçaklarımızda, uçak içi **Wi-Fi** hizmeti yolcularımıza sunuldu. Bu uygulama sayesinde, 134.497 yolcumuz beraberlerinde getirdikleri Wi-Fi uyumlu elektronik cihazları ile internete erişim sağladı. Bunun yanında **canlı televizyon uygulaması** ile yeni nesil geniş gövde uçaklarımızda ağırladığımız misafirlerimiz 500 adet üzerinde uluslararası canlı spor aktivitesini izledi.

2015 yılında yapılan yeni anlaşmalar ile **film, TV ve belgesel programı, müzik albümü** sayı ve çeşitliliğinde gözle görülür bir artış sağlandı. Misafirlerimiz, zengin film arşivimizden seçtikleri filmleri seyrederek 15.627.986 saat boyunca uçuşun tadını çıkardı. Bunun yanı sıra, 2.688.861 saat müzik ile dinlenirken 998.529 saat oyun oynayarak eğlendi.



“**Çocuk Yolcu Memnuniyetinin Geliştirilmesi Çalışması**” kapsamında 2015 yılı boyunca tüm dış hat seferlerimizde seyahat eden 2-12 yaş arası çocuk yolcularımıza, tasarlanan yeni oyuncak setleri ile daha çok eğlence sunuldu. Bu kapsamda uluslararası uçuşlarda seyahat eden yaklaşık bir buçuk milyon çocuğa uçuşlarının her bacağına farklı tür oyuncak ve 170.000 çocuk kiti sunuldu.

Kozmetik dünyasının önemli isimleri ve dünyanın en ünlü tasarım markalarının işbirliğiyle tasarlanan seyahat kiti yenilendi.

2015 yılında toplam 1.100.000 adet “**Business Amenity Kit**”, 8.500.000 adet “**Ekonomi Relax**” set, 130.000 adet “**Business Kulaklık**” ve 31.000.000 adet “**Ekonomi Kulaklık**” yolcularımıza servis edildi.

MILES AND SMILES

Türk Hava Yolları'nın yolcu sadakat programı Miles & Smiles ile kazanılan miller Türk Hava Yolları seferlerinin yanı sıra Star Alliance üyeleri tarafından gerçekleştirilen tüm seferlerde kullanılabilir. Türk Hava Yolları Miles & Smiles programının üyeleri 2015 yılında yüzde 26 artarak 5,78 milyona ulaştı. Ayrıca, 86 program ortağıyla anlaşma sağlandı.

İnternette alışverişin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte Türk Hava Yolları, popüler hediye mil kazanma programında biriken millerin kullanılması için alternatif bir yol olarak Shop&Miles uygulamasını hayata geçirdi. Bu yeni seçenek sayesinde, program üyeleri yaptıkları alışverişlerde ister birikmiş millerini ister nakit para isterlerse de ikisini bir arada kullanabiliyorlar.

TOURISTANBUL

Türk Hava Yolları'nın dış hattan dış hata seyahat eden transit yolcuları için İngilizce rehber eşliğinde düzenlenen ücretsiz şehir turu Touristanbul, yolcularına Atatürk Havalimanı'ndaki bağlantılı sefer saatini beklemek yerine bu vakti en iyi şekilde değerlendirme imkanı sunuyor. İstanbul'un tanıtımına katkı sağlayan Touristanbul, konuklarını İstanbul'un tarihi ve turistik mekanlarında keyifli bir yolculuğa çıkarıyor. 2009 yılı itibarıyla yolcuların hizmetine sunulan Touristanbul'un giderek artan katılımcı grafiği 2014 yılında da başarılı çıkışını sürdürdü ve yaklaşık 20 bin yolcuya hizmet verildi.



YOLCU SALONLARIMIZ

Türk Hava Yolları olarak, kültürümüzün temel yapı taşlarından biri olan Türk misafirperverlik anlayışı gereği, yolcu salonlarımızı kullanan misafirlerimize rahat ve konforlu bir seyahat deneyimi yaşatmak istiyoruz.

Türk Hava Yolları markası altında hizmet veren 16 adet yolcu salonu bulunuyor. Bu yolcu salonlarından 12'si iç hat terminallerinde hizmet veriyor; dış hat terminallerinde hizmet veren Lounge İstanbul dahil toplam üç yolcu salonumuzun ise biri Moskova'da, diğer ikisi ise Türkiye'de bulunuyor.

Türk Hava Yolları ile gerçekleşen seyahatleri daha da unutulmaz kılmak için tasarlanan bu çok özel ortamı bizzat yaşayarak görmeniz için sizi, yolcu salonlarımızı ziyaret etmeye davet ediyoruz.

Lounge İstanbul

Atatürk Havalimanı dış hatlar gidiş terminalinde hizmet veren ve dünya standartlarında bir tesis olarak şimdiden adından söz ettiren “Lounge İstanbul”, türlü ihtiyaçları olan müşterilerimizin memnuniyetlerine memnuniyet katacak bir dizi etkinlik ve hizmet sunuyor.

Salonda sunulan hizmetler arasında, geleneksel Türk lezzetlerinden ve çağdaş dünya mutfağından seçilmiş zengin yemek çeşitleri, zengin içecek seçenekleri, ücretsiz Wi-Fi, yazıcı ve bilgisayar, sinema, yerli ve yabancı gazete/dergi çeşitleri, kütüphane, medya duvarı, mescit, özel dinlenme ve duş alanları, bilardo salonu, süit odalar, çocuk oyun alanı, piyano ve performans sahnesi, golf simülatörü, araba yarışı simülatörü ve çeşitli elektronik oyunlar yer alıyor.

En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu ve İkrarı Ödülü

Türk Hava Yolları, Atatürk Havalimanı'nda genişletilen ve yenilenen yolcu salonunda misafirlerimize sunulan rahatlığın simgesi haline gelen mükemmel ikram servisiyle “En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu ve İkrarı” ödülleri aldı.



2015 YILI DÜNYANIN EN İYİ BUSINESS CLASS ÖZEL YOLCU SALONU VE İKRAMI



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Müşteri Bilgileri ve Hakları

Daha fazla bilgi için internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz:



Türk Hava Yolları olarak, AB ve ABD mevzuatları da dahil olmak üzere, yolcu haklarıyla ilgili tüm mevzuatlara ve düzenlemelere uygun hareket ediyoruz; internet sitesi ve broşür gibi kanallarla müşterilerimizi sahip oldukları haklar konusunda bilgilendiriyoruz. Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, yolcularımıza seyahatlerinin tüm aşamaları boyunca bilgi veriyoruz. Ayrıca, THY Eğitim Akademisi aracılığıyla, çalışanlarımız hava taşımacılığında yolcu haklarına ilişkin düzenlemelerle ilgili e-öğrenme platformu (shy-passenger) üzerinden bilgi alabilmektedir.

Müşteri ilişkileri birimimiz, Türkiye’de yolcu haklarının korunmasından sorumlu kuruluş olan SHGM ile koordinasyon ve iletişim rolünü sürdürür. Yolcu haklarına yönelik talimatları takip eder, tüm Ortaklığa duyurusunun yapılmasını sağlar. Bununla birlikte SHGM’ye ulaşan müşteri geri bildirimlerini araştırıp yanıtlayarak SHGM’yi bilgilendirir.

MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ

Faaliyetlerimizin yapısı gereği, her gün müşterilerimizin kişisel verilerini işliyoruz. Türk Hava Yolları olarak kişisel bilgilerin gizliliğinin ne kadar önemli olduğunun bilincindeyiz; bu nedenle Türk Hava Yolları Gizlilik Politikasına ve bu husustaki kılavuz ilkelere uygunluk garantisini veriyoruz.

Türk Hava Yolları, personelimizin güvenlik ve gizlilik konusunda en yüksek standartlara uymasını sağlamak için çalışıyor ve kişisel bilgilerin toplanmasını ve kullanımını sadece faaliyetlerimizin yürütülmesi için gerekli olan asgari düzeyde tutmayı taahhüt ediyor. Gizlilik Politikası Beyanı hakkında ayrıntılı bilgi için, internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

BAGAJ HİZMETLERİ

IATA rakamlarına göre, dünya genelinde yaşanan bagaj aksaklıklarının oranı binde 8,99 olup 2018 yılına kadar bu oranın binde 5’e düşürülmesi planlanıyor. 2015 yılı performansımız, dünya genelinden daha iyi bir performansla binde 8,6 olarak gerçekleşti. Bu oranın en aza indirilmesi ve müşterilerimizin memnuniyetinin artırılması için iyileştirme çalışmalarına sürekli olarak devam etmekteyiz.

Bagaj aksaklıklarının yaşanmaması için pek çok yeni önlem aldık; Transfer yolcularımızın check-in kayıtlarında lokal anlık internet/sistem kesintileri durumunda oluşan eksik bagaj etiket numara kayıtları otomatik olarak tamamlanmaktadır. Yolcu check-in sisteminde yaşanabilecek kesinti durumunda yedek sistem devreye girmektedir. Bunun yanı sıra IST (AHL)’de geliş sefer bagajlarının yolcularımıza teslim süre ve sıraları elektronik olarak izlenmektedir.

Çalışmalarımızın odağında, empati kurarak yolcularımızın memnuniyetini artırmak, böylelikle Ortaklığımıza duydukları güveni sürdürmek yer alıyor. 2015 yılında 29.723 yolcumuzla temasa geçerek, başvurularının takip sürecini hızlandırdık. Yolcu şikayetlerine anında cevap verebilmek ve yolcularımızın başvuru dosyalarını takip edebilmeleri için yolcu bilgi ve belgeleri web form üzerinden alınmaya başlandı. “Bag Star” adındaki yeni programımız aracılığıyla istasyonlarımıza dosya iletilmekte ve takibi sağlanmaktadır.



Erişilebilirlik

YOLCULARIMIZIN UÇUŞ KORKULARINI YENMELERİNE YARDIM EDİYORUZ

Yolcularımızın uçuş korkularını yenmelerine yardımcı olma amacıyla “Uçuş Korkusunu Yenme Programı” adını verdiğimiz yeni bir çalışma başlattık. 2007 yılında başlatılan program, uçuş fobisi olan yolcularımızın bu sorunu aşmalarına yardımcı olmak için özel olarak geliştirildi. Program kapsamında öncelikle katılımcılara pilotlar ve teknik eğitimler tarafından, uçağın yapısı ve atmosfer koşulları hakkında bilgiler veriliyor. Ardından, simülatör kabininde uçuş simülasyonu yapılıyor. Bu sayede, normal ve ağır türbülans koşullarında yaşanan korku ve endişe duygularını gidermek amaçlanıyor. Son adımda ise, ekibimiz bir varış noktasına gitmek üzere havalanıyor.

ÖZEL DURUMLU YOLCULARA HİZMET

Hasta, hamile, fiziksel veya zihinsel engelli veya diğer özel durumlu yolcularımızın uçağa biniş işlemlerinin yapılmasından yer hizmetleri kuruluşlarımız, bu yolcularının seyahatinin sağlanmasına ilişkin nihai kararın alınmasından ise ilgili yer hizmetleri yöneticileri sorumludur. Kabin ekimiz, özel durumlu yolcularımıza verilecek hizmetler sırasında yer personeliyle gerekli koordinasyonu sağlar.

Yolcularımız uçuştan önce telefonla, bilet satış ofislerimiz aracılığıyla veya internet sitemiz üzerinden bizimle temasa geçerek, kalkış ve inişlerde uçak ile terminal binası arasında gidiş gelişlerde ücretsiz refakat, ulaşım ve tekerlekli sandalye hizmeti talep edebilirler.

“Farklılıklar Değer Katar” Programı 2016-2017 Döneminde Gerçekleşmesi Hedeflenen Hizmetler

Türk Hava Yolları; ürün ve hizmetlerini engelli, malul-gazi, yaşlı, hamile ve dezavantajlı yolcularına daha erişilebilir hale getirmek için kurum içi ve kurum dışındaki süreç iyileştirme, sürdürülebilir kalkınma yönetimi ve kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarını "Farklılıklar Değer Katar" programı kapsamında yürütmektedir. Bu kapsamda projelerimiz aşağıdaki gibidir:



FARKLILIKLAR
değer katar
WIDEN YOUR
W O R L D | TURKISH
AIRLINES

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Engellilere Özel Yolcu Segmenti

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile yapılan ortak çalışma sonucunda engelli yolculara yönelik özel yolcu programı uygulaması planlanmaktadır. Bu uygulamayla hizmete erişimde kolaylık sağlanacak olup, özel kampanya ve avantajlardan faydalanma imkanı doğacaktır.

Assist Drive

Ülkemizde engelli yolcular birçok noktada ulaşım problemi yaşamaktadır. Bu yolcularımızın havalimanlarına ulaşımını kolaylaştırmak amacıyla Assist Drive uygulamasını hayata geçirmeyi planlamaktayız.

Access Point

Havalimanının farklı bölgelerine konulacak Access Point butonları aracılığıyla özel bir ekibin engelli yolcularımıza destek ve yardımda bulunması sağlanacaktır.

Sesli Adımlar

Sesli adımlar projesiyle, özellikle görme engelli yolcularımız için pilot noktalara yerleştirilecek uygulamalarla, merdivenler, kontuarlar, tuvaletler, giriş çıkış kapıları, kafeler gibi kullanım noktalarının tespiti sağlanacaktır. Bu altyapı sayesinde yolculara anlık ve sesli olarak buldukları lokasyon bilgisi ve gitmek istedikleri yerin hangi yönde ve kaç adım uzaklıkta bulunduğu aktarılacaktır.

Biniş Kartlarının Braille Alfabeti ile Basımı

Görme engelli yolcularımız için biniş kartlarının Braille alfabeti ile basılması ve engelli kontuarına başvuran yolcularımıza bu kartların check-in sırasında sunulması planlanmaktadır.

Kabin İçi Wheelchair

Kabin içi wheelchair ürünü ile hareket kabiliyeti kısıtlı yolcularımızın uçağa giriş ve yerleşme sürecinin kolaylaştırılması hedeflenmektedir.



Çalışanlarımız

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

En Büyük Varlığımız: İnsan Sermayesi

Türk Hava Yolları'nın en büyük varlığı insan sermayesidir; iştiraklerimiz dahil yaklaşık 48.000 personelin hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük. 2015 yılı itibarıyla, Türk Hava Yolları olarak 4.374 kokpit personeli ve 8.729 kabin personeli olmak üzere toplam 22.030 çalışanımızla kocaman bir aileyiz; çalışanlarımızın yüzde 54'ü erkek, yüzde 46'sı ise kadın personelden oluşuyor. Türk Hava Yolları, dünyanın çeşitli noktalarında yaşayan çalışanlarının tamamına, yaratıcılığı ve takım ruhunu destekleyen, kişisel gelişime imkan veren, kurumsal hedeflerin her seviyede içselleştirildiği ve özgürce fikir alışverişi yapılabilen şeffaf bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyor. Türk Hava Yolları'nda havacılığın büyüdü dünyasına adım atan her birey kendini mesleğine adıyor.

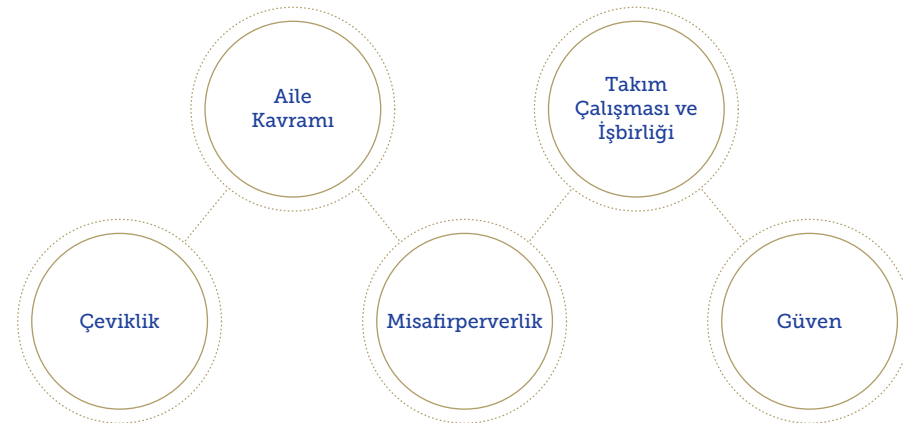
İnsan Kaynakları Politikamız, mesleki ve etik kurallara uyan, görevini Ortaklığımızın stratejik planları ve hedefleri doğrultusunda etkili ve verimli bir şekilde yerine getirebilen, aranan niteliklere sahip personelin istihdam edilmesini ve bu personel niteliklerinin sürdürülebilir olmasını sağlamayı hedefler. İnsan Kaynakları Politikamız kapsamında, ilgili görev tanımlarının yapılması ve planlama, kurumsal kültür ve bilincinin oluşturulması, personel istihdamı, performans yönetimi, eğitim ve gelişim, personel işlemleri, sosyal ve ekonomik haklar, personel memnuniyeti, çalışma düzeni, disiplin ve ödüllendirme süreçleri gibi hususlar ele alınıyor.

Y Kuşağının Tercihî Türk Hava Yolları!

Universum tarafından gerçekleştirilen ve 30'dan fazla üniversiteden 34.465 öğrencinin katılımıyla düzenlenen "ideal işveren" anketinde; mühendislik/IT, iktisadi idari bilimler ve sosyal bilimler kategorilerinin hepsinde ilk 5'te yer almaktan gurur duyuyoruz.

KÜLTÜREL DEĞERLERİMİZ

Çalışanlarımızın iş yerindeki etkileşimlerinin temelini oluşturan kültürel değerlerimize bağlı olarak yaşamaya ve bu değerleri tüm davranışlarımızda yansıtmaya kararlıyız: Başlıca kültürel değerlerimiz şunlardır:



Performans Yönetimi ve Kariyer Gelişimi

Stratejik hedeflerimiz doğrultusunda yönetici seviyesinde uyguladığımız Performans Yönetim Sistemi ile Ortaklığımızın daha ileriye taşınmasını hedefliyoruz. Hedeflerin yanı sıra yetkinlik bazlı değerlendirdiğimiz çalışanlarımızın gelişimini, değerlendirme sonunda atılan eğitimler ile destekliyoruz. Performans Yönetimi Sistemi'nin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması çalışmalarına devam ediyoruz.

Türk Hava Yolları, geniş kapsamlı faaliyet alanı ve çok kültürlü yapısıyla, çalışanlarına havacılık sektöründe benzersiz bir kariyer fırsatı sunuyor. Bunun için Ortaklığımızın en önemli iki özelliği olan kurumsal sadakat ve etkili takım çalışması ilkelerinden güç alıyoruz. Çalışanlarımızın her biri kendilerine has nitelikleriyle Ortaklığımıza ayrı bir zenginlik katarken, bireysel hedefler ile ortak amaçlar arasındaki uyumu daima gözetiyoruz. Ayrıca pilotlar için uzun soluklu kariyer fırsatları sunuyoruz.

LİDERLİK OKULU

Türk Hava Yolları Akademi Liderlik Okulu, Ortaklığımızın ve genel olarak havacılık sektörünün ihtiyaç duyacağı her seviyeden yöneticileri yetiştirmek, geliştirmek ve liderlik yetkinlikleriyle donatmak amacıyla 2012 tarihinde faaliyete geçti. Değişen ve hızla büyümeye devam eden Ortaklığımızda ve havacılık sektöründe, günümüzün rekabet koşullarıyla uyumlu, kurumsal dönüşümü gerçekleştirecek, performansı yüksek, etkili liderlerin yetiştirilmesi hedefleniyor. Liderlik Okulu, üst düzey yönetici pozisyonlarında çalışan kişilerin yanı sıra, çalıştıkları kurumda daha iyi bir kariyer fırsatı yakalamak isteyen adayları hedef alıyor. Harvard Üniversitesi Uzaktan Eğitim Programlarıyla bütünleştirilen eğitim konseptiyle Liderlik Okulu, dünya standartlarını takip eden global bir okul olma yolunda ilerliyor.

2014 yılında, liderlik okulunun eğitim programlarına toplam 147 çalışan katılırken, kadın katılımcıların sayısı 60'ı olarak 2012 yılındaki rakamların iki katına ulaştı. 2015 yılında bir önceki yılın katılımcılarının eğitim uygulama süreçleri devam etti.

LİDERLİK GELİŞİM PROGRAMI

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi'nin Fatih Sultan Mehmet Üniversitesi ile eğitim alanında sürdürdüğü işbirliği kapsamında, yöneticilerimizin üç günlük Liderlik Gelişim Programı'na katılımları sağlanmaktadır.



HARVARD ÜNİVERSİTESİ
UZAKTAN EĞİTİM
PROGRAMLARIYLA
BÜTÜNLEŞTİRİLEN
EĞİTİM KONSEPTİYLE
LİDERLİK OKULU, DÜNYA
STANDARTLARINI TAKİP EDEN
GLOBAL BİR OKUL OLMA
YOLUNDA İLERLİYOR

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

ÇALIŞANLARIMIZIN MEMNUNİYETİ BİZİM İÇİN EN AZ YOLCULARIMIZIN MEMNUNİYETİ KADAR ÖNEMLİ

Çalışan Memnuniyeti

Çalışanlarımızın memnuniyetine en az yolcu memnuniyeti kadar önem veriyoruz.

Çalışanlarımızın pek çoğunu doğrudan etkileyen hizmet süreçlerini yöneten Sosyal ve İdari İşler Başkanlığımız kalite bilincinin oluşturularak, sürdürülebilirlik esasıyla çalışanlarımızın hizmetine sunulmasından sorumludur. Dünyanın en iyisi olma yolunda ilerlerken, ulaşım, beslenme, ofis ergonomisi ve yaşam kalitesi gibi çalışanlarımızın motivasyonunu en üst seviyeye çıkaracak süreçlere son derece özen gösteriyoruz.

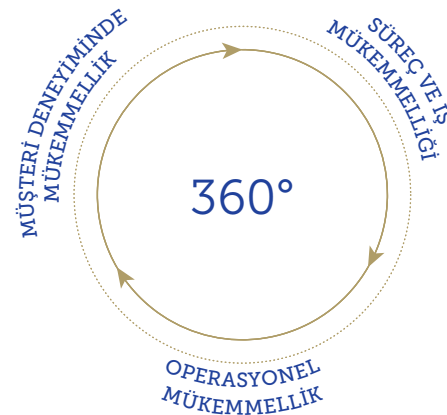
Ortaklığımız doğru işgücü dağılımıyla, en verimli şekilde çalışmalarını yürütüyor ve imkanlarını çalışanlarının memnuniyeti için seferber etmekten kaçınmıyor. Hatta, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından en yüksek SGK primi ödeyen ve prim borcu olmayan kuruluş olarak ödüllendirildi.

SOSYAL HAKLAR

Türk Hava Yolları, çalışanlarına önemli sosyal haklar sunuyor. Bu sosyal haklardan bazıları şunlardır: Geniş kapsamlı servis ağı, özel sağlık sigortası, çalışanlarımızın ailelerine özel sağlık sigortası indirimleri, doğum, emzirme, vefat ve evlilik izin ve ödenekleri, bakıma muhtaç çocuğu olan kadın çalışanlarımız için anaokulu veya anaokulu ödeneği, ücretsiz veya indirimli iç/dış hat seyahat olanakları, vize işlemlerinde kolaylıklar, dünyanın her yerindeki anlaşmalı otellerimizde konaklama imkanı vb.

EN İYİYİ ÖDÜLLENDİRMEK

Yer İşletme Başkanlığına bağlı olan Ürün ve Hizmetler Müdürlüğümüz, ayın en iyi hizmet merkezlerini ve çalışanlarını ödüllendirmek için “**365 Gün 360 Derece Mükemmellik**” sloganıyla yeni bir uygulama başlattı. Ocak ayından bu yana yapılan değerlendirmeler sonucu, sürdürülebilir ürün ve hizmet kalitesini ve verimliliği en üst seviyeye çıkarmak amacıyla üç kategoride ödül veriliyor.



CREW GARDEN LOUNGE

Dünyanın En İyi Ekibine Dünyanın En İyi Salonu

Çalışanlarımızın mutluluğu söz konusu olduğunda, onların memnuniyetine katkı sağlayacak hiçbir yatırım hakkında tereddüt etmeyiz. Bu bağlamda uçuş ekibimizin seferler arasında kullandığı Crew Lounge, “Dünyanın En İyi Ekibine Dünyanın En İyi Salonu” sloganıyla açıldı.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

Çalışan memnuniyetini değerlendirmek için düzenli aralıklarla anketler yapıyoruz. 2015 yılının değerlendirildiği çalışan memnuniyeti anketi 9.404 çalışanımızın (%42) katılımıyla gerçekleştirildi. Anket sonuçlarına göre çalışan memnuniyeti oranımız yüzde 76 olarak belirlendi. Bu ankete yönelik katılım oranını ve memnuniyet seviyesini yükseltmek için aralıksız olarak çalışıyoruz.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

G4-27

Siz İsteyin Biz Yapalım!

Avrupa'nın en iyi hava yolu şirketi olarak, takım arkadaşlarımızın dünyanın en mutlu çalışanları olması için çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2014 ve 2015 yılı çalışan memnuniyeti anketlerimizin ardından kişisel gelişimden beslenmeye kadar birçok alanda çok sayıda projeyi hayata geçirdik.

Çalışan Memnuniyeti Anketinin Ardından Yapılan Çalışmalar



Yemekhane menüsü çalışanlarımızın taleplerine göre güncellendi.



Yurt içi ve yurt dışı oteller gibi çeşitli kurumlarla çalışanlarımıza özel indirim anlaşması imzaladık.



Yemekhanemizde çalışanlarımızın beklentilerini karşılamak için yenilikleri hayata geçirdik.



Çalışanlarımızın başarılarını plaket ve rozetlerle ödüllendirdik.



Empathy portalındaki "Bir fikrim var" sayfası ile çalışanlarımızın öneri ve fikirlerini değerlendirme fırsatı yakaladık.



Kariyer Geliştirme Programı ile çalışanlarımızın yönetim eğitimleri almalarını sağladık.



Ücretsiz ve indirimli sağlık hizmetleri sunduk.



CED Bilet ile aile boyu seyahat keyfi sunduk.



Personel servislerimizi daha kullanılabilir hale getirdik.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Türk Hava Yolları, çok sayıda farklı ülkeden ve farklı kültürlerden gelen çalışanlarının yardımıyla kazandığı başarılarından gurur ve mutluluk duyuyor. Zengin çalışan profilimizi büyük bir yaratıcılık ve yenilikçilik kaynağı olarak görüyoruz. Uzun yıllardır çeşitliliği sistematik bir şekilde yönetme konusundaki kararlılığını sürdüren Türk Hava Yolları, çalışanları arasında fırsat eşitliğini daima gözetir. Hiçbir çalışanımıza ırk, renk, cinsiyet, milliyet, din, engellilik, yaş, ailevi durumlarından ötürü ayrımcılık yapılmaz.

Türk Hava Yolları'nın başarı öyküsüne önemli katkılarda bulunan kokpit ekibimizin sayısı, 57 ülkeden 782 yabancı pilotla birlikte 4 bini geçti ve kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit bir çalışma ortamı oluştu.

Türk Hava Yolları'nda çalışan kadın personel sayısı, 2015 yılı itibariyle 10.202'ye ulaştı; bu rakam toplam çalışan sayısının yüzde 46'sına tekabül ediyor. Hatta, kabin personeli görevinde kadın personelimiz ağırlıkta bulunuyor. Kadın pilot sayımızın da yıldan yıla arttığını görmekten mutluluk duyuyoruz. Kadın çalışanlarımıza yönelik kariyer olanaklarını artırma hedefiyle, doğum izni ve bakıma muhtaç çocukları olan kadın çalışanlarımıza anaokulu imkanı veya anaokulu ödeneği verilmesi gibi yardım uygulamaları geliştirdik.

Türk Hava Yolları, engellileri istihdama kazandırarak, onlara yeteneklerini gösterme fırsatı sağlamaya kararlıdır. 2015 yılında toplam engelli personel sayısı 169 olup, 20 personelimiz şef ve üzeri yönetici pozisyonlarında görev yapmaktadır.

Her yıl Ortaklığımızın her kademesinde aramıza katılan yeni üyelerle birlikte büyümeyi sürdürüyoruz. Ortaklığımızın büyüme hızına paralel olarak, aktif bir işe alım süreci sonrasında pilotlar, kabin personeli ve diğer pozisyonlarda görev yapan çalışanlar aramıza katılıyor. Başvurular, değerlendirme sürecinin tüm aşamalarında tarafsız kriterlere göre değerlendiriliyor. 2015 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde istihdam edilen personel sayısı 3.056'dır. Büyüme ve kalite esaslı insan kaynakları politikaları, Ortaklığımızın 2023 vizyonunda önemli yol tutuyor, bu sebeple 2023 yılına kadar olan döneme ilişkin personel planlamamızı şimdiden yapmaktayız.

Türk Hava Yolları'nın çalışan profiline zenginliği, performans tabloları bölümünde sunulan yaşa ve cinsiyete göre çalışan profili tablosunda da açıkça görülmektedir.



ZENGİN ÇALIŞAN PROFİLİMİZ
BİZİM İÇİN BÜYÜK BİR
YARATICILIK VE YENİLİKÇİLİK
KAYNAĞI

57
ÜLKEDEN
782
YABANCI PİLOT

KADIN ÇALIŞANLARIMIZIN
ORANI
%46

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı

Türk Hava Yolları olarak, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı ile ilgili ulusal mevzuata uygun hareket ediyoruz. Ayrıca, Sendika sözleşmesi ve Türk Hava Yolları'nın iç prosedürlerinde genel istihdam kuralları ve esasları ile istihdam sözleşmelerinin türü ve süresi de açıkça belirtilmektedir.

Ortaklığımızda yaklaşık 49 yıldır süregelen toplu iş sözleşmesi, çalışanların haklarının iyileştirilmesi için günden güne geliştirildi ve çıkabilecek uyuşmazlıkları en alt seviyede tutmak adına tarafların özverili çalışmaları ile günümüze kadar sorunsuz bir şekilde yürütüldü ve bundan sonra da yürütülmeye gayret edilecektir.

İş Sağlığı ve Güvenliği ve Esenlik

GENEL BAKIŞ

Faaliyet gösterdiğimiz her alanda, çalışanlarımızın, müşterilerimizin, iş ortaklarımızın, yüklenicilerimizin ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek olan herkesin sağlığı, güvenliği ve esenliği en yüksek önceliğimizdir. İş sağlığı ve güvenliği taahhüdümüz, bu konudaki yasal gerekliliklere uygunluğun çok daha ötesine geçerek, şirket kültürümüzün ayrılmaz bir parçasıdır. Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için işyerinde yaralanma riskini azaltma, ortadan kaldırma, bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri alma hedefimizi sürdürmeye kararlıyız.

POLİTİKA VE ORGANİZASYON

Türk Hava Yolları bünyesinde, Personel Yönetimi Başkanlığı tarafından yürütülen, detaylı olarak hazırlanmış İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi El Kitabının yanı sıra genel İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız bulunmaktadır. İşyeri hekimleri, hemşireler, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarından oluşan Sağlık Müdürlüğümüz, iş sağlığı ve güvenliği alanında en yüksek standartlara ulaşabilmemizi ve bu standartları sürdürebilmemizi sağlamak için çalışıyor. İş sağlığı ve güvenliği yönetiminden en üst seviyede sorumlu yönetici Türk Hava Yolları Genel Müdürü'dür. Ayrıca, çalışan temsilcilerinin de yer aldığı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurullarımızla, çalışanlarımızı, sağlık ve güvenlikle ilgili çalışmalara aktif katılım göstermeye teşvik ediyoruz.

Ortaklığımızda, iş sağlığı ve güvenliği hususlarını görüşmek üzere, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları, Başkanlar, doğrudan Genel Müdür'e bağlı Müdür ve Personel Yönetimi Başkanlığı Yöneticileri'nin katılımıyla yılda iki kez yönetimi gözden geçirme kurulu toplantıları düzenlenmektedir.

Türk Hava Yolları bünyesinde sağlık ve güvenlik verileri, online raporlama sistemleri vasıtasıyla sistematik olarak toplanmakta, takip edilmekte ve incelenmektedir. Ayrıca Ortaklığımızın performansını sürekli iyileştirmek amacıyla ramak kala hadiseleri dahil tüm olaylar raporlanmakta; bu olayların kök neden analizleri incelendikten sonra, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanmaktadır.

Bunun yanı sıra, Türk Hava Yolları ile sendikalar arasında imzalanan yasal sözleşmelerde, sağlık ve güvenlikle ilgili yürürlükte olan tüm kurallara ve düzenlemelere uygunluk şartına yer verilmektedir.

Bütün bu çalışmalar sonucu, Türk Hava Yolları 2013 yılında, uluslararası geçerliliği bulunan **İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasını (OHSAS 18001)** aldı. OHSAS 18001 standardı ile risklerin analiz edildiği, önlemlerin alınıp kazaların minimum düzeye indirildiği, denetimlerle kontrollerin sağlandığı, şirket hedeflerinin belirlenerek personellere iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili alt hedeflerin verildiği ve bu uygulamaların hayata geçirildiği, yasal mevzuat ile uyumlu bir yönetim sistemi kuruldu. İş sağlığı ve güvenliği alanındaki ilgili güncel yasal düzenlemelere ve standartlara uygunluğun devamlılığını sağlamak ve kendimizi sürekli olarak geliştirmek için gayret ediyoruz.

Performans

Türk Hava Yolları, iş yerinde yaşanan yaralanma oranını sürekli olarak azaltma amacına ulaşmakta kararlıdır. Bu amaçla ilk adım olarak, raporlama sistemimiz geliştirilerek, en küçük yaralanmaların bile tespit edilebilmesi sağlandı. 2015 yılında, işe bağlı kayıp gün sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplanan kaza ağırlık oranı 52,54 olarak tespit edildi. Türk Hava Yolları bünyesinde, işyerinde yaşanan başlıca yaralanma türleri arasında küçük kesikler, kas-iskelet sistemi yaralanmaları ve düşmeler yer alıyor.

Hedefler

Tüm çalışanlarımıza yeni iş sağlığı ve güvenliği (OH&S) düzenlemeleriyle ilgili düzenlediğimiz eğitimler tamamlandı. 2015 yılında yüzde 52,54 olarak tespit edilen kaza ağırlık oranınının 2016 yılı sonunda yüzde 50'nin altına düşürülmesini hedefliyoruz.



OHSAS 18001
SERTİFİKASI
SAHİBİYİZ

2016 HEDEFİMİZ:
KAZA AĞIRLIK ORANINI
%50'NİN ALTINA DÜŞÜRMEK

Güncellenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI

Türk Hava Yolları olarak personelimizin fiziksel sağlığı ve esenliği kadar ruh sağlığını da önemsiyoruz. Kritik pozisyonlarda görev alan personelimizin gerek fiziksel gerekse zihinsel olarak göreve hazır olmalarını sağlamak için her türlü desteği sunmaya kararlıyız.

Kişisel Koruyucu Donanım

Türk Hava Yolları, çalışanlarına ilgili ulusal ve uluslararası standartlara uygun kişisel koruyucu donanım (PPE) sağlar.

Kişisel Koruyucu Donanımların düzenli değerlendirmelere tabi tutulması gerekir; bu amaçla iyi ve çalışır durumda olduklarından emin olmak için mevcut kişisel koruyucu donanımların tamamını düzenli olarak standartlara uygun bir şekilde değerlendirmeden geçiriyoruz.

Acil Müdahale

Türk Hava Yolları'nda, çalışma ortamı, iş ekipmanı ve çevre şartları dikkate alınarak meydana gelebilecek yangın, deprem ve benzeri acil durumlar önceden değerlendirilmiş olup, bu gibi acil durumlarda emniyeti sağlamak için işverenlerin ve çalışanların yapması gerekenler acil durum eylem planlarına aktarılmıştır.

2015 yılında personelimizin acil durumlara hazırlıklı olması ve acil durum ekiplerinin olaya müdahale etme becerilerini geliştirilmesi amacıyla 16 acil durum tatbikatı gerçekleştirildi.

Tıbbi Muayeneler

Amacımız, tüm personelimizin uzun süre sağlıklı ve istihdam edilebilir olmasını sağlamak ve bunu desteklemektir. Bu çerçevede periyodik tıbbi muayeneler yaptırıyoruz.

2015 yılında, mevcut çalışanların rutin periyodik kontrolleri ve yeni işe alınacak personelin muayeneleri de dahil olmak üzere, toplam 109.976 tıbbi muayene gerçekleştirildi.

İçme Suyu Testleri

Çalışanlarımıza ve müşterilerimize sağladığımız içme suyunun sağlıklı olduğundan emin olmak için uçaklarımızda ve istasyonlarımızda kullanılan suyu periyodik olarak mikrobiyolojik, fiziksel ve kimyasal testlerden geçiriyoruz.

Eğitim

Türk Hava Yolları, çalışanlarını iş sağlığı ve güvenliği hususlarında bilinçlendirerek, iş sağlığı ve güvenliği kültürünün gelişmesine destek oluyor; bu amaçla düzenli eğitimlerle çalışanlarına iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili gerekli bilgileri veriyor. Eğitim konu başlıklarının bazıları şunlardır:

- ➔ İlgili düzenlemeler ve çalışanların yasal hak ve sorumlulukları
- ➔ İş sağlığı ve güvenliği kültürünün genel esasları
- ➔ Kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk faktörleri
- ➔ İş ekipmanının güvenli kullanımı
- ➔ Kişisel koruyucu donanım kullanımı
- ➔ İş kazalarının nedenleri ve önlenmesi
- ➔ Acil durum müdahale planları (patlamalar, yangınlar vb.)
- ➔ Tahliye ve kurtarma

Sağlıklı Yaşam Tarzlarının Desteklenmesi

Yaptığımız çeşitli çalışmalarla, çalışanlarımızı sağlıklı tercihler yapmaya teşvik ediyoruz. Sağlık programımız vasıtasıyla sağlıklı beslenme, madde bağımlılığı bilinci ve dumansız ortam gibi uygulamalara destek veriyoruz.

Birçok kronik hastalıkla ilişkilendirilen obeziteyi önlemenin yolu, kilo kontrolü ve aktif yaşam tarzından geçiyor. Çalışanlarımıza sağlıklı beslenme tercihleri, egzersiz ve kilo kontrolü gibi konularda yardımcı olmak için beslenme danışmanlığı hizmeti sunuyoruz.

Dumansız ortamı destekliyor, çalışanlarımızın sigarayı bırakmalarına yardımcı olmak için sigarayı bırakma programına katılmalarına imkan sağlıyoruz.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Eğitim

Çalışanların eğitimi, hem operasyonların emniyetli, verimli ve sürdürülebilir olmasının sağlanması için hem de çalışan bağlılığı ve kaliteli müşteri hizmeti sağlanması açısından çok önemlidir. Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını artırmanın yanı sıra, teknik yetkinliklerini ve müşteri ilişkilerine yönelik sosyal becerilerini de geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu amaç doğrultusunda, çalışanlarımızın eğitimi ve gelişimi için önemli olanaklar sunuyoruz.

TÜRK HAVACILIK AKADEMİSİ

Türk Hava Yolları'nın eğitim ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan, yıllar içinde tüm Türkiye'de ve dünya çapında pek çok firmaya eğitim vermeye başlayan Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, 5.800 metrekarelik bir alanda konumlanmış olup, 21 adet derslik ve 120 koltuk kapasiteli bir konferans salonuna sahiptir. Sahadan yetişmiş, alanında tecrübeli 29 uzman eğitmenlerden oluşan bir ekibin görev yaptığı Akademi bünyesinde, eş zamanlı olarak 550 kişiye eğitim hizmeti verilebilmektedir. Yılda 25 bine yakın öğrencinin katılım sağladığı 2.250 adet sınıf eğitimi gerçekleştirilmesinin yanı sıra, uzaktan eğitimlerle de 230 bine yakın katılımcıya ulaşılmıştır.

Eğitimlerimizi, Kurumsal Çözümler, Organizasyonel Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürüyoruz. Eğitimlerin sıklığı Ortaklığımızın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre, zorunlu uygunluk eğitimi, yeni işe alım eğitimi, güncelleme eğitimi veya seminer gibi eğitim türlerine göre değişiklik gösteriyor.



Ulusal ve Uluslararası Onaylarımız ve Ortaklıklarımız

- ➔ IATA Bölgesel Eğitim Ortağı ve Akredite Eğitim Merkezi ve Okulu
- ➔ SHGM Tehlikeli Maddeler Yetki Belgesi
- ➔ SHGM Onayı
- ➔ TS-EN-ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi
- ➔ ICAO Trainair Plus Tam Üyeliği
- ➔ PEARSON Akreditasyonu
- ➔ Global Council of Corporate Universities

2016 Hedeflerimiz

- ➔ 2016 yılı sonu itibarı ile 55 eğitimin dijitalleşmesini sağlamak
- ➔ 2015 yılında %65 olan eğitim mekanlarındaki doluluk oranının, 2016 yılında %71'in üzerinde olmasını sağlamak
- ➔ Tüm Ortaklık personelinin % 90'ına "Müşteri şikayetinin önemi ve şikayet yönetimi" uzaktan eğitimini sağlamak
- ➔ "Çevresel farkındalık" uzaktan eğitimini revize ederek tüm Ortaklık personeline eğitim sağlamak
- ➔ Tüm Ortaklık personelinin % 90'ına "Marka farkındalığı" uzaktan eğitimi düzenlemek
- ➔ En az iki adet "Ustalarla Sohbet" etkinliği gerçekleştirmek

SAYILARLA 2015 YILI EĞİTİMLERİ

	İş Sağlığı ve Güvenliği	Çevre Yönetimi	Emniyet	Güvenlik	Yakıt Verimliliği
Eğitim alan çalışan sayısı	4.642	19.132	27.571	6.703	42
Toplam eğitim saati	886	1.491	17.714	1.943	137

Akademimiz, dünya genelindeki hava trafiğinin yüzde 84'ünü temsil eden IATA'nın bölgesel iş ortağıdır. Yüksek eğitim standartlarının oluşturulması, sürdürülmesi ve izlenmesi aracılığıyla hava taşımacılığının emniyetini ve verimliliğini arttırmak için IATA onaylı eğitimler sunuyoruz. Akademimizin üstün çabalarının bir sonucu olarak, IATA tarafından 2012 En İyi Bölgesel Eğitim Ortağı ödülüne layık görüldük. Ayrıca Akademimiz, küresel hava taşımacılığının emniyetli, güvenilir ve sürdürülebilir gelişiminin sağlanması amacıyla eğitim iş birliğini teşvik eden ICAO TRAINAIR Plus'ın Mükemmeliyet Merkezi'dir.

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Önemli Gelişmeler

Havacılık Akademisi, ICAO Bölgesel Eğitim Mükemmellik Merkezi oldu

Haziran 2013'ten beri ICAO Trainair Plus tam üyeliğini sürdüren Havacılık Akademisi "ICAO Bölgesel Eğitim Mükemmellik Merkezi" ünvanına sahip oldu. ICAO Trainair Plus tam üyeliği kapsamında Travel Documents Training'ı dizayn ederek global havacılık sektörüne havalimanı güvenliği alanında katkı sağlayan Akademi, edindiği mükemmellik ünvanı ile ICAO kural ve talimatları ile uyumlu daha birçok eğitimi global sektöre kazandırmaya hazırlanıyor.

Havacılık Akademisi Türkiye'nin ilk resmi "Kurumsal Üniversite" tanınırlığını aldı

Havacılık Akademisi, Global Council of Corporate Universities (Küresel Kurumsal Üniversite Konseyi) tarafından Türkiye'de ilk resmi Kurumsal Üniversite tanınırlığını almaya hak kazandı.

Air Transport Management Master Programı

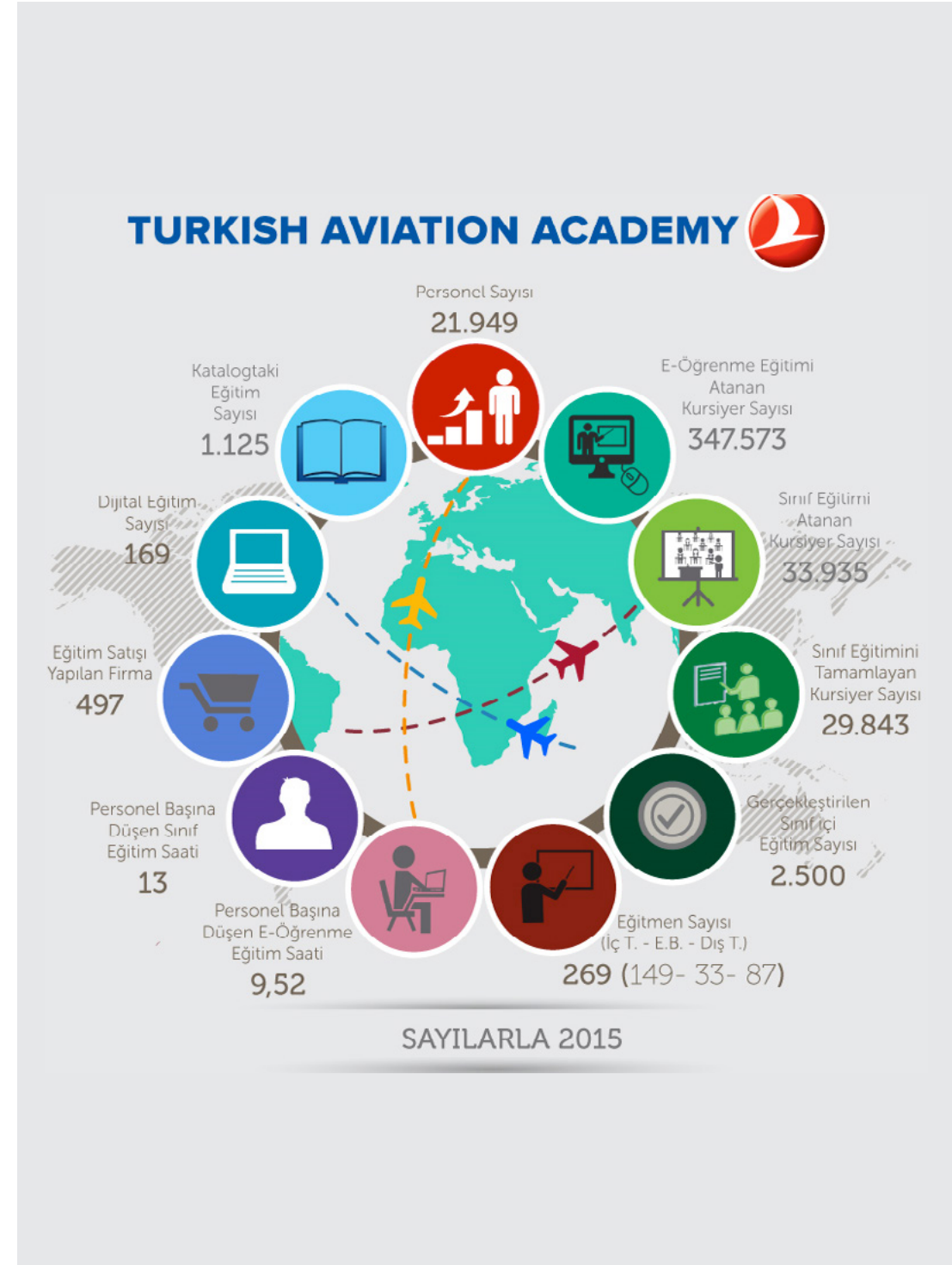


Havacılık Akademisi, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) tarafından ortaklaşa yürütülen Air Transport Management Master Programı, 2015 yılında ilk mezunlarını verdi. 39 yöneticimiz ve yönetici adayımız mezuniyetini kutladı.

Uluslararası geçerliliğe sahip bu Master Programı kapsamında dersler, sektöre yön veren Boeing, Massachusetts Institute of Technology, İstanbul Teknik Üniversitesi, Cranfield University, McGill University ve University of British Columbia gibi dünyanın önde gelen kurum ve üniversitelerinin seçkin eğitimcileri tarafından veriliyor.

Industrial R&D and Technology Management Programı

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi, Yıldız Teknik Üniversitesi ve Warwick Üniversitesi ile kurduğu iş birliği çerçevesinde "Industrial R&D and Technology Management Program" isimli master programını başlatmıştır. Birbirinden değerli akademisyenleri ve sektörün duayenlerini bu sayede öğrencilerle buluşturan ve nitelikli eğitim ile donanımlarının yolunu açan proje, sektöre kalifiye çalışan ve liderler kazandırılması açısından büyük öneme sahiptir. Eğitimi, geleceğe yapılan en önemli yatırım kaynaklarından biri olarak gören Türk Hava Yolları, bünyesinden 20 çalışanın Industrial R&D and Technology Management Programı'na katılabilmesine olanak sağlamıştır.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ



*we train as we fly,
we fly as we train...*

Uçuş Eğitim Başkanlığı, Ortaklığın 4.000'in üzerinde kokpit personeli, dispeçer, load master ile 10.000'den fazla kabin personelinin eğitim faaliyetlerini uluslararası standartlara uygun şekilde yürüterek, uçuş personelinin niteliklerinin geliştirilmesi için çalışmaktadır. Merkez, ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik eğitim hizmetleri de sağlamakta ve Avrupa, Orta Doğu ve Afrika bölgesindeki en kapsamlı eğitim merkezlerinden biri olmayı hedeflemektedir. Bunun yanı sıra kurum ve kuruluşlarla yürütülen çalışmalar, hem ulusal hem de uluslararası alanda sivil havacılık bilgi birikiminin geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır.



Kurslar

Uçuş Eğitim Merkezinde, kokpit ekipleri yer dersleri ve uçuş eğitimleri, kabin ekipleri yer dersleri ve uygulamalı eğitimler, yetiştirilmek üzere pilot aday eğitimleri, dispeçer ve load master eğitimleri verilmektedir. Tüm uçuş ekipleri eğitimleri iletişim, sorumluluk alma, liderlik ve takım yönetimi, problem çözme, sağlıklı karar alma gibi konularda bilgi, beceri ve yetkinlikleri artırmayı hedeflemektedir. Eğitimlerin kalitesini artırmak ve çalışanların dünyanın her yerinde hizmet verebilmeleri için gerekli olan teknik becerilerle donatılmasını sağlamak amacıyla eğitim programımızı düzenli olarak güncelliyoruz.



Bunların yanı sıra, yakıt verimliliği ile ilgili alanlarda çalışanlarımıza eğitim vererek çevre bilincini artırmayı amaçlıyoruz. Çevreyi korumak amacıyla yakıt verimliliğiyle ilgili operasyonel uygulamalar hakkında seminerler düzenliyoruz.

Uçuş Eğitim Başkanlığı'nın çatısı altında yürütülen bir başka önemli faaliyet de Alman Havacılık ve Uzay Dairesi (DLR) ile birlikte sürdürülen pilot seçme sınavlarının gerçekleştirildiği DLR Test Merkezi'dir.

Gerçekleştirilen Projeler

Büyüyen filo ile birlikte artan eğitim gereksinimlerinin karşılanabilmesi için Florya'daki araziye, 18 simülatör ve 45 derslik kapasiteli yeni bir Kokpit Eğitim Merkezinin ve mock-up ve derslik alt yapısına sahip yeni bir Kabin Eğitim Merkezinin inşaatına başlanmıştır. 2015 yılında yeni "Uçuş Eğitim Merkezi Projesi" çalışması kapsamında dört adet tam uçuş simülatörünün (FFS) alım aşaması tamamlanmıştır. Böylece EASA onaylı tam uçuş simülatörünün (FFS) sayısı 14'e yükselmiştir.



**EASA.ATO.0028 SERTİFİKALI
AVRUPA HAVACILIK EMNİYETİ
AJANSI (EASA) TARAFINDAN
ONAYLI EĞİTİM MERKEZİ**

Ortaklığımızın havacılık emniyeti ve güvenliği konularındaki en yüksek performans standartlarına erişme vizyonuyla faaliyetlerini yürüten Uçuş Eğitim Merkezimiz, Türkiye Sivil Havacılık Otoritesi tarafından bir Tip İntibak Eğitimi Organizasyonu (TRTO) ve Uçuş Eğitim Kuruluşu (FTO) olarak onaylandı. Ayrıca, Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA) tarafından da Onaylı Eğitim Merkezi (ATO) olarak yetkilendirilmiştir.

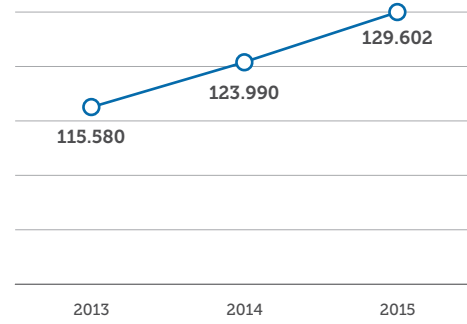
482
EĞİTMENLE
47.132
KİŞİYE EĞİTİM VERİYORUZ

SOSYAL

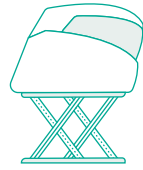
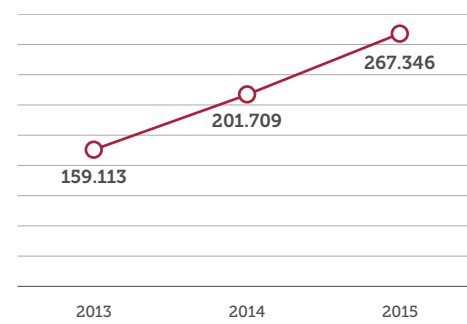
- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

2013-2015 Performansı

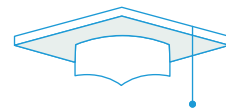
KOKPİT PERSONELİNE YÖNELİK EĞİTİM SAATLERİNDE %12 ARTIŞ



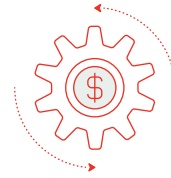
KABİN PERSONELİNE YÖNELİK EĞİTİM SAATLERİNDE %68 ARTIŞ



FNPT* VE FFS** SAYISINDA
%143 ARTIŞ



EĞİTİM ALAN KABİN VE KOKPİT
PERSONELİ SAYISINDA
%53 ARTIŞ



GELİRLERDE
%75 ARTIŞ



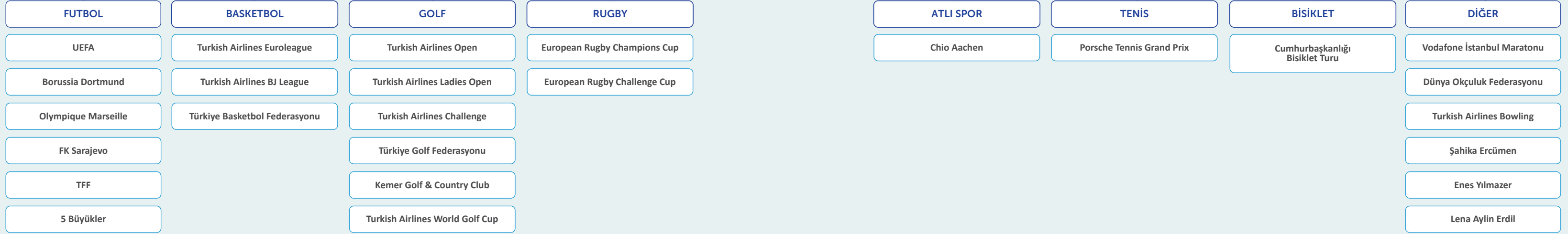
KABİN VE KOKPİT PERSONELİNE
YÖNELİK EĞİTİM SAATLERİNDE
%45 ARTIŞ

* Flight Navigation and Procedures Trainer
** Full Flight Simulator



Sosyal Sorumluluk

SPOR SPONSORLUKLARI



SAYILARLA SOSYAL SORUMLULUK FAALİYETLERİ



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

Çevre

AFRİKA'DA 10 SAĞLIK MERKEZİNE SÜRDÜRÜLEBİLİR ENERJİ PANELİ

Sürdürülebilir projeleri destekleme ve hayata geçirme stratejimiz kapsamında Afrika'da Nijer ve Uganda'da kırsal alandaki sağlık ocaklarının enerji ihtiyacını karşılamak amacıyla 10 adet **Güneş Enerji Paneli** bağışlandı.



ANADOLU'YA 1 MİLYON FİDAN

Gelecek kuşakları tehdit eden iklim değişikliği ile mücadele kapsamında Anadolu'nun çeşitli illerinde 2014 ve 2015 yıllarında **1 milyon fidan** diktik.



ORMAN KÂŞİFİ MÜLTECİ ÇOCUKLAR

Çocuklara doğayı sevdirmeye, doğadaki ağaçları, meyve, çiçek, böcek, ot, sebze gibi unsurları tanıtmaya, aynı zamanda bilimsel yöntem ile çalışma becerilerini geliştirme amacıyla düzenlenen Orman Kâşifleri projesi kapsamında **30** mülteci çocukla beraber İstanbul Ormanlarında **4 hafta** süren etkinlik düzenlendi.



Sağlık

MEME KANSERİNE DİKKAT ÇEKTİK!

Meme kanserinden hayatlarını kaybeden kadınlarımız için pilotlarımızın şiiirlerinden ve gökyüzünden çektikleri fotoğraflardan oluşan "**Gökyüzünde hayat izi**" isimli sergi düzenlendi.

Farkındalık kampanyasının bir devamı olarak uçaklarımızdan birine meme kanserini simgeleyen pembe kurdele giydirildi ve broşürlerle yolculara uzanan bir bilinçlendirme hareketi başlatıldı.



İnsani Müdahale

NEPAL DEPREMİ

2015 yılında gerçekleşen Nepal depremi sonrası bölgeye ulaşan gönüllü ekibimiz, dağ köylerinden şehrin yıkılmış mahallelerine, hastanelerdeki yaralılara kadar ziyaretler gerçekleştirip **1.000** branda ile **1.000** ailenin gıda ihtiyacını karşılayacak yardımın dağıtılmasını sağladı.

Türk Kızılay'ının çadır atölyesinde üretilen 1.000 branda ile çeşitli yardım malzemelerini THY de ücretsiz olarak bölgeye nakletti. THY çalışanları ve Türk Kızılayı, Nepal Delegasyonu branda ile gıda paketlerini afetzedelere dağıttı.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK



Çalışan Gönüllülüğü

Kurumsal Ortaklık Ödülü

CSR Europe'un Türkiye ayağı olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği tarafından organize edilen İşletme 2023 Zirvesinde "Kurumsal Ortaklık" ödülüne layık görüldük.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KULÜBÜ

Tarımdan enerjiye, sağlıktan atıkların dönüşümüne, eğitimden ekonomiye yaşamın her alanının bütüncül bir dünya görüşüne göre yeniden biçimlendirilmesine katkıda bulunmak amacıyla Türk Hava Yolları gönüllüleri tarafından sürdürülebilirlik kulübü hayata geçirildi.

FOTOĞRAFÇILIK KULÜBÜ

Fotoğrafçılığa ilgi duyan amatör ve profesyonel fotoğrafçılarla beraber Türk Hava Yolları Fotoğrafçılık Kulübü hayata geçirildi. Kulüpte, fotoğraf alanında deneyim paylaşımları ve eğitimler yer almaktadır.

Türkiye'de Toplumsal Kalkınmaya Destek

İSTANBUL HEROES

7-10 yaş aralığındaki minik konuklarımızın her ay beğeni ile takip ettikleri, yolculukları boyunca keyifle eğlenirken aynı zamanda öğrendikleri Miles & Smiles Heroes dergisi İl Milli Eğitim Müdürlüğü ortaklığı ile İstanbul'daki çeşitli okullarda ücretsiz olarak 100.000 adet dağıtıldı.



1000 ÖĞRENCİYE HAVACILIK KONFERANSLARI

Gönüllü pilotlarımız & hosteslerimiz, İstanbul'un çeşitli okullarındaki 1000 öğrenciye İl Milli Eğitim Müdürlüğü ortaklığı ile havacılığı sevdirmek amacıyla "Dünya daha büyük, keşfet" temalı konferanslar düzenledi. Pilot ve hosteslerimiz öğrencilerin uçaklar ve dünya hakkında merak ettikleri soruları cevaplayarak kendileri ile birlikte getirdikleri hediyeleri öğrencilere dağıttı.



MÜLTECİ ÇOCUKLAR VE KIŞ

Türkiye'nin doğu bölgelerinde sığınmacı olan, çadırlarda ya da kamplarda zor durumda yaşayan 1000 ihtiyaç sahibi mülteci çocuğa kışlık kıyafet, atkı-bere-eldiven seti, kırtasiye, oyuncak, bebekler için binlerce mama ve bebe bisküvisi desteği sağlandı.



300 ÇOCUKLA UÇURTMA ŞENLİĞİ

Türk Hava Yolları Gönüllüleri, 2015 yılında 300'e yakın yetim çocuğun katılımıyla bir uçurtma şenliği düzenledi.

Sosyal hizmetlerin sevgi evlerinde ve çeşitli derneklerin finanse ettiği çocuk evlerinde kalan yetim çocukların ve annesiyle birlikte kendi evlerinde yaşam mücadelesi veren, toplumun çeşitli dezavantajlı gruplarından gelen Türk ve mülteci yetimlerin katıldığı şenlikte, birbirinden keyifli oyun alanları oluşturuldu, animasyonlar ve palyaçolar eşliğinde hem eğlendirici hem öğretici etkinliklere yer verildi.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

KANSERLİ ÇOCUKLARA OYUN TERAPİSİ

İstanbul'daki eğitim ve araştırma hastanelerinde tedavi gören kanserli çocuklara, uluslararası oyun terapistleri ve Pedagoji Derneği işbirliği ile oyun odası kuruldu ve çocuklara haftalar süren düzenli oyun terapisi gerçekleştirildi.

Bu şekilde hayata daha fazla tutunması sağlanmaya çalışan çocuklar, uzman terapistlerin yardımıyla mücadele azmiyle dolu ve umutla yeniden tanıştı.



TOSİDO İLE YÜZLERCE ÇOCUK PİLOT OLDU

Türk Hava Yolları gönüllü grubu ile gelenekselleşen etkinliklerden TOSİDO (Touristanbul, Simülatör ve Do&Co) kapsamında onkoloji servisleri, engelliler merkezi ya da yetiştirme yurtlarında kalan 200'den fazla çocuk, sabah Do&Co'da kahvaltı yapıp ve tesisleri gezdiler. Ardından Türk Hava Yolları'nın uçuş merkezini gezip, simülatör kullandılar, kokpit koltuğuna oturarak, bir anlık da olsa pilot oldular. Günün kalan yarısı Touristanbul kapsamında, rehber eşliğinde öğle yemeği ve İstanbul gezisi ile son buldu.



ADA VAPURUNDAN BİSİKLET ŞENLİĞİ'NE

Türk Hava Yolları gönüllüleri çeşitli kurumlardan 100 yetim çocuğa bisiklet hediye etti. Daha sonra çocukları İstanbul'da bisiklet kullanımının yaygın olduğu adalara götürerek, gün boyu adalarda onlarla birlikte bisiklet sürdü.



Uçuş Noktalarımızdaki Topluluklara Destek

AFRİKA'YA 100 PROJE

Türk Hava Yolları Afrika senesinde 26 Afrika noktasında yüzlerce gönüllüsüyle 100'e yakın irili ufaklı proje gerçekleştirdi.

Türk Hava Yolları gönüllüleri ile birlikte yetimhanelere, eğitim kurumlarına, engellilere, hastanelere ve yoksul mahalle- köylere yönelik gerçekleştirilen bu projelerde yüz binlerce kişinin hayatına dokunuldu, gıda, eğitim ve sağlık desteğinde bulunuldu.



- YETİM HANELER
- HASTANELERE İLAÇ YARDIMLARI VE OYUN ODALARI
- ÇOCUK PARKLARI
- KIRTASIYE & OKUL YARDIMLARI
- KÖY ZİYARETLERİ- GIDA YARDIMLARI
- SU KUYULARI



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ
- UÇUŞ GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

TÜM DÜNYADA 300 BİNDEN FAZLA KİŞİYE GIDA DESTEĞİ

Ramazan iftarları ve kumanya dağıtımları kapsamında, Afrika, Asya ve Kudüs ve Balkanlarda tüm dünyada 300 binden fazla kişiye gıda desteği sağlandı.



KUDÜS ÇOCUK ŞENLİĞİ

Filistin'deki binlerce yetim çocuğun katılımıyla Mescid-i Aksa bahçesinde düzenlenen şenliğe gönüllülerimizle birlikte katılım sağlandı ve binlerce oyuncak dağıtıldı.

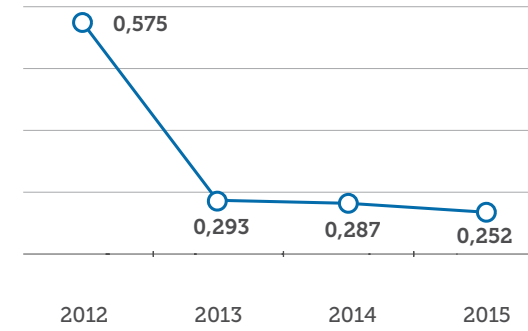


Performans Tabloları

G4-10: YAŞ GRUBUNA VE CİNSİYETE GÖRE ÇALIŞAN PROFİLİ

Yıl	Çalışan kategorisi	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
		0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2012	Kokpit personeli	253	1.648	638	32	2.507	2.539
	Kabin personeli	2.874	2.614	3	4.215	1.276	5.491
	Diğer personel	1.328	6.115	384	3.325	4.502	7.827
	Toplam	4.455	10.377	1.025	7.572	8.285	15.857
2013	Kokpit personeli	623	2.079	667	57	3.312	3.369
	Kabin personeli	4.131	2.803	2	5.027	1.909	6.936
	Diğer personel	1.829	6.373	375	3.568	5.009	8.577
	Toplam	6.583	11.255	1.044	8.652	10.230	18.882
2014	Kokpit personeli	669	2.460	763	78	3.814	3.892
	Kabin personeli	4.390	3.385	3	5.439	2.339	7.778
	Diğer personel	1.819	6.049	364	3.709	4.523	8.232
	Toplam	6.878	11.894	1.130	9.226	10.676	19.902
2015	Kokpit personeli	696	2.806	872	92	4.282	4.374
	Kabin personeli	4.670	4.056	3	6.099	2.630	8.729
	Diğer personel	2.124	6.398	405	4.011	4.916	8.927
	Toplam	7.490	13.260	1.280	10.202	11.828	22.030

EMNİYET DENETİMİ PERFORMANSI



G4-LA 1: YENİ PERSONEL ALIMLARININ YAŞ GRUBU, CİNSİYET VE COĞRAFİ BÖLGEYE GÖRE DAĞILIMI

		2012	2013	2014	2015
Yaş Grubu	Toplam	1.448	3.965	2.599	3.056
	30 Altı	967	2.888	1.847	2.314
	30-49	446	982	663	657
	50+	35	95	89	85
Cinsiyet	Erkek	881	2.405	1.594	1.641
	Kadın	567	1.560	1.005	1.415
Coğrafi Bölge	Afrika	53	78	53	59
	Amerika	18	55	38	42
	Asya	33	34	62	27
	Avrupa	156	224	130	156
	Orta Doğu	53	73	45	115
	Uzak Doğu	42	49	38	30
	Türkiye	1.093	3.452	2.233	2.627

2015 yılında işten ayrılan personel sayısı 928'dir. İşten ayrılan personel sayısının rapor dönemindeki ortalama personel sayısına bölümüyle elde edilen (928/20.966) iş gücü devir oranı % 4,43'tür.

G4- LA12: YÖNETİCİ PROFİLİNİN YAŞ GRUBUNA VE CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMI

Yıl	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
	0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2012	8	430	45	52	431	483
2013	18	451	51	50	470	520
2014	23	468	49	54	486	540
2015	16	480	47	50	493	543

G4-LA 11: PERFORMANS VE KARİYER GELİŞİMİ DEĞERLENDİRMELERİNE TABİ ÇALIŞANLARIN SAYISI VE CİNSİYET DAĞILIMI

	2012	2013	2014	2015
Toplam	320	378	462	425
Kadın	36	42	50	387
Erken	284	336	412	38

Ekler

HESAPLAMA YÖNTEMİ
RAPOR HAKKINDA
GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ

118
118
119

Hesaplama Yöntemi

2015 yılı Elektrik, Su ve Doğalgaz tasarruf rakamları, aşağıda belirtilen yerleşkelerdeki tüketim miktarlarına göre hesaplanmıştır: Türk Hava Yolları Genel Müdürlük ve Yenibosna ile Güneşli Binaları.

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Türk Hava Yollarında, kaza ağırlık oranı “işe bağlı kayıp gün x 1000000/çalışma saati” formülüyle hesaplanır. Kapsam: Kaza ağırlık oranı hesaplamasında sadece Türk Hava Yolları verileri kullanıldı.

Rapor Hakkında

Türk Hava Yolları'nın 2015 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, kuruluşun yayınladığı ikinci sürdürülebilirlik raporudur ve küresel ölçekte kabul edilen Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Kılavuzunun en güncel versiyonu “GRI G4” raporlama çerçevesi doğrultusunda, temel uyumluluk seçeneğine göre hazırlanmıştır. Bazı ilgili yerlerde, Türk Hava Yolları tarafından 2012, 2013 ve 2014 yıllarına ait verilere de yer verilmiştir. Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı ve Ortaklığın yüzde yüz iştirakleri olan Türk Hava Yolları Havacılık Ağır Bakım Onarım Merkezi A.Ş. (HABOM), THY Teknik A.Ş. ve THY Uçuş Akademisi, konsolide mali tablolara dahil edilmiştir ama bu iştirakler bu rapor kapsamında yer almamaktadır. Göstergelerin herhangi biri ya da rapor için dış denetim uygulanmamıştır. Sürdürülebilirlik performansımız hakkında düzenli olarak rapor yayınlamayı planlıyoruz.

Geribildirim için İrtibat Bilgileri

Sizlerden aldığımız her türlü geribildirim gücümüze güç katıyor.
Geribildirim için irtibat bilgileri: ir@thy.com, +90212 463 63 63

Yasal Uyarı

Türk Hava Yolları A.O. ('Ortaklık' veya 'Türk Hava Yolları') bu sürdürülebilirlik raporunu, sürdürülebilirlik uygulamaları hakkında bilgi vermek amacıyla hazırlamıştır. Bu rapor geniş kapsamlı değildir ve Türk Hava Yolları'na ilişkin tüm bilgileri içermez.

Bu raporda yer alan bilgiler bağımsız denetime ve incelemeye tabi olmamıştır ve ileriye dönük beyanlar, tahminler ve projeksiyonlar içermektedir. Geçmişe dönük bilgiler dışında yer alan, gelecek durumlar veya beklentilerle ilgili tüm beyanlar ileriye dönük beyandır. Ortaklık, ileriye dönük beyanlara yansıyan tahminlerin ve projeksiyonların makul olduğuna inanmakla beraber, bu verilerin yanlışlığı ispat edilebilir ve fiili sonuçlar beklentilerden önemli ölçüde farklılık gösterebilir. Bu nedenle, ileriye dönük beyanlara istinat etmemeniz gerekmektedir. Bu raporda yer alan herhangi bir ileriye dönük beyan, hazırlandığı tarih itibarıyla geçerli bilgiler vermektedir ve Ortaklık, beyanın yapıldığı tarihten sonra oluşan koşullar ya da olayları yansıtmak veya beklenmeyen olayların meydana gelmesini yansıtmak üzere ileriye dönük beyanları, kanuni zorunluluklar dışında, güncelleme yükümlülüğünü üstlenmez.

Bu raporda yer alan sektör, piyasa ve rekabet ortamı verileri Ortaklığın kendi iç araştırması, sektör araştırması, kamuya açık bilgiler, sektör yayınları ve piyasa yorumlarından sağlanmıştır. Sektör yayınları genellikle, verilerin güvenilir olduğu düşünülen kaynaklardan temin edildiğini, ancak bu verilerin doğruluğu veya tamlığı hususunda herhangi bir garantinin söz konusu olmadığını belirtmektedirler. Benzer şekilde, Ortaklık, iç araştırmasının, sektör araştırması ve yayınların ve diğer kamuya açık bilgilerin güvenilir olduğuna inanıyor olsa da, söz konusu bilgilerin doğruluğunu bağımsız olarak teyit etmemiştir. Türk Hava Yolları söz konusu bilginin eksiksiz olduğu veya doğruluğu konusunda hiçbir beyan vermemektedir.



“TEMEL UYUMLULUK SEÇENEĞİNE GÖRE GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ”

Gösterge	GENEL STANDART BİLDİRİMLER	Sayfa	Açıklama/bağlantı
STRATEJİ VE ANALİZ			
G4-1	Sürdürülebilirliğin kuruluşla ilgisi ve kuruluşun sürdürülebilirlik konusundaki stratejisi hakkında CEO'nun beyanı.	4, 5	
KURUMSAL PROFİL			
G4-3	Kuruluşun adı.	119	Türk Hava Yolları A.O.
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri.	8	
G4-5	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer.	8, 119	Genel Müdürlük Binası, Atatürk Havalimanı Yeşilköy 34149 İSTANBUL TÜRKİYE
G4-6	Kuruluşun faaliyet gösterdiği ülke sayısı ve kuruluşun belirgin faaliyetlerinin olduğu ya da raporda anlatılan sürdürülebilirlik konu başlıklarıyla bilhassa ilgili olan ülkelerin adları.	12	
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği.	27	
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil).	8, 9, 11, 12, 119	2015 Yılı Faaliyet Raporu, sayfa 30 - 32
G4-9	Aşağıdakiler de dahil olmak üzere kuruluşun ölçeği: * Toplam çalışan sayısı * Toplam işlem sayısı * Net satış (özel sektör kuruluşları için) veya net gelir (kamu sektörü kuruluşları için) * Borç ve özkaynak bakımından bölüştürülmüş toplam işletme sermayesi (özel sektör kuruluşları için) * Sağlanan ürün veya hizmetlerin miktarı	9, 41, 42, 88, 93, 115, 119	2015 Yılı Faaliyet Raporu, sayfa 3 - 6, 26 - 35

G4-10	a. Toplam çalışan sayısını iş sözleşmesi ve cinsiyete göre bildiriniz. b. Toplam bordrolu çalışan sayısını istihdam türü ve cinsiyete göre bildiriniz. c. Toplam işgücünü; çalışanlara, gözetime tabi işçilere ve cinsiyete göre bildiriniz. d. Toplam işgücünü bölge ve cinsiyete göre bildiriniz. e. Kuruluşun işlerinin önemli bir kısmının; kanunen serbest meslek sahibi olarak kabul edilen kişilerce mi yoksa çalışanlar veya gözetime tabi işçiler dışındaki yüklenicilerin çalışanları ve gözetim altında çalışanlarınca mı gerçekleştirildiğini bildiriniz. f. İstihdam rakamlarındaki (turizm veya tarım sektörlerindeki mevsimsel istihdam değişiklikleri gibi) her türlü belirgin değişikliği bildiriniz.	93, 115	
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi.	94	
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	39	
G4-13	Aşağıdakiler de dahil olmak üzere; kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişikliği bildiriniz: *Tesis açılışları, kapanışları ve genişletmeleri de dahil olmak üzere faaliyet yerlerindeki veya faaliyetlerdeki değişiklikler *Sermaye yapısındaki değişiklikler ve diğer sermaye oluşturma, koruma ve değiştirme faaliyetleri (özel sektör kuruluşları için) *Tedarikçilerin konularındaki, tedarik zincirinin yapısındaki veya seçim ve fesih de dahil olmak üzere tedarikçilerle ilişkilerdeki değişiklikler	14, 120	2015 Yılı Faaliyet Raporu sayfa 26 - 32
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığını veya ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığını bildiriniz.	28, 29, 31, 50, 66 - 74, 81	
G4-15	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kuruluş dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmelerin, ilkelerin ve diğer inisiyatiflerin bir listesini sağlayınız.	50, 67, 69, 74, 81, 84, 95, 99, 100, 102	
G4-16	Kuruluşun üyesi olduğu ve aşağıdaki rolleri aldığı derneklerin (örneğin sanayi derneklerinin) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesini sağlayınız: * Yönetim organında görev aldığı * Projelere veya komitelere katıldığı * Rutin üyelik aidatları haricinde önemli miktarda fon sağladığı * Üyeliği stratejik olarak değerlendirdiği	25	
Bu, öncelikli olarak kurumsal seviyedeki üyeliklerle ilgilidir.			
TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER			
G4-17	a. Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş kuruluşlar. b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığını bildiriniz.	118	
G4-18	Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç	22, 23, 24	
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurlar	26	

G4-20	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş içindeki Unsur Çerçevesini bildiriniz.	24, 26	
G4-21	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş dışındaki Unsur Çerçevesini bildiriniz	24, 26	
G4-22	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisini ve bu beyanların yeniden düzenlenme nedenlerini bildiriniz.	121	Bulunmamaktadır.
G4-23	Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikleri bildiriniz.	121	Değişiklik bulunmamaktadır.
PAYDAŞ KATILIMI			
G4-24	Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi.	23, 24, 25	
G4-25	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası.	23	
G4-26	Kuruluşun, paydaş katılımına yaklaşımı.	23, 24, 25, 30	
G4-27	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarına ve kaygılara kuruluşun verdiği yanıtlar.	24, 30, 92	
RAPOR PROFİLİ			
G4-28	Sağlanan bilgiler için (mali yıl veya takvim yılı gibi) raporlama dönemi.	121	1 Ocak 2015 - 31 Aralık 2015
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi.	121	1 Ocak 2014 - 31 Aralık 2014
G4-30	Raporlama sıklığı (örneğin yıllık, iki yılda bir).	121	Yıllık
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri sağlayınız.	118, 121	Yatırımcı ilişkileri, ir@thy.com, Tel: +90212 463 63 63
G4-32	Kuruluşun seçmiş olduğu 'uyumluluk' seçeneği, tercih edilen seçeneğe ilişkin GRI İçerik Endeksi ve varsa dış denetim raporunu bildiriniz.	118, 121	"Temel" uyumluluk içeriğine göre
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikası ve mevcut uygulaması.	118, 121	Rapor ve içerisinde yer alan herhangi bir gösterge için dış denetim sağlanmamıştır.
YÖNETİŞİM			
G4-34	En yüksek yönetim organının komiteleri de dahil olmak üzere kuruluşun yönetim yapısı. Ekonomik, çevresel ve sosyal etkiler konusunda karar vermekten sorumlu komiteler.	27 - 29	

ETİK VE DÜRÜSTLÜK			
-------------------	--	--	--

G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerlerini, ilkelerini, standartlarını ve davranış normlarını tanımlayınız.	32, 33, 88	
-------	--	------------	--

ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER

KATEGORİ: EKONOMİK

UNSUR	EKONOMİK PERFORMANS		
-------	---------------------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	36 - 46	
--------	-------------------	---------	--

G4-EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	9, 12, 41, 122	2015 Yılı Faaliyet Raporu sayfa 3 - 8
--------	---	----------------	---------------------------------------

G4-EC2	İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	31	
--------	--	----	--

UNSUR	DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER		
-------	--------------------------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	36 - 46	
--------	-------------------	---------	--

G4-EC7	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	37, 39, 42 - 46	
--------	--	-----------------	--

G4-EC8	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	37, 39, 42 - 46	
--------	---	-----------------	--

KATEGORİ: ÇEVRE

UNSUR	ENERJİ		
-------	--------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	40, 50 - 61	
--------	-------------------	-------------	--

G4-EN3	Kuruluş içindeki enerji tüketimi	52, 53, 60	
--------	----------------------------------	------------	--

G4-EN5	Enerji yoğunluğu	52, 53, 60	
--------	------------------	------------	--

G4-EN6	Enerji tüketiminin azaltılması	52, 53, 60	
--------	--------------------------------	------------	--

UNSUR	SU		
-------	----	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	50 - 52, 123	Çevre politikamızda belirtildiği gibi, toplam su kullanımımızı en düşük seviyeye indirmeye ve geri dönüşümü mümkün olduğunca desteklemeye çalışıyoruz.
--------	-------------------	--------------	--

G4-EN8	Kaynak bazında toplam su çekimi	52	
--------	---------------------------------	----	--

UNSUR	EMİSYONLAR		
-------	------------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	40, 54 - 61	
--------	-------------------	-------------	--

G4-EN18	Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	53, 58 - 60	
---------	-----------------------------------	-------------	--

UNSUR	ATIK SULAR VE ATIKLAR		
-------	-----------------------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	50 - 52, 62	
--------	-------------------	-------------	--

G4-EN23	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	62	
---------	---	----	--

UNSUR	ÜRÜN VE HİZMETLER		
-------	-------------------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	55 - 63, 81	
--------	-------------------	-------------	--

G4-EN27	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	53, 81	
---------	--	--------	--

UNSUR	UYUM		
-------	------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	50	
--------	-------------------	----	--

G4-EN29	Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli para cezalarının parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	50	
---------	--	----	--

UNSUR	GENEL		
-------	-------	--	--

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	50	
--------	-------------------	----	--

G4-EN31	Türe göre toplam çevre koruma harcama ve yatırımları	50	
---------	--	----	--

KATEGORİ: SOSYAL**ALT KATEGORİ: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ**

UNSUR	İSTİHDAM		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	88 - 94	
G4-LA1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	93, 116	
G4-LA2	Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	90 - 92	
UNSUR	İŞGÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	88 - 94	
G4-LA4	Bunların toplu iş sözleşmelerinde belirtilmiş olup olmadıkları da dahil olmak üzere faaliyet değişiklikleriyle ilgili asgari ihbar süreleri		Toplu iş sözleşmesi imzalanmadan önce 8 haftalık bir hazırlık ve planlama süresi bulunmaktadır.
UNSUR	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	94 - 97	
G4-LA5	Toplam işgücünün iş sağlığı ve güvenliği programlarının takibine yardımcı olan ve bu konuda görüş bildiren resmi müşterek yönetim-işçi sağlık ve güvenlik komitelerinde temsil edilen yüzdesi	124	OH&S Komitesi Ortaklık bünyesinde yönetim kademesinde faaliyet göstermektedir.
G4-LA6	Bölge ve cinsiyete göre yaralanma türü ve kaza sıklık oranları, meslek hastalıkları, kayıp gün ve devamsızlık ve işle bağlantılı toplam ölüm vakası sayısı	95	
G4-LA8	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin konu başlıkları	124	İş sağlığı ve güvenliği konuları sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındadır.
UNSUR	EĞİTİM VE ÖĞRETİM		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	98 - 104	
G4-LA9	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	99, 101, 104	
G4-LA10	Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	98, 100, 102, 103	
G4-LA11	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	116	

UNSUR	ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	93	
G4-LA12	Yönetişim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	116	
UNSUR	İŞGÜCÜ UYGULAMALARI ŞİKAYET MEKANİZMALARI		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	32, 33	
G4-LA16	İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	33	
ALT KATEGORİ: İNSAN HAKLARI			
UNSUR	AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	32, 33	
G4-HR3	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	33	
UNSUR	ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	94	
G4-HR4	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	94	
ALT KATEGORİ: TOPLUM			
UNSUR	YEREL TOPLUMLAR		
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	46, 106 - 114	
G4-SO1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	24, 46, 106 - 114	

UNSUR	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	32, 33
G4-SO3	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	33
G4-SO4	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	32, 33
G4-SO5	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	32, 33

UNSUR	REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	32, 33
G4-SO7	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	33

UNSUR	UYUM	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	32
G4-SO8	Kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	32, 33

ALT KATEGORİ: ÜRÜN SORUMLULUĞU

UNSUR	ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	24, 76 - 86
G4-PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları	17 - 19, 80 - 83

UNSUR	MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	84
G4-PR8	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	84

As part of Turkish Airlines' responsible business approach, this report is printed on a Blue Angel certified paper made from 100% de-inked recycled fibres produced at ISO 50001 and QSE Management Systems certified producer.

By using 100% recycled paper rather than a non-recycled paper, the environmental impact was reduced by:



103 kg
of landfill



207 km travel
in the average
European car



300 kWh
of energy



21 kg
CO₂ and
greenhouse gases



3,200 litres
of water



168 kg
of wood

Carbon-footprint data for the recycled paper is calculated in accordance with the Bilan Carbone® methodology.



İçerik Yazarı & Raporlama Danışmanlığı: Tuba ATABEY | tuba.atabey@sustainova.com.tr

SUSTAINOVA Sustainability Consulting www.sustainova.com.tr

TURKISH AIRLINES 

A STAR ALLIANCE MEMBER 