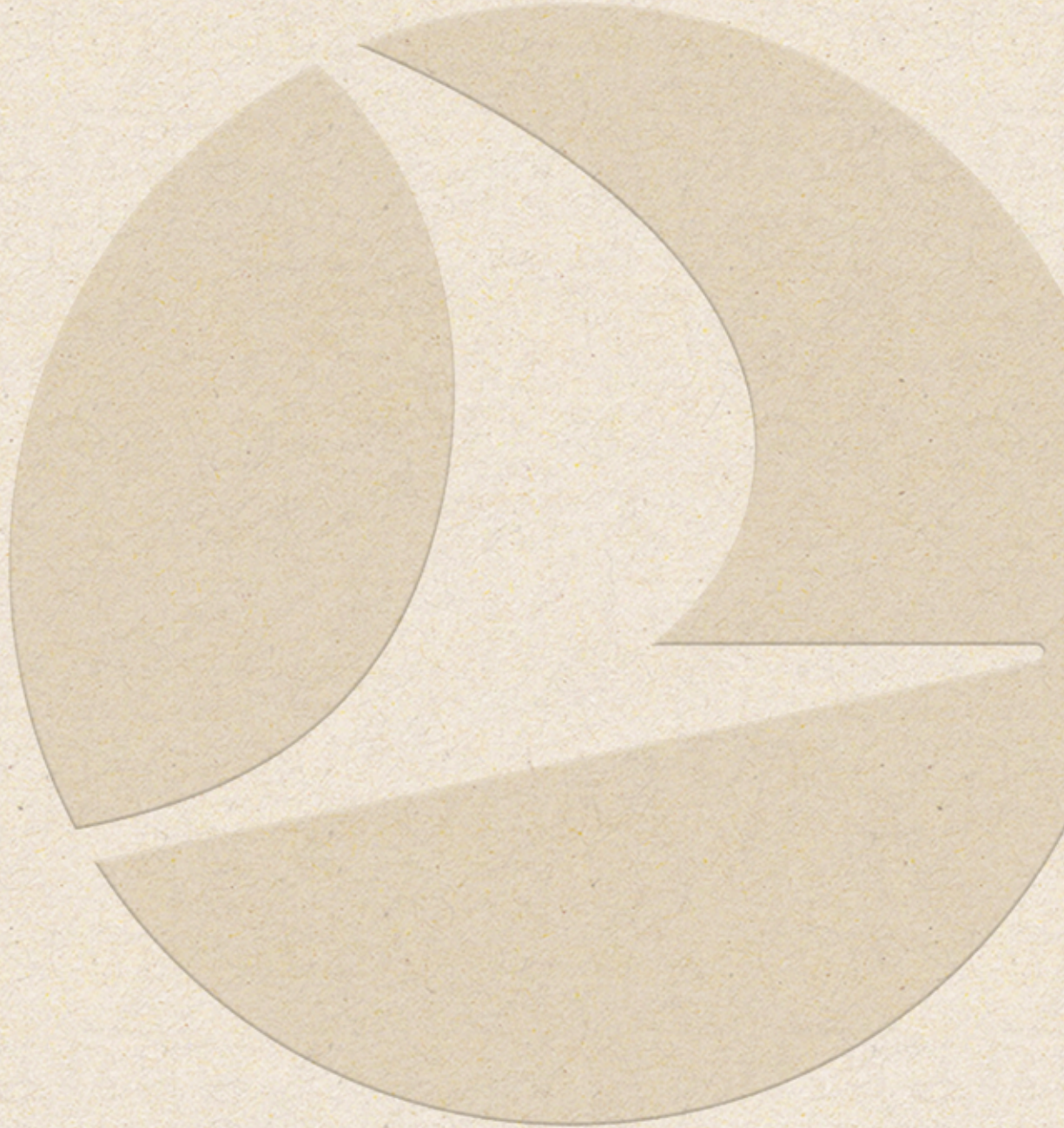



Sürdürülebilirlik Raporu 2014

TURKISH AIRLINES 



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Sürdürülebilirlik Raporu
2014

TURKISH AIRLINES 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

İçindekiler

CEO'nun Mesajı	04
Ortaklığımız Hakkında	07
BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI	08
VİZYONUMUZ VE MİSYONUMUZ	10
REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ	12
ÖDÜLLERİMİZ	18
Sürdürülebilirlik Yönetimi	22
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI	24
PAYDAŞ KATILIMI	25
ÖNCELİKLİ KONULAR	28
KURUMSAL YÖNETİM	29
Ekonomi	37
HAVACILIĞIN KATKILARI	38
EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ	42
Çevre	51
ÇEVRE YÖNETİMİ	52
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	55
YAKIT VERİMLİLİĞİ	56
ATIK YÖNETİMİ	63
GÜRÜLTÜ	65
Sosyal	67
UÇUŞ EMNİYETİ VE GÜVENLİĞİ	68
MÜŞTERİLERİMİZ	77
ÇALIŞANLARIMIZ	91
SOSYAL SORUMLULUK	109
Ekler	123
HESAPLAMA YÖNTEMİ	124
RAPOR HAKKINDA	124
GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ	125

CEO'nun Mesajı



**SORUMLULUK SAHİBİ
BİR KURUMSAL DÜNYA
VATANDAŞI OLMAK
MEVCUT PAYDAŞLARIMIZI
ÖNEMSEMekten FAZLASINI
GEREKtİRİYOR. DOĞAL
KAYNAKLARI VE GELECEK
NESİLLERİ DE DÜŞÜNEREK
HAREKET ETMENİN
GEREKLİLİĞİNE İNANIYORUZ**

Son beş yıldır üst üste "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" seçilen Türkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi Türk Hava Yolları, filosundaki 300 uçakla 2015 yılında 63 milyon yolcu taşımayı hedefliyor ve bu sürede sorumluluk sahibi bir kurumsal dünya vatandaşı olarak sürdürülebilir kalkınmaya destek olmak için büyük bir kararlılıkla hizmet vermeye devam edecek.

Değerli Paydaşlarımız,

2014 yılındaki sürdürülebilirlik gündemimizi, bu alanda elde ettiğimiz başarıları ve geleceğe yönelik amaç ve hedeflerimizin yer aldığı ilk sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Son beş yıldır üst üste "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" seçilen ve Türkiye'nin bayrak taşıyıcı hava yolu olan Türk Hava Yolları, filosunda yer alan 300 uçakla 2015 yılında 63 milyon yolcu taşımayı hedefliyor ve bu sürede sorumluluk sahibi bir kurumsal dünya vatandaşı olarak sürdürülebilir kalkınmaya destek olmak için büyük bir kararlılıkla hizmet vermeye devam ediyor.

Ana aktarma merkezimiz olarak hizmet veren İstanbul Atatürk Havalimanı'nın coğrafi konum avantajıyla desteklenen rekabet gücümüz, güçlü uçuş ağıımız ve etkin filo yapımız, uzun soluklu sürdürülebilirlik yolculuğumuzda bizlere önemli katkılar sağlamaktadır.

Havacılık ve Sürdürülebilir Kalkınma

Havacılık sektörü, ticaret ve turizmi kolaylaştırarak ve insanları birbirine bağlayarak, ekonominin gelişmesine ve toplumsal kalkınmaya katkıda bulunur. Ayrıca, ülkenin bağlantılılığını ve üretimini artırır, bununla beraber yatırımları ve inovasyonu teşvik ederek istihdam yaratır. Havacılık sektörünün küresel ekonomiye katkısının 2,4 trilyon dolar olduğu hesaplanmakta olup, küresel GSH'nin yüzde 3,4'üne denk gelen bu rakamın 2034 yılında 2.5 katına çıkması beklenmektedir.

Diğer yandan, tüm ulaşım şekillerinde olduğu gibi, havacılığın da fosil yakıtlarına bağımlı olması, sektörün çevre üzerindeki olumsuz etkilerinin mümkün olan en düşük seviyeye indirilmesini zorlaştırıyor. Bununla birlikte, havacılık sektörü, karbon emisyonları konusunda kısa ve uzun vadeli hedeflerin belirlendiği ilk sektördür.

Türk Hava Yolları'nın Sürdürülebilirlik Programı

Sürdürülebilir kalkınmaya destek adına kararlılıkla çalışan Türk Hava Yolları, yönetim, ekonomi, çevre ve toplum olmak üzere dört temel üzerine kurulu bir sürdürülebilirlik programı geliştirdi. Uluslararası havacılık düzenlemelerinin yanı sıra ulusal gerekliliklere de uygun hareket ederek, uluslararası geçerliliği olan yönetim sistemleri ve politikalar uygulayarak asgari standartlara uyumun ötesine geçmeyi hedefliyoruz. Bunların yanı sıra, sürdürülebilirlik alanında karşılaşılan zorlukların üstesinden gelebilmek ve daha iyi performans gösterebilmek için iş ortaklarımızla, tedarikçilerimizle ve sivil toplum kuruluşlarıyla iş birlikleri yürütüyoruz.

Yönetim

Yasal düzenlemelere uyumu ve fırsatların daha iyi yönetilmesini sağlamak amacıyla etkili bir risk yönetimi stratejisi ve iç kontrol mekanizması geliştirdik. Dürüstlük ve iş ahlakı konusunda en yüksek standartlara bağlı kalarak, yolsuzluğa ve rüşvete müsamaha göstermiyoruz. Tüm faaliyetlerimizde iş ahlakına uygun davranılmasını sağlamak amacıyla, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele standartlarının da yer aldığı Etik Kurallarımızı yayınladık. Ayrıca, kurumsal yönetim alanındaki uygulamalarımızla Ethical Boardroom'un 2015 Kurumsal Yönetim Ödülleri'ne layık görülmenin gururunu yaşıyoruz.

Ekonomi

Türkiye'nin pazar lideri olan Türk Hava Yolları, bugün sektördeki toplam yolcu sayısının yüzde 44'ünü taşımaktadır. 110 ülkede 276'yı aşkın uçuş noktasıyla dünyada en fazla ülkeye uçan hava yolu şirketiyiz ve her gün genişleyen uçuş ağıımızla ekonomi alanında yeni fırsatlar yaratmaya devam ediyoruz. Uçuş ağıımıza eklediğimiz ülkelerin ihracat oranları artmaktadır ; bu durum özellikle Afrika ve Orta Doğu bölgelerinde açıkça

görülebilir. İştiraklerimizle birlikte, dünya genelinde 40 bini aşkın kişiyi istihdam ederek Türkiye ekonomisine önemli katkılarda bulunuyoruz. Aynı zamanda yeterli hizmet alamayan çok sayıda pazarda ve az gelişmiş ülkede hizmet vererek onlara dünyanın diğer bölgeleriyle ekonomik ve sosyal ilişkiler kurma imkanı sunuyoruz.

Çevre

İklim değişikliği ve kaynakların azalması, dünyamızın karşılaştığı en önemli sorunlar arasındadır. Bu bağlamda, Türk Hava Yolları olarak faaliyetlerimiz nedeniyle ortaya çıkan olumsuz çevresel etkileri en aza indirmeyi taahhüt ediyoruz. Ayrıca, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) yakıt verimliliği ve karbon emisyonları konusunda dünya çapında belirlemiş olduğu kısa ve uzun vadeli taahhütlerine katkıda bulunmak için azami özen gösteriyoruz. Kapsamlı stratejimiz ve özverili çalışmalarımız sayesinde, yedi sene önceki rakamlara kıyasla yüzde 20 daha verimli uçuşlar gerçekleştiriyoruz. Bu sayede 2014 sonu itibarıyla 86 bin 916 ton karbondioksit salımını önledik. Hedefimiz, ATK başına yakıt tüketimini (litre) 2020 yılı itibarıyla yüzde 5, 2025 yılı itibarıyla ise yüzde 10 azaltmaktır. Ayrıca, karbon emisyonlarının azaltılmasına büyük katkı sağlayabilecek sürdürülebilir biyoyakıtlarla ilgili araştırma projelerine yatırım yapmaktayız. Sorumluluk sahibi bir kurumsal dünya vatandaşı olmak mevcut paydaşlarımızı önemsemekten fazlasını gerektirir. Doğal kaynakları ve gelecek nesilleri de düşünerek hareket etmenin gerekliliğine inanıyoruz. Bu nedenle, gelecek nesiller için doğal kaynaklarımızı korumak amacıyla atık üretimi ve su tüketimi oranlarımızı azaltmaya yönelik tedbirler alıyor; ofislerimizde ve uçuşlarımız sırasındaki faaliyetlerimizde her türlü geri dönüşüm fırsatını destekliyoruz.

7,2 yaş ortalamasıyla, dünyanın en genç filolarından birine sahip olmamız da çevre üzerindeki olumsuz etkilerimizi en aza indirme çabalarımızı destekler nitelikte. Bu stratejimiz kapsamında 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, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan karbon ve gürültü emisyonlarını daha da azaltmamız mümkün hale gelecek.

Sosyal

Önceliğimiz çalışanlarımızın ve müşterilerimizin uçuş emniyetini ve güvenliğini sağlamaktır. Bu alanda, yaptıklarımız yapacaklarımızın teminatıdır. 2014 yılında Yabancı Hava Aracı Emniyet Değerlendirmeleri'nde

(SAFA) Avrupa ortalamasının üzerinde bir puan elde ettik. Etkin emniyet ve güvenlik yönetimi sistemlerimizle performansımızı sürekli geliştirmek için özveriyle çalışıyoruz.

İş modelimize entegre ettiğimiz, müşteriye eşiz deneyim sağlama hedefimiz, bizleri süreklilik arz eden tutarlı bir yaklaşımla, inovatif ve sürdürülebilir ürünler sunmaya yöneliyor. Her yıl Skytrax tarafından düzenlenen Dünya Hava Yolu Ödüllerinde, 2015 yılında da ödüle layık görülerek, üst üste beşinci kez "Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" seçildik. Ayrıca, ikram hizmetleri sağlayan ortağımız TURKISH DO&CO'nun katkılarıyla "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkrarı" ödülünü ve geçtiğimiz yıl olduğu gibi bu yıl da "Dünyanın En İyi Business Class İkram Servisi" ödülünü almaya hak kazandık.

Sebatla ve azimle çalışarak bu başarıda pay sahibi olan tüm çalışanlarımıza emekleri için teşekkürlerimi sunmak isterim. Buna karşılık Türk Hava Yolları da, çalışanlarının memnuniyetine, sağlık ve esenliğine büyük önem veriyor. Çalışanlarımızın motivasyonunu en üst seviyeye çıkarmak ve mesleki gelişimlerine destek olmak amacıyla, beslenmeden, indirimli sağlık hizmetine ve uluslararası geçerliliği olan kariyer gelişim programlarına kadar çok sayıda girişimi hayata geçirdik.

2014 yılında da, çalışan gönüllülüğü ve kurumsal sponsorluk programlarımız aracılığıyla, uçuş noktalarımızın bulunduğu bölgelerde spor, eğitim ve insani yardım gibi pek çok alanda yerel kalkınmaya destek vermeyi ve toplum için katma değer oluşturmayı sürdürdük. Parçası olduğumuz topluluklara değer katmak için her türlü imkanı yaratmaya devam edeceğiz.

Geleceğe Yönelik Planlarımız

2023 yılı için belirlemiş olduğumuz hedeflere ulaşmaya kararlıyız. Bu kapsamda kilit paydaşlarımızın da katılımını sağlayarak, sürdürülebilirlik alanındaki uygulamalarımızı geliştirmeye ve bu uygulamaları sizlerle düzenli olarak paylaşmaya devam edeceğiz. Performansımızı artırarak sürdürülebilir bir geleceğe doğru hep birlikte yol alabilmek için bu rapor hakkındaki geri bildirimlerinizi bekliyoruz.



Doç. Dr. Temel Kotil
Yönetim Kurulu ve İcra Komitesi
Başkan Vekili ve Genel Müdür



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	08
VİZYONUMUZ VE MİSYONUMUZ	10
REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ	12
ÖDÜLLERİMİZ	18

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- VİZYONUMUZ VE MİSYONUMUZ
- 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" unvanını kazanan Türk Hava Yolları, 2014 yılında filosunda bulunan 261 uçakla 54,7 milyon yolcu taşıdı. İşbirlikleriyle birlikte, dünya genelinde yaklaşık 40 bin kişi istihdam ediyor.

#1

DÜNYADA EN FAZLA ÜLKEYE
UÇAN HAVA YOLU ŞİRKETİ

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, 2014 yıl sonu itibariyle İstanbul'u 108 ülkede 261 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.

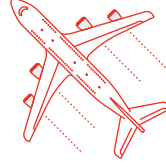
Üç tanesi doğrudan, 10 tanesi müşterek olmak üzere toplam 13 adet işbirliği bulunuyor. İşbirlikler ağırlıklı olarak bakım ve tamir, ikram, yer hizmetleri ve yakıt ikmal alanlarında hizmet sağlayan şirketlerden oluşuyor.



Sayılarla 2014 Yılında Türk Hava Yolları



108
ÜLKE



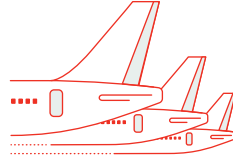
261
UÇAK



54,7
MİLYON YOLCU



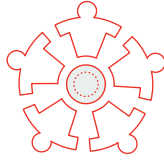
667.743
TON KARGO



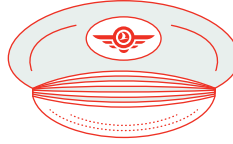
7,2
FİLO YAŞI ORTALAMASI



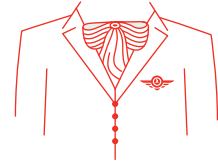
86.916
TON DAHA AZ
CO₂ EMİSYONU



19.902
ÇALIŞAN



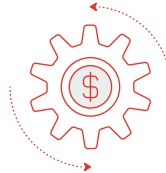
3.892
KOKPİT PERSONELİ



7.778
KABİN PERSONELİ



11.070
MİLYON DOLAR TOPLAM SATIŞ



2.044
MİLYON DOLAR EBİTDAR



845
MİLYON DOLAR NET KÂR



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

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

Vizyonumuz ve Misyonumuz

VİZYONUMUZ

- Sektör ortalamasının üstündeki büyüme trendini sürdürmek,
- Kaza ve arızaları sıfırlamak,
- Dünyada parmakla gösterilen hizmet anlayışına sahip olmak,
- Düşük maliyetli taşıyıcılara denk birim maliyetlerine sahip olmak,
- Sektör ortalamasının altında satış ve dağıtım maliyetlerine sahip olmak,
- Kurumdan elde edeceği yararı yarattığı katma değerle orantılı olduğunu bilen ve kendini geliştiren personele sahip olmak,
- Üyesi olduğu Star Alliance ortaklarına iş yaratan ve onların sunduğu potansiyelden iş çıkaran ticari ataklığı göstermek,
- Hissedarları ve tüm paydaşları birlikte gözetilen modern yönetim ilkelerini benimsemiş yönetimi ile belirginleşen bir havayolu olmak.

MİSYONUMUZ

Sivil Hava Taşımacılığı (SHT) sektöründe Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin Bayrak Taşıyıcısı kimliğiyle; uçuş emniyeti, güvenilirliği, ürün yelpazesi, hizmet kalitesi ve rekabetçi konumu ile tercih edilen, Avrupa'nın önde gelen ve küresel ölçekte faal bir havayolu olmak.

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.

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

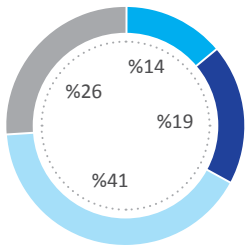
- BİR BAKIŞTA TÜRK HAVA YOLLARI
- VİZYONUMUZ VE MİSYONUMUZ
- REKABET GÜCÜMÜZ VE STRATEJİK ÖNCELİKLERİMİZ
- ÖDÜLLERİMİZ

Rekabet Gücümüz ve Önceliklerimiz

REKABET GÜCÜMÜZÜN KAYNAĞI

COĞRAFI AVANTAJ (İSTANBUL)
GÜÇLÜ UÇUŞ AĞI
DÜŞÜK MALİYETLE ÜRETİM AVANTAJI
TÜRKİYE'NİN VE İSTANBUL'UN EKONOMİK VE DEMOGRAFİK POTANSİYELİ
VERİMLİ FİLO YAPISI

54,7
MİLYON YOLCU



- Dış Hat - Dış Hat Transferi
- Dış Hat - Direkt
- Dış Hat - İç Hat Transferi
- İç Hat

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 ulaşamayacağı 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.

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 2014 itibariyle 108 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'sına günlük sefer düzenlemektedir.



#1
DÜNYADA EN FAZLA
ÜLKEYE UÇAN
HAVA YOLU

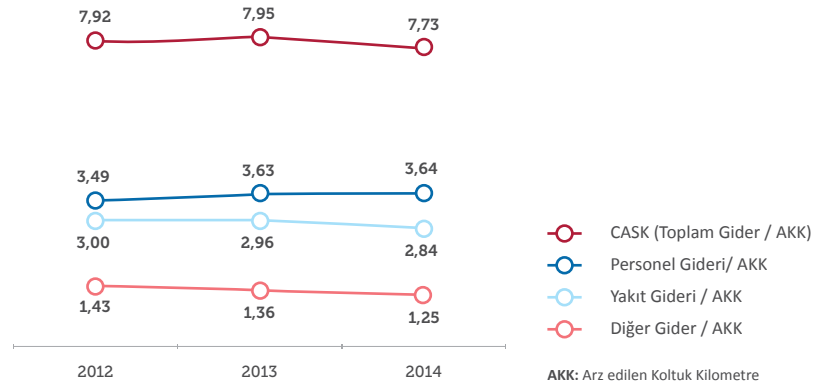
#4
DÜNYADA EN FAZLA
HAVALİMANINA UÇAN
4. HAVA YOLU

#1
DÜNYADA TEK BİR
MERKEZDEN EN FAZLA
DIŞ HAT NOKTASINA
UÇAN HAVA YOLU

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.

BİRİM MALİYET YAPISI (ABD CENT)



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

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

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. 2014 yılında, Türk Hava Yolları'nın dış hat yolcularının yüzde 56'sı direkt olarak Türkiye'ye gelen giden yolculardan, yüzde 44'lük kesim ise dıştan dışa transfer yapan aktarmalı yolculardan oluşmuştur.



Verimli Filo Yapısı

Uçuş ağımızın 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 99 tanesi 2014 yıl sonu itibarıyla teslim alınmış olup; geri kalan 245 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.



ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

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

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 2014 yılında “En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu” ödülüne layık görülen Atatürk Havalimanı’ndaki “Lounge İstanbul” salonumuzdan, yine Skytrax 2014 ödüllerinde “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’nın kapsamlı uçuş ağı ve kaliteli servisi sayesinde, 2013 ve 2014 yılları arasında marka bilinirliği arttı. Yeni sloganımız olan Widen Your World ile yolcularımızı iki kıta arasında köprü işlevi gören İstanbul’un avantajlarından faydalanarak geniş uçuş ağıımız içinde bilinmeyi keşfetmeye çağırıyoruz. Bu amaç doğrultusunda, 2013 yılında yayınlanan “Kobe vs. Messi: The Selfie Shootout (Kobe ile Messi’nin Selfie Çekim Mücadelesi)” adlı reklam filmimiz, video paylaşım sitesi YouTube’un 10’uncu yılı şerefine düzenlendiği yarışmada son 10 yılın en iyi reklam filmi seçildi.

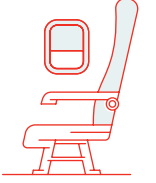
Türk Hava Yolları olarak, bu çalışmalar sonucunda geleneksel hava yolu markaları karşısında güç kazanarak, dünya çapında tercih edilen bir hava yolu şirketi konumuna geldiğimize inanıyoruz.

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 her gün canla başla çalışıyoruz. Yapılan her çalışma, yönetim tarafından stratejik bir bakış açısıyla titizlikle gözden geçirilerek planlanıyor.

Türk Hava Yolları, 2003 yılından bu yana Arz edilen Koltuk Kilometre (AKK) kapasitesini yılda ortalama yüzde 17 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 2003 yılında yüzde 0,5 olan küresel pazar payı üç katın üzerinde artışla 2014 yılında yüzde 1,8'e ulaştı. IATA verilerine göre, 2013 ve 2014 yıllarında dünya genelinde AKK artışı sırasıyla yüzde 4,8 ve yüzde 5,6 oranında olurken, aynı dönem için Türk Hava Yolları'nın kapasite artışı oranı sırasıyla yüzde 21,1 ve yüzde 16,3 olarak gerçekleşti.

Türk Hava Yolları'nın büyüme planlarına destek vermek amacıyla, Türkiye 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.



2003 YILINDAN
İTİBAREN YILLIK
%17
KAPASİTE (AKK) ARTIŞI

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

ORTAKLIĞIMIZ HAKKINDA

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

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 hava taşıyıcısıdır. Türk Hava Yolları, her yıl düzenlenen Skytrax Dünya Hava Yolu Ödülleri’nde, 2014 yılında üst üste dördüncü kez **“Avrupa’nın En İyi Hava Yolu”** ve **“Güney Avrupa’nın En İyi Hava Yolu”** seçildi. Ayrıca, 2014 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 ikram 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 yapıyor. 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)
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)
AİRLİNE 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)



AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
GÜNEY AVRUPA'NIN EN İYİ HAVA YOLU ŞİRKETİ (SKYTRAX)
EN İYİ PREMIUM EKONOMİ KOLTUĞU (SKYTRAX)
MİLES & SMİLES ÖZEL YOLCU PROGRAMI İÇİN (AVRUPA VE AFRİKA'DA) YILIN EN İYİ HAVA YOLU PROGRAMI (ANNUAL FREDDIE AWARDS)
SHOP & MİLES KREDİ KARTI İÇİN (AVRUPA VE AFRİKA'DA) EN İYİ KREDİ KARTI SADAKAT PROGRAMI (ANNUAL FREDDIE AWARDS)
“EN İYİ ŞİRKET İÇİ ÖDÜLLENDİRME/MOTİVASYON ETKİNLİĞİ” DALINDA GÜMÜŞ MADALYA (STEVIE AWARD)
2012 YILININ EN İYİ HAVA YOLU (AIRFINANCE JOURNAL)



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



Sürdürülebilirlik Yönetimi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI	24
PAYDAŞ KATILIMI	25
ÖNCELİKLİ KONULAR	28
KURUMSAL YÖNETİM	29

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

G4-18

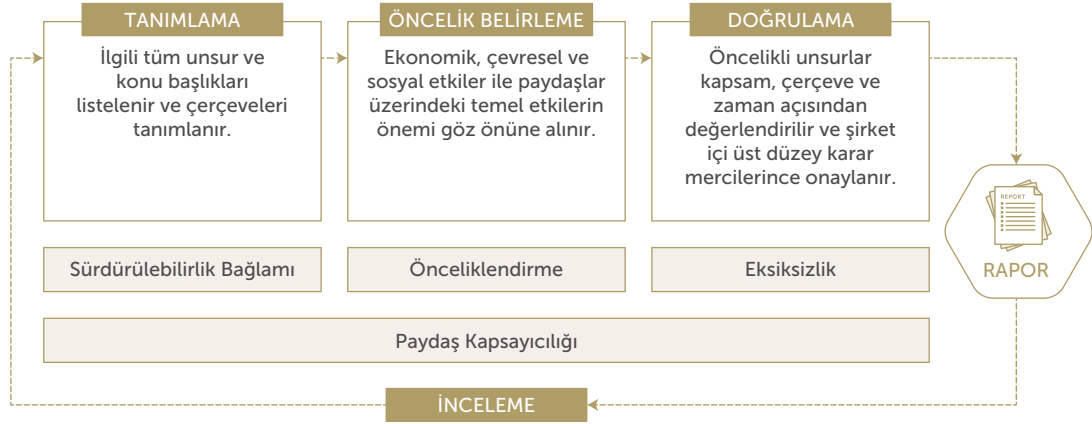
125 - 132. sayfalar arasındaki GRI İçerik Tablosunda yer alan G4 gösterge numarasına atıfta bulunmaktadır.

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 26. 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

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZIN TEMELİNDE PAYDAŞLARIMIZ YER ALIYOR



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 eşitir. 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

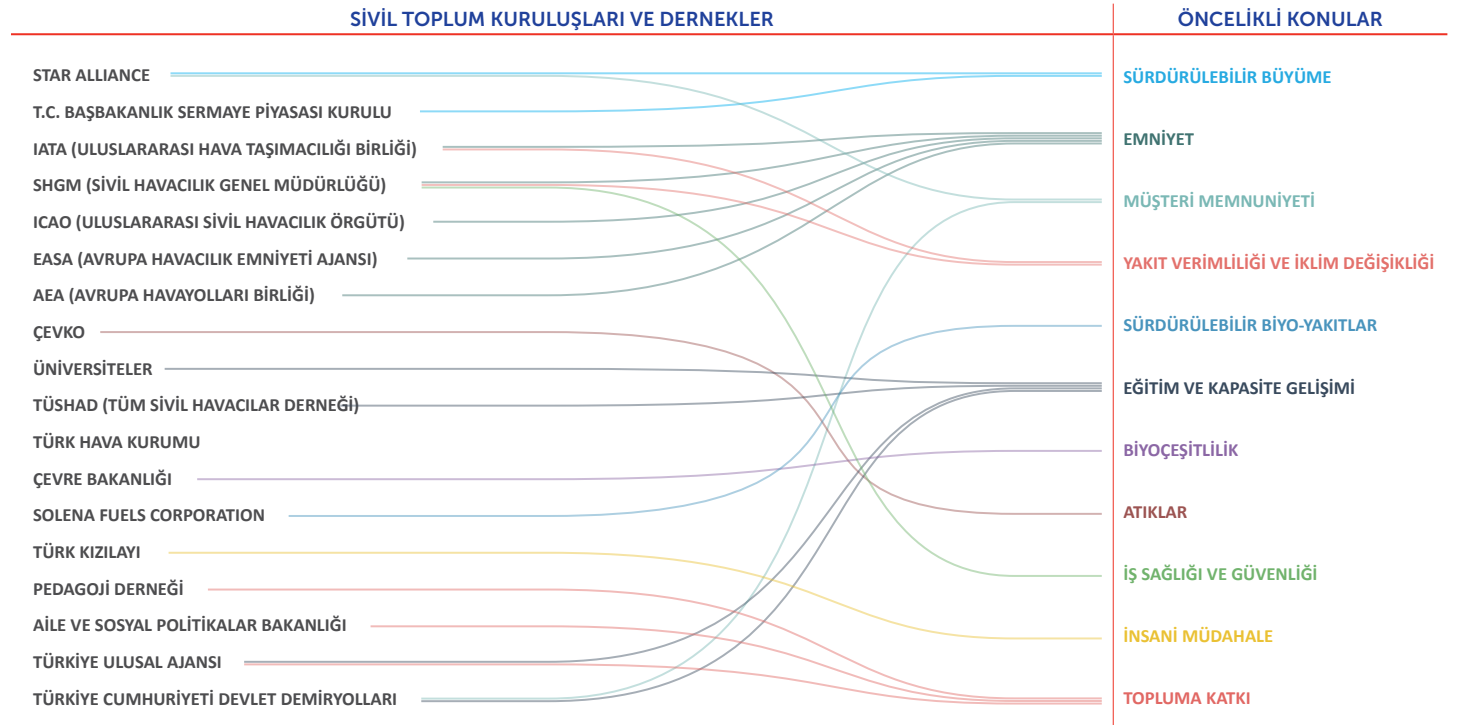
**ORTAKLIĞIMIZIN BAŞARISI,
PAYDAŞLARIMIZIN
MEMNUNİYETİNE VE ONLAR
İÇİN YARATTIĞIMIZ
KATMA DEĞERE EŞİTİR.**

	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 Yatırımcı ilişkileri (IR) internet sitesi yeniledi Kredi Yatırımcı Roadshowları düzenlendi
	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 "Empati" Şirket Televizyonu "Empati" Personel Bülteni "Empati" İnternet Sitesi "Bir Fikrim Var" Sayfası Toplantılar & Etkinlikler & Forumlar & Zirve Toplantıları Anketler	Yıllık Sürekli Sürekli Aylık Sürekli Yıllık Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> "Etik Hat"a gelen 37 bildirim çözüme kavuşturuldu Çalışanlarımıza verilen servis hizmetinde iyileştirmeler yapıldı Ücretsiz ve indirimli sağlık hizmeti verildi
ŞİRKET DIŞI	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 Toplantılar Raporlar	Düzenli Olarak İhtiyaca özel toplantılar Yıllık	<ul style="list-style-type: none"> 500 bin ağaç dikildi Sürdürülebilirlik Raporu yayınlandı Atık türleri belirlendi ve atıkları ayrı toplama uygulaması başlatıldı
	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 Çevre Politikası güncellendi İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası güncellendi
	Müşteriler	Erişilebilirlik Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Müşteri Hakları Uçuş Emniyeti ve Güvenliği Yenilikçi Ürünler ve Hizmetler Sürdürülebilir İkram	Müşteri İlişkileri Çağrı Merkezi İnternet Tabanlı / Kabin İçi Geribildirim Formu Havalimanında Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Araçları Online Müşteri Memnuniyeti Anketleri Kabin İçi Emniyet Broşürleri ve Videoları Kabin İçi "Skylife" Dergisi Sosyal Medya (Facebook, Twitter, blog) Şirketin İnternet Sitesi	Sürekli Sürekli Sürekli Yıllık Sürekli Aylık Sürekli Sürekli	<ul style="list-style-type: none"> Self check-in kiosk uygulaması 11 dilde kullanıma sunuldu Yeni bölgelerde yeni çağrı merkezleri oluşturuldu İnternet sitemizde müşteri hakları konulu yeni bir bölüm oluşturuldu
	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"> Beş ayrı pediatrik onkoloji bölümü için bin 500 kitaplık bir kütüphane kuruldu 100 köyde toplam 10 bin çocuğa eğitim malzemeye desteği verildi "Kardan Adam Yapsak Senle?" Kampanyası boyunca Tokat'tan Edirne'ye 19 ilde, bin 700 civarında öğrenciye bot, mont ve çorap ulaştırıldı.
	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"> İstanbul Teknik Üniversitesiyle "Hava Taşımacılığı Yönetimi Yüksek Lisans Programı" ortaklığı kuruldu

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.

G4-24, G4-26



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

Öncelikli Konular

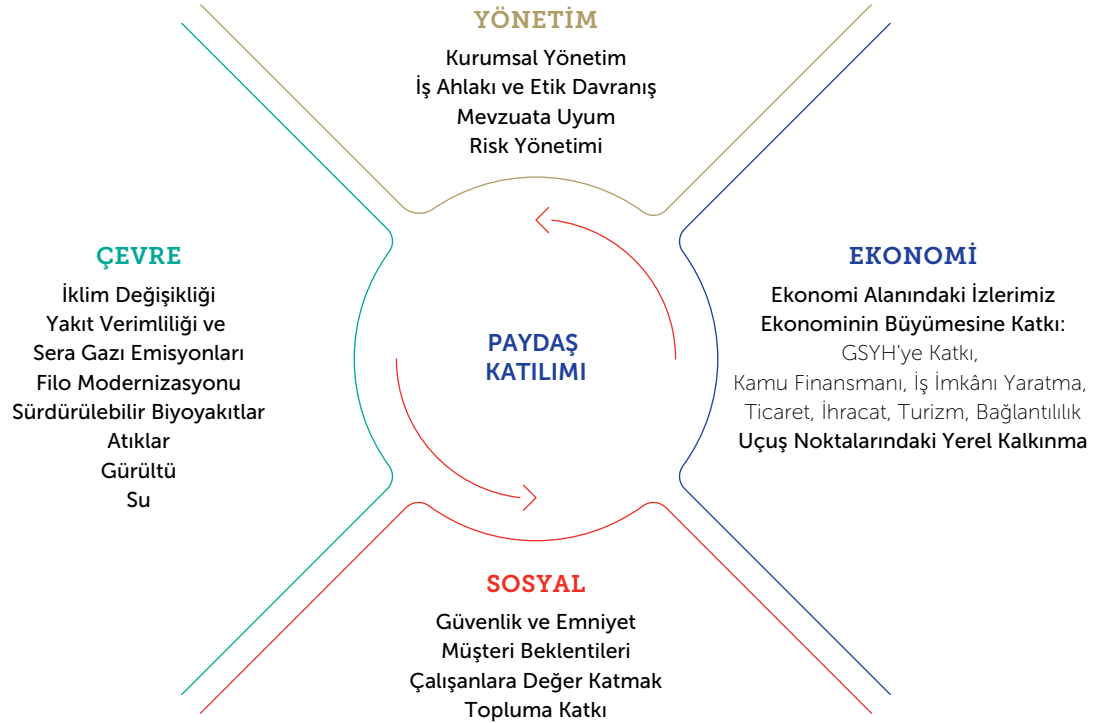
G4-19, G4-20, G4-21

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 programımız, 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



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

2014 yılı içinde 33 Yönetim Kurulu Toplantısı yapılarak toplamda 222 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.

Tüm faaliyetlerinde *şeffaflık, adalet, sorumluluk ve hesap verebilirlik* prensiplerini ilke edinen Türk Hava Yolları, Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirlemiş olduğu Kurumsal Yönetim İlkeleri'nden 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.



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 2014 yılı içinde, Ortaklığımızla ilgili finansal, operasyonel ve stratejik gelişmelerin yatırımcı ve analistlerle paylaşılmasına yönelik 20 adet yatırımcı konferansı ve roadshow'a katıldı, 15 adet telekonferans görüşmesi ve bir Yatırımcı Günü Webcast toplantısı gerçekleştirdi. Bu konferanslarda ve telekonferanslarda, şirket merkezinde veya yatırımcıların ofisinde olmak üzere 289 kurum ve fondan 405 yatırımcı/analistle bir araya gelindi. 2014 faaliyet dönemi içinde Ortaklığımıza bilgi edinmek amacıyla e-mail yoluyla gelen yaklaşık 2 bin 500 adet başvuru cevaplandı.

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

	2012 Mali Yılı	2013 Mali Yılı	2014 Mali Yılı
	29.03.2013	27.03.2014	06.04.2015
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	893.729.919 adet hisseyi temsilen 561 hissedar	979.363.717 adet hisseyi temsilen 522 hissedar	1.068.909.943 adet hisseyi temsilen 600 hissedar
Katılım oranı	74,5%	70,97%	77,46%

Kamuyu Bilgilendirme Politikamızı görüntülemek için:



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

Risk yönetimi ile ilgili daha detaylı bilgiye aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz:



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 suistimal 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.

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, tüm paydaşlarıyla arasında, 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 Ortaklığımız "**Etik Kurallar**"* El Kitabı oluşturuldu ve Ortaklığımız internet sitesinde yayımlandı. Türk Hava Yolları "Etik Kurallarını", 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 ve yüksek nitelikli davranışlar sergilemelerini 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.

Türk Hava Yolları'nın Etik Kuralları hakkında daha fazla bilgi için:



* 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 2015 yılında tüm kuruluş bünyesinde uygulamaya alınması beklenmektedir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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

Mevzuata Uyum

Ortaklığımız, Mevzuata Uyum Politikamızda öngörülmüş 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 yansıtmak olduğuna inanıyoruz.

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. 2013 yılında, 13 katılımcıya rekabet kanunu altı katılımcıya da etik davranış konularında eğitim verildi.

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, Etik Hat’tına yapılan her başvuru ile ilgili olarak Genel Müdür’e tekliflerini sunar. Etik Kurul, söz konusu personeli dinleyerek, ilgili departmanların görüşlerini aldıktan sonra, elde edilen sonuçlar doğrultusunda gerekli tedbirleri almaktadır.

2012 yılından bu yana, Etik Raporlama Hattı’na çeşitli konularda 69 başvuru yapıldı; bunlardan 24’ü doğrudan e-posta aracılığıyla ele alınarak yanıtlandı, 13’ü ise çalışanlarla yüz yüze görüşüldü. Diğer 32 bildirim ise, iş etiği ile alakasız buldukları için herhangi bir işlem yapılmadı.


Etik Hat’tına şu ana kadar gelen bildirimlerin dokuz tanesi doğrudan ya da dolaylı olarak ayrımcılık ile ilgiliydi. Bu konuların tamamı Türk Hava Yolları Etik Kurulu tarafından incelendi, beş tanesinin eyleme tabi olmadığı anlaşıldı, dört tanesinde ise 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 ve işimizi etik kurallara uygun bir şekilde yapmak için faaliyetlerimizde rüşvet ve yolsuzlukla mücadeledeki referans kaynağımız olan Etik Kurallarımızın bir parçasıdır.

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 disipline 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 çalışmamızın 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

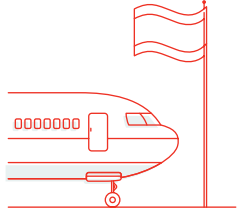
HAVACILIĞIN KATKILARI
EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

38
42

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

Havacılığın Katkıları



DÜNYA

21.si

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

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 2014 yılı itibarıyla 751 milyar dolardır (IATA). 2014 yılında hava yoluyla 50 milyon tonun üzerinde kargo ve 3 milyarın üzerinde yolcu taşındı; bu rakamların önümüzdeki 20 yıl içerisinde iki kat artması bekleniyor.

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 53'ü seyahatlerini hava yoluyla gerçekleştiriyor.

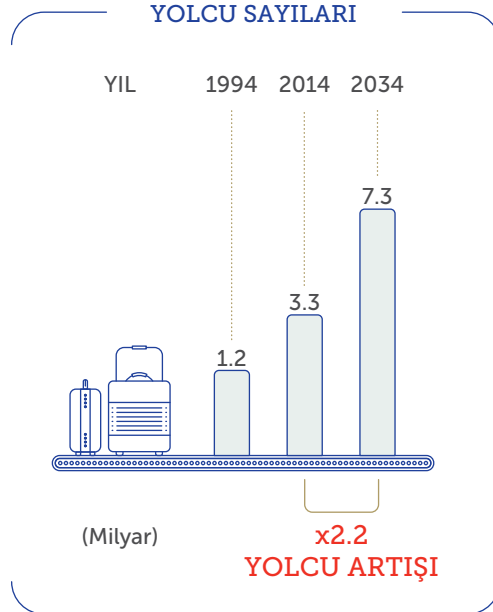
Hava taşımacılığı aynı zamanda bir ülkenin diğer ülkelerle bağlantılılığını artırır, bu sayede yatırımı ve inovasyonu teşvik eder, operasyonları iyileştirir ve verimliliği artırır, şirketlerin kalifiye personel çekebilmelerini sağlar.

Havacılık sektörünün, küresel ekonomiye katkısı 2,4 trilyon dolar olarak hesaplanmaktadır. Bu rakam küresel gayri safi hasılasının (GSH) yüzde 3,4'üne tekabül eder.*

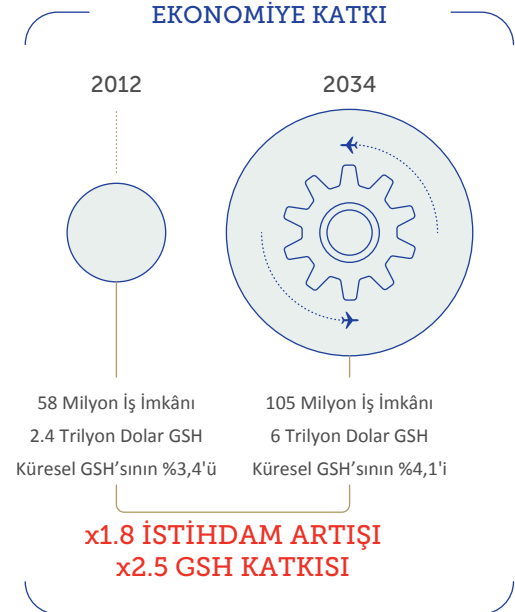
* Kaynak: Havacılığın Sınırların Ötesindeki Faydaları (ATAG), Oxford Economics Analysis, 2012

HAVACILIĞIN BUGÜNÜ VE YARINI

YOLCU SAYILARI



EKONOMİYE KATKI



Kaynak: ATAG Verileri 2012

KÜRESEL GSH'NİN

%3,4'ü

havacılık sektöründen
kaynaklanıyor

Havacılık Sektörünün Dört Ana Ekonomik Katkısı Bulunuyor:

- **Doğrudan Katkılar:** Havacılık sektörü, başlı başına doğrudan bir istihdam ve ekonomik faaliyet kaynağıdır ve dünya genelinde toplam 58,1 milyon kişi için istihdam yaratmaktadır. Hava yolu şirketlerinin hizmetleri, hava taşımacılığı sektörü dahilinde **8,7 milyon kişiye doğrudan iş** imkanı sağlayarak, küresel GSH'sına 606 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 **9,8 milyon kişiye dolaylı iş** imkanı sağlamaktadır. Bu dolaylı istihdamın 2012 yılında **küresel GSH'sına katkısı yaklaşık 697 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 4,6 milyon kişiye iş imkanı sağlanması tetiklenmektedir. Sektörün küresel GSH'sına teşvik yoluyla katkısının 2012 yılında **324 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.

Kaynak: ATAG, Havacılığın Sınırların Ötesindeki Faydaları, 2014

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.

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

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

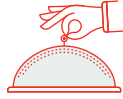
YEREL HAVA YOLLARI



Havacılık Yakıtı



Onarım ve Bakım



İkram



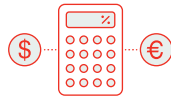
Biletleme ve Dağıtım



Nakliyat



Uçak Finansmanı

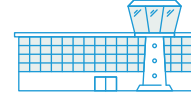


Diğer Finans ve İşletme Hizmetleri

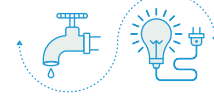
YERDE KONUŞLANDIRILMIŞ ALTYAPI



Finansman



Yapı ve Tesis Yönetimi



Elektrik ve Su İkmalı

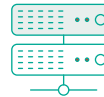
GÜMRÜKSÜZ SAHA TEDARİK ZİNCİRİ



Yeme - İçme



İşletme ve Pazarlama Hizmetleri



Bilişim

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 nasıl daha temiz, daha sessiz ve karbon programı açısından daha etkin hale getirilebileceğini görmek amacıyla, 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 değerin 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 gücü azaltma tedbirleri sağlamak ve yerel hükümetler, havalimanlarının çevresinde daha uygun alanlar sağlamak için havacılık sektörüyle birlikte çalışmaktadır.

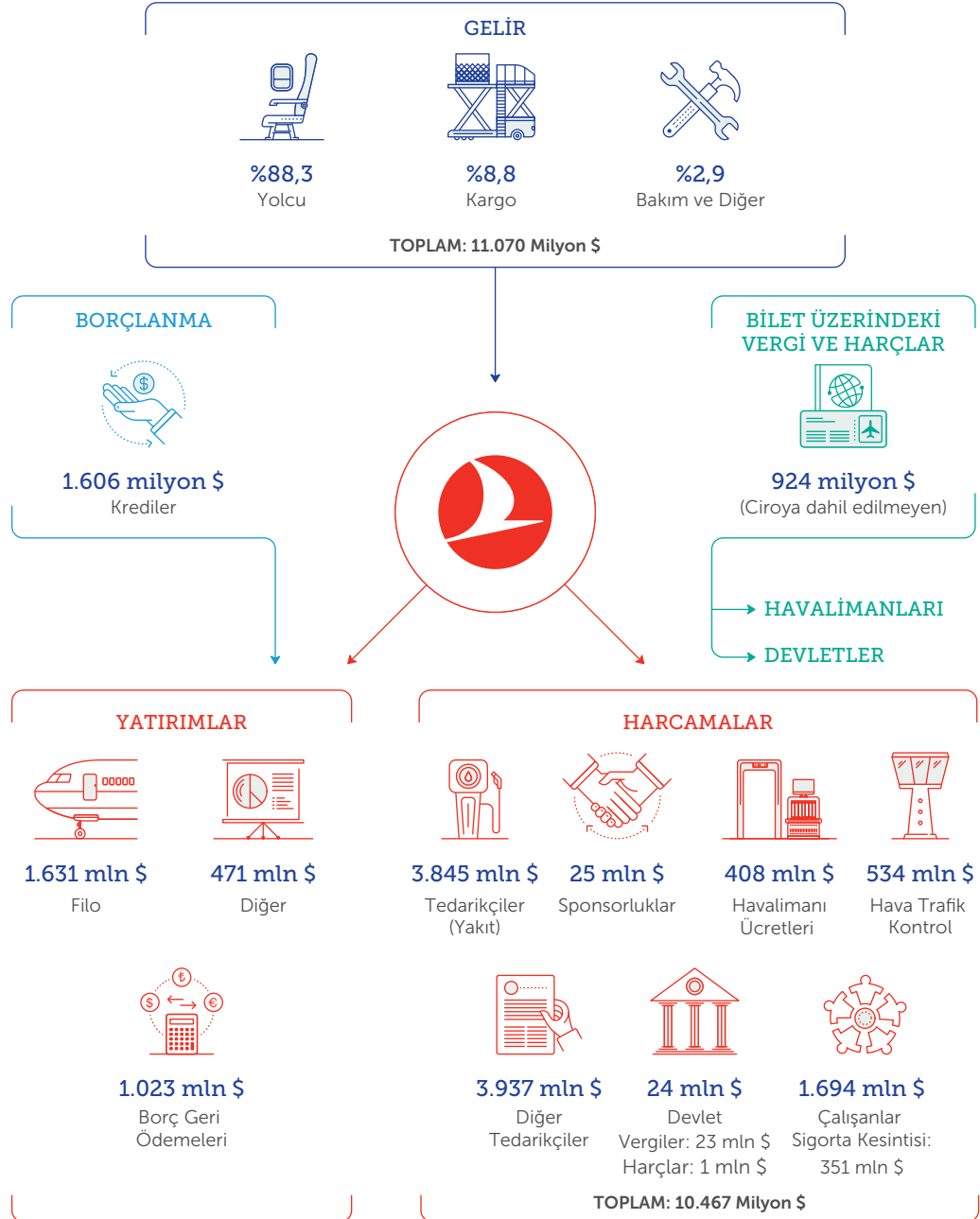
Ayrıca sektörde, sürdürülebilir alternatif havacılık yakıtları geliştirme yolunda da önemli ilerlemeler kaydedilmektedir. Geleneksel yakıt yerine alternatif yakıtla geçilmesiyle, karbon emisyonlarının yüzde 80'e kadar azaltılması bekleniyor.



EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

Ekonomi Alanındaki İzlerimiz



Türkiye’de pazar lideri konumunda olan Türk Hava Yolları, toplam yolcu sayısının yüzde 44’ünü taşımaktadır. 108 ülkede, 261 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 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, 2014 yılında Türkiye’nin GSYİH’sine doğrudan 61 milyar TL katkı sağladı. Bu rakam, Türkiye’nin toplam GSYİH’sinin yüzde 3,5’ine tekabül ediyor. 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 120 milyar TL’nin üzerinde olduğu tahmin ediliyor. Bu rakamlarda, turizm sektörüyle elde edilen “katalitik” faydalar hesaba katılmadı.

Türk Hava Yolları, 2014 yılında 11,1 milyar dolar gelir elde ederek, 2013 yılına kıyasla yüzde 13 büyümüştür. Ortaklığımızın, 2006 yılından bu yana yaptığı yatırımların değeri 10 milyar doların üzerinde olup, sadece 2014 yılında 2,1 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, 2014 yılında ürettiği diğer vergi ve harçlar 948 milyon dolar, çalışan sigorta primlerinin bedeli ise 351 milyon dolardır.

İSTİHDAM YARATMAYA KATKI

Türkiye’de havacılık sektörü önemli istihdam kaynaklarından biri olarak kabul edilmekte olup, 2014 yılında ülkede 187 bin kişiye doğrudan iş imkanı sağlamıştır. 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.

2013 yılında 23 bin 157 kişiye doğrudan iş imkanı sağlayan Türk Hava Yolları, 2014 yılında bu rakamı 25 bin 117 kişiye çıkardı ve bağlı şirketleriyle birlikte sunduğu 43 bini aşkın doğrudan iş imkanıyla, 2014 yılında Türkiye’de havacılık sektörünün sağladığı doğrudan istihdam olanaklarının yüzde 24’ünü temsil etti.

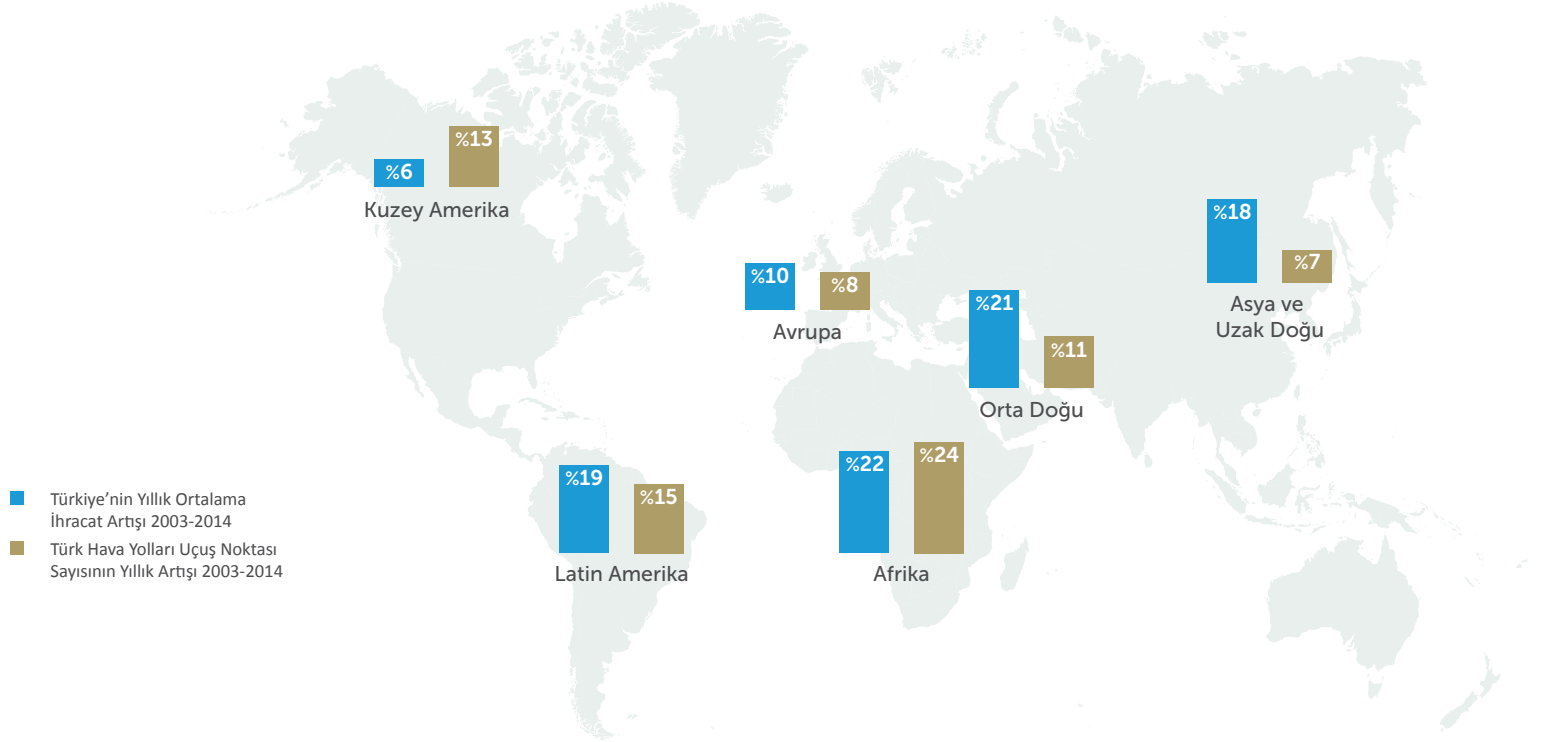
* Oxford Economics, Türkiye’de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkıları, 2011.

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

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 sağlar. Biletlerimizin yüzde 75'inden fazlası Türkiye sınırları dışında satılmaktadır; bu durum 2014 yılında ülkenin cari hesabına 8 milyar dolar değerinde doğrudan fon akışı anlamına geliyor.



Referans: Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)

Sefer düzenlediğimiz noktalarda ihracat oranında artış yaşanırken, uçuş ağımızda yer almayan noktalarda ise benzer bir trend görülmemektedir. Afrika'ya 2005 yılında 1,3 milyar dolar olan toplam ihracat tutarı, yıllık ortalama yüzde 22 büyümeyle 2014 yılında 4,4 milyar dolar seviyesine çıktı.

Orta Doğu'da da benzer bir trend görülmektedir. 2004 yılında Irak, Katar, Yemen ve Umman olmak üzere dört Orta Doğu ülkesinde 10 yeni uçuş noktası açmamızın ardından, 2006-2014 yılları arasında Türkiye'nin bu ülkelere yaptığı ihracat yıllık ortalama %18 oranında artış gösterdi.

TURİZME KATKI

2014 yılında dünya genelinde turizm dahil çeşitli nedenlerle 3 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.

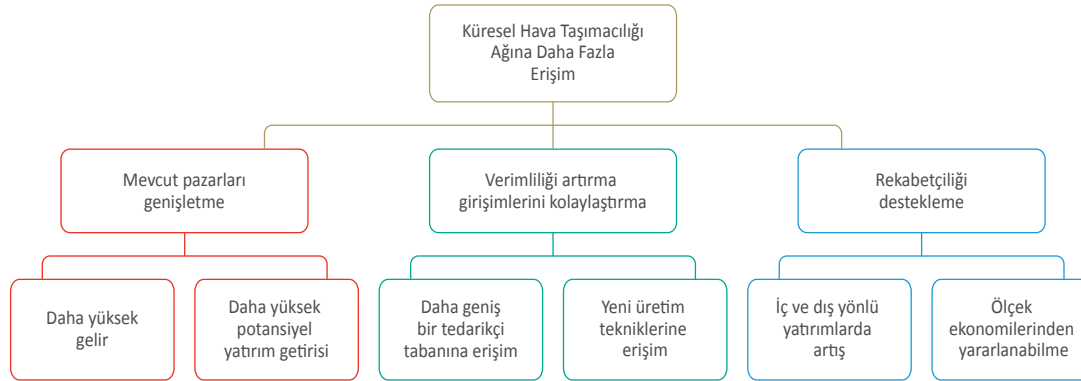
Türkiye'ye gelen turist sayısı son 10 yılda yıllık ortalama yüzde 8 artışla, 2014 yılında 36,8 milyona ulaştı; 2023 yılında ise 63 milyona ulaşması bekleniyor. Bu 36,8 milyon turistten yüzde 73'ü diğer ulaşım araçları yerine hava taşımacılığını tercih etti.

BAĞLANTILILIK KAZANÇLARI

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

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

BAĞLANTILILIĞIN GENİŞ KAPSAMLI EKONOMİK ETKİLERİ



* IATA Raporu, Havacılığın Ekonomiye Katkıları, 2007

** ICAO (2013), Dünya Hava Taşımacılığı Konferansı

EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

İSTANBUL

HAVA YOLCULUĞUNDA
AVRUPA'NIN
3'üncü
BÜYÜK ŞEHİRİ

DÜNYANIN EN FAZLA
BAĞLANTIYA SAHİP
6'ıncı
ŞEHİRİ

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

- ➔ Yabancı pazarların Türk ihracatına açılması;
- ➔ Ölçek ekonomisini destekleyerek, yani tedarikçilerin daha geniş bir alana hizmet vererek maliyetlerini düşürmesini sağlayarak rekabet güçlerinin artması ve özellikle uzun mesafeli seferlerde ulaşım maliyetlerini azaltması;
- ➔ İşgücü arzının esnekliğinin artmasıyla birlikte, dağılım etkinliğinin de iyileştirilmesi ve işsizlik oranının azalması;
- ➔ Türk işletmelerin, 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;
- ➔ Üretkenliğin, dolayısıyla da ekonominin uzun vadeli tedarik kapasitesinin artırılması.

* IATA Raporu, Havacılığın Ekonomiye Katkıları, 2007

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, 2013 ve 2014 yıllarında 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.)**

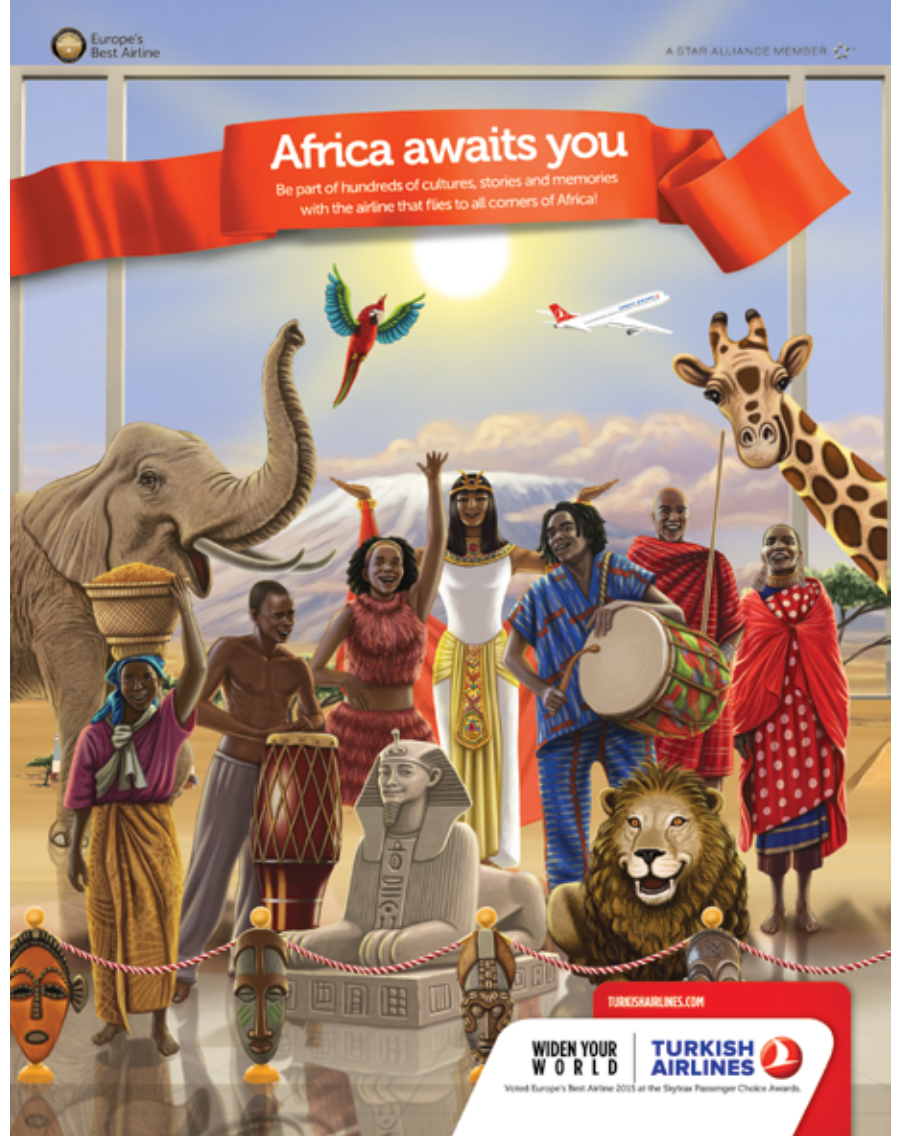
** Oxford Economics, Türkiye'de Hava Taşımacılığının Ekonomiye Katkıları, 2011.

UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ YEREL KALKINMA

Türk Hava Yolları, dünya hava trafiğinin yüzde 68'inden fazlasını oluşturan ilk 50 havalimanı üssünden 41'ine 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, geliştirmekte olan veya az gelişmiş pek çok bölge ile dünya arasında bir bağlantı imkanı sunuyor.

Türk Hava Yolları, 2014 yılı itibarıyla, Birleşmiş Milletlerin en az gelişmiş ülkeler kategorisinde yer alan 48 ülkeden 16'sına sefer düzenledi. En az gelişmiş ülkeler sıralamasındaki bu 16 ülkede taşınan toplam 2,4 milyon dış hat yolcusundan, 0,9 milyonu Türk Hava Yolları ile seyahat etti; bu rakam söz konusu ülkelerdeki toplam dış hat yolcu trafiğinin yüzde 41'ine tekabül ediyor. Örneğin Etiyopya'daki tüm dış hat trafiğinin yüzde 55'inin ve Nepal'deki tüm dış hat trafiğinin yüzde 53'ünün dünyayla bağlantısı Türk Hava Yolları seferleriyle İstanbul üzerinden sağlandı. Özellikle Yemen'de dış hat yolcularının yüzde 76'sı Türk Hava Yolları'yla 108 ülkede 218 dış hat noktasına taşındı. Ortaklığımız, küresel ölçekte bağlantınlık sağlayarak Yemenlilere dünya ile ekonomik ve sosyal ilişkilerini geliştirme imkanı sağladı.

Aden, Mogadişu, Mezar-ı Şerif gibi az gelişmiş şehirlerde hizmet veren tek küresel hava yolu şirketi olan Türk Hava Yolları aynı zamanda Bamako, Konakri, Kinşasa, Cibuti, N'djamena, Niamey, Nkongsamba ve Vogadugu gibi diğer az gelişmiş bölgelerde iki büyük havayolundan biri olarak hizmet sunarak, bu şehirlerin dünyanın geri kalanı ile daha fazla bağlantılı olmasına olanak sağlıyor.



EKONOMİ

- HAVACILIĞIN KATKILARI
- EKONOMİ ALANINDAKİ İZLERİMİZ

YENİLİKÇİ ÜRÜNLER VE HİZMETLER

WE'R From Turkey

Bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi olma ünvanı, çeşitli sektörel ve kurumsal hakları ifade etmekle birlikte, aynı zamanda bize milli bir görev yüklüyor. Kurulduğu günden bu yana Türk bayrağını gururla taşıyan Türk Hava Yolları, başta misafirperverlik olmak üzere, Türkiye'nin değerlerini tüm dünyaya tanıtmaktadır.

"WE'R From Turkey", Türk Hava Yolları tarafından bir misyon markası olarak konumlandırılmış, özünde Anadolu gelenek ve kültür mirasını Dünya'ya tanıtmayı hedefleyen bir projedir. Proje adımlarının en önemlisi, Anadolu geleneklerine has ürün gruplarının oluşturulması ve tüm bu ürünlerin tek bir marka altında toplanarak Dünya'ya lanse edilmesidir. Bu ürün grupları gıda ve gıda dışı kültürel ürünler olarak ikiye ayrılıyor. Bu grupların oluşturulması esnasında dikkat edilen en önemli nokta, ürünlerin gerek organik gerek doğal ürünler olarak Anadolu coğrafyasındaki en yüksek kalite ürünler arasından seçilmesidir.

"WE'R From Turkey" projesi ile Türk Hava Yolları olarak bayrak taşıyıcı konumlanmamızı desteklemeyi ve bu topraklardan çıkan bir Dünya markası olarak kültürümüzü Dünyaya taşımakta öncülük etmeyi hedefliyoruz.



Invest On Board

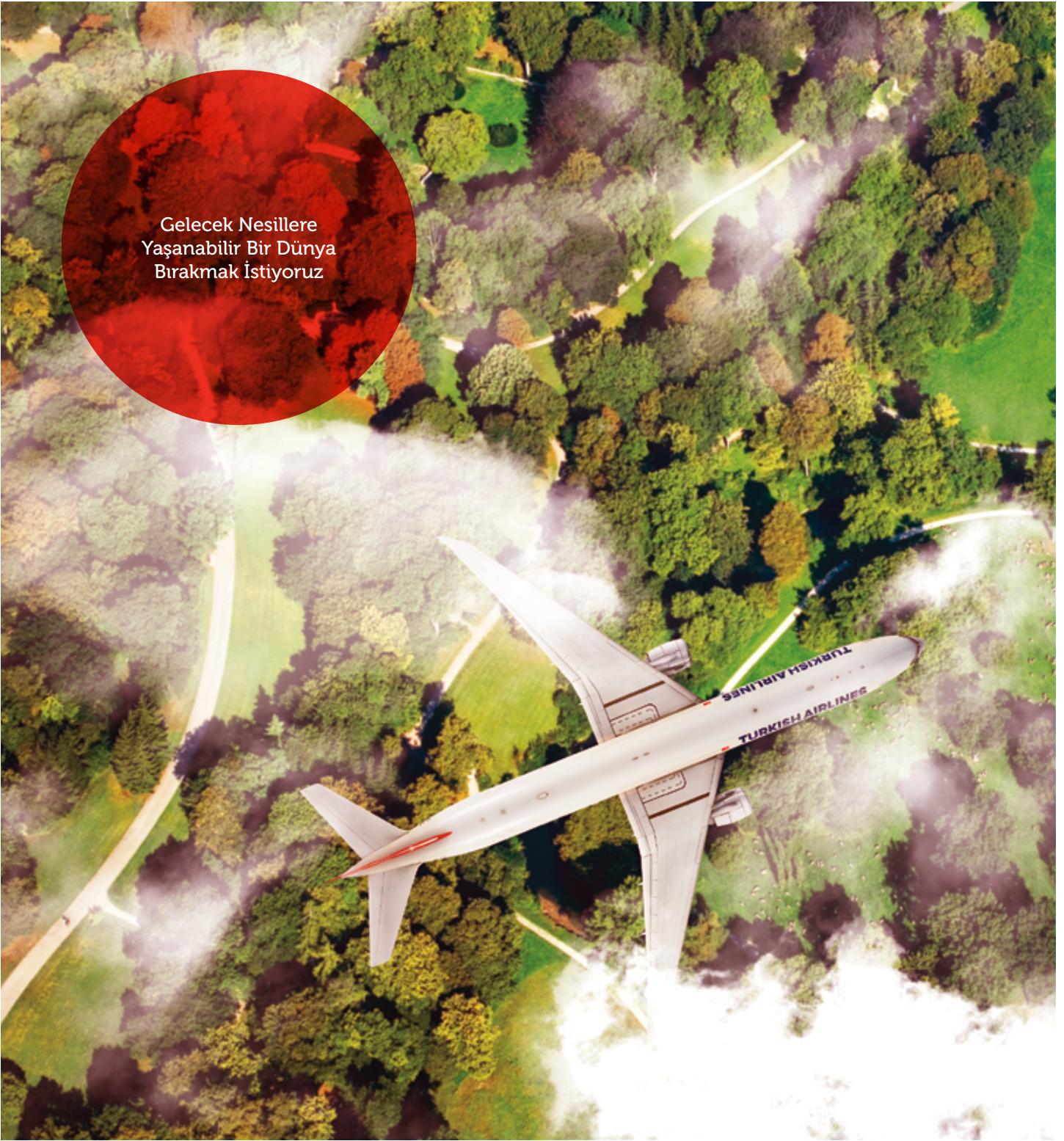
Parlak Fikirler, Türk Hava Yolları ile yüksekte uçuyor! Türk Hava Yolları “Invest On Board” platformu ile gelecek vaat eden girişimcilerin fikirlerini gökyüzünde yatırımcılarla bir araya getiriyor!

Türk Hava Yolları, Türk girişimcilerinin atılımlarını desteklemek amacıyla, yine yüksekte uçan, yepyeni ve başarılı bir iş girişimini hayata geçirerek, girişimcilere, fikirlerini gökyüzünde yatırımcılara sunma fırsatı veriyor. “Invest On Board” programı sayesinde yatırımcılar uçakta seyahat ederken en iddialı startup fikirlerini oturdukları yerden izleme ve değerlendirme imkanı buluyor. “Invest On Board” yatırımcılara, aradıkları o yeni parlak fikirle, kalabalık ofislerinden ve normal çalışma günlerinden uzakta, basit, ulaşılabilir bir formatta karşılaşma imkanı verirken, yeni girişimcilere ise en uygun yatırımcı arayışına girmek zorunda kalmadan işlerini büyütme şansı tanıyor. Yatırımcılar, Türk Hava Yolları’nın film izleme, müzik dinleme ve uçuş bilgilerini canlı olarak takip etme imkanı sunan, dokunmatik ve interaktif uçak içi eğlence sistemi Planet’i kullanarak, girişimcilerin video sunumlarını izleyip, aradıkları yeni parlak fikirleri bulabilecek!

“InvestOnBoard.com” adresinden online olarak erişim sağlanan proje kapsamında, yeni girişimciler belirli aralıklarla paylaşılacak yeni video sunumları arasında yer almak için başvuruda bulunabilecekler.



Gelecek Nesillere
Yaşanabilir Bir Dünya
Bırakmak İstiyoruz



Çevre

ÇEVRE YÖNETİMİ	52
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	55
YAKIT VERİMLİLİĞİ	56
ATIK YÖNETİMİ	63
GÜRÜLTÜ	65

ÇEVRE

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

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.

Çevre Politikamıza
internet sitemizden
ulaşabilirsiniz:



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. Yılda iki kez Çevresel Etki Değerlendirmeleri (EIA) yaparak rapor hazırlıyoruz. Çevre ile ilgili konuların yönetiminden, doğrudan Genel Müdüre bağlı olarak görev yapan Kalite Güvence Başkanlığımız sorumludur. Yılda iki kez, Genel Müdürün ve Üst Düzey Yöneticilerin katılımıyla, yönetim gözden geçirme toplantıları düzenlenir.

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

- İklim değişikliğini azaltma stratejimiz çerçevesinde, yakıt verimliliği uygulamalarımızı kesintisiz olarak sürdürmek ve bu sayede karbon ayak izimizi düşürmek için çalışıyoruz.
- Ayrıca, sürdürülebilir biyoyakıtlarla ilgili araştırma ve geliştirme projelerine yatırım yapıyoruz.
- Ofislerimizde ve uçak içi faaliyetlerimizde atık yönetimi projeleri uyguluyoruz. Ayrıca su, elektrik, doğalgaz 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.

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 metotlar 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 tedbirler 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.

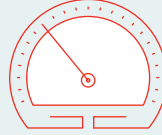
ÇEVRE

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

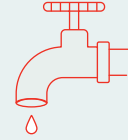
ÇEVRESEL ETKİLERİMİZİ AZALTIYORUZ



Elektrik
Tüketiminde
%1,62 azalma
(2012-2014)
(kWh/çalışan)



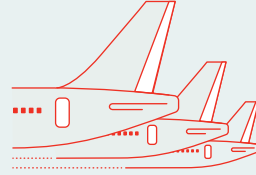
Doğal Gaz
Tüketiminde
%0,51 azalma
(2012-2014)
(m³/çalışan)



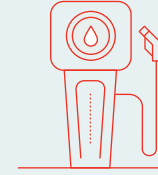
Su
Tüketiminde
%19,4 azalma
(2012-2014)
(m³/çalışan)



2021 yılında
yakıt tüketimi
%15 daha düşük olan
yeni nesil uçaklar
92 Airbus
75 Boeing



7,2 ortalama filo yaşıyla
dünyanın **en genç**
filolarından biri



27.592 ton
yakıt tasarrufu



Uçuşlarımız **7** sene
öncesine göre
%20 daha verimli



Sürdürülebilir **Biyoyakıtlarla** ilgili
Araştırma ve Geliştirme
Yatırımları



86.916 ton daha
az CO₂ emisyonu

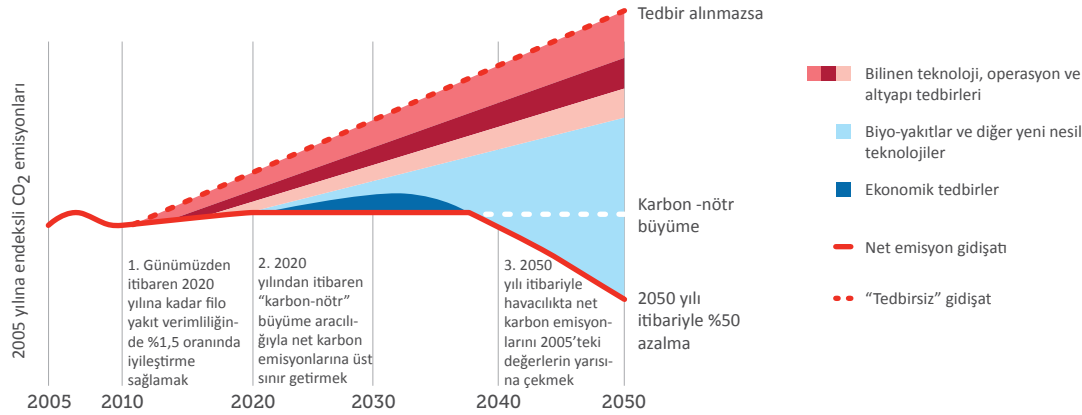
İklim Değişikliği

Türk Hava Yolları olarak, dünyamızın en çetin problemlerinden biri olan iklim değişikliği konusunun ciddiyetle ele alınması gerektiğinin bilincindeyiz. Sera gazı emisyonları ve bu emisyonların iklim değişikliği üzerindeki etkileri, havacılık sektörünün en büyük kaygıları arasında yer alıyor.

Birleşmiş Milletlerin düzenlediği Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneline (IPCC) göre dünyada insan kaynaklı karbondioksit (CO₂) emisyonlarının yaklaşık yüzde 2'si havacılık sektörü kaynaklı. 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 hareke 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 elimizden geleni yapıyoruz; havacılık sektörünün iklim değişikliğiyle ortak mücadelesine katkı sağlamak için kapsamlı bir yakıt verimliliği programını uygulamaya koyduk.

ÇEVRE

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

Yakıt Verimliliği

Türk Hava Yolları, çevreye olan duyarlılığının göstergesi olarak, sürdürülebilirlik uygulamalarını teşvik etmek ve desteklemekle sorumludur. Bu amaçla, karbon ayak izimizi azaltmak için aşağıdaki başlıklar altında bir dizi girişim başlattık:

NE KADAR AZ YAKIT TÜKETİMİ,
O KADAR AZ EMİSYON!

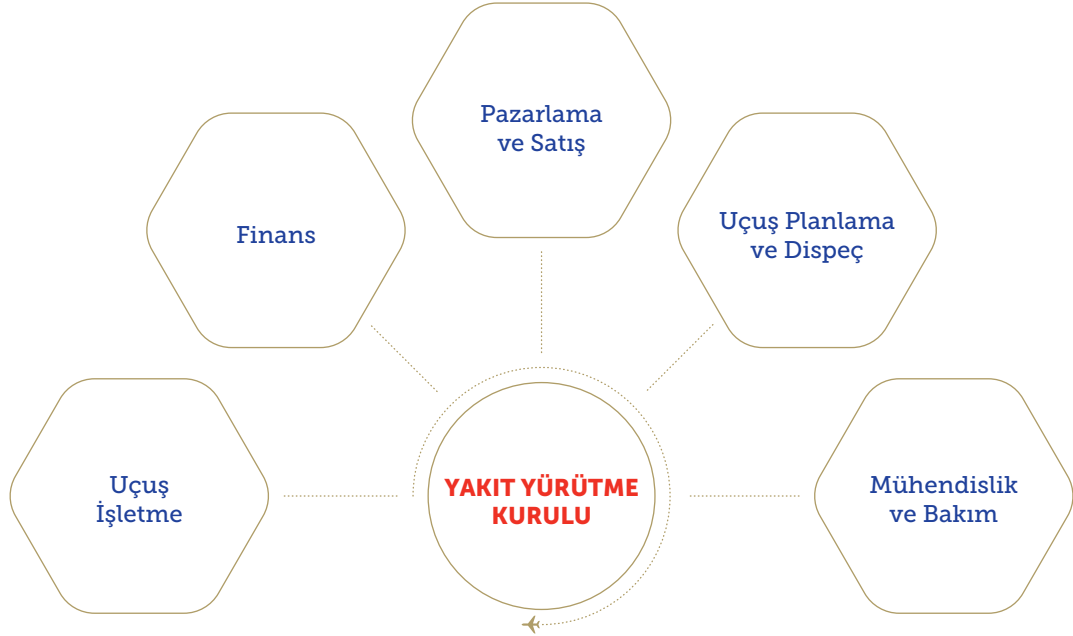


HER BİR KİLOGRAM YAKIT
TASARRUFU, KARBONDİOKSİT
(CO₂) EMİSYONUNU
3,16 KG AZALTIR

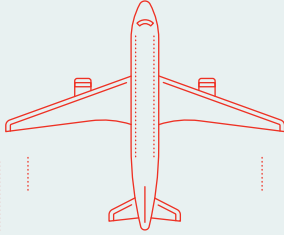
Yakıt verimliliğinin ölçülmesi ve takibi için IATA Çevre Ekibi'yle ortak bir çalışma başlattık.

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.



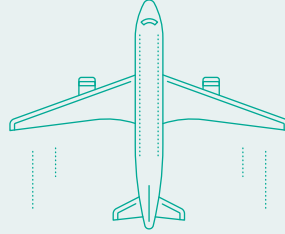
Türk Hava Yolları'nın Yakıt Politikası üç temel esasa dayanır:



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)



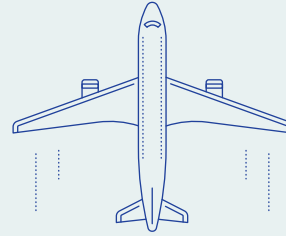
YENİ TEKNOLOJİLERE YATIRIM YAPIYORUZ

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

ÇEVRE

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

KARBON EMİSYONLARINI AZALTMAYA YÖNELİK TAM

100
PROJE

TOPLAM
UÇAK SAYISI:

261

ORTALAMA FİLO YAŞI:

7,2

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

Faaliyetlerimizi Optimize Etmek

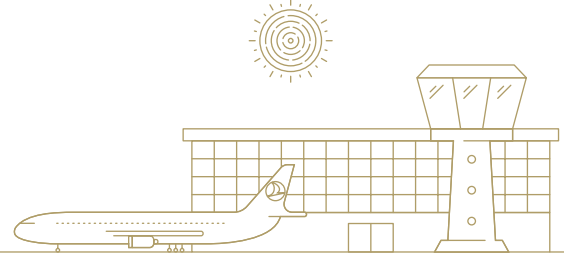
2008 yılından bu yana, karbon ayakzini azaltmak adına 100'ün üzerinde operasyonel optimizasyon projesi başlatıldı ve uygulandı. Bu operasyonel optimizasyon projelerinin örnekleri arasında, pilot tekniğı, uçak yerdeyken APU (yardımcı güç ünitesi) kullanımının optimize edilmesi, yeni optimize uçuş planlama 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 verimliliğı 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.

	197 DAR GÖVDE	55 GENİŞ GÖVDE	9 KARGO
B737-900 ER	10	A330-200	16
B737-800	88	A330-300	18
B737-700	9	A340-300	5
A320-200	33	B777-300 ER	16
A321-200	43		
A319-100	14		
		A310-300F	3
		A330-200F	6



2014 yılsonu itibariyle, Türk Hava Yolları filosunda 7,2 yaş ortalamasıyla, toplam 261 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.

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



TÜRK HAVA YOLLARI BAZI YAKIT TASARRUFU UYGULAMALARI

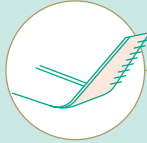
SHARKLETLERİN TAKILMASIYLA YILDA
17-21 bin
TON YAKIT TASARRUFU



KABİNDE KAĞIT YERİNE
I-PAD KULLANIMI



DAHA AZ KAĞIT KULLANILARAK HAZIRLANAN
SKYLIFE DERGİSİ



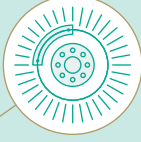
SHARKLETLERİN
TAKILMASIYLA YAKIT VERİMLİLİĞİNDE %2-3
ARTIŞ VE CO₂ EMİSYONUNDA AZALMA



3,000 **HAFİF AÇ** VE
2,000 **HAFİF PALETİN**
KULLANILMASIYLA
YAKIT VERİMLİLİĞİNDE ARTIŞ VE
CO₂ EMİSYONUNDA
AZALMA

FİLOMUZUN ÖZELLİKLERİ

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



20 UÇAKTA ÇELİK FRENLERİN
KARBON FRENLERLE
DEĞİŞTİRİLMESİ



SÜRDÜRÜLEBİLİR
BİYOYAKITLAR
İLE İLGİLİ AR-GE ÇALIŞMALARINA
YATIRIM



2614 BAGAJ KONTEYNERİNİN
KOMPOZİT KONTEYNERLER
İLE DEĞİŞTİRİLMESİ

GELİŞMİŞ YAKIT YÖNETİM SİSTEMİ

2015 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 20 adet B737 uçağımızın çelik frenlerinin karbon frenler ile değiştirilmesi planlanıyor. Bu işlem sayesinde sağlanacak yakıt tasarrufunun 380 ton civarında olacağı öngörülmüyor.

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.

2014 yılında A320 filosunda dokuz adet Sharklet'i olan A320 uçağımız bulunuyordu. Tüm A320 ailesine sharklet takılması tamamlandığında yakıt tüketimimizde 2015 yılı uçuş saatleri baz alındığında yıllık takribi 17-21 bin ton yakıt tasarrufu sağlanması öngörülmüyor.

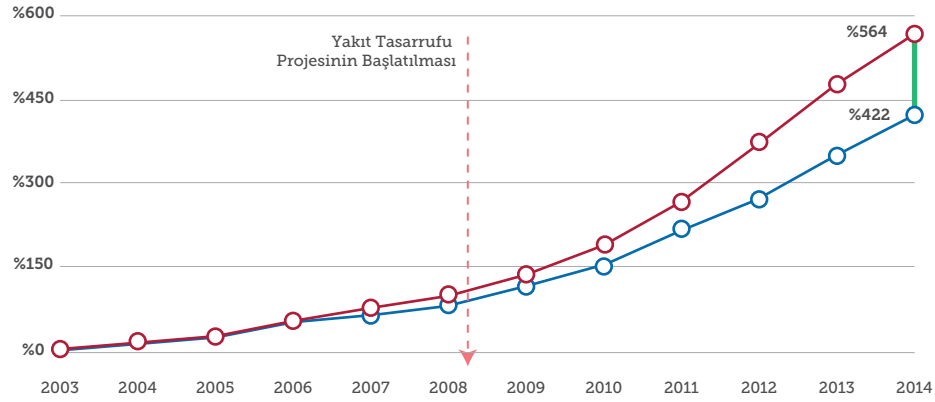
ÇEVRE

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

YAKIT VERİMLİLİĞİ PERFORMANSI (2003-2014)

Aşağıdaki grafikte, Türk Hava Yolları'nın 2003-2014 yılları arasındaki taşımacılık performansı ve ilgili yakıt tüketimi gösterilmektedir. "Referans/başlangıç noktası" olarak 2003 yılı alındığında, taşımacılık performansının yüzde 564, ilgili yakıt tüketiminin ise yüzde 422 arttığı görülüyor. 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).

TÜRK HAVA YOLLARI'NIN YAKIT VERİMLİLİĞİ | 2003-2014



UÇUŞLARIMIZ
7 SENE ÖNCESİNE GÖRE
%20
DAHA VERİMLİ!

Taşımacılık Performansı —●—
Yakıt Tüketimi —●—
Verimlilik Artışı —■—

2014 Yılı Ölçülebilir Yakıt Tasarrufu Verileri:

Uygulanan çeşitli yakıt tasarrufu projeleri sayesinde, 2014 yılsonu itibarıyla toplam 27.592 ton yakıt tasarrufu sağlandı; bu rakam CO₂ emisyonunda tam 86.916 tonluk bir azalmaya tekabül ediyor.

Gelecekteki Hedefimiz (Kilit Performans Göstergesi)

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

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 alıyor ve ilgili gelişmeleri çok yakından takip ediyoruz.

CO₂ EMİSYONU
86.916
TON AZALDI

Atık Yönetimi

Çevre Politikamızda belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak hem atık üretimini en aza indirmeyi hem de geri dönüşüm ve geri kazanım çalışmalarını mümkün olduğunca desteklemeyi hedefliyoruz. Atık yönetimi uygulaması, kurum bünyesinde üretilen 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 Yardımcılığına bağlı Atık Yönetimi Şefliği koordine eder. İlgili ulusal mevzuatta tanımlanmış olan her atık kategorisi için ayrı ayrı atık yönetimi prosedürleri uygulanır.

2014 Yılında Yapılan Çalışmalar:

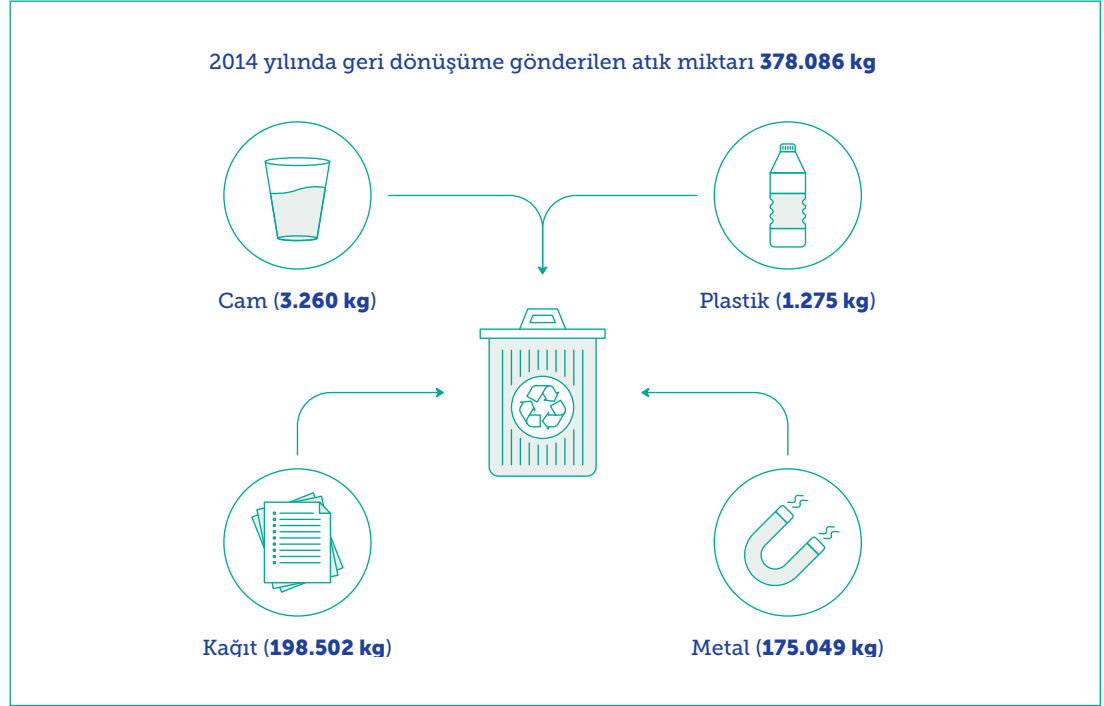
- ➔ Atık yönetimi sistemi kapsamında, çalışanlarımız için düzenlediğimiz bilinçlendirme eğitimlerini 2014 yılında da sürdürdük.
- ➔ İhtiyaç duyulan bütün lokasyonlarda atık depolama üniteleri tahsis ettik. Bu amaçla, Genel Müdürlük Binasında Atık Depolama Tesisi kurularak, atıkların türlerine göre ayrıştırılması sağlandı.
- ➔ Ayrıca, her atık kategorisi için en uygun atık geri dönüşüm yönetimin kullanılmasını sağlamak amacıyla Çevre ve Şehircilik Bakanlığından ruhsatlı atık geri dönüşüm tesisleriyle anlaşmalar yapıldı.
- ➔ Çevre ve şehircilik alanındaki yeni düzenlemelere uygun endüstriyel atık yönetimi planları hazırlandı.

ÇEVRE

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

ATIK BİLDİRİMİ

Tehlikeli madde bildirimleri, Çevre ve Şehircilik Bakanlığının yönetmelikleri doğrultusunda online olarak yapılır. Ruhsatlı firmalara gönderilen atık miktarları, raporun performans tabloları bölümünde yer alan atık tablosunda gösterilmiştir.



Gürültü

Çevre Politikamızda da belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak gürültü emisyonumuzu azaltmaya kararlıyız. 7,2 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 VE GÜVENLİĞİ	68
MÜŞTERİLERİMİZ	77
ÇALIŞANLARIMIZ	91
SOSYAL SORUMLULUK	109

SOSYAL

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

Uçuş Emniyeti ve Güvenliği

TÜM OPERASYONLARIMIZIN TEMELİNİ OLUŞTURAN MUTLAK ÖNCELİĞİMİZ EMNİYETTİR

Emniyet Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz:



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, kaynak tahsisat sürecimizde, mümkün olan en ileri sistemleri uygulamayı, bu sistemleri sürdürülebilir hale getirmeyi ve daha da geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu hedeflere ulaşmak için geliştirdiğimiz sistemlerden biri de **Emniyet Yönetim Sistemi'dir (SMS)**. 2006 yılından beri uygulanmakta olan mevcut Emniyet Yönetim Sistemimizin yönetim sorumluluğu Türk Hava Yolları Genel Müdürü'ne aittir. Türk Hava Yolları ekibi olarak emniyet taahhütlerimizi yerine getirebilmemiz için gereken altyapı ve politikalar, Genel Müdürlüğümüz öncülüğünde belirlenir.

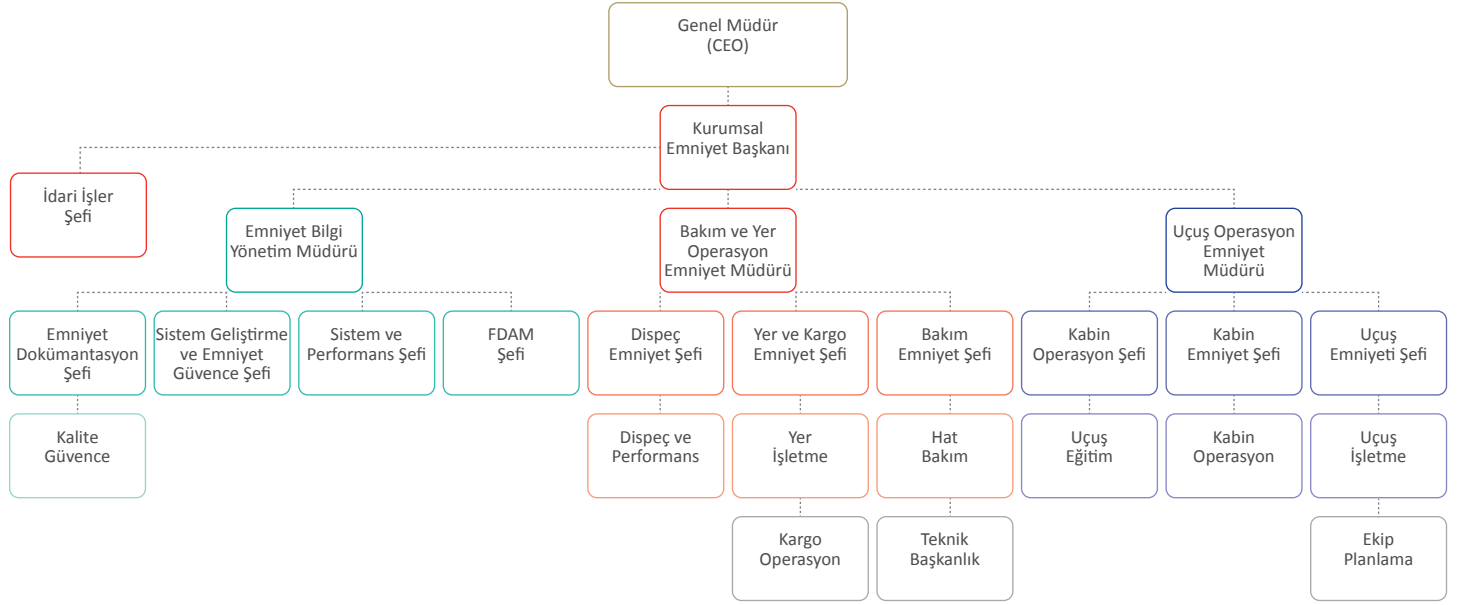
GENEL POLİTİKAMIZ

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) kapsamında uygulamakta olan 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 dört 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.

Bu programlar sayesinde, kullanılan çeşitli yöntemlerle, operasyonlardaki emniyet seviyesini yansıtan veriler elde edilerek, yeni tehlikeler ve iyileştirme fırsatları tespit edilir ve kapsamlı analizlerle bilgiye dönüştürülür. Emniyet sisteminin hedef belirleme ve yönetme sürecinde uygulanan bir diğer ilke ise **SMART** (Spesifik, Ölçülebilir, Ulaşılabilir, Gerçekçi, Zamanında) modelidir. Sistemin hedefleri, amaçları ve performansı ayda iki kez Genel Müdür başkanlığında toplanan Emniyet Kurulu tarafından gözden geçirilir. Bu gözden geçirme toplantılarında, Emniyet Performansı Göstergeleri (SPI) ve eylem planları titizlikle incelenir.



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 kesin uyum söz konusudur.

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 getirmediği ölçülerek ispatlanır. 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 otoritelerin gerekse Türkiye Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün zaman zaman gerçekleştirdiği benzer denetimlere tabi tutulabilir. Bu denetimleri, Türk Hava Yolları'nın operasyonlarını daha da emniyetli hale getirmeye yönelik bir yeniden değerlendirme fırsatı ve geri bildirim mekanizması olarak görüyor ve memnuniyetle karşılıyoruz. Ayrıca, Genel Müdürümüz, Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO), EASA, Türkiye SHGM ve Star Alliance gibi organizasyonların çalışma gruplarına aktif ve sürekli katılımı teşvik etmektedir.

SOSYAL

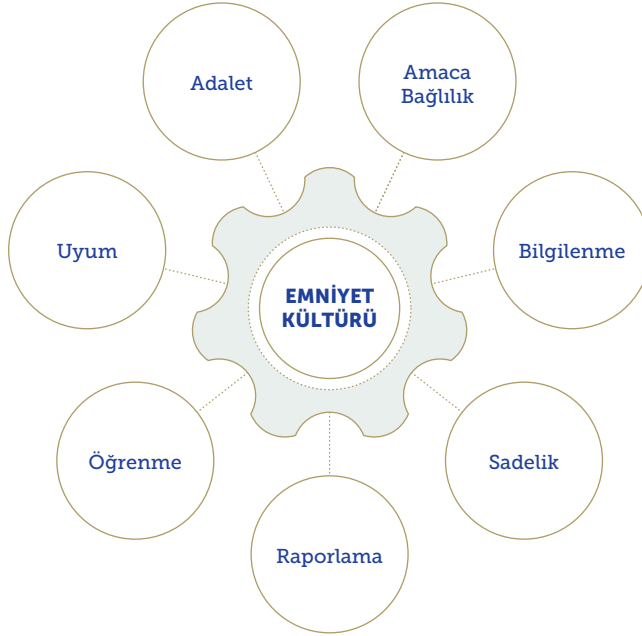
- UÇUŞ EMNİYETİ VE GÜVENLİĞİ
- MÜŞTERİLERİMİZ
- ÇALIŞANLARIMIZ
- SOSYAL SORUMLULUK

EMNİYET KÜLTÜRÜ

Türk Hava Yolları'nda, temel özellikleri bakımından Sadelik, Raporlama, Öğrenme, Bilgilenme, Uyum, Amaca Bağlılık ve Adalet kültürlerini 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 benimsiyor.

Bilimsel verilere göre en emniyetli ulaşım şekli olan havacılık sektöründe, küresel ölçekte iyi tanımlanmış yüksek operasyonel standartlar mevcuttur. Yine de, 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.



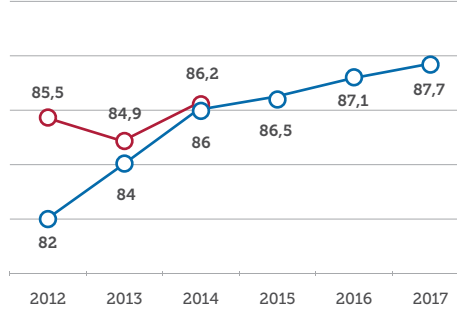
EĞİTİMLER

Ortaklığımızın tüm seviyelerinde gerçekleştirilen Emniyet Yönetim Sistemi (SMS) eğitimleri ve emniyet iletişimleri sayesinde, Türk Hava Yolları'nın kanatları altında veya kokpit içerisinde görev alan herkes, kendi risk algılama tutumlarının yanı sıra emniyet konusunda üzerine düşen sorumluluğun bilincindedir. Bu becerilerin en yüksek seviyede tutulması için, eğitim programlarımızı sürekli olarak geliştiriyoruz. Organizasyonun tüm seviyelerini kapsayan online eğitimlere ek olarak, kokpit personelimize sınıf içi eğitimler de veriyoruz. Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi kanalıyla, Uçuş Verilerinin Analizi, Tehlike Tespiti ve Risk Yönetimi, Emniyet Yönetim Sistemi eğitimleri de düzenliyoruz. Ayrıca Ortaklığımız, sorumluluk sahibi bir sektör ortağı olarak ERASMUS+ Avrupa Havacılık Emniyeti Eğitim Projesinde de yer alacaktır.

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. 2014 yılında, 86 olarak belirlenen GSI hedefini geride bırakarak, sergilediğimiz üstün performansla 86,2 puana ulaşmayı başardık; böylece 2015 yılı için belirlenmiş olan 86,5 hedefine de çok yaklaşmış olduk.



86,2 GSI
DEĞERİNE ULAŞTIK

MEVCUT EMNİYET SÜREÇLERİ VE RAPORLAMALARI

Türk Hava Yolları, 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.

Ortaklığımızda, tehlike tespit ve risk yönetimi süreci standardize edilir ve operasyonda görevli tüm yöneticilere düzenli eğitimler verilir. Operasyonel emniyet temsilcileri ve operasyonel yöneticiler, sorumlu emniyet müdürlerinin koordinasyonunda, ayda bir kez emniyet seviyesini değerlendirmek üzere toplanır. Yine ayda bir toplanan Emniyet Eylem Grubu da süreç sahiplerinin katılımıyla gerçekleştirilen daha yüksek kademe bir emniyet organizasyonudur. Bu toplantılarda, gündemin büyük bir bölümü, Uçuş Verileri Analiz Sistemi (FDAS), Emniyet Raporlama Sistemi ve Operasyonel Gözlemler gibi veri toplama sistemleri ve Kurumsal Emniyet çalışmaları vasıtasıyla temin edilen girdilerden oluşur.

SOSYAL

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

EMNİYET YÖNETİM SİSTEMİ İLE İLGİLİ DENETİMLER VE ÇALIŞMALAR

2014 yılında, Türk Hava Yolları, gelişmiş IOSA standartlarına ilişkin olarak şirket içinde yılda iki kez gerçekleştirilen Emniyet Denetimlerinin sonucunu da başarıyla tamamladı. Ayrıca Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün (SHGM) Emniyet Yönetim Sistemimize yönelik yapmış olduğu ayrıntılı denetimden başarıyla geçti.

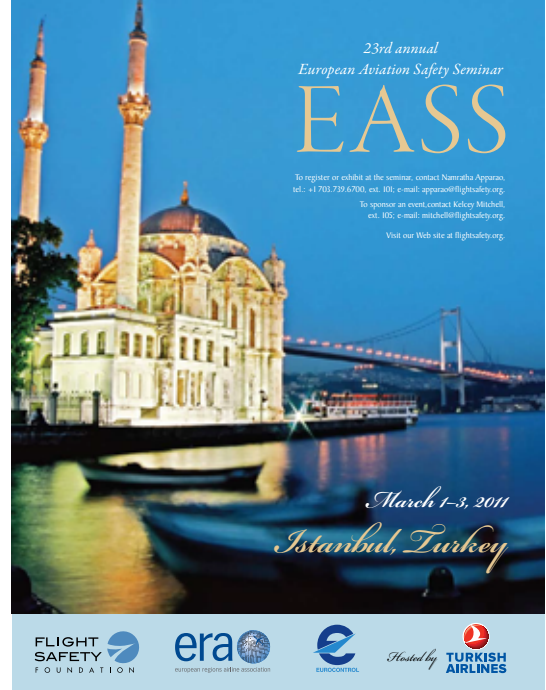
Bunların dışında, Ortaklığımız aynı yıl IOSA standartlarına ilişkin olarak SHGM'nin gerçekleştirdiği Operasyonel Denetimi ve İç Uygunluk Denetimini de başarıyla tamamladı. İlave olarak, Mayıs 2015 tarihinde, henüz zorunlu hale gelmemiş olmakla birlikte iki yılda bir gerçekleştirilen gelişmiş standartlara ilişkin IOSA denetiminden de geçeceğiz.

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, operasyonları emniyet açısından değerlendirerek, başka bir şekilde tespit edilmesi güç olan hatalar ve potansiyel tehditler hakkında bilgi toplamak amacıyla 2010 yılından bu yana uygulanıyor. Türk Hava Yolları filusunda 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. Emniyet güvence ve destek çalışmaları, üst kademelerden yönetimin desteği ve katılımıyla, birlikte yürütülmektedir.

Yukarıda sayılan çalışmalara ve süreçlere ek olarak, 17. IATA Olay İnceleme Toplantısı ve Uçuş Emniyet Vakfının, Avrupa Havacılık Emniyet Semineri, Türk Hava Yolları'nın ev sahipliğinde İstanbul'da düzenlendi.

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 kompartmanlarının kontrolden geçirilerek, uçuş emniyetini olumsuz etkileyebilecek her türlü hususun tespit edilip çözülmesini sağlamaktır. SAFA programı üyeleri arasında gerçekleştirilen denetimler sonucunda SAFA puanlaması yapılır.



%50 GELİŞME
0,287 SAFA PUANI

Ortaklığımız, Avrupa ortalamasının üzerinde performans sergileyerek, SAFA denetimlerinde 2012 yılına kıyasla neredeyse yüzde 50 gelişme gösterdi ve 2014 yılını 0,287 puanla kapattı.

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.

YATIRIMLAR VE GELECEK PLANLARI

Tüm yönetim kademelerinin Standart İşletme Prosedürlerine uyumlu olduğundan ve uçaklarımızın uçuşa elverişliliğinin etkilenmediğinden emin olmak için her uçuş 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 2016 yıl sonu itibarıyla kablosuz iletişime geçmesi planlanıyor.

TOPLUM

- UÇUŞ EMNİYETİ VE 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.

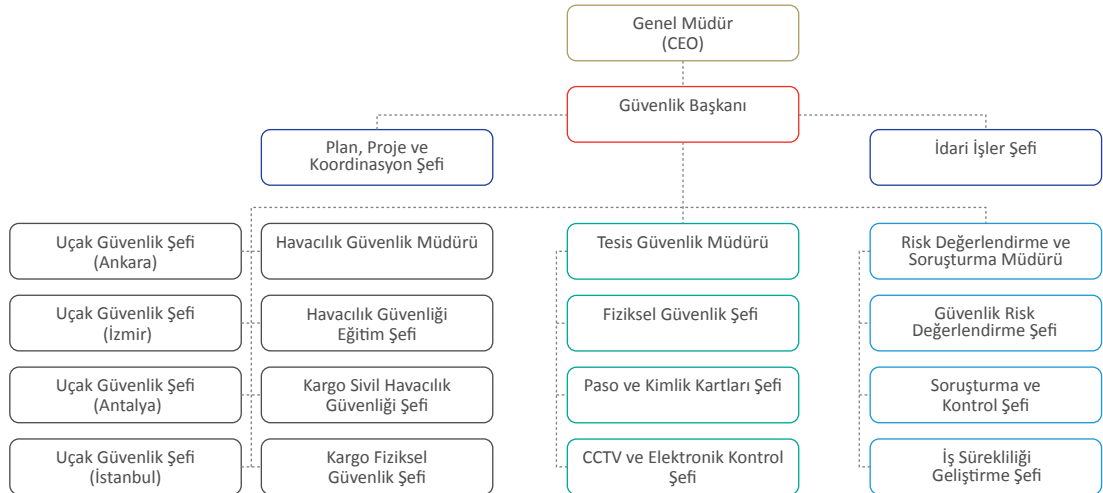
Türk Hava Yolları Güvenlik Başkanlığı, ileriye dönük bir tedbir olarak, operasyonlarımız başlamadan önce ilgili varış noktalarında risk değerlendirme çalışmaları yaparak, tespit edilen güvenlik zafiyetleri konusunda gerekli önlemlerin alınması için ilgili departmanları ve personeli bilgilendirir.

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.



Güvenlik Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz:



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 Gereken Kaynakların Temin Edilmesi

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

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ VE 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 personelinden, 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. Türkiye Cumhuriyeti'nin bayrak taşıyıcı hava yolu olduğumuz için bu tür faaliyetleri yüksek öncelikli olarak görüyoruz.



Müşterilerimiz

SOSYAL

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

Yenilikçi Yaklaşımımız

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MARKAMIZA DUYULAN GÜVEN, ORTAKLIĞIMIZIN BÜYÜMESİNİN VE BAŞARISININ BELKEMİĞİDİR

Türk Hava Yolları olarak, çok sayıda dış hat noktasına düzenlediğimiz seferlerle dünyayı müşterilerimiz için daha ulaşılabilir hale getiriyoruz. Bu yüzden de, dünyanın dört bir yanına uzanan uçuş ağımızın kapsadığı geniş alana vurgu yapan yeni bir marka sloganı benimsedik. “Widen Your World” yani “Dünya Daha Büyük, Keşfet!” diyerek, bir köprü gibi iki kıtayı birbirine bağlayan İstanbul’un bu özelliğine vurgu yaptık. Yeni marka stratejimizle, 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. Türk Hava Yolları olarak müşterilerimize elimizden gelen en iyi hizmeti vermek, müşteri memnuniyeti sağlamak ve müşterilerimizin güvenini kazanmak adına süregelen çalışmalarımız sonucu, Skytrax* 2014 ödüllerinde, üst üste dördüncü kez Avrupa’nın En İyi Hava Yolu ödülünü, üst üste beşinci kez Güney Avrupa’nın En İyi Hava Yolu ödülünü kazandık. Ayrıca 2011, 2012 ve 2013 yıllarında üst üste üç kez En İyi Premium Ekonomi Koltuğu ödülüne layık görüldük. Bunların dışında, Ortaklığımız, 2013 Air Transport News Ödüllerinde Air Transport News tarafından Yılın Hava Yolu Şirketi seçildi.

MÜŞTERİLERİMİZLE ARAMIZDAKİ BAĞLARI GÜÇLENDİREREK, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTIRARAK SÜRDÜRMEYİ HEDEFLİYORUZ

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. Son yıllarda, bu üstün ürün ve hizmetlerin yanı sıra havacılık sektörünün önde gelen kurumları tarafından verilen çok sayıda prestijli ödül, Ortaklığımızın marka bilinirliğinin artmasını sağladı. Türk Hava Yolları markası olarak, bu artan beğenin Avru pa’da beş yıldızlı hava yolu şirketi olmamıza zemin hazırladığına inanıyoruz.

İlgili politikalarımız hakkında
ayrıntılı bilgi için, internet
sitemizi ziyaret edebilirsiniz:



Müşterilerle ilgili konuların gözetim sorumluluğu, Müşteri İlişkileri, Kabin Operasyon, Pazarlama ve Kurumsal İletişim ve Yer İşletme gibi çeşitli departmanlarımız tarafından yönetilir ve müşterilerimizden gelen talepler, öneriler ve şikayetler bu departmanlar tarafından kapsamlı bir şekilde ele alınır.

Tüm faaliyetlerimizin merkezinde yer alan müşteri memnuniyeti, Kurumsal Politikamız ve Kalite Politikamız gibi şirket politikalarımızda da çok önemli bir unsur olarak yer alıyor. Ayrıca özel olarak hazırlanmış bir Müşteri Memnuniyeti Politikamız bulunuyor ve 2015 yılında ISO 10002-Müşteri Memnuniyeti Sertifikasını almayı hedefliyoruz.

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

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Hep daha iyisi için çalışırız

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

Müşteri odaklı çalışırız

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

Müşteri şikâyetlerini anlarız

Müşterilerimizin faaliyetlerimizle ilgili şikâyetlerini en doğru şekilde analiz ederek, rahatsızlıklarını gidermeye yönelik çözümler üretiriz. Şeffaflık ve erişilebilirlik ilkelerimiz çerçevesinde, iletmış oldukları şikâyetlerin sonuçları hakkında yolcularımızı bilgilendiririz.

Yolcularımızı süreçlerimize dahil ederiz

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

SOSYAL

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

Müşterilerimizle Diyalog

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

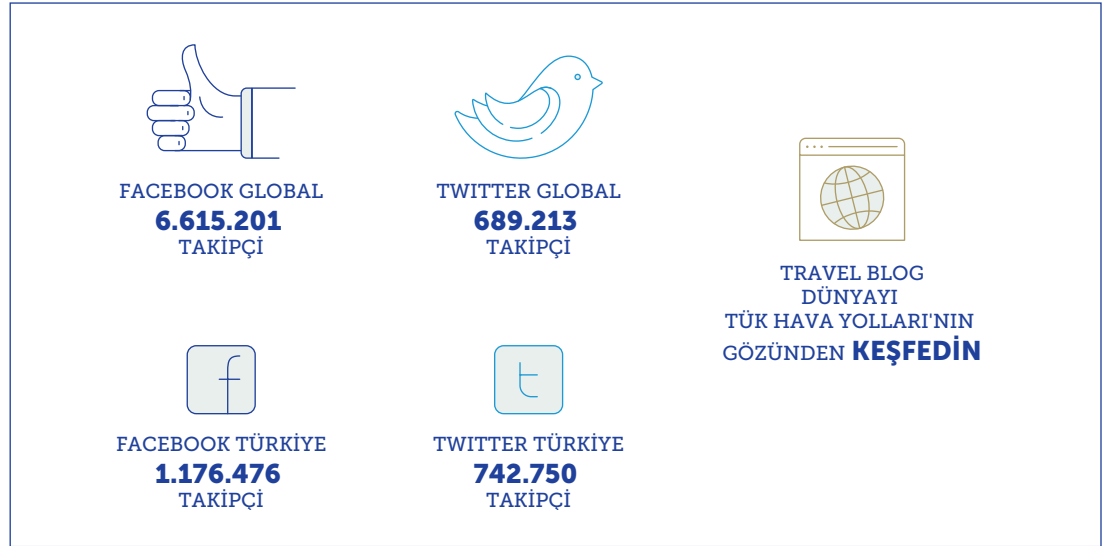


Bu yıl hayata geçirilen “Voice of Customer” uygulamasıyla müşterilerimizin seyahat deneyimlerini ve geribildirimlerini kabin ekimizle paylaşımlarını sağlıyoruz. Böylelikle, kabin ekibimizin müşterilerimizin beklentilerini ve kültürel farklılıkları içselleştirmesini sağlamayı hedefliyoruz.

Müşteri memnuniyetini sağlamak adına bir adım daha atarak, **temsilcilik acenteleri** açtık. **Müşteri Temsilcisi Ekipleri (CRT)** adını verdiğimiz bu yeni ekiplerimiz, müşterilerimizin yaşayabileceği her türlü probleme anında ve yerinde çözümler üretiyor. Böylece, dünyanın neresinde olursa olsun, müşterilerimizin karşılaştığı sorunlara yönelik standart bir davranış modeli benimsemiş oluyoruz.

SOSYAL MEDYA

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



Blog sayfasına aşağıdaki link üzerinden ulaşabilirsiniz:



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.

Geribildirim Yönetim Süreci

Türk Hava Yolları olarak öncelikli amacımız, havacılık sektöründe dünya standartlarında hizmet sunarak müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Bu sebeple, müşterilerimizden aldığımız her tür geribildirim gücümüze güç katmaya devam ediyor.

Müşterilerimizin beklentileri, şikayet ve önerileri bizim için her şeyden önemli; bu yüzden de müşterilerimizin, sunduğumuz hizmetin her aşamasında çeşitli kanallar vasıtasıyla bize ulaşabilmelerini sağlamak için kararlılıkla çalışıyoruz.

GÖRÜŞLERİNİZ
BİZİM İÇİN DEĞERLİ!

Geribildirim Formları

Müşterilerimiz, uçuş sırasında kabin ekimiz tarafından dağıtılan iletişim formuyla bizimle temasa geçebilir. Geribildirim formumuza, internet sitemiz üzerinden de ulaşılabilir. Ayrıca, doğrudan bizi aramayı tercih eden müşterilerimiz için Rezervasyon ve Müşteri Hizmetleri Ekibimiz 7/24 hizmet vermektedir. Çağrı merkezimiz, Türkçe, İngilizce, Fransızca, Almanca, İtalyanca, Rusça ve Arapça gibi çeşitli dillerde hizmet sunar.

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. 2014 yılında, 105 farklı ülkeden 18 milyonun üzerinde yolcunun katıldığı, 245 havayolu şirketini kapsayan anket sonuçlarına göre belirlenen 2014 Skytrax World Dünya Hava Yolu Ödüllerinde, Türk Hava Yolları üst üste dördüncü 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, OCSS yolcu memnuniyeti oranımız, halihazırda yüzde 70 ve üzeri görünüyor. Bu raporları, müşteriyle birebir iletişim halinde olan tüm departmanlarla paylaşarak, çeşitli iyileştirme çalışmaları uyguluyoruz.

Ayrıca, Miles&Smiles üyesi müşterilerimizin çağrı merkezimizden aldıkları hizmetten ne derece memnun kaldıklarını değerlendirmek amacıyla, müşterilerimize **online anketler** gönderiyoruz.

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

Aldığımız tüm geribildirimler bize hizmet kalitesini ne şekilde artırabileceğimizi gösteriyor. Bütün geribildirimler, uzman personelimiz tarafından müşteri odaklı, şeffaf ve tarafsız bir yaklaşımla ve gizlilik esasları çerçevesinde değerlendirilmektedir.

%70
ORANINDA
YOLCU MEMNUNİYETİ

SOSYAL

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

Yenilikçi ve Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler

BİLİŞİM ALANINDAKİ GELİŞMELERİ MÜŞTERİLERİMİZİN HİZMETİNE SUNUYORUZ

Türk Hava Yolları olarak, daima fark yaratacak yenilikçi ürünler sunma hedefiyle bilgi teknolojileri (BT) alanındaki gelişmelerden en iyi şekilde yararlanıyoruz.

Müşterilerimize, rezervasyon, bilet, check-in ve bilgi işlemleri için tasarlanmış internet ve mobil kanallarımız aracılığıyla, hizmetlerimize doğrudan erişim olanakları sağlıyor; ayrıca havalimanındaki kiosklar aracılığıyla anında check-in yapma imkanı sunuyoruz. Bunların yanı sıra, sunduğumuz platformları ve ergonomileri daha da geliştirmek, pazarlama ve satış kabiliyetlerimize esneklik kazandırmak ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, 2015 yılında internet sitemizi ve mobil uygulamalarımızı geliştirmeyi planlıyoruz.

Müşteri memnuniyetini arttırmak için sunduğumuz BT destekli uygulamaların bazıları şunlardır:

Check-in işlemlerini havalimanındaki kioskarda kendi başına yapabilme imkanı sunarak, havalimanlarındaki kuyruğu azaltan ve yolcularımıza daha fazla esneklik sağlayan **Self Check-in Kiosk** uygulaması, dış hat yolcularımızın da rahatça kullanabilmesi için dokuz dilde daha hizmet verecek şekilde geliştirilerek toplamda **11 dil seçeneğiyle** hizmete sunuldu. Bu uygulamayı kullanan yolcularımızın sayısının her geçen gün arttığını görmekten mutluluk duyuyoruz.

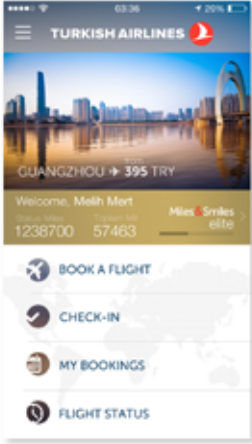
AB üyesi ülkelerden gelip, İstanbul üzerinde aktarma yaparak dış hat istasyonlarına devam edecek aktarmalı yolcularımız için başlattığımız **“One Stop Security”** uygulaması, yolcularımızın tekrar güvenlik kontrolünden geçmeden uçağa binebilmelerini sağlayarak, aktarma süresini yaklaşık 20 dakika kadar kısaltıyor.

Türk Hava Yolları mobil uygulaması, akıllı telefonlar aracılığıyla, bir dakikadan daha kısa sürede bilet rezervasyonu yapılabilmesini ve **Türk Hava Yolları** seferleri için ihtiyaç duyulan tüm hizmetlere kısa sürede erişilebilmesini sağlıyor.

App Store ve Google Play üzerinden kullanıma sunulan **“My Airport Shuttle”** mobil uygulamamız sayesinde, müşterilerimiz yurt içindeki havalimanları ile şehir merkezleri arasındaki servis imkanları hakkında güncel bilgilere ulaşabiliyorlar.

Online okurlarımız için zenginleştirilmiş içeriğiyle **iPad için Skylife** uygulaması hizmete sunuldu. Bu yeni iPad uygulamasıyla, basılı dergi içinde yer veremediğimiz görselleri içeren galeriler sayesinde makalelerimiz okurlarımız için çok daha keyifli hale geliyor; uygulama üzerindeki videolar ise kültür-sanat haberlerine ve film tanıtımlarına görsel zenginlik katıyor. Uygulama ayrıca, müzik sayfalarında yer verilen bazı ses sanatçıları ve konserleri anında dinleyebilme imkanı sunuyor. Bütün bunların yanında, okuyucularımız beğendikleri sayfalara yer işareti ekleyip, dilediklerini favorilere ekleyebiliyor ve bu uygulamayı çeşitli sosyal medya platformlarında kullanabiliyorlar.

Ayrıca, Atatürk Havalimanı'nda **elektronik pasaportla geçiş** uygulamasını başlattık. Pilot uygulama döneminin sonunda, gerekli yasal düzenlemelerin de tamamlanmasıyla birlikte, tüm havalimanında elektronik pasaportla geçiş uygulamasına geçilecek.



SÜRDÜRÜLEBİLİR İKRAM SERVİSİ

Son yıllarda Ortaklığımızın kârlı ve istikrarlı büyüme temposuna paralel olarak, ikram servisimizin kalitesi de sürekli olarak artıyor. 2014 yılında ikram servisimiz SKYTRAX tarafından “En İyi Business Class İkram Servisi” seçildi.

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.



2014 YILININ
EN İYİ BUSINESS
CLASS İKRAM SERVİSİ

YEMEKLERİMİZİN
%85’i
YURT İÇİNDEN
TEDARİK EDİLİYOR

DONDURULMUŞ VE
KONSERVE BESİNLER
KULLANMAYARAK
CO₂ AYAK İZİMİZİ
AZALTIYORUZ



SOSYAL

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



UÇAK İÇİ PLASTİK, ALÜMİNYUM VE KAĞIT ATIKLARINI GERİ DÖNÜŞÜME GÖNDERİYORUZ

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.

PREMIUM İKRAM SERVİSİ

Havacılık sektörüne yön veren havayolu şirketlerinden biri olarak, inovasyonlarla kendimizi sürekli yeniliyor, müşterilerimizi şaşırtıyoruz. Yolcularımızın memnuniyetini artırmak için ikram konseptimizde sürekli yenilikler yapıyoruz. Yolcularımıza sunduğumuz bu yenilikler arasında, mum ışığında akşam yemeği servisi ya da semaverde taze demlenmiş çay ikramı gibi "ilkler" yer almaktadır. Uçuşlarımızda yolcularımıza geleneksel Türk Kahvesi ve Türk Lokumu ikramı da yaparak, Türk misafirperverliğinin örneklerini en iyi şekilde yansıtmaya çalışıyoruz. Ayrıca, taze meşrubatlarımız da oldukça ilgi görüyor.

Yolcularımız, uçağa bindikleri andan itibaren kendilerini son derece seçkin bir restoranda misafir gibi hissediyorlar. Uzun mesafeli uçuşlarımızda hizmet veren uçan aşçılarımız da yolcularımızın beğenisini kazanıyor.

Ayrıca, TURKISH DO&CO'nun business, comfort ve ekonomi sınıfları için hazırladığı yeni ürünler Türk kültürünü yansıtan modern ve sade tasarımlarıyla dikkat çekiyor. Osmanlı ve Selçuklu motiflerinden ilham alınan tasarımlar, hem uçak içi kullanım rahatlığına sahip hem de yeni trendleri yansıtmaktadır. Ürün tasarımında, ağırlık, ergonomi ve kabin içinde kullanım kolaylığı gibi birçok faktör dikkate alınmaktadır.



UÇUŞLARDA EĞLENCE

Türk Hava Yolları'nın uçak içi eğlence sistemi yenilendi. Yeni B777 tipi uçaklarımızda Android işletim sistemiyle çalışan yeni Panasonic eX3 kullanılıyor. Sistemde, Türk Hava Yolları'na özel olarak tasarlanan yeni bir Genel Kullanıcı Arayüzünün (GUI) yanı sıra HD içerik özelliği de bulunuyor. Türk Hava Yolları bunların yanı sıra yolcularına kablosuz internet bağlantısı ve canlı televizyon kanalları ile hizmet sunmaya devam ediyor. Özellikle Türk Hava Yolları Business Class koltukların hepsinde dokunmatik kumandayla donatılmış video sistemler bulunuyor; böylelikle yolcularımız bir yandan uçakta film izleme keyfi yaşarken, bir yandan da harita ekranı olarak veya diğer uygulamalar için bu özelliği kullanabiliyor. Üstelik Türk Hava Yolları'nın yeni sisteminde içerikler 12 farklı dil seçeneğiyle sunuluyor. Yeni A321 tipi uçaklarda da yine yenilenmiş kullanıcı arayüzü, HD içerik özelliği ve business class'a özel dokunmatik kumandayla donatılmış Thales Avant sistemi bulunuyor. Sistem sekiz ayrı dil seçeneğiyle kullanıma sunuluyor.

Türk Hava Yolları, 2015 yılı içinde mevcut uçak içi eğlence sistemlerine de yepyeni bir sistem kullanıcı arayüzü yüklüyor. Mevcut sistemler yolcularımıza sekiz farklı dilde hizmet verebilme kapasitesine sahip.

B777 tipi uçaklarımızda 2013 yılından bu yana kullanılan kablosuz internet bağlantısı ve uydu iletişimiyle canlı televizyon kanalları uygulaması artık A330 tipi uçaklarımızda da mevcut. Üstelik dış hat uçuşlarında seyahat eden yatırımcılar, "Invest On Board" dijital platformumuz sayesinde iş dünyasının önemli liderleriyle gökyüzünde bir araya gelme imkanı buluyor.

2014 yılında, Universal Music firmasıyla anlaşma imzalayarak hayata geçirdiğimiz **My Music Planet** platformu, yolcularımıza ses ve video oynatma listeleri, fragmanlar, konser videoları, müzik haberleri, sahne arkası görüntüleri ve kısa videolardan oluşan özel olarak hazırlanmış içeriklere erişim imkanı sağlıyor. Üstelik müzikseverler Universal Music Group'un eşsiz müzik kitaplığındaki en yeni albümleri dinleme şansı buluyor. Ayrıca, her ay dünyaca ünlü bir sanatçı "Ayın Sanatçısı" seçilecek ve seçilen sanatçı özgün bir videoyla ayın uçuş noktasını tanıtacak. "My Music Planet"te seçilen şehir için özel olarak hazırlanmış çalma listeleri yer alacak; böylelikle dünyanın her yerinden çeşitli müzikler ve sanatçılar Türk Hava Yolları'nın değerli misafirleriyle paylaşılacak.

Yolcularına mükemmel bir seyahat deneyimi yaşatmak adına sınırları zorlayan Türk Hava Yolları, benzersiz bir yeniliğe daha imza atarak, uzun menzilli uçuşlarda Business Class yolcularına bulutların üzerinde ev rahatlığı vaat ediyor. "Sky Illusion" uyku koleksiyonu, Türk Hava Yolları'nın ayrıcalıklı seyahat konsepti dahilinde, yolcularına Türk misafirperverliğini en iyi şekilde yaşatmak adına geliştirdiği son yenilik. Her ayrıntısı incelikle düşünülerek hazırlanan koleksiyon, Türk toplumunda ev sahiplerince yüzyıllardır misafirperverlik göstergesi olarak kullanılan ve Türk kültürünün değişmez bir parçası olan "Bohça" tasarımlı paketler içerisinde sunuluyor.



EN İYİ
3'üncü
UÇAK İÇİ EĞLENCE SİSTEMİ

2014 YILINDA
194.982
UÇAK İÇİ İNTERNET ERİŞİMİ

2014 YILINDA
536
CANLI YAYIN
SPOR MÜSABAKASI

SOSYAL

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

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 2014 yılında yüzde 26 artarak 4,59 milyona ulaştı. Ayrıca, çeşitli sektörlerden (38'i yeni olmak üzere) tam 64 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 verdi.



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.

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 İkrarı" ödülünü aldı.



MİSAFİRPERVERLİK,
KÜLTÜRÜMÜZÜN TEMEL YAPI
TAŞLARINDANDIR

2014 YILININ EN İYİ
BUSINESS CLASS ÖZEL
YOLCU SALONU İKRAMI

SOSYAL

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

Müşteri Bilgileri ve Hakları

Türk Hava Yolları olarak, AB ve ABD mevzuatları da dahil olmak üzere, yolcu haklarıyla ilgili tüm düzenlemelere uygun hareket ediyoruz; internet sitesi ve broşür gibi kanallarla müşterilerimizi sahip oldukları haklar konusunda bilgilendiriyoruz. Türkiye’de yolcu haklarının korunmasından sorumlu kuruluş SHGM’dir.

- ➔ Müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla, yolcularımıza seyahatlerinin tüm aşamaları boyunca bilgi veriyoruz. Tüm kokpit anonslarının standart hale getirilmesi için örnek anonslar hazırladık.
- ➔ Eğitim Akademimiz, hava taşımacılığında yolcu haklarına ilişkin düzenlemeler hakkında çalışanlarımıza yönelik bir e-öğrenme platformu (shy-passenger) hazırladı. Çağrı merkezimizde görevli ekiplerimize, (görüşmeler sırasında) müşteri şikayetlerine çözümler sunmaları için eğitimler veriyoruz. Bu ekipler, yolculardan gelen çağrılarını yanıtlayarak, gerekli analizleri yapıp, müşterilerimize anında çözüm sunuyor.
- ➔ TAV Havalimanları, Türk Hava Yolları ve Star Alliance’ın ortaklaşa yürüttüğü “Star Alliance Kusursuz Merkez Projesi” kapsamında, havalimanındaki tüm görsel ekipman yenilendi. Aktarma bölümüne yeni monitörler ekleyerek, müşterilerimize ayrıntılı bilgiler vermeye başladık.

Daha fazla bilgi için internet sitemizi ziyaret edebilirsiniz:



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 garantisi 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.

KAYIP BAGAJ

IATA rakamlarına göre, dünya genelinde yaşanan bagaj aksaklıklarının oranı binde 8,99 ve bu oranın 2018 yılına kadar binde 5’e düşürülmesi planlanıyor. Türk Hava Yolları, 2013 yılı sonunda bu hedefi tutturmayı başardı. 2014 yılında, Avrupa Havayolları Birliğinin (AEA) kayıp bagaj oranı değerlendirmesinde, bin yolcu başına 5,4 kayıp bagajla en düşük kayıp bagaj seviyesine ulaşarak birinci sırada yer aldık. Bu hususta gösterdiğimiz çabalar karşılıksız kalmadı ve “**Star Alliance Öncelikli Bagaj Teslim Ödülü**” ile ödüllendirildik.

Çalışmalarımızın odağında, empati kurarak yolcularımızın memnuniyetini artırmak, böylelikle Ortaklığımıza duydukları güveni sürdürmek yer alıyor. Kayıp bagaj durumlarında, yolcularımız form bile doldurmadan onlarla temasa geçiyor, çözüm işlemlerini onlar adına başlatıyoruz. 2013-2014 yılları arasında 34 bin 150 yolcumuzla temasa geçerek, başvurularının takip sürecini hızlandırdık.

AEA DEĞERLENDİRMESİNDE
EN DÜŞÜK KAYIP BAGAJ
ORANI VE STAR ALLIANCE
ÖNCELİKLİ BAGAJ TESLİM
ÖDÜLÜ

Bagajlarla ilgili müşteri şikayetleri mesajlarına hemen yanıt verebilmek için ayrıca bir e-posta ekibi kurduk. Temel standardımız, müşteri şikayetlerine üç gün içinde cevap vermektir.

Tüm kayıp ve sahipsiz bagaj bildirimlerini araştırarak, bu bagajların en kısa sürede sahiplerine ulaştırılmasını sağlıyoruz. Yapmış olduğumuz iyileştirmeler sayesinde, kabinde unutulmuş bagaj ve eşyalar yolcularımıza çok daha kolay bir şekilde iade edilebiliyor. 2013 yılında, dış hatlar depomuza gelen kayıp ve sahipsiz bagajların yüzde 78'i sahiplerine teslim edildi; bu oranı daha da artırmayı hedefliyoruz.

UÇUŞA KABUL EDİLMEME (DENIED BOARDING)

Denied Boarding Ofisimiz (DBO), uçuşa kabul edilmeme durumunda müşteri memnuniyetinin artırılmasına önemli katkılarda bulunur.

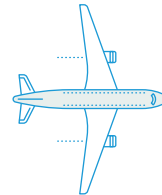
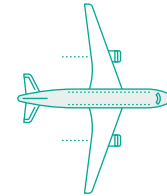
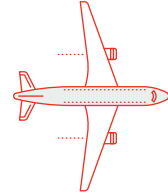
Denied boarding hizmetlerimizde çeşitli yenilikler yaparak, yeni bir takip sistemi kullanmaya başladık. Sistemde EMD düzenlemeleri yaparak, ilgili işlemleri ve tazminatları hızlandırdık. Bu bağlamda hem yolcu memnuniyetinin artırılmasına hem de personelimizin iş yükünün azaltılmasına yardımcı olan bir ön ödemeli kart sistemi geliştirdik.

DENIED BOARDING HİZMETLERİMİZ ÜÇ AŞAMADA YENİLENDİ

1 Öncelikle, Müşteri İlişkileri bölümümüzün desteğiyle Denied Boarding Ofisimiz kurularak, İstanbul Yer İşletme bölümü bünyesinde göreve başladı. Dekorasyon çalışmaları tamamlanan ofisimize yolcularımızın kullanımına yönelik bilgisayarlar kuruldu.

2 Kalite bilincini artırmak amacıyla iş akış süreçleri ele alınarak, müşterilerimizden gelen geribildirimler doğrultusunda bütün engelleyici süreçler ölçülüp tespit edildi ve iyileştirme çalışmaları başlatıldı. Ardından, Genel Müdürümüzün onayıyla, yolcu tazminatlarının hızla hazırlanıp verilebilmesi için bu işlemler başka bir ofiste ele alınmak yerine Denied Boarding Ofisimizde gerçekleştirilmeye başlandı. Bu uygulamayla birlikte, zaman kayıplarının önünde geçildi.

3 Elektronik MCA projemizin en kısa sürede geliştirilmesi kararlaştırıldı. İlgili proje yılbaşı itibarıyla hayata geçirildi. Bu uygulamayla birlikte, hizmet kalitemizin bir üst seviyeye taşınmasıyla, tazminat tutarlarının kontrolü ve istatistiki verilerin temini gibi işlemler daha iyi bir şekilde yapılabilecek.



SOSYAL

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

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 eğitmenler 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.

Ayrıca, müşterilerimizin eğitim ihtiyaçlarını da düşünerek, uçuş korkularını yenebilmeleri için müşterilerimize “Uçuş Korkusunu Yenmek” adı altında bir eğitim programı tasarladık. Eğitmenlerimiz ve psikologlar eşliğinde yüzde 90 başarı oranıyla yürütülen program, son yıllarda artan talep nedeniyle her ay düzenleniyor.

ÖZEL DURUMLU YOLCULARA YARDIM

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 ve 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.



Çalışanlarımız

SOSYAL

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

En Büyük Varlığımız: İnsan Sermayesi



3.892

KOKPİT PERSONELİ



7.778

KABİN PERSONELİ

Türk Hava Yolları'nın en büyük varlığı insan sermayesidir; iştiraklerimiz dahil 40 binin üzerinde personelin hizmet verdiği genç kadromuzun dinamizmini uluslararası ölçekte bir başarı öyküsüne dönüştürdük. 2014 yılı itibarıyla, Türk Hava Yolları olarak 3 bin 892 kokpit personeli ve 7 bin 778 kabin personeli olmak üzere toplam 19 bin 990 çalışmamızla 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 büyüklüğüne adanmış 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 ve Dinamo işbirliğiyle 20 üniversiteden 7 bin 776 öğrencinin katılımıyla düzenlenen anket sonucu "ideal işveren" ödülüne layık görülmüş olmaktan gururluuz.

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

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 bularak 2012 yılındaki rakamların iki katına ulaştı.

KARİYER GELİŞTİRME PROGRAMI VE FİKİR BANKASI PROJESİ

Kariyer Geliştirme Programı Fikir Bankası Projesi, katılımcıların Ortaklığımız ile ilgili iyileştirme ve geliştirme fikirlerini proje haline getirmelerini sağlıyor. Böylelikle, Kariyer Geliştirme Programı süresince aldıkları eğitimleri, iş sahasında uygulamaya dönüştürme deneyimi elde edecek ve Ortaklığımızın gelişimine doğrudan katkıda bulunma fırsatını yakalayabilecekler.



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

SOSYAL

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

Şirket İçi İletişim ve Çalışan Bağlılığı

Sağlıklı bir şirket içi iletişim uygulaması, çalışanların mutluluğunu ve verimliliğini olumlu yönde etkiler.

EMPATHY

Başarının sırrı, empati kurarak karşı tarafı anlamakta gizlidir. Bu yüzden, adını aynı sözcükten alan **Empathy** Dergimiz, yeni bakış açıları sunarak bizlere empati kurma fırsatı veriyor. Türkçe ve İngilizce yayınlanan **Empathy** dergisi dünyanın her yerindeki Türk Hava Yolları personelinin erişimine sunularak, çalışanlarımızın Ortaklığımızla ilgili önemli haberler ve gelecek planlarımız hakkında bilgi edinmesini sağlıyor. Üstelik çalışanlarımız empatiye internet sitesi ve Türk Hava Yolları'nın 120 ayrı yerde şirket hakkındaki haberler yayınlayan kurumsal yayın aracı **Empathy TV** aracılığıyla fikirlerini paylaşıp, geribildirimde bulunabiliyorlar.

BİRLİKTE FARKLIYIZ PROJESİ

"Birlikte Farklıyız" projesiyle, Türk Hava Yolları ailesinin üyeleri için daha katılımcı ve keyifli bir çalışma ortamı yaratmayı ve her bir üyemizin aidiyet duygusunu daha da güçlendirmeyi hedefliyoruz. Projemiz, yeni stratejimizin çalışanlarımız arasında anlaşılmasına ve benimsenmesine katkıda bulunuyor. Ayrıca, çalışanlarımız için kültür birliği projesi kapsamında bir etkinlik düzenledik.

MÜŞTERİ FORUMU

Ortaklık bünyesinde müşteri memnuniyetini artırmak adına önemli etkinlikler düzenleniyor. Her yıl düzenlenen Müşteri Forumumuz da bu önemli etkinliklerden biridir. Forum süresince, üst düzey yöneticilerimiz ve müşteri temsilcileri ekibi üyelerinin katılımıyla yolcu memnuniyetini artırmaya yönelik fikirler ve uygulamalar tartışılıyor. Etkinlik sırasında ayrıca çeşitli personel üyelerine ve departmanlara Ortaklığımıza olan değerli katkılarından dolayı ödül veriliyor.



YÖNETİM ZİRVESİ

Her yıl düzenlenen yönetim zirvemiz, dünyanın dört bir yanındaki 108 merkezde görev yapan yöneticilerimizin bir araya gelerek, geleceğe dair stratejilerimizi ele aldıkları önemli bir toplantı organizasyonudur. Bu yıl düzenlenen zirvede Türkiye'nin ve Ortaklığımızın 2023 yılı hedeflerine odaklanan katılımcılar, ortaya çıkan sinerjinin bu hedeflere ulaşmakta etkili bir motivasyon kaynağı olacağı konusunda hem fikir olduklarını bildirdiler.



SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ VE 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.

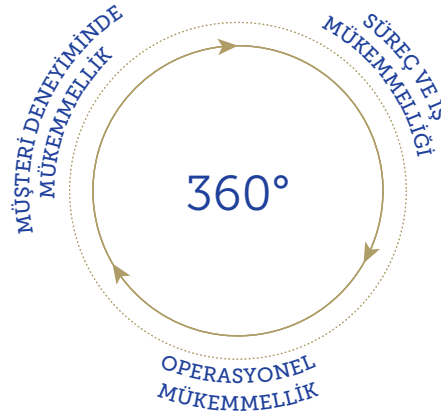
Ortaklığımız doğru işgücü dağılımıyla, en verimli şekilde çalışmalarını yürütüyor ve imkanlarını çalışanlarının memnuniyeti için seferber etmekten kaçınmıyor. Hatta, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından en yüksek SGK primi ödeyen ve prim borcu olmayan kuruluş olarak ödüllendirildi.

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. 2014 yılında 6 bin 683 çalışanımızın katılımıyla gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre çalışan memnuniyeti oranımız yüzde 76,2 olarak belirlendi. Bu ankete yönelik katılım oranını ve memnuniyet seviyesini yükseltmek için aralıksız olarak çalışıyoruz. Geçtiğimiz yıl, anket sonuçlarının açıklanmasının ardından “Çalışan Memnuniyeti Çalıştayı” düzenlendi. Bu çalıştayın sonuçlarına göre kapsamlı bir eylem planı hazırladık. Belirlenen girişimlerin bazılarını aşağıdaki grafikte görebilirsiniz.

Özetle, çalışanlarımızın memnuniyetini artırmak için durmadan çalışıyoruz.

SOSYAL

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

Siz İsteyin Biz Yapalım!

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

G4-27

Çalışan Memnuniyeti Anketinin Ardından Yapılan Çalışmalar



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.



Yönetim kademeleri ile çalışanlarımız arasında açık iletişimi sağladık ve çok sayıda yönetici buluşması gerçekleştirdik.



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



Kariyer Geliştirme Programı ile çalışanlarımızın yönetim eğitimleri almalarını sağladık.



40'ın üzerinde aktivite ile takım arkadaşlarımız ve aileleriyle bir araya geldik.



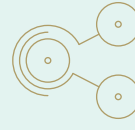
Sponsorluk haklarımızla sporda ve sanatta bir araya geldik.



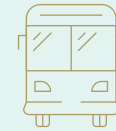
Ücretsiz ve indirimli sağlık hizmetleri sunduk.



CED Bilet ile aile boyu seyahat keyfi sunduk.



Empathy portalı sayesinde işyerimizle ilgili daha fazla haber paylaştık.



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, 42 ülkeden 450 yabancı pilotun işe alınmasıyla birlikte 3 bini geçti ve kokpitlerimizde gerçek anlamda kozmopolit bir çalışma ortamı oluştu.

Türk Hava Yolları'nda çalışan kadın personel sayısı, 2014 yılı itibarıyla 19 bin 902'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. 2014 yılında istihdam edilen engelli personel sayısı 165'tir.

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. 2014 yılında, Türk Hava Yolları bünyesinde istihdam edilen personel sayısı 2 bin 599'dur. 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 profilinin 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

42
ÜLKEDEN
450
YABANCI PİLOT

KADIN ÇALIŞANLARIMIZIN
ORANI
%46

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ VE 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 48 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 ve yüklenicilerimizin ve faaliyetlerimizden etkilenebilecek olan herkesin sağlığı, güvenliği ve esenliği en yüksek önceliğimizdir. İş Sağlığı ve Güvenliği (OH&S) çalışma sistemimizin ayrılmaz bir parçasıdır ve yaptığımız her işte mutlaka göz önünde bulundurulmuş hususlardır. İş Sağlığı ve Güvenliği taahhüdümüz, bu konudaki yasal gerekliliklere uygunluğun çok daha ötesine geçerek, şirket kültürümüzün içine işlemiştir. Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması için iş yerinde yaralanma riskini azaltma ve ortadan kaldırma ve bütün önleyici ve koruyucu tedbirleri alma hedefimizi sürdürmeye kararlıyız.

POLİTİKA VE YÖNETİM

Türk Hava Yolları bünyesinde, Personel Yönetimi Başkanlığı ile Kalite Güvence Başkanlığı tarafından ortaklaşa yürütülen, detaylı olarak hazırlanmış İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin yanı sıra genel İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız bulunuyor. Doktorlar, hemşireler, iş sağlığı ve güvenliği uzmanları ve sorumluları gibi çeşitli uzmanlardan oluşan Sağlık Müdürlüğümüz bu iki Başkanlıkla birlikte, 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 Sağlık ve Güvenlik Komitelerimizle, çalışanlarımızı sağlık ve güvenlikle ilgili çalışmalara aktif katılım göstermeye teşvik ediyoruz. Bunların dışında, her iş biriminin temsil edildiği çeşitli komitelerimiz bulunuyor.

Güncellenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamıza internet sitemizden ulaşabilirsiniz.



Türk Hava Yolları'nda iş sağlığı ve güvenliği, çevresel riskler ve bunların iletişimi gibi hususların yönetilmesinin yanı sıra Ortaklık politikasının başarıyla uygulanabilmesi için katılım ve danışmanlık gibi konular için belirlenmiş çeşitli şirket içi prosedürler bulunuyor. Bu prosedürlerin hepsi Türk Hava Yolları İç Denetim Prosedürüyle denetimlere tabi tutularak, her yıl Ortaklığımızın intranet sisteminde yayınlanıyor.

Ortaklığımızda, iş sağlığı ve güvenliği hususlarını görüşmek üzere, Genel Müdürümüzün, Genel Müdür Yardımcılarımızın, Başkanlarımızın, doğrudan Genel Müdüre bağlı Müdürlerimizin ve Kalite Güvence Başkanlığı Yöneticilerinin katılımıyla yılda iki kez yönetim gözden geçirme toplantıları düzenleniyor.

Politikamızda belirtildiği gibi, Türk Hava Yolları olarak, gerek iş sağlığı ve güvenliği gerekse çevre ile ilgili hususlarda, faaliyetlerimiz sonucu ortaya çıkan tüm riskleri tespit ediyoruz. Bu riskleri, iş kazalarına ve meslek hastalıklarına yol açmadan önce ortadan kaldırmak için eylem planları hazırlıyoruz.

Türk Hava Yolları bünyesinde sağlık ve güvenlik verileri online raporlama sistemleri vasıtasıyla sistematik olarak toplanıyor, takip ediliyor ve inceleniyor; ayrıca Ortaklığımızın performansını sürekli iyileştirmek amacıyla kurulmuş olan çeşitli mekanizmalar bulunuyor. Böylece ramak kala hadiseleri dahil tüm olaylar raporlanıyor; bu olayların neden analizleri yapılarak incelendikten sonra, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanıyor.

Bunların dışında, Türk Hava Yolları ile sendikalar arasında imzalanan yasal sözleşmelerde sağlık ve güvenlikle ilgili yürürlükte olan tüm kurallara ve düzenlemelere uygunluk şartına yer veriliyor.

Bütün bu çabalar sonucu, Türk Hava Yolları 2013 yılında, uluslararası geçerliliği bulunan **İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikasını (OHSAS 18001)** aldı. İş sağlığı ve güvenliği alanında ilgili düzenlemelere ve standartlara devamlı uygunluğu sağlamak ve kendimizi sürekli olarak geliştirmek için gayret ediyoruz.

**OHSAS 18001
SERTİFİKASI
SAHİBİYİZ**

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. 2014 yılında, kaza sayısı x 1.000.000/çalışma süresi formülüyle hesaplanan yaralanma oranı 20,18 olarak tespit edildi.

2011-2014 yılları arasında Türk Hava Yolları'nda herhangi bir ölümcül kaza yaşanmadı.

Türk Hava Yolları bünyesinde yaşanan başlıca iş yerinde yaralanma türleri arasında küçük kesikler, kas-iskelet sistemi yaralanmaları ve düşmeler yer alıyor.

Hedefler

2014 yılında çalışanlarımızın yüzde 70'ine yeni iş sağlığı ve güvenliği (OH&S) düzenlemeleriyle ilgili eğitim verildi. 2015 yılında bu eğitimi bütün çalışanlarımıza vermeyi hedefliyoruz.

SOSYAL

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

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI

Türk Hava Yolları olarak personelimizin fiziksel sağlığı ve esenliği kadar ruh sağlığını da önemsiyoruz ve 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 değerlendirmeden geçiriyoruz.



Acil Müdahale

Türk Hava Yolları'nda, yangın ve benzeri acil durumlarda emniyeti sağlamak için işverenlerin ve çalışanların yapması gereken önceden belirlenmiş çalışmaların yer aldığı acil durum eylem planları bulunuyor. İlk yardım setleri, yangın söndürücüler, acil durum duş sistemi, acil durum aydınlatması, solunum cihazları, merdivenler, sedyeler, acil durum haberleşme malzemeleri düzenli olarak kontrol ediliyor.

2014 yılında acil duruma hazırlığı pekiştirmek amacıyla sekiz acil durum tatbikatı yapıldı.



Tıbbi Muayeneler

Amacımız, tüm personelimizin uzun süre sağlıklı ve istihdam edilebilir olmasını sağlamak ve desteklemektir. Bunun için, çalışanlarımızın sağlık durumunu değerlendirmek, risk faktörü ve hastalık taraması yapmak ve önleyici danışmanlık müdahalesi sağlamak amacıyla periyodik tıbbi muayeneler yaptırıyoruz.

2014 yılında, mevcut çalışanların rutin periyodik kontrolleri ve yeni işe alınacak personelin ön muayeneleri de dahil olmak üzere, toplam 93 bin 158 tıbbi muayene yapıldı.

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 nlenmesi
- 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 bağımlığı bilinci ve dumansız ortam gibi uygulamalara destek veriyoruz.

Birçok kronik hastalıkla ilişkilendirilen obeziteyi önlemenin yolu kilo kontrolü ve aktif yaşam tarzından geçiyor. alışanlarımıza 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.

2015 HEDEFİMİZ:
TÜM ALIşANLARIMIZ İÇİN
İş SAĞLIğI VE GüVENLİğİ
EĞİTİMLERİ DÜZENLEMEK

SOSYAL

- UÇUŞ EMNİYETİ VE 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 zaruridir. Türk Hava Yolları olarak, çalışanlarımızın potansiyelini ve performansını artırmanın yanı sıra, gerek teknik yetkinliklerini gerekse müşteri ilişkilerine yönelik sosyal becerilerini geliştirmeyi hedefliyoruz. Bu amaçla, kaynaklarımızın önemli bir bölümünü çalışanlarımızın eğitilmesi ve gelişimi için kullanıyoruz.

TÜRK HAVA YOLLARI HAVACILIK AKADEMİSİ

Türk Hava Yolları Havacılık Akademisi 1983 yılından bu yana hem Türkiye’de hem de Avrupa, Afrika ve Orta Doğuyu kapsayan geniş bir bölgede önde gelen havacılık eğitim merkezlerinden biri olma vizyonu ile eğitim hizmetleri veriyor.

Amaçlarımız

- ➔ Sürdürülebilir Büyüme ve Kârlılık
- ➔ Müşteri Odaklı Hizmet Kültürü
- ➔ Marka Farkındalığı ve Tercihi
- ➔ Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- ➔ İş Mükemmelliği ve Verimlilik
- ➔ İş Ortaklarımıza Kâr Getirisi
- ➔ Yenilikçi Yaklaşım

Sektörümüzün bayrak taşıyıcı hava yolu şirketi olarak, başarıya ulaşmak ve personel eğitiminde lider konuma gelmek için en önemli unsur sürdürülebilir bir hava yolu olmaktır. Bu çerçevede, Türk Havacılık Akademisi olarak, “her seviyede uluslararası geçerliliği olan eğitimler vermek, Türk Hava Yolları’nın hızlı büyüme oranını hesaba katarak uzun vadede ortaya çıkabilecek ihtiyaçların planlamasını yapmak ve havacılık sektöründe personel eğitimi alanında marka haline gelmek” olmak üzere üç temel vizyon belirledik.

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



Eğitimlerin sıklığı Ortaklığımızın ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre, zorunlu uygunluk eğitimi, yeni işe alım eğitimi, güncelleme eğitimi veya seminer gibi eğitim türlerine göre değişiklik gösteriyor.

Eğitimlerimizi, Kurumsal Çözümler, Kurumsal Gelişim ile Dil Becerileri olmak üzere üç kategori altında sürdürüyoruz.

KURUMSAL ÇÖZÜMLER EĞİTİMİ

“Yolcu Hizmetleri” ve “Tehlikeli Madde Kuralları” gibi uluslararası onaylı derslerin çeşitliliği günlük ve uzun süreli operasyonların verimliliği ve emniyeti için tasarlanmıştır.

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.

Türk Hava Yolları olarak işyerimizde ve tüm operasyonlarımızda, doğal kaynakların etkili ve verimli kullanılması için daha az kâğıt, doğalgaz, yakıt ve elektrik tüketimini hedefliyoruz. Bununla birlikte çalışanlar arasında çevre bilincini arttırmaya kararlıyız. Bu nedenle Akademi, tüm çalışanlarımız için zorunlu olan “**Çevre Yönetim Eğitimi**” online olarak sunuyor.

İş yerinde iş sağlığı ve güvenliğinin etkili bir şekilde yönetilmesi için, tüm çalışanlarımız için zorunlu olan **İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri**’ni ve her üç yılda bir ilgili güncelleme eğitimlerini gerçekleştiriyoruz. 2014 yılında, yaklaşık 6 bin 600 çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri aldı.

SOSYAL

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

KURUMSAL GELİŞİM

Üstün müşteri deneyimi sağlamak amacıyla çalışanlarımızın sosyal becerilerini geliştirmek için yoğun eğitimler düzenliyoruz. Kurslarımız arasında farklı kültürel ortamlarda anlaşmazlıkların çözülmesi, stres yönetimi ve beden dili gibi çeşitli konular yer alıyor.

DİL EĞİTİMLERİ

Havacılık sektöründe İngilizce dili hakim olduğundan, Akademimizde çalışanlara özel “Havacılık İngilizcesi” ve “Alan İngilizcesi” kursları veriliyor. Kullanılan çeşitli işitsel ve görsel dil eğitim materyalleriyle, çalışanlarımızın mesleki iletişim becerileriyle donatılması sağlanıyor. Bunların yanı sıra, dil eğitimi bölümümüzde kabin ekibi üyeleri ve pilotlar için düzenli olarak veya talep üzerine İngilizce dil yeterlilik sınavları yapıyor.

AKADEMİK İŞBİRLİĞİ VE ORTAKLIKLAR

Akademimiz, Ortaklığımızın hızla büyümesi nedeniyle ihtiyaç duyulan nitelikli insan kaynağını temin etmek amacıyla Fatih Sultan Mehmet Üniversitesi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi gibi üniversitelerle, diğer akademilerle, meslek liseleriyle ve çeşitli eğitim kurumlarıyla ortak çalışmalar düzenliyor.

Eğitim kurumlarının yanı sıra, Sudan’da bulunan Yüksek Havacılık Akademisi, Dubai’deki Körfez Havacılık Akademisi ve Allied International Support gibi kurumlarla da iyi niyet anlaşmaları imzaladık.



HAVA TAŞIMACILIĞI YÖNETİMİ MASTER PROGRAMI

Havacılık Akademisi, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ve Boeing tarafından ortaklaşa yürütülen Hava Taşımacılığı Yönetimi Master Programı, havacılık dünyasının geleceğini şekillendirecek yöneticiler yetiştirmek üzere Ekim 2013’te çalışmalara başladı.

2014 yılında ikinci öğrenci grubunu alan, 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.

UÇUŞ EĞİTİM MERKEZİ

Uçuş Eğitim Merkezi, Ortaklığın kokpit ve kabin ekibine uçuşla ilgili tüm eğitimlerin verilmesinden sorumludur ve sürekli iyileştirmelerle daha yüksek standartların yakalanmasını hedefler. Merkez, ulusal ve uluslararası yetkilendirmeler ile yerli ve yabancı müşterilere yönelik eğitim hizmetleri de sağlar ve Avrupa, Orta Doğu ve Afrika genelindeki en büyük eğitim merkezlerinden biri olmayı hedeflemektedir.

Uçuş Eğitim Merkezi, havacılık emniyeti ve güvenliği konularıyla düzenli olarak ilgilenmekte olup kuruluşa kapsamlı bir şekilde entegredir ve en yüksek performans standartlarına erişme hedefine bağlıdır. Bu nedenle, Uçuş Eğitim Merkezimiz, Türkiye Sivil Havacılık Otoritesi tarafından bir Tip İntibak Eğitimi Organizasyonu (TRTO) ve Uçuş Eğitim Kuruluşu (FTO) olarak onaylandı.

Ayrıca, eğitimlerin kalitesini arttırmak ve çalışanların dünyanın her yerinde hizmet verebilmeleri için gerekli olan teknik becerilerle donatılmasını sağlamak amacıyla eğitim yaklaşımımızı güncellemeye devam ediyoruz. Bu nedenle emniyet, güvenlik, iletişim ve çevre bilinci gibi alanlardaki çeşitli eğitimlerimizin yanı sıra uluslararası standartların çok üzerinde olan dönüştürme ve yenileme eğitimleri sunuyoruz.

Bunların yanı sıra, yakıt verimliliği ile ilgili alanlarda çalışanlarımıza eğitim vererek çevre bilincini arttırmayı amaçlıyoruz. Uçuş Eğitim Merkezi, çevreyi korumak amacıyla yakıt verimliliğiyle ilgili operasyonel uygulamalar (motor durdurma, pistteki/pistten taksi, düşük flapla kalkış/iniş veya yardımcı güç üniteleri yerine yer güç ünitelerinin kullanılması) hakkında seminerler de düzenliyor.

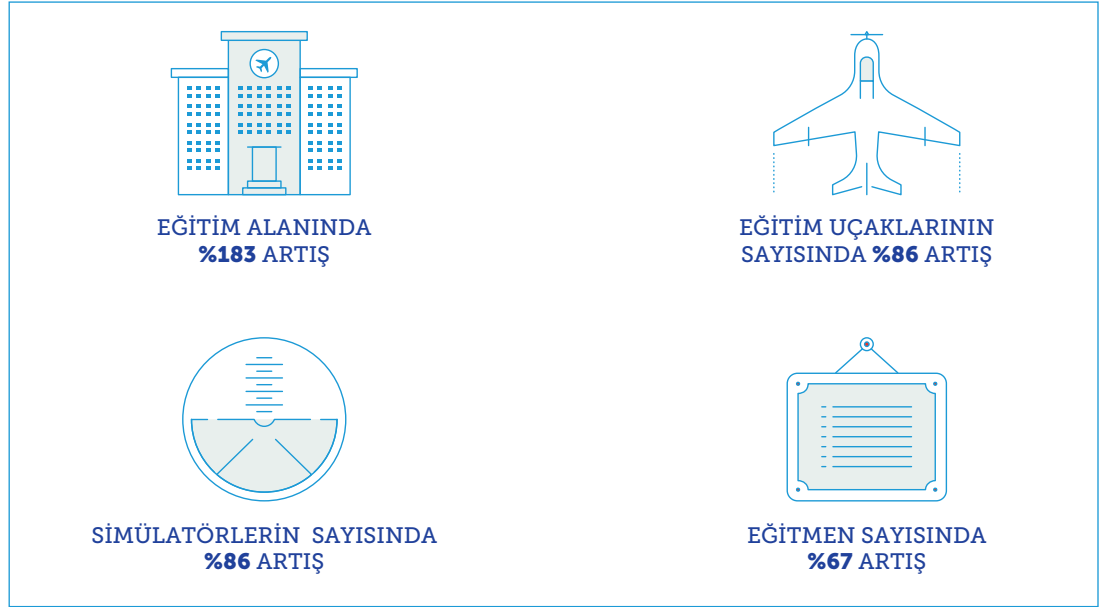
Uçuş Eğitim Merkezi, kendisini Ortaklığın büyüme hızıyla uyumlu olarak geliştiriyor. Yeni eğitim cihazlarının ve EASA (Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı) onaylı uçuş simülatörlerinin alınması ile birlikte, kişi başına düşen eğitim süresi filomuzun büyümesi ve çeşitliliği doğrultusunda artış gösterdi. Her yıl yaklaşık 40 bin kişi, son derece kalifiye 372 eğitmen tarafından eğitiliyor ve her uçak tipi için dersler veriliyor.



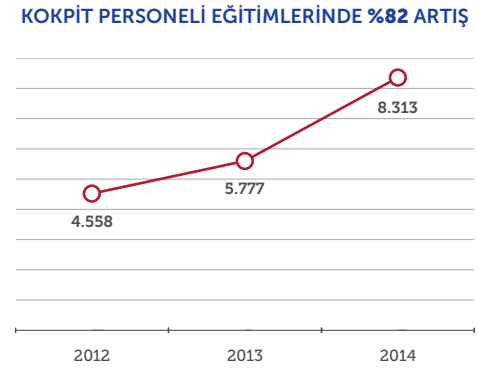
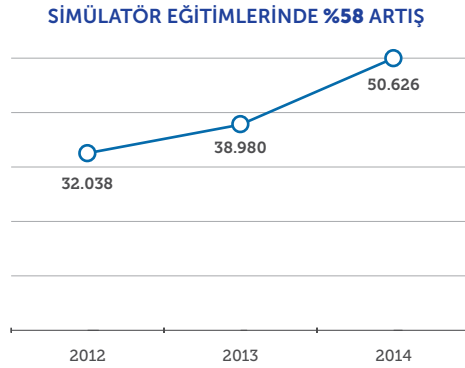
HER YIL
372
EĞİTMENLE TAM
40.000
KİŞİYE EĞİTİM VERİYORUZ

SOSYAL

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



Ortaklığımızın hızla büyümesi, Uçuş Eğitim Merkezimizin gerek akademik gerek sektörel kuruluşlarla ortak çalışmalar yapabilmesi için fırsatlar yarattı. Uçuş Eğitim Merkezi'nin uluslararası rekabet gücünü sürdürebilmesi için saygın yerli ve yabancı üniversiteler ve uçuş eğitim kurumlarıyla akademik ortaklıklar kuruldu.



2012 yılına kıyasla, simülasyon eğitimlerinde yüzde 58, kokpit personeli eğitimlerinde ise yüzde 82 artış yaşandı.



Sosyal Sorumluluk

SPONSORLUK LİSTESİ

- THY EUROLEAGUE
- BVB BORUSSIA DORTMUND
- OLİMPİK MARSİLYA
- CHIO AACHEN
- DÜNYA OKÇULUK FEDERASYONU
- STENA MATCH CUP
- TÜRKİYE GOLF FEDERASYONU
- GOTHIA CUP
- IFK HELSINKI ICE HOCKEY CLUB
- GALATASARAY FUTBOL TAKIMI
- TRABZONSPOR FUTBOL TAKIMI
- FENERBAHÇE FUTBOL TAKIMI
- BEŞİKTAŞ FUTBOL TAKIMI
- BURSASPOR FUTBOL TAKIMI
- FK SARAJEVO
- CUMHURBAŞKANLIĞI TÜRKİYE BİSİKLET TURU
- ŞAHİKA ERCÜMEN- SERBEST DALIŞ
- İSTANBUL MARATONU
- TÜRKİYE FUTBOL FEDERASYONU
- TÜRKİYE BASKETBOL FEDERASYONU
- TURKISH AIRLINES OPEN
- PORSCHE TENNIS GRAND PRIX
- TURKISH AIRLINES BJ LEAGUE
- TURKISH AIRLINES CHALLENGE TOUR
- TURKISH AIRLINES LADIES OPEN
- LENA AYLİN ERDİL-RÜZGAR SÖRFÜ
- ENES YILMAZER- RÜZGAR SÖRFÜ
- KEMER COUNTRY GOLF & COUNTRY CLUB
- TEAM RWANDA BİSİKLET TAKIMI
- GÜNEY AMERİKA PGA ŞAMPİYONASI
- GÜNEY AMERİKA PGA BÖLGE TURNUVASI
- NEW YORK MASHOMACK POLO TURNUVASI
- OMIYA ARDIJA (TOKYO'DA BİR FUTBOL TAKIMI)
- SHONAN BELLMARE (TOKYO'DA BİR FUTBOL TAKIMI)
- VİSSEL KOBE FOOTBALL CLUB (OSAKA'DA BİR FUTBOL TAKIMI)



SOSYAL

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

Kurumsal Destek ve Sponsorluklar

SPORA DESTEK

Euroleague Basketbol Ligi ve “One Team” Projesi



Basketbolun Gücünü Kullanarak Toplumları Kaynaştırmak

Euroleague Basketbol organizasyonunun isim sponsoru olan Türk Hava Yolları, toplumumuzdaki fiziksel veya zihinsel engelli çocukları topluma kazandırmak amacıyla başlatılan ortak bir girişimle “One Team” projesini hayata geçirdi. Türk Hava Yolları’nın kurucu ortak olarak yer aldığı projeye destek veren oyuncular, fiziksel veya zihinsel engeli olan bireylere yardım eli uzatarak, sahadaki hünerlerini bu kez onların hayatlarını aydınlatmak için kullanacaklar. “One Team” projesinin en temel ilkelerinden biri spordaki hünerlere değil, bizzat yaşamın içindeki hünerlere odaklanması.

One Team projesinin ilk yılında Alba Berlin, Anadolu Efes, CSKA, Maccabi, Olimpia Milano, Olympiacos, Real Madrid ve Unicaja olmak üzere sekiz takım projeye destek vereceğini açıkladı; bu sayının önümüzdeki senelerde artarak tüm Euroleague takımlarını kapsamı bekleniyor.



Turkish Airlines Open 2014

Dünyanın en heyecan verici golf turnuvalarından biri olarak kabul edilen ve düzenlendiği ilk yıllardan beri Avrupa'nın en ünlü golf yıldızlarını bir araya getiren "Turkish Airlines Open" dört yıl sürecek bir golf şenliği hazırladı. Gençlik ve Spor Bakanlığının desteğiyle düzenlenen turnuvada, Brooks Koepka birinci gelmeyi başardı ve ilk "European Tour" liyakatini kazanmış oldu.



Güney Afrika'da Bisikleti Bir Spor Dalı Olarak Tanıtmak

Türk Hava Yolları, Kigali'de Team Rwanda bisiklet takımına sponsor oldu.



AĞAÇLANDIRMAYA DESTEK

Türk Hava Yolları, 2012 yılından bu yana taşıdığı her bebek yolcu için bir fidan diyor.

2014 yılında 19 şehirde hatıra ormanı oluşturuldu; 2015'te ise 17 ilde dikilmesi planlanan fidanlarla toplam 1 milyon fidan hedefine ulaşılması bekleniyor. Türk Hava Yolları çalışanlarının tam desteğiyle organize edilen etkinliklerde fidanların bir kısmı köy çocuklarıyla birlikte dikiliyor. Bu etkinliklerde, çocuklar için eğlendirici çalışmalara da yer veriliyor.

TÜRK KIZILAYI

İki kurum arasında uzun süredir devam eden işbirliği protokolü çerçevesinde Türk Kızılayı tarafından yürütülmekte olan afet, kan bağı, eğitim, bağış ve tanıtım faaliyetlerine süresiz katkı sağlanıyor. Bu kapsamda Türk Hava Yolları, ulusal ve uluslararası afetlerde Türk Kızılayı'nın yardımlarını afet bölgelerine ulaştırıyor. Türk Hava Yolları-Kızılay işbirliği ile çeşitli sosyal sorumluluk projeleri de gerçekleştiriliyor.

1 milyon
FİDAN, 1 MİLYON
GÜLEN ÇOCUK

2014 YILINDA
4180
ÇALIŞANIMIZ KAN
BAĞIŞINDA BULUNDU

SOSYAL

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

Çalışan Gönüllülüğü

İNSANİ MÜDAHALE

Van Depremi

Türk Hava Yolları ailesi olarak, Van, Erciş'te yaşanan deprem felaketinin hemen ardından, Van halkının yaralarını sarmak amacıyla yine hızla harekete geçtik. Kurumsal olarak da ilk andan itibaren Van'a yardım için seferber olduk. Bağış kampanyasıyla başlayan çalışmalarımızı, en önemli ihtiyaçlar olan battaniye ve bebek bezi toplayarak sürdürdük ve bu doğrultuda Van'a tonlarca yardım malzemesi ulaştırdık. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının koordinasyonunda gerçekleştirilen yedi kargo seferiyle, yaklaşık 300 tonluk yardımı, arama-kurtarma ve sağlık ekiplerini ilk andan itibaren bölgeye ulaştırdık. Ayrıca, artan talepleri dikkate alarak, İstanbul ve Ankara'dan Van'a ek uçuş seferleri gerçekleştirdik.

Somalı Çocuklara Oyun Terapisi

Türk Hava Yolları çalışanları, Soma faciasında yaşamını kaybedenlerin yakınları için yardım kampanyası düzenlemenin yanı sıra facianın 40. gününde, fiilen de şehit ailelerin ve yetim yavrucakların yanında oldu. Dünya basınında Soma acısının sembolü olan Rüveyda ve 10 gün sonra sünnet olacakken babasını yitiren abisi Talha başta olmak üzere çocukları ziyaret eden Türk Hava Yolları Gönüllüleri; Kaymakamlık, İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İlçe Müdürlüğü gibi resmi kurumları da ziyaret ederek taziyeye mesajlarını ilettiler.

Facianın ilk gününden bu yana takipte olan ve nasıl daha faydalı olacağı hakkında onlarca dernekle görüşen Türk Hava Yolları Gönüllüleri, Pedagoji Derneği ve Yeryüzü Doktorları işbirliğiyle Türkiye'de bir ilke imza atarak Soma'da babasını kaybeden çocukların tedavisine oyun terapisiyle destek oldu. Gönüllüler oyun terapisi dışında, 100 çocuğa da hazırladıkları terapi oyuncaklarından oluşan bir set hediye etti.

TÜRKİYE'DE TOPLUMSAL KALKINMAYA DESTEK

Türk Hava Yolları, ticari menfaatlerinin ötesinde, içinde bulunduğu topluma katkıda bulunmayı amaçlıyor.

Eğitim

Yapılan araştırmalar Türkiye'nin en önemli sorunlarından birinin eğitim olduğunu gösteriyor. Çoğu okulda eğitim araç-gereci bulunmadığı gibi, çocuklar da eğitim için ihtiyaç duydukları malzemelere ulaşamıyor. Türk Hava Yolları çalışanlarının başlattığı yeni bir kampanyayla çocukların eğitimine destek olmak için 100 köy okulunda 10 binin üzerinde çocuğa eğitim malzemesi desteği veriliyor.

“Ben Okudum, Sen de Oku”

Türk Hava Yolları çalışanlarının gerek çevresinden topladığı gerekse satın aldığı binlerce kitap, Türk Hava Yolları Gönüllü Grubu tarafından Hatay, Konya, Eskişehir ve Muş'ta 13 köy okulunda kurulan kütüphaneye ulaştırıldı. Bu kütüphaneler sayesinde, daha önce hiç uçak görmemiş ve köyünden görünen denize bile gitmemiş pek çok çocuk, Türk Hava Yolları Gönüllüleri ile Şirket'in dünyada uçtuğu noktalar ve pilotluk üzerine sohbet etme şansı elde etti.

Türk Hava Yolları Ahmet Nuri Duman Çocuk Kitaplığı

Çocuğunu lösemi hastalığından kaybeden bir Türk Hava Yolları personelinin çocuğunun hatırasına, İstanbul'daki beş çocuk onkolojisi servisine, totalde bin 500 renkli ve hareketli büyük kitaptan oluşan birer çocuk kitaplığı bağışlandı. Ayrıca, Türk Hava Yolları Gönüllüleri, onkoloji kliniklerine spor malzemesinden etkinlik malzemesine kadar her türlü malzemeyi getirmenin yanı sıra düzenli ziyaretlerle çocukları hastane odalarında yalnız bırakmıyor.

Her Oyuncak Bir Gülücük

Çok sayıda çocuk iyi bir eğitim almak bir yana, basit bir oyuncak bile olmadan büyüyor. Bu durumun bilincinde olan Türk Hava Yolları çalışanları, yaşadıkları topluma yararlı bir hizmette bulunma amacıyla bir süre önce bir araya gelerek “Her Oyuncak Bir Gülücük” projesini başlattı ve proje kapsamında topladıkları oyuncakları köylerde yaşayan ve maddi imkanları iyi olmayan çocuklara dağıttı. Ayrıca, Türk Hava Yolları çalışanlarının kurduğu yoksullara yardım heyeti, Türkiye'de köy okullarında kırtasiye, oyuncak ve kitaplardan oluşan yardım paketleri dağıttı ve kütüphaneler kurdu. Bu girişim sayesinde, 2014 yılında tam bin adet yardım paketi dağıtıldı.



SOSYAL

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

Bilgisayar

Türk Hava Yolları 100 köy okuluna toplam 400 bilgisayar bağışlayarak, ihtiyaçlarının giderilmesine katkıda bulundu. Mayıs 2012’de başlatılan projeye, o günden bu yana Batman ve Malatya bölgelerinde binlerce çocuğa destek verildi.

“Kardan Adam Yapsak Senle?”

Türk Hava Yolları Gönüllüleri, “Kardan adam yapsak senle?” kampanyasıyla kışın sert geçtiği köy okullarına yönelik anlamlı bir kampanya düzenledi. Kampanya boyunca, Tokat’tan Edirne’ye 19 ilde, bin yediyüz civarında öğrenciye bot, mont ve çorap ulaştırıldı. Kış kampanyalarında bunlarla yetinmeyen Türk Hava Yolları Gönüllüleri, 500’ün üzerinde battaniyeyi ve topladıkları giysileri İstanbul’daki evsiz mültecilere götürdü. Bu süreçte kurum içi ihtiyaç sahibi çalışanlar ve lösemili çocuklara da yardım ulaştırıldı.

Yetimlere Yönelik Eğitim ve Etkinlik Merkezi

Üç yıldır İstanbul’un yanı sıra yurt içi ve yurt dışında binlerce yetime ulaşan ve sadece Gazze’de düzenli desteklediği 100 yetimi olan Türk Hava Yolları Gönüllüleri, yetimlere yönelik sosyal, sanatsal ve sportif her türlü destek faaliyetini daha etkin bir biçimde yürütmek için İstanbul-Haseki’de bir yetim merkezi açtı.

Türk Hava Yolları Gönüllüleri tarafından dekore edilen bu merkezde değişik yaş gruplarından çocuklara; uzay atölyesi, spor, gözü kapalı resim yapma, akrobasi, masal atölyesi gibi faaliyetler sunuluyor. Türk Hava Yolları Gönüllüleri, bu merkez aracılığıyla İstanbul genelinde 250 civarı yetim çocukla düzenli ilgileniyor ve çocuklarla uçurtma şenliği, kahvaltı, lunapark, müze, orman, sinema gezileri gibi birbirinden çeşitli ve güzel etkinlikler gerçekleştiriyor.



*Köy okullarında Türk Hava Yolları’na teşekkürlerini sunan çocuklar

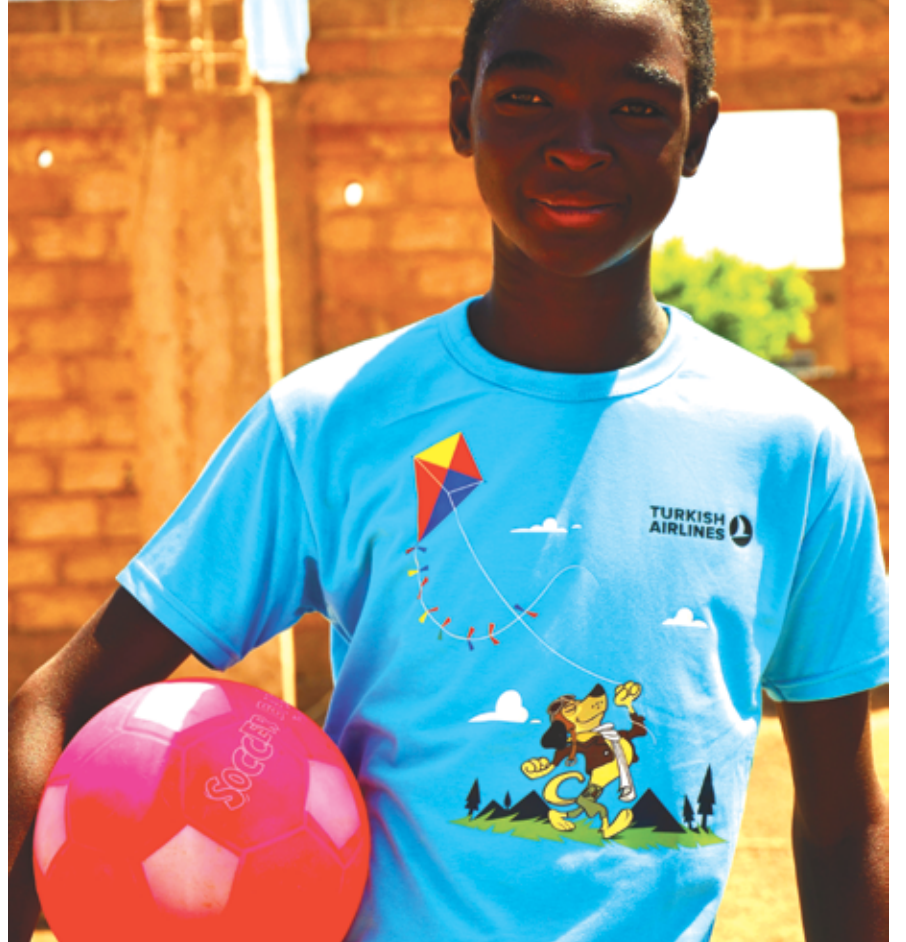
UÇUŞ NOKTALARIMIZDAKİ TOPLULUKLARA DESTEK

Dünyanın en çok noktasına uçan hava yolu markası olarak, zor zamanlar geçiren ülkelerin toparlanma süreçlerine katkıda bulunuyor ve bu ülkelerde yaşayan insanların dünyanın geri kalanıyla iletişim içinde olmalarına yardım ediyoruz.

Örneğin, uzun süren savaşlara ve çatışmalara maruz kalmış olan Afganistan bu ülkelerden biri. Ortaklığımız tarafından gerçekleştirilen Afganistan uçuşları bu sürecin bir parçasını oluşturuyor. Kabul'daki ekibimiz tüm zorluklara rağmen hizmet sunmaya devam ediyor.

Pakistan'ın Ravalpindi, Azad Keşmir ve Haripur bölgelerinde, bakıma muhtaç çocuklar için düzenlenen destek amaçlı ziyaretlere katıldık. 700 çocuğu hediyelerimizle mutlu ettik. Pakistanlı bürokratlar, fikir öncüleri ve diğer ülkelerin siyasi temsilcileri, İslamabad yöneticimiz Alp Yavuzsever'in rehberliğinde, üç farklı yerde düzenlenen ziyaretlere katıldılar.

Nijer'de, çalışanlarımız yetim ailelerine düzenli bir ekonomik gelir sağlamak amacıyla inanılmaz bir yardım kampanyasına imza attılar. Niamey Müdürlüğümüzün katkılarıyla gerçekleştirilen yardım kampanyası kapsamında, çalışanlarımız tarafından yetim ailelerine 610 tane keçi hediye edildi. Aileler ilk zamanlar keçinin sütünden ve yününden yararlanacak olup sonraki zamanlarda bu hayvanlar onlara sürekli bir gelir sağlayacak. Ayrıca, gönüllü çalışanlarımız bölgeye binlerce şeker, sabun, ilaç, oyuncak ve en önemlisi de sıtmadan korunmalarını sağlamak amacıyla 500 çocuğa ilaçlı cibinlikler götürdü ve bunun yanı sıra, bin kişilik bir iftar yemeği organize etti.



SOSYAL

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

Türk Hava Yolları olarak Senegal’de çocuklara okul araç ve gereçleri gönderdik. Tanzanya ve Irak gibi çeşitli ülkelerde iftar yemeklerine ev sahipliği ederken, Bangladeş ve Fil Dişi Sahillerinde çikolata ve Türk lokumu dağıttık. Bunun yanı sıra, Burkina Faso’da bulunan kötü durumdaki iki yetimhaneyi restore ettik. Çalışanlarımız, insanların ihtiyaç duydukları temiz su kaynaklarına ulaşmalarını sağlamak amacıyla, Afrika genelindeki çeşitli varış noktalarında su kuyuları açtılar.

Düsseldorf Müdürlüğümüz aracılığıyla, Türk Hava Yolları, Afrika’nın en fakir ülkelerinden biri olan Uganda’ya yardım götüren bir derneğe destekte bulundu. Maddi yardımlarımız dünyadaki birçok bölgeyi kapsıyor ve biz, keder ve üzüntülerin bir türlü sona ermediği ülkeler adına bir şeyler yapabilmekten büyük mutluluk duyuyoruz. Bu yüzden, uçuş ekibimiz bizim için küçük olan bir şeyin oradaki insanlar için dünyaları ifade ettiğini akıllarından çıkarmayarak, varış noktalarımızda mikro projelere ilişkin sürekli yeni fikirler üretmeye çalışıyor.

Dortmund’da Yardım Gecesi

2014 yılında Almanya’da, sponsor olduğumuz futbol takımı Borussia Dortmund ile bir bağış gecesi organize ettik. **“Türk Hava Yolları Yardım Gecesi”** adlı etkinliğe 200’ün üzerinde kişi katıldı. 35 bin eurodan fazla maddi yardım toplandı ve gençlerin topluma adaptasyonuna ve Gana’da açılacak olan su kuyuları ve tesislerine destek veren **“Youngsters Akademie”** için kullanıldı.

2015 yılına İlişkin Planlar

Önümüzdeki yıl içerisinde gönüllülük projelerimizi azami derecede bir bağlılık ile devam ettirirken, bir yandan da birçok sayıda kampanya başlatacağız. Bu yıl, 2015 Kurumsal Sosyal Sorumluluk planlarımızda 21 yeni projeye yer verdik. Örneğin, tedavi süreçlerinde oyun terapileri ile destek verdiğimiz kanserle savaşan çocuklar için **100 Umut 100 Tatil** adlı bir proje başlatmayı planlıyoruz. Proje planı dahilinde, tedaviler başarıyla sonlandığında çocuklar kendi seçecekleri bir yere tatile gidecekler.

Ayrıca proje için oyun odaları ve kütüphaneler inşa etmeyi ve cezaevlerinde anneleriyle birlikte yaşayan altı yaş altındaki çocuklara aylık ziyaretler gerçekleştirmeyi planlıyoruz. Bunlara ilaveten, Burkina Faso'da ve Nijer'de iki adet yeni yetimhane inşa etmek, Adana Çadır Kent'e bebek maması temin etmek ve uçuş ekibimizle beraber yetim çocuklar için gemi turları organize etmek 2015 faaliyet planlarımız arasında yer alıyor.

Biz, içinde bulunduğumuz toplulukları güçlendirmek adına her fırsatı en iyi şekilde değerlendirmeye devam etmek için çaba sarf ediyoruz. 2015 ve sonrasında da birçok değişik alan ve kategoride kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütmeye devam edeceğiz.

Performans Tabloları

ÇEVRE PERFORMANSI

G4-EN 23: TÜR VE BERTARAF YÖNTEMİNE GÖRE TOPLAM ATIK AĞIRLIĞI

Tehlikeli olmayan atık	Miktar (kg)	Bertaraf Yöntemi
Kağıt	198.502	Geridönüşüm
Cam	3.260	
Plastik	1.275	
Metal	175.049	
Toplam	378.086	
Tehlikeli atık	Miktar (kg)	Bertaraf Yöntemi
Elektronik atık	17.622	Gerikazanım
Toner	151	
Floresan lamba	77	
Atık bitkisel yağ	4.260	
Atık yağ	3.000	
Kontamine atıklar	459	
Tank	2.790	
Kontamine ambalaj atıkları	678	
Basınçlı depolar	160	
Boya çıkarıcı	401	
Kimyasal maddeler	420	

SOSYAL PERFORMANS

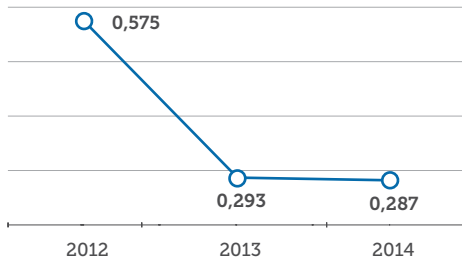
G4-LA 6: YARALANMA ORANI

2012	2013	2014
19,65	16,12	20,18

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

EMNİYET DENETİMİ PERFORMANSI



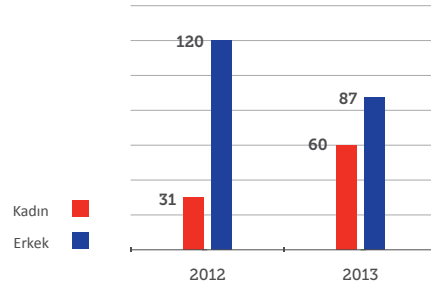
G4-LA 1: YENİ PERSONEL ALIMLARININ YAŞ GRUBU, CİNSİYET VE COĞRAFI BÖLGEYE GÖRE DAĞILIMI

		2012	2013	2014
Yaş Grubu	Toplam	1.448	3.965	2.599
	30 Altı	967	2.888	1.847
	30-49	446	982	663
	50+	35	95	89
Cinsiyet	Erkek	881	2.405	1.594
	Kadın	567	1.560	1.005
Coğrafi Bölge	Afrika	53	78	53
	Amerika	18	55	38
	Asya	33	35	65
	Avrupa	156	224	130
	Orta Doğu	53	73	45
	Uzak Doğu	42	49	35
	Türkiye	1.093	3.452	2.233

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

Yıl	Yaş Grubu			Cinsiyet		TOPLAM
	0-29	30-49	50+	Kadın	Erkek	
2012	8	423	52	52	431	483
2013	18	451	51	50	470	520
2014	23	468	49	54	486	540

G4-LA 11: LİDERLİK EĞİTİMİ KATILIMCILARI



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

	2012	2013	2014
Toplam	320	378	462
Kadın	36	42	50
Erken	284	336	412

Yöneticiler hedef ve yetkinliğe dayalı performans değerlendirme sistemine tabi tutulur.

Ekler

HESAPLAMA YÖNTEMİ	124
RAPOR HAKKINDA	124
GRI G4 İÇERİK ENDEKSİ	125

Hesaplama Yöntemi

2014 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 sıklığı oranı “kaza sayısı x 1000000/çalışma saati” formülüyle hesaplanır. Kapsam: Yaralanma oranı hesaplamasında sadece Türk Hava Yolları verileri kullanıldı.

Rapor Hakkında

G4-17, G4-22, G4-23

Türk Hava Yolları'nın 2014 yılındaki sürdürülebilirlik performansını yansıtan bu rapor, kuruluşun yayınladığı ilk 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 ve 2013 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 etmemiz 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.	125	Türk Hava Yolları A.O.
G4-4	Birincil markaları, ürünleri ve hizmetleri.	8, 48	
G4-5	Kuruluşun genel merkezinin bulunduğu yer.	8, 125	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.	13	
G4-7	Mülkiyetin ve kanuni yapının niteliği.	29	
G4-8	Hizmet verilen pazarlar (coğrafi dağılım, hizmet verilen sektörler ile müşteri ve lehtar türleri dahil).	8, 9, 12, 13, 125	2014 Yılı Faaliyet Raporu, sayfa 6, 7; 10 - 13
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, 42, 92, 99, 125	2014 Yılı Faaliyet Raporu, sayfa 10 - 13

G4-10	<p>a. Toplam çalışan sayısını iş sözleşmesi ve cinsiyete göre bildiriniz.</p> <p>b. Toplam bordrolu çalışan sayısını istihdam türü ve cinsiyete göre bildiriniz.</p> <p>c. Toplam işgücünü; çalışanlara, gözetime tabi işçilere ve cinsiyete göre bildiriniz.</p> <p>d. Toplam işgücünü bölge ve cinsiyete göre bildiriniz.</p> <p>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.</p> <p>f. İstihdam rakamlarındaki (turizm veya tarım sektörlerindeki mevsimsel istihdam değişiklikleri gibi) her türlü belirgin değişikliği bildiriniz.</p>	99, 121	
G4-11	Toplu iş sözleşmeleri kapsamındaki toplam çalışan sayısının yüzdesi.	100	
G4-12	Kuruluşun tedarik zinciri	40	
G4-13	<p>Aşağıdakiler de dahil olmak üzere; kuruluşun boyutu, yapısı, mülkiyeti veya tedarik zinciriyle ilgili raporlama sürecinde gerçekleşen her türlü belirgin değişikliği bildiriniz:</p> <p>*Tesis açılışları, kapanışları ve genişletmeleri de dahil olmak üzere faaliyet yerlerindeki veya faaliyetlerdeki değişiklikler</p> <p>*Sermaye yapısındaki değişiklikler ve diğer sermaye oluşturma, koruma ve değiştirme faaliyetleri (özel sektör kuruluşları için)</p> <p>*Tedarikçilerin konumlarındaki, tedarik zincirinin yapısındaki veya seçim ve fesih de dahil olmak üzere tedarikçilerle ilişkilerdeki değişiklikler</p>	15, 126	2014 Yılı Faaliyet Raporu sayfa 10 - 13
G4-14	Kuruluşun ihtiyati yaklaşımının bulunup bulunmadığını veya ihtiyatlılık ilkesini ne şekilde ele aldığını bildiriniz.	32, 52, 68 to 76, 83	
G4-15	Kuruluşun imzaladığı veya desteklediği kuruluş dışında geliştirilmiş ekonomik, çevresel ve sosyal sözleşmelerin, ilkelerin ve diğer inisiyatiflerin bir listesini sağlayınız.	52, 69, 72, 73, 76, 83, 88, 101, 104, 105, 107	
G4-16	<p>Kuruluşun üyesi olduğu ve aşağıdaki rolleri aldığı derneklerin (örneğin sanayi derneklerinin) ve ulusal ya da uluslararası destek örgütlerinin bir listesini sağlayınız:</p> <p>* Yönetim organında görev aldığı</p> <p>* Projelere veya komitelere katıldığı</p> <p>* Rutin üyelik aidatları haricinde önemli miktarda fon sağladığı</p> <p>* Üyeliği stratejik olarak değerlendirdiği</p> <p>Bu, öncelikli olarak kurumsal seviyedeki üyeliklerle ilgilidir.</p>	27	
TANIMLANAN ÖNCELİKLİ UNSURLAR VE ÇERÇEVELER			
G4-17	<p>a. Kuruluşun konsolide bilançolarına veya eşdeğer belgelerine dahil edilmiş kuruluşlar.</p> <p>b. Kuruluşun konsolide bilançosuna veya eşdeğer belgesine dahil edilmiş herhangi bir kuruluşun rapor kapsamı dışında tutulmuş olup olmadığını bildiriniz.</p>	124	
G4-18	Rapor içeriğini ve Unsur Çerçevelerini tanımlamaya yönelik süreç	24, 25, 26	
G4-19	Rapor içeriğinin belirlenmesi sürecinde tanımlanan bütün öncelikli Unsurlar	28	

G4-20	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş içindeki Unsur Çerçevesini bildiriniz.	26, 28	
G4-21	Her bir öncelikli Unsur için kuruluş dışındaki Unsur Çerçevesini bildiriniz	26, 28	
G4-22	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen her tür beyanın etkisini ve bu beyanların yeniden düzenleme nedenlerini bildiriniz.	124, 127	Bu rapor, hazırlanan ilk sürdürülebilirlik raporudur.
G4-23	Önceki raporlama dönemlerine göre Kapsam ve Unsur Çerçevelerindeki belirgin değişiklikleri bildiriniz.	124, 127	Bu rapor, hazırlanan ilk sürdürülebilirlik raporudur.
PAYDAŞ KATILIMI			
G4-24	Kuruluşun temas kurduğu paydaş gruplarının listesi.	25, 26, 27	
G4-25	Temas kurulacak paydaşların belirlenmesinin ve seçiminin esası.	25	
G4-26	Kuruluşun, paydaş katılımına yaklaşımı.	26, 27	
G4-27	Paydaş katılımı kanalıyla ortaya konan kilit konu başlıklarına ve kaygılara kuruluşun verdiği yanıtlar.	26, 98	
RAPOR PROFİLİ			
G4-28	Sağlanan bilgiler için (mali yıl veya takvim yılı gibi) raporlama dönemi.	127	1 Ocak 2014-31 Aralık 2014
G4-29	Sunulan en son (bundan bir önceki) raporun (varsa) tarihi.	127	Bu rapor, hazırlanan ilk rapordur.
G4-30	Raporlama sıklığı (örneğin yıllık, iki yılda bir).	127	Yıllık
G4-31	Rapor ve içeriği ile ilgili sorular için iletişim bilgileri sağlayınız.	124, 127	Yatırımcı İlişkileri, 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.	124, 127	"Temel" uyumluluk içeriğine göre
G4-33	Kuruluşun rapor için dış denetim arayışı ile ilgili politikası ve mevcut uygulaması.	124, 127	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.	29, 30	

ETİK VE DÜRÜSTLÜK

G4-56	Kuruluşun davranış kuralları ve etik kuralları gibi değerlerini, ilkelerini, standartlarını ve davranış normlarını tanımlayınız.	33, 34, 35, 92
-------	--	----------------

ÖZEL STANDART BİLDİRİMLER

KATEGORİ: EKONOMİK

UNSUR EKONOMİK PERFORMANS

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	43 to 46	
G4-EC1	Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	9, 13, 42, 128	2014 Yılı Faaliyet Raporu sayfa 2 - 5
G4-EC2	İklim değişikliğinin kuruluşun faaliyetine finansal etkileri ve iklim değişikliği kaynaklı diğer risk ve fırsatlar	32	

UNSUR DOLAYLI EKONOMİK ETKİLER

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	43 - 46	
G4-EC7	Altyapı yatırımlarının ve desteklenen hizmetlerin gelişimi ve etkisi	39, 43 - 47	
G4-EC8	Etkilerin boyutu da dahil olmak üzere belirgin dolaylı ekonomik etkiler	39, 43 - 47	

KATEGORİ: ÇEVRE

UNSUR ENERJİ

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	56 - 62	
G4-EN5	Enerji yoğunluğu	62	
G4-EN6	Enerji tüketiminin azaltılması	54, 62	

UNSUR SU

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	52, 53	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	54	Genel Merkez, Güneşli ve Yeni Bosna Binalarında 48479 m ³ belediye suyu kullanılmaktadır

UNSUR EMİSYONLAR

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	55 - 62
G4-EN18	Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	54, 60 - 62

UNSUR ATIK SULAR VE ATIKLAR

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	52, 53, 63, 64
G4-EN23	Tür ve bertaraf yöntemine göre toplam atık ağırlığı	64, 120

UNSUR ÜRÜN VE HİZMETLER

G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	83, 84
G4-EN27	Ürün ve hizmetlerin çevresel etkilerinin hafifletilme boyutu	84

KATEGORİ: SOSYAL

ALT KATEGORİ: İŞGÜCÜ UYGULAMALARI VE İNSANA YARAŞIR İŞ

UNSUR	İSTİHDAM	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	92, 99
G4-LA1	Yaş grubu, cinsiyet ve bölgeye göre işe yeni alınan çalışanların ve çalışan devrinin toplam sayısı ve oranı	99, 122
G4-LA2	Belirgin operasyon yerlerine göre geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	96, 97, 98

UNSUR İŞGÜCÜ/YÖNETİM İLİŞKİLERİ			
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	100	
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	100 - 103	
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	130	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	101, 121	
G4-LA8	Sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındaki iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin konu başlıkları	130	İş sağlığı ve güvenliği konuları sendikalarla yapılan resmi sözleşmeler kapsamındadır.
UNSUR EĞİTİM VE ÖĞRETİM			
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	104 - 108	
G4-LA9	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre çalışan başına ayrılan yıllık ortalama eğitim saati	105, 107, 108	
G4-LA10	Çalışanların kesintisiz istihdam edilebilirliğini destekleyen ve kariyer bitimlerini yönetebilmelerine yardımcı olan yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	105 - 108	
G4-LA11	Cinsiyete ve çalışan kategorisine göre düzenli performans ve kariyer gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	122	
UNSUR ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ			
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	99	
G4-LA12	Yönetişim organlarının bileşimi ve çalışanların cinsiyete, yaş grubuna, azınlık grubu üyeliğine ve başka çeşitlilik göstergelerine göre tanımlanan çalışan kategorilerine göre dağılımı	122	
UNSUR İŞGÜCÜ UYGULAMALARI ŞİKAYET MEKANİZMALARI			
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	33, 34	
G4-LA16	İşgücü uygulamalarıyla ilgili olarak resmi şikayet mekanizmaları kanalıyla getirilmiş, yanıtlanmış ve çözümlenmiş şikayetlerin sayısı	34	

ALT KATEGORİ: İNSAN HAKLARI

UNSUR	AYRIMCILIĞIN ÖNLENMESİ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	33, 34
G4-HR3	Ayrımcılık vakalarının ve alınan düzeltici önlemlerin toplam sayısı	34
UNSUR	ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	100
G4-HR4	Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının ihlal edilmiş olabileceği veya belirgin risk altında olabileceği belirlenen faaliyetler ve tedbirler ve bu hakların desteklenmesi için alınan önlemler	100

ALT KATEGORİ: TOPLUM

UNSUR	YEREL TOPLUMLAR	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	47, 110 - 119
G4-SO1	Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi	26, 47, 110 - 119
UNSUR	YOLSUZLUKLA MÜCADELE	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	33, 34, 35
G4-SO3	Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilmiş faaliyetlerin toplam sayısı ve yüzdesi	35
G4-SO4	Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	33, 34
G4-SO5	Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	33, 35
UNSUR	REKABETE AYKIRI DAVRANIŞ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	33, 34
G4-SO7	Rekabete aykırı davranışlara, tröstleşme ve tekelleşme faaliyetlerine ilişkin davaların toplam sayısı ve bunların sonuçları	34

UNSUR	UYUM	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	34
G4-SO8	Kanun ve yönetmeliklere uyulmaması nedeniyle uygulanan önemli cezaların parasal değeri ve parasal olmayan yaptırımların toplam sayısı	33, 35

ALT KATEGORİ: ÜRÜN SORUMLULUĞU

UNSUR	ÜRÜN VE HİZMET ETİKETLEMESİ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	26, 78 - 83
G4-PR5	Müşteri memnuniyetini ölçen araştırmaların sonuçları	18, 19, 20, 81, 83

UNSUR	MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ	
G4-DMA	Yönetim Yaklaşımı	88
G4-PR8	Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin toplam sayısı	88

Türk Hava Yolları'nın sorumlu iş yaklaşımı kapsamında; bu rapor, ISO 50001 ve Kalite, Güvenlik ve Çevre Yönetim Sistemleri sertifikasına sahip imalat tesisinde, % 100 atık kâğıt selülozundan elde edilmiş ve Blue Angel sertifikalı kâğıt üzerine basılmıştır.

% 100 geri dönüştürülmüş kâğıt kullanımıyla, geri dönüştürülmemiş kâğıt kullanımına göre çevresel etki aşağıdaki kadar azaltılmıştır:



103 kg
katı atık depolama
sahası



207 km
ortalama bir Avrupa
arabası ile seyahat



300 kWh
enerji



21 kg
CO₂ ve
sera gazları

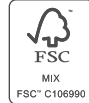


3,200 litre
su



168 kg
ahşap

Geri dönüştürülmüş kâğıtlarla ilgili karbon ayak izi hesaplamaları Bilan Carbone® metodolojisine uygun olarak yapılmıştır.



TURKISH AIRLINES 

A STAR ALLIANCE MEMBER 