

# TAV Havalimanları karbon ayak izini küçültmeye çalışmaktadır.

TAV Havalimanları, sürdürülebilirlik performansı ile ilgili raporlama yaparak faaliyetlerinin ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerini izlemeyi, değerlendirmeyi ve yönetmeyi amaçlamaktadır. Bu çerçevede sürdürülebilirlik raporlamasını yönetsel bir araç olarak kabul etmekte ve 2010 yılından bu yana düzenli olarak gerçekleştirmektedir. Bu çabanın aynı zamanda tüm paydaşların sürdürülebilir bir yaşam konusunda farkındalığını artırmaya ve gezegenin geleceğine dair sorumluluk bilincinin gelişmesine katkı sunması umulmaktadır.

TAV, sürdürülebilirlik raporlamasının kapsamını önceliklendirme, katılım, bütünsellik ve sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde belirlemektedir. Faaliyetlerimizin çevresel etkileriyle ilgili veriler Türkiye'de işletmesini üstlendiğimiz İstanbul Atatürk, Ankara Esenboğa ve İzmir Adnan Menderes havalimanlarıyla sınırlandırılmıştır. Bu üç havalimanı, 2012 verilerine göre yolcu sayısı bakımında TAV Havalimanları portföyünün yaklaşık %89'unu oluşturmaktadır.

### Tüm paydaşlar için sürdürülebilir ekonomik fayda

Ülkelerin ve şehirlerin giriş kapıları olarak tanımlanan havalimanları, buldukları bölgenin ekonomik ve sosyal kalkınmasına önemli oranda etki etmektedir. Başlıca ulaşım altyapı yatırımları arasında yer alan havalimanları, yapım aşamasından başlayarak işletme süresince, doğrudan istihdam ve ekonomik değer yaratırken dolaylı fayda da ortaya çıkartmaktadır. Havalimanlarının; yer aldıkları bölgede ticaret ve turizm fırsatlarının artması, kültürel etkileşimin artması, küresel pazarlara erişimin açılması gibi etkileri bulunmaktadır. International Air Transport Association (IATA) verilerine göre, havayolu ulaşımı endüstrisi küresel ölçekte 56,6 milyon istihdam ortaya çıkarırken, sektöre yapılan yatırım 1,5 ila 3 kat artı değer yaratmaktadır.

Türkiye, Avrupa'nın en hızlı büyüyen havacılık pazarı konumundadır. Altı ülkede 12 havalimanında faaliyet gösteren TAV Havalimanları, dört havalimanının işletmesini üstlendiği Türkiye'de, DHMİ'nin 2012 yolcu trafiği verilerine göre %49 payla lider işletmecidir. 2012'de iştirakleriyle birlikte yaklaşık 575 bin uçuş ve 72 milyon yolcuya hizmet veren TAV Havalimanları, operasyonel gelişimini yüksek finansal faydaya çevirmeyi başarmıştır. 2006-2012 arasında gelirlerinde %18 yıllık birleşik büyüme oranı yakalayan TAV, aynı dönemde istihdamda da %18 yıllık bileşik büyüme sağlamıştır. Şirket 2012 yılında önceki yıla göre %25 artışla toplam 1 milyar 99 milyon avro konsolide ciro rakamına ulaşmıştır. Net kâr 124 milyon avro olarak gerçekleşirken, bu miktarın yarısının temettü olarak dağıtılması Genel Kurul onayına sunulacaktır. 2012'de tarihinde ilk kez hissedarlarına temettü dağıtan TAV, yatırımcılarına hisse başına 0,25 TL ödeme yapmıştır.

### Gelecek kuşaklar için yaşanabilir bir gezegen

Kısa vadeli ekonomik gelişmelerden etkilense de, uzun vadede havacılık endüstrisinin hızlı bir şekilde büyümeye devam edeceği öngörülmektedir. Havalimanı işletmecilerinin çatı örgütü Airports Council International (ACI), bugün küresel ölçekte yaklaşık 5 milyar olan yıllık yolcu trafiğinin 2027'de 9 milyara yükseleceğini tahmin etmektedir.

Türkiye ve bölgenin lider havalimanı işletmecisi olan TAV, her gün on binlerce yolcunun geçtiği terminalerde müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarırken doğal kaynakların etkin kullanımı için en iyi uygulamaları benimsemektedir. Bu doğrultuda, atık yönetimi, geri dönüşüm, su yönetimi, sera gazı salımlarının azaltılması ve biyolojik çeşitliliğin korunmasını öncelikleri arasında kabul etmektedir.

## 2015 Çevresel Hedefleri (%)

2010'a Göre Yolcu Başına Azaltım Hedefleri	İstanbul	Ankara	İzmir
Doğal Gaz	33,00	3,90	2,70
Elektrik	13,00	1,00	2,30
CO <sub>2</sub> Salımı	0,77	0,80	2,50
Su Tüketimi	5,90	0,00	4,90
Su Tahliyesi	2,00	0,00	16,00
Atık	14,00	1,50	3,90
Ambalaj Atıkları	10,00	2,00	6,00

## İklim değişikliği ve küresel ısınma

TAV Havalimanları, iklimin ve doğal kaynakların korunması kapsamında tüm havalimanlarının karbon ayak izinin küçülmesi amacıyla kapsamlı programlar yürütmekte ve performansını şeffaf bir biçimde paylaşmaktadır. Bu çerçevede, küresel ölçekteki en yaygın ve etkin programlardan biri olan Karbon Saydamlık Projesi'ne (CDP) iştirak eden TAV, 2012'de Türkiye'den programa katılan 32 şirket arasında yer almaktadır.

Sektöre özgün yaygın bir çalışma olarak ACI Europe, üyelerinin küresel ısınma ve iklim değişikliğini tetikleyen en önemli etkenlerden olan karbondioksit salımlarını azaltma ve nihai olarak sıfırlama yönündeki çabalarını bir araya getirmek üzere 2008 yılında Havalimanı Karbon Akreditasyonu programını hayata geçirmiştir. Program haritalandırma, azaltım, optimizasyon ve nötralizasyon olarak dört seviyeden oluşmaktadır. Böylece, havalimanı işletmecilerinin, bağımsız kuruluşlarca denetlenen karbon ayak izlerini ölçümlemesi, karbon salımını azaltması, olabilecek en düşük seviyeye indirmesi ve ardından da sıfırlaması öngörülmektedir. Mayıs 2012 itibarıyla programda Avrupa havayolu yolcu trafiğinin

%52,8'ini temsil eden 59 havalimanı bulunmaktadır. Katılımcı havalimanları, karbon salımlarını bir yıl içinde toplam 414 bin 128 ton azaltmıştır. Bu miktar, yaklaşık 290 bin aracın bir yıllık karbon salımına eşittir.

Karbon Salımı (1.000 t)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	44,02	45,48	3,33
Ankara	15,25	14,30	-6,22
İzmir	6,74	6,60	-2,15

TAV Havalimanları, İstanbul, İzmir ve Ankara'da işlettiği havalimanlarıyla başlangıcından itibaren programda aktif olarak yer almaktadır. İstanbul Atatürk Havalimanı, 17 Ekim 2012'de programda ikinci seviyeye geçmiştir. İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali ve Ankara Esenboğa Havalimanı da ilk seviyede raporlama yaparak programda yer almıştır.

Sektör spesifik olarak Türkiye'de havalimanlarında faaliyet gösteren kuruluşların yer aldığı başlıca program, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nde yürütülen "Yeşil Havalimanı Projesi"dir. Bu sertifikayı alan ilk havalimanı işletmesi olan TAV İstanbul'un yanı sıra TAV İzmir de gerekli revizyonları yaparak 2012'de de sertifikasyonunun devamını sağlamıştır.

# TAV'ın su yönetimi yaklaşımı, atık su miktarının en aza indirilmesini kapsamaktadır.

Yolcu başına elektrik tüketimi (GJ/1.000 yolcu)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	9,58	8,61	-10,12
Ankara	11,89	10,39	-12,60
İzmir	19,00	7,35	-61,34

Her üç havalimanında enerji verimliliği alanında yürütülen çalışmalar ve artan yolcu sayıları, yolcu başına toplam elektrik tüketiminde düşüş sağlamıştır. İstanbul Atatürk Havalimanı'nda bulunan trijenerasyon sistemi, elektrik, ısıtma ve soğutma enerjisini tek bir kaynaktan üreterek iletim ve dağıtımda yaşanan kayıpların en aza indirilmesini sağlamaktadır. Ankara Esenboğa Havalimanı'nda kurulu bulunan kojenerasyon sistemi de terminalin ihtiyacı olan elektrik enerjisini doğalgazdan üretirken ortaya çıkan atık ısıyı iklimlendirmede kullanarak verimlilik artışını beraberinde getirmektedir. Yeni iç hatlar terminali projesiyle birlikte İzmir'de de trijenerasyon sistemi devreye girecektir.

Elektrik (Toplam tüketim) GJ (Toplam)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	358.095,21	387.288,82	8,15
Ankara	103.069,94	97.518,47	-5,39
İzmir	46.463,42	68.731,58	47,93

TAV Havalimanları, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda iç hatlar terminalinin işletmesini de kazanarak 2012 başında yeni terminalin yapımına başlamıştır. Yapım süresince tüm uçuşlar dış hatlar terminalinden gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla Dış Hatlar Terminali'nin yolcu sayısı 2011'de 2 milyon 398 bin 457 iken, 2012'de terminali kullanan toplam yolcu sayısı 9 milyon 356 bin 284'e çıkmış ve artış %290 olarak gerçekleşmiştir. Terminali kullanan yolcu sayısındaki artış, yolcu başına tüketim değerlerinde önemli bir düşüşe yol açmıştır.

İstanbul Atatürk Havalimanı'nda yalıtım, iklimlendirme ve aydınlatma sistemlerinde gerçekleştirilen iyileştirmelerle %20 yolcu artışına karşın toplam elektrik tüketimindeki artış bu oranın altında gerçekleşmiştir. Enerji sarfiyatını yukarı çeken bir başka etkense yıl boyunca beklentilerin üzerinde seyreden hava sıcaklığı ve nem oranı nedeniyle terminalin soğutma ihtiyacının artmasıdır.

## Su Tüketimi

Yolcu başına su tüketimi (1.000 m <sup>3</sup> /1.000 yolcu)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	0,017	0,016	-6,55
Ankara	0,020	0,021	1,32
İzmir	0,051	0,019	-63,12

Dünyadaki temiz su kaynakları endüstriyel kirlilik, iklim değişikliği ve verimsiz kullanım gibi nedenlerle hızla azalmaktadır. TAV'ın su yönetimi yaklaşımı, konfordan ödün vermeksizin yolcu başına kullanılan su miktarının azaltılması ve atık su miktarının en aza indirilmesini kapsamaktadır. Bu çerçevede yağmur suyunun toplanarak bahçe sulamasında kullanılması, terminal içindeki su kullanan birimlerde fotosel ve debi azaltıcı başlıklar gibi teknolojilerin kullanımı, damla sulama yapılması ve benzeri uygulamalar hayata geçirildi.

Tahliye Edilen Atık Su (1.000 m <sup>3</sup> /yıl)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	511,7	533,5	4,27
Ankara	283	283	0,00
İzmir	48,43	99,55	105,57

İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminalinde yolcu sayısındaki büyük artışa bağlı olarak toplam su tüketiminde ve atıksu deşarjında artış meydana gelmiştir. Terminallerde oluşan atık sular kapalı devre bir kanalizasyon sistemiyle toplanmakta ve havalimanındaki atık su arıtma tesislerine gönderiliyor. Bütün terminallerde biyolojik arıtma yöntemlerini kullanan tesisler bulunuyor. İlgili çevre yasaları gereğince, atık su en yakın toplama sistemine veya alıcı çevreye gönderiliyor.

## Atık Yönetimi

Geri dönüştürülen atık (1.000 t)	2011	2012	Değişim (%)
İstanbul	0,868	0,783	-9,79
Ankara	0,069	0,078	12,73
İzmir	0,129	0,395	205,29

Geri dönüştürülen atık oranını artırma çabalarının bir sonucu olarak üç terminaldeki yıllık toplam geri dönüşüm miktarı %18 artışla 1 milyon 126 bin tona yükselmiştir.

### Pratik Bilgiler

ACI Europe tarafından yürütülen Havalimanı Karbon Akreditasyonu programı hakkında geniş bilgi için [www.airportcarbonaccreditation.org](http://www.airportcarbonaccreditation.org) adresi ziyaret edilebilir.

TAV Havalimanları'nın Çevre Politikası'na [www.tavhavalimanlari.com.tr/tr-TR/Pages/EnvironmentalPolicy.aspx](http://www.tavhavalimanlari.com.tr/tr-TR/Pages/EnvironmentalPolicy.aspx) adresini ulaşılabilir.

TAV Akademi'nin çalışmaları hakkında daha fazla bilgi için [www.tavakademi.com](http://www.tavakademi.com)

Karbon Saydamlık Projesi'yle ilgili bilgilere [cdpturkey.sabanciuniv.edu](http://cdpturkey.sabanciuniv.edu) adresinden ulaşılabilir.

# TAV, Türkiye'nin en fazla "expat" çalışanı olan şirketleri arasında yer almaktadır.

### Topluma geri dönen artı değer

Ekonomik faydanın ancak sosyal faydayla birlikte anlamlı olduğu inancıyla TAV Havalimanları, başta çalışanları ve yolcuları olmak üzere tüm paydaşlarıyla şeffaflık, hesap verebilirlik ve işbirliğine dayalı bir ilişki kurmak için çaba göstermektedir. Çalışanlar için iş güvenliği, fırsat eşitliği ve kapsamlı kişisel gelişim olanaklarıyla yolcular için güvenlik, kaliteli ve çeşitlendirilmiş hizmet yelpazesine erişilebilirlik, politikalarının odağında yer almaktadır.

### İstihdam ve çalışan memnuniyeti

İnsan sermayesini başarının ve sürdürülebilirliğin temeli olarak gören TAV Havalimanları, farklılıklardan sinerji ve güç yaratmayı, "tercih edilen kuruluş" olmayı ve entegre insan kaynakları uygulamaları ile Türkiye'de ve dünyada sektörün öncüsü olmayı hedeflemektedir. Bu çerçevede Performans Yönetim Süreci'ni, Şirket ana performansına çalışan katkısının daha çok hissedilebileceği ve Şirket başarısına çalışanın ortak olmasının daha iyi anlaşılabilmesi yönünde geliştirmiştir. Bununla birlikte, şirket içinde yeteneklerin belirlenmesi, kişiye özel gelişim planları oluşturarak çalışan gelişiminin takip edilmesi ve gelecekte ihtiyaç duyulacak organizasyon planlarının oluşturulması amacıyla TAV'ın Geleceğinin Yönetimi programı uygulamaya konulmuştur.

TAV, çalışan memnuniyetini iki yıllık aralarla bağımsız kuruluşlarca gerçekleştirilen araştırmalarla ölçümleyerek geliştirmek üzere çalışmaktadır. Son olarak 2011'de gerçekleştirilen araştırmada çalışan memnuniyeti puanı 67,7 olarak gerçekleşerek aynı araştırmanın piyasa normunun %26 üzerinde çıkmıştır. Çalışan bağlılığı puanı 74,4 olarak gerçekleşmiş ve piyasa normunun %31 üzerinde çıkmıştır.

Gruplara Göre Çalışanlar		2011	2012
Yabancı Çalışanlar	Sayı	2.450	2.950
	Oran	12,09	12,99
Engelli Çalışanlar	Sayı	348	400
	Oran	1,72	1,76

Uluslararası bir grup olan TAV, Türkiye'nin en fazla "expat" çalışanı olan şirketleri arasındadır. Yapılan araştırmalarla her düzeyden çalışanın görevlendirildikleri ülkelere hızlı uyum sağlaması, farklı kültürlerle etkin iletişim kurabilmesi ve ortak bir çalışma ruhu geliştirebilmesi için ihtiyaçlar belirlenmiştir. Ortak paylaşım için TAV Abroad web sitesi kurulmuş ve ihtiyaca uygun İK uygulamaları geliştirilmiştir.

2012 yılında hayata geçirilen Stajyer Kariyer Destek Programı, stajyerlerin kariyer planlamalarına ve bireysel gelişimlerine katkı sağlayacak eğitimler ve aktiviteleri kapsamaktadır. Geçen yıl TAV Havalimanları'nda 341 stajyer yer almıştır.

İstihdam Türüne Göre Toplam İşgücü	2011	2012
Beyaz Yakalı Çalışanlar	7.639	8.324
Mavi Yakalı Çalışanlar	12.630	14.385

TAV Havalimanları 2012 yılında önceki yıla göre yaklaşık %12 artışla toplam 22 bin 709 kişiye istihdam sağlamıştır. İstihdam artışında öne çıkan gelişmeler arasında TGS'nin hizmet verdiği uçak sayısındaki artışa bağlı olarak personel sayısının artması; BTA'nın İDO gemileri ve iskelelerindeki yiyecek-İçecek operasyonlarını devralması; Medine Havalimanı ve İzmir İÇ Hatlar terminalinin işletmesinin üstlenilmesi ve İstanbul'daki trafik artışıyla Open Gate uygulamasının getirdiği ihtiyaç yer almaktadır.

Yönetimdeki Kadınların Dağılımı (%)	2011	2012
Üst Yönetim	17,31	20,51
Orta Dereceli Yönetim	19,78	21,15
Yönetmen Olarak Çalışanlar	22,55	21,71
Uzman/Mühendis	36,99	37,63
İdari Personel	25,00	24,72

İstihdamda ve işte fırsat eşitliğini benimseyen TAV Havalimanları, bu yöndeki ulusal ve uluslararası girişimleri desteklemekte ve fırsat eşitliğini hayata geçirmek için çaba göstermektedir. 2012'de önceki yıla benzer şekilde istihdamın 75'i erkek, 25'i kadın çalışanlardan oluşmuştur. Yönetim kademelerindeki kadın çalışanların oranıysa önceki yıla göre artış göstermiştir.

### Deneyim paylaşımı ve kişisel gelişim

TAV Havalimanları, iştirakleriyle birlikte havalimanı işletmesinin her alanında hizmet vermektedir. Bu özgün yönetim modelinin ortaya çıkardığı bilgi birikimi, TAV Akademi eliyle formel hale getirilerek grup içinde ve dışında paylaşılmaktadır. Bu bağlamda "Liderlik ve Yetenek Gelişimi", "Kişisel ve Profesyonel Gelişim", "Üniversite - Sektör İşbirlikleri" ve "Havalimanı İşletmeciliği Know-How Gelişimi" alanlarına odaklanan TAV Akademi, 2012'de 10 binden fazla çalışanın gelişimine destek vermiştir.

Airports Council International'ın uluslararası eğitim merkezleri arasında yer alan TAV Akademi, 2012'de farklı ülkelerden 200'den fazla katılımcıya ulaşmıştır. Kuzey Afrika ve Orta Doğu bölgesindeki havalimanlarının performansını ve çalışanlarının yetkinliklerini geliştirmeyi hedefleyen TAV Aviation Minds Eğitim ve Danışmanlık Şirketi, TAV Akademi ortaklığında kurulmuştur. TAV Akademi'nin hazırladığı ve Bahçeşehir Üniversitesi ile CO-OP programı işbirliği doğrultusunda yürüttüğü "TAV Havalimanı İşletmeciliği" dersi, işletme fakültesi derslerinden biri olarak müfredatta yer almıştır.

# TAV Akademi, 2012'de farklı ülkelerden 200'den fazla katılımcıya ulaşmıştır.

## İş Sağlığı ve güvenliği

Türkiye'deki dört havalimanında, 2011'de 721, 2012'de ise 2.067 çalışana sağlık ve güvenlik eğitimi verilmiştir.

	İSTANBUL		ANKARA		İZMİR	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Sağlık ve Güvenlik Eğitimleri Çalışan Başına Saat olarak						
SEG eğitimleri Saat/Yıl	1,4	3,6	1,3	1,3	0,6	3,9

	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Kazalar</b>						
İlk yardım düzeyindeki küçük yaralanmalar hariç tümü-Adet	4,0	9	4,0	2	5,0	5
Ölümlü-Adet	0,0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
Raporlanabilir-Adet	0,0	9	0,0	1	3,0	2
Kaza Sıklığı %	2,99	2,13	3,00	1,6	14,80	8,16

	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Eksik Günler</b>						
Hastalığa Bağlı Kazalar Sebebiyle Kaybedilen Günler-% kayıp	%0,0	%0	%0,1	%0	%0,0	%0
Raporlanabilir*-% kayıp	%0,0	%0	%0,2	%0	%0,0	%0

\* 3 günden fazla rapor gerektiren iş kazaları

### Yolcu memnuniyeti

İstanbul başta olmak üzere Şirket'in işlettiği havalimanları, bölgesel ve küresel birer bağlantı merkezi olarak önem kazanmaktadır. Bu yıl TAV Havalimanları'nın "İngilizce Konuşulan Havalimanı" olarak bilinirliğini arttırmak hedefiyle yolcu ve müşteri deneyiminde etkisi bulunan 900'e yakın çalışan, gelişim programına katılmıştır.

İstanbul Atatürk, Ankara Esenboğa ve İzmir Adnan Menderes havalimanlarında istek ve şikayetler için tek bir telefon numarası oluşturulmuştur. Müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlayan uygulamayla yolcular 444 9 TAV'ı (828) arayarak tüm sorularına cevap bulabilmektedir. TAV Bilişim Hizmetleri ve TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği'nin ortak çalışmaları ile hayata geçen ortak çağrı numarası için müşteri temsilcilerinin eğitimleri TAV Akademi tarafından gerçekleştirilmiştir.

İstanbul Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminali Gelişim katında konumlandırılan "Buluşma Noktası" monitörleriyle yolcular kendilerini karşılamaya gelen kişileri kolayca bulabilmektedir. TAV Bilişim tarafından TAV İstanbul işbirliğiyle geliştirilen sistemin anons yoğunluğunu azaltması ve yolculara pratik bir çözüm sunması hedeflenmektedir.

### Erişilebilirlik

TAV Havalimanları, terminallerinin tüm yolcular için erişilebilir hale gelmesi için gerekli tüm düzenlemeleri uluslararası standartlarda hayata geçiriyor. Bu kapsamda İstanbul Atatürk Havalimanı ve Ankara Esenboğa Havalimanı 2012 yılı içinde hazırlıklarını tamamlayarak SHGM tarafından yürütülen "Engelsiz Havalimanı Projesi" kapsamında sertifikalandırıldı. Proje çerçevesinde İstanbul'da İç Hatlar ve Dış Hatlar Terminalleri ile otoparklarda yaklaşık 2 bin metretül hissedilebilir zemin uygulaması yapıldı. 38 asansöre

İngilizce ve Türkçe kat bilgilerini veren sesli uyarı sistemi konuldu. 19 ankesörlü telefon tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun yüksekliğe indirildi. Beş adet asistan yardım noktası oluşturuldu. İzmir Adnan Menderes ve Ankara Esenboğa havalimanları da bu kapsamdaki çalışmalarını tamamlayarak sertifikasyon aşamasına ulaştı. Ayrıca, "Engelsiz Havalimanları Projesi" çerçevesinde işitme engelli yolcuların sorun yaşamadan her türlü hizmete kolayca erişebilmesi için müşteri hizmetinde görev yapan 250'ye yakın çalışanın işaret dilini öğrenmesini hedefleyen İşaret Dili Eğitimleri, İşitme Engelliler Federasyonu'yla yapılan işbirliği ile gerçekleştirildi.

### Sosyal Sorumluluk

TAV Havalimanları, sosyal sorumluluğu, daha iyi ve gelişmiş bir topluma ulaşmak için sağladığı gönüllü katkı olarak tanımlamaktadır. Bu çerçevede sürdürülebilir, katılımcı, şeffaf, denetlenebilir projeler oluşturarak yarattığı değeri topluma geri döndürmek üzere projeler oluşturmaktadır.

Sosyal yaşam alanları olan ve her gün farklı kültürlerden on binlerce insanın geçtiği terminallerde, yolcuların seyahat deneyimini zenginleştirmek ve kültürel paylaşımı artırmak üzere oluşturulan kültür-sanat platformu TAV Galeri, 2012 yılı boyunca 18 sergi ve etkinliğe ev sahipliği yapmıştır. İstanbul, İzmir ve Ankara'da bulunan TAV Galeri'de geçen yıl yer alan sergiler arasında "Minyatür/Sacide Çehrelî" sergisi, TAV çalışanları tarafından oluşturulan "Ebru" sergisi, TAV Atölye ve Darüşşafaka öğrencilerinin ortak çalışması "Benim İşim Benim Okulum" fotoğraf sergisi, "Modern Hat Sanatı/ Bilal Akkaya" sergisi, "Avrupa Birliği Bakanlığı Fotoğraflarla Diyalog" sergisi, Türkiye Gezinler Kulübü'nün hazırladığı "Bir Yol" sergisi ve "Türkiye'de Ticari Havacılık Tarihi 1950-2012/ Cumhuriyet Koraltürk" sergisi yer almıştır.



# TAV Atölye ve TAV Cup etkinliklerine toplam 1.222 çalışan katıldı.

TAV Grubu çalışanlarını bir araya getiren ve üç yıldır devam eden TAV Cup turnuvaları 2012'de de İstanbul, Ankara ve İzmir'de 1.048 çalışanın katılımıyla devam etmiştir. Futboldan voleybola, satrançtan masa tenisine kadar farklı branşlarda gerçekleştirilen turnuvalar, tüm TAV Grubu şirketlerinden çalışanların katılımıyla düzenlenmektedir. Tüm müsabakaların gözlemciler tarafından seyredildiği turnuvalar sonrasında başarılı 130 sporcu TAV Havalimanları adına 7 farklı branşta İstanbul'da düzenlenen Türkiye'nin en büyük kurumlar arası spor organizasyonu olan Corporate Games'de mücadele etmiştir.

TAV Grubu çalışanlarının kişisel gelişimlerine katkıda bulunan TAV Atölye çalışmaları 2012'de beş branşta sürmüştür. Profesyonel eğitimlerle gerçekleştirilen fotoğraf, ebru, müzik, resim ve dans atölyelerine 174 çalışan katılmıştır.

TAV Havalimanları bu çalışmaların yanı sıra yıl boyunca eğitim ve kültür-sanatın yanı sıra sektörel etkinliklere de destek sağladı:

- Atatürk Havalimanı'nda 198 çiftin aynı anda bachata dansı yapması ile İtalya'ya ait olan Guinness Rekoru kırıldı ve dünyada ilk kez bir havalimanı Guinness Rekoru'na ev sahipliği yapmış oldu.
- Türkiye ve dünyada Harem konusunda oluşan eksik ve hatalı bilgilerin düzeltilmesi amacıyla Topkapı Sarayı Müzesi tarafından düzenlenen Harem-i Humayun sergisi TAV Havalimanları ana sponsorluğunda Topkapı Sarayı Müzesi'nin Has Ahırlar Sergi Salonu'nda ziyaretçilerle buluştu.
- TAV Havalimanları, 74. Airports Council International Europe (ACI Europe) yönetim toplantısına İstanbul'da ev sahipliği yaptı.
- Avrasya Ekonomik İlişkiler Derneği tarafından düzenlenen "Makedonya'ya bir Dost Selami" Fotoğraf Sergisi, TAV Havalimanları'nın desteği ve ev sahipliği ile Üsküp Alexander the Great Havalimanı'nda gerçekleştirildi.

- Uluslararası Sivil Havacılık ve Havalimanları Fuarı AIREX 2012, 48 ülkeden 150'nin üzerinde firmanın katılımıyla TAV Havalimanları ana sponsorluğunda İstanbul Atatürk Havalimanı Genel Havacılık Apronu'nda yapıldı.
- İstanbul Atatürk Havalimanı kompleksi içinde yer alan Hazerfen Ahmet Çelebi Camisi TAV tarafından 16 ayda yenilendi. İki bin kişinin ibadet edebileceği cami, Osmanlı-Selçuklu mimarisinden esinlenilerek inşa edildi.
- TAV Havalimanları ve İstanbul Bilgi Üniversitesi Kariyer Merkezi işbirliği ile düzenlenen Kurumsal İletişim Sertifika Programı, 4. döneminde 'Bilgili' öğrenciler ile buluştu.
- Avrupa'nın ve Türkiye'nin en büyük insan yönetimi kongresi PERYÖN 20. İnsan Yönetimi Kongresi, TAV Havalimanları sponsorluğunda İstanbul'da yapıldı.
- TAV İzmir, gelecek kuşaklara yaşanabilir çevre bırakma sorumluluğundan hareketle çalışanların çocuklarına "Enerji Eğitimi ve Terminal Gezisi" düzenledi.
- TAV Makedonya ve FON Üniversitesi, üniversitenin akademik kampanyası 'Bilgi Fabrikası' için bir işbirliği anlaşması imzaladı.
- Milli ralliçi Burcu Çetinkaya TAV'ın katkılarıyla yarıştığı Katar'da üçüncü oldu.
- TAV Tunus, ACI-Africa toplantısına ev sahipliği yaptı.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) koordinasyonunda ve TAV Havalimanları'nın işbirliğiyle düzenlenen Havacılık Endüstriyel İşbirliği Çalıştayı ile D-8 ülkelerinin havacılık sektörü yöneticileri İstanbul'da bir araya geldi.
- TAV Makedonya, '2012 Üsküp Maratonu'nun sponsoru oldu
- Abu Dhabi Türk İş Konseyi'nin 23 Nisan etkinlikleri çerçevesinde ülkelerine davet ettiği 20 Vanlı öğrenci ve öğretmenleri, gidiş ve dönüşlerinde İstanbul Atatürk Havalimanı'nda BTA tarafından ağırlandı.

## Ödüller

- TAV Havalimanları, European Business Awards'da (EBA) "müşteri odaklılık" kategorisinde Türkiye'nin en iyisi seçildi.
- 15. kez düzenlenen 'Skalite '2012' Ödülleri'nde, Havaş ve TAV İşletme Hizmetleri ödüle layık görülürken, TAV İzmir de '2012 Bölge Özel Ödülü'nün sahibi oldu.
- TAV, Capital 500 Ödülleri'nde 2011'de Türkiye'de en fazla istihdam sağlayan ikinci; "kârını en fazla artıran" üçüncü şirket oldu.
- Üsküp Alexander the Great Havalimanı, Makedonya Ekonomi Bakanlığı ve elektrik şirketi EVN tarafından başlatılan 'Düşün ve Tasarruf kampanyası çerçevesinde örnek proje seçildi.
- İşitme Engelliler Federasyonu, TAV İstanbul'u "Engelsiz Havalimanı" projesiyle ödüle layık gördü.
- TAV Havalimanları, yeni imaj filmiyle Cannes'da "Gümüş Yunus" ödülünü aldı.
- Türk Dünyası Mühendislik Mimarlık ve Şehircilik Kurultayı'nda TAV İnşaat tarafından tasarımı ve yapımı gerçekleşen Tiflis Havalimanı projesi ödül aldı.
- TAV Bilişim, Suudi Arabistan'ın Riyad ve Dammam'daki Kral Khalid ve Kral Fahd Havalimanları için hayata geçirilen kaynak kullanım sistemi projesi ile Bilişim Zirvesi 12'de ikincilik ödülü aldı.
- TAV Havalimanları, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği (TKYD) tarafından düzenlenen III. Kurumsal Yönetim Ödülleri'nde, "En Yüksek Nota Sahip 1. Kuruluş" ödülüne layık görüldü.
- TAV Havalimanları Thomson Reuters Extel Surveys tarafından her yıl Avrupa ülkelerini kapsayacak şekilde yapılan ve tüm dünyadan fonlar ve aracı kurumlar tarafından derecelendirmesi yapılan "Avrupa Yatırımcı İlişkileri Anketinde", "Yatırımcı İlişkileri alanında Türkiye'nin En İyi Şirketi" ve "Türkiye'nin En İyi Yatırımcı İlişkileri Yetkilisi" oldu.

- Quality of Magazine tarafından üçüncüsü düzenlenen etkinlikte TAV Passport Kart, "En İyi & En Kaliteli Hizmet" Ödülü'ne layık görüldü.
- TAV Havalimanları, Türkiye'de iç denetim faaliyetlerinin tanıtımı, yaygınlaşması ve iç denetim mesleğinin uluslararası standartlara uygun olarak yürütülmesi konusunda verdiği destek ve şirket içi çalışmalarını nedeniyle TİDE tarafından ödüllendirildi.
- İngiltere merkezli Euromoney dergisinin bu yıl sekizinci kez düzenlediği ödüller kapsamında TAV Havalimanları "Türkiye'de En Bütünlüklü ve İkna Edici Stratejiye Sahip Şirket - 1" ve "CEE Bölgesi Havayolları ve Havacılık Sektöründe En Bütünlüklü ve İkna Edici Stratejiye Sahip Şirket - 1" kategorilerinde ödüle layık görüldü.
- TAV Havalimanları'nın, çalışanlarının firçasından renkli karelerle oluşturduğu 2011 Faaliyet Raporu, Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP) tarafından düzenlenen Vision Awards - Faaliyet Raporu Ödülleri'nde Altın ödüle layık görüldü.
- TAV Havalimanları, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği'nin (TÜHİD) 11. kez düzenlediği Altın Pusula'dan "Sponsorluk İletişimi-Çevre" kategorisinde ödülle döndü.

## Sertifikalar

- TAV İşletme Hizmetleri, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Standardı Belgesi'ni aldı.
- TAV İstanbul, British Standards Institute (BSI) tarafından yapılan değerlendirmeler sonucunda ISO 14001 ve OHSAS 18001 sertifikalarını da almaya hak kazandı.
- TAV İstanbul, Türkiye'de ISO 50001 Enerji Yönetimi Sertifikası'nı alan ilk havalimanı işletmesi oldu.
- TAV İstanbul, Müşteri Memnuniyeti Yönetimi çerçevesinde verilen ISO 10002 sertifikasını aldı
- TAV Bilişim, Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ISO 27001:2005 sertifikasını aldı.