



**VALAMAR**  
All you can holiday



**2017.**

**INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I  
DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE**





EU Ecolabel : SE/011/05



The mark of responsible forestry



U skladu s misijom, temeljnim vrijednostima i strateškim inicijativama Valamar Riviere, ovo je izvješće otisnuto na EU Ecolabel, FSC™ i PEFC certificiranom bezdrvnom Munken Lynx papiru.





**VALAMAR**  
All you can holiday

**2017.**

**INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I  
DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE**

**VALAMAR RIVIERA d.d.**



## PORUKA PREDSJEDNIKA NADZORNOG ODBORA



**GUSTAV WURMBÖCK,**  
predsjednik  
Nadzornog odbora

Iznimno mi je zadovoljstvo već treću godinu za redom predstaviti Integrirano godišnje izvješće Valamar Riviere u kojem smo obuhvatili poslovno izvještavanje te izvještavanje o održivosti, odnosno nefinancijskim informacijama o utjecaju kompanije na okoliš i društvo, vodeći se pritom smjericama G4 Global Reporting Initiative (GRI) standarda u cilju kvalitetnijeg upravljanja poslovnim aktivnostima na održivi način.

Načela održivosti i društvene odgovornosti dio su naše vizije, misije i vrijednosti kao i poslovnog modela te svakodnevnog poslovanja. U 2017. godini Valamar Riviera ostvarila je iznimne rezultate prema svim financijskim pokazateljima te nastavila provoditi strategiju orijentiranu na budući rast i razvoj utemeljen na održivosti i društveno odgovornom poslovanju. Kroz ovo opsežno izvješće detaljno su predstavljeni odnosi kompanije i njezinih ključnih dionika, uključujući sve naše dioničare, zaposlenike, partnere, goste i širu zajednicu.

U 2017. godini postali smo lider, ne samo u odmorišnom turizmu, već i jedan od 10 najvažnijih gospodarskih subjekata u Hrvatskoj.

Ostvarujemo dvoznamenkasti rast ukupne operativne zarade (EBITDA), a naš ambiciozni investicijski ciklus u portfelj za 2017/2018 godini iznosi 1,6 milijardi kuna. Također, uspješno realizirane akvizicije Imperiala na Rabu i Hotela Baška na Krku pokazuju odlične rezultate.

Fokusirali smo se na unaprjeđenje odnosa s gostima, proširili strateška partnerstva, nastavili s podizanjem kvalitete usluge i razvoja destinacija, a posebnu pažnju posvetili smo našim zaposlenicima. Kao vodeća turistička kompanija, kontinuirano radimo na inicijativama u području razvoja ljudskih potencijala kako bismo bili prepoznati kao najpoželjniji poslodavac u turizmu u Hrvatskoj.

S ponosom mogu reći da je iza nas još jedna godina u kojoj je Valamar Riviera ostvarila izvrsne rezultate koji su premašili naša očekivanja prema svim operativnim pokazateljima, što je utjecalo i na dodatni rast vrijednosti kompanije i dionice. Ostvarili smo rast prihoda i operativne zarade unatoč povećanju stope PDV-a za ugostiteljstvo i vrlo nepovoljnom tečaju. Značajne investicije u portfelj, nova partnerstva, realizacija akvizicija, doživljaji naših gostiju i brojna priznanja Valamaru za inicijative društveno odgovornog i održivog poslovanja, ohrabruju nas da i dalje nastavimo razvijati kompaniju u skladu s našim strateškim ciljevima.

Ulaganje u razvoj naših zaposlenika ostaje ključni prioritet, jednako važan kao i investicije u hotele i kampove. Visoka razina zadovoljstva gostiju te iznimna kultura usluge, u kojoj veliku ulogu ima i osmijeh svakog našeg zaposlenika, prepoznati su i kroz brojne nagrade struke i šire javnosti. Želio bih se stoga još jednom zahvaliti našem menadžmentu i svim zaposlenicima na

njihovom iznimnom doprinosu te odličnim rezultatima u 2017. godini.

Ovo je bila još jedna izuzetno dobra godina za dioničare društva Valamar Riviera d.d. na Zagrebačkoj burzi zahvaljujući porastu od 25 % u tržišnoj kapitalizaciji u 2017. Dugoročno održiva dividenda koju smo dioničarima isplatili i u 2017. godini, omogućava daljnje investicije Valamara u razvoj portfelja i ostvarenje strateških ciljeva.

Trenutni globalni uvjeti i trendovi zbog kojih je povećana potražnja za određenim destinacijama na Mediteranu, među kojima je svakako i Hrvatska, te povijesno niske kamate, uz našu stabilnu bilancu predstavljaju odličnu perspektivu za Valamar. Stoga nastavljamo sa značajnim investicijama u portfelj, razmatramo mogućnosti razvoja u Hrvatskoj i inozemstvu te smo usredotočeni na inovacije i izvrsnost usluge kao ključne konkurentne prednosti.

I nadalje nastavljamo razvijati destinacije i lokalne zajednice u kojima poslujemo te graditi odnose s ključnim dionicima uz poseban fokus na održivi razvoj i zaštitu okoliša. Cilj nam je da budemo prepoznati kao vodeća hrvatska kompanija na području društveno odgovornog poslovanja i kao najpoželjniji poslodavac u turizmu. Kao predsjednik Nadzornog odbora, s ponosom vam predstavljam naše Integrirano izvješće za 2017. godinu.



## PORUKA PREDsjedNIKA UPRAVE



**ŽELJKO KUKURIN,**  
predsjednik Uprave

Za Valamar Rivieru, 2017. bila je izuzetna godina u kojoj smo potvrdili kako dvoznamenkasti rast nije rezultat vanjskih povoljnih utjecaja, nego ozbiljnog rada i uspješne provedbe Valamarove strategije za razdoblje do 2020. godine. Unatoč povećanju stope PDV-a za ugostiteljstvo i nepovoljnom tečaju ostvarili smo značajan rast operativne zarade kao rezultat povećanja operativne efikasnosti, ulaganja u repozicioniranje proizvoda te uspješno ostvarenje akvizicija i strateških partnerstava. Valamar danas nije samo vodeće turističko poduzeće već i vrlo važan gospodarski subjekt u Hrvatskoj, koji zapošljava veliki broj djelatnika i investira u razvoj hrvatskog turizma. Ostvareni rezultati u 2017. godini dokazuju da je formula istovremenog ulaganja u djelatnike i kvalitetu, proizvode te destinacije na društveno odgovoran i održivi način jedina prava formula za dvoznamenkasti rast poslovanja i vrijednosti poduzeća.

U 2017. godini ostvarili smo značajan rast prema svim pokazateljima. Ukupni prihodi iznosili su 1,84 milijarde kuna što predstavlja rast od 17 %, dok je operativna dobit iznosila 623 milijuna kuna, što je rast od čak 20 % u odnosu na 2016. godinu. Zahvaljujući investicijama, podizanju kvalitete i promjeni distribucijske politike povećali smo prihode od prodaje za 20,6 % u odnosu na prethodnu godinu, uz ostvarenje 6,2 milijuna noćenja, što predstavlja povećanje od 20 % te povećanje prosječne cijene za 6 %. Snažan rast

poslovanja uz stabilan neto dug i povoljan prosječni trošak financiranja od 2,3 % jasno ukazuje na priliku za daljnji rast kompanije putem ulaganja u portfelj i akvizicija.

U prošloj godini potvrdili smo poziciju vodećeg investitora u hrvatski turizam. Valamar je u proteklom razdoblju uložio više od 4 milijarde kuna u razvoj poslovanja, a u 2017. godini realizirao je najveći godišnji investicijski ciklus vrijedan čak 906 milijuna kuna. To se prvenstveno odnosi na najveću investiciju u hrvatskom turizmu u 2017. godini, u okviru koje je otvoreno 400 novih radnih mjesta u destinaciji Rabac. Riječ je o realizaciji projekta izgradnje dvaju ljetovališta, Valamar Girandella Resort 4\*/5\* i TUI Family Life Bellevue Resort 4\*, na kojem je bilo angažirano više od 130 građevinskih kompanija i dobavljača. Ovaj veliki projekt pripremili smo i realizirali u samo godinu i pol dana uz podršku Grada Labina i Istarske županije koji su prepoznali važnost investicije za lokalnu zajednicu. Ovom investicijom koja će se zaokružiti otvorenjem Valamar Girandella Maro Suites 5\* u 2018. godini, dovršava se repozicioniranje Rapca u vodeću odmorišnu destinaciju na Jadranu.

Predanost kompanije kontinuiranom poboljšanju kvalitete i izvrsnosti u pružanju usluga rezultirao je daljnjim povećanjem zadovoljstva gostiju na 87 % te iznimno visokim postotkom od čak 58 % gostiju koji su našu uslugu ocijenili kao



„Unbelievable“. Također, značajno smo povećali udio direktne prodaje na 43 % te je broj gostiju s kojima direktno komuniciramo prešao 1 milijun. Predanost naših djelatnika i visoka razina zadovoljstva gostiju pokazatelj su našeg fokusa na goste i zaposlenike što je važan dio Valamarove razvojne strategije.

Uz velika ulaganja u portfelj, poslovni događaj koji je obilježio proteklu godinu bila je reorganizacija i restrukturiranje poslovanja Imperiala d.d. na otoku Rabu. U prvoj punoj godini poslovanja pod upravljanjem Valamara, Imperial je ostvario izvrsne operativne rezultate i porast vrijednosti, čime je potvrđena ispravnost odluke o ovoj akviziciji. Također, uvjereni smo da će se partnerstvo s mirovinskim fondovima kod ulaganja u turističke projekte pokazati kao dugoročno uspješan hrvatski model ulaganja u turizam. U skladu s time pokrenuli smo i projekte akvizicije u Makarskoj i na otoku Hvaru, čiju realizaciju očekujemo tijekom 2018. godine.

Kao jedno od 10 najvećih poduzeća u hrvatskom gospodarstvu, svjesni smo velike odgovornosti koju imamo za razvoj društveno odgovornog i održivog poslovanja, u čemu važnu ulogu ima briga o našim ključnim dionicima: gostima, zaposlenicima, dioničarima, lokalnoj zajednici i partnerima.

Valamar Riviera najveći je poslodavac u hrvatskom turizmu koji je u visokoj sezoni 2017. godine zapošljavao gotovo 6.000 djelatnika, a u

sezoni 2018. će otvoriti još 600 novih radnih mjesta. Kontinuirano radimo na rastu zaposlenosti, povećanju plaća i unaprjeđenju uvjeta rada te obrazovanju svojih djelatnika. Nastavit ćemo s takvom politikom jer smo uvjereni da je upravljanje ljudskim potencijalima najveći izazov u predstojećem razdoblju. Stoga je uz fokus na goste jedna od ključnih strateških inicijativa i briga o našim zaposlenicima. Prosječna bruto 1 primanja u Valamar Rivieri u 2017. godini iznosila su 8.470 kuna, odnosno 27 % više od prosjeka industrije. Nastavit ćemo adekvatno kompenzirati rad i usklađivati rast plaća s rastom kompanije. Također ćemo i dalje inzistirati na lokalnom zapošljavanju djelatnika jer smatramo da je to velika vrijednost koja čini naš turizam autentičnim. Pokrenuli smo i niz inicijativa kako bismo zadržali visok udio lokalnog stanovništva i dodatno ojačali vjernost djelatnika kompaniji.

Imamo sposoban menadžment i izuzetne djelatnike, te sam uvjeren da ćemo uz podršku investitora i ostalih dionika učvrstiti našu poziciju lidera u odmorišnom turizmu Mediterana. Poslovna filozofija Valamara koja istovremeno razvija proizvode, zaposlenike i destinacije na društveno odgovoran i održiv način, pokazala se uspješnom u proteklom razdoblju. Stoga vjerujem kako će u budućnosti Valamar primjerom dobre prakse u poslovanju zauzeti još značajniju ulogu u razvoju hrvatskog gospodarstva.



## SADRŽAJ

<b>1. O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU</b>	10
<b>2. O VALAMAR RIVIERI</b>	12
Valamar ukratko	12
Povijest Valamar Riviere	16
Poslovni model Valamar Riviere	18
<b>3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM</b>	22
<b>4. UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI</b>	30
Ekonomski doprinos Valamar Riviere u 2017. godini	34
Identifikacija materijalnih aspekata i granica	36
<b>5. KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA</b>	40
Vizija, misija i temeljne vrijednosti	41
Strateški ciljevi od 2016. do 2020.	42
Naše strateške inicijative	43
<b>5.1 FOKUS NA GOSTA</b>	44
<b>5.2 ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA</b>	62
<b>5.3 STRATEGIJA RASTA</b>	86
<b>5.4 INOVACIJE I DIGITALIZACIJA</b>	108
<b>5.5 RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI</b>	116
<b>5.6 ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU</b>	140

<b>6. ODNOSI S INVESTITORIMA</b>	150
<b>7. NAGRADE I PRIZNANJA</b>	156
Međunarodne nagrade i priznanja u 2017.	158
Domaće nagrade i priznanja u 2017.	159
Certifikati i oznake kvalitete u 2017.	160
<b>8. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE</b>	162
Korporativna struktura	162
Organizacijska struktura tvrtke Valamar Riviera	167
Članovi Nadzornog odbora	168
Uprava	171
Potpredsjednici divizija u Valamar Rivieri	172
Interna revizija i kontrole unutar Valamar Riviere, Ured za upravljanje projektima	174
Rizici Grupe i Društva	178
Etika i integritet	184
<b>9. POSLOVNI REZULTATI 2017.</b>	186
Rezultati Grupe	188
<b>MIŠLJENJE KOMISIJE UPRAVNOG VIJEĆA HR PSOR-A NA IZVJEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU VALAMAR RIVIERE ZA 2017. GODINU</b>	198
<b>GRI INDEKS</b>	200

# 1. O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU

Ovo integrirano izvješće odnosi se na izvještajno razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. i naslanja se na Godišnje izvješće objavljeno 28. veljače 2018. za grupu Valamar Riviera.\*

Treću godinu za redom Valamar je u ovom izvješću integrirao poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti, odnosno nefinancijskim informacijama o utjecaju poduzeća na okoliš i društvo, vodeći se pritom smjericama G4 GRI-a za sržnu opciju.

U izvješću su predstavljene informacije o utjecaju kompanije na okruženje kroz ekonomsku, društvenu i okolišnu dimenziju te načinima na koji kompanija njima dugoročno upravlja. Cjelovit pristup društveno odgovornom poslovanju u odnosu na ključne dionike s kojima kompanija

razvija kontinuiranu komunikaciju dio je Valamarove strategije u kojoj su održivi razvoj destinacija i podrška lokalnoj zajednici, kao i briga o zaštiti okoliša dio redovnog poslovanja. Osobita briga posvećena je ulaganju u razvoj ljudskih potencijala jer Valamar kao najveći poslodavac u turizmu u Hrvatskoj želi zadržati lidersku ulogu i prepoznatljivost kao kompanija koja osigurava najbolje uvjete rada i sveobuhvatnu brigu o zaposlenicima. Niz novih inicijativa uvedenih tijekom 2017. godine predstavljen je u ovom izvješću te će se njihov napredak i rezultati nastaviti pratiti u sljedećim godinama.

Izvješće je dostupno na mrežnim stranicama Valamar Riviere [www.valamar-riviera.com](http://www.valamar-riviera.com). Pozivamo sve dionike da nam svoje komentare i dojmove upute na adresu e-pošte: [integratedreport@valamar.com](mailto:integratedreport@valamar.com).

U cilju osiguranja veće relevantnosti objavljenih podataka i informacija, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR) dao je svoje mišljenje i preporuke za daljnja izvještavanja, koje objavljujemo na kraju ovog izvješća.

\* Grupa Valamar Riviera (dalje u tekstu: tvrtka, kompanija, grupa, grupacija Valamar, Valamar, Valamar Riviera) u 2017. godini uključuje sljedeća društva: Valamar Riviera d.d., Valamar hotels & resorts GmbH, Elafiti Babin kuk d.o.o. (pripojeno Valamar Rivieri d.d. 29.12.2017.), Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Pogača Babin Kuk d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Puntizela d.o.o. (pripojeno Valamar Rivieri d.d. 31.3.2017.) te Imperial d.d.



*Valamar Collection  
Isabella Island  
Resort 4\*/5\*, Poreč*

# 2. O VALAMAR RIVIERI



## VALAMAR UKRATKO

Valamar Riviera vodeća je turistička kompanija u Republici Hrvatskoj te među najvećim investitorima u hrvatski turizam.

U svojih 30 hotela i ljetovališta te 15 kamping ljetovališta u pet atraktivnih destinacija duž jadranske obale – u Istri, na otocima Krku i Rabu te u Dubrovniku, Valamar Riviera može smjestiti više od 56.000 gostiju dnevno što čini oko 12 posto ukupnog kategoriziranog smještaja u Hrvatskoj.

Strategija Valamara počiva na načelu da su ulaganja u podizanje kvalitete smještaja, razvoj talenata, inovativne usluge i razvoj destinacije glavni pokretač rasta i razvoja. Valamar Riviera veliki je investitor u turizam s više od 4 milijarde kuna ulaganja u razvoj i podizanje kvalitete portfelja turističke imovine. Znanje, profesionalnost i vrijedan rad Valamarovih zaposlenika temelj su izvrsnosti usluge, održivosti i rasta poslovanja. U 2017. godini u visokoj sezoni u Valamaru je radilo gotovo 6.000 zaposlenika, a po prvi je put ugošćeno više od milijun gostiju.

Vizija je kompanije biti lider u odmorišnom turizmu i partner turističkim destinacijama u kreiranju autentičnih doživljaja.

Budući rast i razvoj Valamar Riviere utemeljeni su na konceptu održivog rasta i razvoja vođenog načelima društveno odgovornog poslovanja te se reflektiraju kroz kontinuirana ulaganja u portfelj, akvizicije i partnerstva te razvoj zaposlenika i destinacija.

*Valamar Lacroma  
Dubrovnik Hotel 4\*,  
Dubrovnik*



## VALAMAR RIVIERA D.D.

Stancija Kaligari 1, 52440 Poreč, Hrvatska

## Djelatnost:

Osnovna je djelatnost ugostiteljstvo i turizam te druge s tim povezane djelatnosti koje su u funkciji obavljanja osnovne djelatnosti.

## Glavne marke:

Valamar Collection  
Valamar Collection Resorts  
Valamar Hotels & Resorts  
Sunny by Valamar  
Camping Adriatic by Valamar

## Portfelj turističkih objekata:

30 hotela i ljetovališta i  
15 kamping ljetovališta\*

## Površina zemljišta:

579 hektara, od čega 46 % vlasništva i  
54 % pod koncesijom\*

Pomorsko dobro: 36 km\*

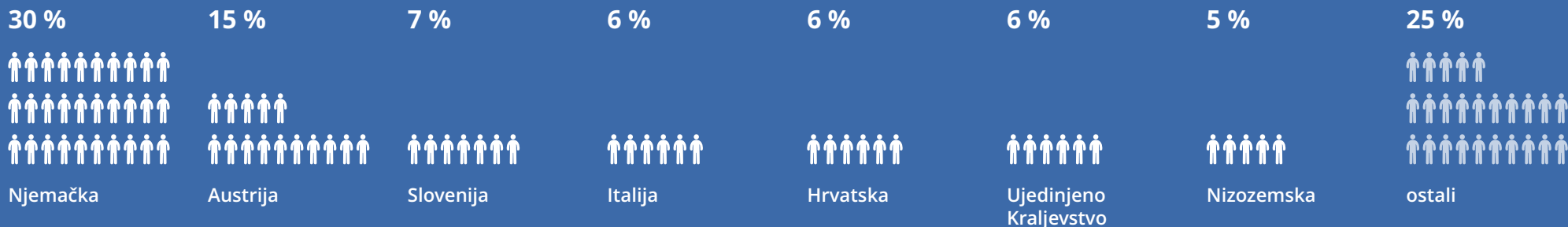
\* U financijska izvješća o imovini na dan 31.12.2016. uključeni su Imperial d.d.

## KLJUČNI POKAZATELJI

	2016.	2017.	2017./2016.
Ukupni prihod (mlrd. HRK)	1,58	1,84	+17 %
EBITDA (mil. HRK)	512,6	606,0	+18 %
Neto dug* / EBITDA	2,73	2,92	+7 %
Zaposlenici (visoka sezona)	4.429	5.924	+34 %
Kapitalna ulaganja (mil. HRK)	428,4	877,7	+105 %
Gosti	888.573	1.013.873	+14 %
Kreveti	48.524	56.662	+17 %
Noćenja	5.144.328	6.173.142	+20 %
Broj smještajnih jedinica	18.072**	20.852	+15,4 %
Vrijednost dugotrajne imovine* (mlrd. HRK)	4,10	4,63	+13 %
Tržišna kapitalizacija na 31.12. (mlrd. HRK)	4,30	5,42	+26 %
Dioničari (31.12.)	21.235	21.835	+3 %

\*\* Ne uključuje kapacitet Imperiala d.d. koji iznosi 2.759 smještajnih jedinica.

## UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA



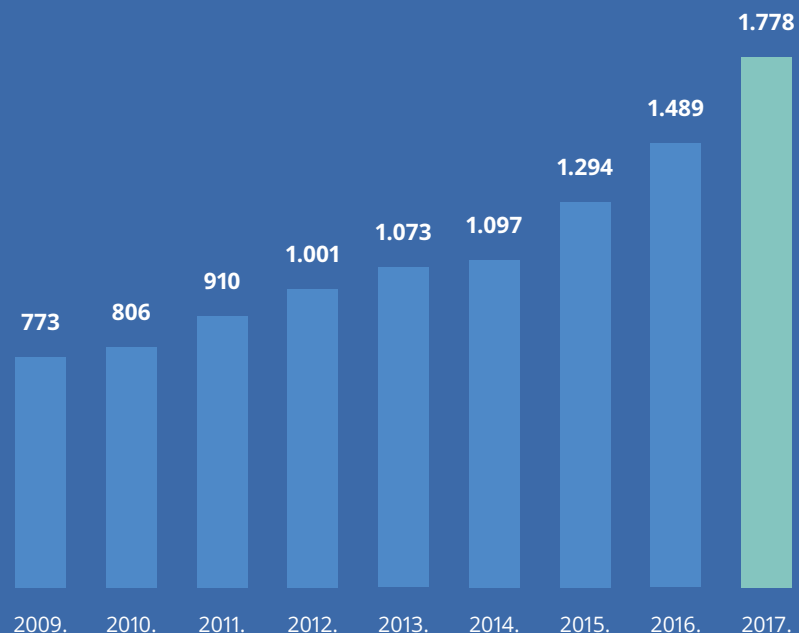


**NETO OPERATIVNI PRIHOD** (mil. HRK)

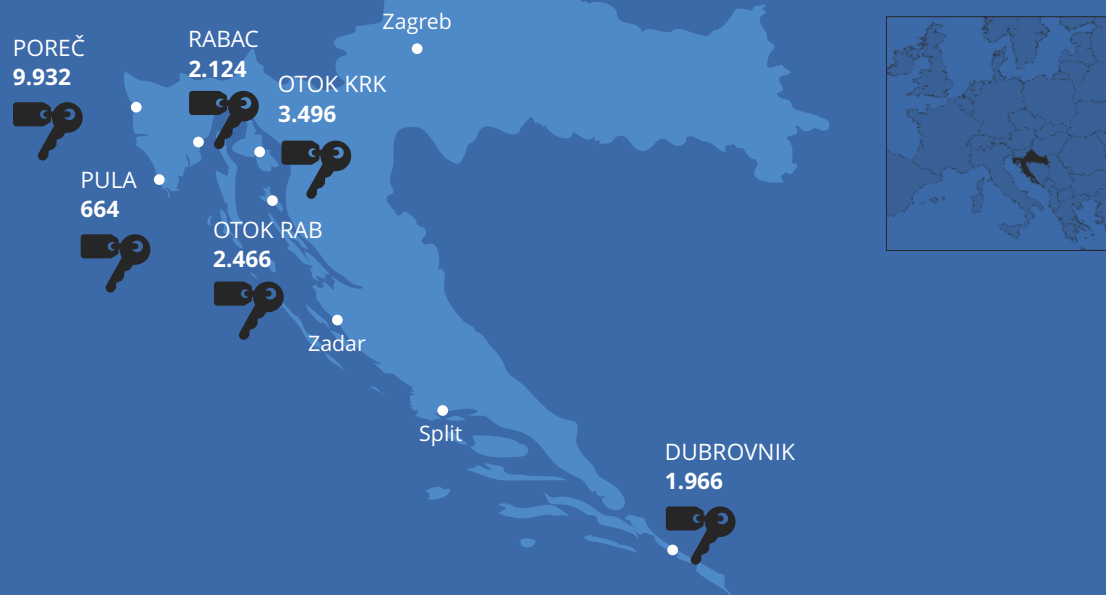
	2016.	2017.**	2017./2016.
Hoteli i ljetovališta	1.119	1.319	+18 %
Kamping ljetovališta	303	400	+32 %
Ostalo*	45	49	+9 %
<b>Total</b>	<b>1.467</b>	<b>1.768</b>	<b>+20 %</b>

\* Uključuje najam, praonicu i ostale operativne prihode

\*\* Uključuje Imperial Rab

**POSLOVNI PRIHODI\*\*\*** (mil. HRK)

\*\*\* U 2017. godini uključeno je društvo Imperial d.d., dok ga raniji podaci ne uključuju.

**PREGLED PORTFELJA 2018. GODINE** (po smještajnoj jedinici/parceli)

VALAMAR BREND	Smještajne jedinice	2017. Udio kapaciteta	2018. Smještajne jedinice kapaciteta	Udio kapaciteta	2018./2017.
Valamar Collection	428	2 %	428	2 %	0 %
Valamar Collection Resorts	576	3 %	725	4 %	+26 %
Valamar Hotels & Resorts	3.511	17 %	3.551	17 %	+1 %
Sunny By Valamar	3.641	17 %	3.710	18 %	+2 %
Brend partnerstva	542	3 %	542	3 %	0 %
<b>UKUPNO HOTELI I LJETOVALIŠTA</b>	<b>8.698</b>	<b>42 %</b>	<b>8.956</b>	<b>43 %</b>	<b>+3 %</b>
Camping Adriatic By Valamar – Premium Resorts	4.178	20 %	4.053	20 %	-3 %
Camping Adriatic By Valamar – Resorts	5.397	26 %	5.045	24 %	-7 %
Camping Adriatic By Valamar – Sunny	2.579	12 %	2.594	13 %	+1 %
<b>UKUPNO KAMPING LJETOVALIŠTA</b>	<b>12.154</b>	<b>58 %</b>	<b>11.692</b>	<b>57 %</b>	<b>-4 %</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>20.852</b>	<b>100 %</b>	<b>20.648</b>	<b>100 %</b>	<b>-1 %</b>



## POVIJEST VALAMAR RIVIERE

### POČETAK TURIZMA U POREČU

#### 1895.

Prvo javno kupalište na otoku Sv. Nikola, Bagno Parentino.

#### 1910.

Otvoren Hotel Riviera u Poreču, prema kojem je tvrtka dobila ime.

#### 1913. i 1923.

Otvoreni hoteli Venezia i Parentino, i danas u vlasništvu kompanije.

### POČETAK KOMPANIJE

#### 1953.

Osniva se Riviera Poreč, prethodnica Valamar Riviere d.d.

Upravljanje hotelima, bungalovima i restoranima u Poreču te na otoku Sv. Nikola.

### INTENZIVNA IZGRADNJA

#### 1967.

Hoteli i apartmani Luna.

#### 1968.

Hotel Neptun i turističko naselje Lanterna.

#### 1971.

Hoteli Kristal i Rubin, kampovi Lanterna i Solaris.

#### 1976.

Hoteli Dijamant i Zagreb te paviljon Solaris, kamp Istra.

#### 1979.

Hotel Pical, prvi hotel najviše kategorije u Poreču.

#### 1986.

Hotel Fortuna na otoku Sv. Nikola.

#### 1999.

### OSNIVANJE DOM FONDA

Osnivanje najvećeg privatizacijsko-investicijskog fonda tijekom razdoblja vaučerske privatizacije u Hrvatskoj.

## 1895. – 1950.

**POVIJEST HRVATSKOG TURIZMA:**  
120 godina turizma

## 1950. – 1965.

**RIVIERA POREČ:**  
početak organiziranog turizma u Hrvatskoj

## 1965. – 1990.

**RAZVOJ HRVATSKOG TURIZMA:**  
dinamičan rast turističkih aktivnosti te intenzivna izgradnja objekata

## 1990. – 2000.

**PRIVATIZACIJA I VLASNIČKA PRETVORBA:**  
poslijeratni ekonomski procesi pretvorbe i privatizacije

### **TVRTKA VALAMAR HOTELI I LJETOVALIŠTA POČINJE UPRAVLJATI TURISTIČKIM POSLOVANJEM**

Uvođenje prvih brendova za hotele i kampove, Valamar Hotels & Resorts i Camping on the Adriatic.

### **2010. – 2014. KONSOLIDACIJA PORTFELJA I UPRAVLJANJA**

Zlatni otok d.d., Rabac d.d. te Dubrovnik – Babin Kuk d.d. pripajaju se kompaniji Riviera Adria d.d., koja potom integrira Valamar grupu d.d. i Valamar Adria holding d.d. Tako konsolidirana kompanija počinje djelovati pod imenom Valamar Riviera d.d. te biva uvrštena na Službeno tržište Zagrebačke burze u prosincu 2014.

### **SPAJANJA I PREUZIMANJA**

#### **2011.**

Zlatni otok d.d. (osnovan 1956.),  
Rabac d.d. (osnovan 1961.)

#### **2013.**

Dubrovnik – Babin Kuk d.d. (osnovan 1971.)

#### **2014.**

Valamar Adria holding d.d. (osnovan 2003.),  
Valamar grupa d.d. (osnovana 2005.)

#### **2015.**

### **ULAGANJE U PREMIUM USLUGE I OBJEKTE 4\* I 5\***

Otvorenje Valamar Premium ljetovališta Valamar Isabella Island Resort 4\*/5\*.

Preuzimanje i pripajanje Hoteli Baška d.d. (osnovani 1949.)

#### **2016.**

Krajem 2016. godine Valamar Riviera ostvarila je strateško partnerstvo s AZ mirovinskim fondom kroz uspješno preuzimanje društva Imperial d.d.; Valamar Riviera stekla je 54,71 % temeljnog kapitala društva Imperial d.d., a AZ fond je stekao 34,22 %.

Camping Resort Krk 5\* postao je prvi kamp s pet zvjezdica u Hrvatskoj.

Camping Resort Lanterna 4\* podiže razinu usluge kroz veliki ciklus ulaganja.

Priprema najvećeg godišnjeg investicijskog ciklusa Valamara vrijednog 873 mil. HRK.

Rekordni poslovni rezultati.

Usvojena nova vizija, misija i strateški ciljevi do 2020.

#### **2017.**

Najveći godišnji investicijski ciklus vrijedan više od 900 milijuna kuna.

Otvoreno više od 1000 novih radnih mjesta.

Otvorena najveća investicija u turizmu: Valamar Girandella Resort 4\*/5\* i TUI Family Life Bellevue Resort 4\*.

Šesti put zaredom Valamar Riviera proglašena je Dionicom godine.

## **2000. – 2010.**

### **POSLOVNI RAZVOJ I ULAGANJA U PORTFELJ:**

Ulaganja u unaprjeđivanje kvalitete objekata i usluga

## **2010. – 2014.**

### **KONSOLIDACIJA PORTFELJA I UPRAVLJANJA**

## **2015. – 2017.**

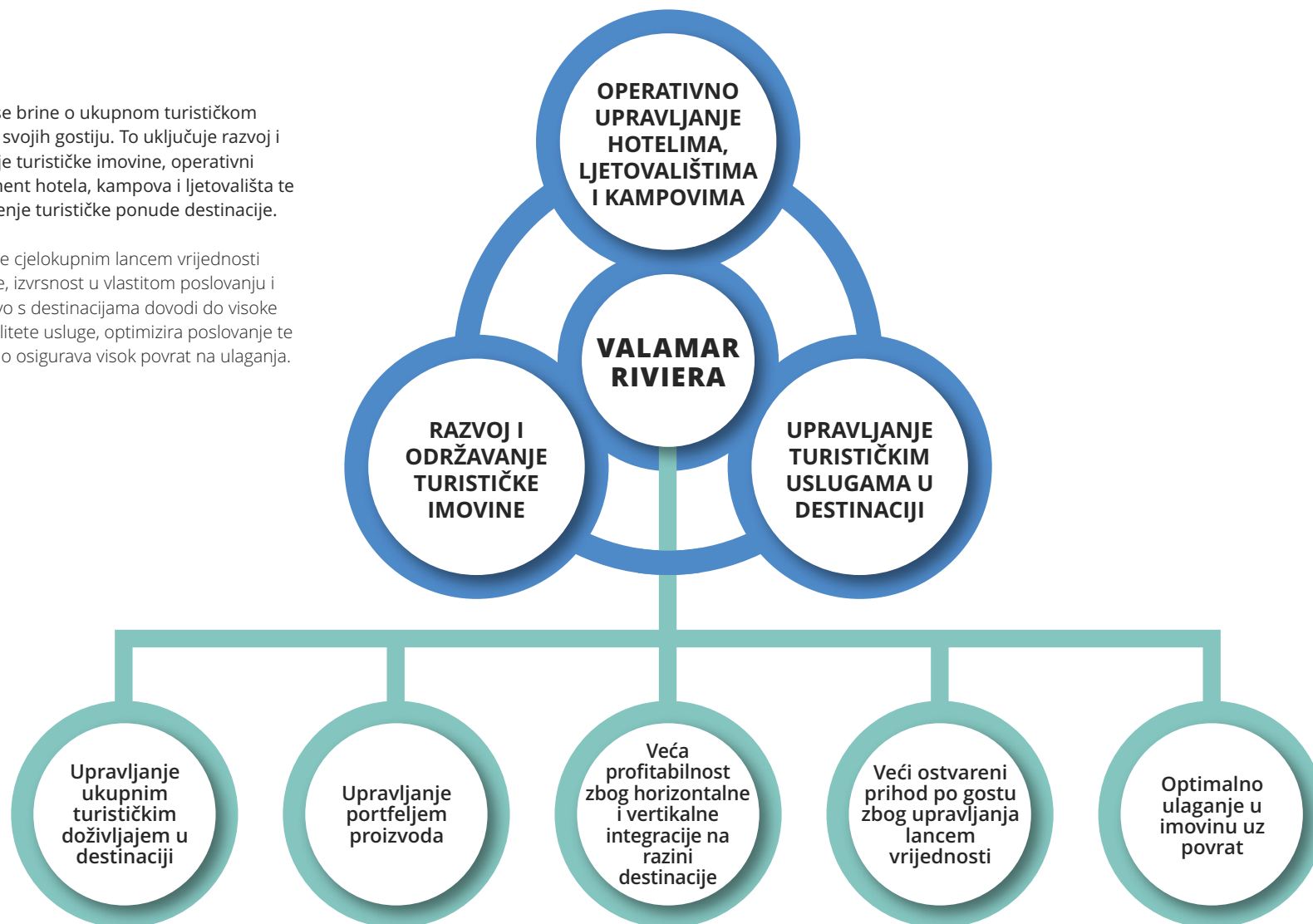
### **NOVA FAZA RASTA I AKVIZICIJA**



## POSLOVNI MODEL VALAMAR RIVIERE

Valamar se brine o ukupnom turističkom doživljaju svojih gostiju. To uključuje razvoj i održavanje turističke imovine, operativni menadžment hotela, kampova i ljetovališta te unaprjeđenje turističke ponude destinacije.

Upravljanje cjelokupnim lancem vrijednosti destinacije, izvrsnost u vlastitom poslovanju i partnerstvo s destinacijama dovodi do visoke razine kvalitete usluge, optimizira poslovanje te posljedično osigurava visok povrat na ulaganja.



## UPRAVLJANJE I VLASNIŠTVO NAD DUGOTRAJNOM IMOVINOM KNJIGOVODSTVENE VRIJEDNOSTI 4,6 MILIJARDI KUNA

Zahvaljujući povijesti kompanije duljoj od 60 godina, doista posjedujemo zavidnu tradiciju pružanja turističkih usluga i jedinstvenu strukturu portfelja imovine. Naš portfelj imovine, čija je knjigovodstvena vrijednost 4,6 milijardi kuna, predstavlja ključni čimbenik našeg uspjeha.

Upravljamo imovinom koja se proteže na više od 579 hektara vrhunskih lokacija uzduž jadranske obale, koje uključuju čak 36 kilometara čistoga obalnog područja. Lokacije na kojima obavljamo turističku djelatnost glavna su snaga i izvrsna mogućnost daljnjeg razvoja. K tome smo tijekom godina razvili organizacijsku strukturu i stekli znanja koja nam omogućuju da razvijamo turističke proizvode i učinkovito upravljamo vrijednošću svoje imovine. Naša je poslovna politika da godišnje ulažemo 5 % ukupnih prihoda u investicijsko održavanje svojih objekata da bismo im održali vrijednost i kvalitetu.

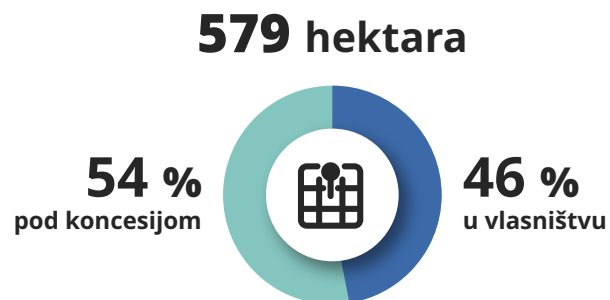
### DUGOTRAJNA IMOVINA GRUPE VALAMAR RIVIERA (uključen Imperial d.d.)

Hoteli i ljetovališta	66 %
Kampovi	21 %
Ostalo <sup>1</sup>	13 %
<b>UKUPNO</b>	<b>4,6 mlrd. HRK</b>

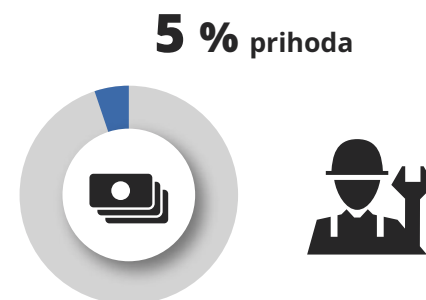
### POMORSKO DOBRO<sup>2</sup>



### POVRŠINA ZEMLJIŠTA



### INVESTICIJSKO ODRŽAVANJE I FF&E<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Uključujući upravnu zgradu i neturističku imovinu.

<sup>2</sup> Pomorsko dobro se odnosi na obalno područje koje neposredno graniči s Valamarovim objektima, a koje je u koncesiji i njime Valamar gospodarski upravlja te čini sastavni dio Valamarove ponude usluga na plaži.

<sup>3</sup> Naša je politika godišnje ulagati do 5 % prihoda u investicijsko održavanje i FF&E (engl. *furniture, fixtures and equipment* – namještaj, popravci i oprema).

## BRENDovi VALAMAR

	2017.		2018.		2018./ 2017.
	Smještajne jedinice	Udio kapaciteta	Smještajne jedinice	Udio kapaciteta	
Valamar Collection	428	2 %	428	2 %	0 %
Valamar Collection Resorts	576	3 %	725	4 %	+26 %
Valamar Hotels & Resorts	3.511	17 %	3.551	17 %	+1 %
Sunny By Valamar	3.641	17 %	3.710	18 %	+2 %
Brend partnerstva	542	3 %	542	3 %	0 %
<b>UKUPNO HOTELI I LJETOVALIŠTA</b>	<b>8.698</b>	<b>42 %</b>	<b>8.956</b>	<b>43 %</b>	<b>+3 %</b>
Camping Adriatic By Valamar – Premium Resorts	4.178	20 %	4.053	20 %	-3 %
Camping Adriatic By Valamar – Resorts	5.397	26 %	5.045	24 %	-7 %
Camping Adriatic By Valamar – Sunny	2.579	12 %	2.594	13 %	+1 %
<b>UKUPNO KAMPING LJETOVALIŠTA</b>	<b>12.154</b>	<b>58 %</b>	<b>11.692</b>	<b>57 %</b>	<b>-4 %</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>20.852</b>	<b>100 %</b>	<b>20.648</b>	<b>100 %</b>	<b>-1 %</b>

## HOTELI I LJETOVALIŠTA

		Smještajne jedinice	Udio kapaciteta	
<b>VALAMAR COLLECTION</b>		<b>428</b>		
Valamar Collection Imperial Hotel	★★★★	Otok Rab	136	32 %
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik	292	68 %
<b>VALAMAR COLLECTION RESORTS</b>		<b>725</b>		
Valamar Collection Isabella Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč	334	46 %
Valamar Collection Girandella Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac	391	54 %
<b>VALAMAR HOTELS &amp; RESORTS</b>		<b>3.551</b>		
Valamar Zagreb Hotel	★★★★	Poreč	230	6 %
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★	Poreč	372	10 %
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč	223	6 %
Valamar Riviera Hotel & Suites	★★★★	Poreč	152	4 %
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč	507	14 %
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac	242	7 %
Valamar Koralj Hotel	★★★	Otok Krk	274	8 %
Valamar Zvonimir Hotel	★★★★	Otok Krk	85	2 %
Valamar Atrium Baška Residence	★★★★★ (4/5)	Otok Krk	64	2 %
Valamar Villa Adria	★★★★	Otok Krk	28	1 %
Valamar Padova Hotel	★★★★	Otok Rab	175	5 %
Valamar Carolina Hotel & Villas	★★★★	Otok Rab	152	4 %
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik	401	11 %
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik	308	9 %
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik	338	10 %

## KAMPING LJETOVALIŠTA

			Smještajne jedinice	Udio kapaciteta
<b>SUNNY BY VALAMAR</b>			<b>3,710</b>	
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč	253	7 %
Pical Sunny Hotel by Valamar	★★	Poreč	359	10 %
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč	956	26 %
Pinia Sunny Residence by Valamar	★★★	Poreč	96	3 %
Miramar Sunny Hotel by Valamar	★★★	Rabac	178	5 %
Allegro Sunny Hotel by Valamar	★★★	Rabac	180	5 %
Marina Sunny Hotel by Valamar	★★	Rabac	283	8 %
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk	456	12 %
San Marino Sunny Resort by Valamar	★★★	Otok Rab	457	12 %
Eva Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★	Otok Rab	284	8 %
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik	208	6 %
<b>BREND PARTNERSTVA</b>			<b>542</b>	
TUI Family Life Bellevue Resort	★★★★	Rabac	372	69 %
COOEE Pinia Hotel by Valamar	★★★	Poreč	170	31 %

			Smještajne jedinice	Udio kapaciteta
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – PREMIUM RESORTS</b>			<b>4.053</b>	
Lanterna Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Poreč	2.870	71 %
Krk Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Otok Krk	500	12 %
Ježevac Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	683	17 %
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – RESORTS</b>			<b>5.045</b>	
Orsera Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	596	12 %
Marina Camping Resort by Valamar	★★★★	Rabac	318	6 %
Solaris Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	1.807	36 %
Zablaće Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	654	13 %
Bunculuka Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	408	8 %
Padova Camping Resort by Valamar	★★★	Otok Rab	453	9 %
San Marino Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	809	16 %
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – SUNNY</b>			<b>2.594</b>	
Tunarica Sunny Camping by Valamar	★★	Rabac	160	6 %
Istra Sunny Camping by Valamar	★★	Poreč	1.007	39 %
Brioni Sunny Camping by Valamar	★★	Pula	664	26 %
Škrila Sunny Camping by Valamar	★★★	Otok Krk	344	13 %
Solitudo Sunny Camping by Valamar	★★★	Dubrovnik	419	16 %

# 3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM

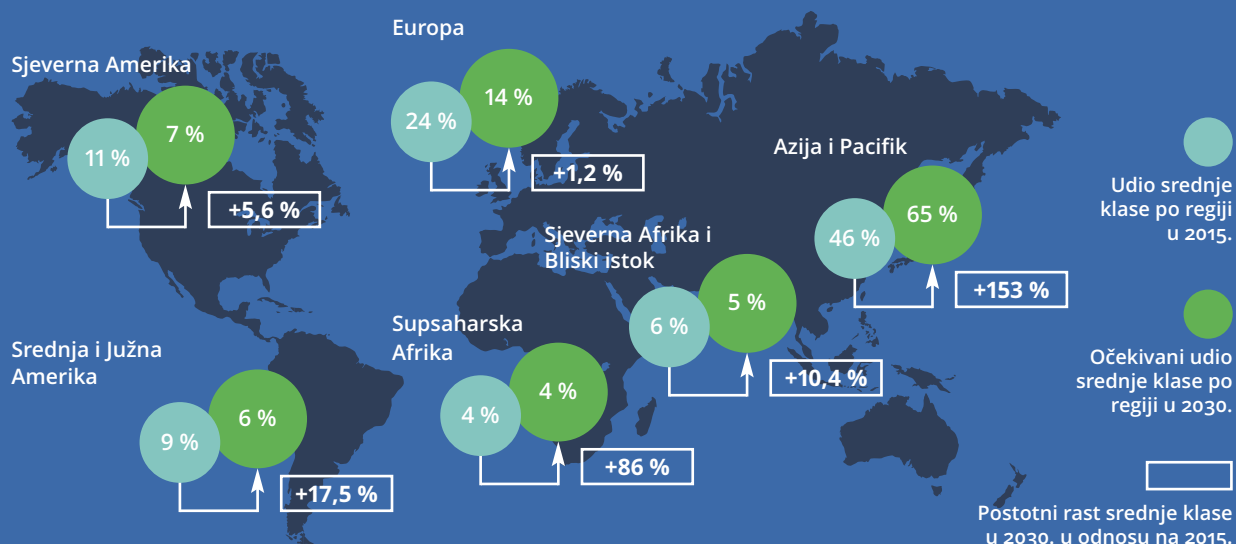
Turizam danas čini gotovo 10 % svjetskog BDP-a, treći je sektor globalno po izvozu i stvara svako deseto radno mjesto.

## TURIZAM – GLOBALNI KONTEKST

Još jednu godinu zaredom turizam se potvrđuje kao jedan od najvećih i najbrže rastućih gospodarskih sektora globalno. Turizam danas čini gotovo 10 % svjetskog BDP-a, treći je sektor globalno po izvozu, stvara svako deseto radno mjesto uz globalnu procijenjenu vrijednosti tržišta od 800 milijardi EUR.

S 1,3 milijarde međunarodnih turističkih dolazaka u 2017. godini ostvaren je znatno snažniji rast od 7 % na godišnjoj razini, što je gotovo dvostruko više u odnosu na prosječnu stopu rasta od 4 % u periodu od 2010. do 2016. Rast je realiziran unatoč terorizmu i političkim nestabilnostima uz oporavak destinacija poput Grčke i Turske.

## UDJELI SREDNJE KLASJE U UKUPNOJ POPULACIJI I OČEKIVANI RAST DO 2030.





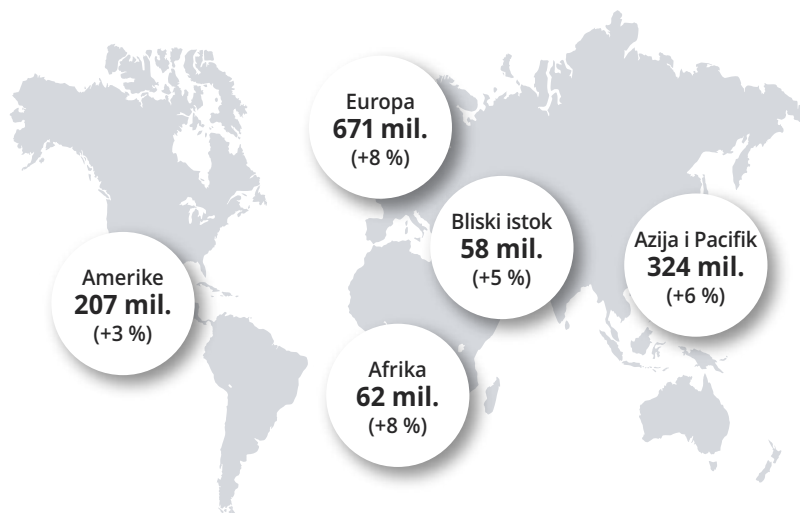


Jedna je od glavnih poluga rasta globalne potražnje za turističkim uslugama nastajanje „nove srednje klase“, posebice s tržišta u nastajanju, poput Brazila, Rusije, Kine i Indije. Dominantni generator nove srednje klase bit će regija Azija i Pacifik u kojoj će do 2030. živjeti 65 % ukupne svjetske srednje klase.

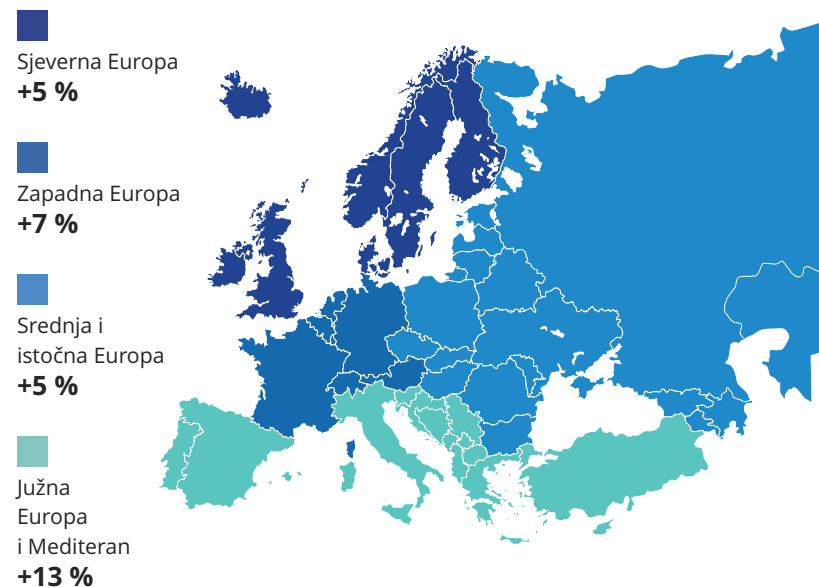
Očekivano, i u 2017. godini Europa je zadržala primat vodeće globalne destinacije s više od 50 % udjela u međunarodnim dolascima. Dodatno, zabilježila je i najsnažniji rast prometa od 8 % godišnje, pri čemu je najbrže rasla regija južne Europe i Mediterana (13 %).



#### MEĐUNARODNI TURISTIČKI DOLASCI U 2017. I RAST (%) U ODNOSU NA 2016.



#### RAST MEĐUNARODNIH TURISTIČKIH DOLAZAKA PO REGIJAMA U EUROPI U ODNOSU NA 2016.



## TURIZAM U HRVATSKOJ

I u Hrvatskoj turizam još jednu godinu za redom bilježi rekorde. Po prvi put od samostalnosti, Hrvatska je ostvarila više od 100 milijuna noćenja u svim oblicima smještaja, odnosno više od 86 milijuna noćenja u komercijalnim smještajnim oblicima.

Hrvatska je u proteklih osam godina ostvarila prosječni godišnji rast noćenja od 6,24 %, uz ubrzanje rasta u posljednje tri godine (9,27 % prosječno godišnje).

U 2017. godini zabilježena je godišnja stopa rasta od 14,16 %, što je ujedno više i od prosjeka rasta regije južne Europe i Mediterana.

U skladu s globalnim trendovima, prosječno vrijeme boravka opada iz godine u godinu te je u 2017. iznosilo u prosjeku 4,9 dana, što je 7 % manje u odnosu na 2010.

Prema podacima HNB-a, u prvih devet mjeseci 2017. godine ostvareno je 8,7 milijardi EUR prihoda od turizma, što čini udio u ukupnom BDP-u (u tekućim

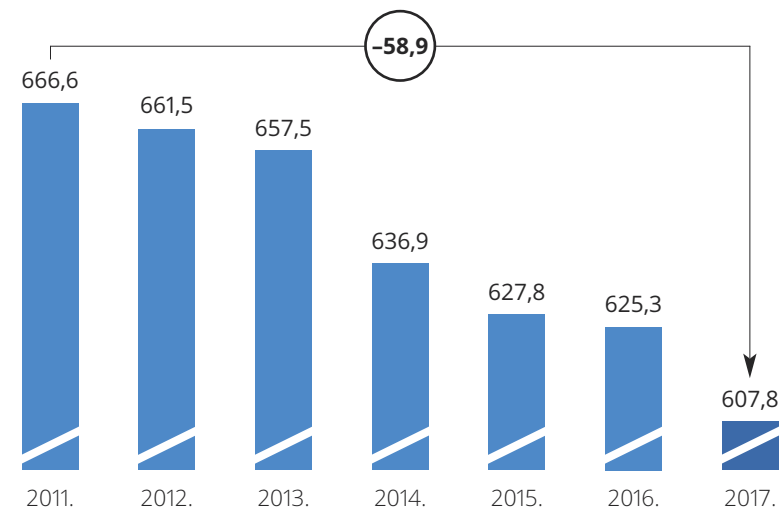
cijenama) od 24 %. Time se turizam još jednom afirmira kao jedna od najvažnijih gospodarskih grana u Hrvatskoj.

Prema procjenama Ministarstva turizma, u 2017. godini ostvareno je oko 10 milijardi EUR deviznog prihoda.

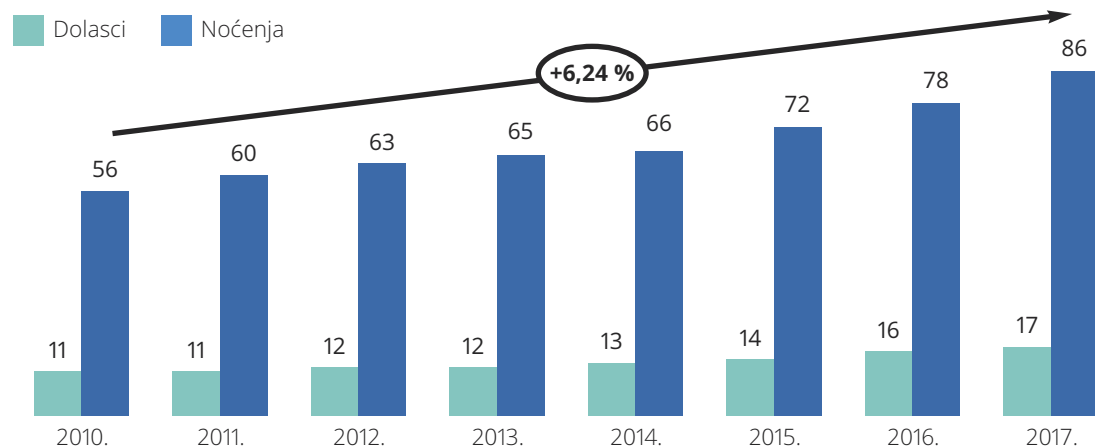
Unatoč fizičkom rastu turističkog prometa, od 2011. godine Hrvatska bilježi trend smanjenja prosječnih prihoda po stranom dolasku u apsolutnom iznosu za više od 58 EUR, što upućuje na izazov održivosti postojećeg modela stvaranja vrijednosti, posebice iz perspektive strukture smještajnih kapaciteta s udjelom privatnog smještaja od gotovo 60 %. I dalje je porast fizičkog prometa jači od porasta financijskog prihoda sektora na godišnjoj razini.

U 2017. godini 49 % noćenja ostvareno je u privatnom smještaju, 29 % u hotelima i sličnim smještajnim objektima te 22 % u kampovima.

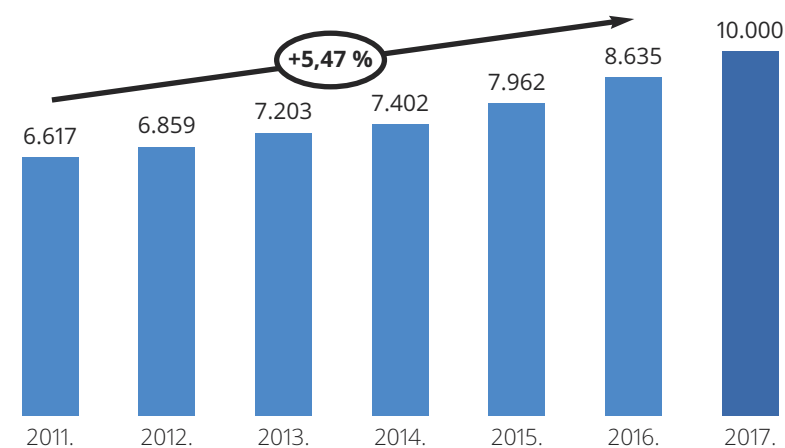
## DEVIZNI PRIHODI PO STRANOM DOLASKU (EUR)



## DOLASCI I NOĆENJA U HRVATSKOJ U KOMERCIJALNIM SMJEŠTAJNIM OBLICIMA (u milijunima)



## DEVIZNI PRIHOD OD TURIZMA (u mil. EUR)



U promatranom razdoblju od 2013. godine, hoteli prosječno bilježe rast ukupnih prihoda po raspoloživoj sobi, osim u 2014. godini. Pritom je rast uglavnom ostvaren kroz rast prosječne cijene, dok se u zadnje tri godine vidi znatan iskorak i u pogledu rasta prosječne zauzetosti kapaciteta, dominantno pod utjecajem prelijevanja potražnje s mediteranskih destinacija uslijed sigurnosnih izazova.

Turistička se naselja bore s rastom i održavanjem ukupnih prihoda po sobi, no u prvih 11 mjeseci 2017. godine, u odnosu na isti period prošle godine, ostvaren je dvoznamenkasti rast zauzetosti te rast prosječno ostvarene cijene, što je rezultiralo i dvoznamenkastim rastom ukupnih prihoda po sobi.

U svim promatranim kategorijama apsolutni su pobjednici kampovi, koji bilježe rast prosječno

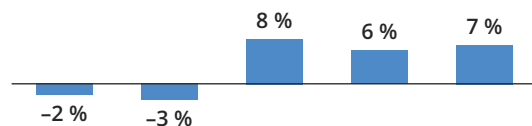
ostvarene cijene, uglavnom potaknuto rastom cijena i ponude mobilnih kućica, te bilježe najsnažniji rast svih pokazatelja u prvih 11 mjeseci 2017. godine, u odnosu na kategoriju hotela te naselja.

U skladu sa smještajnom strukturom, ali i strukturom turističkih proizvoda, ni u 2017. godini Hrvatska nije uspjela znatnije poboljšati obrazac sezonalnosti, gdje se i dalje od lipnja do rujna ostvaruje 86 % svih noćenja.

### GODIŠNJE KRETANJE KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEŠNOSTI HRVATSKE SMJEŠTAJNE INDUSTRIJE (2013. – 2017.<sup>1</sup>)

#### HOTELI

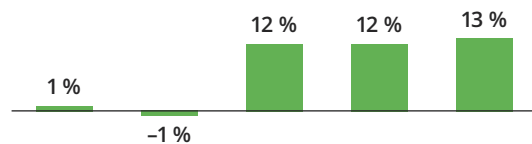
##### Zauzetost



##### ADR

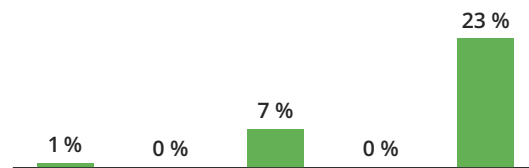
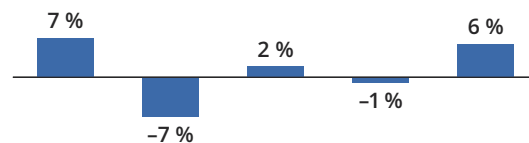
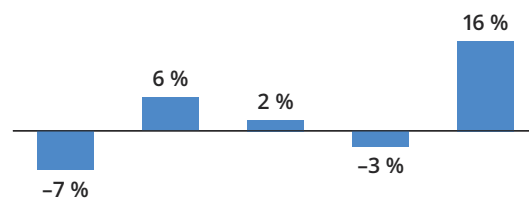


##### TrevPAR



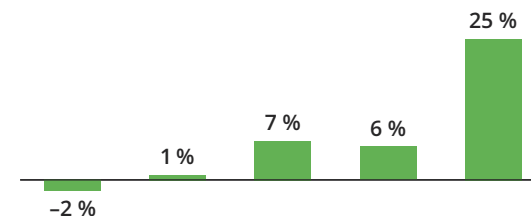
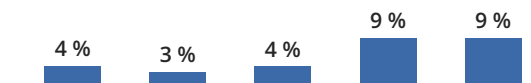
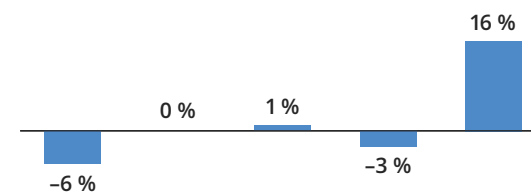
2013./2012. 2014./2013. 2015./2014. 2016./2015. I-XI 2017./I-XI 2016.

#### NASELJA



2013./2012. 2014./2013. 2015./2014. 2016./2015. I-XI 2017./I-XI 2016.

#### KAMPOVI



2013./2012. 2014./2013. 2015./2014. 2016./2015. I-XI 2017./I-XI 2016.

Hrvatski turizam obilježava jedna od najsnažnijih neujednačenosti turističkog razvoja pa su tako jadranske županije koje čine 44 % površine Hrvatske u 2017. godini ostvarile 95,78 % svih noćenja, dok od ostatka noćenja ostvarenih na kontinentu čak 53 % otpada na Grad Zagreb kao vodeću kontinentalnu destinaciju.

Ključna emitivna tržišta u Hrvatskoj su nepromijenjena, vodećih pet po broju noćenja i dalje su Njemačka, Slovenija, Austrija, Poljska i Češka, koje zajedno čine gotovo 50 % svih noćenja. Među njima Njemačka i Poljska ujedno bilježe i dvoznamenkasti porast broja noćenja u odnosu na prethodnu godinu (13,6 % i 21 %).

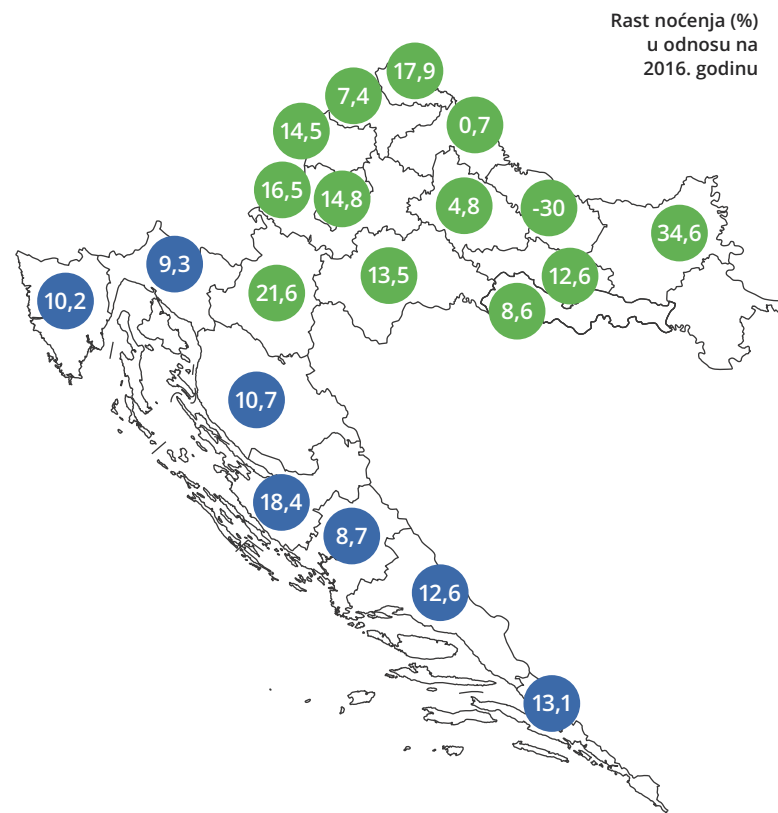
U najbrže rastućim tržištima s udjelom većim od 1 % u ukupnim noćenjima, uz Njemačku i Poljsku, nalaze se i Ujedinjeno Kraljevstvo, zemlje Skandinavije i SAD, koje bilježe dvoznamenkaste prosječne stope rasta uzastopno od 2012. godine.

Iako još uvijek s niskim udjelima u ukupnim noćenjima, važno je istaknuti i snažan rast noćenja gostiju iz azijskih zemalja (Kina, Japan, Koreja, Tajvan, Indija, Hong Kong, Tajland) koja bilježe dvoznamenkaste stope rasta. Navedeno je u skladu i s globalnim trendom rasta potražnje s navedenih tržišta.

Turizam bilježi i snažan zamašnjak investicija u sektor. Tako je prema podacima Ministarstva turizma u 2017. godini investirano više od 800 milijuna EUR, dok se za 2018. godinu očekuju ulaganja u vrijednosti od 940 milijuna EUR.

## UDIO ŽUPANIJA U NOĆENJIMA U 2017. GODINI

Grad Zagreb	2,24 %
Zagrebačka	0,15 %
Krapinsko-zagorska	0,32 %
Varaždinska	0,14 %
Koprivničko-križevačka	0,04 %
Međimurska	0,17 %
Bjelovarsko-bilogorska	0,08 %
Virovitičko-podravsk	0,03 %
Požeško-slavonska	0,03 %
Brodsko-posavska	0,05 %
Osječko-baranjska	0,18 %
Vukovarsko-srijemska	0,14 %
Karlovačka	0,56 %
Sisačko-moslavačka	0,09 %
<b>UKUPNO KONTINENT</b>	<b>4,22 %</b>
Primorsko-goranska	18,24 %
Ličko-senjska	3,13 %
Zadarska	13,42 %
Šibensko-kninska	7,01 %
Splitsko-dalmatinska	18,66 %
Istarska	26,96 %
Dubrovačko-neretvanska	8,35 %
<b>UKUPNO JADRAN</b>	<b>95,78 %</b>



## NAJBRŽE RASTUĆA TRŽIŠTA S UDJELOM VEĆIM OD 1 % U NOĆENJIMA

	Udio noćenja u 2017.	Rast noćenja u 2017.
Njemačka	20,29 %	13,65 %
Poljska	6,21 %	21,09 %
Ujedinjeno Kraljevstvo	4,05 %	25,96 %
Švedska	1,69 %	13,05 %
SAD	1,34 %	34,32 %
Norveška	1,12 %	18,75 %
Belgija	1,00 %	10,60 %

## ŠTO OČEKIVATI U SLJEDEĆEM PERIODU?

### Daljnji rast turističkog prometa

Prognoze globalnog turističkog prometa za 2018. godinu najavljuju daljnji nastavak rasta međunarodnih turističkih dolazaka od 4 % do 5 % godišnje. U skladu s dosadašnjim trendom, rast potražnje očekuje se snažnije s tržišta u nastajanju, posebice iz Južne Amerike, Azije i Bliskog istoka.

### Daljnji nastavak generacijske tranzicije

Turizam u 2018. globalno će nastaviti oblikovati Millennials, nova generacija putnika rođenih između 1980. i 2000. Oni su po broju putovanja nadmašili *baby boom* generaciju koja je desetljećima dominirala tržištem. Millennials, tehnološki savjesni, urbani i željni autentičnih iskustava, svojim potrebama nastavljaju potencirati ekonomiju dijeljenja te postavljaju pred

pružatelje turističkih usluga nova očekivanja u pristupu i načinu komunikacije te isporuke usluga.

### Fokus na *online* kanale

Iako je još uvijek manje od 50 % svih putovanja planirano i rezervirano putem *online* kanala, njihova se vrijednost globalno procjenjuje na više od 400 milijardi EUR. Njihova vrijednost od 2014. godine raste prosječno godišnje 8 %, što je četiri puta brže u odnosu na rast ukupne vrijednosti turističkog tržišta. I za 2018. godinu očekuje se nastavak trenda jačanja internetskih kanala. Tako će hoteli nastaviti ulagati znatna sredstva u oglašavanje putem interneta, izgradnju zajednica na Instagramu, razvoj mobilnih aplikacija te unaprjeđenje digitalnog iskustva za vrijeme boravka gosta u objektima.

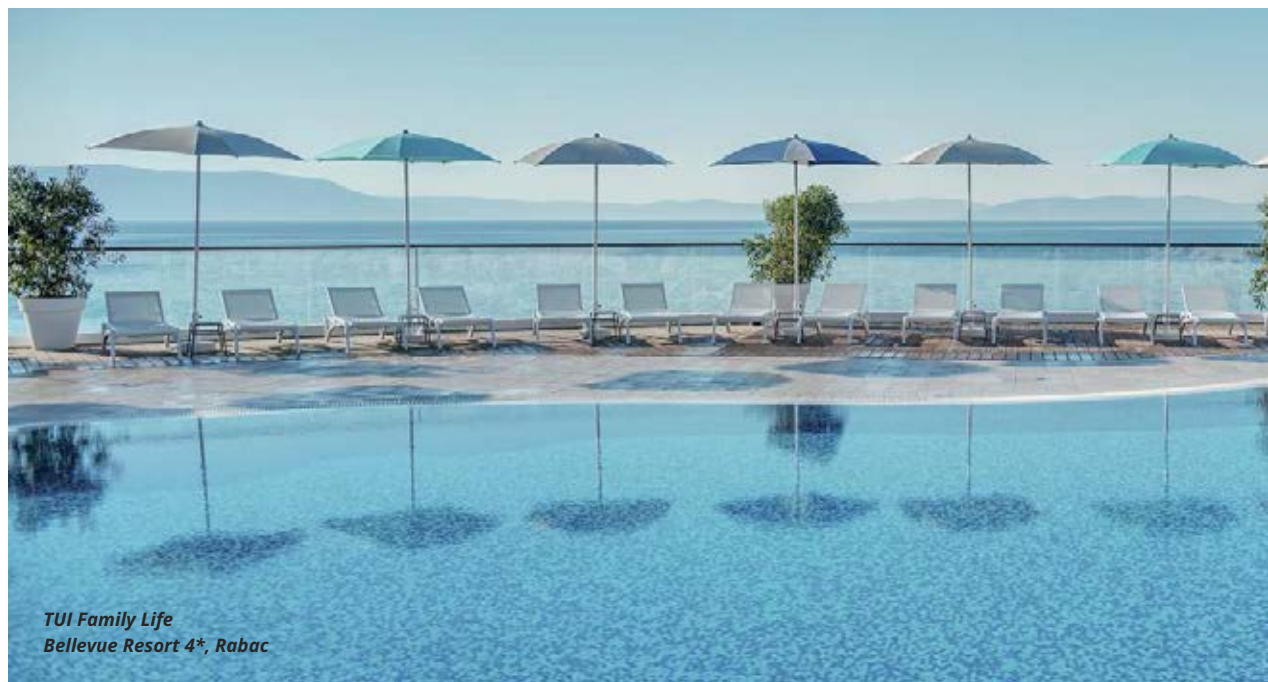
### Ekspanzija hotelskih brendova

Hotelski se sektor, posebice u segmentu luksuznih brendova, znatno konsolidira. Od 2016. godine, AccorHotels i Marriott International dvostruko su povećali svoj portfelj brendova dominantno putem akvizicija. Taj se proces i dalje nastavlja te je u 2017. Accor kupio australsku hotelsku grupaciju Mantra, kako bi konsolidirao svoj tržišni udio u regiji Azije i Pacifika, uz prethodne akvizicije i strateška partnerstva (npr. 25hours, Banyan Tree, Rixos Hotels & Resorts, onefinestay).

U sljedećim godinama, osim daljnjeg širenja portfelja brendova, može se računati na daljnja spajanja i preuzimanja na globalnoj razini.



Valamar Collection  
Imperial Hotel 4\*, Rab



TUI Family Life  
Bellevue Resort 4\*, Rabac

### Hoteli postaju iskustvene platforme

Kroz perspektivu novih tehnologija koje se sve više integriraju u turizam, očekuje se daljnje širenje hotelskih brendova izvan svojih tradicionalnih usluga i poslovanja. Tako veliki hotelski brendovi šire portfelj svojih usluga kroz akviziciju tehnoloških *start-upova* i vertikalnu integraciju kako bi uspostavili kontrolu nad čitavim procesom donošenja odluke i korištenja uslugama – poput platformi za pronalazak tura i aktivnosti unutar destinacije, mape lokalnih iskustava i slično. Očekuje se nastavak trenda integracije iskustava u destinaciji s hotelskom ponudom, kao i ponuda dodatnih usluga hotela koje nadilaze tradicionalne usluge smještaja, hrane i pića, kako prema gostima tako i prema lokalnom stanovništvu.



### Daljnje jačanje ekonomije dijeljenja

Airbnb, koji je godinama bio globalna platforma privatnog smještaja, s 2017. godinom ulazi u segment hotelskog poslovanja sa svojim objektima za produženi boravak koji spajaju koncept iznajmljivanja apartmana s hotelskim značajkama poput recepcije. Dodatno, svoju uslugu inoviraju i kroz Airbnb Trips, platformu za rezervaciju i kupovinu iskustava u destinaciji kroz izravan kontakt s lokalnim stanovništvom. Početkom 2018. Airbnb je kroz partnerstvo s platformom SiteMinder omogućio komercijalizaciju hotelskih kapaciteta putem platforme Airbnb uz višestruko niže naknade u odnosu na klasične OTA platforme. Za očekivati je da će Airbnb, ali i drugi *start-upovi* koji ulaze na tržište, dalje inovirati i širiti svoj portfelj usluga na avionske karte, restorane, prijevoz na zahtjev i slično. Brian Chesky, CEO Airbnba, smatra da će do 2020. godine više od 50 % svih prihoda upravo dolaziti iz onih poslovnih segmenata u kojima se danas Airbnb ni ne nalazi.

### Samoostvarenje kao novi luksuz

Putnici su u potrazi za transformirajućim iskustvima koja ih obogaćuju i stvaraju trajna (ali i *Insta-worthy*) sjećanja. Gosti žele biti aktivnim kreatorima vlastitog iskustva, što pred hotelijere stavlja izazov inoviranja usluga i programa (kulinarske akademije, golf-akademije, *well-being* programi, jedinstveni doživljaji i iskustva).

### Upravljanje posjetiteljima i održivosti kao ključ budućeg razvoja

Povećana potražnja stvara pritisak na postojeću infrastrukturu, kreira potrebu za novim objektima i smanjuje kvalitetu života i iskustava u destinaciji. U nadolazećem razdoblju destinacije će morati, u suradnji s hotelskim sektorom, pronaći odgovor na pitanje upravljanja turističkim tokovima na dugoročno održiv način.



Krk Premium  
Camping Resort by  
Valamar 5\*, Krk

# 4. UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI

Uspjeh našeg poslovanja ovisi o razumijevanju potreba svih naših dionika, s kojima već dugi niz godina gradimo otvorenu i partnersku komunikaciju.

Pri izradi ovog izvješća uključili smo i posebno konzultirali Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, a kontinuirani dijalog s dionicima smatramo važnim dijelom društveno odgovornog poslovanja integriranog u našu poslovnu strategiju. Na razini kompanije donesene su politike kojima smo se opredijelili i obvezali biti u samom vrhu ugostiteljstva u Hrvatskoj po kvaliteti usluge, zadovoljstvu gostiju i drugih korisnika, uvažavanju interesa zaposlenika, kompanije, lokalne zajednice te očuvanju okoliša i upravljanju resursima.

Valamar Riviera usvojila je stoga i Politiku kvalitete i održivog poslovanja koja posebno naglašava sljedeće aspekte:

- ▶ usklađenost sa zakonskim i drugim zahtjevima
- ▶ zaštitu i racionalno korištenje resursima
- ▶ prevenciju onečišćenja kao temeljni pristup u upravljanju aspektima okoliša
- ▶ smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada
- ▶ unaprjeđenje energetske učinkovitosti
- ▶ nabavu energetski učinkovitih proizvoda i usluga

- ▶ osiguranje dostupnosti informacija i svih potrebnih resursa za realizaciju općih i pojedinačnih ciljeva kvalitete, sigurnosti, okoliša i energije
- ▶ osposobljenost radnika
- ▶ primjenu radnih prava i brigu o radnicima
- ▶ uvažavanje interesa i pružanje podrške lokalnoj zajednici
- ▶ zaštitu djece.



*Valamar Collection  
Girandella Resort 4\*/5\*,  
Rabac*



## KOMUNIKACIJA S KLJUČNIM DIONICIMA

### GOSTI

- ▶ anketiranje/istraživanje mišljenja gostiju
- ▶ edukacija gostiju o zaštiti okoliša
- ▶ uključivanje gostiju u humanitarne akcije
- ▶ newsletteri

### ZAPOSLENICI

- ▶ anketiranje/istraživanje korporativne kulture i klime
- ▶ komunikacija kroz mjesečni tiskani magazin VIV i internetski blog VIV
- ▶ dnevni, tjedni i mjesečni odjelni sastanci
- ▶ skupovi radnika
- ▶ godišnje okupljanje
- ▶ kontinuiran *feedback* o radnom učinku

### DIONIČARI




- ▶ godišnja skupština dioničara
- ▶ financijska izvješća
- ▶ korporativne internetske stranice
- ▶ magazin VIV

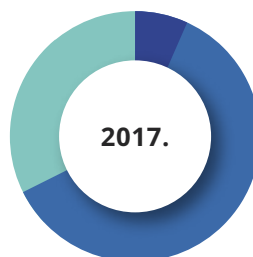
### DOBAVLJAČI

- ▶ 95 % domaćih dobavljača
- ▶ dugoročna suradnja i partnerski odnosi
- ▶ osiguranje odgovarajuće kvalitete za svaku kategoriju proizvoda

## UDIO HRANE I PIĆA DOMAĆE PROIZVODNJE I LOKALNIH PROIZVODA U 2017.

Valamar Riviera ima visoki udio zastupljenosti domaće proizvodnje i lokalnih proizvoda u segmentu hrane i pića, što značajno doprinosi osiguranju autentične usluge i proizvoda. Promocijom autohtonih proizvoda Valamar dodatno obogaćuje ponudu te razvija dugoročnu suradnju s lokalnim proizvođačima.

	hrvatski proizvodi koji uključuju proizvode koji mogu sadržavati uvozne sirovine koje ne čine više od 50% vrijednosti finalnog proizvoda	<b>6,8 %</b>
	hrvatski proizvodi koji sadrže isključivo domaće sirovine i proizvodnje	<b>60,7 %</b>
	uvozni proizvod	<b>32,5 %</b>



## KOMUNIKACIJA S POVEZANIM DIONICIMA

### SINDIKATI

- ▶ potpisan kolektivni ugovor
- ▶ suradnja s Radničkim vijećem u svim ključnim pitanjima povezanim s pravima i benefitima zaposlenika

### STRUČNE UDRUGE

- ▶ zastupanje interesa struke kroz članstva u nizu strukovnih organizacija (UPUHH, HUP, HGK, HRPSOR, AmCham i niz drugih)

### LOKALNA ZAJEDNICA I DESTINACIJE

- ▶ uključenost Valamara u sustav TZ-ova
- ▶ suradnja na destinacijskim eventima te investicijskim projektima
- ▶ aktivno sudjelovanje u pomoći potrebitima u društvu

### INVESTICIJSKA JAVNOST

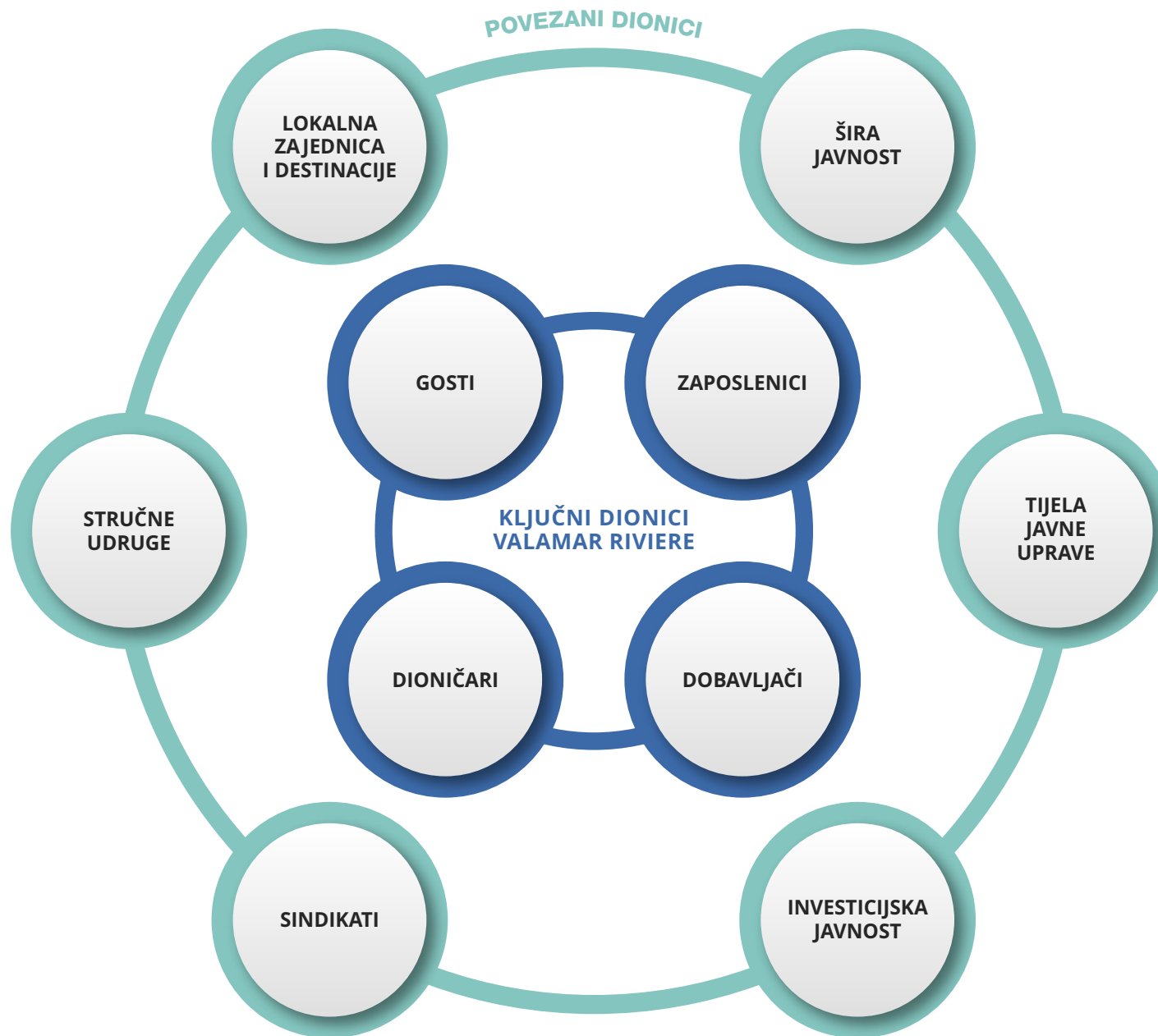
- ▶ transparentna komunikacija sa svim ulagačima u tržište kapitala (*non-deal road showovi*, sastanci i sudjelovanje na konferencijama, Dan investitora, korporativna mrežna stranica)
- ▶ suradnja s razvojnim i komercijalnim bankama i kreditorima te proaktivna komunikacija s analitičarima
- ▶ financijska izvješća i pravodobne objave o materijalnim činjenicama za investitore

### TIJELA JAVNE UPRAVE

- ▶ suradnja u okviru razvoja i pripreme investicijskih projekata, stipendiranja učenika te dijalog na području zakonodavnih inicijativa

### ŠIRA JAVNOST

- ▶ priopćenja za medije
- ▶ komunikacija putem interneta
- ▶ magazin VIV





## EKONOMSKI DOPRINOS VALAMAR RIVIERE U 2017. GODINI

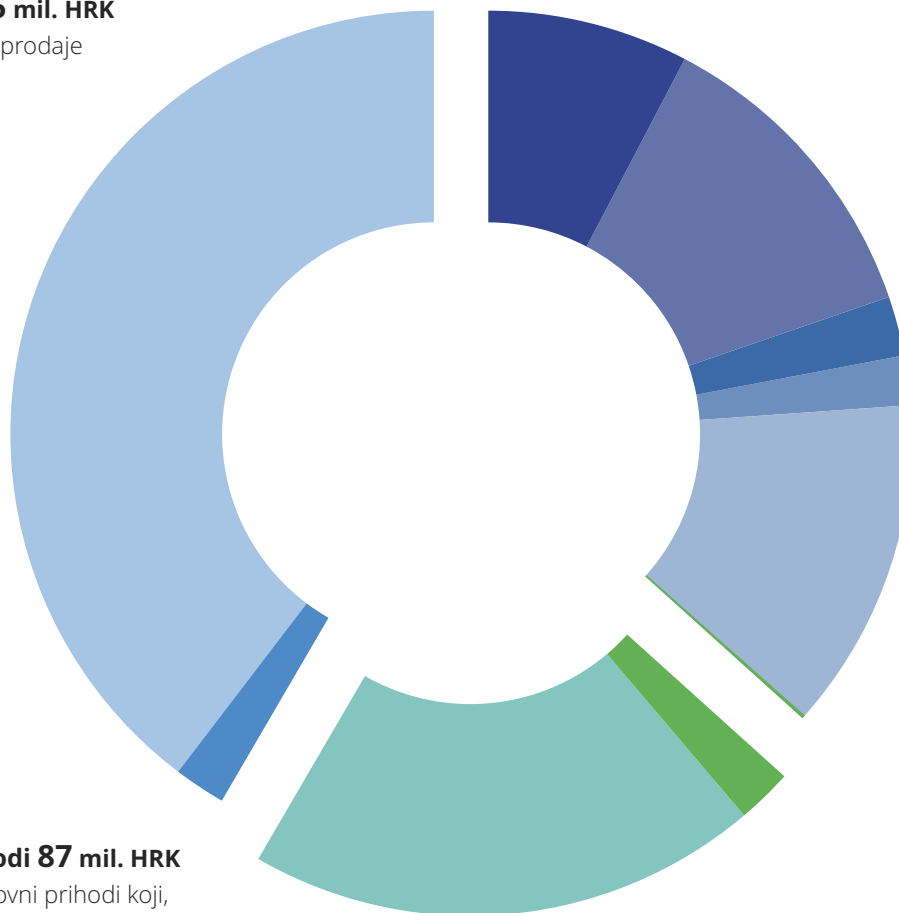
### IZRAVNO STVORENA EKONOMSKA VRIJEDNOST

■ **Gosti 1.755 mil. HRK**

neto prihodi od prodaje

■ **Ostali prihodi 87 mil. HRK**

financijski i poslovni prihodi koji, između ostaloga, uključuju prihode po osnovi osiguranja, prihode od kamata, pozitivnih tečajnih razlika, prodaje dionica i udjela i dr.



### DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST

■ **Zaposlenici 340 mil. HRK**

svi neto primici zaposlenika, uključujući plaće, nagrade, stimulacije i ostale dodatke

■ **Dobavljači 534 mil. HRK**

troškovi isplaćeni dobavljačima, uključujući troškove hrane i pića, troškove energenata i komunikacija, transporta, promocije, održavanja, intelektualne usluge i drugo

■ **Dioničari 99 mil. HRK**

dividende isplaćene dioničarima

■ **Banke i kreditori 85 mil. HRK**

kamate i ostali troškovi financiranja

■ **Javna uprava 564 mil. HRK**

PDV, ostali porezi, doprinosi na plaće, ostala davanja javnoj upravi i institucijama, bez poreza na dobit

■ **Zajednica 1 mil. HRK**

donacije i filantropija

### ULAGANJA

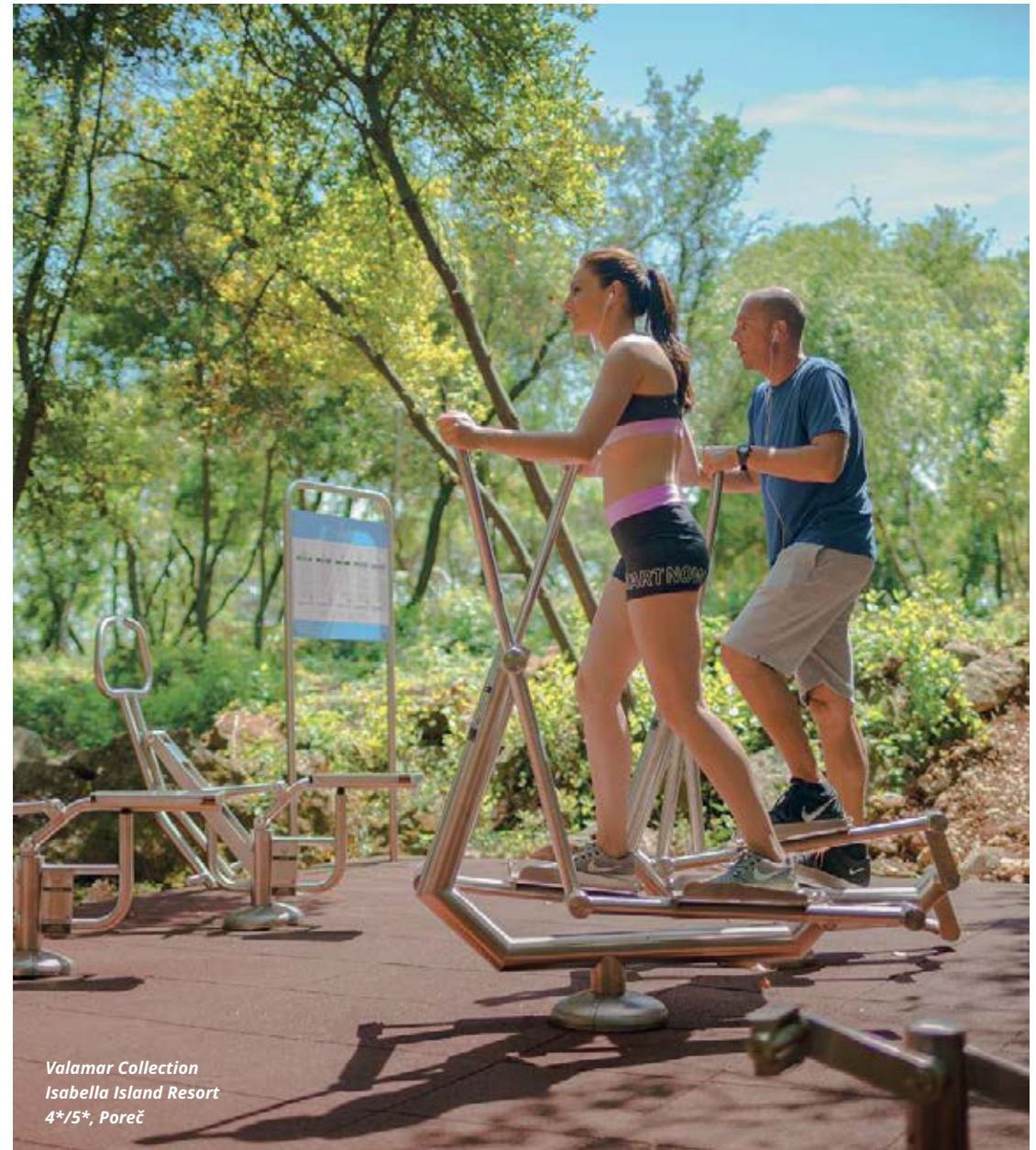
■ **Devet krovnih programa DOP-a 96 mil. HRK**

ukupna ulaganja i projekti unutar devet krovnih programa DOP-a

■ **Investicije u razvoj portfelja 866 mil. HRK**

kapitalne investicije u turističku imovinu, opremu i usluge

Izravno stvorena ekonomska vrijednost	1.842 mil. HRK
Distribuirana ekonomska vrijednost	1.621 mil. HRK
Zadržana ekonomska vrijednost	221 mil. HRK
<b>Ukupna ulaganja</b>	<b>962 mil. HRK</b>





## IDENTIFIKACIJA MATERIJALNIH ASPEKATA I GRANICA

Identifikacijom i kvantificiranjem utjecaja našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo možemo cjelokupno sagledati svoje poslovanje u cilju dugoročne efikasnosti te društveno odgovornog poslovanja.

U 2016. godini zaključena je analiza korporativne strategije i određena nova korporativna vizija, misija i ključne vrijednosti za kompaniju. Zajedničkim radionicama i selektivnim dubinskim intervjuima s ključnim internim dionicima kompanije (iz područja ljudskih resursa, zaštite okoliša, tehničkog održavanja investicija, pravne službe, odnosa s investitorima, kontrolinga, upravljanja kvalitetom te korporativnih poslova) te top-menadžmentom provedeno je zajedničko određivanje materijalnih aspekata unutar organizacije koji su ključni za kompaniju i ujedno su dio naše korporativne strategije.

Članovi Uprave Valamar Riviere aktivno su sudjelovali u procesu određivanja materijalnosti zajedno s potpredsjednicima Uprave, a cijelim je procesom upravljao Valamarov Odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu (Željko Kukurin, predsjednik odbora, Ivana Budin Arhanić, potpredsjednica odbora, te članovi odbora David Poropat, Davor Brenko i Alen Benković). Valamar je u procesu određivanja materijalnosti konzultirao i dr. sc. Nikolinu Markota Vukić iz Instituta za društveno odgovorno poslovanje. U užem operativnom timu sudjelovali su predstavnici različitih sektora unutar kompanije, uključujući odnose s investitorima, pravne poslove, ljudske potencijale, tehnički sektor, odjel revizije i standardizacije, strateškog planiranja i kontrolinga, prodaje, marketinga, nabave, kvalitete i korporativnih komunikacija, uz koordinaciju odjela korporativnih poslova. Finalne zaključke potvrdila je Uprava Valamar Riviere.

U 2017. provedeni su sektorski sastanci te su potvrđeni ili nadograđeni Ključni pokazatelji na razini Valamar Riviere za svaku pojedinu diviziju i sektor. Identificirani Ključni pokazatelji u skladu su s definiranom strategijom i ciljevima poduzeća te mjerljivim pokazateljima za praćenje u idućim razdobljima. Prilikom određivanja ključnih materijalnih aspekata za kompaniju vodili smo se načelom održivosti i uzimali u obzir utjecaj našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo. Uprava je prema definiranim ključnim materijalnim aspektima za poslovanje odredila prioritete koji su ujedno strateški ciljevi kompanije.

U 2017. godini posebno smo konzultirali zaposlenike kao ključne dionike kompanije i kroz savjetovanja na razini svih sektora, provođenjem godišnjeg ispitivanja korporativne kulture i klime, raspravama u okviru skupova radnika te sastancima s Radničkim vijećem, utvrdili područja u kojima ćemo uvesti dodatna unaprjeđenja te kontinuirano pratiti njihove rezultate ispitivanjima kroz godišnja ispitivanja u kojima sudjeluju svi zaposlenici. U okviru poglavlja Zaposlenici i organizacija detaljno smo predstavili inicijative uvedene u 2017. godini, između ostalih i koncept Kuće Valamar u okviru kojeg za sve sezonske zaposlenike koji dolaze raditi u Valamarove destinacije iz svih krajeva Hrvatske osiguravamo iznimno kvalitetan smještaj i prehranu na teret poslodavca.



**RAZMATRANI ASPEKTI:**

- ▶ ekonomski učinak
- ▶ prisutnost na tržištu
- ▶ doprinos zajednici (ekonomski, društveni i mogućnost zapošljavanja)
- ▶ povećanje lokalnog zapošljavanja – fokus na stalnim sezonskim radnicima
- ▶ obuka i obrazovanje zaposlenika
- ▶ stvaranje konkurentnih radnih uvjeta
- ▶ dijalog s predstavnicima zaposlenika
- ▶ lokalna zajednica
- ▶ poboljšanje energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivim izvorima energije
- ▶ energija
- ▶ kontinuirano smanjenje emisija stakleničkih plinova
- ▶ upotreba reciklirane vode
- ▶ voda
- ▶ otpadne vode i otpad
- ▶ etička predanost i transparentnost
- ▶ odgovoran razvoj turizma.

**POSTUPAK ODREĐIVANJA ZNAČAJNIH ASPEKATA (SADRŽAJA IZVJEŠĆA) I GRANICA ASPEKATA**

Tijekom 2016. godine provedena je dubinska analiza utjecaja ekonomskih, okolišnih i društvenih aspekata poslovanja te se pristupilo identifikaciji i prioritizaciji materijalnih aspekata unutar organizacije, vodeći se smjericama G4 GRI, a u 2017. godini održani su sektorski sastanci na kojima su ovi aspekti potvrđeni, uz dodatnu prioritizaciju na ključnim područjima za sljedeće razdoblje.

Proces identifikacije i prioritizacije materijalnih aspekata pritom smo podijelili u tri koraka:

1. identifikacija materijalnosti: identificirani su značajni okolišni, društveni i ekonomski materijalni aspekti
2. prioritizacija aspekata: identificirani značajni okolišni, društveni i ekonomski materijalni aspekti prioritizirani su s obzirom na percepciju ključnih dionika i utjecaj na poslovnu strategiju
3. provjera materijalnosti: interni ključni dionici provjerili su i prioritizirali identificirane značajne okolišne, društvene i ekonomske materijalne aspekte s obzirom na percepciju ključnih dionika i utjecaj na poslovnu strategiju.



*Lanterna Premium  
Camping Resort by  
Valamar 4\*, Poreč*

## MATRICA MATERIJALNOSTI

U skladu s procesom identifikacije i prioritizacije materijalnih aspekata unutar organizacije na poslovanje poduzeća, definirana je matrica materijalnosti na razini svih organizacijskih jedinica Valamar Riviere. Matricom materijalnosti identificirani su i prioritizirani okolišni, društveni i ekonomski materijalni aspekti, s obzirom na njihov utjecaj na poslovanje poduzeća i važnost za identificirane ključne dionike.

### OKOLIŠNI ASPEKTI

- 1 Poticanje gostiju, zaposlenika i destinacije na očuvanje okoliša
- 2 Biološka raznolikost
- 3 Upotreba reciklirane vode
- 4 Prijevoz
- 5 Emisije
- 6 Poboljšanje energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivim izvorima energije
- 7 Energija
- 8 Kontinuirano smanjenje emisija stakleničkih plinova
- 9 Primjena ekološki prihvatljivih materijala
- 10 Smanjenje i adekvatno upravljanje otpadom
- 11 Otpadne vode i otpad
- 12 Voda

### EKONOMSKI ASPEKTI

- 13 Neizravan ekonomski utjecaj
- 14 Ekonomski učinak
- 15 Prisutnost na tržištu

### ODGOVORNOST PREMA PROIZVODU I USLUZI

- 16 Podizanje svijesti i uključivanje kupaca s etičkim obvezama (okoliš)
- 17 Zdravlje i sigurnost kupaca
- 18 Izvrsnost usluge
- 19 Inovativne usluge i proizvodi
- 20 Usluge orijentirane gostu

### ODNOS PREMA ZAPOSLENICIMA

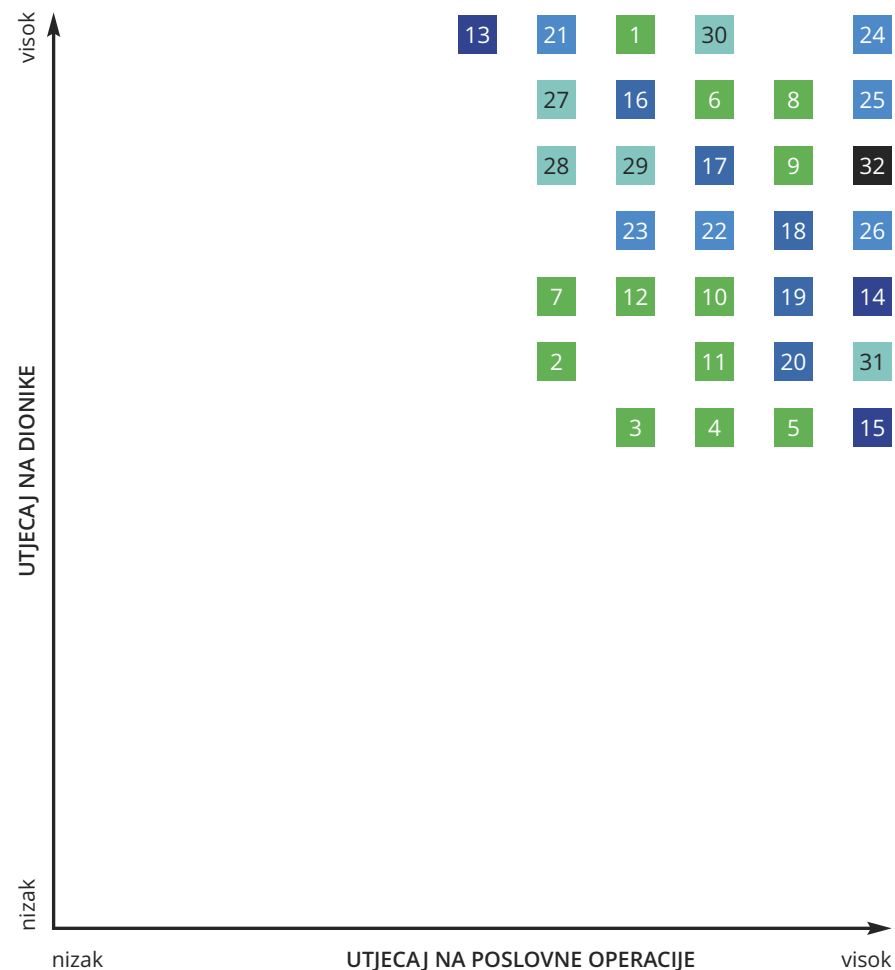
- 21 Doprinos zajednici (ekonomski, društveni i mogućnost zapošljavanja)
- 22 Dijalog s predstavnicima zaposlenika
- 23 Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu
- 24 Povećanje lokalnog zapošljavanja – fokus na stalnim sezonskim radnicima
- 25 Obuka i obrazovanje zaposlenika
- 26 Stvaranje konkurentnih radnih uvjeta

### LJUDSKA PRAVA

- 27 Etička predanost i transparentnost
- 28 Odgovorni razvoj turizma
- 29 Inovacije i transparentnost s dobavljačima
- 30 Dijalog s dionicima
- 31 Razvoj destinacijske turističke ponude

### DRUŠTVENI ASPEKTI

- 32 Lokalne zajednice





*Valamar Collection  
Girandella Resort 4\*/5\*,  
Rabac*



# 5. KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA



# VIZIJA

Biti lider u odmorišnom turizmu i partner turističkim destinacijama u kreiranju autentičnih doživljaja.

# MISIJA

Inovativno upravljamo odmorišnim turizmom u cilju kreiranja nezaboravnih doživljaja za goste.  
Stvaramo poticajnu korporativnu kulturu gdje su gosti i zaposlenici na prvom mjestu.  
Odgovornim poslovanjem stvaramo novu vrijednost za dioničare vodeći brigu o održivom razvoju i lokalnim zajednicama.

# TEMELJNE VRIJEDNOSTI



## GOSTOLJUBIVOST

Naši se gosti uvijek osjećaju dobrodošli i iznimno cijenjeni.



## AMBICIOZNOST

Postavljamo si izazovne ciljeve te stremimo izvrsnosti u svemu što radimo.



## ODGOVORNOST

Odgovorni smo i vjerodostojni prema poslovnim partnerima, pažljiv smo poslodavac koji se brine za svoje zaposlenike, pružamo podršku društvenoj zajednici i posvećeni smo očuvanju okoliša.



## INOVATIVNOST

Uvijek smo spremni za promjene i angažirani u traženju prilika za inovacije koje će pridonijeti boljim rezultatima.



## PONOS

Ponosni smo na svoje destinacije i na to što smo dio obitelji Valamar.



## STRATEŠKI CILJEVI OD 2016. DO 2020.



### OSTVARITI ZNATAN RAST

i zadržati poziciju lidera na hrvatskom tržištu s dvoznamenkastim prosječnim rastom operativne zarade (EBITDA) do 2020. godine, kao i akvizicijama i strateškim partnerstvima u odabranim europskim odmorišnim turističkim destinacijama.



### INVESTIRATI OD 1,5 DO 2 MILIJARDE KUNA U PORTFELJ

uz solidan rast EBIDTA marže na razinu od 35 do 38 %, ostvarujući visoke povrate na ulaganja i zadržavajući stabilnu bilancu i održiv omjer neto dug / EBITDA.



### UNAPRIJEDITI UPRAVLJANJE ODNOSA S GOSTIMA

ostvarujući 50 % prihoda od direktnog *bookinga* i 30 % udjela gostiju koji nam se vraćaju.



### PROŠIRITI STRATEŠKA PARTNERSTVA

s međunarodno priznatim kompanijama i ključnim partnerima da bismo produljili sezonu, diverzificirali tržišta i optimizirali poslovanje.



### STVORITI NOVU VRIJEDNOST ZA DIONIČARE

znatno povećavajući tržišnu kapitalizaciju.



### POTICATI ODRŽIVI I DRUŠTVENO ODGOVORAN RAZVOJ DESTINACIJA

investirajući minimalno 2,5 % prihoda u društveno odgovorno poslovanje, obrazovanje i projekte razvoja turističkih destinacija.



### NUDITI ATRAKTIVNU I DUGOROČNO ODRŽIVU DIVIDENDU

svojim dioničarima.



### BITI PREPOZNATI KAO NAJPOŽELJNIJI POSLODAVAC U TURIZMU

jer isplaćujemo plaće veće od hrvatskoga prosjeka i zapošljavamo lokalno, u cilju da nam se više od 70 % sezonskih radnika vraća iz godine u godinu i da interno razvijamo 80 % vlastitoga menadžmenta.



## NAŠE STRATEŠKE INICIJATIVE



### FOKUS NA GOSTA

Pružati izvrsnu uslugu u svakom kontaktu s gostom kako bismo stvorili nezaboravne doživljaje i nadmašili očekivanja. Izgraditi dugoročni i personalizirani odnos uz uvažavanje posebnosti svakoga gosta.



### BRIGA O ZAPOSLENICIMA

Razviti poticajnu korporativnu kulturu koja će omogućiti da organizacija uči i raste, gdje će zaposlenici i gosti biti na prvom mjestu.



### STRATEGIJA RASTA

Kontinuirano ostvarivati izniman rast prihoda i dobiti unaprjeđenjem poslovnih procesa, razvojem vlastitog portfelja, unaprjeđenjem prodaje te razvojem poslovanja kroz strateška partnerstva i akvizicije.



### INOVATIVNOST I DIGITALIZACIJA

Biti inovativna hotelska kompanija u odmorišnom turizmu te iskoristiti prilike koje pružaju digitalne tehnologije kako bismo se približili gostima te što bolje zadovoljili njihove potrebe i želje.



### RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

Upravljanje poslovanjem na društveno odgovoran i održiv način vodeći brigu o turističkim destinacijama i unaprjeđenju općih društvenih uvjeta u zajednici.



### ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Proaktivno voditi brigu o održivosti i zaštititi budućnost putem ekonomične upotrebe prirodnih izvora, zaštitom mora i okoliša, uštedom energije, pravilnim zbrinjavanjem otpada i aktivnom komunikacijom o važnosti ekologije s gostima, zaposlenicima i dobavljačima. Na taj način čuvamo prirodne ljepote i okoliš u kojem poslujemo i živimo.

## 5.1 FOKUS NA GOSTA

Usredotočenost na želje i potrebe gostiju u Valamar Rivieri uvijek je i bez iznimke na prvom mjestu, i to tijekom cijele godine – prije, za vrijeme i nakon njihova boravka. Uz personaliziranu komunikaciju i vrhunsku kvalitetu svih usluga naš je cilj kreirati pozitivne trenutke, osigurati nezaboravne uspomene i u konačnici izgraditi povjerenje i dugotrajni odnos s gostima.



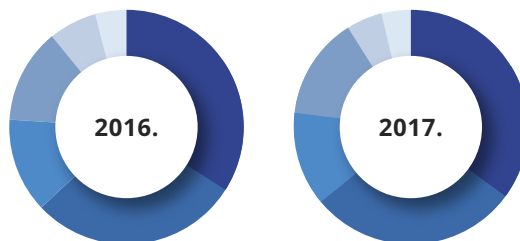
### RAZVOJ PROIZVODA I USLUŽNIH KONCEPATA VODEĆI BRIGU O POTREBAMA I ŽELJAMA CILJANIH SKUPINA GOSTIJU

Valamar Riviera kontinuirano radi na razvoju i prilagodbi proizvoda i modela usluga, odgovarajući na sve prisutniji trend gostiju koji postaju sve zahtjevniji, posebno u *premium* segmentu. Uspješnije zadovoljavanje potreba ciljanih skupina gostiju donosi rast njihova zadovoljstva i osigurava nove izvore prihoda. Tržišni segmenti hotela i ljetovališta imaju stabilan udio u prihodima, dok luksuzno kampiranje pokazuje trend rasta.

#### VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: HOTELI I LJETOVALIŠTA



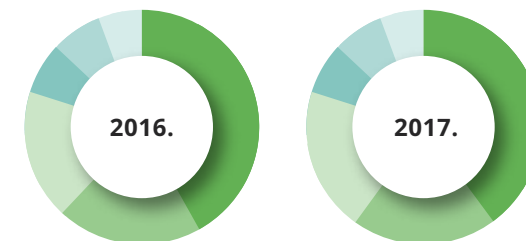
	2016.	2017.
Obitelji	34 %	35 %
Odrasli i parovi	29 %	29 %
Seniori	13 %	13 %
Aktivni gosti	13 %	14 %
MICE	7 %	5 %
Odmorišne grupe i ture	4 %	4 %



#### VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: KAMPOVI



	2016.	2017.
Obitelji	42 %	40 %
Odrasli i parovi	20 %	20 %
Luksuzno kampiranje	18 %	20 %
Aktivni gosti	7 %	7 %
Seniori	7 %	7 %
Kratki boravak	6 %	6 %





*Valamar Collection  
Isabella Island Resort 4\*/5\*,  
Poreč*



## VALAMAR PROGRAMI S POTPISOM

Strategija razvoja proizvoda definira ambiciozne planove inovativnog unaprjeđenja Valamar programa s potpisom s fokusom na *upscale* i *premium* dio portfelja, kako u segmentu hotela i ljetovališta tako i u segmentu kamping ljetovališta.

Cilj je unaprjeđenje sadržaja i kvalitetnija definicija svakog pojedinog programa. Iznimno je važna jasna povezanost pojedinih Valamar programa s potpisom s *core* vrijednostima brenda Valamar koji na najvažnije mjesto uvijek i svugdje stavlja gosta. U tom smislu ključnu ulogu igra razvoj *tailor-made* uslužnih koncepata za svaki ciljani segment gostiju.

U 2017. godini nastavili smo s unaprjeđivanjem postojećih programa i uspješno smo pokrenuli

implementaciju novih postavljajući vrlo visoke zahtjeve s obzirom na kvalitetu i dosljednost njihove primjene u objektima. Takav pristup omogućit će dosljednost i u tržišnoj komunikaciji i u konačnici pridonijeti izgradnji Valamar programa s potpisom kao prepoznatljivih brendova. Istodobno, njihov razvoj predstavlja kontinuirani proces koji će iz godine u godinu biti usmjeren tome da ponuda bude usklađena s najaktualnijim tržišnim zahtjevima, odnosno prvenstveno zahtjevima i očekivanjima gostiju.



**Valamar Collection**  
**Isabella Island**  
**Resort 4\*/5\*,**  
**Poreč**







## V LEVEL

V Level čini niz ekskluzivnih privilegija i personaliziranih usluga stavljenih na raspolaganje gostima biranih objekata iz Valamarova *premium* portfelja. Personalizirani doček gosta i *check-in*, selekcija najboljih soba i *suitova*, privatna usluga *conciiergea* za vrijeme boravka, ekskluzivne plaže i bazenske usluge, *premium gourmet* i *fine-dining* gastronomska ponuda te jedinstveni *tailor-made* destinacijski doživljaji omogućuju gostima da, od samog dolaska u objekt pa sve do odlaska, uživaju u *premium* razini usluge i proizvoda.



## MARO HOLIDAY

Pružajući mnoštvo zabavnih sadržaja i programa za djecu i tinejdžere, Valamar nudi potpuni doživljaj idealnog obiteljskog odmora kroz programe s potpisom Maro, Super Maro i Teen. Smještajne jedinice prilagođene obiteljima, bazeni i obiteljske plaže s nizom aktivnosti i sadržaja za djecu, dječji kutak s posebnim jelovnikom i zabavljačima u hotelskim *buffet*-restoranima, prostori dječjeg Maro Cluba i Maro Baby Cluba te *parents free* prostori za tinejdžere, kao i svakodnevni dnevni i večernji zabavni programi omogućuju roditeljima bezbrižan odmor.



## DESIGNED FOR ADULTS

Program Designed for Adults kroz posebnu selekciju smještajnih jedinica, *gourmet* i zabavnog sadržaja zadovoljava sve potrebe i želje gostiju starijih od 18 godina, bilo da je riječ o parovima bilo prijateljima na odmoru. Posebna pažnja usmjerena je na stvaranje oaze mira, privatnosti i opuštanja kroz posebno dizajnirane sadržaje i usluge, kao što su plaže i bazeni, rekreativni i zabavni večernji sadržaj, a neizostavni dah ekskluzivnosti i luksuza očituje se u širokoj ponudi vrhunskih restorana, kao i raskošnih romantičnih doživljaja za parove.



## V SPORT

Okrenut dinamičnim i aktivnim obiteljima i pojedincima, V Sport pruža široku paletu kvalitetnih sportskih i rekreacijskih sadržaja za aktivan i ispunjen odmor. V Sport Point središnje je mjesto sportske ponude koja broji više od 25 atraktivnih sportskih aktivnosti, gdje se uz savjete stručnog osoblja i nadzor iskusnih instruktora gosti mogu upustiti u zabavnu sportsku avanturu kako na kopnu tako i na moru. Uz sportove poput ronjenja, jedrenja, tenisa, odbojke, košarke i ostalih, V Sport Point nudi uslugu najma sportske opreme i opreme za plažu, kao i niz adrenalinskih aktivnosti.





## STAY FIT

Stay Fit je program svakodnevnih sportskih aktivnosti prilagođen vježbanju za sve uzraste i razine spremnosti. Stay Fit osmišljen je u cilju poticanja gosta na aktivan odmor u inspirativnom okruženju Valamarovih izvanrednih lokacija. Outdoor, Fitness, Spiritual workout i Sportska natjecanja četiri su skupine aktivnosti na kojima se temelji program Stay Fit, pa tako uz stručno vođenje Stay Fit tima gosti mogu započeti dan stimulativnim jutarnjim trčanjem, a zatim se posvetiti satovima joge, sportskim natjecanjima ili biciklističkim pustolovinama.



## MUSIC AND FUN

Program Music and Fun ima za cilj kreirati suvremene i zabavne programe kako bi baš svaki trenutak odmora bio za pamćenje. Uz večernje nastupe bendova i DJ-eva, raznovrsni tjedni program koncepta Music and Fun uključuje projekcije filmova na otvorenom, razne igre i plesne programe prilagođene publici svih uzrasta. Posebna događanja kao što su Valamar Night, Beer Fest, Summer Carnival, All Day Beach Party, Camping Day ili Half Year Party samo potvrđuju širinu zabavne ponude koja stvara neizbrisive uspomene svakome gostu.



## CAMPING PIAZZA

Osmišljena kao živahno mjesto okupljanja u samom srcu kampa, uz *café*-bar i restoran Piazza nudi niz trgovina s ponudom biranih proizvoda lokalnih proizvođača i obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava. U sklopu Piazze koja goste poziva na otkrivanje autentičnih aroma i okusa destinacije nalazi se i tržnica, ribarnica, samoposluga, kiosk, frizerski salon i biljna ljekarna. Od jutarnje kave i kupovine, preko ručka ili brzog zalogaja pa sve do večernih sati kada se na centralnoj pozornici Piazze odvijaju zabavni programi, Piazza je žarište društvenog života u kampu i uzbudljivo mjesto okupljanja.



## FOOD AND BEVERAGE

Valamar programi s potpisom u segmentu Food and Beverage objedinjuju niz brendiranih tematskih *à la carte* i *buffet*-restorana, barova i klubova. Neprestanim osmišljavanjem novih restoranskih sadržaja koji spajaju strast prema gastronomiji i dizajnu Valamar konstantno unaprjeđuje i širi svoju ponudu *food* i *beverage* konceptata koji se sastoje od specifično i profesionalno dizajniranih restorana i barova. Kroz njihovu različitost i specifičnu ponudu gosti mogu odabrati razinu kompleksnosti jela, pića, ambijenta i usluge, ovisno o trenutačnom raspoloženju i prigodi dolaska. Ono što povezuje sve goste Valamar hotela i resorta jest doručak u jednom od klasičnih *buffet*-restorana koji poslužuju široki izbor lokalnih, regionalnih i međunarodnih jela. Pritom je posebna pažnja usmjerena na goste programa s potpisom V Level za koji je kreiran Momenti Restaurant. Elegantni *gourmet* doručak poslužen prema najvišim standardima usluge u restoranu Momenti nosi titulu najekskluzivnijeg doručka Valamara.

## UPSCALE RESTORANI

Samo najfiniji sastojci u rukama nadarenih kuhara pretvaraju se u autentične okuse i inovativna jela koja su sastavni dio ponude Valamarovih *upscale* restorana. Nudeći najbolje u hrani, piću, usluzi i ambijentu ovi restorani *à la carte* predstavljaju sam vrh Valamarove gastronomske ponude.

**Miramare Restaurant** smješten na najatraktivnijim lokacijama Isabella Island Resorta i Dubrovnik President Hotela, očarava svojom rafiniranom ponudom jela, dok **Spinnaker Restaurant** odlikuje kreativna kuhinja i duga vinska lista servirana na šarmantnoj porečkoj rivi. **Langusto Restaurant** sa svojim ribljim specijalitetima perjanica je Valamarove dubrovačke restoranske ponude, a **Black&Blue Steakhouse** u Valamar Girandella Resortu izdvaja se ponudom najfinijih rezova odležanog mesa boškarina te pasmina goveda Chainina, Simental, Black Angus i Creekstone Belgian Blue.

## MIDSCALE RESTORANI

Suvremeni, obiteljski i opušteni *midscale* restorani u Valamaru nude raznovrsna jela koja se prilagođavaju najrazličitijim ukusima i potrebama. Atraktivni interijeri i tematski jelovnici osmišljeni su za opuštena druženja uz zdravu mediteransku hranu koju prati kvalitetna ponuda vina, *craft* piva i ostalih pića.

### LA PENTOLA

U privlačnom rustikalnom ambijentu, tipičnom za talijanske *trattorie*, La Pentola nudi domaće ručno rađene tjestenine, pizze, *bruschette* i ostale klasike talijanske kuhinje kombinirane s lokalnim jelima.

### CRAFT BEER AND GRILL

Craft Beer and Grill u zabavnom okruženju nudi zanimljiv izbor *craft* piva u kombinaciji sa slasnim domaćim hamburgerima i neodoljivim jelima s roštilja.

### GRANO DURO

Samo nekoliko jednostavnih sastojaka vješto složenih u otvorenoj kuhinji

restorana Grano Duro postaju ukusan obrok za nekoliko minuta. Domaća tjestenina nadopunjuje se izborom klasičnih umaka, a ukusna pizza dolazi izravno iz peći na drva.

### TUNA BAY GRILL

U moderno uređenom ambijentu smještenom uz samu obalu, Tuna Bay Grill nudi odličan izbor vrhunski pripremljenih specijaliteta od tune i birana jela lokalne kuhinje.

### OLIVA GRILL

Oliva Grill poslužuje ukusna mediteranska jela s roštilja, lagane salate i jednostavnu hranu idealnu za uravnotežen obrok tijekom vrućeg ljetnog dana.

### BONETA BISTRO & LOUNGE

Kombinirajući tržnicu s voćem i povrćem, pekaru, slastičarnicu i restoran, Boneta je savršeno mjesto za uživanje u kupovini, sitnim zalogajima, jutarnjoj kavi, koktelu na terasi, ali i punom obroku koji se poslužuje u restoranu *à la carte*.

## BEACH CLUBS

Svojom lepršavom *beach-chic* atmosferom, Valamar Beach klubovi spajaju neodoljive kulinarske užitke s opušajućim iskustvom cjelodnevnog uživanja u moru i suncu. Primamljivi izbor jela savršeno se nadopunjuje ponudom kreativnih koktela koje ljubazno osoblje poslužuje u udobnosti plažnih ležaljki.

### SUNDANCE BEACH CLUB

Suvremeni koncept Sundance Beach Cluba sastoji se od najfinijih mediteranskih i internacionalnih jela i osvježavajućih koktela uz DJ-a i klupsku glazbu koja goste zabavlja do ranojutarnjih sati.

### THE BEAT BEACH CLUB

Neformalno, ljetno i zabavno mjesto za uživanje na plaži uz ponudu laganih zalogaja i širok izbor osvježavajućih pića i koktela.



## PERFECT EXPERIENCE CREATOR

Nastavljen je razvoj inovativnog Perfect Experience Creatora – informativna, servisna i prodajna mreža koja gostima na jednostavan način omogućava organizaciju odmora i boravka u destinaciji.

Ovaj program implementiran je u svim destinacijama i nudi informacije i savjete o različitim uslugama i doživljajima unutar destinacija – od lokalnih atrakcija, gastronomskih ponuda, događanja, aktivnosti u prirodi, usluga prijevoza i mnogih drugih.

Sve doživljaje, ulaznice za brojna događanja kao i lokalne suvenire gosti jednostavno i lako mogu rezervirati i kupiti na Perfect Experience Creatoru.

- ▶ Mrežna stranica [Experience-creator.com](http://Experience-creator.com)
- ▶ Platforma za upravljanje prodajom
- ▶ 18 infopunktova u destinacijama
- ▶ 300 odabranih doživljaja
- ▶ 100 lokalnih partnera
- ▶ Više od 100 suvenira pod brendom Valamar, Camping Adriatic by Valamar te autohtonih suvenira destinacije
- ▶ 20.000 prodanih doživljaja u 2017. godini



**DOŽIVLJAJI U  
DESTINACIJI**

**INFORMACIJE O  
DESTINACIJI**

**KAKO DO  
DESTINACIJE**

**PRIJEVOZ U  
DESTINACIJI**

**PRODAJA ROBE I  
SUVENIRA**

**INFORMACIJE O  
HOTELIMA I  
LJETOVALIŠTIMA**

**PROGRAM  
VJERNOSTI**

**PERSONALIZIRANE  
USLUGE**

## DIREKTNA KOMUNIKACIJA I POVEĆANJE LOJALNOSTI GOSTIJU

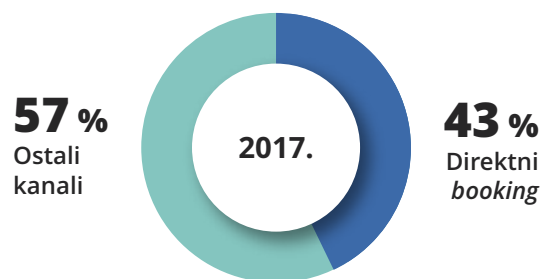
Povećanje broja lojalnih gostiju koji se vraćaju povećava i naše prihode te pruža mogućnost da povećamo udio direktnih rezervacija. Tijekom 2017. Valamar Riviera ostvarila je 612,1 milijun kuna putem Valamarova sustava direktne distribucije: pozivnog centra, direktnom *online* rezervacijom, programom lojalnosti te putem recepcija.

Kontinuirano se radi na razvoju strategije lojalnosti kako bismo stvorili još dodanih vrijednosti za svoje klijente. Nastavlja se i razvoj mrežne stranice, e-marketinga i tehnologije, kako bismo povećali posjećenost svojih stranica i povećali broj: jedinstvenih posjetitelja (2017.: 4,3 milijuna), upita telefonom i e-poštom (2017.: 374.858) i broj rezervacija (2017.: 82.846).

Cilj nam je do 2020. godine dosegnuti udio direktnog *bookinga* od 50 % u prihodima te udio lojalnih gostiju povećati na 30 %. U 2017. udio direktnih rezervacija bio je 43 %, a udio gostiju povratnika bio je 24 %. Udio prihoda od *loyalty* članova u ukupnim direktnim rezervacijama u 2017. godini dosegnuo je 40 %.

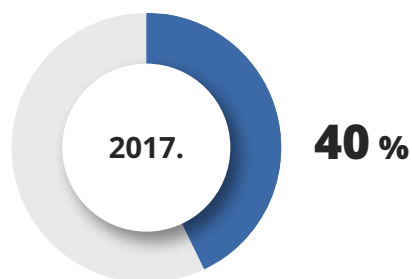
### UDIO DIREKTOG *BOOKINGA*

(po prihodima\*)



\* Prihodi pansiona umanjeni za iznose provizija agencijama.

### UDIO PRIHODA OD *LOYALTY* ČLANOVA U UKUPNIM DIREKTNIM REZERVACIJAMA



### DIREKTNA PRODAJA I MARKETING

	2016.	2017.
Prihod pansiona (direktni <i>booking</i> ; mil. HRK)	467,5	612,1
Broj rezervacija	68.932	82.846
Broj posjeta mrežnim stranicama**	6.121.367	7.864.593
Broj jedinstvenih posjetitelja mrežnim stranicama**	3.885.591	4.250.214
Broj upita telefonom i e-poštom	305.401	374.858

\*\* [www.valamar.com](http://www.valamar.com) i [www.camping-adriatic.com](http://www.camping-adriatic.com)

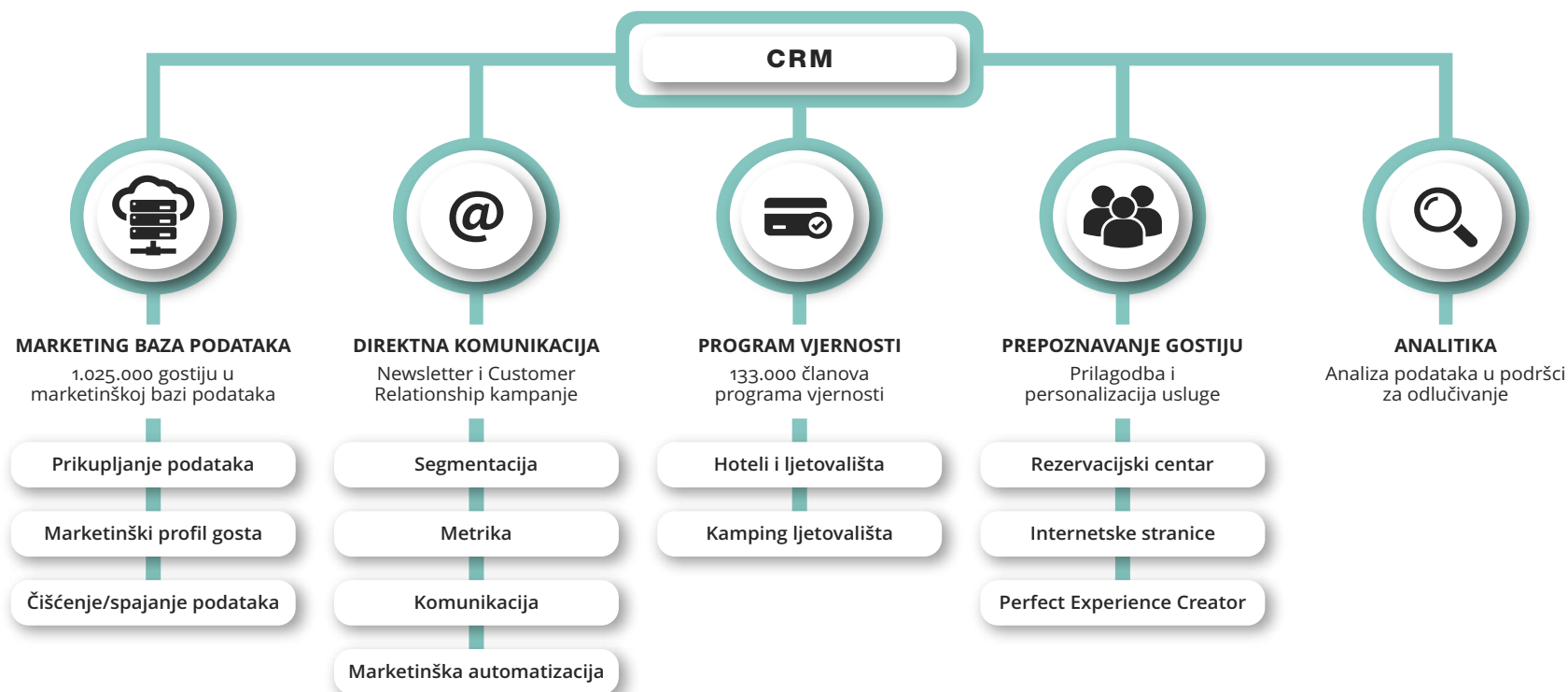


## IZGRADITI DUGOROČNE ODNOSI I DIREKTNU KOMUNIKACIJU S GOSTIMA

Kako bismo svojim gostima pružili najbolju, upravo njima prilagođenu ponudu usluga, moramo ih poznavati. Vjerujemo kako možemo dodatno unaprijediti svoju usmjerenost na gosta pristupom upravljanju odnosima s klijentima (CRM pristup) te sustavnim prikupljanjem i analiziranjem preferencija gostiju.

Naše nam znanje omogućuje da se obratimo individualnim potrebama gostiju prije, tijekom i poslije njihova boravka, dakle tijekom cijele godine. CRM pristup dodatno je podržan našim programima vjernosti – Valamar Plus Club za hotele i ljetovališta te Camping Adriatic Plus Club za goste naših kamping ljetovališta. Programi su dizajnirani tako da

budu privlačna platforma već od prvoga dana članstva. Zahvaljujući naporima koje ulažemo na tom području, stopa povrata gostiju u 2017. iznosi 24 %. Vjerujemo da ćemo daljnjim radom na još boljem poznavanju naših gostiju te pružanju personalizirane usluge podići lojalnost, a tako i stopu povrata gostiju prema 30 %.



## IZVRSNOST USLUGE

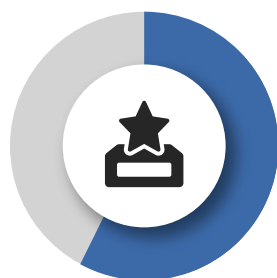
Upravljanje kvalitetom u Valamaru uključuje konzistentno isporučivanje izvrsne usluge prema gostima u skladu s postavljenim standardima, unaprjeđivanje proizvoda te neprekidno usavršavanje. Kvaliteta usluge u prvom se redu mjeri praćenjem zadovoljstva gostiju koje je u 2017. godini iznosilo visokih 87 % na temelju ukupno 121.214 gostiju koji su ispunili ankete. Valamar je oduvijek posvećen podizanju usluge na najvišu razinu. U odnosu na prethodnu godinu, rast Unbelievable indeksa u 2017. iznosi 26 %.

U Valamaru se teži goste uvijek ugodno iznenaditi nekom neočekivanom uslugom zahvaljujući poznavanju specifične situacije, ali i predviđanjem specifičnih potreba i želja gostiju. To se postiže stvaranjem kulture fokusirane na uslugu unutar organizacije, ne samo na gosta nego i na kolege i partnere.

Kroz razne edukacije, razvoj zaposlenika i zajedničke radionice zaposlenici se potiču da svoj potencijal usmjere na vrhunsku uslugu u svakoj situaciji prema gostu, prema kolegi i prema partneru.

Uspostavljen je sustav poboljšavanja kvalitete koji ne prestaje do dosezanja cilja izvrsnosti u usluzi na svim nivoima.

Takva razina usluge u Valamaru se naziva Unbelievable i u 2017. godini čak je 58 % gostiju osoblje ocijenilo najvišom mogućom ocjenom Unbelievable, što dokazuje da zaposlenici svakodnevno stvaraju nezaboravna sjećanja za naše goste.



**58 %**

postotak gostiju koji je zaposlenike Valamara ocijenio ocjenom **Unbelievable** u 2017. godini, čime je ostvaren porast od čak 26 % u odnosu na 2016. godinu





## UP!LIFTING SERVICE

Up!Lifting Service u Valamaru, odnosno izvrsnost usluge postizemo kroz podizanje usluge na veći nivo kako prema gostima tako i prema kolegama, odnosno svakodnevno provođenje naših temeljnih vrijednosti, budući da je usluga naš ključni proizvod. Izvrsnost usluge temelj je dugoročnog i održivog poslovnog uspjeha.

U Valamaru Up!Lifting indeks ukupno iznosi 93 %, u hotelima 94 %, u kampovima 93 %. U 2013. godini Valamar je u poslovanje uveo projekt Up!Lifting Service u cilju postizanja izvrsne usluge, kroz transformaciju kulture gostoljubivosti, kako bi kompanija i naši zaposlenici bili prepoznati kao najbolji domaćin na Jadranu. U 2017. godini bilo je više od 3.000 treninga u objektima, 100 pisama pohvale djelatnicima, 20 orijentacijskih prezentacija za nove djelatnike, 400 Up!Lifting nagrađenih ValamArtista, 300 audita SOP-a u objektima te pet Up!Lifting ambasadora.

Fokus je na zaposlenicima, voditeljima na zajedničkom stvaranju izvrsnosti usluge u cilju ostvarenja naše vizije i autentičnog gostoprimstva. Izvrsnost usluge u Valamaru postizemo svakodnevnim treninzima za usavršavanje profesionalnih vještina i tjednim Up!Lifting treninzima koje vode certificirani Up!Lifting treneri, a sudjeluju svi – od direktora objekata i voditelja odjela sve do zaposlenika. Prošle je godine više od 300 voditelja educirano po programu Up!Liftinga i vođenja internih treninga kroz program Train the Trainer. Up!Lifting ambasadori u destinacijama redovito mentoriraju i auditiraju treninge, a teme treninga određuju se na tjednoj razini u sektoru kvalitete. Svaki je voditelj interni trener svojim zaposlenicima, a cilj je izvrsnost usluge i stvaranje nezaboravnih sjećanja za gosta.

Svi su naši zaposlenici ValamArtisti koji pridonose našoj vrhunskoj kulturi usluge, našem spoju proaktivnosti, kreativnosti, gostoljubivosti, timskog duha i domaćeg ozračja te se ponašaju prema kolegama i gostima u skladu s Valamarovim principima kulture usluge.

**Svaki ValamarArtist poštuje sljedećih deset osnova:**



1. pouzdan



2. srdačan



3. hrabar



4. pun razumijevanja



5. velikodušan



6. domaćin



7. nasmiješen



8. prijatelj



9. zainteresiran za učenje



10. proaktivan.







*Krk Premium  
Camping Resort  
by Valamar 5\*, Krk*



## MJERENJE ZADOVOLJSTVA GOSTIJU I ONLINE REPUTACIJA

Uporabom različitih alata za procjenu iskustva gostiju i njihovih doživljaja kvalitete usluge Valamar uspijeva bolje upoznati svoje goste i tako im na najbolji način pružiti izvrsnu uslugu.

Zadovoljstvo gostiju Valamar mjeri tiskanim i digitalnim upitnicima za vrijeme boravka te preko upitnika koji se šalju nakon boravka. Tiskane upitnike ispunilo je više od 90.000 gostiju, digitalne više od 20.000 te je primljeno 5.000 komentara gostiju putem In stay anketa, tj. anketa za vrijeme boravka gosta. Indeks *online* reputacije (*overall score 24 months*) iznosi 87 % za Valamarove hotele i ljetovališta, dok je u kampovima 86 %.

Valamar se pri tome koristi sustavom Online Reputation Management (ORM) kako bi učinkovito upravljao svim izvorima podataka o zadovoljstvu gostiju te dodatno poboljšao ugled na društvenim mrežama. Tako je većina Valamarovih objekata među prvih 10 na listi TripAdvisora po destinacijama.

Valamar je intenzivno prisutan na internetu, *online* kanalima rezervacije, društvenim mrežama i u blogerskim zajednicama, što je izvrstan kanal za održavanje dvosmjerne komunikacije s gostima prije, nakon i za vrijeme njihova boravka.

U našem dvosmjernom, personaliziranom modelu za komunikaciju s gostima povratna je informacija ključno polazište. S time na umu, Valamarov Sektor kvalitete obrađuje pohvale, komentare, pritužbe i prijedloge koje gosti ostavljaju tijekom boravka u našim objektima u izravnoj komunikaciji s osobljem, preko tabličnih računala ili anketnih obrazaca u sobama, kao i one koje zaprimamo u upitnicima nakon boravka ili koje gosti postavljaju na društvenim mrežama.

Takav model Valamaru omogućuje da konstantno unaprjeđuje kvalitetu usluge i njome vješto upravlja u različitim područjima djelovanja, s brzinom odgovora u roku od najviše 48 sati od upita.

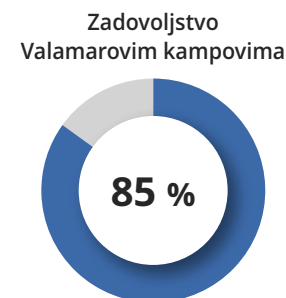
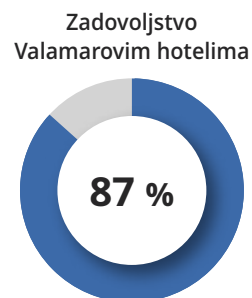
Na taj se način još više učvršćuje povezanost s klijentima i dodatno podiže povjerenje u kompaniju.

Ključna je uloga odjela kvalitete pratiti konzistentnu isporuku vrhunske usluge u skladu s postavljenim standardima. Sektor kvalitete istodobno postavlja uvijek nove standarde kvalitete u cilju unaprjeđenja usluge i sprječavanja nepravilnosti te redovito revidira poslovanje u cilju postizanja što kvalitetnije usluge. Gost očekuje kvalitetu usluge, a kada zna da će dobiti istu ili bolju razinu usluge, što nam pokazuje broj gostiju povratnika (stopa povrata gostiju u Valamaru iznosi 24 %), naš je cilj ostvaren i možemo reći da uspješno upravljamo kvalitetom u Valamaru i da konstantno unaprjeđujemo proizvode i usluge. Visokih 94 % naših gostiju preporučilo bi Valamar svojim prijateljima.



**Valamar Collection**  
**Isabella Island Resort 4\*/5\*,**  
**Poreč**





**4,0**

TripAdvisor – prosječna ocjena (na skali od 1 do 5)

**8,6**

Booking.com – prosječna ocjena (na skali od 1 do 10)



	2017.							2016.						
	Hoteli i ljetovališta			Kamping ljetovališta			Ukupno	Hoteli i ljetovališta			Kamping ljetovališta			Ukupno
	<i>Premium i upscale</i>	<i>Midscale i economy</i>	H&R ukupno	<i>Premium i upscale</i>	<i>Midscale i economy</i>	Kamping ukupno		<i>Premium i upscale</i>	<i>Midscale i economy</i>	H&R ukupno	<i>Premium i upscale</i>	<i>Midscale i economy</i>	Kamping ukupno	
Indeks zadovoljstva gostiju	89 %	85 %	87 %	87 %	84 %	85 %	<b>87 %</b>	89 %	84 %	87 %	87 %	84 %	85 %	<b>86 %</b>
UpLifting indeks	95 %	93 %	94 %	91 %	92 %	92 %	<b>93 %</b>	94 %	93 %	93 %	92 %	93 %	92 %	<b>93 %</b>
Unbelievable indeks	64 %	59 %	61 %	52 %	53 %	53 %	<b>58 %</b>	50 %	48 %	49 %	41 %	43 %	42 %	<b>46 %</b>
Gosti koji bi nas preporučili	96 %	94 %	95 %	95 %	93 %	94 %	<b>94 %</b>	98 %	96 %	97 %	97 %	95 %	96 %	<b>97 %</b>
Indeks <i>online</i> reputacije ( <i>overall score 24 months</i> )	89 %	85 %	87 %	87 %	84 %	86 %	<b>86 %</b>	89 %	83 %	86 %	86 %	84 %	85 %	<b>86 %</b>
Gosti koji bi se vratili	93 %	93 %	93 %	93 %	92 %	93 %	<b>93 %</b>	90 %	83 %	87 %	86 %	86 %	86 %	<b>87 %</b>



## BRIGA O DOBROBITI GOSTIJU

Kako bismo ispunili očekivanja naših gostiju, Valamarove usluge zadovoljavaju najviše standarde kvalitete, sigurnosti i zdravlja.

O tome svjedoče brojni certifikati i licencije:

- ▶ HACCP
- ▶ ISO 9001
- ▶ ISO 14001
- ▶ ISO 50001
- ▶ oznaka kvalitete „Q“ Ministarstva turizma Republike Hrvatske
- ▶ Plava zastava – FEE (Foundation for Environmental Education)
- ▶ Sustainable Hotels
- ▶ Travelife Gold Award
- ▶ TUI Environmental Champions
- ▶ licencija za označavanje veganskih i vegetarijanskih jela.



Pridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa predstavlja prioritet kompanije prilikom komunikacije s gostima, što uključuje marketinške komunikacije kao što su oglašavanje, promidžba i pokroviteljstva. Valamar nije utvrdio nijedan slučaj kršenja propisa ili dobrovoljnih kodeksa.

## TRAVELIFE GOLD AWARD

Od 2017. godine još dva Valamarova hotela nositelji su certifikata Travelife Gold Award – Pical Hotel i Valamar Girandella Resort stali su uz bok ostalim svjetski poznatim hotelima, nositeljima ovog priznanja. Time je broj Valamarovih hotela koji nose ovaj prestižni certifikat dosegao 20.



Čak 87 % naših smještajnih jedinica nalazi se u objektima certificiranim prema normi upravljanja okolišem ISO 14001, dok 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima ima i certifikat održivog poslovanja Travelife.

Travelife je međunarodni certifikacijski sustav koji promiče održivost unutar turističke industrije te pomaže turoperatorima, hotelima i ostalim smještajnim kapacitetima da upravljaju i prate svoj društveni i ekološki utjecaj, kao i da o svojim postignućima informiraju goste i partnere. Travelife Gold Award priznanje je hotelima koji u najvećoj mogućoj mjeri ispunjavaju stroge kriterije održivosti. Strateški je cilj projekta dodjele certifikata uvođenje prakse zelenog poslovanja, odnosno postizanje ravnoteže ekonomskog napretka, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u širu zajednicu.



### HOTELI S CERTIFIKATOM TRAVELIFE GOLD AWARD

Allegro Hotel	★★★	Rabac
Hotel & Casa Valamar Sanfior	★★★★	Rabac
Miramar Hotel	★★★	Rabac
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik
TUI Family Life Bellevue Resort	★★★★	Rabac
Valamar Club Tamaris	★★★★	Poreč
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Valamar Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik
Valamar Isabella Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč
Valamar Koralj Romantic Hotel	★★★	Otok Krk
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★+	Dubrovnik
Valamar Pinia Hotel & Residence	★★★	Poreč
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Valamar Rubin Hotel	★★★	Poreč
Valamar Zagreb Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Club Dubrovnik	★★★	Dubrovnik
Tirena Hotel	★★★	Dubrovnik
Pical Hotel	★★	Poreč
Valamar Girandella Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac



## OSIGURANJE KVALITETE USLUGE

Sektor kvalitete unutar Valamar Riviere d.d. teži održavanju najviših standarda kvalitete usluge i procesa rada, a pritom se koristi internim auditima kontrole kvalitete koji su temelj za certifikate strane međunarodno priznatih certifikacijskih tijela: ISO 9001 i ISO 14001 u gotovo svim objektima, te

100 % pokrivenosti certifikatom ISO 50001, sustavom upravljanja energijom.

Fokus upravljanja kvalitetom izravno je povezan sa strateškim ciljevima Valamar Riviere. Na prvom mjestu tu je fokus na gosta, zaposlenike i organizaciju, kojim

želimo osigurati vrhunsku uslugu za gosta i zadovoljne zaposlenike.

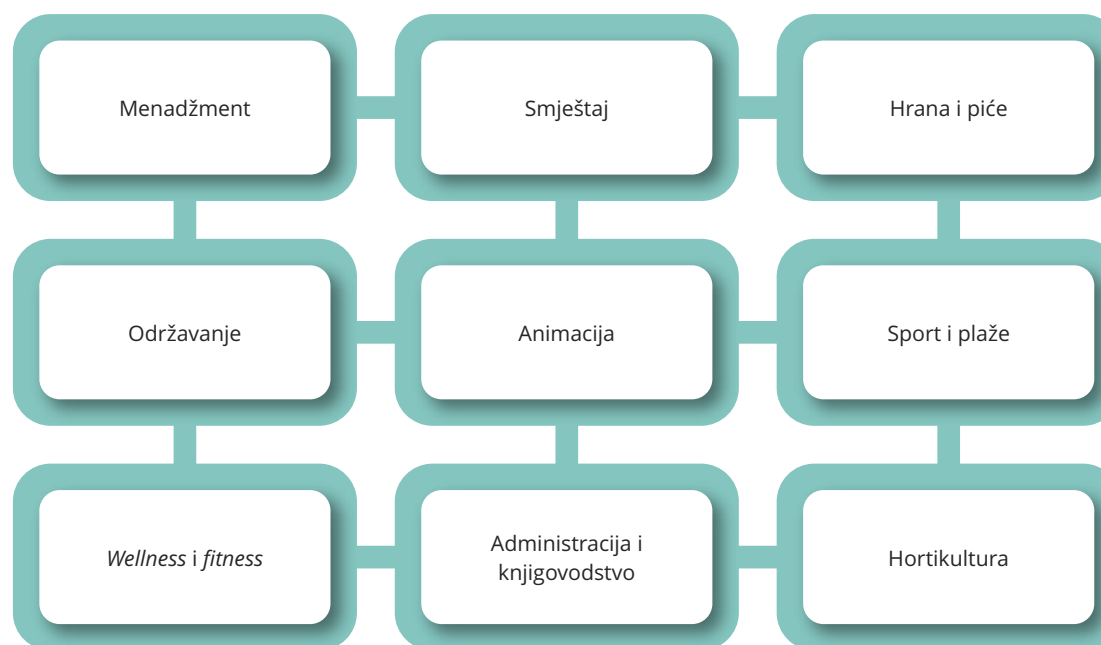
Sektor kvalitete internim auditima konstantno pridonosi poboljšavanju usluge u cilju održavanja njezine izvrsnosti gdje je najmanja ocjena 95 % za interne audite SOP-a.

### VALAMAROVI CERTIFIKATI

- ▶ Sustav za kontrolu sigurnosti hrane
- ▶ Sustav upravljanja kvalitetom
- ▶ Sustav upravljanja okolišem
- ▶ Sustav upravljanja energijom



### SOP – STANDARDNE OPERATIVNE PROCEDURE



Odjel revizije i standardizacije unutar Sektora kvalitete obuhvaća ova područja:

- ▶ postavljanje standarda kvalitete
- ▶ reviziju i ažuriranje standardnih operativnih procedura
- ▶ interne audite
- ▶ pripremu VR-a za certifikaciju certifikacijskih tijela.

Sektor kvalitete također provodi *ad hoc* kontrole kvalitete usluge i standarda Valamara metodom tajnih kupaca u cilju osiguranja kvalitete usluge te time zaokružuje kompletan doživljaj gosta, od rezervacije smještaja do odlaska iz objekta.



Valamar Collection  
Isabella Island Resort 4\*/5\*, Poreč

## 5.2 ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA

Valamar Riviera najpoželjniji je poslodavac u turizmu koji razvija poticajnu korporativnu kulturu unutar koje su zaposlenici uz goste uvijek na prvome mjestu.



### ODGOVORNO UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Kao najveći poslodavac u turizmu Valamar Riviera ima veliku odgovornost biti predvodnik u kvalitetnom upravljanju ljudskim potencijalima. Kontinuirano se ulažu napor u stvaranje iznimno obrazovanih, snažno motiviranih i zadovoljnih zaposlenika jer upravo o njima ovisi uspjeh Valamar Riviere.

Svjesni smo da je jedino uz takve zaposlenike moguće ostvarenje strateških ciljeva i pružanje izvrsne usluge. Valamar Riviera dvanaestu je godinu zaredom nagrađena Certifikatom Poslodavac Partner, pri čemu je Valamar jedina turistička kompanija koja se našla na listi najboljih poslodavaca u Hrvatskoj te je postigla izniman uspjeh od 95 % ukupnog broja bodova unatoč znatnom postroženju standarda potrebnih za dobivanje certifikata. Tom statusu pridonosi kontinuirani rad na ostvarivanju temeljnih ciljeva strategije ljudskih potencijala Valamar Riviere: biti prepoznat kao najpoželjniji poslodavac u industriji, razvijati konkurentnu politiku plaća i uvjeta rada iznad hrvatskog prosjeka, osigurati lojalnost zaposlenika i nadalje jačati domicilno

zapošljavanje i integraciju Valamara u destinacije, uz kontinuirano unaprjeđenje programa razvoja karijera zaposlenika.

Temelj je to poticajne korporativne kulture, koju Valamar kontinuirano razvija stavljajući ljude uvijek na prvo mjesto.

Fokus upravljanja ljudskim potencijalima izravno se naslanja na strateške ciljeve Valamar Riviere, definirane do 2020. godine. Na prvom mjestu tu je fokus na gosta, zaposlenike i organizaciju, kojim želimo razvijati, osnažiti i nagrađivati zaposlenike koji su srce organizacije te sa zaposlenicima stvarati dugoročne odnose zasnovane na povjerenju.

Zaposlenici su najveći izazov u hrvatskom turizmu, stoga razvoj Valamar Riviere nije moguć bez kvalitetnog upravljanja ljudskim potencijalima, a stvaranjem i širenjem tržišta rada prepoznati su rizici vezani uz deficitarnu poziciju, razvoj novih znanja i specifičnih vještina. Prepoznavanje globalnih trendova u turizmu Valamaru pomaže pri definiranju potreba za novim znanjima i vještinama te kako uspješno odgovoriti na izazove u okruženju. Usprkos nedostatku radne snage u turizmu, u Valamaru su u 2017. popunjena sva otvorena radna mjesta, što je rezultat niza kvalitetnih mjera i programa pokrenutih u prethodnom razdoblju.

U kontinuiranom dijalogu sa socijalnim partnerima osigurali smo visoku razinu prava zaposlenika kako s gledišta konkurentnosti plaća, sustava motivacije i nagrađivanja tako i razvoja karijera, brige o zdravlju i suradnje s obrazovnim ustanovama diljem Hrvatske.



## POVELJA O RAZNOLIKOSTI

U Valamar Rivieri svjesni smo da je politika raznolikosti i nediskriminacije na radnom mjestu preduvjet razvoju kreativnosti, inovativnosti i individualnih talenata.

To je motiviralo Valamar Rivieru da bude među prvim tvrtkama u Hrvatskoj koje su usvojile Povelju o raznolikosti (Diversity Charter). Riječ je o inicijativi pokrenutoj u 16 zemalja Europske unije, a koja je u Hrvatskoj razvijena u sklopu projekta Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR) i kojoj su se pridružile 34 tvrtke i organizacije. Usvajanjem ovog dokumenta Valamar Riviera obvezala se na promicanje i provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojoj radnoj sredini i poslovnom okruženju te na redovito izvještavanje o svojim aktivnostima na ovom području.





## STALNO I CJELOGODIŠNJE ZAPOSŁJAVANJE

Uz kontinuirano investiranje i podizanje kvalitete ponude, koje zahtijeva i promjenu strukture zapošljavanja, broj zaposlenih u Valamar Rivieri raste svake godine. U 2017. smo tako otvorili još tisuću radnih mjesta, pri čemu je potpisano 178 novih ugovora na neodređeno vrijeme. Za realizaciju ovakve dinamike povećanja broja zaposlenih u uvjetima nedostatka radne snage u Hrvatskoj ključni je čimbenik strateško planiranje novog zapošljavanja koje Valamar Riviera provodi posljednjih desetak godina, aktivno tražeći i zapošljavajući stručan i talentirani kadar.

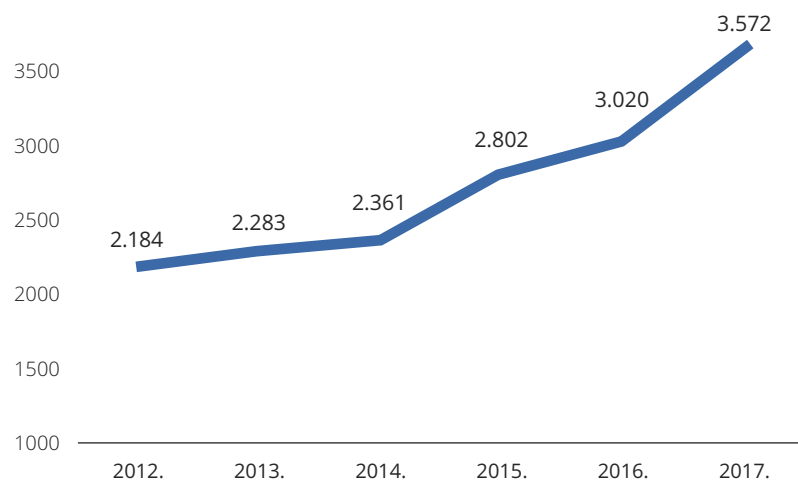
O rastućim potrebama govori podatak kako je od 2012. do 2017. godine prosječna godišnja zaposlenost na temelju sati rada porasla za čak 63,5 %, dok je u istom periodu u trenutku najviše zaposlenosti, odnosno na dan 31. srpnja, ukupan broj zaposlenika uključujući učenike i studente porastao za 72 %.

Izrazito sezonsko poslovanje Valamar Riviere neizbježno se odražava na strukturu zaposlenika, te je 31. srpnja 2017. ovaj udio iznosio 76,9 % ukupnog broja zaposlenika u visokoj sezoni. S druge strane, Valamar Riviera je i u 2017. nastavila usmjeravati svoje napore na povećanje broja stalnih sezonskih radnika, povećanje

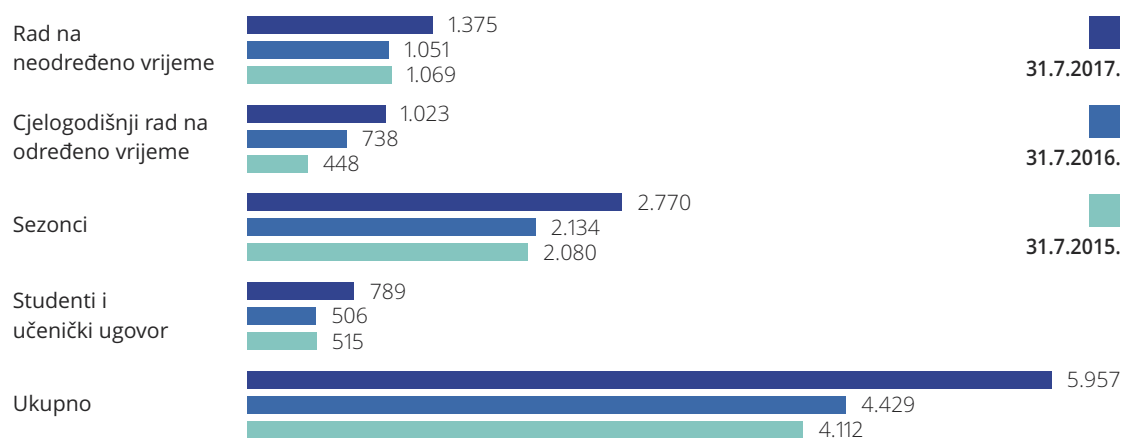
lojalnosti kroz niz programa, lokalno zapošljavanje i razvoj zaposlenika uz individualni pristup.

Trendovi zabilježeni u 2017. godini utjecali su na dodatno otežavanje uvjeta na tržištu rada u RH, uslijed nastavka iseljavanja i neatraktivnosti zanimanja u hotelijerstvu i turizmu. Takav trend sve izraženijeg manjka radne snage dodatno naglašava važnost iznimnih napora koje Valamar Riviera nastavlja ulagati u kontinuirano provođenje aktivne politike privlačenja i zapošljavanja radnika na nekoliko razina: suradnju s lokalnom zajednicom i obrazovnim ustanovama, kao i razvoj specifičnih programa usmjerenih na različite skupine zaposlenika.

### PROSJEČNA ZAPOSLENOST NA TEMELJU SATI RADA

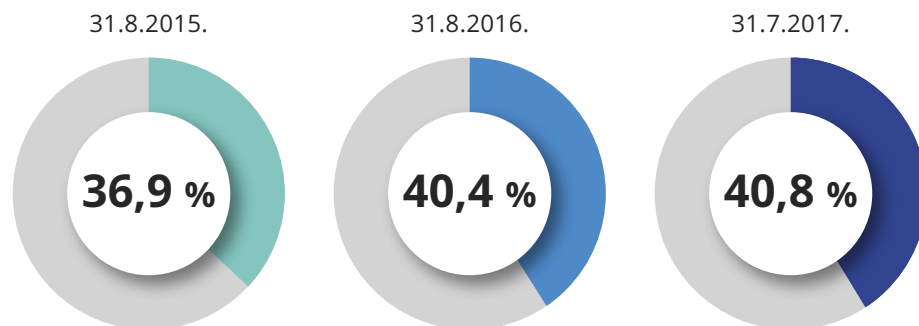


### STRUKTURA ZAPOSLENIKA U ODNOSU NA VRSTU UGOVORA\*



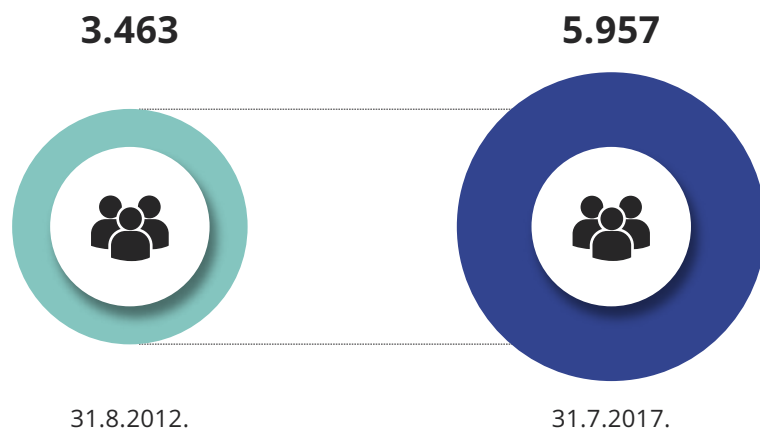
\* Podaci uključuju Imperial Rab

## INDEKS CJelogodišnjeg RADA



Indeks cjelogodišnjeg rada jest suma kategorija Rad na neodređeno vrijeme i Cjelogodišnji rad podijeljena s ukupnim brojem zaposlenih.

## PORAST BROJA ZAPOSLENIKA (2012. – 2017.)



## KVANTITATIVNA STOPA FLUKTUACIJE

Valamar Riviera prati fluktuaciju djelatnika u svim destinacijama: u usporedbi sa 2015. broj odlazaka stalnih radnika smanjio se za 36 %, a stopa fluktuacije sa 12 % na 6 %.

### STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1.1. DO 31.12.2015.

	Muškarci	Žene	Ukupno	Stopa fluktuacije
Baška	1	1	2	3 %
Dubrovnik	14	21	35	13 %
Krk	2	4	6	15 %
Poreč	25	38	63	12 %
Rabac	7	11	18	11 %
<b>Ukupno</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>124</b>	<b>12 %</b>

### STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1.1. DO 31.12.2016.

	Muškarci	Žene	Ukupno	Stopa fluktuacije
Baška	7	6	13	18 %
Dubrovnik	14	19	33	14 %
Krk		1	1	3 %
Poreč	16	20	36	7 %
Rabac	2	1	3	2 %
<b>Ukupno</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>86</b>	<b>8 %</b>

### STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1.1. DO 31.12.2017.

	Muškarci	Žene	Ukupno	Stopa fluktuacije
Baška	2	4	6	9 %
Dubrovnik	7	2	9	3 %
Krk	1	0	1	2 %
Poreč	17	24	41	7 %
Rabac	4	3	7	7 %
<b>Ukupno</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>79</b>	<b>6 %</b>



## STALNI SEZONSKI ZAPOSLENICI U VALAMAR RIVIERI I PROGRAM VALAMAR +3

Za 44 % povećan je u 2017. godini broj ugovora za stalne sezonske poslove. Broj ovih ugovora dosegao je čak 893, u odnosu na 621 u 2016. godini, pri čemu je gotovo 500 njih uključeno u naš program Valamar +3.

Program Valamar +3 predstavlja nadogradnju mjere Stalni sezonac, za koju postoji veliki interes među zaposlenicima Valamar Riviere. Ovaj program stalnom sezonskom radniku jamči zaposlenje od najmanje devet mjeseci godišnje kroz razdoblje od tri godine, što za radnika znači stabilna i kvalitetna primanja kroz cijelu godinu.

Kroz čitav trogodišnji period koliko traje ugovor stalni sezonski radnik ima status zaposlenog radnika te produženo mirovinsko i zdravstveno osiguranje tijekom cijelog perioda.

Usto, stalnim sezonskim radnicima garantirana je i novčana pomoć u periodu kada eventualno ne rade, i to u visini od 60 posto prosječne mjesečne bruto 1 plaće isplaćene u prethodna tri mjeseca, do maksimalnog iznosa od 3.979 kn. Osim garancije trajanja zaposlenja, novčane pomoći i produljena mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, stalni sezonski radnici imaju priliku ostvariti i dodatna primanja kroz

poseban angažman u periodu kad ne rade, za što će, naravno, primiti dodatnu novčanu nagradu.

Program Valamar +3 nudi i niz dodatnih pogodnosti za naše zaposlenike na stalnim sezonskim poslovima zahvaljujući kojima se njihovi uvjeti maksimalno izjednačavaju s onima koje imaju zaposlenici u stalnom radnom odnosu:

- ▶ svi stječu mogućnost razvoja profesionalne i specijalističke karijere kroz brojne ciljane programe edukacije i treninge – primjerice, početkom 2017. godine 27 ih je uključeno u Valamar Akademiju, interni program razvoja zaposlenika za voditeljske i direktorske pozicije
- ▶ sudjelovanje u nekim od 21 programa nagrađivanja
- ▶ u okviru zaštite zdravlja zaposlenika u Valamaru, stalnim sezonskim radnicima osigurani su besplatni preventivni sistematski pregledi
- ▶ stalni sezonci stječu prioritet u zapošljavanju na neodređeno vrijeme.



*Lanterna Premium  
Camping Resort  
by Valamar 4\*,  
Poreč*





## SEZONSKO ZAPOSŁJAVANJE

Valamar Riviera nudi najbolje uvjete u Hrvatskoj za sezonski rad u turizmu i priliku za razvoj karijere u najatraktivnijem gospodarskom sektoru.



### LOJALNOST

S obzirom na znatan udio sezonskih radnika, kao i rastuće potrebe za zapošljavanjem sezonskih radnika iz godine u godinu, ključna strateška odrednica Valamar Riviere jest upravo povećanje njihove lojalnosti.

Ova strateška odrednica za cilj ima povećanje ukupnog zadovoljstva sezonskih radnika, povećanje udjela lokalnih zaposlenika te povećanje povrata sezonskih zaposlenika iz sezone u sezonu. U 2016. godini bilo je zaposleno 2872 radnika na određeno vrijeme, od kojih se u Valamar Rivieru u sezoni 2017. godine vratilo čak 56 %. Valamar Riviera nastavlja provoditi niz aktivnosti od kojih je ključan naglasak na procesima koji imaju za cilj povećati postotak povrata radnika, uključujući, primjerice, i program vjernosti kao jedan od 21 programa nagrađivanja zaposlenika.

#### POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA PO REGIJAMA\*

Regija	2016.	2017.
Dubrovnik	59 %	55 %
Krk	51 %	59 %
Poreč	66 %	59 %
Rabac	73 %	46 %
Baška	45 %	65 %
Rab	/	55 %
<b>Ukupno</b>	<b>63 %</b>	<b>56 %</b>

\* Povrat u 2017. niži je od 2016. uslijed otvaranja oko 1000 novih radnih mjesta i velikog broja zapošljavanja po prvi put.

### KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENICIMA

Redovita i sadržajna komunikacija sa sezonskim zaposlenicima, i u periodima kada ne rade, važan je čimbenik zadovoljstva s obzirom na to da podiže osjećaj pripadnosti Valamar Rivieri i uključenosti u sve važne aspekte kompanije, stoga nastavljamo ulagati napore i u ovaj aspekt povećanja lojalnosti i zadovoljstva.

Informiranje o stanju u Valamar Rivieri ostvaruje se kroz osobni kontakt s kolegama i rukovoditeljima, kroz interni mjesečni časopis VIV (Vijesti iz Valamara) koji svi radnici dobivaju na kućnu adresu te putem različitih društvenih mreža. O interesu zaposlenika govore i podaci iz ankete o zadovoljstvu sadržajem VIV bloga, koji je, uz rastući odaziv, pokazao kako su

#### UDIO LOKALNIH RADNIKA PO REGIJAMA

Regija	2016.	2017.
Dubrovnik	68 %	61 %
Krk	60 %	59 %
Poreč	76 %	71 %
Rabac	94 %	78 %
Baška	51 %	45 %
Rab	/	65 %
<b>Udio lokalnih radnika</b>	<b>74 %</b>	<b>68 %</b>

čitateljima najzanimljiviji članci iz rubrike Vijesti iz Valamara.

Strukturirani programi orijentacije i uvođenja u posao omogućuju svim sezonskim zaposlenicima da detaljno upoznaju Valamar Rivieru prilikom zapošljavanja, a nakon početka rada organizirani su redoviti dnevni interni treninzi u svim objektima Valamar Riviere.

Poludnevna radionica orijentacije, koja se organizira za sve nove radnike, pruža različite informacije – od predstavljanja tima objekta u koji je zaposlenik došao, osnovnih informacija o Valamar Rivieri i ključnih poslovnih procesa, do informacija o smještaju, toplom obroku, prijevozu, politici plaća i programima nagrađivanja. U 2017. godini proces orijentacije dodatno je razrađen i strukturiran te je posebna pozornost usmjerena na nove zaposlenike u hotelskim operacijama (95 % svih novih zaposlenika).

Tijekom razdoblja zaposlenosti s radnicima se redovito komunicira, daje im se pravodobna povratna informacija o kvaliteti rada, a krajem sezone imaju priliku dogovoriti točan početak angažmana za sljedeću godinu.

Valamar Riviera poseban naglasak stavlja na zapošljavanje radnika iz destinacija poslovanja, kao još jedan čimbenik kojim se utječe na povećanje autentičnosti usluge i podrške gospodarstvu lokalne zajednice. Prosječan udio lokalnih zaposlenika na vrhuncu sezone 2017. godine iznosio je 68 %.

## KUĆA VALAMAR – DRUGI DOM ZA SEZONSKO ZAPOSLNIKE

Kao najveći poslodavac u sektoru Valamar Riviera ima veliku odgovornost pokazati što znači kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima, a osiguravanje što bolje kvalitete života sezonskih radnika jedan je od ključnih aspekata ulaganja u zaposlenike, koji su glavni potencijal i pokretač kompanije. Upravo stoga Valamar Riviera nastavlja ulagati u Kuće Valamar, moderne objekte za smještaj sezonskih radnika. Dio je to cjelokupne brige o kvaliteti života i uvjeta rada, na čemu kontinuirano radimo u cilju zadovoljstva svojih djelatnika.

U 2017. prije početka sezone privedena je kraju druga faza uređivanja dvaju novih krila zgrade u destinaciji Krk, sa 79 kreveta u 46 soba, a u planu je nastavak ulaganja u treće krilo, s još 34 jednokrevetne smještajne jedinice. Kuća Valamar otvorena je 2017. i u Rapcu, u tijeku je izgradnja u Poreču, a za 2018. u planu je ulaganje i u Dubrovniku.

Valamar u ovim novoizgrađenim i moderno uređenim objektima sezonskim radnicima koji dolaze raditi u destinacije osigurava smještaj i prehranu na teret poslodavca. U Kući Valamar zaposlenike očekuju pretežito jednokrevetne i dvokrevetne sobe s vlastitom kupaonicom i toaletom, novim namještajem, televizorom i hladnjakom. Posebna pažnja posvećuje se uređenju zajedničkih prostorija – kuhinja, blagovaonica, dnevnih prostorija i praonica rublja – opremljenih udobnim namještajem i svim potrebnim uređajima, kao i uređenju zajedničkog vrta s drvenim klupama i roštiljem. Cilj je da u nadolazećem razdoblju svi sezonski djelatnici koji nisu domicilni budu smješteni u objekte koji slijede standarde Kuće Valamar.

### POGODNOSTI KUĆE VALAMAR:

- ▶ moderno uređeni smještajni objekti koji pružaju maksimalan komfor
- ▶ pretežito jednokrevetne ili dvokrevetne sobe s vlastitom kupaonicom i toaletom, opremljene udobnim namještajem, televizorom i hladnjakom
- ▶ zajedničke prostorije opremljene svim kućanskim aparatima, novim i udobnim namještajem, tehničkom opremom i potrepštinama koje pružaju osjećaj doma: opremljena kuhinja, blagovaonica, praonica rublja i prostorija za odmor i druženje
- ▶ sve su sobe i zajedničke prostorije klimatizirane
- ▶ besplatna Wi-Fi internetska veza
- ▶ PlayStation u zajedničkoj prostoriji za odmor
- ▶ vrt s vanjskim roštiljem i sprave za vježbanje.





## PLAĆE I ZAPOSLENOST



### OSNOVNA PLAĆA

Zahtjevni uvjeti na tržištu rada ukazuju na to koliko je važna strateška odrednica osiguravanja kompetitivnih plaća, kao i ostalih materijalnih i nematerijalnih uvjeta rada, u odnosu na industriju i okruženje. U 2017. ovi naponi rezultirali su garancijom minimalnog primitka, kao i povećanjem osnovne plaće i koeficijenata, čime je ukupan trošak plaća povećan za 19 %.

U dogovoru sa sindikatima, postignuto je povećanje osnovne plaće od 1. lipnja za 1,5 % te od 1. prosinca za dodatnih 2 %. Valamar je istodobno za dodatnih 2,5 % povećao koeficijente Tarifnog priloga za gotovo 50 ključnih i deficitarnih zanimanja, poput sobarica, čistačica, kuhara, konobara i dr. Time je u 2017. godini gotovo dvije tisuće Valamarovih zaposlenika na ključnim poslovima, osim povećanja osnovne plaće od 3,5 %, u prosjeku dobilo i dodatnih 8 % kroz povećanje koeficijenata. Na taj način Valamar za 2017. godinu povećava sveukupnu masu plaća za 6 %.

Prošlogodišnja povećanja plaća rezultat su kontinuiranog dijaloga sa socijalnim partnerima i proaktivne analize konkurencije i tržišta rada, zahvaljujući kojima je



## 6.055 HRK

prosječna neto primanja u  
Valamar Rivieri za 2017. godinu

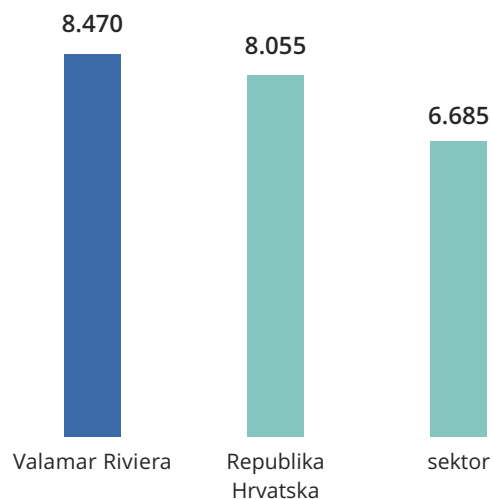
posljednjih godina prosječno isplaćena plaća u Valamar Rivieri znatno iznad prosjeka industrije. Na razini 2017. godine u Valamar Rivieri plaće su bile 5,1 % više od prosjeka RH i oko 27 % više od prosjeka industrije.

Naime, prosječna bruto 1 plaća za 2017. godinu u Valamar Rivieri iznosila je 8.470 kn, dok je prosječna

plaća za Republiku Hrvatsku iznosila 8.055 kn, a u industriji 6.685 kn.

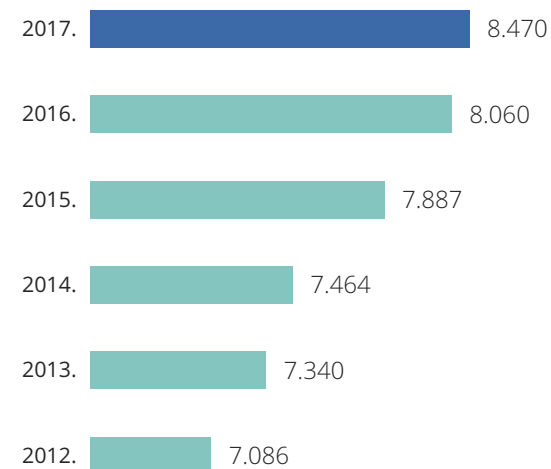
Ovakva politika plaća rezultirala je znatnim porastom prosječne plaće u Valamar Rivieri u posljednjih pet godina, tako je prosječna plaća u odnosu na 2012. godinu porasla za gotovo 20 %.

### USPOREDBA PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE ZA 2017. (HRK)



Izvor: Državni zavod za statistiku

### RAST PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE U 2017. U ODNOSU NA 2012. (HRK)



Rast 2017. vs. 2012.: **20 %**



## **GARANCIJA MINIMALNIH PRIMANJA OD 4.000 KN**

Valamar Riviera od 1. lipnja 2017. svim svojim stalnim i sezonskim zaposlenicima osigurala je minimalni mjesečni neto primitak od 4.000 kn, pri čemu su pravo na ovu garanciju stekli svi zaposlenici Valamara koji su u mjesecu odradili puni fond sati.

## **REVIZIJE RADNIH MJESTA I PLAĆA**

U Valamar Rivieri, uz aktivnu politiku plaća, svake se godine provodi redovita revizija složenosti poslova na svim ključnim pozicijama, uvode se novi poslovi u skladu s trendovima u industriji te se prema nalazima

provodi revizija plaća za pojedina radna mjesta. Na taj se način održava konkurentnost zanimanja i poslova od iznimne važnosti za kompaniju i industriju.



# 573

**broj zaposlenih**

kojima je Valamar Riviera uplatila razliku do minimalnog garantiranog neto primitka od **4.000 kn**





## DODACI NA PLAĆU I DRUGE POGODNOSTI ZA ZAPOSLENIKE

Strategija upravljanja ljudskim potencijalima Valamar Riviere uključuje isplatu iznadprosječnih plaća i ostalih materijalnih prava u odnosu na prosjek turističkog sektora. Kontinuirana briga o zaposlenicima Valamar Riviere, koja se temelji na uvjerenju da su zaposlenici srce naše organizacije i naša središnja vrijednost, svakako počinje od primjene svih zakonskih obveza i poštivanja Kolektivnog ugovora, ali uključuje i druge pogodnosti.

U Valamar Rivieri na snazi je Kolektivni ugovor koji zaposlenicima garantira i druga materijalna prava osim osnovne plaće. Ona, za sve zaposlenike Valamar Riviere, uključuju zajamčen regres za godišnji odmor u iznosu od 52 kn neto po danu godišnjeg odmora, isplatu dara djetetu te niz dodataka na uvjete rada (dodatak za smjenski rad, rad nedjeljom i blagdanom, dodatak za noćni rad, stimulativni dodatak za ostvarene rezultate i sl.).

Osim prava definiranih Kolektivnim ugovorom, Valamar Riviera radnicima pruža i niz drugih pogodnosti. U 2017. godini isplaćena je božićnica svim zaposlenicima koji su tijekom godine ostvarili minimalno 750 ukupnih sati rada tijekom godine te je božićnicu dobilo više od 4600 zaposlenika, gotovo 20 % više nego u 2016. godini, a isplaćen je i dar u naravi u iznosu od 400 kuna za više od 3272 zaposlenika.

Valamar Riviera također pokriva i troškove preventivnih sistematskih pregleda za sve stalne

zaposlenike i sve zaposlenike u statusu stalnog sezonskog radnika.

Bilježi se visok odaziv za sudjelovanje zaposlenika u preventivnim pregledima, pri čemu zaposlenici tu pogodnost percipiraju iznimno pozitivnom i jako se cijeni i poštuje briga poslodavca usmjerena na zdravlje zaposlenika. Još jedna inicijativa koju naši zaposlenici posebno cijene jesu povlaštene cijene smještaja u svim našim destinacijama, što uključuje i članove obitelji, i tom se pogodnošću naši zaposlenici često koriste.



**483.720 HRK**

uloženo u preventivne preglede

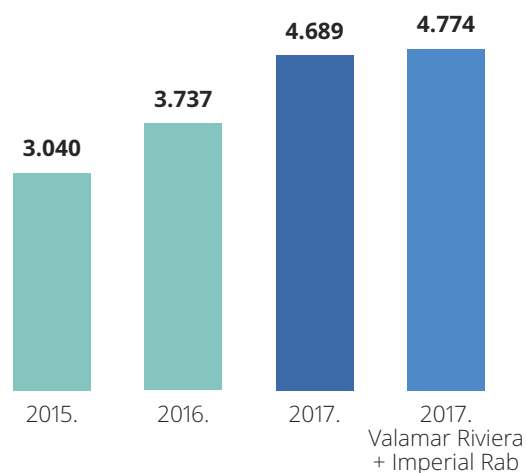


## NAGRAĐIVANJE ZAPOSLENIKA

Valamar Riviera kontinuirano stimulira i nagrađuje svoje zaposlenike, ne samo na kraju nego i tijekom cijele godine, a razvoj programa nagrađivanja zaposlenika predstavlja ključnu nadogradnju na ukupnu politiku plaća.

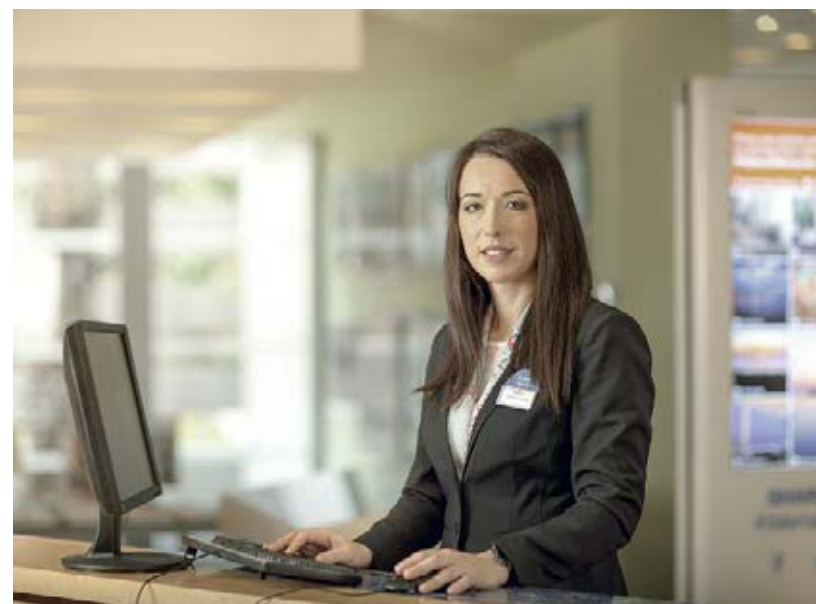
Nakon uvođenja novih programa u 2017. godini u primjeni je ukupno 21 program nagrađivanja. Svi programi definirani su i detaljno razrađeni Pravilnikom o nagrađivanjima te su informacije o njima dostupne zaposlenicima kroz različite kanale komunikacije, od obavijesti putem odluka Uprave, prezentacija na skupovima radnika, internog časopisa VIV do programa orijentacije prilikom zapošljavanja. Tijekom 2017. godine ukupno je kroz različite programe nagrađeno 4774 zaposlenika.

### UKUPAN BROJ ZAPOSLENIKA KOJI SU SUDJELOVALI U NAGRADNIM PROGRAMIMA 2015. – 2017.



### PROGRAMI NAGRAĐIVANJA:

- 1 mjesečni dodatak na plaću – stimulacija
- 2 mjesečno i godišnje UP!Nagrađivanje i priznavanje radnika za OPS
- 3 mjesečno i godišnje UP!Nagrađivanje i priznavanje radnika za VRC
- 4 mjesečno nagrađivanje radnika PC PEC
- 5 dvomjesečno nagrađivanje Upselling za recepcije u hotelima i kampovima
- 6 dvomjesečno nagrađivanje recepcionara – Program vjernosti – hoteli i apartmani, kampovi i PEC
- 7 mjesečno nagrađivanje radnika Rezervacijskog centra
- 8 periodično nagrađivanje radnika Divizije prodaje i marketinga i Sektora PiM, UP – Regija Dubrovnik
- 9 nagrađivanje za istaknute rezultate na natjecanjima različite razine
- 10 godišnje nagrađivanje radnika HiP-a za ostvarene iznad-budžetne rezultate u *outletima*
- 11 godišnje nagrađivanje mentora i trenera Valamar akademije
- 12 godišnje nagrađivanje radnika korporativnih službi (najbolji radnik)
- 13 Moja ideja za Valamar – periodično i godišnje nagrađivanje
- 14 godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolji poslovni rezultat hotel i kamp, Najbolji tim, Najbolja Up!Lifting praksa, Rekorderi, Najbolja inovacija i Najbolji radnici
- 15 nagrada za sudjelovanje u eventima
- 16 nagrađivanje radnika recepcija za DCC
- 17 nagrađivanje radnika *cross sellinga*
- 18 5 % za 5\*
- 19 Dobar posao u Valamaru
- 20 bonusi
- 21 nagrada za vjernost menadžmentu.



## → SOCIJALNO PARTNERSTVO I TRANSPARENTNA KOMUNIKACIJA S DJELATNICIMA

Valamar Riviera kontinuirano njeguje suradnju sa socijalnim partnerima, uvažavajući slobodu udruživanja kao ljudsko pravo utvrđeno međunarodnim deklaracijama i konvencijama i prepoznajući kolektivno pregovaranje kao važan oblik uključivanja dionika.

U Valamar Rivieri trenutačno djeluju dva sindikata: Sindikat turizma i usluga Hrvatske i Sindikat Istre, Kvarnera i Dalmacije, a Kolektivni ugovor odnosi se na sve zaposlenike osim članova uprave. Za sve važnije promjene u poslovanju koje se odnose na zaposlenike postoji zakonska regulativa koja određuje rokove informiranja, dobivanja suglasnosti od Radničkog vijeća, sindikata i sl.

Suradnja sa socijalnim partnerima temelji se na redovitim sastancima predstavnika poslodavca i socijalnih partnera, kao i pregovorima o materijalnim pravima zaposlenika.

Poslodavac održava redoviti dijalog s Radničkim vijećem, koje broji 11 članova predstavnika zaposlenika, u područjima savjetovanja, predstavljanja poslovnih planova Društva i sudjelovanja u skupovima zaposlenika koje organizira Radničko vijeće. U travnju 2017. održani su redovni izbori za članove Radničkog vijeća.

Zaposlenici su putem instituta Radničkog vijeća uključeni u savjetovanje i odlučivanje o pitanjima radnika.

Skupovi radnika, koji se održavaju u načelu dva puta godišnje u svakoj od destinacija Valamar Riviere, temelj su poboljšanja odnosa između radnika i rukovodstva te imaju za cilj upoznavanje radnika sa strategijom društva i strategijama pojedinih organizacijskih cjelina, kao i s radnim zadacima i ciljevima koji su pred njima. Tijekom 2017. godine u Valamar Rivieri održana su četiri iznimno dobro posjećena skupa. Na skupovima radnika redovito se bilježi velik broj zaposlenika u svim destinacijama, što pokazuje zainteresiranost zaposlenika za procese koji se događaju u kompaniji te za rezultate poslovanja i investicijski ciklus u nadolazećem razdoblju.



## REDOVNA KOMUNIKACIJA S DJELATNICIMA

Jednoznačna, transparentna i brza razmjena svih ključnih informacija temeljni je cilj redovite komunikacije sa zaposlenicima u Valamar Rivieri. Potvrdu kvaliteti komunikacije Valamar Riviera dobila je u Certifikatu Poslodavac Partner, gdje je upravo na procijenjenom kriteriju Interna komunikacija u 2017. godini zabilježili smo 100 %-tni rezultat, odnosno najvišu ocjenu.

U cilju praćenja kvalitete, zadovoljstvo zaposlenika internom komunikacijom mjeri se kroz više kanala. Jedan je od izravnih pokazatelja redovito ispitivanje korporativne klime i kulture, koje sadrži niz pitanja koja mjere zadovoljstvo komunikacijom. Indeks zadovoljstva komunikacijom u 2017. godini iznosi 4,46 u odnosu na 4,37 prethodne godine.

Zadovoljstvo komunikacijom mjeri se i putem ispitivanja zadovoljstva internih korisnika kvalitetom suradnje sa svim službama podrške u tvrtki te se od 2016. godine mjeri zadovoljstvo radnika komunikacijom putem internog mjesečnika VIV (Vijesti iz Valamara). Prema rezultatima istraživanja objavljenima u travnju 2017., gotovo 70 % zaposlenika čita VIV, a još 24 % interni mjesečnik čita povremeno.

Usto, rezultati niza eksternih i internih istraživanja percepcije Valamar Riviere, uz kontinuiran rad na razvoju novih komunikacijskih kanala, rezultirali su povećanjem *employer branda*, odnosno porastom imidža Valamar Riviere kao poslodavca, a i šire kao poslovnog subjekta u svim područjima poslovanja u kojima smo aktivno prisutni.

Zajedno sa zaposlenicima, Valamar Riviera gradi viziju i stvara pozitivno okruženje vodeći se svojim korporativnim vrijednostima:

- ▶ **gostoljubivost** – integrirana u procese ljudskih potencijala kroz projekt Up!Lifting za zaposlenike – promociju kompetencija ValamArtist, organizaciju Dana obitelji, brigu za umirovljenike
- ▶ **ambicioznost** – integrirana u sve aktivnosti povezane s regrutacijom, selekcijom, internim treninzima zaposlenika i nagrađivanjem te u program Valamar akademije
- ▶ **odgovornost** – integrirana u aktivnosti povezane s brigom o zaposlenicima, zdravstvenom zaštitom, različitim oblicima pomoći i potpore i fleksibilnim radnim angažmanima
- ▶ **inovativnost** – integrirana kroz aktivnosti i kriterije nagrađivanja zaposlenika, organizaciju tvrtke koja potiče inovativnost zaposlenika
- ▶ **ponos** – integriran kroz Certifikat Poslodavac Partner, osjećaj pripadnosti tvrtki, lojalnost radnika, dobrobit radnika, fokus i opredjeljenje za interne promocije.

U pripremi za sljedeći period Valamar Riviera planira implementirati ispitivanje zadovoljstva radnika kvalitetom smještaja i toplog obroka, ispitivanje zadovoljstva radnika programom orijentacije te vjerujemo da ćemo i na taj način dodatno pridonijeti kvaliteti komunikacije sa zaposlenicima.





## CJELOŽIVOTNO UČENJE I EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

Uz kontinuirano ulaganje u razvoj kompetencija zaposlenika te razvoj internih programa stručnog i voditeljskog osposobljavanja, kao posebna korporativna vrijednost razvija se i model cjeloživotnog učenja i razvoja.



### RAZVIJANJE ZAPOSLENIKA SUSTAVNIM I INSTITUCIONALIZIRANIM OBRAZOVANJEM

Proces planiranja edukacije temelji se na identifikaciji obrazovnih potreba i želja za edukacijom u koje je uključena većina zaposlenika. Svi zaposlenici Valamar Riviere imaju mogućnost dodatno se usavršavati, ovisno o zahtjevima posla, te je tijekom 2017. godine gotovo 100 % zaposlenika prošlo određeni oblik edukacije. Prosječan broj sati usavršavanja u 2017. godini iznosio je 20,95 sati po zaposleniku, a ukupno ulaganje u programe edukacije iznosilo je 5,7 mil. HRK.

Ukupan broj sati edukacije i usavršavanja zaposlenika iznosio je gotovo 83.000 sati u 2017. godini, što je porast od 33 % u odnosu na 2016. godinu.

Zaposlenicima su na raspolaganju različiti oblici stručnih programa i profesionalnih edukacija, koje se, osim u Hrvatskoj, organiziraju i u inozemstvu. Uz mogućnost jednodnevnih i višednevnih seminara te raznih tečajeva, zaposlenici imaju mogućnost sudjelovati na stručnim konferencijama, sajmovima,

izložbama i skupovima. Postoji mogućnost i organiziranja pohađanja poslijediplomskih studija i odlazaka na stručnu praksu, učenja stranih jezika, u skladu s potrebama poslovanja i potencijalima zaposlenika.

Posljednjih godina pojačan je naglasak na internim treninzima koje provode zaposlenici / interni treneri u području profesionalnog usavršavanja u pojedinim odjelima u skladu s programom Train the trainer.



Na razini kompanije educirano je više od 200 internih trenera. Cilj je da svaki naš voditelj svakodnevno bude trener našim zaposlenicima, što i provodimo u programu Train the trainer. Cilj je i osposobiti nove menadžere za preuzimanje uloge internih trenera osiguravajući brz, kvalitetan i učinkovit prijenos znanja i vještina.

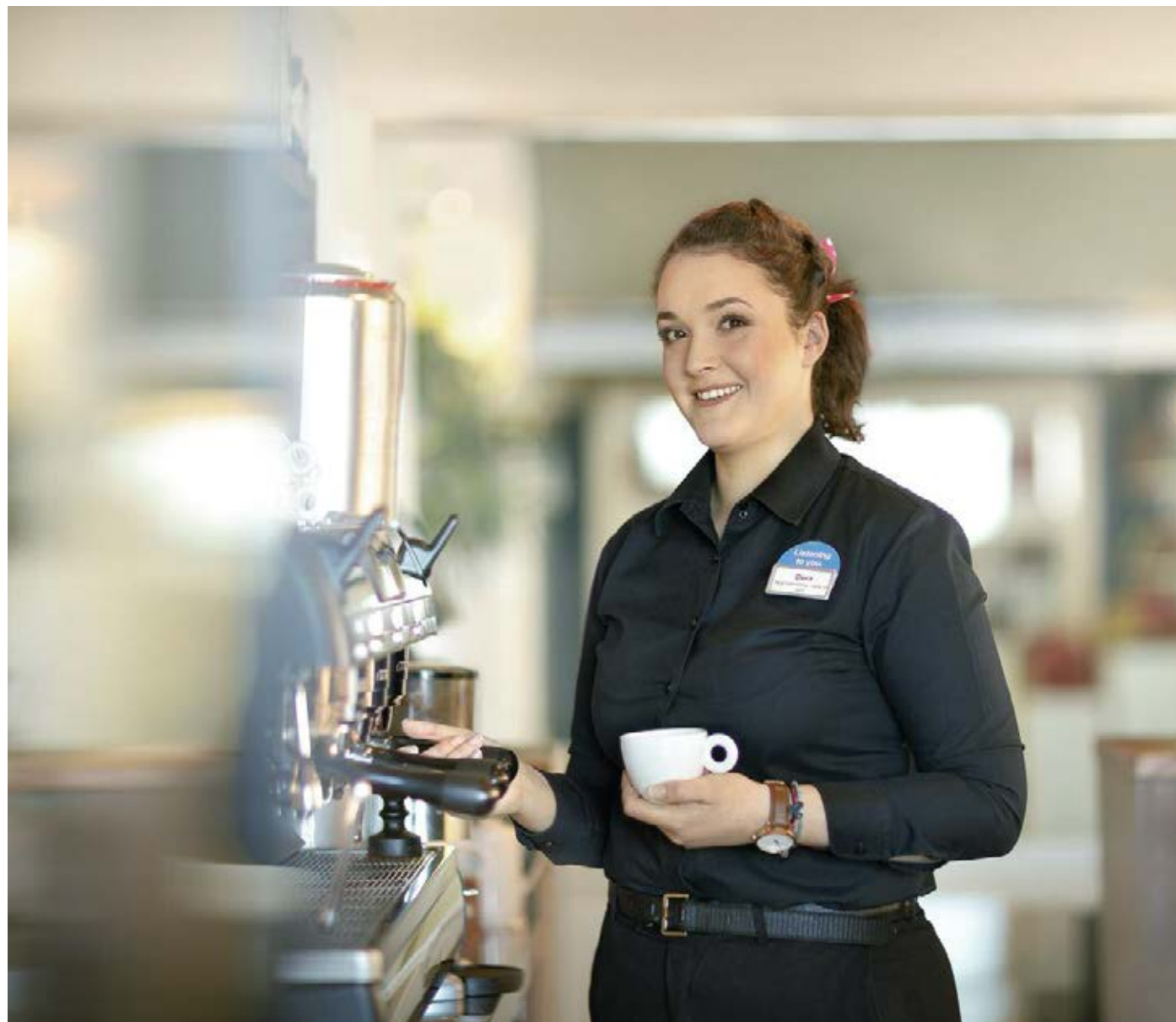
Kroz ovaj i slične programe Valamar Riviera svojom praksom inovativnih usluga, kvalitetnih mentora i trenera postaje partner institucionalnom obrazovnom sektoru u kreiranju ponude specijalističkih programa.

Svi su ključni zaposlenici uključeni u projekt edukacije kroz proces mentorstva mladih zaposlenika, kao i novih zaposlenika, u cilju pružanja pomoći u razvijanju vještina potrebnih za profesionalno napredovanje.

Program mentorstva zaposlenika formaliziran je programom i statusom mentora, a ujedno su svi menadžeri Valamara uključeni kao interni edukatori u program Valamar akademije.



21  
prosječni sati edukacije po  
zaposleniku u 2017.





## VALAMAR AKADEMIJA

Valamar akademija, dobro poznati program koji djeluje već 12 godina, usmjeren je na edukaciju za buduće direktore hotela i voditelje odjela u hotelskim operacijama te voditelje i specijaliste u korporativnim službama. Riječ je o programu koji promiče ideju internog napredovanja i cjeloživotnog učenja, a Valamar Riviera osobitu pažnju posvećuje kontinuiranom razvijanju ovog programa.

Obrazovni program Valamar akademije uspješno je završio veći dio današnjeg upravljačkog tima kompanije. Trenutačno je 70 % direktora, voditelja i pomoćnika direktora objekata završilo program Valamar akademije u trajanju od 12 do 24 mjeseca te su uspješno preuzeli zahtjevnije pozicije i odgovornosti.

Godina 2017. bila je iznimna prema brojkama i novostima koje zorno ilustriraju atraktivnost programa među našim zaposlenicima, kao i važnost sudionika programa za kompaniju. Tako je Valamar akademiju 2017. pohađalo 65 polaznika, od čega 56 polaznika za voditelje odjela u hotelskim operacijama te devet polaznika programa za buduće voditelje i direktore u hotelskim operacijama. Usto, Akademija je dosegla brojku od 53 mentora, jer je uz 26 iskusnih imenovano još 27 novih. Pritom su hotelske operacije u Baški dobile prvih pet polaznika i četiri mentora Valamar akademije.

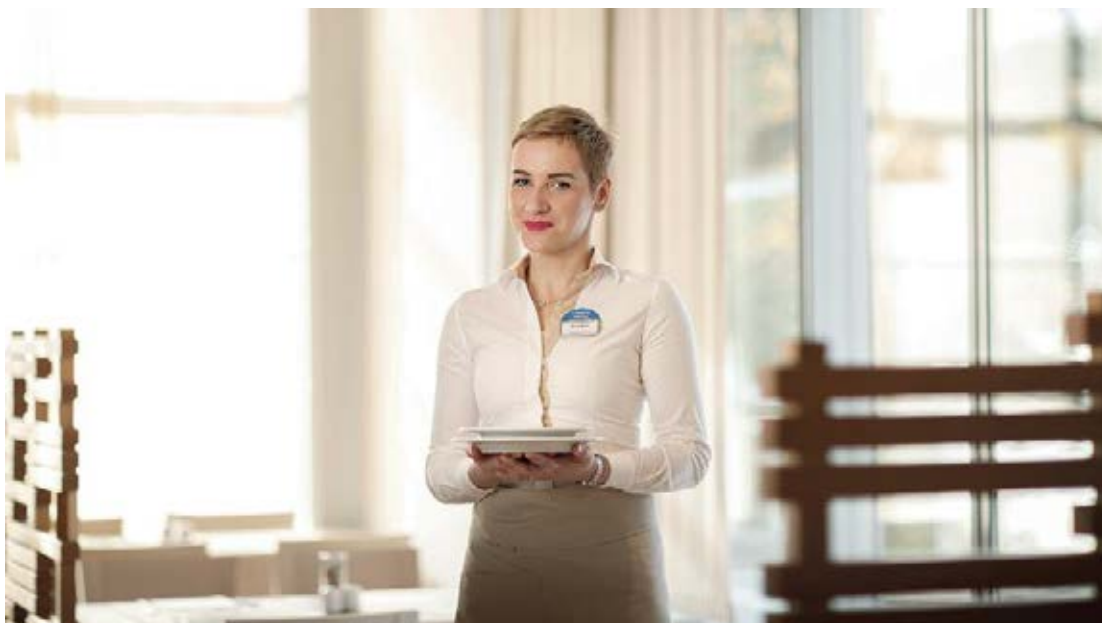
Također, dizajniran je i pokrenut novi program Valamar akademije Sport, namijenjen budućim voditeljima sporta, plaža i bazena, koji je tijekom 2017. godine pohađalo 10 novih polaznika.

Brojni programi treninga i obrazovanja za zaposlenike hotelskih operacija, kojima se strateški upravlja, usklađeni su sa sveobuhvatnom strategijom ljudskih potencijala. Takav pristup omogućuje dodatno poboljšanje i standardiziranje svih programa treninga i obrazovanja, što će rezultirati povećanjem kvalitete rada zaposlenika.

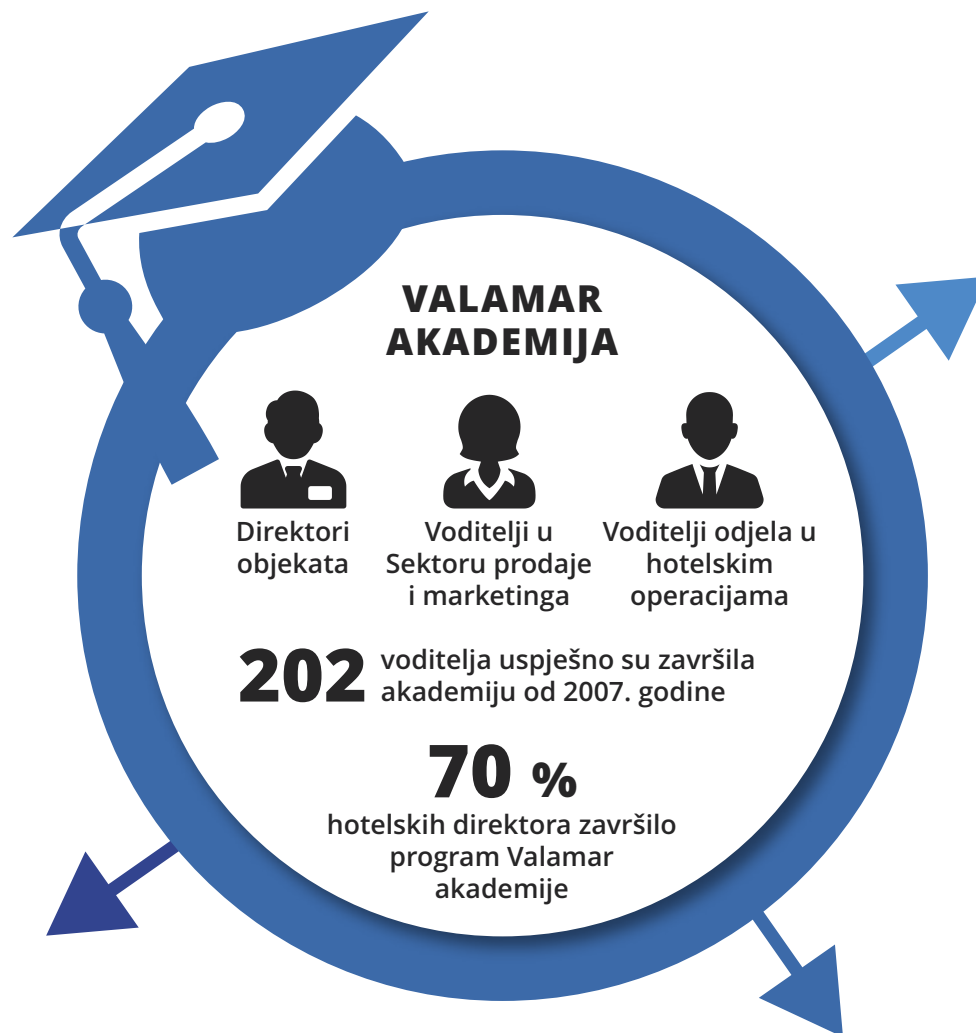
Uz uspješan razvoj ključnih kompetencija zaposlenika, program Valamar akademije ima veliki motivacijski učinak na nominirane i uključene polaznike te njihov doživljaj priznanja, prepoznavanja i ponosa.

Prepoznavanje ljudskih potencijala i njihov razvoj kroz obrazovni program Valamar akademije u velikoj mjeri utječe na rast zadovoljstva zaposlenika korporativnom kulturom i klimom te na vjernost kompaniji. Njihove uspješne priče, objavljene među ostalim i kroz interni časopis VIV, usmena predaja među kolegama i dobra praksa internog razvoja karijera kroz daljnje promocije i voditeljske statuse uspješno regrutiraju nove kandidate, čiji broj redovito raste, a u 2017. taj se broj udvostručio.

Program Valamar akademije također pozitivno utječe na imidž Valamara kao poslodavca, što rezultira povećanim brojem otvorenih molbi za posao, prijava za stručnu praksu i stipendiranje.







**SURADNJA S OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA**



Fakulteti



Strukovne srednje škole

**ZAPOSLENICI U HOTELSKIM OPERACIJAMA**



Voditelji *outleta*



Kuhari



Osoblje *wellnessa*



Sport

**ZAPOSLENICI U KORPORATIVNIM SLUŽBAMA**



Financije



Kontroling



Ljudski potencijali



Nabava



## VALAMAR MENADŽMENT

Usljed novih investicija i rastuće složenosti poslovanja, u Valamar Rivieri raste broj menadžera te je tako njihov broj u 2017. godini dosegao 493, što predstavlja porast od 15 % u odnosu na 2016. godinu. Valamar Riviera pritom ulaže iznimne napore u promicanje kulture razvoja kompetencija za sve ključne zaposlenike u menadžmentu kompanije.

S obzirom na razmjerno visok udio menadžmenta u odnosu na ukupan broj zaposlenika u visokoj sezoni od 8 %, jedan od ključnih ciljeva i prioriteta Valamar Riviere jest razvijati i graditi kompetentan menadžment koji ima sva potrebna znanja, vještine i sposobnosti voditi ljude u realizaciji strateških ciljeva kompanije. Razvoj se menadžmenta pak velikim dijelom temelji na opredjeljenju kompanije na internu promociju pa je

više od polovice današnjih menadžera raslo i razvijalo se unutar Valamar Riviere. Informacije o mogućnostima napredovanja zaposlenicima se prenose kroz godišnje razgovore s neposrednim rukovoditeljima, uz pravodobne povratne informacije o njihovu učinku i planu razvoja karijere, koji uključuje plan edukacije i dodatnih usavršavanja za zaposlenika.

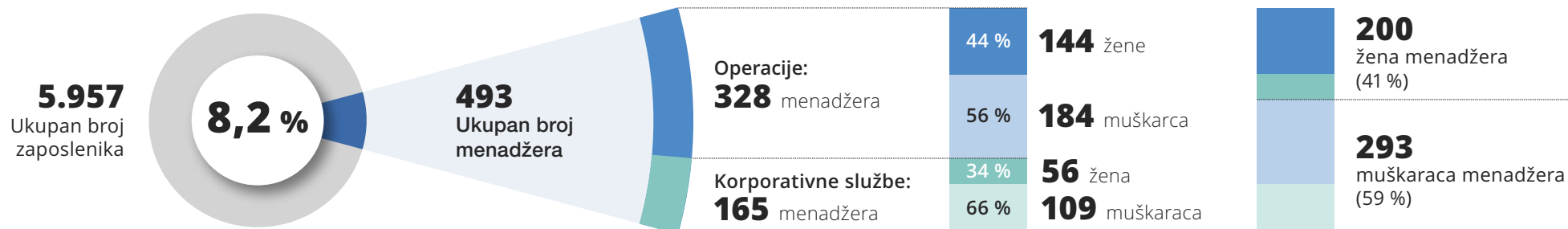
Kroz ove mjere, alate i procese kompanija je osigurala dugoročan, sveobuhvatan i integriran pristup razvoju menadžerskih kompetencija kompanije, kao i strukturiran proces identifikacije, odabira, razvoja i zadržavanja ključnih zaposlenika za sadašnje i buduće potrebe kompanije.

Fleksibilnost organizacije i brzu reakciju na promijenjene uvjete rada Valamar Riviera osigurava kroz kreiranje

održivog plana sukcesije menadžmenta, čime ujedno snažno motivira i zadržava najbolje zaposlenike. Dodatni čimbenik motivacije jest sudjelovanje u godišnjem nagrađivanju menadžmenta prema Pravilniku o uvjetima i mjerilima ostvarivanja prava na bonus radnika s posebnim ovlastima i odgovornostima u društvu. U skladu s politikom plaća i nagrađivanja u Valamar Rivieri, ključni zaposlenici na menadžerskim pozicijama u kompaniji po realizaciji jasno definiranih ključnih indikatora uspješnosti i precizno postavljenih individualnih ciljeva mogu očekivati godišnje nagrade.

Od ukupnog broja 493 zaposlenika s posebnim ovlastima i odgovornostima u Društvu u 2017. godini 293 ih je bilo muškoga, a 200 ženskog spola kao rezultat jednakih mogućnosti za sve zaposlenike.

### UDIO BROJA MENADŽERA U UKUPNOM BROJU ZAPOSLENIKA U 2017. GODINI



## ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA I UNAPRJEĐENJE UVJETA RADA

Kao ključno mjerilo uspješnosti različitih aspekata upravljanja ljudskim potencijalima, Valamar ispituje zadovoljstvo svih zaposlenika – i stalnih i sezonskih – u sklopu godišnjeg ispitivanja korporativne kulture i klime (projekt 3C). Ovim istraživanjem Valamar Riviera prikuplja povratne informacije zaposlenika na osam različitih područja: organizacija posla, rukovođenje, obrazovanje i trening, stav prema poslodavcu, mogućnosti u karijeri, plaća, topli obrok te ravnoteža između života i rada.

Već nekoliko godina bilježimo stabilnu razinu zadovoljstva zaposlenika, ocijenjenu ocjenom 3,8 od maksimalno 5, a kako bi se dobila „prava“ slika, upitnici se distribuiraju u doba najviše sezone, u kolovozu. Povrat ispunjenih anketa u 2017. godini iznosio je 88 % te predstavlja reprezentativan uzorak za interpretaciju rezultata i izradu plana korektivnih aktivnosti. Ukupno je poslano 5.198 anketa, a vraćeno ih je 4.559.

Nakon provedbe ispitivanja zadovoljstva zaposlenika o rezultatima se komunicira na svim razinama, od prezentacije Radničkom vijeću, na skupovima radnika, do mjesečnika VIV, te se definira i provodi plan aktivnosti proizašlih iz prikupljenih sugestija zaposlenika.

Menadžeri dobivaju uvid u vlastite ocjene, koje pak ulaze u ocjenu njihove uspješnosti i sustav nagrađivanja.

Valamar Riviera iznimno je ponosna na rezultate ispitivanja korporativne klime i kulture koje kompanija ostvaruje na kriterijima organizacije posla (4,0) i rukovođenja (4,2), koji su znatno iznad prosjeka. Riječ je o ključnim elementima korporativnog upravljanja koji osiguravaju dugoročno stabilan i kvalitetan angažman zaposlenika.

### UP!LIFTING, POTICAJ NA MEĐUSOBNO PRIZNAVANJE I JAČANJE TIMSKOG DUHA

U 2013. godini Valamar je u poslovanje uveo projekt Up!Lifting Service u cilju postizanja izvrsne usluge, kroz transformaciju kulture gostoljubivosti, kako bi kompanija i naši zaposlenici bili prepoznati kao najbolji domaćin na Jadranu. Riječ je o sustavnom pristupu koji uključuje kontinuirani program edukacije i mentorstva, selekcije i orijentacije novih zaposlenika, nagrađivanja u skladu s postignutim rezultatima zadovoljstva gostiju, komunikacije i poticanja timskog rada. Ovaj nagrađivani Valamarov projekt potiče zaposlenike na međusobno priznavanje te jačanje zajedništva i timskog duha.

Godinu 2017. obilježilo je:

- ▶ 3000 Up!Lifting treninga u objektima
- ▶ 100 pisama pohvale
- ▶ 20 orijentacijskih prezentacija za nove djelatnike
- ▶ 400 Up!Lifting nagrađenih ValamArtista
- ▶ 300 audita SOP-a u objektima
- ▶ 121.214 anketa (papirnatih i digitalnih anketa)
- ▶ 5.000 anketa tijekom boravka koje su omogućile promptne reakcije uprava hotela
- ▶ pet Up!Lifting ambasadora.

### MOJA IDEJA – SUDJELOVANJE U RAZVOJU I USPJEHU DRUŠTVA

Program Moja ideja za Valamar pokrenut je kako bi se posebno naglasila važnost koju pridajemo sudjelovanju zaposlenika u donošenju poslovnih odluka odnosno razvoju i uspjehu društva. Svrha je ovog programa potaknuti sve zaposlenike društva na predlaganje ideja za unaprjeđenje poslovanja te u konačnici i nagraditi rješenja čija će implementacija unaprijediti postojeću ili uvesti novu i bolju poslovnu praksu. Kriteriji ocjenjivanja vrijednosti obuhvaćaju cjelokupno poslovanje društva, od smanjenja troškova / povećanja prihoda, unaprjeđenja procesa rada, poboljšanja kvalitete usluge i proizvoda te povećanja zadovoljstva gostiju.



## NOVA UPRAVNA ZGRADA U POREČU – POSLOVNO OKRUŽENJE ZA 5\*

Među važnim investicijama u 2017. godini bila je i rekonstrukcija i opsežna dogradnja Upravne zgrade u Poreču, čiji je cilj bio poboljšavanje poslovnih i komunikacijskih procesa, povećavanje potrebnih prostornih kapaciteta te unaprjeđivanje vanjskih prostora, okoliša i jačanje uočljivosti vizualnoga identiteta upravne zgrade Valamar Riviere Poreč u skladu s filozofijom suvremenoga uredskog poslovanja u okvirima turističke djelatnosti.

Koncept upravne zgrade temelji se na ideji vrhunske usluge i doživljaja koje Valamar pruža svojim gostima, odnosno želi da se djelatnicima u upravnoj zgradi osigura vrhunsko poslovno okruženje, počevši od samog ulaznog prostora koji pruža osjećaj ulaska u hotel s recepcijom i *lobbyjem*.

S jedne strane, nova upravna zgrada donijela je povećanje kvalitete življenja na poslu, kroz niz

zajedničkih prostora – od *lobby*-bara i otvorenog atrija do ugodnih dnevnih prostorija za opuštanje, vježbanje i druženje.

S druge strane, cilj rekonstrukcije bio je stvoriti novu kvalitetu prostora za rad u skladu sa suvremenim trendovima uredskog poslovanja: nove kapacitete, nove prostore za sastanke i timski rad, otvorene prostore za neformalni timski ili individualni rad, prostor za događaje, biblioteku, pa i „*creative box*“, koji zaposlenicima, ali i vanjskim korisnicima daje mogućnost dijeljenja novih ideja, *brainstorminga* i sastanaka.

Fokus uređenja nove Upravne zgrade tako je orijentiran na poticanje bolje komunikacije i timskog rada – moderan i prozračan koncept radnog prostora koji osigurava odgovarajući radni kutak za svakog zaposlenika, ali i fleksibilne zajedničke prostore za sastanke, zajednička druženja, kreativnu razmjenu ideja i komunikaciju ili pak predah uz kavu te restoran i druge prostorije.

Da prostor ispunjava i potrebu za neformalnim druženjem potvrđuje niz druženja petkom poslijepodne koja su organizirana u cilju boljeg upoznavanja i zbližavanja kolega. Tako su Valamarovi zaposlenici petkom poslijepodne imali priliku sudjelovati u raznim degustacijama i predavanjima, filmskim projekcijama i ostalim zabavnim sadržajima.



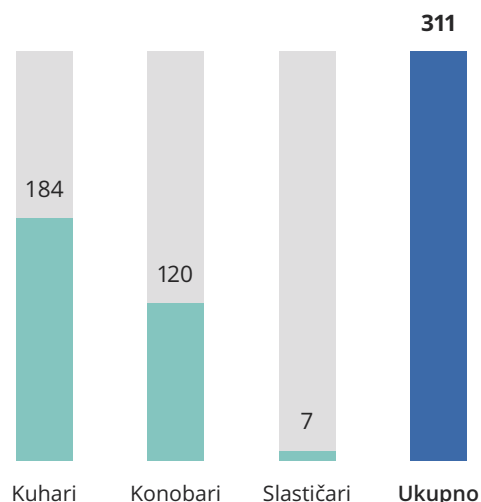




## ULAGANJE U BUDUĆE KADROVE I PROMOCIJA ZANIMANJA U TURIZMU

Kao jedan od preduvjeta za dugoročno održivo poslovanje u turizmu, Valamar Riviera znatne napore ulaže i u buduću, potencijalne zaposlenike, sustavno radeći na održavanju kontinuirane suradnje sa strukovnim školama i visokim učilištima u cilju razvoja znanja, vještina i kompetencija potencijalnih posloprimaca te promociji strukovnih zanimanja u turizmu. Posebno je važan program stipendiranja, ali ulaganje u buduće kadrove uključuje i organizaciju stručne prakse, Dane otvorenih vrata te sudjelovanje u cijelom nizu promotivnih aktivnosti i projekata koji imaju širok društveni utjecaj.

### UKUPAN BROJ I STRUKTURA NOVIH STIPENDISTA ZA 2017./2018. GODINU



U školskoj godini nastavljen je program stipendiranja učenika turističko-ugostiteljskih zanimanja kuhar, konobar, slastičar i turističko-hotelijerski komercijalist koji se provodi u suradnji s Ministarstvom turizma. Tijekom dva mjeseca u jesen 2017. zaposlenici Valamar Riviere iz Odjela razvoja ljudskih potencijala obilazili su hrvatske srednje strukovne škole – u Slavanskom Brodu, Osijeku, Novoj Gradiški, Požegi, Puli, Poreču, Labinu, Virovitici... – te učenicima, nastavnicima i roditeljima predstavljali kompaniju, mogućnosti razvoja karijere te stipendije Valamar Riviere za školsku godinu 2017./2018.

U prethodnoj je školskoj godini Valamar Riviera stipendirala čak 217 učenika, od kojih je čak 74 % bilo iz kontinentalne Hrvatske, s ukupno 1.085.000 kn, čime je postala najveći stipenditor u turizmu u RH (od ukupno 245 stipendija, 89 % dodijelila je Valamar Riviera).

U školskoj godini 2017./2018. Valamar Riviera stipendira čak 311 učenika te je s ukupnim ulaganjem od 1.555.000 kuna potvrdila da je lider u tom segmentu i ove godine.

Program stipendiranja učenicima donosi 1.000 kn mjesečno tijekom školske godine u trajanju od 10 mjeseci, mogućnost ostvarivanja stručne prakse u

## 1.555.000 HRK

Valamar Riviera najveći je **pojedinačni stipenditor** u sektoru turizma u Republici Hrvatskoj

našim objektima te pravo prvog zaposlenja maturantima uz osiguran smještaj za one koji dolaze iz drugih destinacija.

U 2017. za gotovo 50 % povećao se i broj učenika iz kontinentalne Hrvatske koji su se uključili u organiziranu grupnu ljetnu praksu. Tako je u Baški ovoga ljeta na ljetnoj praksi boravilo 20 učenika Industrijsko-obrtničke škole Nova Gradiška, od čega su 11 bili stipendisti Valamar Riviere. Iz Obrtničke škole u Požegi u Poreču je pak na ljetnoj praksi boravilo 17 učenika, od čega devet stipendista, a na obostrano zadovoljstvo čak 13 učenika ostalo je raditi u Poreču i nakon odrađene prakse.

Posebnim postignućem i priznanjem smatramo povjerenje koje su ljetnoj praksi u Valamarovim objektima ukazali i učenici koji su bili među stipendistima i njihovi roditelji.

Valamar Riviera nastavila je i s organizacijom prakse za učenike domicilnih škola, kojih je tijekom 2017. bilo 108.

Valamar Riviera razvija i suradnju sa školama i na međunarodnoj razini. Tako se Valamar Riviera kao domaćin uključila u dva međunarodna projekta u

## 311 stipendija

Valamar Riviera najveći je **pojedinačni stipenditor** u sektoru turizma u Republici Hrvatskoj

sklopu programa Erasmus+. Jedan je proveden u suradnji s mađarskom srednjom školom iz Kapošvara, s kojom je Valamar prvi put surađivao još 90-ih godina. U sklopu ovog projekta u Valamaru je praksu odradilo ukupno 45 učenika. Drugi Erasmus+ projekt organiziran je pak u suradnji s partnerskim školama iz šest zemalja – Hrvatske, Austrije, Njemačke, Norveške, Rumunjske i Turske – čiji su učenici posjetili Camping Resort Lanterna. Usto, kompanija se predstavila i učenicima i nastavnicima poljske Škole za ugostiteljstvo i turizam Myslenice – Krakow, koji su u sklopu posjeta Istri obišli i Valamar Isabella Island Resort.

U cilju približavanja poslovanja i mogućnosti zaposlenja široj lokalnoj zajednici, Valamar Riviera nastavlja organizirati Dane otvorenih vrata i brojne posjete u sklopu programa Znanjem do izvrsnosti, orijentirane ne samo na učenike srednjih strukovnih škola nego i drugih programa srednjoškolskog obrazovanja, kao i učenike viših razreda osnovnih škola.

Valamar nastavlja i suradnju s visokoškolskim ustanovama, od promocije poslova i profesija u turizmu te predstavljanja trendova u razvoju ljudskih potencijala do studentske prakse. Pritom se ova vrsta suradnje ne ograničava samo na hrvatske fakultete i učilišta. Naime,

## 13 strukovnih škola

Valamar Riviera promovirala je stipendiranje i turistička zanimanja u 13 strukovnih škola

Valamar Riviera u 2017. drugu godinu zaredom bila je izabrani poslodavac za obavljanje prakse „Project Week“ specijalizantima sa švicarskog specijalističkog programa obrazovanja Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo iz Bellinzone.

**Sve dosadašnje inicijative povezane s ulaganjima u buduće zaposlenike imaju znatan učinak na širi društveni utjecaj kojem teži Valamar Riviera:**

- ▶ poticanje i podrška mladima za upis i završetak obrazovanja za ugostiteljsko-turistička zanimanja
- ▶ kvalitetnije povezivanje Valamar Riviere sa srednjim strukovnim i ugostiteljskim školama diljem Hrvatske
- ▶ podizanje ukupne kvalitete hrvatskog turizma i kvalitete kadrova u ugostiteljstvu i turizmu.



### PODJELA STIPENDISTA NA DOMICILNE I VANJSKE

#### Valamar Riviera

Razred	Domicilni	Vanjski	Ukupno
Maturanti	25	115	140
Ostali razredi	46	116	162
<b>Ukupno</b>	<b>71</b>	<b>231</b>	<b>302</b>

#### Valamar Riviera + Rab

Razred	Domicilni	Vanjski	Ukupno
Maturanti	28	115	143
Ostali razredi	52	116	168
<b>Ukupno</b>	<b>80</b>	<b>231</b>	<b>311</b>

## 5.3 STRATEGIJA RASTA

Valamar Riviera u 2017. godini ostvarila je izniman rast prihoda i dobiti, zahvaljujući kontinuiranim naporima ka unaprjeđenju poslovnih procesa, razvoju vlastitog portfelja, povećanju fokusa na gosta te razvoju poslovanja kroz strateška partnerstva i akvizicije.

Identificirali smo ključne čimbenike koji će podržati našu težnju za daljnjim rastom prihoda, dobiti i vrijednosti dionice:

- ▶ kapitalne investicije u portfelj i razvoj proizvoda
- ▶ strategija prodaje i distribucije
- ▶ upravljanje sustavom marke Valamar
- ▶ segmentacija i izbor ciljnih tržišta
- ▶ povećanje direktnih rezervacija i lojalnosti gostiju
- ▶ strateška partnerstva i suradnja s dobavljačima
- ▶ produljenje sezone kroz nove programe i turističke proizvode u suradnji s destinacijama i strateškim partnerima
- ▶ rast putem akvizicija, spajanja i poslovne suradnje u odmoršnim destinacijama
- ▶ povećanje prihoda optimizacijom cijena, zauzetosti hotela i kanala distribucije
- ▶ fokus na operativnu učinkovitost
- ▶ aktivno sudjelovanje u udrugama i institucijama u cilju razvoja i promocije turizma.



*Valamar Collection  
Imperial Hotel 4\*,  
Otok Rab*



## KAPITALNE INVESTICIJE U PORTFELJ I RAZVOJ PROIZVODA

Od 2004. godine Valamar Riviera je investirala više od 3,5 milijardi kuna u razvoj portfelja te je udio *premium* i *upscale* smještajnih jedinica povećan na 39 %.

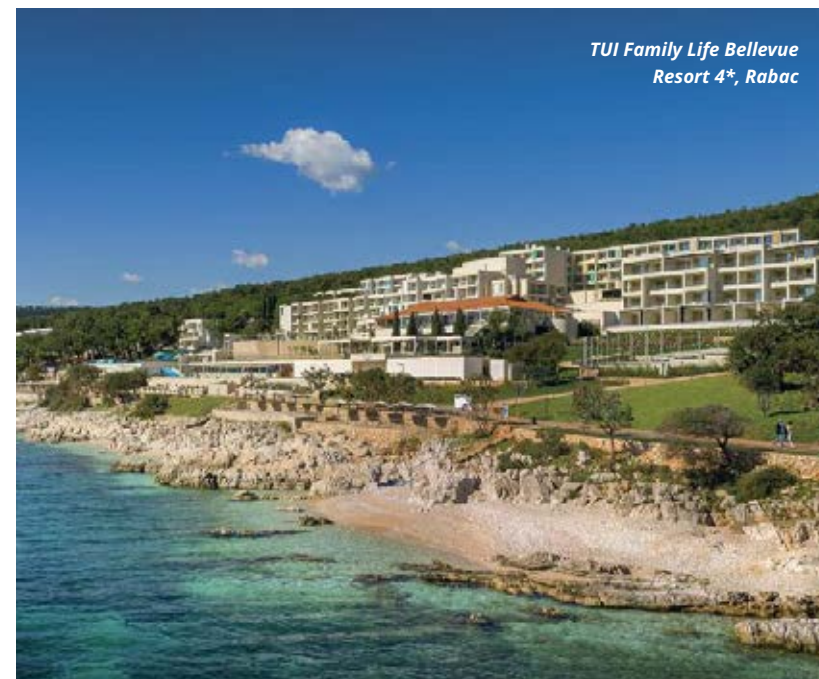
Tijekom 2017. godine 877,7 milijuna kuna investicija kapitalizirano je u postojeći portfelj dugotrajne materijalne imovine. Skrećemo pozornost da se 174,2 milijuna kuna odnosi na imovinu u pripremi.

Ukupan investicijski ciklus 2016./2017. iznosio je više od 900 milijuna kuna te je predstavljao dosad najveće ulaganje u turistički portfelj. 494 milijuna kuna bilo je namijenjeno podizanju kvalitete turističkih proizvoda i usluga u destinaciji Rabac (Family Life Bellevue Resort 4\* te Valamar Girandella Resort 4\*&5\*). Osim u čvrste objekte, nastavilo se i s ciklusom investicija u kampove u iznosu od 186 milijuna kuna, od kojih su najvažnije investicije u kamp Lanterna, kamp Zablaće te kamp Ježevac. Vrijednost ulaganja u investicijsko održavanje iznosi 68 milijuna kuna, u niz ostalih pojedinačnih investicija 138 milijuna kuna, a gotovo 21 milijun kuna iznose investicije društva Imperial.

Rabačke su goste početkom turističke sezone 2017. dočekala dva luksuzna ljetovališta, novi Family Life Bellevue Resort kategorije 4\* (prvi TUI Family Life hotel u Hrvatskoj) te potpuno obnovljeni Valamar Girandella Resort kategorije 4\* i 5\*. Opsežan investicijski projekt u Rapcu uključivao je kompletnu rekonstrukciju dvaju ljetovališta s ukupno 764 smještajne jedinice, izgradnju 17 restorana i barova te 13 bazena na više od 2000 m<sup>2</sup> vodene površine. Izgradio se Maro klub i više igrališta za djecu, dva

zabavna centra, *wellness*, unutrašnji i vanjski *fitness*, *bike*-centar i ostali sportski sadržaji. Gotovo 600 zaposlenika dnevno opslužuje više od 2.700 gostiju. Ulaganje je obuhvaćalo uređenje plaža i šetnica te hortikulturno uređenje kompletne zone. U izgradnju ljetovališta bila su uključena uglavnom hrvatska građevinska poduzeća i dobavljači, a otprilike 50 % ih je lokalnih, istarskih. Navedenim ulaganjima destinacija Rabac repositionirala se u vodeću odmorishnu destinaciju visoke kategorije. Zahvaljujući strateškim partnerstvima s vodećim europskim turoperatorima – TUI i DER Touristik Köln u trajanju od tri godine (sezona 2017., 2018. i 2019.) osigurala se i popunjenost kapaciteta. Time se u sljedeće tri godine u Rapcu očekuje više od sto tisuća gostiju, čime će se znatno unaprijediti promocija Istre, povećati broj avio gostiju i stvoriti mogućnosti za produljenje turističke sezone.

Osim ključne investicije u Rapcu, Valamar Riviera nastavila je s ulaganjima u koncept *premium* kampiranja. 98 milijuna kuna bilo je namijenjeno podizanju kvalitete jednog od ponajboljih europskih kampova, kampa Lanterna 4\*. Preuređen je ulazni trg s trgovačkim i ugostiteljskim objektima te oplemenjena ponuda s novim visokokvalitetnim mobilnim kućicama i novim sadržajima za djecu. Na otoku Krku Valamar Riviera uložila je 66 milijuna kuna u podizanje kvalitete smještaja i usluge te u nove visokokvalitetne mobilne kućice u kampovima Zablaće 3\* i Ježevac 4\*. Ulaganja su provedena i u ostalim kampovima na Krku te u Istri i Dubrovniku unaprjeđenjem kvalitete smještaja, ponude plaža i ugostiteljskih sadržaja.



TUI Family Life Bellevue  
Resort 4\*, Rabac

U 2017. godini društvo Imperial završilo je investicijski ciklus u vrijednost od gotovo 21 milijun kuna. Glavnina se uložila u kamp San Marino 3\* čije je goste dočekala nova *premium*-zona s luksuznim mobilnim kućicama. Uložila su se znatna sredstva u poboljšanje komunikacijske poslovne mreže, kao i u projektnu dokumentaciju koja je preduvjet investicija u budućem razdoblju.

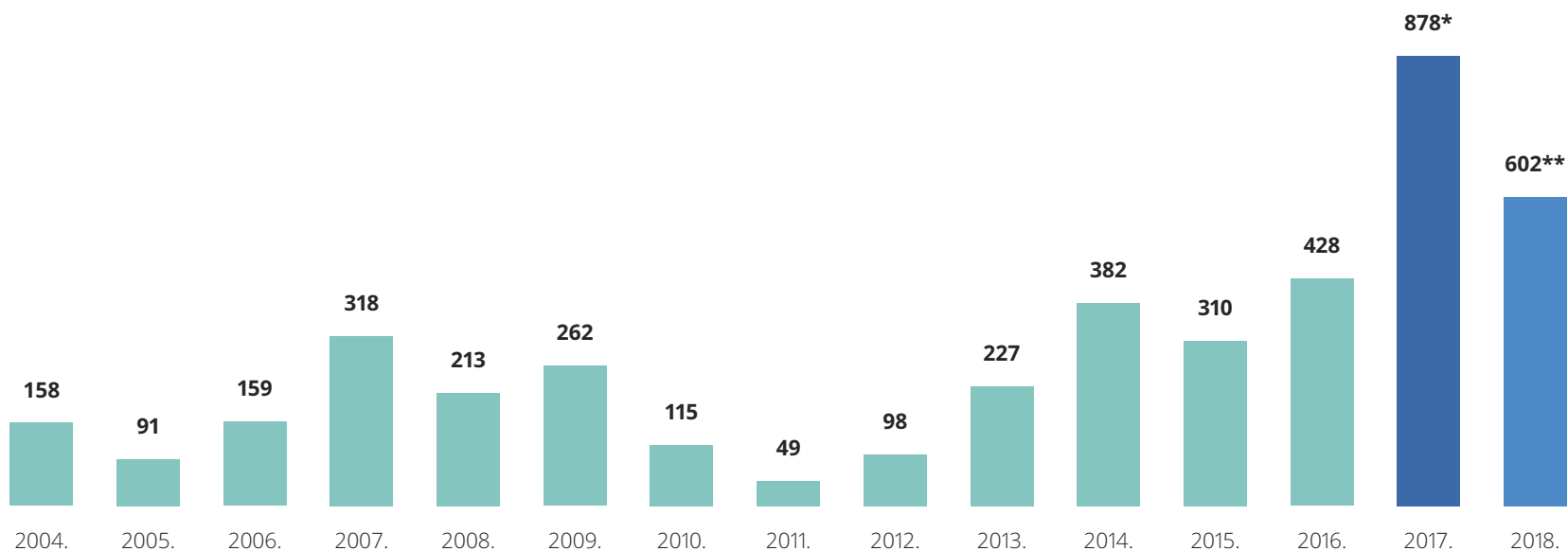
Završen je i niz drugih projekata koji će kroz nove i unaprijeđene sadržaje znatno povećati kvalitetu ponude i doživljaja u svim destinacijama (plaže, projekti širenja Wi-Fi pokrivenosti i digitalizacija poslovanja, tehnološki procesi te ostali projekti usmjereni na energetska učinkovitost).

U skladu s prethodno objavljenim i najavljenim investicijskim ciklusom od 2 milijarde kuna do 2020. godine, Grupa Valamar Riviera za 2018. godinu planira nova intenzivna ulaganja u vrijednosti od oko 705 milijuna kuna. Planirane investicije predstavljaju nastavak strategije repositioniranja

portfelja prema ponudi i uslugama visoke dodane vrijednosti.

Time je za 2018. godinu planiran dovršetak Valamar Girandella Resorta 4\* i 5\* u Rapcu te repositioniranje destinacije Rabac u vodeću odmoršnu destinaciju za

#### INVESTICIJSKI CIKLUS (kapitalizirano investicija, mil. HRK)



\* Od ukupno 878 milijuna kuna na investicijski ciklus 2017./2018. godine odnosi se 103 milijuna kuna.

\*\* Planirani iznos investicijskog ciklusa je 705 milijuna kuna, od čega je 103 milijuna kuna već proknjiženo kao imovina u pripremi u 2017. godini.

goste više platežne moći. 116 milijuna kuna namijenjeno je otvorenju prvog kinderhotela u okviru turističkog portfelja Valamar Riviere, Valamar Girandella Maro Resort Hotela 5\* u Rapcu. Kinderhotels Europa marketinško je udruženje koje pod austrijskim brendom Kinderhotels okuplja *premium* obiteljske hotele visoke kvalitete. Valamar Girandella Maro Resort Hotel 5\* bit će dizajnom i ponudom posebno prilagođen obiteljima s djecom različitih dobnih skupina. Obiteljskom odmoru podređen je cijeli koncept hotela, od predvorja hotela preko restorana i bazenskog kompleksa pa sve do uređenja 149 smještajnih jedinica visoke kategorije.

U Istra Camping Resort u Funtani, Camping Resort Lanterna u Poreču, kamp Ježevac te kamp Zablacé na otoku Krku uložiti će se gotovo 30 % ukupnih investicija. U 2018. godini u Istra Camping Resortu planira se realizirati prva faza njegova repozicioniranja k *premium* segmentu. Rekonstruirat će se komunalna infrastruktura, dio smještajne zone kamping parcela te sanitarni čvor. U Camping Resortu Lanterna 4\* uložiti će se u daljnje unaprjeđenje smještaja i podizanje kvalitete kamping ljetovališta. Time će goste nadolazeće sezone dočekati nova *premium*-zona mobilnih kućica uređena u skladu s Valamarovim obiteljskim brendom „Maro“ koji objedinjuje sadržaje za djecu s dva nova bazena, dovršetak glamping smještajne zone, kao i potpuno obnovljena i sadržajima obogaćena zona sportskih sadržaja. Proširenje zone mobilnih kućica te dva nova bazena planiraju se i u kampu Ježevac 4\*. Ulaganja se vrše i u kamp Zablacé, gdje će Valamar Riviera podignuti kategoriju kampa s tri na četiri zvijezdice ulaganjem u



Valamar Collection  
Girandella Resort 4\*/5\*,  
Rabac

nove visokokvalitetne mobilne kućice te izgradnju novog sanitarnog čvora i ostalih sadržaja.

U destinaciji Dubrovnik u fokusu je investicija u repozicioniranje hotela Valamar Argosy 4\*. 60 milijuna kuna bit će namijenjeno unaprjeđenju kvalitete postojećih smještajnih jedinica i razvoju novih sadržaja i usluga kako bi zadovoljili potrebe za „*adults friendly*“ proizvodom visoke kategorije.

Vrijednost ulaganja u investicijsko održavanje iznosi 64 milijuna kuna. U planu su i brojni drugi projekti ulaganja u proizvode i sadržaje za goste u cilju

podizanja konkurentnosti i kvalitete proizvoda uz osobit fokus na daljnje povećanje broja i kvalitete smještaja za sezonske zaposlenike (gotovo 45 milijuna kuna).

Planirana vrijednost investicija društva Imperial za 2018. godinu iznosi 72 milijuna kuna. Novi investicijski ciklus uključuje rekonstrukciju i repozicioniranje Grand hotela Imperial 4\* prema konceptu „*Adults Only*“. Ulaganja u kampove obilježiti će završetak Premium Mobile Home zone u kampu San Marino 3\* te nadogradnja Premium Mobile Home zone u autokampu Padova III 3\*.



## STRATEGIJA PRODAJE I DISTRIBUCIJA

Valamar Riviera u 2017. godini ostvarila je, drugu godinu zaredom, visok rast prihoda u svojem najlukrativnijem, direktnom kanalu prodaje od 31 %<sup>1</sup>. Ostvaren je i rast prosječne dnevne cijene direktnog kanala od 13 %<sup>2</sup>.

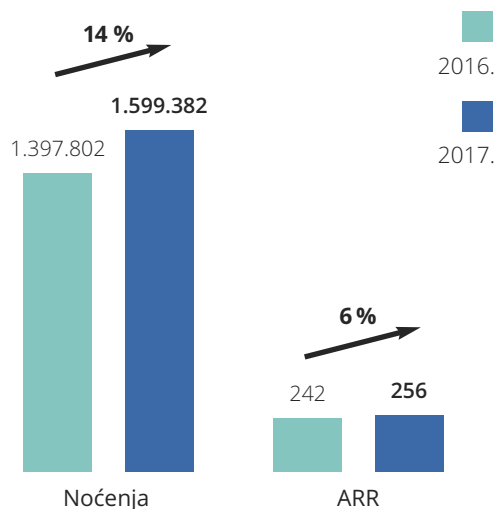
U skladu sa strategijom upravljanja distribucijskim kanalima, u 2017. uspješno je povećan udio direktnog kanala u ukupnim prihodima grupacije sa 41 % na 43 %.

Na razini grupe Valamar Riviera ostvarila je rast noćenja od 20 %<sup>3</sup>, kampovi bilježe rast od čak 24 %<sup>4</sup>, a hoteli su ostvarili porast od 17 %<sup>5</sup> u odnosu na 2016. godinu.

Kontinuirane inicijative ka rastu direktnih rezervacija, jačanju lojalnosti gostiju, kao i jačanju strateških partnerstva s ciljanim turoperatorima u svrhu produljenja sezone i proširenju tržišta i u 2017. godini

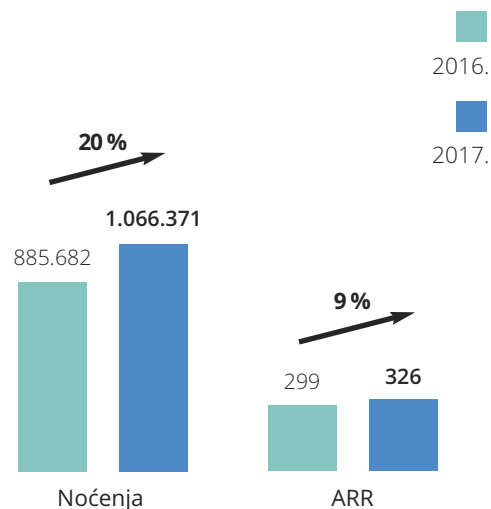
rezultiraju kontinuiranim rastom prihoda. I u 2017. godini Valamar ugošćuje važnija poslovna događanja, kao i različite destinacijske evente u Dubrovniku, uključujući Ljeto u Valamaru, Dubrovački polumaraton, Europski kongres akvakulture i Carnet korisničku konferenciju te Windays konferenciju, Poreč Open Air festival i Rabac Open Air festival u destinacijama Istre.

### RAST PROSJEČNE CIJENE I NOĆENJA – PREMIUM OBJEKTI\*



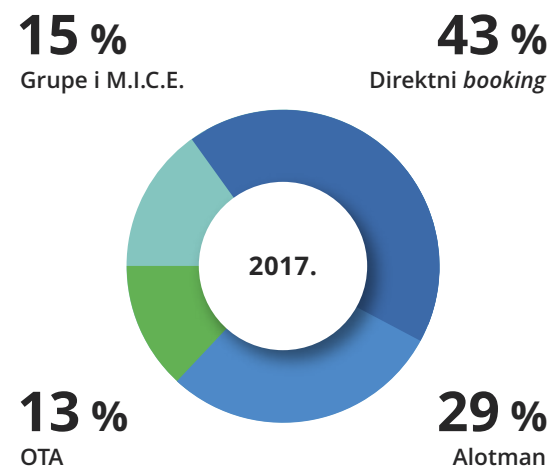
\* Ne uključuje Imperial Rab.

### RAST PROSJEČNE CIJENE I NOĆENJA – UPSCALE OBJEKTI\*



\* Ne uključuje Imperial Rab.

### DISTRIBUCIJSKI KANALI U 2017. (po prihodima)



2017.

Kontinuirani rast ARR-a u *premium* i *upscale* segmentima potvrđuje naše usmjerenje na ulaganje u objekte više kategorije. Ostvareni rast ARR-a i prihoda prati i rast noćenja, što potvrđuje stabilnost rasta poslovanja u svim proizvodima (hotelima, ljetovalištima i kampovima) Zahvaljujući investicijama u 2017., posebice u Valamar Girandella Resort i TUI Family Life Bellevue Resort, rast prosječne cijene u *premium* i *upscale* objektima iznosi 6 %<sup>6</sup> i 9 %<sup>7</sup> uz istodoban rast noćenja od 14 % u *premium* odnosno 27 % u *upscale* proizvodima<sup>7</sup>. Najveća zauzetost od 48 % bilježi se u *premium* čvrstim objektima.

Valamar Riviera postavila je cilj da u svakoj destinaciji ima jedan objekt koji radi cijelu godinu. Tako su dodatnim jačanjem segmenta fokusiranih u predsezoni i posezoni u 2017. cijelu godinu radili hoteli Valamar Diamant u Poreču, hotel Valamar Sanfior u Rapcu te Valamar Lacroma u Dubrovniku.

<sup>1</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast prihoda direktnog kanala iznosi 21 %.

<sup>2</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast prosječne dnevne cijene direktnog kanala iznosi 14 %.

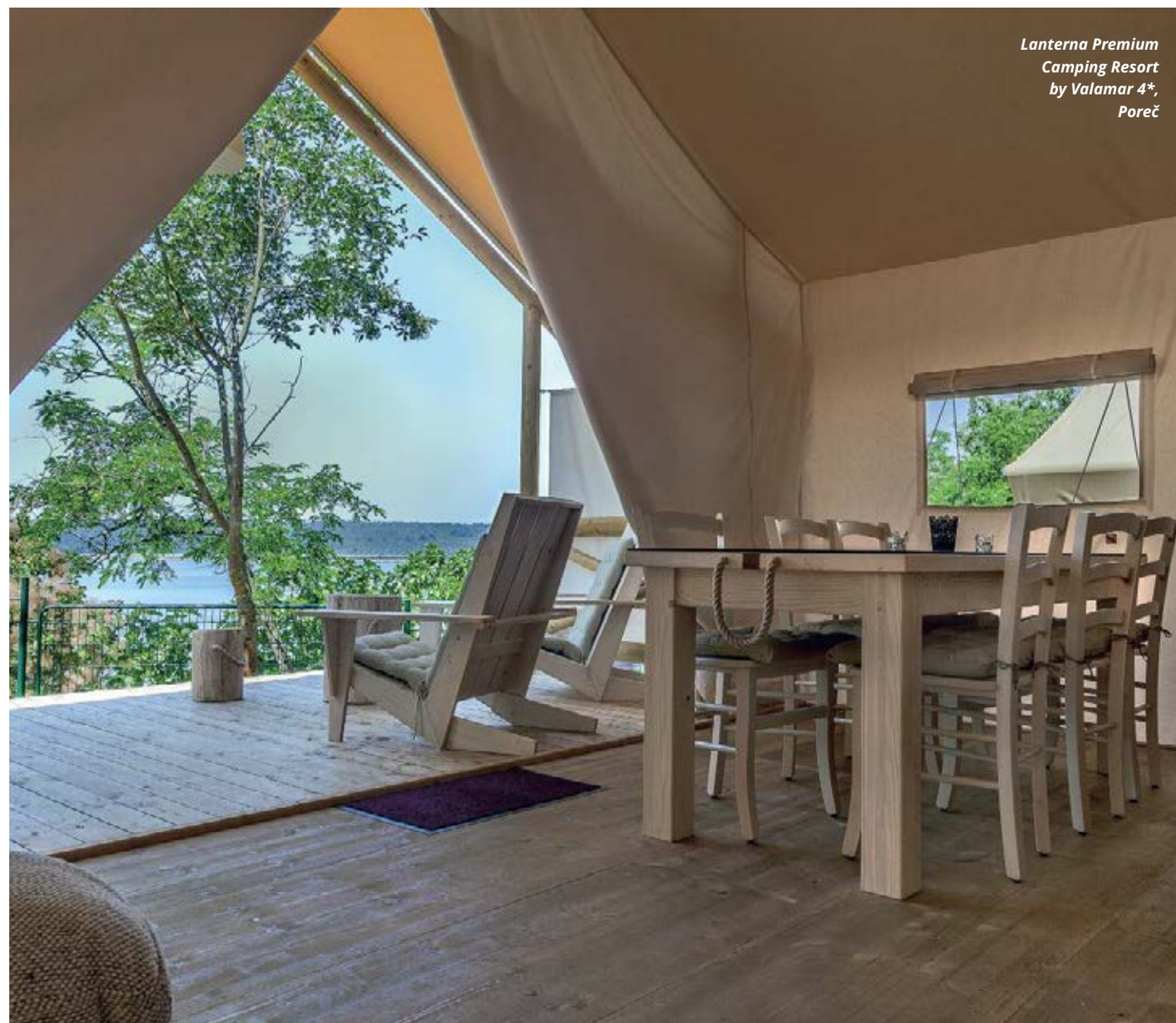
<sup>3</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast noćenja na razini grupe iznosi 6 %.

<sup>4</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast noćenja kampova iznosi 8 %.

<sup>5</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast noćenja hotela i apartmana iznosi 5 %.

<sup>6</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast prosječne cijene u *premium* i *upscale* objektima iznosi 6 % i 9 %.

<sup>7</sup> Bez utjecaja destinacije Rab rast noćenja iznosi 14 % u *premium* odnosno 20 % u *upscale* proizvodima.





## SEGMENTACIJA I IZBOR CILJNIH TRŽIŠTA

U 2017. godini Valamar Riviera odlučno se usmjerila na pozicioniranje portfelja koji se učinkovito obraća ciljanim skupinama.

Osim optimalne diferencijacije portfelja, nužna je i jasna strategija brenda i uslužnih koncepata, dizajnirana na način da ispuni specifične potrebe i želje određenih tržišnih segmenata. Ovo će omogućiti povećanje tržišnog doseg, unaprjeđenje kompatibilnosti vlastitih proizvoda i usluga sa specifičnim tržišnim segmentima, povećanje lojalnosti gostiju i u konačnici znatan i održiv rast ključnih pokazatelja poslovanja.

Ova se strategija na najbolji način ogleda u razvoju Valamar Isabella Island Resorta i Valamar Girandella Resorta, gdje su kreirani posebni sadržaji za obitelji, sadržaji *designed for adults* te, te V-level sadržaji.

U kamping dijelu portfelja zanimljivo je istaknuti razvoj specifičnih proizvoda za luksuzno kampiranje poput *premium camping home villagea* i glampinga, koji su rezultirali 20 postotnim udjelom tog segmenta, što predstavlja povećanje od dva postotna poena u odnosu na prethodnu godinu.



## UPRAVLJANJE SUSTAVOM MARKE VALAMAR

Brend Valamar već je više od 10 godina vodeći brend hrvatskog turizma i tu poziciju želimo zadržati i unaprijediti. Njegove temeljne vrijednosti u novim tržišnim okolnostima i u novoj realnosti samog proizvoda trebalo je interpretirati na drugačiji način.

U 2004. godini uveden je brend Valamar Hotels & Resorts i vrlo se brzo etablirao kao prvi međunarodno prepoznat brend u hrvatskom turizmu. Dvije godine kasnije uvodi se i brend Camping Adriatic by Valamar. Arhitektura brenda kroz vrijeme se nadopunjavala i modificirala prilagođavajući se promjenama u kompaniji, a u 2016. godini započet je proces redefiniranja postojeće strategije brenda. Ovaj strateški projekt usmjeren je k unaprjeđenju efikasnosti i snage krovnog brenda i kompletne

strukture korporativnih i uslužnih podbrendova, a sve kako bi se komunikacijska strategija na svim razinama kompanije uskladila s ambicioznim razvojnim planovima društva.

Projekt definiranja nove strategije brenda pristupilo se sistematično, uzimajući u obzir sve relevantne interne i eksterne čimbenike uz fokus na ključne strateške inicijative. Strategija brenda postavlja jasan put i smjernice brenda Valamar i pripadajućih podbrendova te stvara temelje za daljnji razvoj kompanije. Strategija brenda tako će nam omogućiti povećanje tržišnog doseg, unaprjeđenje kompatibilnosti proizvoda i usluga sa specifičnim tržišnim segmentima, veću lojalnost gostiju i u konačnici rast ključnih pokazatelja poslovanja.



Prvi međunarodno prepoznati brend suvremenog turizma u Hrvatskoj.

### KLJUČNE PROMJENE

- ▶ Krovni se brend mijenja i postaje platforma za korporativnu i komercijalnu komunikaciju.
- ▶ Definirane su ključne *core* vrijednosti krovnog brenda koje se vežu za sve brendove u sustavu.
- ▶ Postojeća arhitektura brenda Valamar prelazi iz sustava s dva glavna produkt-brenda u sustav s pet glavnih produkt-brendova vrlo blisko vezanih za „*core*“ kulturu i vrijednosti Valamara.
- ▶ Definiran je sustav komunikacije standardiziranih Valamar programa s potpisom, zajedno s njihovom aplikacijom na kompatibilne Valamar produkt-brendove.
- ▶ Svaki objekt u portfelju vezan je za jedan od produkt-brendova i za njega je definirano specifično pozicioniranje, USP-ovi, ciljana tržišta, prodajni kanali.
- ▶ Valamar Collection i Valamar Collection Resorts brendovi su od strateškog značaja i najbliže su vezani za ključne vrijednosti Valamara. Oni uključuju najbolje proizvode iz portfelja.
- ▶ Valamar Hotels & Resorts je brend koji obuhvaća najveći dio kapaciteta kompanije, a uključuje *upscale* i *midscale* objekte. Kroz ovaj će brend biti uvedeni i specifični *labeli* ovisno o specifičnostima pojedinog produkta.
- ▶ Sunny by Valamar je *economy brand* koji uključuje *midscale* i *economy* dio portfelja.
- ▶ Camping Adriatic by Valamar podiže se na viši nivo uz jaču poveznicu s brendom Valamar, a dodatno je podijeljen u tri kategorije po istome principu kao i kod čvrstih objekata – Premium Resorts, Resorts i Sunny.
- ▶ Implementacija novog brendinga započet će u drugoj polovici 2018. godine.

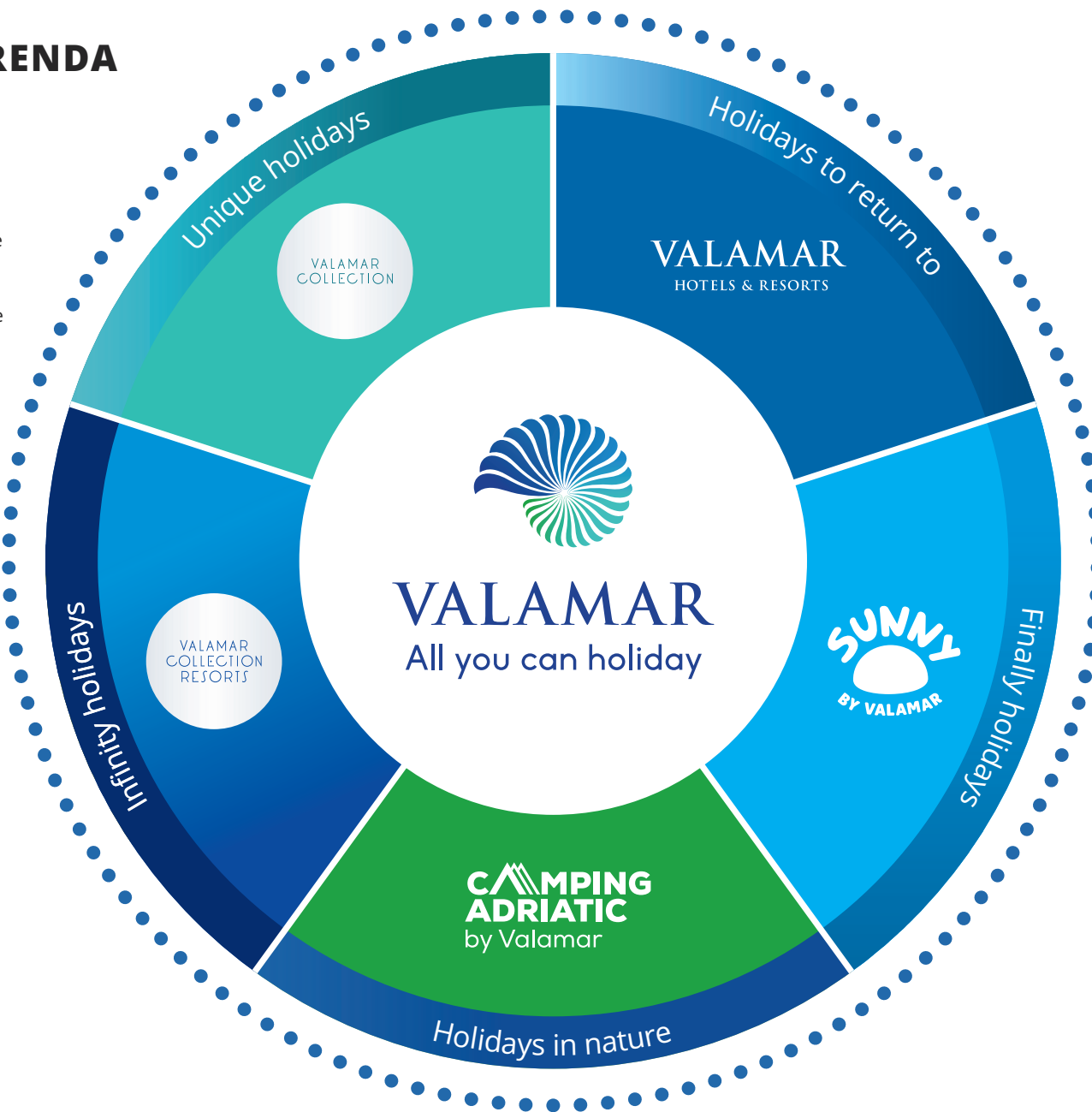


## NOVI IDENTITET BRENDAA

Osim promjene krovnog brenda, koji postaje platforma za korporativnu i komercijalnu komunikaciju, definirane su njegove ključne *core* vrijednosti koje se vežu za sve brendove u sustavu. Postojeća arhitektura brenda Valamar prelazi iz sustava s dva u sustav s pet glavnih produkt-brendova vrlo blisko vezanih za „*core*” kulturu i vrijednosti Valamara.

### Valamar+ Club

Valamar program lojalnosti povezuje sve product brandove u sustavu, doprinosi jačanju prepoznatljivosti krovnog branda i stvara dodatnu vrijednost za goste koji se vraćaju.





**PRIKAZ PORTFELJA 2018.**



**VALAMAR**  
All you can holiday





## VALAMAR ALL YOU CAN HOLIDAY

Mi kreiramo savršen odmor.

Tražite li odmor za cijelu obitelj s mnoštvom zabavnih i aktivnih sadržaja, romantično putovanje u dvoje začinjeno izletima u srednjovjekovni grad i večerama uz zalazak sunca, luksuzno ljetovanje uz ekskluzivan tretman, opuštanje na prekrasnim plažama ili odmor usred prekrasne prirode, naši djelatnici ValamArtisti tu su da vam pruže jedinstvenu kulturu V-usluge, pokažu našu gostoljubivost i za vas kreiraju nezaboravne autentične doživljaje.

Valamar – All You Can Holiday.



### CORE VRIJEDNOSTI KROVNOG BRENDIA

#### LIDERI U ODMORIŠNOM TURIZMU

Savršeni odmor i kreiranje autentičnih doživljaja ono je čime se bavimo. Kontinuirano ulažemo u svoje destinacije, ljetovališta, hotele i kampove te s inovacijama uvijek idemo korak dalje.

#### ODMOR KAKAV BAŠ VI ŽELITE

Pet brendova hotela, ljetovališta i kampova Valamara dizajnirani su s posebnom pažnjom kako bi ispunili želje svakog gosta i pružili mu garanciju Valamar kvalitete. Tražite li zabavno obiteljsko ljetovanje uz more, bijeg u dvoje, opuštanje na plaži i bazenu, luksuzni odmor ili bezbrižan odmor u prirodi, u našem konceptu All You Can Holiday naći ćete odmor kakav baš vi želite.

#### JEDINSTVENA KULTURA V-USLUGE

Ponosni smo na kulturu naših V-usluga koje pružaju Valamarovi zaposlenici – ValamArtisti – stvarajući nezaboravna sjećanja svakog dana za svakog gosta.

#### VALAMAR PROGRAMI S POTPISOM

Kako bismo zadovoljili želje i najzahtjevnijih gostiju kreirali smo Valamar programe s potpisom. Maro koncept za obitelji, V-level dizajniran za luksuzni odmor, restoran Miramare za savršenu romantičnu večeru uz zalazak sunca i mnogi drugi originalni programi učinit će doživljaj odmora u Valamaru jedinstvenim.

#### AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

Partneri smo turističkim destinacijama, jer želimo gostima što bolje približiti lokalne vrijednosti: kulturu, povijest, događanja, nezaboravne izlete i lokalne specijalitete, a naš Valamar Experience Concierge tu je da vam pruži informacije i organizira najbolje doživljaje iz destinacije vašeg odmora.

#### OD IDEJE DO SAVRŠENOG ODMORA

Putovanje počinje idejom, a Valamar je s vama na svakom koraku – od ideje do savršenog odmora. Od samog početka tog putovanja, vašeg prvog poziva ili poruke e-pošte našem rezervacijskom centru, ValamArtisti će se pobrinuti da vam osiguraju nezaboravan odmor. Sa željom da vas bolje upoznamo kako bismo vaš odmor učinili fantastičnim, razvili smo i vrhunski *loyalty* program kako bi vam osigurali brojne pogodnosti i kreirali posebne ponude prilagođene upravo vama.



**VALAMAR**  
All you can holiday

## VALAMAR COLLECTION UNIQUE HOLIDAYS

Valamar Collection birana je kolekcija hotela modernog luksuza i najbolje je što Valamar ima u svojem portfelju.

Svaki hotel iz Valamar Collectiona ima svoju jedinstvenu priču i koncept te je dizajniran u cilju da zadovolji želje i najzahtjevnijih gostiju. Posebna pažnja posvećena je *gourmet* doživljaju s naglaskom na okuse Mediterana, Valamar programima s potpisom specifičnima za svaki hotel, ekskluzivnoj V-level usluzi te autentičnom doživljaju destinacije. Sve to u cilju da doživite jedinstven odmor.

- ▶ MODERAN LUKSUZ ZA NAJZAHTJEVNIJE GOSTE
- ▶ *GOURMET* DOŽIVLJAJ S NAGLASKOM NA MEDITERAN
- ▶ EKSKLUZIVAN V-LEVEL PROGRAM
- ▶ VALAMAR PROGRAMI „S POTPISOM“
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE



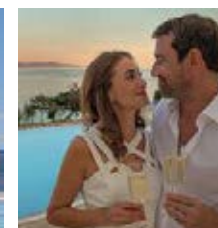
## VALAMAR COLLECTION RESORTS INFINITY HOLIDAYS

Valamar Collection ljetovališta najbolji su izbor za potpuni luksuz na odmoru.

Svako je Valamar Collection ljetovalište stvoreno za obiteljski odmor, parove ili luksuzni odmor i boravak svakog gosta pretvara u jedinstveni doživljaj. Izaberite smještaj koji vam najviše odgovara i oslonite se na Valamar Experience Conciergea za sve informacije i najbolji mogući doživljaj destinacije.

Valamar Collection ljetovališta nude najširi spektar usluga i programa vrhunske kvalitete. Posebnu pažnju posvetili smo plažama i bazenima, *gourmet* ponudi s brojnim tematskim restoranima i barovima, kao i V-uslugama i Valamar programima s potpisom poput ekskluzivnog programa V-level, programa Maro family te programa Stay Fit, V-Sport i Valamar Loves Bike za aktivni odmor. Odmor u Valamar Collection ljetovalištu jest odmor bez granica.

- ▶ MODERAN LUKSUZ
- ▶ ATRAKTIVNE TEMATSKE PLAŽE I BAZENI
- ▶ MARO HOLIDAY
- ▶ DIZAJNIRANO ZA ODRASLE
- ▶ PROGRAM S POTPISOM V-LEVEL
- ▶ ŠIROKA PONUDA TEMATSKIH RESTORANA I BAROVA
- ▶ ZABAVA I AKTIVNI ODMOR
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE



## VALAMAR HOTELS&RESORTS HOLIDAYS TO RETURN TO

Tražite li odmor za cijelu obitelj, opuštajuće putovanje u dvoje, odlazak na more s prijateljima ili aktivni odmor uz mnoštvo zabave, ovo su ljetovališta u kojima ćete pronaći svoj idealan odmor.

Svako ljetovalište nalazi se na plaži te ima bazen gdje možete pronaći mjesto za sebe kako biste uživali u kupanju, opuštanju ili druženju s obitelji. Valamar programi „s potpisom“ Maro ili Adults pomoći će vam da izaberete ljetovalište koje najbolje odgovara vašim preferencijama.

Posebna pažnja posvećena je *gourmet* doživljaju pa svako ljetovalište nudi mediteranske specijalitete i široku ponudu lokalnih vina, dok su aktivni odmor i zabava sastavni dio svakodnevnog programa.

Valamar Hotels & Resorts mjesta su za odmor na koja ćete se sigurno vraćati.

- ▶ HOTELI I LJETOVALIŠTA ZA PRAVI ODMOR
- ▶ ODMOR NA PLAŽI I BAZENIMA
- ▶ MARO ILI ADULTS HOLIDAY
- ▶ *GOURMET* DOŽIVLJAJ S NAGLASKOM NA MEDITERAN
- ▶ AKTIVNI ODMOR I ZABAVA
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

# VALAMAR

HOTELS & RESORTS



## SUNNY BY VALAMAR FINALLY HOLIDAYS!

Sunny je odmor na plaži. To ste čekali cijelu godinu i sada je vrijeme za odmor.

Jednostavnost odmora na pravi način ono je što nudi Sunny by Valamar. Naši djelatnici ValamArtisti umjetnici su u tome da vam osiguraju V-usluge i nezaboravna sjećanja, svaki dan za svakog gosta.

Posebna pažnja posvećena je tome da doživite autentičan odmor kroz sve doživljaje koje nude naše destinacije.

- ▶ ODMOR NA PLAŽI
- ▶ JEDNOSTAVNOST ODMORA NA VALAMAROV NAČIN
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE



## CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR HOLIDAYS IN NATURE

Tri brenda Camping Adriatic by Valamar ljubiteljima kampiranja otvaraju mnoštvo mogućnosti za izbor idealnog odmora: od iskonskog kampiranja u netaknutoj prirodi do uživanja u vrhunskom odmoru uz *premium* sadržaje i usluge. Naši su kampovi oaze opuštanja okružene čistim morem i održanim plažama. U njima vlada prirodna i bezbrižna atmosfera koju ValamArtisti obogaćuju prijateljskom brigom i pružanjem jedinstvenih V-usluga.

## CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR PREMIUM RESORTS INFINITY CAMPING

Camping Adriatic by Valamar *premium resorti* najbolji su izbor za prvoklasni odmor u bezbrižnom camping okruženju na otvorenom, uz more usred netaknute mediteranske prirode.

U svakom *premium resortu* pronaći ćete parcele kraj mora, prostrane *camping homeove* posebno dizajnirane za obitelji ili parove te luksuzan smještaj u glamping šatorima. Posebna pažnja posvećena je obiteljskim sadržajima, igralištima za djecu, plažama i bazenima, *gourmet* ponudi te Valamar programima s potpisom poput programa Maro family te programa Stay Fit ili V-Sport za aktivni odmor.

Oslonite se na Valamar Experience Conciergea za sve informacije i najbolji mogući doživljaj destinacije. Odmor u *premium resortima* Camping Adriatic by Valamar iskustvo je kampiranja bez granica.

- ▶ NAJBOLJI *CAMPING RESORTI*
- ▶ POMNO OSMIŠLJEN PROGRAM ZA OBITELJSKI ODMOR
- ▶ KOMPLETNA USLUGA NA TEMATSKIM PLAŽAMA I BAZENIMA
- ▶ BOGATA *GOURMET* PONUDA
- ▶ ZABAVA I AKTIVNI ODMOR
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

**CAMPING  
ADRIATIC** PREMIUM  
RESORTS  
by Valamar

## CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR RESORTS MORE THAN CAMPING

Camping Adriatic by Valamar resorti pružaju svakom gostu ugođaj odmora uz more s kvalitetnim i raznovrsnim sadržajima i uslugama kampa te autentičnim lokalnim doživljajima.

Tražite li odmor za cijelu obitelj, opuštajuće putovanje u dvoje, odlazak na more s prijateljima ili aktivni odmor uz mnoštvo zabave, ova su camping ljetovališta idealan izbor za vas. *Camping resorti* nude širok izbor *camping homeova*, parcele uz more i u hladovini, tematske plaže i bazene te zabavne aktivnosti za sve uzraste.

- ▶ PRVOKLASNA POZICIJA UZ MORE
- ▶ OPUŠTAJUĆI AMBIJENT I IZVRSNA USLUGA
- ▶ PROGRAM AKTIVNOSTI I ZABAVE ZA SVE UZRASTE
- ▶ AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

**CAMPING  
ADRIATIC** RESORTS  
by Valamar

**CAMPING  
ADRIATIC**  
by Valamar

## CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR SUNNY PURE CAMPING

Camping Adriatic by Valamar Sunny odmor je u netaknutoj prirodi, pod vedrim nebom, uz čisto more. To ste čekali cijelu godinu i sada je vrijeme za odmor.

Jednostavnost odmora na pravi način ono je što nude Sunny kampovi. Naši djelatnici ValamArtisti umjetnici su u tome da osiguraju nezaboravna sjećanja, svaki dan za svakog gosta. Bzbrižna atmosfera, specifični doživljaji destinacija i opuštanje na prekrasnim plažama pružaju gostima priliku za stvaranje nezaboravnih trenutaka kampiranja.

- ▶ ODMOR USRED NETAKNUTE PRIRODE
- ▶ JEDNOSTAVNOST ODMORA NA PRAVI NAČIN
- ▶ AUTENTIČNI DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

**CAMPING  
ADRIATIC** SUNNY  
by Valamar



## POVEĆANJE DIREKTNIH REZERVACIJA I LOJALNOSTI GOSTIJU

Valamar Riviera programom lojalnosti nastoji stvoriti dodatnu vrijednost za goste koji se vraćaju kako bismo povećali svoje prihode, a time i udio direktnih rezervacija. Udio gostiju koji se vraćaju u 2017. dosegao je 24 %.

Tijekom 2017. godine Valamar Riviera ostvarila je udio direktnih rezervacija u prihodu u iznosu od 43 % preko sustava direktne distribucije: pozivnog centra, direktnom rezervacijom putem interneta ili preko mobilne platforme odnosno programom lojalnosti.

Nastavit ćemo razvijati program lojalnosti kako bismo stvorili još dodanih vrijednosti za svoje klijente uz istodoban razvoj mrežnih stranica, e-marketinga i tehnologije kako bismo do 2020. godine dosegli udio direktnog *bookinga* od 50 % u prihodima te udio lojalnih gostiju povećali na 30 %. Udio prihoda *loyalty* članova u ukupnim direktnim rezervacijama u 2017. godini kod hotela dosegao je 50,8 %, a kod kampova 25,2 %.



## STRATEŠKA PARTNERSTVA

Valamar kontinuirano radi na razvoju suradnje sa strateškim partnerima. Zahvaljujući tim suradnjama ostvaruje se povećanje broja gostiju iz avio tržišta, ravnomjernija segmentacija emitivnih tržišta, kao i produljenje sezone.

Dva su segmenta koja posebno gradimo – specijalistički i turoperatorski.

- ▶ Specijalističke partnere fokusiramo na postojeće i nove proizvode kroz koje gradimo rast posebice u predsezoni i posezoni. Proizvodi su na kojima fokusiramo aktivnosti biciklizam, tenis, gastronomija, događanja koja destinaciji osiguravaju dodatne sadržaje, kao i velike međunarodne konferencije.
- ▶ U turoperatorskom segmentu pronalazimo dodatni prostor za rast kroz nove investicijske projekte, kao i fokusiranjem partnera u pojedinačne objekte, što omogućuje optimiziranje proizvoda i usluge te u konačnici višu efikasnost. Grupa TUI najveća je turistička kompanija na svijetu koja obuhvaća lanac jakih turoperatora, 1.500 agencija, šest zrakoplovnih kompanija s više od 150 aviona, 300 hotela s više od 214.000 kreveta i 14 kruzera. Godišnje se više od 20 milijuna gostiju koristi njihovim uslugama.

U suradnji s grupacijom TUI, u 2017. godini uspješno je odrađena implementacija i prva ugovorna sezona Family Life Bellevue Resorta s proizvodno najkompleksnijim TUI obiteljskim

konceptom u Rapcu. Family Life Bellevue Resort ugostio je prvih 16.000 novih avio gostiju s britanskog i skandinavskog tržišta, a u sljedeće dvije godine očekuje se još 60.000.

DER Touristik jest turistička divizija grupacije REWE, među vodećim globalnim turističkim grupacijama i druga najveća njemačka turistička kompanija, čijim se uslugama koristi približno 8 milijuna gostiju godišnje. U 2017. godini odrađena je prva uspješna, ugovorna sezona sa strateškim partnerom DER Touristik u novom objektu Valamar Girandella Resort. Novi diferencirani objekti unutar Girandella Resorta „Adults only“ i „Family“ uspješno su pozicionirani, a odrađene su i pripreme za planirani nastavak i proširenje suradnje s partnerom u objektu Valamar Girandella Maro Suites, prvom objektu sa 5\* u Rapcu s ekskluzivnim sadržajima namijenjenim djeci koji planira svoja vrata otvoriti za sezonu 2018.

Fokusirajući svoje promotivne i prodajne aktivnosti kroz ovaj projekt na destinaciji Istra i Rabac, DER Touristik doveo je dodatnih 5.850 gostiju, a u sljedeće dvije godine trajanja ugovora očekuje se još oko 20.000 gostiju u destinaciji Rabac.

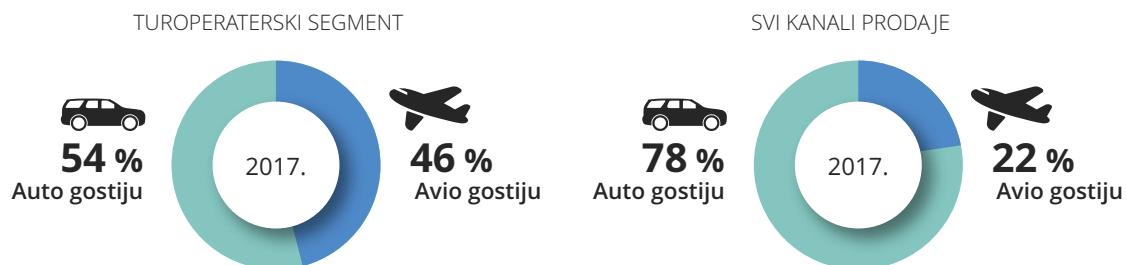
Ovakvom suradnjom ostvaren je važan korak u repositioniranju destinacije Rabac s pretežno 2\*/3\* na prestižnih 4\* i 5\*, uvedeni su novi hotelski koncepti (TUI Family Life, Adults Only), čime je unaprijeđena i Valamarova baza znanja primjenjiva na cijeli lanac destinacijskih usluga.

Jetzholidays treći je po veličini britanski turoperator, čija je sestrinska kompanija Jet2.com, četvrta najveća zrakoplovna kompanija u Velikoj Britaniji. Jet2.com godišnje preveze približno 7 milijuna putnika.

Nakon odrađenih priprema za jačanje partnerstva u 2017. godini, ostvaren je znatan rast prema broju

zauzetih smještajnih jedinica u čvrstim objektima, Jetzholidays na razini destinacija u Istri raste 92 %, a u Dubrovniku čak 100 % od 2013. do 2017. godine. Zbog vrlo dobre geografske pozicije i prometne povezanosti s glavnim emitivnim tržištima na razini destinacije Istra (Poreč, Rabac) tradicionalno je glavni način dolaska gostiju automobilom. Jačanje avio naleta na Istru strateška je odrednica kojom su otvorena nova tržišta. Intenzivnija suradnja sa strateškim partnerima rezultira rastom udjela avio gostiju sa 21 % u 2016. na 33 % u 2017. godini na razini destinacija Istre u turooperatorskom segmentu u čvrstim objektima.

## UDIO GOSTIJU PREMA NAČINU DOLASKU U HOTELIMA I LJETOVALIŠTIMA U DESTINACIJI RABAC





## PRODULJENJE SEZONE KROZ NOVE PROGRAME I TURISTIČKE PROIZVODE U SURADNJI S DESTINACIJAMA I STRATEŠKIM PARTNERIMA

Bliski odnosi sa strateškim partnerima i destinacijama u kojima Valamar Riviera posluje, kao što su TUI, DER Touristik, JetzHolidays, teniski specijalisti Zischka i Wagner te ID Riva, znatno pridonose razvoju destinacijske ponude i produljenju sezone.

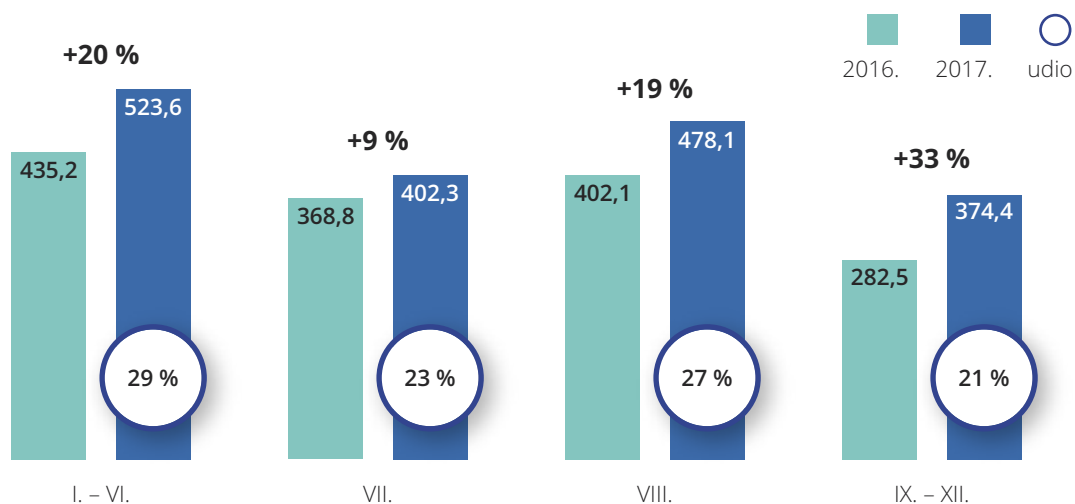
Jedan nam je od ključnih fokusa širenje strateških partnerstva u cilju produljenja sezone i privlačenja novih emitivnih tržišta. Kalendar manifestacija u koje je Valamar organizacijski ili sponzorski uključen u 2017. bio je bogatiji nego ikada. Najvažnije su od njih Poreč Open Air festival s MTV Summerblast festivalom,

Swatch Beach Volleyball Poreč Major, Rabac Open Air festival, Ljeto u Valamaru, turnir u lovu na veliku ribu Offshore World Challenge s Tunalicious Street Food festivalom, biciklističke utrke Tour of Croatia i Mitas 4 Islands te niz drugih. Velik dio događaja odvijao se u predsezoni i posezoni, potpomažući generiranje turističkih dolazaka u periodima niže potražnje. Za uspješnu realizaciju ključna je bila sinergija gradova, općina, turističkih zajednica, hotelijera, ugostitelja i ostalih dionika turizma destinacije. Rezultat je ogroman doprinos tome da se naše destinacije svrstaju među najpoželjnije u Hrvatskoj.

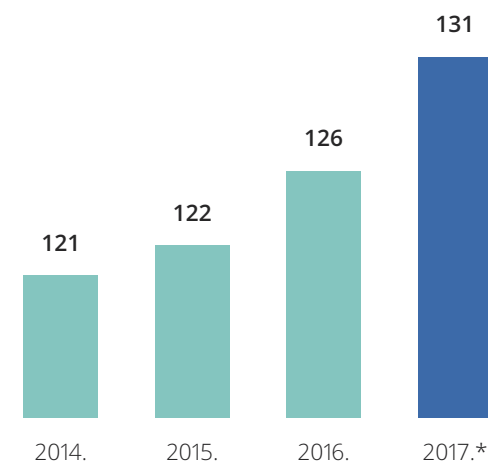
Valamar se proteklih godina strateški usmjerio i na razvoj specifičnih destinacijskih proizvoda i programa. Tu su posebno važni biciklizam i sportovi na otvorenom. Uz ostale ključne destinacijske prednosti i mogućnosti, poput *gourmet* ponude, *family* sadržaja u objektima, zanimljivih izleta i sl., pretvaraju u niz atraktivnih prodajnih paketa usmjerenih specifičnim segmentima gostiju na našim ključnim tržištima u okruženju. U 2017. godini poseban je fokus bio na Njemačkoj i Austriji, gdje smo promociju i prodaju realizirali putem posebnih suradnji s turoperatorima i putem Valamarova direktnog kanala.

### OPERATIVNI PRIHODI 2017./2016. (mil. HRK)

S pedeset postotnim udjelom u godišnjim poslovnim prihodima, poslovanje u pred i posezoni postalo je jednako važno kao i u visokoj sezoni. Dodatna potvrda izuzetnih napora u širenje sezone je porast dana pune zauzetosti s 126 u 2016. godini na 131 dan u 2017. godini (što ne uključuje poslovanje društva Imperial Rab).



### DANI PUNE POPUNJENOSTI



\* 2017. ne uključuje Imperial d.d. Rab.



## NAŠA STRATEŠKA PARTNERSTVA

### HOTELI I LJETOVALIŠTA



### IZDVOJENA STRATEŠKA DESTINACIJSKA DOGAĐANJA





## RAST PUTEM AKVIZICIJA, SPAJANJA I POSLOVNE SURADNJE



### AKVIZICIJA HOTELA MAKARSKA d.d.

Valamar Riviera dostavila je 27. prosinca 2017. Centru za restrukturiranje i prodaju (CERP) obvezujuću ponudu za kupnju 621.086 dionica društva Hoteli Makarska d.d., odnosno 55,48 % temeljenog kapitala društva. CERP je 12. veljače 2018. objavio na svojim mrežnim stranicama obavijest o prihvatu ove obvezujuće ponude.

Valamar Riviera je s Allianz ZB d.o.o. društvom za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima uspostavila odnos zajedničkog djelovanja spram društva Hoteli Makarska d.d. Valamar Riviera i AZ obvezni mirovinski fondovi imaju namjeru znatna sredstva uložiti u razvoj destinacije Makarska u cilju podizanja kvalitete turizma prema gostima više platežne moći i otvaranja novih radnih mjesta u interesu svih dionika društva i lokalne zajednice. Valamar Riviera i AZ obvezni mirovinski fondovi time nastavljaju uspješan model ulaganja kojim su 2016. godine zajednički realizirali akviziciju Imperiala d.d. na otoku Rabu.



### RESTRUKTURIRANJE HELIOS FAROSA d.d.

Skupština stečajnih vjerovnika društva HELIOS FAROS d.d. u stečaju 20. srpnja 2017. donijela je odluku o izradi Stečajnog plana slijedom ponude za ulaganje i dokapitalizaciju društva koju su dana 15. svibnja 2017. zajednički predali Valamar Riviera i PBZ Croatia osiguranje d.d. za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima.

Helios Faros d.d. više je desetljeća bio nositelj starigradske turističke ponude, a u stečaju je od veljače 2016. godine. Raspolože kapacitetima kategorije 2\* – 3\*, koji obuhvaćaju 1,465 postelja u turističkim objektima

hotela Arkada 2\* i Lavanda 3\*, apartmanima 2\* i kampu Jurjevac, iako je gotovo 20 % kapaciteta u čvrstim objektima već neko vrijeme izvan komercijalne funkcije.

U ponudi PBZ Croatia osiguranje d.d. i Valamar Riviera d.d. predlažu plan restrukturiranja te petogodišnji plan ulaganja u turističku imovinu u visini od 650 milijuna kuna. Kroz potpunu obnovu i izgradnju dvaju ljetovališta visoke kategorije kapaciteta oko 700 smještajnih jedinica, portfelj Helios Farosa d.d. bit će repositioniran prema *premium* ponudi, čime će i destinacija Stari Grad dobiti na atraktivnosti i prepoznatljivosti.



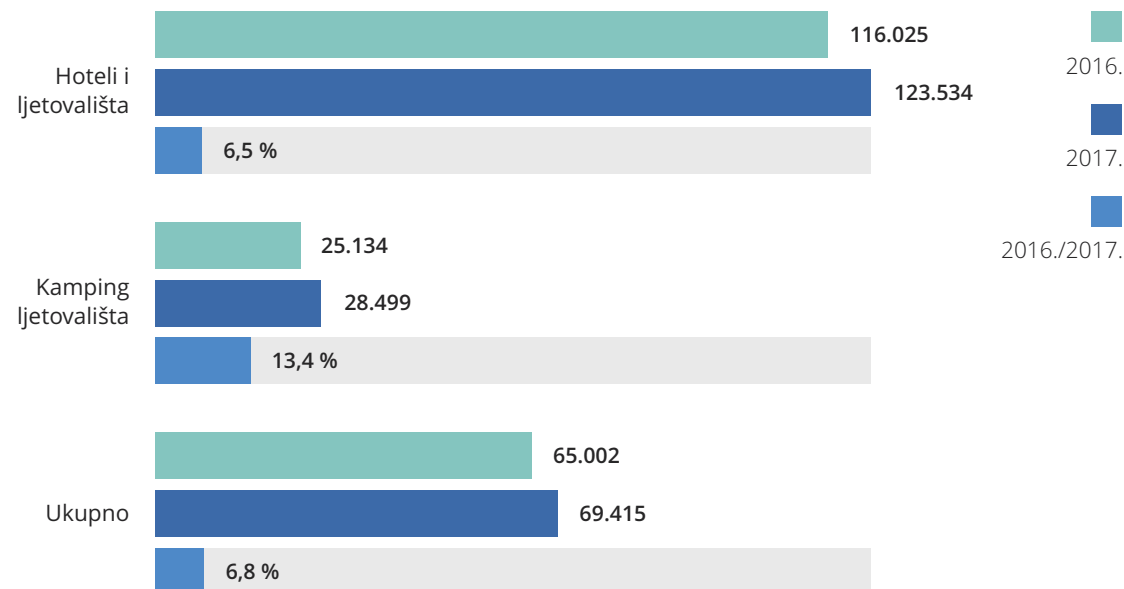
## POVEĆANJE PRIHODA OPTIMIZACIJOM CIJENA, ZAUZETOSTI HOTELA I KANALA DISTRIBUCIJE

Tvrtka Valamar Riviera već je godinama usredotočena na prihode. Implementirana je funkcija upravljanja prihodima u organizaciji prije niz godina i osposobljeni su stručnjaci za upravljanje prihodima.

Izvrsnost u upravljanju prihodima u Valamaru je definirana kao prodaja prave sobe pravom klijentu u pravom trenutku po pravoj cijeni preko pravog

distribucijskog kanala s najboljom učinkovitošću. Postignuti kontinuirani rast prihoda po raspoloživoj smještajnoj jedinici tijekom posljednjih pet godina, kao i povećanje prihoda po raspoloživoj jedinici od 6,8 % tijekom 2017., rezultat je kombinacije povećanja prosječne cijene po smještajnoj jedinici koje je iznosilo 6,3 % u odnosu na 2016. godinu uz učinkovito povećanje noćenja kroz strateški odabrane kanale distribucije.

### RAST REVPAR PO PROIZVODIMA (HRK)





## FOKUS NA OPERATIVNU UČINKOVITOST

Tijekom posljednjih godina uloženi su znatni napori u optimizaciju troškovne strukture i modernizaciju Valamarovih procesa.

U 2017. godini ostvareni su zadani strateški ciljevi dvoznamenkastog prosječnog rasta operativne zarade (EBITDA-e) te rast EBITDA marže na razinu od 35 %. Od 2009. godine operativna zarada povećana je sa 119 milijuna kuna na razinu od 606 milijuna kuna

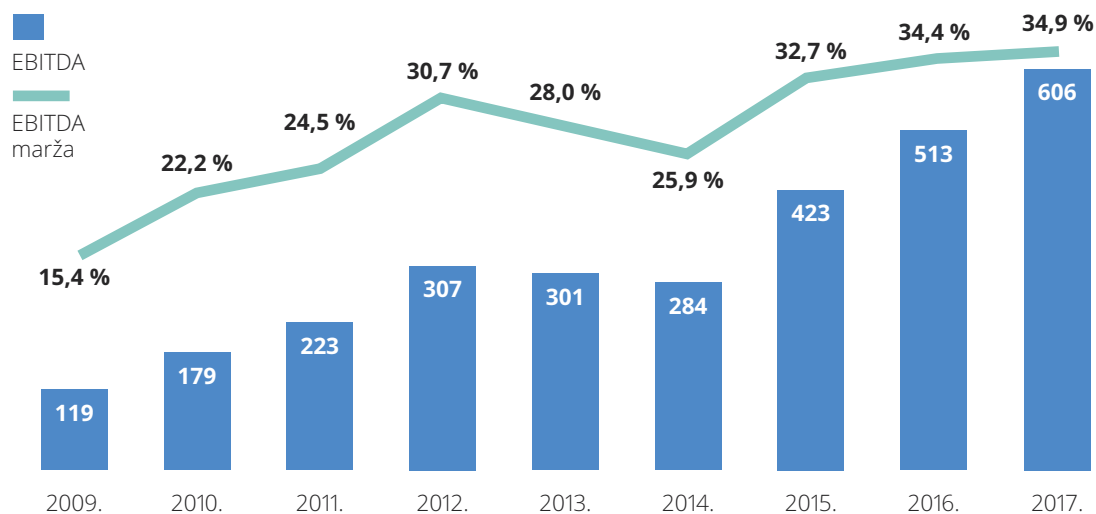
uz istodobni rast operativne efikasnosti mjeren porastom EBITDA marže sa 15,4 % na 34,9 % (prilagođena 35,0 %).

Poslovni model upravljanja portfeljem imovine u jednoj destinaciji kompaniji pomaže u centralizaciji operativnih usluga poput praonica rublja, hortikulture, održavanja ili upravljanja energijom te u povećanju učinkovitosti. Zbog veličine

kompanije na hrvatskom tržištu moguće je primijeniti ekonomiju razmjera u poslovanju i ostvariti prednosti u kupovini.

Visoki standard profesionalnosti pomaže pri učinkovitoj primjeni najboljih praksi diljem organizacije. U Valamar Rivieri namjerava se nastaviti koristiti tim prednostima u cilju postizanja zadanih ciljeva profitabilnosti.

### OPERATIVNA UČINKOVITOST\* (mil. HRK)



\* Financijske informacije do 2014. godine odnose se na konsolidirana financijska izvješća Valamar grupe d.d., a od 2014. godine na konsolidirana financijska izvješća Valamar Riviere d.d.



## AKTIVNO SUDJELOVANJE U UDRUGAMA I INSTITUCIJAMA U CILJU RAZVOJA I PROMOCIJE TURIZMA

Kao vodeća turistička kompanija, Valamar Riviera aktivan je član u nizu udruženja i institucija putem kojih pridonosi razvoju destinacija, standarda i turističke ponude u interesu razvoja turizma u Hrvatskoj.

Valamar strateškim smatra članstva u udruženjima u kojima ima položaj u upravnom tijelu, odnosno sudjeluje u projektima ili odborima te aktivno zastupa interese struke. Valamar Riviera tako ima predstavnike u svim skupštinama, turističkim vijećima i/ili nadzornim odborima turističkih zajednica:

1. HTZ
2. TZ Istarske županije
3. TZ Kvarnera
4. TZG Poreč
5. TZO Vrsar
6. TZO Funtana
7. TZO Tar-Vabriga
8. TZG Labin
9. TZO Raša
10. TZG Krk
11. TZG Dubrovnik
12. TZO Baška
13. TZO Puntar
14. TZO Lopar
15. TZG Rab.

Također, kompanija ima svoje predstavnike i u sljedećim udrugama:

- ▶ Hrvatska udruga poslodavaca (HUP)
- ▶ Kamping udruženje Hrvatske (KUH)
- ▶ Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUH)
- ▶ Hrvatska gospodarska komora (HGK) – i regionalne komore: Pula, Dubrovnik
- ▶ Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HRPSOR)
- ▶ Udruga hrvatskih putničkih agencija (UHPA)
- ▶ Hrvatska udruga profesionalaca u kongresnom turizmu (HUPKT)
- ▶ Udruga ALUMNI Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
- ▶ Hrvatska udruga korporativnih rizničara
- ▶ Hrvatska udruga financijskih analitičara.



## 5.4 INOVACIJE I DIGITALIZACIJA

Promišljajući o utjecaju svojeg poslovanja na društvo, okoliš i zajednicu u cijelosti, posebno smo fokusirani na razvoj inovacija kao jednu od temeljnih odrednica održivog poslovanja u turizmu. Biti inovativna hotelska kompanija koristeći se mogućnostima koje pružaju digitalne tehnologije kako bismo se približili svojim gostima jedna je od naših strateških inicijativa. Stoga je u 2017. godini poseban naglasak stavljen na važnost kontinuiranog rada na razvoju niza inovativnih projekata koji će adekvatno odgovoriti na potrebe gostiju i modernog tržišta.



### KONTINUIRANA USREDOTOČENOST NA RAZVOJ INOVACIJA GARANCIJA JE DUGOROČNOG USPJEHA U POSLOVANJU

Konstantne promjene na tržištu odmorišnog turizma zahtijevaju da stalno budemo u toku s nadolazećim novostima i trendovima i tako ostanemo prepoznati kao kompanija koja dugoročno promišlja i aktivno pristupa budućnosti i modernizaciji svojeg poslovanja. Inovativnost usluga i proizvoda ono je što Valamar čini konkurentnim na tržištu.

Želimo ostvariti puni potencijal vlastite inovativnosti kroz kreiranje novih ideja po mjeri naših gostiju i dioničara, vođeni ne samo njihovom dobrobiti nego i boljitkom naših zaposlenika, dobavljača i zajednice.

Inovativne tehnologije i projekti koje smo u Valamaru već implementirali i brojni novi na kojima kontinuirano radimo prateći zahtjeve i potrebe svojih gostiju i tržišta dugoročno donose dodanu vrijednost u svim segmentima našeg poslovanja.

Suvremeni gost očekuje ne samo zadovoljenje svojih potreba nego i nadmašivanje očekivanja, što je moguće postići jedino kroz kontinuirano unaprjeđenje proizvoda, usluga, procesa i znanja. Pokazatelj kvalitete turističkog proizvoda prvenstveno je kvaliteta smještaja koju određuje inovativnost proizvoda, usluga i rješenja koja nudimo svojim

gostima. Kod kreiranja novih ideja i ponuda orijentirani smo na svoje goste stvaranje odnosa povjerenja, jer upravo nam to omogućuje brže i jednostavnije prepoznavanje zahtjeva i potreba koje su nužne, ali nisu odmah vidljivo i jasno iskazane.

**U Valamaru cijenimo timski duh, potičemo kreativnost i raznolikost mišljenja te na taj način uspješno pratimo stalno rastuću potrebu za inovativnim rješenjima u modernom poslovanju.**

Valamar aktivno prati i potiče uvođenje inovacija na razini kompanije kroz centralni ured za upravljanje projektima koji nadzire i upravlja strateškim međudjelnim projektima.

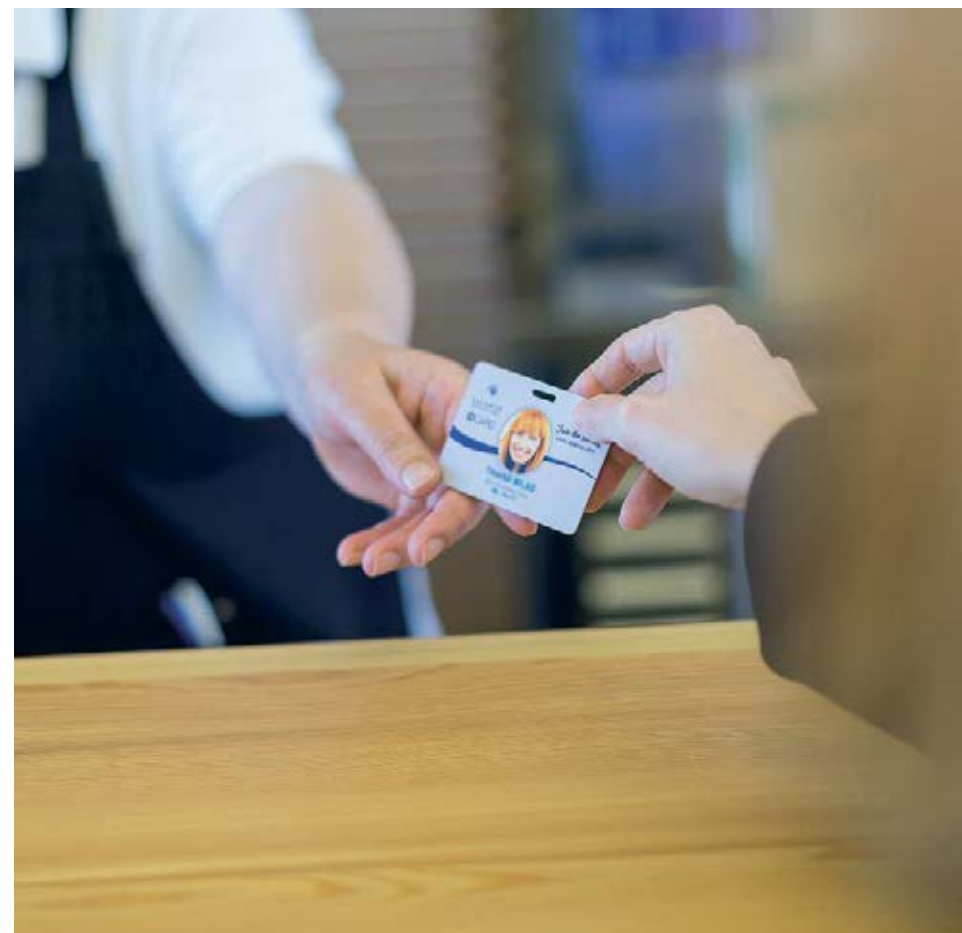
Godina 2017. obilježena je nizom inovativnih projekata koji daju dodatnu vrijednost svim Valamarovim inicijativama na područjima poput upravljanja vlastitim utjecajem na okoliš, obogaćivanja ponude destinacija u kojima kompanija posluje, stvaranja jedinstvenih servisnih konceptata u turizmu te brige o gostima, zaposlenicima i ostalim ključnim dionicima.





## POREČ BIKE SHARE

- ▶ Ovaj moderan sustav za automatsko iznajmljivanje bicikala Valamarova je investicija je vrijedna više od milijun kuna realizirana u suradnji sa Sustavom javnih bicikala d.o.o.
- ▶ Riječ je o jedinstvenom modelu usluge koji obogaćuje ponudu u destinaciji te građanima i gostima Poreča omogućava jednostavan, brz i povoljan oblik prijevoza u gradu pridonoseći tako kvaliteti života u gradu.
- ▶ U 2017. godini na raspolaganju je bilo 35 električnih i 35 mehaničkih bicikala, raspoređenih na pet stanica.



## HAPPY PEOPLE

- ▶ Happy people projekt je kojim su osmišljene i implementirane identifikacijske kartice za zaposlenike koje djelatnicima omogućuju da se uz jednu RFID karticu koriste različitim pogodnostima, kao što su primjerice: bezgotovinsko plaćanje, popusti za konzumaciju hrane i pića u Valamarovim *outletima* u svim destinacijama, pojednostavljivanje operativnih i knjigovodstvenih procedura.
- ▶ U drugoj fazi implementacije RFID kartice će omogućavati prolaz na rampama Valamarovih objekata i ulazima u zgrade te ispis na centralnim printerima.



## PIAZZA

- ▶ U Camping Resortu Lanterna 4\* u Poreču 2017. godine predstavljena je Piazza, inovativan i jedinstveni koncept kojim Valamar Riviera postavlja nove standarde u hrvatskom turizmu. Piazza je atraktivan spoj restorana, barova i trgovina koje nude birane proizvode lokalnih proizvođača i OPG-ova.
- ▶ Piazza je Valamarov inovativan servisni koncept koji podiže kvalitetu kamping ponude i iskustva gostiju, ali omogućava i plasman lokalnih proizvoda u turizam jer time gostima pružamo autentično lokalno iskustvo i pridonosimo razvoju lokalne zajednice.



## MODERNIZIRANA CENTRALNA PRAONICA RUBLJA U POREČU

- ▶ Modernizacija pogona omogućila je uvođenje vrhunske tehnologije uz najviše ekološke standarde u skladu s Valamarovom politikom održivog razvoja i brige za zaštitu okoliša.
- ▶ Kapaciteti praonice povećani su za 50 % uz istodobno povećanje kvalitete pranja.
- ▶ U cilju automatizacije proizvodnje i povećavanja operativne učinkovitosti ugrađen je i transportni sustav automatskoga prikupljanja, pakiranja i označavanja čistoga rublja.





### HAPPY DOG PREMIUM VILLAGE

- ▶ Happy Dog Premium Village smješten je u Camping Resortu Lanterna i proteže se na približno 12 000 m<sup>2</sup> sa 18 mobilnih kućica posebno opremljenih za vlasnike pasa i njihove ljubimce.
- ▶ Ovaj inovativni koncept dobio je nagradu Kamping udruženja Hrvatske Inova Camp 2017.



### KUĆA VALAMAR

- ▶ Kuća Valamar jest smještaj u obnovljenim hotelima za zaposlenike te predstavlja korak više u Valamarovoj brizi za osiguranje što bolje kvalitete života sezonskih radnika.
- ▶ Valamar u svojim novoizgrađenim i moderno uređenim objektima sezonskim radnicima koji dolaze raditi u destinacije osigurava smještaj i prehranu na teret poslodavca.



## DIGITALIZACIJA U VALAMARU

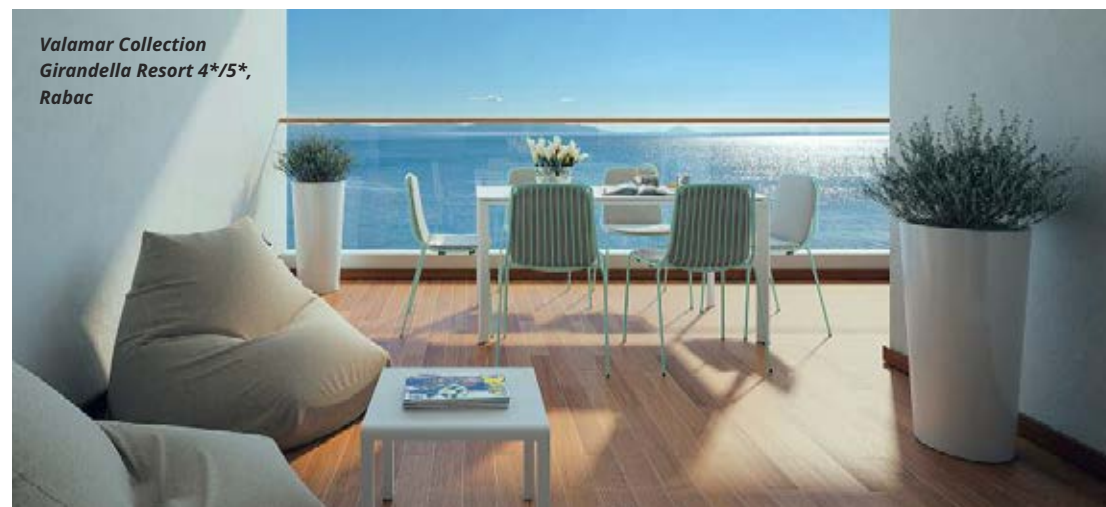
Razvoj tehnologije i digitalizacija u modernom vremenu donose brojne promjene u hotelijerskoj industriji, osobito u smislu kanala putem kojih gosti istražuju nove destinacije, načina na koji se odvija rezervacija smještaja te u konačnici samog iskustva putovanja. Na digitalnu transformaciju društva kompanija može odgovoriti na dva načina: reaktivno, tj. uvođenjem tehnologija i procesa koji će odgovoriti na potrebe gostiju, i proaktivno, tj. nudeći nešto neočekivano i iznimno inovativno što će podići digitalno iskustvo gosta na potpuno novu razinu. U Valamaru nastojimo pravodobno i kvalitetno odgovoriti na očekivanja modernog gosta, primarno kroz integraciju mobilnih tehnologija u hotelske operative procese i kroz sve popularniju digitalnu interakciju s gostima uz zadržavanje balansa između osobnog kontakta i digitalne izvrsnosti.

Digitalna vremena zahtijevaju nova rješenja u poslovanju, brz pristup informacijama te brz i učinkovit kontakt s



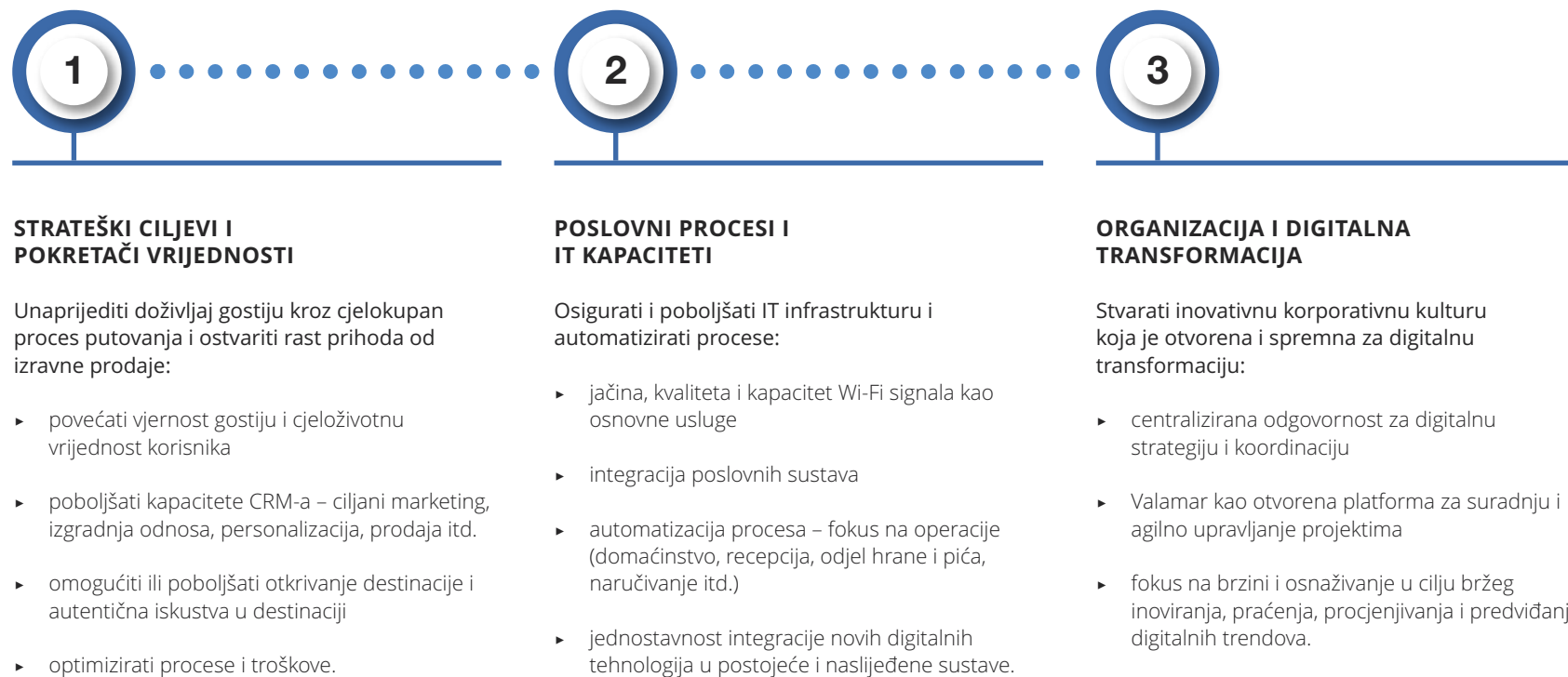
gostima. Digitalizacija i inovacija važne su u Valamaru jer osim što omogućavaju da idemo ukorak s novim trendovima u turističkoj industriji, također jamče konkurentnost na tržištu uz pružanje nezaboravnog iskustva odmora našim gostima, ali i da ih iznenadimo i budemo uvijek korak ispred njihovih očekivanja. Modernom gostu informacija je važna sad, ovdje i odmah, a prateći novu tehnologiju i mogućnosti koju nam ona pruža upravo to želimo gostu i pružiti. Tehnološka rješenja na raspolaganu su nam kako bismo gostu omogućili brzo dobivanje traženih informacija, samostalnost u odabiru usluga i efikasno rješavanje eventualnih problema. Ono što je okosnica razvoja naših digitalnih projekata jest stavljanje iskustva gosta u središte interesa.

Put digitalizacije Valamara oslanja se na važnost osluškivanja i razumijevanja potreba naših gostiju te kreiranja jedinstvenog iskustva boravka u našim objektima i destinacijama. Valamar je vrlo rano uveo cijeli niz IT sustava i potrebnu infrastrukturu, a svi naši objekti primjenjuju sustav za upravljanje smještajnim jedinicama Micros Fidelio Opera PMS. Kontinuirano ulažemo u svoje mrežne stranice, unaprjeđujemo i personaliziramo digitalno iskustvo svojih gostiju kod pružanja raznih usluga, a program vjernosti i baze podataka za upravljanje odnosom s klijentima (CRM) potpuno su integrirani s našim PMS-om. Središnja organizacija za upravljanje projektima (PMO) koordinira sve digitalne projekte unutar kompanije.



## NAŠ PUT DIGITALIZACIJE POSLOVANJA

Prepoznali smo i definirali ključne strateške ciljeve, pokretače vrijednosti, poslovne procese, IT sposobnosti i organizacijska načela koji vode naše aktivnosti na području digitalizacije.





## PROJEKTI DIGITALIZACIJE U 2017. GODINI

U 2017. godini u Valamaru je realizirano ukupno šest projekata digitalizacije, dok ih je čak 20 u tijeku u 2018. godini. Projekti su usmjereni na iskustvo gostiju, tj. eksterni, ali i interni, u smislu poboljšavanja i digitalizacije poslovnih procesa kompanije.

### MOBILNA APLIKACIJA MY VALAMAR

- ▶ Cilj projekta bio je razviti aplikaciju koja će gostu osigurati podršku na cijelom korisničkom putovanju (*customer journey*).
- ▶ Aplikacija My Valamar implementirana je u Valamar Isabella Island Resortu (lipanj 2017.), Valamar Girandella Resortu te hotelu Valamar Dubrovnik President (rujan 2017.) – do ljeta 2018. u planu je implementacija u još deset Valamarovih objekata.
- ▶ Nudi brojne funkcionalnosti, a samo su neke od njih: brzi *check-in*, mobilni ključ (omogućava gostu otključavanje sobe, zajedničkih prostora i dizala upotrebom pametnog telefona), interaktivni kalendar događanja u destinaciji i resortu, *live chat* s recepcijom i *conciiergeom*, pregled i narudžba hrane i pića u sobu (*room service*) itd.



### PROJECT MANAGEMENT SOFTWARE

- ▶ Digitalizacija postojećeg procesa upravljanja i izvješćivanja o projektima.
- ▶ Uvođenjem programskog rješenja Project Online, utemeljenog na platformi Microsoft i sustavu Office 365, koji administrira Ured za upravljanje projektima, baza projekta, a i time povezani *know-how* postali su na jednom mjestu dostupni svim korisnicima te se jednostavno mogu pretraživati baze kako aktivnih, tako i realiziranih projekata.
- ▶ Rješenje Project Online ujedno je poveznica i podrška u radu kako Ureda za upravljanje projektima tako i samog Projektnog odbora i svih voditelja projekata koji su prošli kroz sve pripremne radionice i edukacije.



### UP!LIFTING MANAGEMENT – FACILITY

- ▶ Riječ je o projektu digitalizacije komentara gostiju za vrijeme boravka u objektima.
- ▶ Cilj je putem Up!Lifting managementa pretvoriti sve komentare gostiju u pozitivne doživljaje za goste i nezaboravna sjećanja, od rođendana gosta, posebnih prilika kao što su godišnjice, medeni mjesec i sl.
- ▶ Osim pozitivnih komentara u softver bilježimo i komentare reklamacija gostiju u cilju pretvaranja reklamacija u pozitivna iskustva, praćenja tijekom rješavanja reklamacija od strane svih voditelja te pravodobnih reakcija.
- ▶ Ovakav digitalni sustav pomaže u definiranju prioriteta u operacijama temeljenih na komentarima gostiju.



## CASH LESS

- ▶ Cilj je projekta gostima olakšati plaćanje u Valamarovim *camping resortima*.
- ▶ Projekt je implementiran 2017. godine u Aquaparku Premium Camping Resorta Lanterna na način da su gosti sve usluge unutra Aquaparka mogli plaćati beskontaktnom vodootpornom narukvicom koja primjenjuje tehnologiju RFID.
- ▶ Na ovaj se način naplaćuju usluge hrane, pića i posudbe ležaljki te gosti u tom slučaju ne moraju imati kod sebe gotovinu ili karticu.



Lanterna Premium  
Camping Resort by  
Valamar 4\*, Poreč

## 5.4 RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

Polazeći od uvjerenja kako turizam nije dugoročno održiv bez razvoja i ulaganja u lokalnu zajednicu te sustavnog očuvanja okoliša, društveno odgovorno poslovanje temelj je svih strateških inicijativa Valamar Riviere. Načela društveno odgovornog poslovanja tako oblikuju i određuju razvoj i osposobljavanje zaposlenika, razvoj destinacija, ulaganje u lokalnu zajednicu i brigu za potrebite, sustavan pristup očuvanju okoliša i kvalitete Jadranskog mora, kao i transparentnost i odgovornost kompanije prema dionicima, investitorima i dioničarima.

Aktivnu ulogu u razvoju destinacija, kao ključnom preduvjetu uspjeha svojih hotela, ljetovališta i kampova, Valamar Riviera ostvaruje putem različitih strateških projekata i dugoročne suradnje s jedinicama lokalne samouprave i nadležnim javnim tijelima, turističkim zajednicama, pružateljima usluga i događanja, sportskim klubovima i neprofitnim organizacijama. Valamar time aktivno pridonosi društvenom razvoju, a time svojim gostima još kvalitetnije može ponuditi intenzivnije i autentičnije doživljaje i iskustva.

O važnosti koja se u Valamar Rivieri pridaje društveno odgovornom poslovanju svjedoči i nagrada Sjaj, koja se dodjeljuje za sveukupnu vidljivost i upečatljivost prezentacije aktivnosti društveno odgovornog poslovanja. Odbor za dodjelu nagrade Sjaj – za afirmaciju društveno odgovornog poslovanja i održivosti, od 203 poduzeća obuhvaćenih nacionalnim istraživanjem odabrao je upravo Valamar Rivieru među deset najboljih poduzeća kao primjer dobre prakse na tom području.

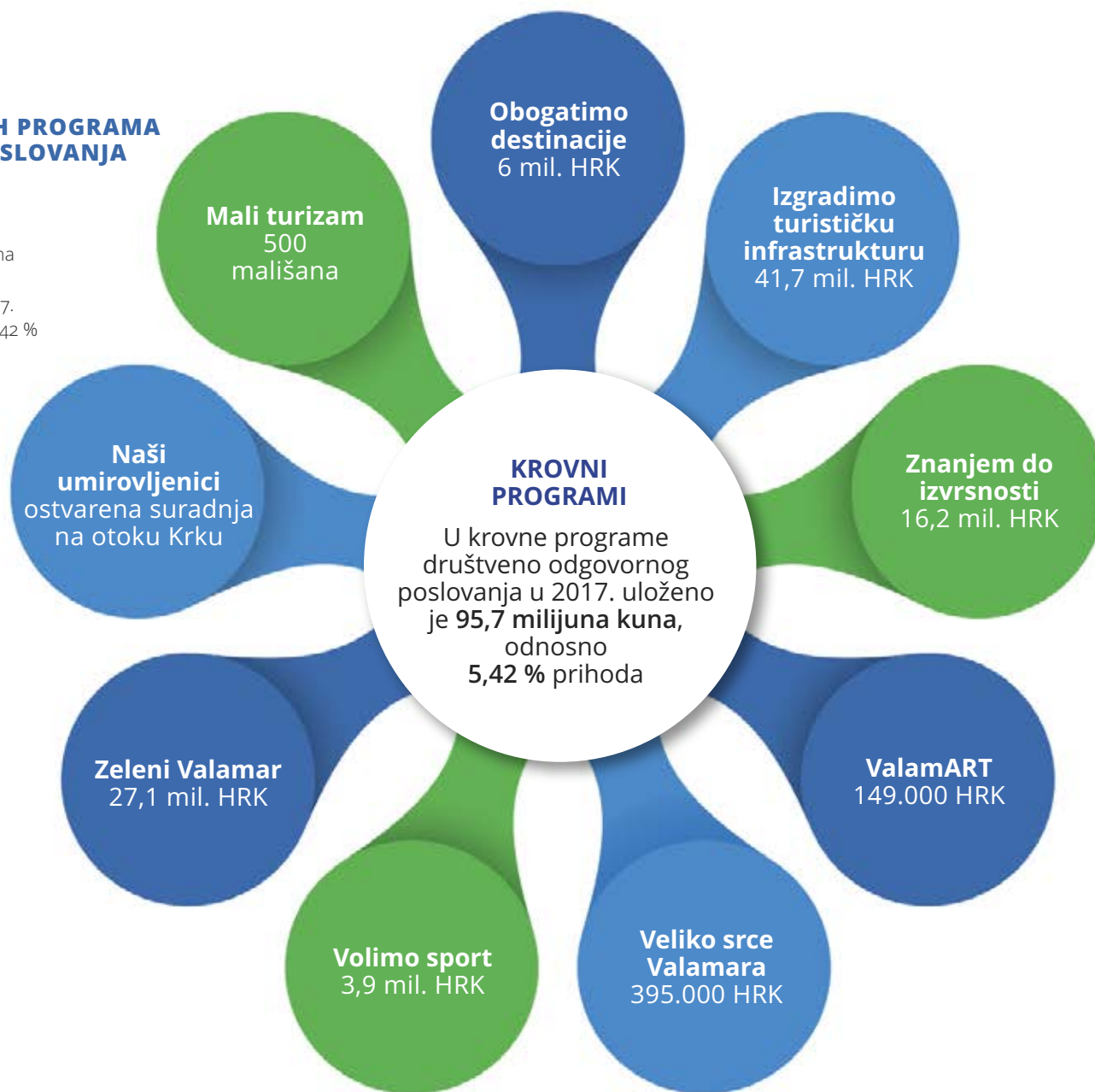


### PONOS HRVATSKE

Valamar Riviera prva je kompanija nagrađena Ponosom Hrvatske, prestižnom nagradom za humanitarna djela čije dobitnike biraju građani. Ponosom Hrvatske nagrađen je humanitarni program Tisuću dana na Jadranskom moru kojim Valamar osigurava besplatna ljetovanja za djecu bez roditeljske skrbi, djecu iz obitelji slabijeg imovinskog stanja te djecu s posebnim potrebama i zdravstvenim poteškoćama.

## VALAMAROVIH DEVET KROVNIH PROGRAMA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

Valamar Riviera razvila je devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja u koje ulaže minimalno 2,5 % svojih godišnjih prihoda. U 2017. godini u ove krovne programe uloženo je čak 5,42 % prihoda, odnosno 95,7 milijuna kuna, što je 46,2 milijuna kuna više nego 2016. godine.





## OBOGATIMO DESTINACIJE

**50**  
događanja

**Više od**  
**630.000**  
gostiju, posjetitelja  
i sudionika

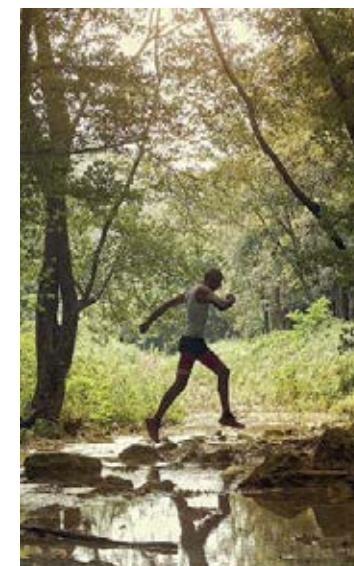
Kao vodeća turistička kompanija u zemlji Valamar Riviera ima posebnu odgovornost razvijati destinacije u kojima posluje i biti ključan dionik u kreiranju njihova sadržaja. Upravo s tim ciljem program Obogatimo turističku ponudu usmjeren je na potporu kulturnih, gastronomskih, edukativnih i zabavnih manifestacija, projekata i inicijativa koji unaprjeđuju atraktivnost i konkurentnost destinacije, pridonose produljenju turističke sezone te njeguju kulturni identitet i vrijednosti lokalne zajednice.

U obogaćivanje ponude destinacija u 2017. godini uloženo je više od 6 milijuna kuna.

U 2017. godini Valamar je nastavio podržavati cijeli niz manifestacija u svim destinacijama u kojima posluje, uključujući, među ostalima, porečke Offshore World Challenge, Tunalicious Street Food Festival, Wine Nights, Oktoberfest by Valamar i Porečki Delfin, kao i karneval u Rapcu, utrke Valamar Terra Magica i Valamar Trail, dubrovačko Ljeto u Valamaru, festivale Baška International Guitar i Crna Ovca na Krku, Trku na

prstenac u Barbanu, Festival kvarnerskog škampa u Rapcu te adventska i novogodišnja događanja u svim destinacijama.

Razvoj destinacije jedna je od osnovnih Valamarovih strateških odrednica, a ulaganja u obogaćivanje destinacija u sinergiji lokalne zajednice i naše kompanije, rezultiraju novim sadržajima i proširenjem ponude. Osim što partnerski podržava destinacijske projekte, Valamar Riviera i samostalno je nositelj projekata u kojima podjednako uživaju brojni gosti i lokalno stanovništvo.







Baška,  
otok Krk



## POREČ OPEN AIR I RABAC OPEN AIR

Posebno mjesto u 2017. zauzimaju dvije velike manifestacije čiji je inicijator upravo Valamar – drugo izdanje festivala Poreč Open Air te prvo izdanje Rabac Open Aira.

Poreč Open Air najduži je i najsadržajnije domaći festival, čija su raznovrsna događanja u 59 programskih dana između 23. lipnja i 16. rujna privukla više od 60 tisuća domaćih i stranih posjetitelja, oko 20 % više nego u 2016. godini. U 20 raznolikih zabavnih programa na 16 porečkih lokacija sudjelovalo je 130 izvođača, koji su održali ukupno 119 događanja. Program je uključivao, među ostalim, *live* glazbene večeri, filmske projekcije pod zvijezdama, ulične performanse i kazališne predstave, a sva su događanja bila besplatna.

Posebno su popularna bila glazbena događanja. Naime, unutar glazbenog programa pod nazivom Street Music i Special Events realizirano je ukupno 135 sati glazbe raznih žanrova, od *jazza* do elektroničke glazbe. Najviše publike, više od 15 tisuća posjetitelja, privukao je dvodnevni MTV Summerblast čiji je glavni izvođač Will Smith upravo ovaj festival odabrao za povratak u glazbene vode nakon dugogodišnje stanke. Vrlo popularan bio je i program World Stage, koji je na porečkoj rivi ugostio vrhunske *tribute* bendove grupa U2, Coldplay, Red Hot Chili Peppers, Queen i Bon Jovi.

Program festivala revitalizirao je gradsku jezgru Poreča, a od 2017. godine proširio se i na gradske parkove i trgove. Rastući odaziv i pozitivne reakcije publike na festival potvrda su da je Poreč Open Air idealna platforma koja destinaciji donosi nove sadržaje i podiže njezinu atraktivnost, što je prepoznala i Turistička zajednica Istarske županije koja je Poreč Open Airu u kategoriji festivala 2016. dodijelila prestižnu nagradu Zlatna koza (Capra d'Oro).

Festival je nastao u suradnji Valamar Riviere kao inicijatora i glavnog partnera te tvrtke MPG, zadužene za samu organizaciju festivala, uz partnere Grad Poreč i Turističku zajednicu Poreča te čak 14 sponzora.



### POREČ OPEN AIR U BROJKAMA



**130**

izvođača



**86 dana**

trajanje festivala



**119**

događanja



**60.000**

posjetitelja



Otvorenjem dvaju novih ljetovališta u lipnju 2017., Valamar je iz temelja promijenio odrednice Rapca kao destinacije. Međutim, ovo ulaganje, najveće u hrvatskom turizmu u protekloj godini, nadograđeno je i ulaganjem u obogaćivanje sadržaja kroz Rabac Open Air, festival potaknut uspješnom formulom Poreč Open Air festivala.

Rabac Open Air, nakon inicijative Valamara, organizirala je tvrtka MPG uz potporu TZ-a Labin i Grada Labina te mnogobrojnih sponzora na čelu s Valamarom. Festival je realiziran u partnerstvu s kulturno-umjetničkom manifestacijom Labin Art Republika, s kojom je tijekom 84 dana privukao 26 tisuća posjetitelja na 50 događanja, od koncerata i filmskih projekcija do zabavno-edukativnih događanja za najmlađe, kazališnih predstava i atraktivnih uličnih performansa. Nastupi 183 razna izvođača, kroz ukupno 20 programa i na 14 različitih lokacija, znatno su obogatili ponudu Rapca, koji se otvaranjem Valamar Girandella Resorta i Family Life Bellevue Resorta repositionirao kao jedna od vodećih odmorišnih destinacija u Hrvatskoj.



## RABAC OPEN AIR U BROJKAMA



**183**  
izvođača



**84 dana**  
trajanje festivala



**50**  
događanja



**26.000**  
posjetitelja





## LJETO U VALAMARU

Valamar Riviera 2017. po prvi je put organizirala još jedan festival po uzoru na Poreč Open Air – dubrovački festival Ljeto u Valamaru, zahvaljujući kojem je Babin kuk živio u posve novom duhu te gostima i građanima Dubrovnika pružio iskustvo nezaboravne zabave.

Festival Ljeto u Valamaru započeo je u lipnju sajmom Proizvodi hrvatskog sela i prvim dubrovačkim Craft Beer Festivalom koji je, u suradnji s Turističkom zajednicom grada Dubrovnika, oduševio posjetitelje dvama besplatnim koncertima grupa Jinx i Psihomo. Pop te tako najavio cjeloljetnu zabavu uz raznovrsna događanja i mnogobrojne koncerte sve do polovine rujna.

### LJETO U VALAMARU U BROJKAMA



**100 dana**  
trajanje festivala



**23 besplatne**  
filmske projekcije



**16 koncerata**  
na otvorenom



## KLJUČNA DESTINACIJSKA DOGAĐANJA

### POREČ

4.3.	Poreč, Valamar Diamant	Trofej Poreč
9.3. – 12.3.	Poreč, Valamar Diamant	Istarsko proljeće
11.3. – 19.3.	Poreč, Valamar Diamant, Pical	Istarska rivijera
18.4. – 23.4.	Poreč, Valamar Tamaris	Tour of Croatia
25.4. – 28.4.	Poreč, Valamar Isabella, Valamar Diamant	Windays
28.4. – 2.5.	Poreč, Lanterna	Spring Break Collegium
6.5. – 13.5.	Poreč	Wine Nights
13.5. – 14.5.	Poreč, Lanterna	SUPER Surfers Challenge Poreč – Lanterna
24.5. – 28.5.	Poreč, Lanterna	Lighthouse Festival
25.5. – 28.5.	Poreč	Croatia Match Cup
23.6. – 21.9.	Poreč	Poreč Open Air
24.6. – 8.7.	Poreč, Lanterna	X-Jam
27.6. – 2.7.	Poreč	Beach Volleyball Major Series – Poreč Major
1.7. – 10.8.	Poreč	Umjetnik na odmoru
25.8. – 26.8.	Poreč	MTV Summerblast
2.9.	Poreč	Poreč Delfin
9.9. – 16.9.	Poreč	The Art Colony
13.9. – 23.9.	Poreč	Offshore World Challenge & Tunalicious Street Food
22.9. – 30.9.	Poreč, Lanterna	Oktoberfest by Valamar
6.12. – 8.1.	Poreč	Advent Poreč i Doček Nove godine

### RABAC & LABIN

20.5. – 21.5.	Labin	Labinska Republika
8.6. – 31.8.	Rabac	Rabac Open Air
1.7. – 31.8.	Labin	Labin Art Republika
16.9. – 17.9.	Rabac, Valamar Sanfior	Valamar Terra Magica
30.9.	Rabac, Valamar Sanfior	Valamar Trail
21.12. – 23.12.	Labin	Božić u Labinu

### PULA

31.8. – 4.9.	Puntizela, Brioni Camping	Dimensions Festival
6.9. – 11.9.	Puntizela, Brioni Camping	Outlook Festival

### OTOK KRK

18.4. – 23.4.	Baška	4 Islands
5.5. – 14.5.	Baška	Festival Crna ovca
19.5. – 21.5.	Krk	Krk Bike Story
17.8. – 20.8.	Baška	Baška International Guitar Festival
13.10. – 15.10.	Baška	Baška Outdoor Festival

### OTOK RAB

18.4. – 23.4.	Rab	4 Islands
13.6. – 17.6.	Lopar	Festival skulpture u pijesku
15.6. – 18.6.	Grad Rab	Kantuni
23.6. – 25.6.	Lopar	Craft Beer Festival
20.7.	Lopar	Samba Festival
25.7. – 27.7.	Grad Rab	Rabska fjera
11.8.	Lopar	Loparska noć
6.9. – 9.9.	Grad Rab	Rab Jazz Festival
1.12. – 8.1.	Grad Rab	Advent na otoku Rabu

### DUBROVNIK

26.1. – 2.2.	Dubrovnik	Festa Dubrovnik
19.4. – 23.4.	Dubrovnik	Memorijalni vaterpolo-turnir „Tomo Udovičić“
28.4. – 30.4.	Dubrovnik	Aklapela
29.4. – 30.4.	Dubrovnik	DU Motion
5.5. – 7.5.	Dubrovnik	Valamar Junior Open
1.6. – 21.6.	Dubrovnik	Festival Sentimento
8.6. – 15.9.	Dubrovnik	Ljeto u Valamaru
24.6. – 5.7.	Dubrovnik	Midsummer Scene Festival
28.6. – 19.8.	Dubrovnik	Festival Orsula
10.7. – 25.8.	Dubrovnik	Dubrovačke ljetne igre
26.8. – 22.9.	Dubrovnik	Dubrovnik u pozno ljeto
19.10. – 22.10.	Dubrovnik	Good Food Festival
2.12. – 6.1.	Dubrovnik	Dubrovački zimski festival



## IZGRADIMO TURISTIČKU INFRASTRUKTURU

Unaprjeđenje turističke infrastrukture – poput investicija u plaže, pristupne putove, šetnice, biciklističke staze ili igrališta – izravno pridonosi razvoju lokalne zajednice, istodobno stvarajući preduvjete za održivi razvoj turističkog poslovanja u širem društvenom interesu svih destinacija u kojima Valamar Riviera posluje.

U 2017. godini u projekte unaprjeđenja i izgradnje turističke infrastrukture uloženo je 41,7 milijuna kuna.

Tako je ulaganja u dva nova ljetovališta u Rapcu, najveće investicije Valamar Riviere 2017. godine, pratilo i uređenje okolne infrastrukture. U Rapcu je time otvoreno 17 restorana i barova, 13 bazena koji imaju gotovo 2500 m<sup>2</sup> vodene površine, Maro club za djecu, dva zabavna centra, *wellness*, unutrašnji i vanjski *fitness*, *bike*-centar i ostali sportski sadržaji. Ulaganje je obuhvatilo i uređenje plaža i šetnica, hortikulturno uređenje kompletne zone te uređenje velikih parkirnih površina.

Među ovim je ulaganjima i novo veliko dječje igralište u sklopu rabačkog Valamar Girandella Resorta. Valamar Riviera prošle je godine usmjerila znatna ulaganja upravo u otvaranje niza novih velikih dječjih igrališta, napravljenih prema najvišim standardima, s toboganima, visilicama, ljuljačkama, adrenalinskim multifunkcionalnim penjalicama i drugim spravama. Nova igrališta, kojima su kumovi

djeca iz lokalnih dječjih vrtića, otvorena su tako osim u Valamar Girandella Resortu i u sklopu OŠ Ivo Lola Ribar u Labinu, Camping Resorta Lanterna i Valamar Club Tamarisa. Sva su novootvorena igrališta osim za goste otvorena i za djecu iz lokalne zajednice.

Uveden je Poreč Bike Share, sustav za automatsko iznajmljivanje bicikala. U kamping ljetovalištu Lanterna u Poreču otvorena je Piazza, jedinstveni koncept kojim Valamar Riviera postavlja nove standarde u hrvatskom turizmu. Riječ je o atraktivnom spoju restorana, barova i trgovina koje nude birane proizvode lokalnih proizvođača i OPG-ova. Porečko turističko naselje Borik dobilo je pak dva atraktivna ugostiteljska objekta, La Pentola i Craft Beer&Grill, nova središta gastronomije i zabave uređena u prepoznatljivom Valamarovi duhu i prema vrhunskim svjetskim standardima.



**19,4 mil HRK**

uloženo tijekom 2017. u izgradnju i opremanje **dječjih i sportskih igrališta**



**11,1 mil HRK**

uloženo tijekom 2017. u uređenje **šetnica, biciklističkih staza i pristupnih putova**



**9,4 mil HRK**

uloženo tijekom 2017. u **uređenje plaža**



*Lanterna Premium Camping  
Resort by Valamar 4\*, Poreč*



## ZNANJEM DO IZVRSNOSTI

Valamar Riviera provodi program ulaganja u strukovna zanimanja mladih iz cijele Hrvatske te je najveći pojedinačni stipenditor u sektoru turizma u zemlji. U školskoj godini 2016./2017. godini Valamar Riviera stipendirala je ukupno 217 učenika, najviše iz Požege i Nove Gradiške, pri čemu su u program stipendiranja uključeni učenici svih razreda, tradicionalno više iz kontinentalne Hrvatske i izvan destinacija u kojima Valamar posluje.

Posebno snažna suradnja ostvarena je s Industrijsko-obrtničkom školom Nova Gradiška, s kojom je organizirana grupna praksa 20 učenika u Baški na otoku Krku, kao i s Obrtničkom školom iz Požege, čijih je 17 učenika bilo na organiziranoj grupnoj praksi u Poreču.

Također, Valamar je bio domaćin dvaju međunarodnih projekata u sklopu programa Erasmus+. Jedan je od ovih projekata proveden u suradnji s mađarskom srednjom školom iz Kapošvara, s kojom Valamar uspješno surađuje na projektu prekogranične mobilnosti. U sklopu ovog projekta u Valamaru je praksu tijekom devet tjedana odradilo ukupno 45 učenika. Drugi Erasmus+ projekt organiziran je pak u suradnji s domicilnom partnerskom školom Poreč, čiji su gosti iz pet zemalja EU-a posjetili Camping Resort Lanterna. 36 učenika i devet profesora iz Hrvatske, Austrije, Njemačke, Norveške, Rumunjske i Turske učili su i informirali se o stručnoj praksi i zapošljavanju kod najpoželjnijeg poslodavca u hrvatskom turizmu.

U sklopu Valamarova projekta Znanjem do izvrsnosti, koji je usredotočen na suradnju s učilištima i školama

u cilju potpore razvoju obrazovanja, vještina i znanja, Valamar je također organizirao posjete učenika srednjih i osnovnih škola iz Poreča, Dubrovnika i Krka. Tako je gotovo 90 učenika osmog razreda dviju labinskih osnovnih škola posjetilo Valamarove objekte, zahvaljujući čemu su iz prve ruke mogli vidjeti kako izgleda jedan radni dan u dinamičnoj turističkoj okolini. Valamar Lacroma Dubrovnik posjetili su učenici završnih razreda OŠ Lapad i Turističke i ugostiteljske škole Dubrovnik, a s mogućnostima razvoja karijere u turizmu kroz posjet Valamar Dubrovnik Presidentu imali su se priliku upoznati i maturanti dubrovačke gimnazije.

Valamar Riviera nastavila je suradnju na edukativnom projektu sa zakladom Znanje na djelu, u cilju profesionalne i radne orijentacije mladih za poslove u turizmu. Tako je, u sklopu programa „Tražim svoju priliku – poslovi i karijere u turizmu“ zaklade Znanje na djelu, 45 učenika turističko-ugostiteljskih škola iz Požege, Nove Gradiške i Osijeka u Valamar Rivieri imalo priliku informirati se o poslovima u turizmu i sudjelovati na specijaliziranim radionicama.



**12,6 mil HRK**

uloženo tijekom 2017. u edukaciju i razvoj zaposlenika, uključujući i program **Valamar akademije**



**2,9 mil HRK**

uloženo tijekom 2017. u **promociju strukovnih zanimanja, stipendiranje i suradnju s obrazovnim institucijama**







## VALAMART

Valamar Riviera i u 2017. nastavila je podupirati stvaralaštvo domaćih i svjetskih umjetnika te brojne kulturne inicijative i projekte koji su urodili velikim brojem umjetničkih djela. U 2017. godini kompanija je u okviru krovnog programa ValamART za podršku projektima iz područja umjetnosti i kulture kao i atraktivne kulturno-umjetničke manifestacije izdvojila 149.000 kuna.

Petu godinu zaredom nastavljen je projekt Umjetnik na moru u suradnji s kolekcionarom Marinkom Sudcem i Institutom za istraživanje avangarde, u sklopu kojega su u Valamarovim hotelima boravili svjetski priznati avangardni umjetnici. Održane su i ekskluzivne izložbe kojima se publici predstavljaju neka od najvažnijih imena europske avangardne umjetnosti. Tako je u porečkoj galeriji Zuccato u srpnju održana izložba



### Slikarska kolonija

do sada je ugostila  
**224 umjetnika**

konceptualnog umjetnika Radomira Damnjanića Damnjana čiji se radovi nalaze u zbirkama velikih svjetskih muzeja, npr. u Centru Pompidou, MoMA-i u New Yorku, Guggenheimovu muzeju u New Yorku te bečkom MUMOK-u.

U rujnu 2017. Valamar je ugostio jubilarno 35. izdanje međunarodne slikarske kolonije koja je okupila šest renomiranih umjetnika iz Austrije, Francuske, Španjolske, Slovenije i Hrvatske, među kojima su bili austrijska akademska umjetnica Renate Krammer, članica brojnih kulturnih projekata i inicijativa kao što su Museum Frauen Circus i Kunstverein Kärnten, te Rafa López, profesor na fakultetu Primijenjenih umjetnosti u Sevilli i dobitnik mnogih nagrada i priznanja. Porečka slikarska kolonija pokrenuta je 1983. godine, a posljednjih je osamnaest godina umjetnički direktor kolonije istarski umjetnik Đanino



### Projekt Umjetnik na odmoru

do sada je ugostio  
**65 umjetnika**

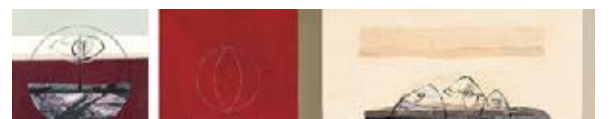
Božić. Radovi nastali tijekom boravka umjetnika ulaze u Valamarov umjetnički fundus, a dio ih se izlaže u samim objektima, čime se oplemenjuje njihov interijer te istodobno gostima prezentira dio suvremenog umjetničkog stvaralaštva. Usto, svake se godine organizira zajednička izložba te objavljuje katalog. Do sada je na slikarskim kolonijama sudjelovalo više od 200 umjetnika.

Nastavljena je i suradnja s Pučkim otvorenim učilištem u Poreču, a donacijama je Valamar Riviera poduprla rad još niza udruga i institucija, poput Labin Art Republike.

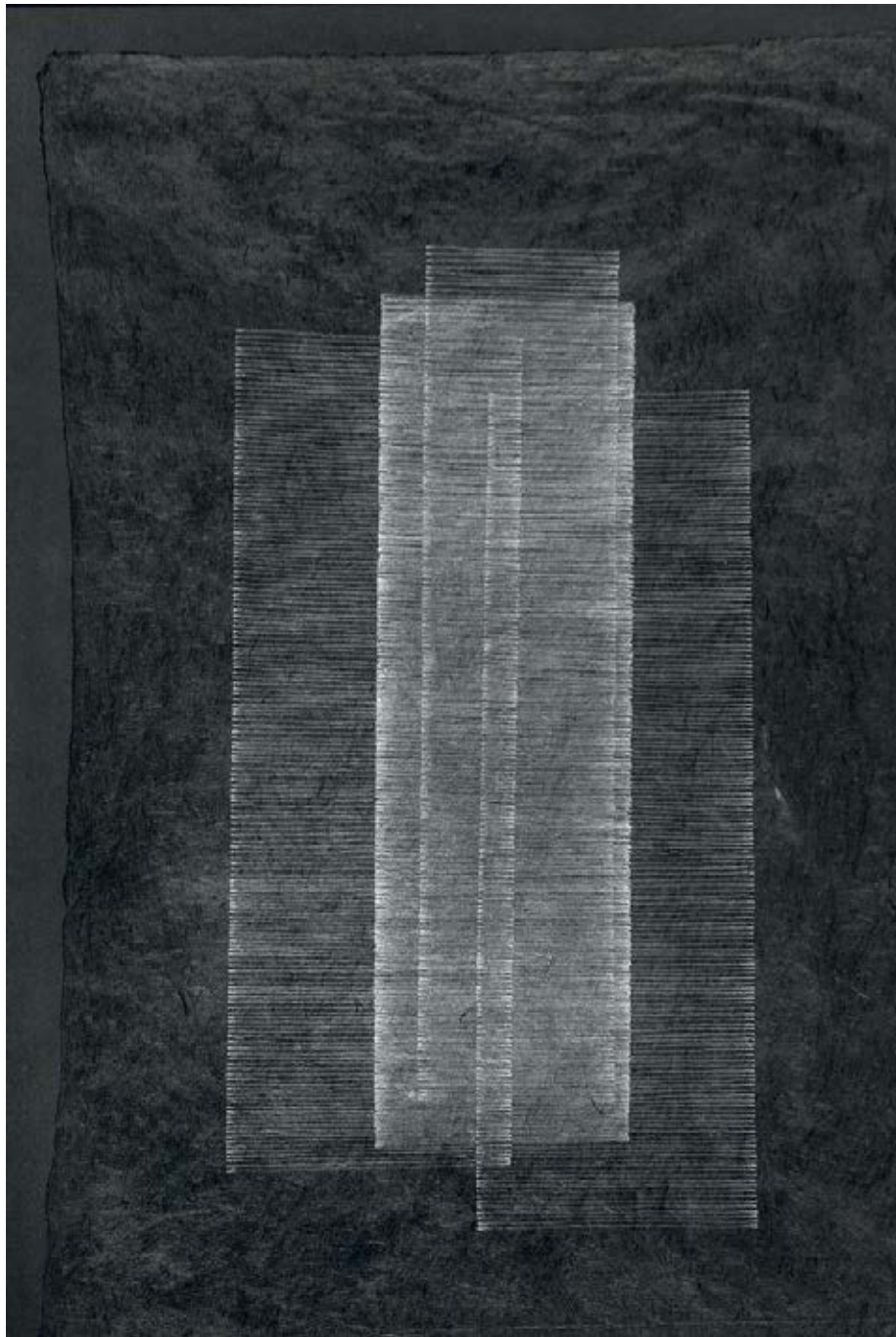
Tradicionalno dobru suradnju Valamar njeguje i s nizom dubrovačkih kulturnih manifestacija, uključujući nastupe Dubrovačkog simfonijskog orkestra, glavnog nositelja glazbenih zbivanja u Dubrovniku. Pritom se posebno ističe partnerska suradnja tijekom Međunarodnoga glazbenog festivala Dubrovnik u pozno ljeto tijekom kojega se Dubrovnik promovira kao cjelogodišnja destinacija kulturnog turizma.

Valamar Riviera među prvima je prepoznala kulturnu i društvenu vrijednost dubrovačkog međunarodnog kulturnog edukacijsko-rehabilitacijskog festivala Sentimento, čime je omogućila osobama s posebnim potrebama integraciju u društvo te rehabilitaciju preko glazbene umjetnosti.

Valamar Riviera partner je i Dubrovačkih ljetnih igara, najstarije kulturne institucije u zemlji, osnovane 50-ih godina prošloga stoljeća, kada sežu i počeci Riviere Poreč kao prethodnice Valamar Riviere.









## VOLIMO SPORT

Valamar Riviera kroz izravnu organizaciju ili sponzorstva podržava cijeli niz sportskih manifestacija, koje pridonose razvoju destinacija te promociji sporta i aktivnog stila života. U 2017. Valamar je uložio 3,9 milijuna kuna u sportske manifestacije, od kojih se većina održava u predsezoni i posezoni, što ima i iznimno pozitivan učinak na dolazak gostiju i izvan glavne sezone u destinacijama u kojima kompanija posluje.

Posebna pažnja pridaje se biciklizmu. Valamar je tako bio partner biciklističkim događanjima u Poreču i Rapcu – Tour of Croatia, biciklistički kamp SPORTaktiv, Hrvatski biciklistički forum i Valamar Terra Magica – te je podržao dvije manifestacije na Krku – 4Islands MTB stage race i Krk Bike Story. Svjetski poznata etapna utrka Tour of Croatia jedan je od najmasovnijih i medijski najatraktivnijih događaja u Hrvatskoj, čija peta, pretposljednja etapa starta u Poreču, ispred hotela Valamar Riviera. Paralelno s utrkom Tour of Croatia, u suradnji s magazinom SPORTaktiv održan je biciklistički kamp SPORTaktiv, a centar događanja bio je hotel Valamar Crystal. Valamarovi objekti bili su mjesta okupljanja i za Krk Bike Story, trodnevnu gastro-biciklističku manifestaciju namijenjenu rekreativcima.

4Islands MTB stage race atraktivno je događanje u sklopu kojeg su sudionici tijekom četiri dana prešli 270 kilometara na četiri otoka s oko 5.000 metara visinske razlike. Valamar Terra Magica privukla je oko dvije stotine vrhunskih i rekreativnih MTB biciklista željnih uzbuđenja, koji su se natjecali na stazama u okolici Rapca i Labina, a posjetitelji su se istodobno mogli zabaviti gledajući atraktivne „trikove“ na MTB Trial showu pokraj Valamar Girandella Resorta.

Rabac je bio domaćin još jedne atraktivne utrke, koja je privukla više od 600 sudionika. Riječ je o Valamar Trailu, koji je vrhunskim i rekreativnim *trail* trkačima ponudio staze u duljini od 13 do 52 kilometara. Valamar Trail u 2017. bio je istovremeno domaćin državnog prvenstva u *trail* trčanju.

Valamar Riviera također je bila partner jedriličarskog natjecanja Croatia Match Cup te Offshore World Challengea u lovu na veliku ribu u Poreču. Također, u siječnju je Valamar Diamant ugostio članove čak 12 sportskih klubova iz šest zemalja, koji su sudjelovali na dva natjecanja – rukometnom turniru „Memorijal Darko Pupovac“ te malonogometnom turniru „2. Winter Cup“. Osim velikih natjecanja, Valamar Riviera donacijama je podržao cijeli niz lokalnih sportskih klubova u destinacijama u kojima posluje.

Kao dio ponude novog Valamar Girandella Resorta otvoren je i Bike Center Rabac, vrhunsko biciklističko odredište namijenjeno profesionalnim i rekreativnim biciklistima te aktivnim obiteljima. Bike Centar Rabac na jednom mjestu nudi sve sadržaje koje biciklisti trebaju, počevši od Bike Skills Parka s poligonom za treniranje, četiri *singletrail* staze i dvije *flow loop* staze različitih težina. Ukupna duljina staza Skills Parka, u koji se ulaz ne naplaćuje, trenutačno iznosi 5 km. U Centru se nalaze i Bike Shop, Rent i Servis, a korisnicima se nudi usluga transfera, spremanja i pranja bicikala. U ponudi su i programi s izletima i turama za bicikliste svih profila. Ulaganje u Bike Center Rabac proizlazi iz destinacijske strategije Valamara, koja uključuje upravo cikloturizam, i stoga se u našem portfelju nalazi i sedam specijaliziranih biciklističkih hotela koji nude najviše standarde usluga biciklističkim gostima.







## ZELENI VALAMAR

Krovni program Zeleni Valamar obuhvaća projekte energetske učinkovitosti i različite inicijative usmjerene zaštiti okoliša, kako u okviru redovnog poslovanja tako i u smislu edukacije gostiju, zaposlenika i šire lokalne zajednice o važnosti očuvanja jadranske obale i mora.



Ukupno je kroz programe u okviru ovog krovnog programa u 2017. godini uloženo 27,1 milijuna kuna. U projekte energetske učinkovitosti uloženo je ukupno 9,9 milijuna kuna, a nastavljena su i ulaganja u nabavu električnih vozila.

Valamar Riviera četvrtu je godinu zaredom nastavila i donacijski program Volimo Jadransko more u sklopu kojeg aktivno uključuje lokalnu zajednicu u čišćenje plaža i podmorja u destinacijama u kojima Valamar posluje. U najveće akcije čišćenja obale i podmorja u Valamarovim destinacijama uključili su se Društvo podvodnih aktivnosti „Rabac“, Jedriličarski klub Horizont Poreč, Ronilački klub Dubrovnik, Rukometni klub Mladi Rudar iz Labina te Odbojkaški klub Funtana Vrsar.

Valamar Riviera u sklopu svojeg programa društveno odgovornog poslovanja Zeleni Valamar pruža snažnu podršku dobrovoljnim vatrogasnim društvima u destinacijama u kojima posluje, a čak su i neki od zaposlenika Valamara aktivni članovi lokalnih DVD-ova. Dobrovoljnom vatrogasnom društvu Labin-Rabac

dodijeljena je donacija za kupovinu nove i obnovu stare vatrogasne opreme, dok je Dobrovoljnom vatrogasnom društvu Baška Valamarova donacija pomogla u kupnji prijeko potrebnog vozila. Valamar Riviera također je omogućila edukativni posjet osnovnoškolaca iz rabačke područne škole Matije Vlačića hrabrim vatrogascima DVD-a Labin-Rabac, pri čemu su mališani uzrasta od 1. do 4. razreda imali priliku upoznati se s radom vatrogasaca, njihovom opremom i pripremama za izlazak na intervencije.

Među zanimljivim je projektima i najmoderniji hotelski sustav s razmjenom bicikala (engl. *bike sharing*) u Hrvatskoj – Poreč Bike Share, postavljen ispred hotela Valamar Riviera u Poreču. Riječ je o jedinstvenom modelu usluge koja će građanima i gostima Poreča omogućiti najpovoljniji i najbrži oblik prijevoza u gradu te smanjiti emisiju štetnih plinova, buku, prometne gužve i probleme s parkiranjem. U Poreču će ljubiteljima vožnje biciklom na raspolaganju biti 35 električnih i 35 mehaničkih bicikala, raspoređenih na pet stanica na kojima svi zainteresirani mogu jednostavno preuzeti i ostaviti bicikle.



**27,1 mil HRK**

ukupno ulaganje u 2017.  
u Zeleni Valamar



**9,9 mil HRK**

uloženo tijekom 2017.  
u energetske učinkovitost



**11,2 mil HRK**

uloženo tijekom 2017.  
u hortikulturu





**4,4 mil HRK**

uloženo tijekom 2017.  
u električna vozila





## NAŠI UMIROVLJENICI

Podrška kolegama u mirovini jedan je od programa društveno odgovornog poslovanja naše kompanije, čiji je cilj negovati dugoročne odnose s umirovljenim zaposlenicima, prvenstveno kao znak zahvalnosti za sve učinjeno tijekom radnog vijeka, ali i u cilju uključivanja bivših kolega i razmjene znanja i iskustava koja mogu pridonijeti rastu i razvoju Valamara.

U 2017. godini Valamarovim umirovljenicima omogućeno je, primjerice, sudjelovanje na Olimpijadi umirovljenika u Poreču te je nastavljen razvoj suradnje s Rivijerašima Galija. Također, Valamar je u 2017. potpomogao osnivanje ogranka umirovljenika na Krku, u kojoj će se okupljati umirovljeni zaposlenici današnje Valamar Riviere te nekadašnjih kompanija Zlatni otok d.d. i Hoteli Baška d.d.



**Više od 100  
umirovljenih kolega**

sudjelovalo je u druženjima, večerama,  
izletima i drugim okupljanjima



## MALI TURIZAM

Kroz ovaj se program djeca mogu iz prve ruke, na način prilagođen njihovoj dobi – kroz igru i animaciju, upoznati s turističkim objektima i načinom funkcioniranja različitih odjela, kao i s poslovima koje obavljaju zaposlenici. Riječ je o programu koji je organiziran drugu godinu zaredom.

U 2017. godini kroz organizirane posjete skupina iz vrtića u destinacijama u kojima posluje Valamar Riviera u okviru ovog programa ugošćeno je više od 500 mališana u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kampovima od Poreča, Rapca, otoka Krka do Dubrovnika. Osim što djecu dočeka naše osoblje i pokaže im objekt, mališane, ovisno o objektu koji posjete, čeka animacija i igra u Maro klubu ili igraonici za djecu, kao i obrok i prigodni poklon.

U sklopu ovog programa društveno odgovornog poslovanja, Valamar je u suradnji s društvom Naša djeca Poreč polaznike dječjeg ljetnog kampa Zabavna ljetna baza, u koji su uključena i djeca s posebnim potrebama, ugostio u Valamar Isabella Island Resortu, omogućivši im nezaboravan cjelodnevni izlet.

Budući da je prošle godine Valamar Riviera u svojim destinacijama otvorila nekoliko novih dječjih igrališta, uređenih po najvišim standardima, upravo su vrtićki mališani kao kumovi otvorili nove infrastrukturne investicije. Ova su dječja igrališta namijenjena i djeci iz lokalne zajednice, a ne samo gostima. Također, predškolci Dječjeg vrtića „Palčica“ uz podršku Valamar Riviere imali su priliku na kreativan način učiti o važnosti očuvanja prirode te su od recikliranih materijala izrađivali pernice i plakate.



**Više od 500 mališana**

posjetilo je Valamar u 2017.





## VELIKO SRCE VALAMARA

Kroz ovaj krovni program Valamar Riviera kontinuirano podupire udruge i vrijedne inicijative u lokalnoj zajednici koje se bave brigom o potrebitima. Valamar organizira vlastite humanitarne projekte, ali također kontinuirano potpomaže brojne udruge i inicijative u lokalnoj zajednici koje su usmjerene ka pomoći ugroženim skupinama u društvu. Ukupno je kroz donacije u okviru ovog krovnog programa u 2017. godini izdvojeno više od 395.000 kuna.

Najprepoznatljiviji humanitarni projekt Valamar Riviere donacijski je program Tisuću dana na Jadranskom moru, namijenjen djeci bez odgovarajuće obiteljske skrbi, iz obitelji slabijeg imovinskog stanja te s posebnim potrebama ili određenim zdravstvenim poteškoćama kojima bi boravak na moru koristio u smislu liječenja ili oporavka. U 2017. na natječaj su se prijavile 34 udruge iz cijele Hrvatske, a Valamar Riviera, želeći boravak na moru omogućiti što većem broju djece, svim je prijavljenim udrugama odobrila određeni broj dana besplatnog ljetovanja unutar ukupnog ovogodišnjeg fonda od tisuću noćenja s uključenom uslugom polupansiona ili pansiona. U protekle četiri godine u okviru ovoga programa donirano je više od 4000 besplatnih noćenja s uslugom pansiona te je više od 1500 djece i njihovih voditelja ljetovalo u Valamaru. Za većinu djece to je bio prvi susret s morem, odnosno prvo ljetovanje u životu. Vrijednost ovog programa prepoznala je i hrvatska javnost – Valamar Riviera početkom 2017. upravo je za program „Tisuću dana na Jadranskom moru“ nagrađena Ponosom Hrvatske, prestižnom nagradom za humanitarna djela čije dobitnike biraju sami građani.

U 2017. je po drugi put organizirana i posebna humanitarna akcija pod nazivom Veliko srce Valamara, u sklopu koje su u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kampovima postavljene kutije za donacije te su u njoj sudjelovali Valamarovi gosti i zaposlenici. Cilj je humanitarne akcije sva prikupljena sredstva usmjeriti najpotrebitijima u zajednici.

Valamar Riviera nastavila je s podrškom labinskom Centru Liče Faraguna za odgoj i obrazovanje djece s poteškoćama, s kojim kompanija njeguje višegodišnju suradnju. U studenome 2017. uručena im je donacija u iznosu od 40.000 kuna za unaprjeđivanje nastavnih procesa, odnosno za kupnju informacijsko-komunikacijske tehnologije za interaktivno učenje, prilagodbu nastavnih sadržaja i izradu edukativnih i terapijskih materijala. Pritom je najveći dio sredstava prikupljen kroz akciju Veliko srce Valamara. Također, prošle je godine u dvorištu Centra postavljena sprava za vježbanje primjerena djeci u invalidskim kolicima, čemu je pomogla donacija Valamar Riviere, te su štíćenici Centra boravili u posjetu kampu Marina u Rapcu.

Među udrugama i institucijama koje je donacijama poduprla Valamar Riviera u 2017. bili su i Udruga invalida Poreč, Humanitarna udruga Valsanta iz Tara, te Udruga INPROMO iz Labina koja zapošljava osobe s invaliditetom. Valamar je tako Udrugu INPROMO podržao donacijom za nabavu opreme za rad te edukaciju članova udruge, koji svakodnevno proizvode tekstilne predmete za osobnu i poslovnu upotrebu. Valamar je svojim donacijama ujedno podržao i niz medicinskih ustanova u svojim destinacijama u cilju unaprjeđenja uvjeta rada i povećanja kvalitete života.



**Više od 1500 djece**

ljetovalo je u Valamaru u protekle četiri godine, od kojih više od 300 u 2017.



## 5.6 ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Ekološka osviještenost postaje važan faktor u turizmu jer istraživanja pokazuju da sve veći broj turista odabire smještaje koji su orijentirani na zaštitu okoliša. I istraživanja koja je proveo Valamar pokazuje kako velika većina naših gostiju primjećuje i podupire ekološki pristup. Kao vodeća turistička tvrtka u Hrvatskoj, Valamar Riviera im posebnu odgovornost sustavno primjenjivati visoke standarde u zaštiti okoliša – ključnom resursu u turizmu.

Valamar Riviera je usmjerena na ostvarivanje ciljeva održivosti, odnosno postizanja ravnoteže ekonomskog napretka, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u lokalnu zajednicu. Usklađenost sa zakonskim propisima je prvi preduvjet, no zeleno poslovanje na koje Valamar Riviera cilja podrazumijeva daleko širi, cjelovit i sveobuhvatan pristup zaštiti okoliša. To se posebno odnosi na sprječavanje onečišćenja kao temeljni pristup u upravljanju aspektima okoliša, racionalno korištenje resursa, smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada,

uvježbanost radnika u slučaju incidentnih situacija, kao i primjenom i certificiranjem sustava upravljanja. Na taj se način svakom aspektu zaštite okoliša pristupa proaktivno i cjelovito.

U poslovnim objektima Valamar Riviere primjenjuju se i certificirani su Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001, Sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001, Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001 te Sustav upravljanja sigurnošću hrane (HACCP) prema normi Codex Alimentarius.



## POSTIGNUĆA NA PODRUČJU ZAŠTITE OKOLIŠA I ODRŽIVOG POSLOVANJA U TURIZMU

U 2017. godini Valamar Riviera ostvarila je niz postignuća na području zaštite okoliša i održivog poslovanja u turizmu.

- ▶ U 100 % objekata Valamar Riviere i Imperiala Rab koristi se i certificiran je Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001.
- ▶ 100% električne energije za objekte Valamar Riviere osigurava se iz obnovljivih izvora jer Valamar Riviera nabavlja električnu energiju certificiranih HEP-ovih hidroelektrana u okviru projekta ZelEn. Uz ZelEn te ostale mjere na području upravljanja energijom u 2017. godini ostvareno je smanjenje izravnih i neizravnih emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega za 0,23 % po noćenju.
- ▶ U 2017. godini Valamar Riviera otvorila je devet novih e-punionica vozila, u što je uloženo 290.000 kuna. Time je ukupan broj e-punionica dosegao jedanest.
- ▶ U tijeku je postupni prelazak na električna vozila u internom prijevozu gostiju i dobara kako bi se reducirala upotreba dizela ili drugih fosilnih goriva za automobile, čime se utječe i na smanjenje emisije stakleničkih plinova. Cilj je na najmanju moguću mjeru smanjiti korištenje vozilima na fosilna goriva u internom prijevozu.
- ▶ Nastavlja se ulagati u nabavu električnih vozila. U 2017. su tako nabavljena 32 nova električna vozila, 16 električnih skutera i osam električnih kolica,

ukupne vrijednosti 3,65 milijuna kuna. Time je ukupan broj električnih vozila, skutera i kolica dosegao čak 98.

- ▶ Čak je 20 hotela Valamar Riviere u 2017. godini dobilo odnosno potvrdilo certifikate Travelife Gold Award međunarodnog sustava certificiranja koji promovira održivost u turističkom sektoru.
- ▶ Posebno priznanje u području održivosti u hotelijerstvu Sustainable Hotel Certificate nosi

osam naših hotela: Hotel & Casa Valamar Sanfior 4\*, Valamar Koralj 3\*, Valamar Dubrovnik President 5\*, Valamar Zagreb 4\*, TUI Family Life Bellevue Resort 4\*, Hotel Padova 4\*, Hotel Carolina 4\* i Grand Hotel Imperial 4\*.

- ▶ 14 naših plaža nosi oznaku Plave zastave, međunarodni simbol kvalitete za očuvan okoliš, čistoću mora i plaže, dobro uređene plaže i visoku kvalitetu usluge.





- ▶ Već četvrtu godinu za redom uspješno smo proveli projekt Volimo Jadransko more unutar krovnog programa Zeleni Valamar. U 2017. naglasak je bio na čišćenju podmorja i plaža, u suradnji s brojnim udrugama i lokalnim stanovništvom, za što je izdvojeno gotovo 80.000 kuna.
- ▶ Od fotonaponskih ćelija elektrane smještene u hotelu Atrium u destinaciji Baška proizvedeno je oko 33.658 kWh električne energije u 2017. godini.
- ▶ Dovršen je pilot-projekt – fotonaponska elektrana za upravnu zgradu Valamar Riviere u Poreču koja se koristi samo za potrebe objekta. Plan je intenzivirati ulaganja u vlastita postrojenja za proizvodnju električne energije iz sunca.
- ▶ U zadnjih šest godina intenzivno se radi na ugradnji termosolarnih panela ili fotonaponskih ćelija – do sada je postavljeno oko 2.520 panela, tj. oko 5.040 m<sup>2</sup>.
- ▶ U kampu Krk u biljnom se pročistaču reciklira otpadna voda i potom primjenjuje za navodnjavanje hortikulture.
- ▶ Gledajući po broju smještajnih jedinica, u 2017. godini 100 % objekata Valamar Riviere i 100% objekata Imperiala Rab ima certificiran sustav upravljanja energijom ISO 50001; 100 % objekata Imperiala Rab imaju certificirane sustave upravljanja okolišem ISO 14001; dok 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima posjeduju i certifikat Travelife, potvrđujući namjeru kompanije da upravlja održivo, po najvišim međunarodnim standardima.





## MODERNIZACIJA CENTRALNE PRAONICE RUBLJA U POREČU

Ulaganjem 11 milijuna kuna u potpunu obnovu Centralne praonice rublja u Poreču Valamar Riviera je povećala kapacitet ovog pogona za 50 %, uz istovremeno poboljšanje učinkovitosti i kvalitete, te korištenje najviših ekoloških standarda.

Upravo su održivost i zaštita okoliša temeljni postulati poslovanja Valamarove centralne praonice rublja u Poreču, koja je uz sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001 te sustav upravljanja okolišem ISO 14001 uvela i sustav upravljanja energijom ISO 50001.

Praonica je uvela i najnoviju tehnologiju pranja koristeći i novu generaciju ekoloških deterdženata. Ranijim ulaganjima, 2016. godine postavljen je i sustav za pročišćavanje otpadnih voda vrijedan 3,5 milijuna kuna, a praonica već pet godina koristi plin kao ekološki prihvatljiv izvor energije.

Praonica pere rublje za Valamarove objekte u destinacijama Poreč, Rabac, otok Krk i otok Rab, a čak 50 % svojih usluga pruža vanjskim klijentima. Usluge ove praonice koriste i veće hotelske kuće uključujući Maistru, Lagunu Novigrad, Jadran Crikvenicu, Grand hotel Adriatic Opatija, Hoteli Njivice i Maslinica, a nedavno i Opća bolnica Pula.

Investicijom je ugrađena nova tunelska linija pranja kapaciteta dvije tone po satu, a instalirana je i nova energetska efikasnija linija za glačanje velikih komada rublja te slagačica ručnika. S ciljem automatizacije proizvodnje i povećanja operativne efikasnosti ugrađen je i transportni sustav automatskoga prikupljanja, pakiranja i označavanja čistoga rublja. Nakon ugradnje pročišćivača otpadnih voda u destinaciji Poreč, količine ispuštenih otpadnih voda u sustav javne odvodnje smanjen je za 75 %. Ponovnim iskorištavanjem pročišćene otpadne vode u procesu pranja ostvarene su uštede u potrošnji vode od 36 %.



Potrošnja vode prije ugradnje pročišćivača (l/kg)	7,2
Potrošnja vode nakon ugradnje pročišćivača (l/kg)	4,6
Ušteda vode	36 %
Ukupna ušteda nakon ugradnje pročišćivača	318.000 kn
Potrošnja plina prije promjene tehnologije pranja (m <sup>3</sup> /kg)	0,148
Potrošnja plina nakon promjene tehnologije pranja (m <sup>3</sup> /kg)	0,140
Ušteda plina	5 %
Ukupna ušteda nakon promjene tehnologije pranja	290.000 kn
Smanjenje ispuštanja otpadnih voda u sustav odvodnje nakon ugradnje pročišćivača	75 %

- ▶ Smanjenje opterećenja sustava odvodnje (kanalizacije).
- ▶ Voda koju ispuštamo je obrađena i može se ispuštati u kanalizaciju.



**Oko 6 milijuna kilograma rublja**

praonica godišnje obradi koristeći najmodernije tehnologije



## ZAŠTITA MORA I OKOLIŠA



Svoj utjecaj na okoliš Valamar razmatra dugoročno i stoga u svojoj upravljačkoj i investicijskoj praksi primjenjuje najviše standarde zaštite okoliša u cilju održivog poslovanja.

U okviru krovnog programa društveno odgovornog poslovanja Zeleni Valamar, objedinjene su inicijative i projekti iz područja zaštite okoliša na kojima Valamar sustavno radi. Posebna briga posvećuje se smanjenju emisija stakleničkih plinova, smanjenju potrošnje vode, smanjenju proizvodnje otpada, recikliranju, pročišćavanju otpadnih voda i ponovnom korištenju za navodnjavanje te u procesu pranja u praonicama rublja, unaprjeđenju korištenja solarnom energijom, nabavi ekološki prihvatljivih materijala, osobito kod ključnih investicija, ali i edukaciji gostiju, zaposlenika i lokalnog stanovništva o važnosti očuvanja jadranske obale i mora te organizaciji akcija čišćenja obale i podmorja.

Valamar Riviera je i u 2017. godini zadržao svoju predvodničku poziciju u smanjivanju emisija stakleničkih plinova. Svoj doprinos borbi protiv globalnog zatopljenja Valamar Riviera ostvaruje najvećim dijelom zahvaljujući nastavku korištenja ZelEn-a, odnosno ugovaranja zelene električne energije drugu godinu za redom. Valamar Riviera nastavlja s aktivnostima vezanim uz uvođenje obnovljivih izvora energije.

### IZVJEŠTAJ EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA ZA 2017.

**Valamar Riviera** u 2017. godini nastavlja smanjenje izravnih i neizravnih emisija CO<sub>2</sub>e iz 1. i 2. opsega, koje je značajnije započelo 2016. godine uvođenjem ZelEn (korištenjem električne energije isključivo iz obnovljivih izvora, postupnim eliminiranjem lož ulja kao energenta te ugradnjom dizalica topline).

**Imperial Rab** u 2017. godini ima povećanje izravnih i neizravnih emisija CO<sub>2</sub>e iz 1. i 2. opsega u odnosu na 2016. godinu, što je također slučaj kod usporedbe emisija 2016. s 2015. godinom.

U 2018. će Imperial Rab nabavljati električnu energiju iz obnovljivih izvora, čime će se pridružiti Valamar Rivieri u borbi protiv globalnog zatopljenja.

Obzirom da smo u 2017. revidirali faktore za izračun emisija stakleničkih plinova za električnu energiju, jednake faktore smo primijenili i retrogradno, na ranije godine, kako bi podaci bili usporedivi.

#### USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U VALAMAR RIVIERI 2015., 2016. I 2017. GODINE

	(t)	kg/noćenju	Promjena u odnosu na prethodnu godinu	
			(t)	kg/noćenju
2015.	20.333	4,29		
2016.	6.516	1,27	↓ 67,96 %	↓ 70,46 %
<b>2017.</b>	<b>6.514</b>	<b>1,24</b>	<b>↓ 0,02 %</b>	<b>↓ 2,40 %</b>

#### USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA, KONSOLIDIRANI PODACI ZA VALAMAR RIVIERU I IMPERIAL RAB, 2015., 2016. I 2017. GODINE

	(t)	kg/noćenju	Promjena u odnosu na prethodnu godinu	
			(t)	kg/noćenju
2015.	22.402	4,137		
2016.	8.737	1,500	↓ 61,00 %	↓ 63,74 %
<b>2017.</b>	<b>8.960</b>	<b>1,497</b>	<b>↑ 2,55 %</b>	<b>↓ 0,23 %</b>

## PODIZANJE EKOLOŠKE SVIJESTI KOD ZAPOSLENIKA I GOSTIJU

Valamar u projekte očuvanja okoliša uključuje svoje djelatnike i goste.

Djelatnike redovito educiramo kako se ponašati i raditi da bi se okoliš očuvao. Na ključnim mjestima u objektima postavljene su obavijesti za djelatnike i goste na koji način mogu pridonijeti zaštiti okoliša

svojim ponašanjem – od toga kako štedjeti vodu, energiju, smanjiti upotrebu kemikalija i nastanak otpada do toga kako pravilno odlagati otpad radi njegova recikliranja.



**VALAMAR**  
All you can holiday

## HELP US LOOK AFTER THE ENVIRONMENT

AT VALAMAR, WE are committed to environmental protection and sustainability and we **HAVE** our very own **QUALITY** and Sustainability policy that is displayed on the noticeboard of this accommodation facility. We **STRIVE TO** minimize our properties' operational impact on the environment through best practice implementation and **CAREFUL** resources management. We know you **CARE** about the environment as much as we do so please join us in delivering this **COMMITMENT** by applying some of the following measures, which will not reduce your **COMFORT** at all.

**SAVE WATER**

We all know water is a scarce resource which has a direct impact on our natural environment so we try to minimise its consumption. You can help too by changing your towels and linen only when necessary, turning off the water while soaping, shampooing or brushing your teeth, or simply by using the economic (short) toilet flush when possible. If you notice that drinking water leaks, please contact our staff immediately.

**DECREASE THE USE OF CHEMICALS**

The more loads of washing we have to do, the more chemicals we have to use so please ask for a linen change only when you really need it.

**SAVE ENERGY**

Energy production, however ecological it may be, is one of the causes of global warming. We save energy in our own household so we ask you to help us not to waste energy in this facility too. Please turn off all unnecessary lighting in your room whenever you can. In addition, your room is kept at a comfortable temperature by our automated air conditioning system. To keep it turned on, please keep your room windows and doors closed. When you leave the room, if the air conditioner does not go off automatically, please turn it off. By doing this we will maintain our commitments to mitigate climate change.

**WASTE: REDUCE, REUSE & RECYCLE**

Help us protect the beauty of our natural landscape. We always look for ways to control waste production by the hotel, and you can help us by taking from the buffet only as much food you will eat, you can always go for some more, ensuring that all paper, bottles, cans and other waste are placed in designated waste bins in public areas, and your empty batteries are placed on the table. Our housekeeping staff will collect it for recycling.

**PREVENT WATER AND SOIL POLLUTION**

Please consider some practical measures to help us reduce pollution and handle fuel and grease with great care. In the event of an accident, contact our staff. They will promptly assist you and provide you with all absorbents.

**ANIMAL WELFARE**

No matter how cute or cuddly our birds, cats and other animals around our hotel be, please do not feed them as this greatly disrupts their natural habitat and eating habits.

Valamar has certified Environment Management System ISO 14001 and Energy Management System ISO 50001, which is a formal demonstration of our commitment to the continuous improvement of environmental protection and the saving of resources.

**Thank you for your contribution.**

Please note that the money we save by implementing these measures does not enter the company's profit but is invested in environmental projects. You can read more on our website: <http://valamar-ehera.com>

EcoLabel  
FSC



## ENERGETSKA UČINKOVITOST

Kada je riječ o uštedi energenata, u fokusu je smanjenje potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja, smanjenje potrošnje pitke vode te smanjenje potrošnje električne energije. Ukupno je u projekte energetske učinkovitosti u 2017. godini uloženo 9,9 milijuna kuna, pri čemu planirana ušteda na troškovima energije iznosi 1,1 milijuna kuna godišnje.

Ulaganje u zelene tehnologije u Valamaru pokrenuto je već osamdesetih godina prošlog stoljeća, kroz investicije u prve termosolarne kolektore u kampovima. Danas je u Valamarovim objektima ugrađeno oko 2.520 solarnih panela, ukupne površine 5.040 m<sup>2</sup>.

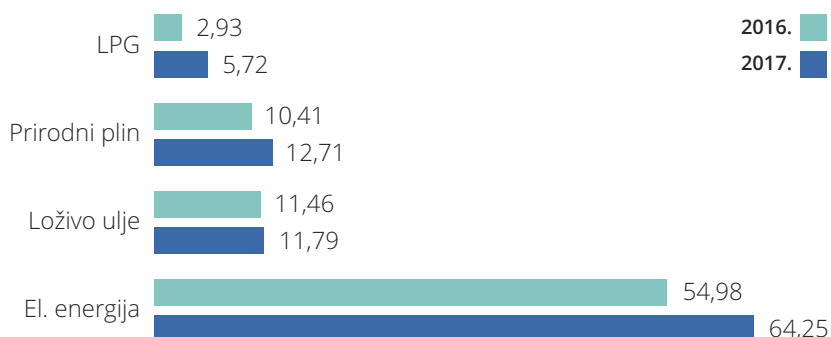
Aspekt zaštite okoliša posebno je naglašen kod investicijskih projekata: ugrađuju se uređaji visoke energetske klase, klasična rasvjetna tijela zamjenjuju se visokoučinkovitim rasvjetom (LED rasvjeta), a za pripremu tople vode u kampovima i apartmanskim naseljima upotrebljavaju se Sunčeva energija i dizalice topline.

U Valamaru se provode redoviti energetske pregledi u cilju povećanja energetske učinkovitosti, a od važnijih mjera u području ušteda energije i vode svakako treba istaknuti:

- ▶ kontinuirano radimo na implementaciji sustava nadzora potrošnje električne energije i vode, kao i sustava upravljanja vršnom angažiranom snagom, sustava upravljanja energetskim postrojenjima te rasvjetom

- ▶ u skladu s planiranim investicijama postupno se u objekte uvodi sustav upravljanja smještajnim jedinicama (inteligentna soba) koji omogućava bolje gospodarenje potrošnjom električne energije
- ▶ usvojena Politika nabave u kojoj se obvezujemo voditi računa o održivosti i prilikom nabave robe i usluga za potrebe naše djelatnosti
- ▶ kontinuirano se radi na centraliziranju upravljanja sustavima za navodnjavanje u svrhu optimizacije iskorištavanja količina vode
- ▶ kontinuirano se radi na smanjenju potrošnje fosilnih goriva kroz korištenje obnovljivih izvora energije (dizalice topline, termosolarni kolektori, fotonaponski kolektori i biomasa).

### USPOREDBA POTROŠNJE ENERGENATA 2016. – 2017. (GWh)



### POTROŠNJA ENERGENATA U 2017.\*

	Potrošnja u mjernoj jedinici	kWh	GWh	kWh /Noćenje
Električna energija (kWh)	64.252.478	64.252.478	64,25	10,41
Loživo ulje (l)	1.178.797	11.787.966	11,78	1,91
Gorivo za vozila (l)	299.538	2.965.429	2,97	0,48
Prirodni plin (kWh)	12.713.001	12.713.001	12,71	2,06
Propan butan (kg)	447.233	5.724.582	5,72	0,93
<b>UKUPNO</b>		<b>97.443.456</b>	<b>97,44</b>	<b>15,79</b>

\* Do povećanja potrošnje energenata u 2017. je došlo zbog akvizicije novih objekata koji su uključeni u rezultate 2017.

## 1. POTROŠNJA ENERGIJE PRIKAZANA PO SLJEDEĆIM STAVKAMA:

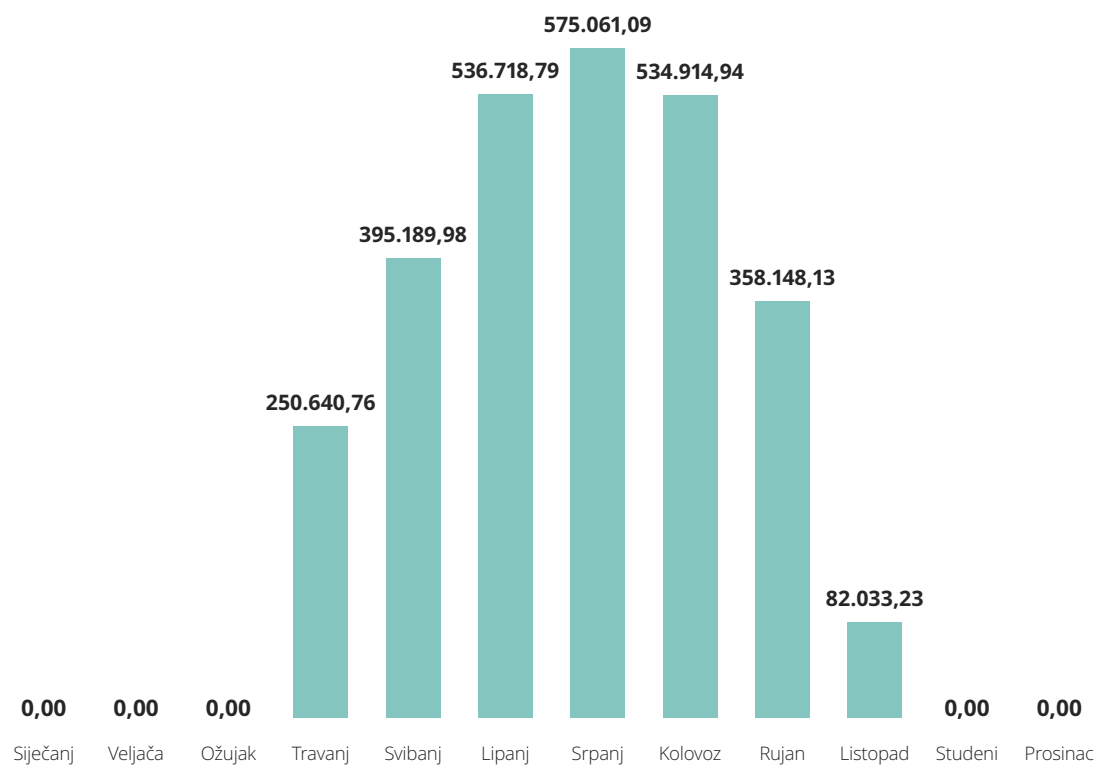
- a) **ukupna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora:**  
u 2017. godini potrošeno je 38.159.162 kWh energije iz neobnovljivih izvora od ukupno 97.443.456
- b) **ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora:**  
59.284.293 kWh  
(sva električna energija za objekte Valamar Riviere dolazi iz obnovljivih izvora)
- c) **ukupna potrošnja električne energije:**  
64.252.478 kWh
- d) **ukupna potrošnja energije u džulima ili njihovim mjernim izvedenicama:**  
350.796.440 MJ

## 2. ENERGETSKI INTENZITET, PRIKAZAN PO OVIM STAVKAMA:

- a) **omjer energetskog intenziteta (sumirana ukupna energija u kWh po noćenju):**  
15,79 kWh po noćenju
- b) **vrste energije uključene u omjer:**  
el. energija, loživo ulje, gorivo za vozila, prirodni plin i propan butan

## ENERGIJA PREDANA U SUSTAV SOLARNIM KOLEKTORIMA QSOL U 2017. (kWh)

U 2017. godini preko 2.520 solarnih panela dobiveno je oko 2,8 GWh energije, a to je godišnja potrošnja energije PC-a Sanfior i oko 3 % od ukupne potrošnje energije na razini Valamar Riviere. U 2017. godini je zamijenjeno ili nanovo instalirano oko 380 kom (70 novih, ostalo zamijenjeno) solarnih panela ukupne površine 760 m<sup>2</sup>.





### RECIKLIRANJE VODE 2017.

Ukupna potrošnja vode (m <sup>3</sup> )	1.644.104
Količina reciklirane vode za potrebe navodnjavanja (m <sup>3</sup> )	3.109
Količina reciklirane vode Praonica Poreč (m <sup>3</sup> )	25.391
% iskorištene reciklirane vode (od ukupne potrošnje)	1,73 %

### PODZEMNE VODE I VODE LOKALNIH ILI DRUGIH VODOVODA

Podzemni vodovodi (m <sup>3</sup> )	20.734
Lokalni vodovodi ili drugi vodovodi (m <sup>3</sup> )	1.623.370

### ISPUŠTANJE VODE PREMA ODREĐITU

Javni sustav odvodnje (m <sup>3</sup> )	1.420.937
More (m <sup>3</sup> )	58.757
Ispust u teren (m <sup>3</sup> )	8.436

- Ukupni obujam otpadnih voda dobiven je na temelju procjene isporučene vode umanjen za postotak koji se koristi za navodnjavanje i polijevanje sportskih terena. Nema ugrađenih mjerača protoka otpadnih voda. Otpadne vode ispituju se 2-4 puta godišnje za svaki PC, ispitivanja provode ovlaštene laboratoriji (Zavodi za javno zdravstvo). Otpadne vode se prije ispuštanja obrađuju: mehanički (separatori ulja i masti – svi hoteli i kampovi), mehaničko-biološki u praonici rublja Poreč te biološki (kampovi Krk i Škrila, te turistička naselja Carolina i Eva na poluotoku Suha Punta na otoku Rabu).

### USPOREDBA POTROŠNJE VODE 2016. – 2017. (m<sup>3</sup>/noćenje)\*



- \* Povećanje specifične potrošnje vode temelji se na povećanju potrošnje u rekonstruiranim objektima turističkih naselja Valamar Girandella Resort i Family Life Bellevue Resort.

## ZBRINJAVANJE OTPADA

Na razini kompanije donesene su politike kvalitete i održivog poslovanja u sklopu kojih se posebna pozornost posvećuje smanjenju proizvodnje otpada i njegovu pravilnom zbrinjavanju.

### UKUPNA TEŽINA OPASNOG, NEOPASNOG I MIJEŠANOG KOMUNALNOG OTPADA (t)\*

	2016.	2017. <sup>1</sup>
<b>NEOPASNI OTPAD</b>		
Papir i karton	459	598
Staklo	211	285
Plastika	160	255
Drvo	478	469
Biorazgradivi otpad	625	1.533
Otpadna jestiva ulja	20	32
Otpad iz odvajča ulja i masti	712	758
Metali	35	14
Glomazni otpad	139	306
Ostali neopasni otpad	45	6
<b>Ukupno – neopasni otpad</b>	<b>2.884</b>	<b>4.256</b>
<b>OPASNI OTPAD</b>		
Azbest	-	22
Električni i elektronički otpad	7	6
Onečišćena ambalaža	5	9
Ostali opasni otpad	8	2
<b>Ukupno – opasni otpad</b>	<b>19</b>	<b>39</b>
<b>MIJEŠANI KOMUNALNI OTPAD</b>	<b>4.292<sup>2</sup></b>	<b>5.117</b>
<b>SVEUKUPNO PROIZVEDENI OTPAD</b>	<b>7.195</b>	<b>9.412</b>

- \* Ukupna količina proizvedenog otpada u 2016. godini je 7.195 tona, a u 2017. godini iznosi 9.412 tona. Povećanje je rezultat uvedenog odvojenog prikupljanja bio razgradivog otpada, zbrinjavanja mješanog komunalnog otpada sa gradilišta Valamar Girandella Resorta i Family Life Bellevue Resorta, te povećanja broja ostvarenih noćenja u 2017. godini.

<sup>1</sup> U 2017. godini uključene su proizvedene količine otpada Imperiala Rab.

<sup>2</sup> U odnosu na ranije objavljene vrijednosti za 2016. godinu količine su promijenjene temeljem promjene metodologije obračunavanja.

## FOKUS U IDUĆEM RAZDOBLJU

U trogodišnjem periodu Valamar Riviera planira uložiti više od 300 tisuća kuna izravno o projekte energetske učinkovitosti.

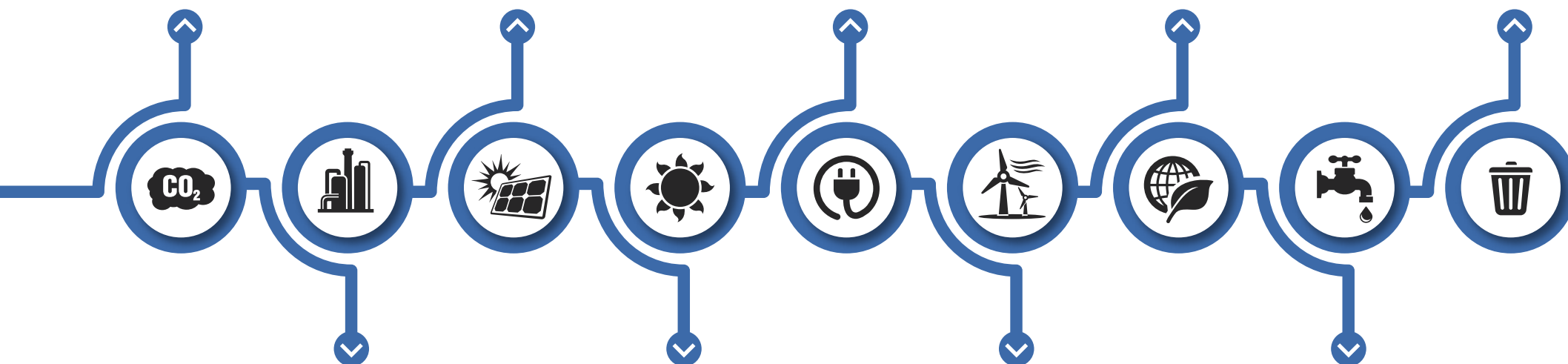
Nastavak rada na projektima kojima je cilj smanjenje emisija stakleničkih plinova, smanjenje potrošnje pitke vode, smanjenje količine otpada i povećanje recikliranja

U 2017. je kao pilot-projekt puštena u pogon fotonaponska elektrana za upravnu zgradu Valamar Riviere u Poreču, a plan je intenzivirati ulaganja u vlastita postrojenja za proizvodnju električne energije iz sunca

Smanjenje korištenja vozilima na fosilna goriva u internom prijevozu

Unaprjeđenje komunikacije s gostima, zaposlenicima i lokalnom zajednicom u cilju edukacije i senzibilizacije u području zaštite okoliša

Fokus na povećanje selektiranja korisnog otpada u cilju smanjenja količine miješanog komunalnog otpada



U idućih pet godina u planu je ugradnjom dizalica topline smanjiti potrošnju loživog ulja ispod 5 % u ukupnom omjeru potrošnje kWh, a dugoročno potpuna zamjena loživog ulja ekološki prihvatljivim energentima

U planu je nastavak ulaganja u termosolarne kolektore

Kontinuirano i znatno povećavanje udjela korištene energije iz obnovljivih izvora

Nastavak rada na optimizaciji potrošnje vode uz fokus na korištenje pročišćene vode u tehnološkom procesu

# 6. ODNOSI S INVESTITORIMA

Visoka transparentnost i kvaliteta poslovne i financijske komunikacije s investitorima predstavlja temelj odnosa s investitorima u promicanju Valamar Riviere kao vodeće hrvatske dionice te jedne od vodećih turističkih dionica na Mediteranu. Time se nastoji aktivno pružiti podrška likvidnosti, povećanju vrijednosti dionice i uključivanju investitora koji mogu pridonijeti daljnjem rastu vrijednosti Valamar Riviere za sve dionike.

Redovitim predstavljanjem kompanije na konferencijama u zemlji i inozemstvu, održavanjem skupnih i individualnih sastanaka te konferencijskim pozivima i javno dostupnim detaljnim financijskim i poslovnim izvješćima nastoji se izravno pridonijeti povećanju transparentnosti poslovanja Valamar Riviere i kvaliteti komunikacije s analitičarima i investitorima.

#### Ciljevi odnosa s investitorima:

- ▶ povećana investitorska potražnja
- ▶ olakšano donošenje investicijskih odluka
- ▶ bolje prilike za rast i profitabilnost
- ▶ povećanje vrijednosti dionice
- ▶ niži trošak kapitala
- ▶ veća mogućnost financiranja rasta i/ili akvizicija.

Objedinjavanjem upravljanja, turističkog portfelja i dioničke strukture Valamar Riviere, u listopadu 2014. godine stvorena je vodeća dionica na hrvatskom tržištu kapitala koja nudi znatnu izloženost u rastući turistički sektor.

Odlukom Glavne skupštine Valamar Riviere, održane 17. studenoga 2014., donesena je odluka o uvrštavanju dionica Valamar Riviere na Službeno tržište Zagrebačke burze te je prvi dan trgovanja dionicom bio 17. prosinca 2014.

Uvrštavanjem na zahtjevu službenu kotaciju Zagrebačke burze nastojalo se dodatnom razinom transparentnosti komunikacije o poslovanju privući institucionalne ulagače koji su dotada imali sužen pristup rastućem hrvatskom turističkom sektoru,

a rastući interes, osobito inozemnih ulagača, potvrdio je opravdanost i uspješnost tih procesa.

Kao vodeća hrvatska dionica i kompanija s oko 22 tisuće dioničara, Valamar Riviera je 8. lipnja 2017. organizirala svoj drugi po redu Dan investitora. Investitorima su prezentaciju o novostima u poslovanju, razvoju te strategiji stvaranja nove vrijednosti Valamar Rivijere održali Željko Kukurin, predsjednik Uprave i Marko Čižmek, član Uprave Valamar Rivijere. Dan investitora 2017. brojao je gotovo 40 fondova, banaka, analitičkih kuća, brokerskih kompanija te osiguravateljskih društava, kao i niz privatnih investitora, a nakon prezentacije organiziran je i obilazak dvaju novih ljetovališta, Valamar Girandella Resorta 4\* & 5\* te TUI Family Life Bellevue Resorta 4\*.



*Krk Premium  
Camping Resort by  
Valamar 5\*, Krk*



U razdoblju od 1. siječnja 2017. do 31. prosinca 2017. najviša postignuta cijena dionice na uređenom tržištu bila je 48,60 kuna, a najniža 34,68 kuna. U promatranom razdoblju cijena dionice Valamar Riviere porasla je za 24,6 %, čime je nadmašila kretanje indeksa CROBEX i CROBEX 10 koji su zabilježili pad od 7,5 %, odnosno 7,0 %. S prosječnim dnevnim prometom trgovanja od 1,3 milijuna kuna te s trgovinom slobodnih raspoloživih dionica (engl. free-

float) od više od 50 % Valamar Riviera je najlikvidnija dionica na Zagrebačkoj burzi. Dionica Valamar Riviere također se nalazi među šest dionica s najvećom tržišnom kapitalizacijom. Recentna tržišna kapitalizacija dionice od 5,2 milijardi kuna čini gotovo 4 % ukupne tržišne kapitalizacije dionica kojima se trguje na Zagrebačkoj burzi. Povrh indeksa Zagrebačke burze, dionica je sastavnica i indeksa Bečke burze (CROX i SETX) te indeksa SEE Link

regionalne platforme (SEELinX te SEELinX EWI)<sup>32</sup>. Zagrebačka banka d.d. i Interkapital vrijednosni papiri d.o.o. obavljaju poslove specijalista s redovnim dionicama Valamar Rivijere uvrštenim na Službeno tržište Zagrebačke burze d.d. Time pružaju podršku prometu dionicama Društva, a koja je u promatranom razdoblju prosječno iznosila 23,6 %.

#### KRETANJE CIJENE DIONICE VALAMAR RIVIERE TE INDEKSA CROBEX I CROBEX 10



\* Indeksirano na bazi cijene prosječne dionice RIVP na dan 2.1.2017.

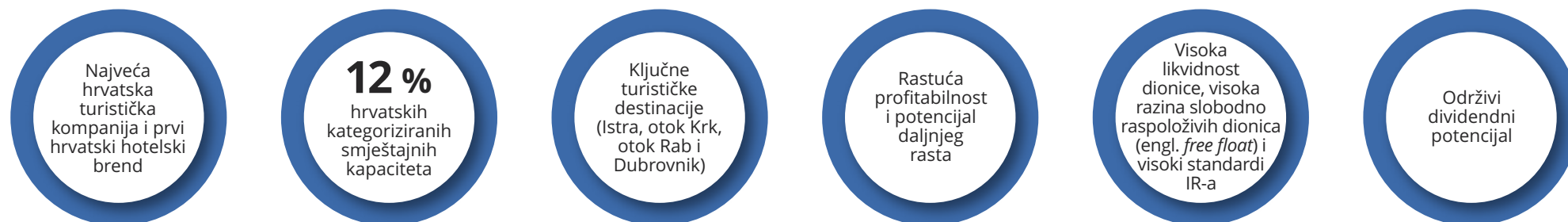
Dionica Valamar Riviere najviše je praćena hrvatska dionica od strane financijskih analitičara. Oni određuju njezinu ciljanu vrijednost na temelju procjene budućeg poslovanja tvrtke, pritom primjenjujući različite financijske modele (diskontiranje novčanih tokova, usporedba s konkurentskom grupom (engl. peer group), metoda tržišne vrijednosti i sl.). Ključan preduvjet kvalitetne procjene budućeg poslovanja jest visoka razina transparentnosti te kvaliteta poslovne komunikacije menadžmenta.

Analitičko praćenje Valamar Riviere pružaju:

1. Alta invest d.d., Ljubljana
2. ERSTE bank d.d., Zagreb
3. Fima vrijednosnice bank d.o.o., Varaždin
4. Interkapital vrijednosni papiri d.o.o., Zagreb
5. Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb
6. UniCredit Group – Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

## INVESTICIJSKA PROPOZICIJA

### VALAMAR RIVIERA



### HRVATSKI TURIZAM



### NAGRADE U 2017. GODINI

- ▶ Dionica Valamar Riviere proglašena je šesti put zaredom dionicom godine prema izboru javnosti.
- ▶ Dionica Valamar Riviere proglašena je dionicom s najvećim prometom u 2017. godini od strane Zagrebačke burze
- ▶ Prva nagrada za najbolje odnose s investitorima u Hrvatskoj od strane Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze.

### SASTANCI S INVESTITORIMA U 2017. GODINI

Tijekom 2017. godine održano je više od 80 susreta koji uključuju sastanke u financijskim središtima Sjedinjenih Američkih Država, na Londonskoj burzi, konferenciji Zagrebačke i Ljubljanske burze te konferencijama brokerske kuće Wood&Co u Bukureštu, Beogradu i Pragu, Auerbach Grayson u New Yorku i Erste grupe u Stegersbachu.

Susreti su održani u sljedećim gradovima:

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| ▶ Zagreb, Hrvatska      | ▶ Frankfurt, Njemačka  |
| ▶ Poreč, Hrvatska       | ▶ Ljubljana, Slovenija |
| ▶ Rabac, Hrvatska       | ▶ New York, SAD        |
| ▶ London,               | ▶ Miami, SAD           |
| Ujedinjeno Kraljevstvo  | ▶ Chicago, SAD         |
| ▶ Stegersbach, Austrija | ▶ Boston, SAD          |
| ▶ Beograd, Srbija       | ▶ Bukurešt, Rumunjska  |
| ▶ Beč, Austrija         | ▶ Prag, Češka.         |

### KOMUNIKACIJA S DIONIČARIMA I INVESTITORIMA U 2017. GODINI

Glavna skupština dioničara

*Road showovi*  
i sastanci s investitorima i dioničarima

Odjel odnosa s investitorima

Organizacija Dana investitora

Korporativna internetska stranica  
za dioničare i investitore

Pravodobna objava informacija  
i materijalno važnih činjenica

Sudjelovanja na konferencijama,  
forumima i investitorskim događajima





*Valamar Collection  
Girandella Resort  
4\*/5\*, Rabac*

# 7. NAGRADE I PRIZNANJA

Jasna misija i vizija te strategija i ulaganja kojima Valamar nastoji unaprijediti svoju uslugu i ponudu kao vodeća turistička kompanija u Hrvatskoj, donijeli su kompaniji u 2017. brojne nagrade i priznanja.

Kontinuirana ulaganja u destinacije i objekte, unaprjeđenje postojećih, razvoj novih i inovativnih koncepata i sadržaja za sve goste i lokalnu zajednicu te ulaganje i briga o zaposlenicima, Valamar Rivieri već godinama jamče siguran uspjeh globalnih razmjera. Prepoznaje to struka, ali i gosti koje svake godine iznova Valamarove hotele i ljetovališta te kamping ljetovališta ocjenjuju najvišim ocjenama i nagrađuju brojnim priznanjima, pri čemu se ne zaobilazi niti jedna destinacija u kojoj kompanija posluje.

Tako se Valamar i u 2017. godini ponovno našla u društvu najluksuznijih hotela svijeta postavši

višestruki dobitnik prestižnih turističkih nagrada **Luxury Hotel Award** za najbolje svjetske hotele. Priznanje je tim važnije što za hotele mogu, osim struke, glasati i gosti, a u 2017. bilo je čak 300 000 glasača. Tu su i najprestižnije turističke nagrade **World Travel Awards** koje novine Wall Street Journal hvale kao Oscar industrije putovanja, a koje su potvrdile Valamarovu titulu vrhunskih hotela u Hrvatskoj koji posluju u skladu s najvišim standardima u turizmu.

Prema izboru korisnika TripAdvisora, najvećeg portala za putovanja u svijetu, Valamarovi su hoteli među 25 najboljih hotela u Hrvatskoj te su

ponosni nositelji oznake **2017 Travelers' Choice Award for Hotels**. Ujedno, Valamar Riviera jedina je domaća turistička kompanija koja u ovom prestižnom izboru ima četiri hotela. Među 13 hotela u Hrvatskoj, čak su četiri Valamarova dobila najbolje recenzije gostiju i osvojila **Loved by Guests** priznanje. Istodobno, vodeći europski autoklubovi njemački ADAC i nizozemski ANWB, posebnim priznanjima, **ADAC SUPER Platz 2017** i **ANWB TOP 2017** nagrađuju i Valamarova kamping ljetovališta.

*Ježevac Premium  
Camping Resort by  
Valamar 4\*, Krk*



## ➔ MEĐUNARODNE NAGRADE I PRIZNANJA U 2017.

ANWB	<b>ANWB Top 2017</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Solaris Camping Resort by Valamar
ADAC	<b>ADAC Superplatz 2017</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar
Euromoney	<b>Developer</b>	Valamar Riviera d.d.
Travelife	<b>Travelife GOLD Award</b>	18 objekata
TUI	<b>TUI Environmental Champion 2017</b>	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Koralj Hotel, Valamar Tamaris Resort, Valamar Sanfior Hotel & Casa
	<b>Best wi-fi</b>	TUI Family Life Bellevue Resort
	<b>Najbolji hotel u TUI Family konceptu</b>	TUI Family Life Bellevue Resort
	<b>Best practice in TUI standards implementation</b>	TUI Family Life Bellevue Resort
HolidayCheck	<b>Recommended</b>	Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Argosy Hotel
World Travel Awards	<b>Croatia's Leading Business Hotel</b>	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	<b>Croatia's Leading Hotel</b>	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	<b>Croatia's Leading Resort</b>	Valamar Collection Girandella Resort
	<b>Croatia's Leading Boutique Hotel</b>	Valamar Riviera Hotel & Suites
Hotels.com	<b>Loved by guest 2017</b>	Valamar Argosy Hotel, Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
Camping2be.com	<b>Camping2be 2017 Award</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
Trip Advisor	<b>Certificate of Excellence 2017</b>	18 hotela
	<b>Top 25 hotels in Croatia</b>	Valamar Collection Isabella Island Resort, Valamar Riviera Hotel & Suites, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
IHAC	<b>IHAC reward</b>	Valamar Argosy Hotel, Tirena Sunny Hotel
World Luxury Hotel Awards	<b>Najbolji hrvatski luksuzni resort</b>	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
	<b>Najbolji hrvatski luksuzni romantični hotel</b>	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
	<b>Najbolji luksuzni otočni resort</b>	Valamar Collection Isabella Island Resort
	<b>Luxury Collection Group 2017, Luxury Management Group 2017, Luxury Brand 2017</b>	Valamar Hotels & Resorts
avtokamp.si	<b>Veliki istarski kampovi, hrvatski kampovi s najboljim mobilnim kućicama, veliki kampovi na Kvarneru</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar
Leading Campings of Europe	<b>Leading Campings of Europe</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar
Greenovation	<b>Green Mark</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
Village for all – V4A	<b>International Quality Brand Hospitality for All</b>	Zablaće Camping Resort by Valamar, Solaris Camping Resort by Valamar



## DOMAĆE NAGRADE I PRIZNANJA U 2017.

Croatian Camping Union	<b>Croatia's Best Campsite</b>	Krk Premium Camping Resort by Valamar, Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar, Marina Camping Resort by Valamar, Bunculuka Camping Resort by Valamar, San Marino Camping Resort by Valamar, Zablaće Camping Resort by Valamar, Padova Camping Resort by Valamar, Orsera Camping Resort by Valamar, Solaris Camping Resort by Valamar, Istra Camping Resort by Valamar
	<b>Village for All</b>	Zablaće Camping Resort by Valamar i Solaris Camping Resort
	<b>INOVACAMP 2016</b>	Happy Dog Premium Village (Lanterna Premium Camping Resort by Valamar)
UPUHH	<b>Sustainable Hotel</b>	Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Koralj Hotel, Valamar Zagreb Hotel, TUI Family Life Bellevue Resort
Dobra Hrvatska	<b>Sjaj</b>	Valamar Riviera d.d.
Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza	<b>Najbolji odnosi s investitorima</b>	Valamar Riviera d.d.
Zagrebačka burza	<b>Dionica godine</b>	Valamar Riviera d.d.
	<b>Dionica s najvećim prometom</b>	Valamar Riviera d.d.
Turistička zajednica istarske županije	<b>Zlatna koza</b>	Željko Kukurin
Večernji list i Poslovni dnevnik	<b>Gospodarstvenik godine</b>	Željko Kukurin
HGK	<b>Najbolji kamp u Hrvatskoj</b>	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
	<b>Hotelska inovacija godine</b>	Valamar Collection Girandella Resort
	<b>Najbolji kongresni hotel</b>	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	<b>Najbolji hotel 4*</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence
	<b>Najbolji hotel za obiteljski odmor</b>	Valamar Collection Isabella Island Resort (1. mjesto), Valamar Tamaris Resort (3. mjesto)
HGK – Županijska komora u Puli	<b>Zlatna kuna</b>	Valamar Riviera d.d.
TZ Kvarner	<b>50 godina postojanja</b>	Imperial d.d.



## CERTIFIKATI I OZNAKE KVALITETE U 2017.

HACCP	<b>Codex Alimentarius</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence, Valamar Crystal Hotel, Rubin Sunny Hotel, COOEE Pinia Hotel & Pinia Sunny Residence, Pical Sunny Hotel, Valamar Riviera Hotel & Suites, Valamar Tamaris Resort, Solaris Camping Resort by Valamar, Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Collection Girandella Resort, TUI Family Life Bellevue Resort, Valamar Koralj Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Zagreb Hotel, Valamar Collection Isabella Island Resort
ISO	<b>ISO 14001</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence, Valamar Crystal Hotel, Rubin Sunny Hotel by Valamar, COOEE Pinia Hotel by Valamar & Pinia Sunny Residence by Valamar, Valamar Tamaris Resort, Valamar Riviera Hotel & Suites, Solaris Camping Resort by Valamar, Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Istra Camping Resort by Valamar, Orsera Camping Resort by Valamar, Valamar Sanfior Hotel & Casa, TUI Family Life Bellevue Resort, Valamar Koralj Hotel, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Solitudo Sunny Camping by Valamar, Valamar Zagreb Hotel, Valamar Argosy Hotel, Valamar Collection Isabella Island Resort, Marina Camping Resort by Valamar, Tirena Sunny Hotel by Valamar, Valamar Club Dubrovnik Hotel, Praonica Sjever, Praonica Jug
	<b>ISO 9001</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence, Valamar Crystal Hotel, Rubin Sunny Hotel by Valamar, COOEE Pinia Hotel by Valamar, Pinia Sunny Residence by Valamar, Valamar Tamaris Resort, Valamar Riviera Hotel & Suites, Valamar Sanfior Hotel & Casa, TUI Family Life Bellevue Resort, Allegro Sunny Hotel by Valamar, Miramar Sunny Hotel by Valamar, Valamar Koralj Hotel, Valamar Zagreb Hotel, Valamar Argosy Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Collection Isabella Island Resort, Marina Camping Resort by Valamar, Tirena Sunny Hotel by Valamar, Valamar Club Dubrovnik Hotel, Praonica Sjever, Praonica Jug
	<b>ISO 50001</b>	svi Valamarovi objekti
FEE (Foundation for Environmental Educational)	<b>Plava zastava</b>	Brulo, Borik, Oliva, Galeb, Valeta, Istra, Vala, Crnika, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Cava
Ministarstvo turizma	<b>Oznaka „Q“</b>	Valamar Riviera Hotel & Suites
Healthy Meal Standard	<b>Healthy Meal Standard</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence
Europska vegetarijanska unija (Udruga Prijatelji životinja)	<b>V-label</b>	svi Valamarovi restorani s buffet uslugom



1. *Željko Kukurin na dodjeli nagrade Zlatna koza za iznimne rezultate u poslovanju*
2. *Valamar Rivieri šesti put zaredom pripala nagrada Dionica godine*
3. *Nagrada INOVACAMP 2017*
4. *Dodjela nagrade Gospodarstvenik godine Željku Kukurinu*
5. *Sedam nagrada Valamarovim objektima na Danima hrvatskog turizma*
6. *Valamar Riviera dobitnik nagrade SJAJ za afirmaciju DOP-a i održivosti*
7. *TUI Family Life Award*
8. *Nagrada za najbolje odnose s investitorima*

# 8. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



## KORPORATIVNA STRUKTURA

Kao dioničko društvo s više od 21.000 dioničara Valamar Riviera d.d. obvezuje se na rad u skladu s najvišim načelima dobrog korporativnog upravljanja i regulatorne usklađenosti.

Dobro definirana jasna korporativna struktura temelj je učinkovitoga strateškog i operativnog upravljanja kompanijom. Ključna su upravljačka tijela tvrtke Valamar Riviera d.d. Glavna skupština, Nadzorni odbor s pripadajućim pododborima i Uprava predvođena predsjednikom Uprave Valamar Riviere.

Konkretna upravljačka ovlast i odgovornosti tih upravljačkih tijela regulirane su mjerodavnim hrvatskim zakonodavstvom, statutom tvrtke i ostalim kodeksima korporativnog upravljanja, pravilnicima ili propisanim procedurama.





*Predvorje nove  
upravne zgrade  
Valamar Riviere*



## NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor sastoji se od sedam članova, od kojih su dva neovisna, a jedan je predstavnik zaposlenika.

Nadzorni odbor sastaje se barem četiri puta godišnje. Nadzorni odbor aktivno sudjeluje u ključnim upravljačkim odlukama preko odgovarajućih pododbora koji se sastaju češće radi upravljanja

ključnim strateškim inicijativama i pružanja podrške Nadzornom odboru pri procesu donošenja odluka.

- ▶ Predsjedništvo Nadzornog odbora
- ▶ Revizijski odbor
- ▶ Komisija za investicije.

### Trajanje mandata Nadzornog odbora do 6.7.2017. i od 7.7.2017.

				Nadzorni odbor	Predsjedništvo Nadzornog odbora	Revizijski odbor	Komisija za investicije
<b>Gustav Wurmböck</b>	predsjednik	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	predstavnik dioničara	■	■		■
<b>Franz Lanschützer</b>	zamjenik predsjednika	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	predstavnik dioničara	■	■	■	■
<b>Mladen Markoč</b>	zamjenik predsjednika	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	neovisni član	■	■	■	
<b>Georg Eltz Vukovarski</b>	član	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	predstavnik dioničara	■		■	■
<b>Vicko Ferić</b>	član	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	predstavnik dioničara	■		■	■
<b>Hans Turnovszky</b>	član	do 6.7.2017. i od 7.7.2017.	neovisni član	■			■
<b>Mariza Jugovac</b>	član	do 6.7.2017.	predstavnik zaposlenika	■			
<b>Valter Knapić</b>	član	od 7.7.2017.	predstavnik zaposlenika	■			
<b>Dubravko Kušeta</b>			vanjski neovisni član			■	
<b>Održani sastanci u 2017.</b>				<b>14</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

## UPRAVA

Uprava se sastoji od dva člana:

- ▶ predsjednika Uprave Željka Kukurina
- ▶ člana Uprave Marka Čižmeka.

Predsjednik Uprave u prvom je redu odgovoran za formuliranje i upravljanje strateškim, operativnim i financijskim aktivnostima tvrtke.

Nadalje, predsjednik pojedinačno vodi sljedeća područja: hotelske operacije, marketing i prodaju, ljudske resurse, upravljanje destinacijama, nabavu, razvoj investicija i nekretnina u portfelju, vanjske odnose i odnose s javnošću, upravljanje kvalitetom, interna revizija i upravljanje projektima, kontroling, pravne i opće poslove.

Član Uprave Marko Čižmek u prvom je redu i pojedinačno odgovoran za financije, računovodstvo, riznicu, IT i odnose s institucionalnim investitorima.

## VIŠI MENADŽMENT

Strateške korporativne poslovne funkcije organizirane su u četiri divizije koje predvode četiri potpredsjednika:

- ▶ Prodaja i marketing, potpredsjednik Davor Brenko
- ▶ Operativno poslovanje, potpredsjednik David Poropat
- ▶ Razvoj imovine, održavanje i tehničke usluge, potpredsjednik Alen Benković
- ▶ Razvoj poslovanja i korporativni poslovi, potpredsjednica Ivana Budin Arhanić..

Viši menadžment, odnosno potpredsjednici divizija odgovorni su za upravljanje ključnim funkcionalnim poslovnim područjima i aktivnostima. Nadalje, zadaća je višeg menadžmenta međuodjelno funkcionalno upravljanje i vodstvo, provedba korporativne strategije i pružanje upravljačke podrške predsjedniku Uprave.

Stoga viši menadžment usko surađuje s Upravom i obavlja zadane korporativne funkcije putem poslovnih odbora koji su usredotočeni na one strateške aktivnosti tvrtke koje nalažu visoku razinu međuodjelnog funkcionalnog upravljanja:

- ▶ **CAPEX odbor** (kapitalni investicijski projekti)
- ▶ **Projektni odbor** (vođenje organizacije upravljanja projektima)
- ▶ **Odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu** (poslovno širenje, lojalnost gostiju, upravljanje kvalitetom, DOP)
- ▶ **Odbor za nabavu i partnerstva** (strateška partnerstva i ugovori o nabavi).

	Pozicija	CAPEX odbor	Projektni odbor	Odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu	Odbor za nabavu i partnerstva
<b>Željko Kukurin</b>	predsjednik Uprave	■	■	■	■
<b>Marko Čižmek</b>	član Uprave		■		■
<b>Alen Benković</b>	potpredsjednik	■	■	■	■
<b>David Poropat</b>	potpredsjednik	■	■	■	■
<b>Davor Brenko</b>	potpredsjednik	■	■	■	
<b>Ivana Budin Arhanić</b>	potpredsjednica		■	■	
<b>Sebastian Palma</b>	direktor sektora za strateško planiranje i kontroling	■			
<b>Andrea Štifanić</b>	direktor za upravljanje imovinom i opće poslove	■			■
<b>Marko Vusić</b>	direktor za internu reviziju i upravljanje projektima		■		
<b>Dragan Vlahović</b>	direktor nabave				■
<b>Miroslav Dinčić</b>	direktor sektora ljudskih potencijala			■	

**CAPEX ODBOR**


---

**Željko Kukurin,**  
predsjednik odbora

---

**Alen Benković,**  
potpredsjednik odbora

---

**David Poropat,** član

---

**Davor Brenko,** član

---

**Andrea Štifanić,** član

---

**Sebastian Palma,** član

---

**Zadaci odbora:**

- ▶ priprema koncepta te analiza isplativosti i ocjena rizika ulaganja u pojedine projekte
- ▶ izrada prijedloga izbora projekta i priprema godišnjeg plana ulaganja
- ▶ praćenje procesa ulaganja: projektiranja, izbora izvođača i materijala, izvedbe, „pre-openinga” i „post-openinga”
- ▶ analiza uspješnosti ulaganja.

**ODBOR ZA POSLOVNU STRATEGIJU I KVALITETU**


---

**Željko Kukurin,**  
predsjednik odbora

---

**Ivana Budin Arhanić,**  
potpredsjednica odbora

---

**David Poropat,** član

---

**Davor Brenko,** član

---

**Alen Benković,** član

---

**Miroslav Dinčić,** član

---

**Zadaci odbora:**

- ▶ analiza izvještaja kvalitete i priprema prijedloga unaprjeđenja „Valamar doživljaja”
- ▶ praćenje CRM-a, upravljanje bazom podataka klijenata, lojalnosti i direktne komunikacije s gostima
- ▶ analiza mogućih akvizicija drugih poduzeća, strateških partnerstva i spajanja, analiza isplativosti i ocjena rizika akvizicija i/ili partnerstva odnosno ulaganja
- ▶ analiza aktivnosti te praćenje razvoja destinacijskog marketinga i destinacijskih proizvoda
- ▶ analiza ostalih aktivnosti i projekata od strateške važnosti za Društvo.

**ODBOR ZA NABAVU I PARTNERSTVA**


---

**Željko Kukurin,**  
predsjednik odbora

---

**David Poropat,**  
potpredsjednik odbora

---

**Dragan Vlahović,** član

---

**Alen Benković,** član

---

**Marko Čižmek,** član

---

**Andrea Štifanić,** član

---

**Zadaci odbora:**

- ▶ priprema smjernica i politike nabave
- ▶ analiza rezultata tendera i izbora ključnih dobavljača
- ▶ analiza procesa nabave i priprema preporuka za poboljšanja.

**PROJEKтни ODBOR**


---

**Željko Kukurin,**  
predsjednik odbora

---

**Marko Vusić,**  
potpredsjednik odbora

---

**Ivana Budin Arhanić,** član

---

**Marko Čižmek,** član

---

**David Poropat,** član

---

**Davor Brenko,** član

---

**Alen Benković,** član

---

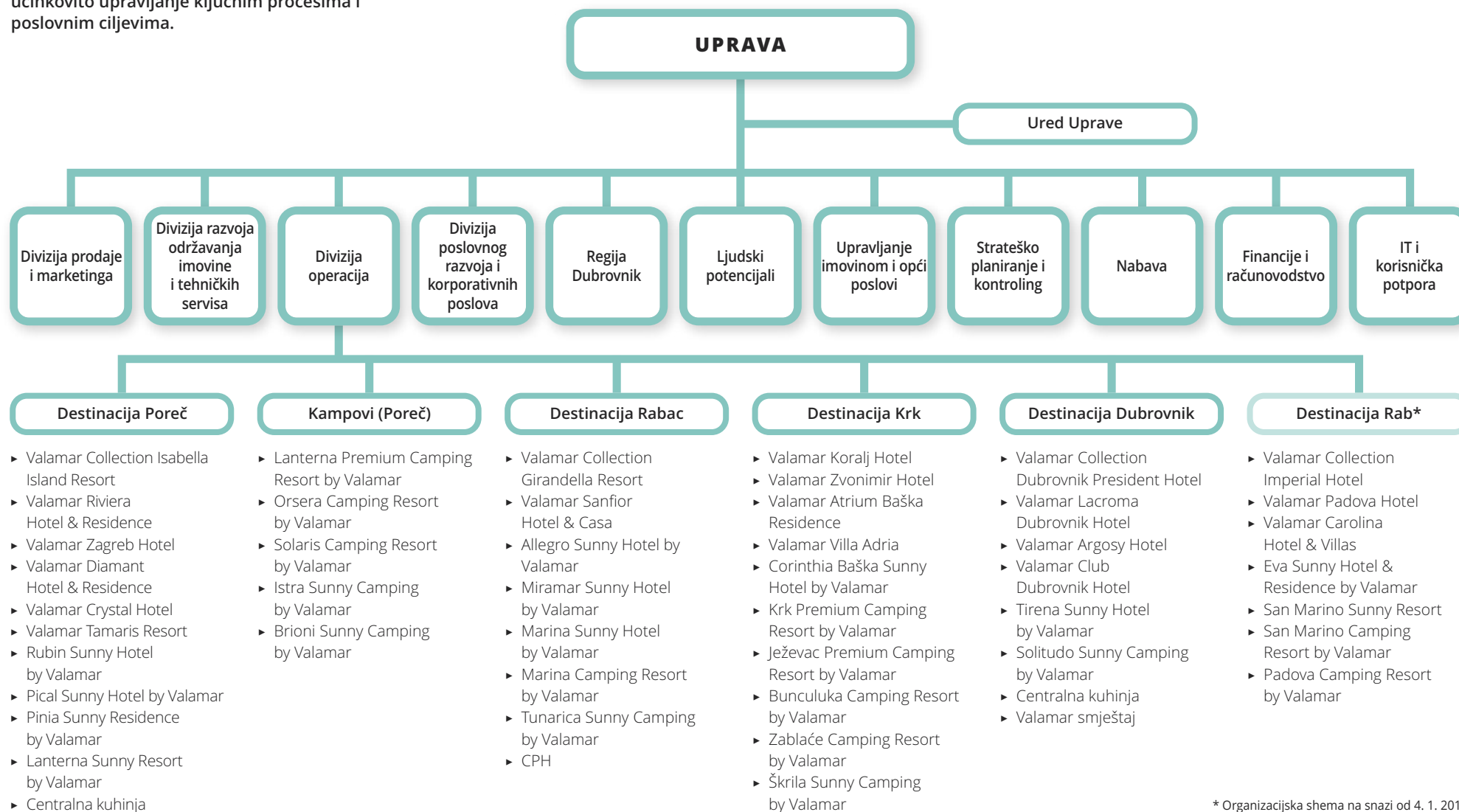
**Zadaci odbora:**

- ▶ analiza i priprema prijedloga izbora razvojnih projekata važnih za Društvo
- ▶ izrada prijedloga projekta i traženih resursa
- ▶ praćenje realizacije projekta
- ▶ izrada prijedloga zatvaranja projekta i praćenje rezultata.



## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA TVRTKE VALAMAR RIVIERA

Organizacijska struktura tvrtke Valamar Riviera funkcionalna je i transparentna, što omogućuje učinkovito upravljanje ključnim procesima i poslovnim ciljevima.



\* Organizacijska shema na snazi od 4. 1. 2017.



## ČLANOVI NADZORNOG ODBORA



**GUSTAV WURMBÖCK,**  
predsjednik Nadzornog odbora

Gustav Wurmböck diplomirao je poslovnu ekonomiju i financije na sveučilištima u Beču i Innsbrucku. Prije nego je osnovao kompaniju EPIC 1991. godine, g. Wurmböck obnašao je različite funkcije u prestižnim kompanijama i organizacijama, kao što su IFC sa sjedištem u Washingtonu (Međunarodna financijska korporacija – Grupa Svjetske banke) i DEG (Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft) u njemačkom gradu Kölnu. Osim toga, bio je i direktor odjela za međunarodno poslovanje banke Länderbank u Beču (današnja Bank Austria).

G. Wurmböck jedan je od suosnivača i managing partnera kompanije EPIC sa sjedištem u Beču. Riječ je o jednoj od vodećih investicijskih i savjetodavnih kompanija u srednjoj i istočnoj Europi. U EPIC-u je g. Wurmböck predvodio brojne velike privatizacije i transakcije na području korporativnih financija u energetici, telekomunikacijama, pivarstvu i hotelijerstvu. Osim toga, g. Wurmböck bio je član Upravnog odbora kompanije Valamar poslovni razvoj d.o.o. (2005. – 2011.) te predsjednik Upravnog odbora Valamar grupe d.d. (2005. – 2010.). U nadzornim je odborima kompanija Valamar Adria holding d.d., Valamar grupa d.d., Puntizela d.o.o. i Valamar turistički projekti d.o.o. obnašao nekoliko različitih dužnosti, a trenutačno je predsjednik Nadzornog odbora kompanije Valamar Riviere d.d.



**FRANZ LANSCHÜTZER,**  
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Franz Lanschützer završio je MBA studij u Beču (Vienna University of Economics) te doktorirao na Sveučilištu u Budimpešti. Ima bogato iskustvo u korporativnim financijama i upravljanju imovinom u srednjoj i istočnoj Europi. Partner je u društvu EPIC Goldscheider und Wurmböck Unternehmensberatungsgesellschaft m.b.H. iz Beča. Posljednjih dvadeset pet godina radi u područjima pripajanja i akvizicija te korporativnim financijama i savjetničkim aktivnostima u Austriji, Poljskoj, Češkoj, Hrvatskoj i drugim zemljama bivše Jugoslavije te na stvaranju i vođenju privatizacijskih investicijskih fondova u Češkoj i Hrvatskoj.

Prije zapošljavanja u društvu EPIC, radio je na izvršnim pozicijama u velikim konzultantskim tvrtkama za financije i reviziju Ernst&Young te Price Waterhouse. U okviru grupe Valamar na vodećim je pozicijama od 1999. godine, uključujući pozicije predsjednika Uprave društva Valamar grupa d.d. te člana nadzornih odbora društava Valamar Adria holding d.d. i Riviera Adria d.d. (sada Valamar Riviera d.d.). Bio je član Uprave društava Valamar poslovni razvoj d.o.o. (2005.-2011.) i Vela Kluda d.o.o. (1997.-2013.). Obnašao je i funkciju predsjednika Uprave društva Valamar Riviera d.d. u 2014. i 2015. godini, a od lipnja 2015. godine je i zamjenik predsjednika Nadzornog odbora društva Valamar Riviera d.d.



**MLADEN MARKOČ,**  
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Mladen Markoč diplomirao je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Specijalizirao se u području prava društava, vrijednosnih papira i trgovačkom pravu. Savjetnik je pri mnogobrojnim značajnim transakcijama na hrvatskom i inozemnom tržištu kapitala te redoviti predavač na konferencijama Akademije Zagrebačke burze i Pravosudnoj akademiji. Karijeru je započeo 1988. kao odvjetnički vježbenik kod odvjetnika Zvonimira Raića. Od 1990. do 1997. godine radi u uredu Uprave renomiranog trgovačkog društva PLIVA d.d., od 1997. do 2007. godine kao odvjetnik-partner u Odvjetničkom društvu Bogdanović, Dolički & Partneri, a 2008. godine u društvu ICF Grupa d.o.o. kao član Uprave. Od 2010. godine odvjetnik je u Odvjetničkom uredu Mladen Markoč, a od 2013. godine u Zajedničkom odvjetničkom uredu Mladen Markoč i Ivan-Krešimir Tomić. Potpredsjednik je i Udruge pravnika u gospodarstvu grada Zagreba.

Prethodnih godina bio je član Nadzornog odbora društva Valamar Adria holding d.d. (2011. – 2014.), a trenutačno je član nadzornih odbora društava Valamar Riviera d.d., Imperial d.d., Ingra d.d., ICF d.d. i Proficio d.d.



**GEORG ELTZ VUKOVARSKI,**  
član Nadzornog odbora

Georg Eltz Vukovarski stekao je obrazovanje u Švicarskoj i Njemačkoj, gdje je diplomirao ekonomiju, povijest i filozofiju. Diplomirao je na Sveučilištu St. Gallen gdje je završio studij poslovne administracije. Prije dolaska u Hrvatsku 1994. godine, bio je na poziciji direktora marketinga te član uprave velike švicarske korporacije i direktor njezine kanadske podružnice. Suosnivač je tvrtke Valamar Adria holding d.d. (nekadašnji PIF Dom fond d.d.) osnovane 1998. godine te je obnašao dužnost predsjednika Uprave tvrtke prije njezina pripajanja u tvrtku Valamar Riviera d.d. 2014. godine.

U međuvremenu, obnašao je dužnost predsjednika i člana uprava i nadzornih odbora u mnogim povezanim tvrtkama. Trenutačno je na poziciji direktora tvrtke SATIS d.o.o. i njezine matične tvrtke ELADCO Invest GmbH te je član Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d. Obnašao je dužnost člana Upravnog odbora Njemačko-hrvatske komore, kao i Hrvatsko-austrijske gospodarske komore. Suosnivač je Zaklade znanje na djelu – Stiftung Wissen am Werk i član njezina Nadzornog odbora.



**VICKO FERİĆ,**  
član Nadzornog odbora

Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 1974. godine. Profesionalnu karijeru započeo je u Organskoj kemijskoj industriji (današnji Dioki d.d.) te nastavio u društvu INA d.d., u kojemu je obavljao rukovodeće poslove u sektoru financija te je na kraju obavljao funkciju pomoćnika generalnog direktora za financije do 1998. godine. Krajem 1998. pridružio se društvu EPIC. Od 2003. do 2005. obnaša funkciju predsjednika Uprave društva SN holding d.d., a od 2005. do 2011. godine je i na mjestu predsjednika Uprave društva Valamar Adria holding d.d. (nekadašnji Dom holding d.d.), kao i na poziciji izvršnog direktora tvrtke EPIC Zagreb d.o.o. Od 2011. do 2014. godine obnaša dužnost člana Uprave društva Valamar grupa d.d. Sudjelovao je u realizaciji važnih investicijskih projekata u naftnoj industriji i turizmu, u postupku plinifikacije u Hrvatskoj, u postupcima privatizacije društava Hrvatske telekomunikacije d.d., Croatia osiguranje d.d., Dresdner Bank Croatia d.d. te u restrukturiranju i prodaji brojnih društava iz portfelja društva Dom Fond d.d. Kao član ili predsjednik nadzornih odbora sudjelovao je u radu brojnih društava: Petrokemija d.d., Poljoopskrba d.d., Svetice građenje d.d., Instrumentaria d.d., Rabac d.d., Vrboska d.d., Koestlin d.d., Belvedere d.d., Brodospas d.d. i drugih. Ujedno je i član Hrvatske udruge certificiranih članova nadzornih i upravnih odbora. Trenutačno je član nadzornih odbora društava Končar – Elektroindustrija d.d. te Valamar Riviera d.d.



**HANS DOMINIK TURNOVSZKY,**  
član Nadzornog odbora

Hans Dominik Turnovszky naobrazbu je stekao u Austriji i Njemačkoj te na prestižnom američkom fakultetu Cornell School of Hotel Administration. Dugogodišnji je uspješni menadžer u hotelijerstvu s više od četrdeset godina međunarodnog iskustva u operativnom, administrativnom i razvojnom sektoru. Osnovna znanja i iskustva u struci stjecao je u svojoj matičnoj zemlji te u Velikoj Britaniji, Irskoj, Africi, Aziji i Sjedinjenim Američkim Državama. Obnašao je vodeće i odgovorne funkcije u brojnim društvima kao što su Kempinski, Regent, Rafael Hotels, Mandarin Oriental, Austria Hotels International, ANA Grand Hotel u Beču, Lodge at Vail u Coloradu i The Phoenician Resort u Scottsdaleu u Arizoni. Djelovao je kao član Uprave i član nekoliko komisija Austrijskog udruženja hotelijera. Trenutno je član Komisije za procjenu hotela s pet zvjezdica pri Austrijskoj gospodarskoj komori. Bio je član nadzornih odbora društava Valamar Grupa d.d. i Valamar Adria holding d.d., a trenutačno je član Nadzornog odbora društva Valamar Riviera d.d.



**VALTER KNAPIĆ,**  
član Nadzornog odbora

Valter Knapić završio je srednju strukovnu školu, smjer elektrotehnika. Zaposlen je u Valamar Rivieri od 1986. godine na raznim pozicijama, a trenutno radi na mjestu pomoćnika šefa recepcije. Posljednjih 20 godina član je i Radničkog vijeća, a od 2008. godine glavni je sindikalni povjerenik Sindikata turizma i usluga Hrvatske (STUH) u društvu Valamar Riviera d.d. s novim mandatom od 2016. do 2021. Član je i Predsjedništva STUH-a od 2011., a izabran je za člana i u mandatu od 2016. do 2021. Valter Knapić član je nadzornog odbora društva Finida d.o.o. sa sjedištem u Taru, član nadzornog odbora društva Momperlon d.o.o. sa sjedištem u Taru, član Komisije za prodaju i/ili zamjenu nekretnina za dodjelu javnih i drugih površina te Vijećnik Općine Tar-Vabriga Torre-Abrega.

## UPRAVA



**ŽELJKO KUKURIN,**  
predsjednik Uprave

Željko Kukurin rođen je 1974. godine u Zagrebu. Diplomirao je 1999. godine, a kasnije 2003. godine i magistrirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, stekavši titulu magistra znanosti u marketingu. Godine 2010. završio je studij internacionalnoga menadžmenta na studiju EMBA na Sveučilištu Bocconi u Milanu.

Poslovnu karijeru započeo je 2000. godine kao pripravnik u Rivijeri Poreč, članici grupacije Valamar. Od 2003. do 2009. godine obnašao je različite menadžerske poslove u prodaji i marketingu Valamara te je bio zadužen za razvoj niza strateških projekata u grupi.

Od 2010. do 2014. godine obnaša dužnost predsjednika Uprave Istraturista d.d. u vlasništvu Zaba Unicredit grupe te surađuje s kompanijom Meliá Hotels International pri upravljanju turističkim portfeljem u Umagu. Nakon restrukturiranja poslovanja i povećanja vrijednosti poduzeća, 2014. godine sudjeluje u ostvarenju prodaje kompanije u vrijednosti od 120 mn EUR.

Godine 2015., Kukurin se ponovno priključio Valamaru te je u lipnju iste godine imenovan predsjednikom Uprave konsolidiranog portfelja Valamar Riviere. Od 2015. godine preuzeto je nekoliko turističkih kompanija, pokrenut je snažan investicijski ciklus, realizirano je više strateških partnerstva te je ostvaren značajan rast vrijednosti kompanije i zapošljavanja.

Kukurin obnaša funkciju predsjednika Nadzornog odbora kompanije Imperial d.d. Rab, zauzima velik broj važnih položaja u hrvatskome turizmu, predsjednik je HUP-Udruge ugostiteljstva i turizma, član je vijeća Hrvatske turističke zajednice i Turističke zajednice Istarske županije te sudjeluje u radu niza nacionalnih strukovnih udruga.



**MARKO ČIŽMEK,**  
član Uprave

Marko Čižmek diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Položio je ispite za obavljanje poslova brokera i investicijskog savjetnika. Karijeru započinje 1996. godine u Hrvatskoj narodnoj banci. Nekoliko je godina proveo radeći na poslovima korporativnih financija u Investmentbank Austria i ICF-u. Od 2001. do 2004. godine član je Uprave EURO Investa, društva za upravljanje investicijskim fondovima.

U okviru grupacije Valamar vršio je brojne vodeće funkcije u kompanijama koje su kasnije pripojene današnjoj Valamar Rivieri: bio je član Uprave turističke kompanije Rabac d.d. (2004. – 2011.), član Uprave Dubrovnik – Babin kuk d.d. (2009. – 2013.), član Uprave Valamar Adria holdinga d.d. (2008. – 2013.), direktor društva Epima d.o.o. (2008. – 2014.), član Nadzornog odbora Zlatni otok d.d. (2002. – 2011.) te član Nadzornog odbora Rabac d.d. (1999. – 2011.) Funkciju člana Uprave Valamar Riviere g. Čižmek preuzeo je 2011. godine. Član je Upravnog odbora Hrvatske udruge financijskih analitičara te Hrvatske udruge korporativnih rizničara.



## POTPREDSJEDNICI DIVIZIJA U VALAMAR RIVIERI



**DAVOR BRENKO,**  
potpredsjednik za prodaju i marketing

Davor Brenko diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Rijeci, a profesionalnu karijeru započeo je 2000. godine u tvrtki Valamar hoteli i ljetovališta u području prodaje i marketinga. Godine 2002. postaje Voditelj projekta u području istraživanja zadovoljstva gostiju i programa upravljanja odnosima s gostima, a 2004. godine preuzima odgovornost za direktnu prodaju koja je ubrzo postala najjači kanal prodaje u Valamaru. Davor Brenko 2009. godine promoviran je na poziciju direktora direktne prodaje i marketinga Valamara te je na spomenutoj poziciji sudjelovao u kreiranju razvojnih projekata koji su rezultirali unaprjeđenjem prodaje, marketinga i poslovnog razvoja.

Početakom 2010. godine odlazi u Istraturist Umag d.d. gdje kao Direktor poslovnog razvoja implementira niz uspješnih projekata strateškog marketinga i destinacijskog menadžmenta, usmjerenih k podizanju kvalitete i konkurentnosti kompanije i destinacije.

Godine 2015. Davor Brenko imenovan je na poziciju potpredsjednika za prodaju i marketing u Valamar Rivieri d.d. gdje intenzivno radi na području rasta i razvoja kompanije u navedenom segmentu poslovanja te na nizu projekata usmjerenih na jačanje turističke ponude, destinacijskog menadžmenta i stvaranja prepoznatljivosti Valamarovih destinacija kao atraktivnih turističkih odredišta.



**DAVID POROPAT,**  
potpredsjednik za operacije

Dr. sc. David Poropat diplomirao je 1993. na Hotelijerskom fakultetu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci. 2007. godine završio je poslijediplomski znanstveni studij na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, a na istom je fakultetu upisao i 2013. godine uspješno završio poslijediplomski doktorski studij. 1993. godine zaposlio se kao pripravnik u sektoru prodaje i marketinga nekadašnjeg Jadran turista d.d. u Rovinju te je u istom poduzeću nastavio karijeru prvo kao voditelj zapadnog tržišta u odjelu prodaje, potom kao planer-analitičar u odjelu kontrolinga. Od 1996. do 2002. godine bio je direktor hotela Sol Park u sklopu iste hotelske kompanije, a pod upravljanjem španjolske menadžment kompanije Sol Melia. U ožujku 2002. godine prelazi u tadašnji Riviera Holding d.d. u Poreču na poziciju direktora operacija te nakon toga, do 2006. godine obavlja posao direktora operacija Valamara za sve Valamarove objekte. Od 2007. do 2011. godine obnaša dužnost člana Uprave Valamar hotela i ljetovališta d.o.o. te od 2012. do 2014. godine član je Uprave Valamar poslovnog razvoja d.o.o.

Krajem 2014. godine preuzima poziciju potpredsjednika za operacije vodeće hrvatske turističke kompanije Valamar Riviera d.d. Uz profesionalnu karijeru također je obnašao niz dužnosti u stručnim udruženjima. Tijekom svoje karijere aktivno je sudjelovao u više desetaka poslovnih projekata koji su iznimno obogatili njegovo poslovno iskustvo. Također, autor je više stručnih i znanstvenih radova.



**ALEN BENKOVIĆ,**  
**potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i**  
**tehničke servise**

Nakon završenog Ekonomskog fakulteta u Puli, Alen Benković karijeru je započeo 1999. godine kao pripravnik u tadašnjoj Rivieri, u kojoj je radio na nekoliko važnih pozicija: kao asistent direktora kampa Funtana, asistent direktora kampa Lanterna te direktor hotela Neptun – današnjega hotela Valamar Riviera 4\* u Poreču. Karijeru nastavlja kao direktor klastera Lanterna, a potom u gradskom poduzeću Parentium koje se bavi investicijama Grada Poreča. Godine 2011. zaposlio se u Istraturistu u Umagu, u kojemu je radio na poziciji direktora za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise.

Godine 2015. dolazi na poziciju potpredsjednika za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise Valamar Riviere d.d. te aktivno sudjeluje u velikim investicijskim projektima i planiranju daljnjeg razvoja tvrtke.



**IVANA BUDIN ARHANIĆ,**  
**potpredsjednica za poslovni razvoj i**  
**korporativne poslove**

Ivana Budin Arhanić završila je studij ekonomije na Middlebury Collegeu u SAD-u 1999. godine. Nakon završenog studija tri godine radi kao konzultant za strateški menadžment u Bostonu i New Yorku. Početkom 2003. godine zapošljava se u tvrtki Lura d.d. u kojoj vodi projekt akvizicije i restrukturiranja društva Somboled d.d. u poslovni sustav grupe Lura i obnaša funkciju potpredsjednice Nadzornog odbora društva Somboled d.d.

Dvogodišnji MBA studij završava 2007. godine na fakultetu Harvard Business School te se potom zapošljava u grupi Valamar. U Valamar grupaciji postaje članica Uprave društva Valamar grupa d.d., društva Valamar Adria holding d.d. i društva Valamar Riviera d.d.

Od 2015. godine u Valamar Rivieri d.d. nalazi se na poziciji potpredsjednice za poslovni razvoj i korporativne poslove, a zadužena je za akvizicije i širenje poslovanja, strateški razvoj kroz digitalizaciju i inovacije, upravljanje kvalitetom usluge, društveno odgovorno poslovanje, korporativnu komunikaciju i odnose s javnim i strukovnim tijelima i institucijama.



## INTERNA REVIZIJA I KONTROLE UNUTAR VALAMAR RIVIERE, URED ZA UPRAVLJANJE PROJEKTIMA

Interna revizija i kontrola unutar Valamar Riviere d.d. i Revizijski odbor kompanije posvećeni su održavanju najviših standarda integriteta i prakse korporativnog upravljanja kako bi se održala izvrsnost u poslovanju i unaprijedilo povjerenje u sustav korporativnog upravljanja. Kompanija posluje na otvoren, pošten i etičan način, vodeći brigu o zaštiti cjelokupnog ljudskog, financijskog, fizičkog, informacijskog, društvenog, ekološkog i reputacijskog kapitala.

Osim navedenog, Ured za upravljanje projektima pruža podršku Projektnom odboru i standardizira proces izvještavanja, kao i upravljanje portfeljem projekata. Ured za upravljanje projektima (PMO) tijekom 2017. godine pružao je podršku projektnoj organizaciji u društvu, i to na način permanentne standardizacije izvještavanja o tijeku projekata, osobito upravljanju promjenama, a uz poseban naglasak na digitalizaciju procesa. Tijekom 2017. godine u cijelosti je digitaliziran sustav praćenja tjeka i

izvještavanja o vođenju projekata, uz održavanje sjednica Projektnog odbora svakog mjeseca. Projekti o kojima Ured vodi brigu podijeljeni su u tri osnovne kategorije: portfelj, program i projekt, uz obilježja strateškog i operativnog karaktera te poseban program: digitalizacije. Izvještavanja o tijeku projekata u digitalnom obliku propisano je odgovarajućim procedurama te su voditeljima projekata dodijeljene adekvatne licencije za rad u sustavu i izvršena je edukacija.

Tijekom 2017. godine u društvu se vodilo oko 60 projekata različitog karaktera, osobito iz poslovnih područja hotelskih operacija, prodaje i marketinga, ljudskih potencijala, financija, IT itd.

### Revizijski odbor pomaže Nadzornom odboru u praćenju:

- ▶ adekvatnosti i integriteta procesa i postupaka kompanije pri financijskom izvještavanju
- ▶ integriteta financijskih izvještaja kompanije
- ▶ usklađenosti kompanije s propisima i programom upravljanja rizicima u poduzeću
- ▶ predlaganja nezavisnih revizora te njihovih kvalifikacija, nezavisnosti, rada i trajanja angažmana te
- ▶ djelokruga i pristupa radu te uspješnosti rezultata nezavisnih revizora, kao i funkcije interne revizije unutar Društva.

Valamarov Revizijski odbor jest nezavisno, interno tijelo koje osigurava provođenje internih revizija i kontrola te smanjenja rizika, kao i efikasnost i mjerodavnost postupaka provjera te provođenja uspostavljenih pravila i procedura.

Neovisnost je osigurana putem organizacijske strukture te utvrđene linije izvještavanja. Revizijski odbor također predlaže izbor Valamarova revizora financijskih izvještaja te prirodu i opseg revizije, nezavisnost revizora i njegovu učinkovitost te naknade za izvršene usluge revizije, kao i ostale usluge.

Revizijski odbor sastaje se četiri puta godišnje ili češće u slučaju potrebe. Odbor može povremeno održavati zasebne sastanke s Upravom, internim revizorima i revizorima financijskih izvještaja ako netko od navedenih smatra da je određena pitanja potrebno razmotriti odvojeno. Revizijski odbor može, ako to smatra potrebnim, pozvati vanjske sudionike, uključujući nezavisne savjetnike, da povremeno prisustvuju sastancima Revizijskog odbora.

Revizijski odbor čuva zapise sa svojih sastanaka na prikladan način. Uloga interne revizije u Valamar Rivieri obuhvaća razne funkcije i kompetencije.

### Opseg rada interne revizije obuhvaća ova područja:

- ▶ propisi, procesi i postupci
- ▶ financije i poslovanje
- ▶ ugovori s trećim osobama
- ▶ promjene u hotelskom menadžmentu
- ▶ usklađenost s propisima
- ▶ interni sustav kontrole.

Interna revizija u suradnji s Internom kontrolom provodi tzv. *ad hoc* kontrole financijsko-materijalnog, te procesno-proceduralnog karaktera u objektima. Plan rada revizije temelji se na sustavnoj procjeni ključnih rizika, koji se potom zasebno kvantificiraju.





Iako je svaki revizorski projekt jedinstven, revizorski proces sličan je za većinu angažmana i obično se sastoji od četiri faze:

- ▶ planiranje
- ▶ rad revizije (inicijalni intervju, rad na terenu, završni intervju)
- ▶ revizorsko izvješće
- ▶ pregled provedenih radnji („*follow-up*“).

Plan angažmana interne revizije temelji se na dokumentiranoj procjeni rizika, koja se provodi barem jednom godišnje. Godišnji plan revizije sadrži plan tema u skladu sa strateškim planom Društva.

Unutar Valamar Riviere procesi interne revizije ne završavaju sastavljanjem, potpisivanjem i distribucijom konačnog izvješća interne revizije. Postupkom pregleda provedenih radnji („*follow-up*“) interni revizori ocjenjuju prikladnost, učinkovitost i pravodobnost radnji koje je poduzeo menadžment putem nalaza i preporuka te je stoga suradnja interne revizije i rukovoditelja određenih organizacijskih jedinica od velike važnosti.

Važno je naglasiti sinergiju i suradnju s internom kontrolom društva kako bi se spriječio bilo kakav oblik nepravilnosti vezanih uz operativno poslovanje u objektima, upravljanje sitnim inventarom, imovinom, novčane transakcije, usklađenosti s poreznim propisima, izdavanjem računa i slično.



#### PET FAZA PLANA INTERNE REVIZIJE TEMELJENOG NA RIZICIMA



## KLJUČNI TIPOVI RIZIKA PO PODRUČJIMA



### STRATEŠKI RIZICI:

- ▶ korporativno upravljanje
- ▶ razvojni projekti
- ▶ spajanja, akvizicije i investicije
- ▶ tržišna dinamika
- ▶ komunikacija i odnosi s investitorima
- ▶ makroekonomske promjene
- ▶ promjene u sektoru.



### RIZICI USKLAĐENOSTI:

- ▶ usklađenost s regulativom
- ▶ usklađenost s pravnim propisima
- ▶ standardne operativne procedure
- ▶ interne kontrole
- ▶ Etički kodeks.



### OPERATIVNI RIZICI:

- ▶ materijalna imovina
- ▶ prijevare
- ▶ prijetnje ili prirodne katastrofe
- ▶ ljudski faktor
- ▶ prodaja
- ▶ lanac nabave
- ▶ reputacija
- ▶ informacijske tehnologije.



### FINANCIJSKI RIZICI:

- ▶ porezni sustav
- ▶ likvidnost i kreditni uvjeti
- ▶ tečaj
- ▶ računovodstvo i izvješćivanje
- ▶ tržišta.

## KLASIFIKACIJA STUPNJEVA RIZIKA

### VISOKI (1 – crveno):

označava znatan rizik, potrebno je izvršiti preporuke u kratkom vremenu, onako kako je propisano u Rasporedu mjera.

### SREDNJI (2 – žuto):

označava manje rizike, potrebno je primijeniti preporuke prema navedenim prioritetima, tj. prema Rasporedu mjera.

### NISKI (3 – zeleno):

označava rizik koji nije znatan, ali umanjuje efikasnost i poslovanje u skladu s najboljom mogućom praksom, odnosno Rasporedom mjera.

## KLJUČNA REVIDIRANA PODRUČJA U 2017.



## GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Ured za upravljanje projektima pokrenuo je 2017. godine projekt usklađivanja poslovanja s Općom uredbom o zaštiti podataka – GDPR, prema kojoj se definiraju potrebne mjere za postizanje adekvatne razine sukladnosti. Odredba definira koji se osobni podaci fizičkih osoba s područja Europske unije koliko dugo i u koju svrhu pohranjuju te obrađuju. Projekt sukladnosti sa zahtjevima uredbe GDPR strukturiran je u dvije osnovne faze, kako slijedi:

- 1. faza:** procjena postojeće razine sukladnosti sa zahtjevima uredbe GDPR (2017).
- 2. faza:** provedba mjera / inicijativa sukladnosti s uredbom GDPR (2018.).

## POLITIKA I PRAVILA

Interna revizija provodi se unutar organizacija koje su različite u svojoj namjeni, veličini, kompleksnosti, strukturi i uključenosti osoba unutar ili izvan organizacije. Unatoč tome što te razlike mogu utjecati na praksu interne revizije, ključno je pridržavati se Međunarodnog okvira profesionalnog djelovanja.

Ključni dokumenti koji reguliraju područje interne revizije unutar Valamar Riviere:

- ▶ Povelja interne revizije
- ▶ Standardi interne revizije
- ▶ Etički kodeks
- ▶ Povelja Revizijskog odbora.

Poštovanje i etičnost članova organizacije proizlazi iz primjene pravilnika i standarda koje je usvojila kompanija, ali i načina na koje se ta pravila tumače i prihvaćaju u praksi među pojedincima i članovima organizacije.





## RIZICI GRUPE I DRUŠTVA

Turistička industrija u svojem je opsegu globalnih razmjera te je vrlo usko povezana s realnom i financijskom ekonomijom, geopolitičkim okruženjem te ekološkom održivošću. Način na koji turistička industrija djeluje kao cjelina uvelike će odrediti njezin

budući razvoj. S obzirom na važnost turističke industrije te utjecaj na cjelokupno okruženje, Društvo i Grupa prate i procjenjuju rizike na mikro i makrorazini. Osim toga, u definiranju strategije osobita se pažnja posvećuje utjecajima rizika u

kratkom i srednjom roku kako bi se osigurala održivost poslovanja tijekom vremena.

Tijekom praćenja i procjene rizika Društvo i Grupa primjenjuju proaktivni pristup sagledavajući utjecaj svakog pojedinog rizika na potencijalne prilike koje donosi. Društvo i Grupa smatraju upravljanje rizicima jednim od ključnih čimbenika diferencijacije u konkurentnom okruženju. Cilj je upravljanja rizicima dodatno potaknuti stvaranje održive vrijednosti te ponuditi povjerenje i sigurnost mnogobrojnim dionicima Društva i Grupe.

Revizorski odbor pruža potporu kompaniji prilikom evaluacije učinkovitosti Valamarove interne kontrole i sustava upravljanja rizikom na način da nadzire aktivnosti povezane s rizicima i kontrolom. U skladu s time, Revizorski odbor redovito vrši nadzor glavnih rizika i rada sustava upravljanja rizicima te traži potvrdu da je identifikacija i procjena rizika izvršena i prioritet određen, kako bi se (shodno evaluaciji) njima mjerodavno upravljalo u svrhu umanjenja utjecaja.

Swake godine u lipnju Revizorski odbor potvrđuje Godišnji plan interne revizije te se u skladu s njime definiraju teme za reviziju. Revizorski odbor odobrava prirodu i opseg plana i odgovoran je za kontrolu i praćenje aktivnosti u skladu s dogovorenim planom te pritom uvijek ostavlja dovoljno prostora kako za *ad hoc* revizije tijekom godine, kao i sustavno vrednovanje („*benchmarking*“) cijena proizvoda i troškova koji se provodi svake godine.



## PROCES UPRAVLJANJA RIZICIMA SASTOJI SE OD SLJEDEĆIH KORAKA:



## RAZLIČITE VRSTE RIZIKA S KOJIMA SE VALAMAR RIVIERA SUSREĆE U POSLOVANJU MOŽEMO PODIJELITI U SLJEDEĆE GRUPE:





## FINANCIJSKI RIZICI

U svojem svakodnevnom djelovanju i aktivnostima koje poduzimaju Društvo i Grupa izloženi su brojnim financijskim rizicima, a osobito:

- 1) valutnom riziku
- 2) kamatnom riziku
- 3) kreditnom riziku
- 4) cjenovnom riziku
- 5) riziku likvidnosti
- 6) rizicima povezanim s dionicama.

Društvo i Grupa aktivno pristupaju kamatnoj i tečajnoj zaštiti putem tržišno dostupnih instrumenata u cilju umanjjenja navedenih rizika. Interni ciljevi i politike upravljanja rizikom odnose se na zaštitu deviznih priljeva tijekom sezonske aktivnosti te djelomičnu kamatnu zaštitu kreditne glavnice.

### 1) VALUTNI RIZIK

Društvo i Grupa djeluju na međunarodnoj razini i izloženi su valutnom riziku koji većinom proizlazi iz promjena nominalnog tečaja euro/kuna.

Valutni rizik nastaje iz budućih komercijalnih transakcija te priznate imovine i obveza. Većina prihoda od prodaje u inozemstvu ostvarena je u eurima, valuti u kojoj je denominiran najveći dio dugoročnog kreditnog duga. Shodno tome, Društvo i Grupa u tome su najvećim dijelom prirodno zaštićeni od valutnog rizika. Određeni dio obveza iskazan je u kunama, zbog čega Društvo i Grupa aktivno upravljaju valutnim rizikom na način da primjenjuju derivativne financijske instrumente dostupne na financijskom tržištu, u skladu s operativnim procjenama i očekivanim kretanjima tržišta. Time štite od efektuiranja valutnog rizika i utjecaja nepovoljnih kretanja nominalnog tečaja na imovinu, obveze i novčane tokove.

### 2) KAMATNI RIZIK

Zaduženja kod banaka ugovorena po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Društvo i Grupu riziku kamatne stope novčanog toka.

Društvo i Grupa povremeno primjenjuju derivativne instrumente za aktivnu zaštitu od kamatnog rizika novčanog toka i rizika vrijednosti kamatne stope na način da primjenjuje kamatnu promjenu iz promjenjive u fiksnu kamatnu stopu. Takva promjena kamatnih stopa ima ekonomski efekt konverzije kredita s promjenjivom kamatnom stopom u kredite s fiksnom kamatnom stopom za unaprijed ugovoreni dio glavnice kredita koji se štiti. Društvo i Grupa imaju imovinu (novčana sredstva i depozite) koja ostvaruje prihod od kamata te su prihodi i novčani tok iz poslovnih aktivnosti ovisni o promjenama tržišnih kamatnih stopa. Ovaj je dio osobito izražen u sezonskom periodu kada Društvo i Grupa raspoložu znatnim viškovima novčanih sredstava.

### 3) KREDITNI RIZIK

Kreditni rizik proizlazi iz novca, oročenih depozita i potraživanja od kupaca. U skladu s prodajnim politikama Društva i Grupe, suradnja se ugovara s kupcima koji imaju odgovarajuću kreditnu povijest, odnosno ugovara se uz plaćanje unaprijed, uplatama sigurnosnih depozita te putem važnijih kreditnih kartica (za individualne kupce).

U cilju smanjenja kreditnog rizika Društvo i Grupa kontinuirano prate svoju izloženost prema stranama s kojima posluju i njihovu kreditnu sposobnost, te pribavljaju instrumente osiguranja potraživanja (mjenice, zadužnice) umanjujući na taj način rizike nenaplativosti svojih potraživanja za pružene usluge.



#### 4) CJENOVNI RIZIK

Društvo i Grupa imatelji su vlasničkih vrijednosnih papira i izloženi su riziku promjene cijene vlasničkih vrijednosnih papira koji kotiraju na burzi.

Društvo i Grupa nisu aktivni sudionici tržišta kapitala u smislu ulaganja u vlasničke i dužničke vrijednosne papire. Ulaganjem 291 milijuna kuna u dionice društva Imperial d.d. Rab društvo je u određenoj mjeri izloženo riziku promjene cijene vlasničkog vrijednosnog papira.

#### 5) RIZIK LIKVIDNOSTI

Društvo i Grupa razborito upravljaju rizikom likvidnosti. U svakom se trenutku osigurava dostatna količina novčanih sredstava putem adekvatnih iznosa ugovorenih kreditnih linija za podmirenje obveza, kao i putem osiguravanja dostupnosti kreditnih linija u budućnosti.

Rizik likvidnosti preuzima se i kontrolira putem snažnih neto pozitivnih operativnih novčanih tokova koji se generiraju te putem kreditnih linija kojima se financiraju kapitalne investicije. Kreditne linije za 2017. godinu u potpunosti su ugovorene s financijskim institucijama. Otplate većih kreditnih obveza usklađene su s razdobljem znatnih novčanih priljeva iz operativnih aktivnosti. Društvo i Grupa dnevno prate razinu dostupnih izvora novčanih sredstava putem izvještaja o stanju novčanih sredstava i obveza. Na temelju utvrđenog budžeta izrađuje se novčani tok za sljedeću godinu po mjesecima, kao i dugoročni plan novčanog toka. Višak novčanih sredstava iznad iznosa koji je potreban za upravljanje radnim kapitalom prenosi se u riznicu Društva i Grupe. Riznica ulaže višak novčanih sredstava u tekuće račune koji nose kamatu, oročene

depozite, depozite tržišta novca i utržive vrijednosnice, pri tome birajući instrumente s prikladnim rokovima dospijeca ili dostatnom likvidnošću u skladu s projekcijama potreba za likvidnim sredstvima.

#### 6) RIZICI POVEZANI S DIONICAMA

Kao najrizičnija imovinska klasa, tržišna vrijednost dionica može biti iznimno volatilnog karaktera pod utjecajem volatilnosti cjelokupnog tržišta kapitala, makroekonomskih kretanja na tržištima na kojima Društvo i Grupa posluju, jaza u očekivanjima financijskih analitičara u odnosu na ostvarene rezultate, promjenjivosti dividendne politike, aktivnosti u segmentu spajanja, pripajanja, akvizicija i sklapanja strateških partnerstava, nestabilnosti poslovnog modela Društva i Grupe, kao i fluktuacijama u financijskim rezultatima poslovanja Društva i Grupe.

Ako navedeni faktori imaju negativnu konotaciju, postoji rizik od pada tržišne vrijednosti dionica. Nadalje, postoji rizik da investitor neće moći prodati svoje dionice u bilo koje vrijeme po fer tržišnoj cijeni.

## OPERATIVNI RIZICI

Operativni rizik predstavlja rizik direktnog ili indirektnog gubitka koji proizlazi iz neadekvatnih ili pogrešnih internih ili eksternih procesa Društva i Grupe.

Uključuju i generiranje te analizu informacija i podataka financijskog izvještavanja, kao i potencijalno nedovoljnu i neadekvatnu internu i eksternu razmjenu informacija. Pri implementaciji sustava upravljanja operativnim rizikom Društvo i Grupa vodili su brigu o njegovu kontinuitetu i kompleksnosti s obzirom na veličinu organizacije.

Koristi postignute njegovim upravljanjem ogleđaju se u i) definiranju i prepoznavanju rizičnog profila Društva i Grupe u odnosu na operativni rizik, ii) prepoznavanju i upravljanju poznatim događajima operativnog rizika koji smanjuje troškove Društva i Grupe te iii) analizi podataka koja ukazuje na poslovna kretanja Društva i Grupe te ekonomsku situaciju u zemlji.

Svjesni rizika pouzdanosti informatičkih poslovnih rješenja te kibernetičke sigurnosti poslovanja, Društvo i Grupa kontinuirano rade na unaprjeđenju, daljnjem razvoju i implementaciji novih tehnologija u svakodnevno poslovanje.

Poseban je naglasak na osiguravanju dovoljnih resursa za razvoj i implementaciju novih tehnologija na području ICT-a, projekata zaštite podataka te unaprjeđenja postojećih i razvoja i implementacije novih, suvremenih poslovnih sustava.



## POSLOVNI RIZICI

Društvo i Grupa svakodnevno su izloženi poslovnom riziku koji bi mogao dovesti do gubitka konkurentnosti, a time i do ugrožavanja njihove daljnje stabilnosti.

Budući da su Društvo i Grupa vlasnici nekretnina, ovakav poslovni model zahtijeva intenzivno angažiranje kapitala za održavanje visoke kvalitete proizvoda i usluga. Razni tekući kapitalno intenzivni investicijski projekti za povećanje kvalitete usluga i proizvoda mogu premašiti budžetska očekivanja, gradnja ne mora biti dovršena na vrijeme te u međuvremenu mogu na snagu stupiti izmjene urbanističkih propisa, drugih zakona i fiskalne politike. Ovi rizici mogu negativno utjecati na povećanje troškova Društva i Grupe, kao i na slabiji novčani tok i manje prihode. Društvo i Grupa u višegodišnjem su proteklom razdoblju donošenjem poslovnih odluka, koje su pridonijele porastu konkurentnosti na zahtjevnom mediteranskom tržištu, poboljšali rezultate i efikasnost poslovanja te se uz

promišljeno dugoročno strateško upravljanje očekuje nastavak takvih pozitivnih trendova i u budućnosti. Imajući u vidu činjenicu da gotovo 95 % gostiju Društva i Grupe čine strani gosti koji pomno biraju svoje odredište za odmor, vrlo je važna stabilnost makroekonomskih pokazatelja u njihovim domicilnim zemljama. Poseban je naglasak na tečaju i cijeni dobara i usluga koje izravno utječu na kupovnu moć gostiju. Premda je udjelom manji, važan je i broj dolazaka domaćih gostiju u objekte Društva i Grupe. Na njega utječu i brojni drugi makroekonomski pokazatelji u zemlji poput zaposlenosti/nezaposlenosti, rasta/pada domaćeg bruto proizvoda, rasta/pada industrijske proizvodnje i drugih koji neposredno utječu na kupovnu moć hrvatskih građana i samim time na donošenje odluke o ljetovanju u nekoj od jadranskih destinacija.

Gledajući rizik turističke grane gospodarstva, turizam u Republici Hrvatskoj jedan je od rijetkih rastućih gospodarskih sektora u proteklim godinama globalne

financijske krize i gospodarske stagnacije koja se znatno odrazila i na hrvatsko gospodarstvo. Povrh toga, izrazita sezonalnost turizma kao gospodarske grane dovodi do nedovoljnog korištenja raspoloživim kapacitetima i resursima Društva i Grupe. Ulaskom u Europsku uniju tržište Republike Hrvatske postalo je dijelom velikoga europskog tržišta, dok su članstvom Republike Hrvatske u NATO-u smanjeni sigurnosni rizici. Donesena Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (*Narodne novine* br. 55/13) daje odgovore na pitanja kakav turizam Republika Hrvatska želi i mora razvijati, primjenjujući sve svoje komparativne prednosti i stručna znanja, a sve u cilju poboljšanja konkurentne sposobnosti hrvatskog turizma. Važno je da se postignute stope rasta hrvatskog turizma uspiju održati i u sljedećim godinama, što će biti moguće jedino daljnjim strateškim promišljanjima u razvoju turističkog proizvoda te ulaganjima u stvaranje dodatnih vrijednosti koje će diferencirati hrvatski turizam od konkurentskog okruženja ukazujući na njegovu posebnost, atraktivnost i kvalitetu.

Razvoj Društva i Grupe nije moguć bez kvalitetnog upravljanja ljudskim potencijalima, a otvaranjem i širenjem tržišta rada prepoznati su rizici vezani za deficitarne pozicije, razvoj novih znanja i specifičnih vještina. Kao jedan od najvećih poslodavaca u turizmu, Valamar Riviera jedan je od najpoželjnijih te kontinuirano ulaže u edukaciju i razvoj ljudskih potencijala.

Prepoznavanje globalnih trendova u turizmu pomaže Valamar Rivieri pri definiranju potreba za novim znanjima i vještinama te kako uspješno odgovarati na izazove u okruženju. U kontinuiranom dijalogu sa socijalnim partnerima osigurana je visoka razina radničkih prava kako s gledišta konkurentnosti plaća, sustava motivacije i nagrađivanja tako i razvoja karijera, brige o zdravlju i suradnje s obrazovnim ustanovama diljem Hrvatske.





## GLOBALNI RIZICI

Unatoč poboljšanim sigurnosno-političkim prilikama koje su jednim dijelom i potaknule investicijske cikluse u turizmu, i dalje pred hrvatskim turizmom stoje brojni izazovi i rizici kao što su:

- ▶ globalne financijske krize koje utječu na smanjenje kupovne moći stanovništva sklonijeg putovanjima
- ▶ sigurnosno-politički rizici povezani sa sve izraženijim prijetnjama terorizmom koje se događaju u svijetu
- ▶ sigurnosno-politička nestabilnost u neposrednom okruženju susjednih država.

Na rezultate poslovanja Valamar Riviere mogu utjecati i razni okolišni stresori. Oni prvenstveno predstavljaju opasnost po zadovoljstvo gosta cjelokupnim iskustvom boravka u destinacijama u kojima posluje Valamar Riviera. To se posljedično može odraziti na smanjeni broj dolazaka. Takvi su stresori primjerice zagađenje mora (npr. zbog havarije tankera ili ispuštanja kemikalija u more), ali i dugoročna pogoršanja kvalitete mora i onečišćenje obale zbog neodgovarajućeg zbrinjavanja otpada i otpadnih voda, kao i intenzivne upotrebe gnojiva u poljoprivredi. Istodobno klimatske promjene poput globalnog zatopljenja, dugih sušnih razdoblja ili, s druge strane, dugih kišnih razdoblja također mogu izravno utjecati na dolazke i duljinu boravka gostiju u hotelima i kampovima Valamar Riviere, ali i na povećane troškove poslovanja. Ovome možemo pribrojiti ostale prirodne katastrofe i elementarne nepogode (kao što su potresi, požari, poplave ili orkanska nevremena), onečišćenje zraka i tla uzrokovano emisijama iz industrijskih postrojenja i prometnih vozila, pretjeranu urbanizaciju i uvođenje invazivnih vrsta.

## REGULATORNI RIZICI

Rizik promjene poreznih i drugih propisa također predstavlja znatan rizik za Društvo i Grupu te je jedan od zahtjevnijih segmenata upravljanja rizicima gdje su mogućnosti Društva i Grupe ograničene. Učestale promjene fiskalnih i parafiskalnih propisa proteklih godina negativno su utjecale na pad konkurentnosti u odnosu na okruženje te na profitabilnost Društva i Grupe, od kojih su najvažnije:

- ▶ povećanje opće stope poreza na dodanu vrijednost sa 23 % na 25 % (ožujak 2012. godine), smanjenje međustope poreza na dodanu vrijednost sa 25 % na 10 % (siječanj 2013. godine), potom u roku od godine dana povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost u ugostiteljstvu i turizmu sa 10 % na 13 % (siječanj 2014. godine) te ponovno povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost na ugostiteljske usluge (hrana i piće) sa 13 % na 25 % (siječanj 2017. godine)
- ▶ smanjenje stope doprinosa za zdravstveno osiguranje sa 15 % na 13 % (svibanj 2012. godine), a potom nakon dvije godine povećanje sa 13 % na 15 % (travanj 2014. godine)
- ▶ učestala povećanja raznih naknada i trošarina vezanih uz vodu, električnu energiju i sl.
- ▶ povećanje boravišne pristojbe za 2018. godinu koja će biti u rasponu od 2,50 do 8,00 kuna po osobi i noćenju, ovisno o razredu turističkog mjesta i razdoblju korištenja (kolovoz 2017. godine).

Ovakvim učestalim promjenama propisa povezanih s fiskalnim i parafiskalnim davanjima gospodarstvu, koje se vrlo često događaju nakon što su Društvo i Grupa već usvojili poslovnu politiku i budžet za sljedeću poslovnu godinu te ugovorili komercijalne uvjete s poslovnim partnerima, u bitnome se narušava financijski položaj Društva i Grupe i ugrožavaju planovi daljnjih ulaganja, a time i povjerenje ulagača.

Društvo i Grupa izloženi su i rizicima potencijalne promjene propisa u odnosu na koncesije i koncesijska odobrenja, odnosno koncesijske naknade za korištenje pomorskim dobrom, ali i koncesijskih naknada za korištenje turističkim zemljištem, a to područje do danas nije u potpunosti uređeno. S obzirom na osnovnu djelatnost Društva i Grupe, pravo korištenja pomorskim dobrom i turističkim zemljištem neki su od osobito važnih uvjeta za njegovo daljnje poslovanje, poglavito u kampovima.





## ETIKA I INTEGRITET

Integritet i etičnost dio su kompanijske kulture i osnovno obilježje svakodnevnog načina rada i vođenja poslova.

Stvaranje transparentnog okruženja u vođenju poslova najviši je prioritet kompanije. Temeljni pristup u poslovanju Valamar Riviere odnosi se na zaštitu ljudskih prava, promicanje pravednih uvjeta zapošljavanja, sigurnih uvjeta rada, odgovornog upravljanja okolišem i visokih etičkih standarda.

Valamar Riviera primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja Zagrebačke burze, čime promiče kulturu korporativnog upravljanja i transparentnost poslovanja, što jasno iskazuje i u godišnjem upitniku korporativnog upravljanja. Valamar Riviera primjenjuje i svoj Etički kodeks kojim su utvrđena poželjna pravila ponašanja svih zaposlenika i etička načela i vrijednosti, u cilju ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa, uključujući i pravila za sprječavanje korupcije. Temeljna načela u poslovanju Valamar Riviere obuhvaćaju

etičnost u poslovanju, jednake mogućnosti i uvjete rada za sve zaposlenike, ravnopravnost i zaštitu ljudskih prava te njegovanje kulture različitosti. U svojim poslovnim aktivnostima predani smo provedbi UN-ovih načela o poslovanju i ljudskim pravima i temeljnim konvencijama Međunarodne organizacije rada te ustrajni u nakani da naše aktivnosti nikad nemaju za posljedicu zloupotrebu ljudskih prava.

Temeljna ljudska prava i njihova zaštita, uključujući zaštitu života, zdravlja, dostojanstva i privatnosti te zabrana diskriminacije, ugrađena su u radnopravne pozitivne propise Republike Hrvatske koje Valamar Riviera poštuje i primjenjuje te su inkorporirana i u Kolektivni ugovor koji Valamar ima zaključen sa sindikatima koji djeluju u kompaniji.

Odgovornost i vjerodostojnost prema poslovnim partnerima, briga o zaposlenicima, podrška društvenoj zajednici i posvećenost očuvanju okoliša spadaju u temeljne vrijednosti Valamar Riviere.

U listopadu 2017. godine Valamar Riviera među prvim kompanijama u Hrvatskoj potpisala je Povelju o raznolikosti, u organizaciji Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj. U 2018. godini Valamar Riviera namjerava donijeti svoju Politiku raznolikosti.

Raznolikost je jedna od temeljnih vrijednosti modernog društva. Zaposlenice i zaposlenici, u svojoj raznolikosti, sa svojim vještinama, kreativnošću i inovativnošću predstavljaju ključ dugoročnog uspjeha svake organizacije. Raznolikost omogućuje ostvarivanje punog potencijala svake osobe, a politika raznolikosti i nediskriminacije na radnom mjestu preduvjet je razvoju kreativnosti, inovativnosti i individualnih talenata. Povelja o raznolikosti dokument je koji potpisuju poslovne i druge organizacije čime se obvezuju na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju.



## ODGOVORNOST ZA DONOŠENJE ODLUKA O EKONOMSKIM, OKOLIŠNIM I DRUŠTVENIM UTJECAJIMA VALAMAR RIVIERE

Članovi Uprave Valamar Riviere zajedno s potpredsjednicima divizija odgovorni su za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima Valamar Riviere. Divizija za poslovni razvoj i korporativne poslove zadužena je za koordinaciju krovnih programa društveno odgovornog poslovanja i izvještavanje o njima.



*Ježevac Premium  
Camping Resort by  
Valamar 4\*, Krk*



# 9. POSLOVNI REZULTATI 2017.

Ovo poglavlje sadrži sažetak konsolidiranih financijskih rezultata poslovanja za 2017. godinu koje smo objavili u konsolidiranom revidiranom Godišnjem izvješću za 2017. godinu u veljači 2017. godine.

Prema revidiranom godišnjem izvješću poslovanja za 2017. godinu, najveća turistička tvrtka u Hrvatskoj Valamar Riviera ostvarila je ukupne prihode u iznosu od 1,84 milijardi kuna, što je za 17 % više nego u 2016. godini. Rast prihoda prvenstveno je povezan s rastom noćenja od 20 % i povećanjem prosječne cijene od 6,4 %.

Ostvaren je snažan rast operativne dobiti (prilagođena EBITDA) od 20 % na razinu od 623 milijuna kuna uz povećanje operativne efikasnosti i ostvarenje prilagođene EBITDA marže od 35 %. Tržišna vrijednost dionice Valamar Riviere u protekloj godini povećana je za 26 %.

Valamar Collection  
Girandella Resort  
4\*/5\*, Rabac





## REZULTATI GRUPE



KLJUČNI FINANCIJSKI POKAZATELJI <sup>1</sup>	2016.	2017.	2016./2017.
Ukupni prihodi	1.579.499.901	1.842.036.109	16,6 %
Prihodi od prodaje	1.454.867.739	1.755.286.721	20,6 %
Prihodi pansiona (smještaj i hrana i piće pansiona) <sup>2</sup>	1.174.716.569	1.447.866.807	23,3 %
Operativni troškovi <sup>3</sup>	949.930.753	1.145.185.720	20,6 %
EBITDA <sup>4</sup>	512.583.688	606.042.467	18,2 %
Rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavaka <sup>5</sup>	-6.376.909	-16.566.528	-159,8 %
Prilagođena EBITDA <sup>6</sup>	518.960.597	622.608.995	20,0 %
EBIT	246.704.521	259.502.687	5,2 %
Prilagođeni EBIT <sup>6</sup>	253.081.430	276.069.214	9,1 %
EBT	271.909.189	238.643.759	-12,2 %
Neto dobit	342.313.778	245.087.385	-28,4 %
EBT marža	18,3 %	13,4 %	-490 bp
EBITDA marža	34,4 %	34,1 %	-30 bp
Prilagođena EBITDA marža <sup>6</sup>	34,9 %	35,0 %	10 bp
	<b>31.12.2016.</b>	<b>31.12.2017.</b>	<b>2016./2017.</b>
Neto dug <sup>7</sup>	1.398.102.734	1.772.353.634	26,8 %
Neto dug / prilagođena EBITDA	2,69	2,85	5,8 %
Novac i novčani ekvivalenti	274.650.648	287.836.954	4,8 %
Kapitalna ulaganja (detaljnije u poglavlju „Investicije 2017.“)	428.440.048	877.743.649	104,9 %
ROE <sup>8</sup>	14,4 %	9,7 %	-470 bp
Prilagođeni ROCE <sup>9</sup>	6,7 %	6,4 %	-30 bp
Tržišna kapitalizacija <sup>10</sup>	4.295.057.872	5.420.289.760	26,2 %
EV <sup>11</sup>	5.693.160.606	7.192.643.394	26,3 %
EPS <sup>12</sup>	2,76	1,96	-29,1 %
DPS <sup>13</sup>	0,60	0,80	33,3 %
	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>	<b>2016./2017.</b>
<b>KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI<sup>14</sup></b>			
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	18.072	20.852	15,4 %
Broj postelja	48.524	56.662	16,8 %
Dani pune zauzetosti	126	127	0,4 %
Godišnja zauzetost (%)	34 %	35 %	100 bp
Broj prodanih smještajnih jedinica	2.277.815	2.639.755	15,9 %
Broj noćenja	5.144.328	6.173.142	20,0 %
ADR <sup>15</sup> (u kunama)	516	548	6,3 %
RevPAR <sup>16</sup> (u kunama)	65.002	69.415	6,8 %

## PRIHODI

U 2017. godini ukupni prihodi iznose 1.842,0 milijuna kuna. Na snažan ostvareni rast od 16,6 % (+262,5 milijuna kuna) utjecali su:

**i) porast prihoda od prodaje** u iznosu od 20,6 % (+300,4 milijuna kuna) na iznos od 1.755,3 milijuna kuna. Nositelji visokog rasta prihoda od prodaje primarno su prihodi pansiona (+23,3 %; +273,2 milijuna kuna), ali i ostali operativni odjeli koji obuhvaćaju prihode najma i sporta te poslovanje praonice, turističke agencije itd. (+16,8 milijuna kuna).

Aktivnim upravljanjem prihodima te prodajnim kanalima i marketinškim segmentima ostvaren je 6,4-postotni rast prosječne dnevne cijene na razinu od 548 kuna te je prodano 2.639.755 smještajnih jedinica (+15,9 %). Time su prihodi pansiona dostigli visokih 1.447,9 milijuna kuna (+273,2 milijuna kuna). Naime, u siječnju i veljači zabilježen je porast u svim marketinškim segmentima osim M.I.C.E.-a<sup>17</sup>. Smanjen obujam poslovanja u ožujku zbog pomicanja uskrasnih blagdana u sljedeći mjesec nadoknađen je u travnju odličnim odazivom svih marketinških segmenata. Svibanj je bio pod utjecajem kasnijeg rasporeda praznika na emitivnom tržištu Njemačke i Austrije čiji su se pozitivni efekti prenijeli u lipanj. Osim efekta praznika, lipanj je zabilježio izrazito dobru potražnju za turističkim portfeljem i uslugama Valamar Riviere, što je omogućilo optimalno upravljanje cijenama, osobito u destinaciji Poreč. Na rast prihoda pansiona u mjesecima visoke sezone (srpanj – rujanj) prevladavajući utjecaj imao je porast prosječne dnevne cijene. Najveću stopu rasta zabilježio je direktni kanal prodaje, osobito u sjevernijim destinacijama, kao posljedica manjeg fokusa na niže profitabilni prodajni kanal O.T.A.-e<sup>18</sup>. Posezonu (listopad – prosinac) su obilježili pojačani ulasci grupa i alotmana s obzirom na praznike njemačkog i austrijskog tržišta. Zabilježen je tradicionalno dobar odaziv za novogodišnje blagdane, kao i pojačani

ulasci s američkog emitivnog tržišta u Dubrovniku. Prihodi od prodaje u zemlji iznose 150,1 milijun kuna s udjelom od 8,1 % u ukupnim prihodima (7,5 % u 2016.). U odnosu na prethodno usporedno razdoblje veći su za 26,1 %. S udjelom od 87,1 % u ukupnim prihodima (84,6 % u 2016.), prihodi od prodaje na inozemnim tržištima iznose 1.605,2 milijuna kuna te su veći za 269,4 milijuna kuna.

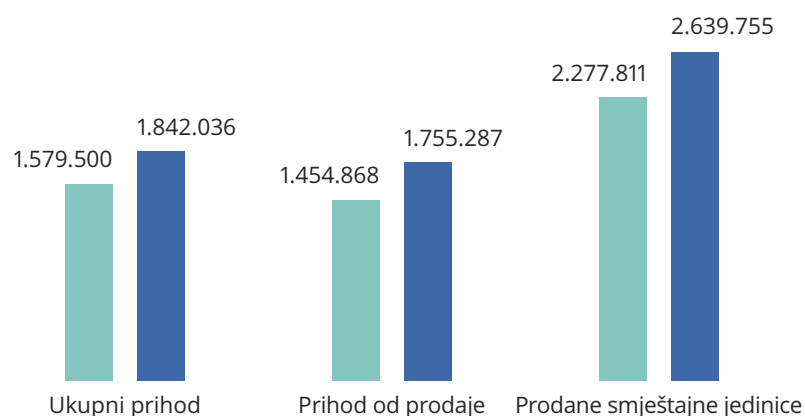
**ii) Pad financijskih prihoda** od -30,0 % (-27,2 milijuna kuna na razinu od 63,6 milijuna kuna zbog izostanka prošlogodišnjeg jednokratnog efekta prihoda od prodaje dioničkog portfelja.

**iii) Konsolidacija društva Imperial** s pozitivnim utjecajem na ukupne prihode Grupe od 9 postotnih bodova.

Ostali poslovni i financijski prihodi čine 4,7 % ukupnih prihoda (7,9 % 2016. godine).

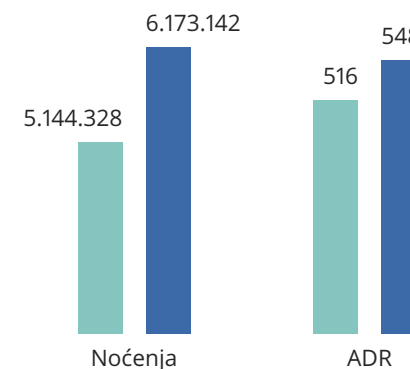
## PRIHODI (u tisućama kuna) I PRODANE SMJEŠTAJNE JEDINICE

■ 2016. ■ 2017.



## NOĆENJA I ADR (u kunama)

■ 2016. ■ 2017.



<sup>1</sup> U skladu s klasifikacijom prema obrascima GFI POD-RDG. EBIT i EBITDA i njihove marže te EBT marža iskazane su s osnove poslovnih prihoda.

<sup>2</sup> U skladu s klasifikacijom po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijerstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

<sup>3</sup> Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

<sup>4</sup> EBITDA (engl. *earnings before interest, taxes, depreciation and amortization*) je računana po formuli: poslovni prihodi – poslovni rashodi + amortizacija + vrijednosna usklađenja.

<sup>5</sup> Usklađenje uključuje i) izvanredne prihode (u iznosu od 11,0 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno 21,5 milijuna kuna u prethodnoj), ii) izvanredne rashode (u iznosu od 26,5 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno 23,6 milijuna kuna u prethodnoj) te iii) za isplaćene otpremnine (u iznosu od 1,0 milijuna kuna u u 2017. godini, odnosno 4,3 milijuna kuna u prethodnoj).

<sup>6</sup> Prilagodba je izvršena za rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratne stavke.

<sup>7</sup> Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

<sup>8</sup> ROE (engl. *return on equity*) predstavlja povrat na ukupni kapital te je računana kao: dobit razdoblja / (kapital i rezerve).

<sup>9</sup> Prilagođeni ROCE (engl. *return on capital employed*) predstavlja povrat od ukupnog angažiranog kapitala te je računana kao: prilagođeni EBIT / (stanje kapitala i rezervi na kraju razdoblja + dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.).

<sup>10</sup> Broj dionica umanjen za trezorske dionice na dan 31.12.2017. iznosi 124.233.091, dok na dan 31.12.2016. iznosi 124.170.508.

<sup>11</sup> EV (engl. *enterprise value*) predstavlja vrijednost poduzeća; računana kao tržišna kapitalizacija + neto dug.

<sup>12</sup> EPS (engl. *earnings per share*) predstavlja zaradu po dionici računanu po osnovi neto dobiti. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2017.: 124.207.204. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2016.: 124.235.079.

<sup>13</sup> DPS (engl. *dividends per share*) predstavlja dividendu po dionici.

<sup>14</sup> U 2016. godini ključni operativni pokazatelji ne uključuju podatke za Imperial d.d.

<sup>15</sup> Prosječna prodajna cijena smještajne jedinice iskazana je na temelju kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).

<sup>16</sup> Prihod po smještajnoj jedinici iskazan je na temelju kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).

<sup>17</sup> M.I.C.E. (engl. *meetings, incentives, conferencing, exhibitions*), = kongresni turizam

<sup>18</sup> O.T.A. (engl. *online travel agencies*), engl. = online turističke agencije



## POSLOVNI RASHODI GRUPE VALAMAR RIVIERA<sup>19</sup>

(u kunama)	2016.	2017.	2016./2017.
Operativni troškovi <sup>20</sup>	949.930.753	1.145.185.720	20,6 %
<b>Ukupni poslovni rashodi</b>	<b>1.241.906.080</b>	<b>1.518.893.175</b>	<b>22,3 %</b>
Materijalni troškovi	450.374.430	519.753.525	15,4 %
Troškovi osoblja	371.316.789	480.161.466	29,3 %
Amortizacija	265.188.188	346.413.599	30,6 %
Ostali troškovi	128.500.052	143.755.460	11,9 %
Rezerviranja i vrijednosna usklađenja	2.545.384	9.612.565	277,6 %
Ostali poslovni rashodi	23.981.236	19.196.560	-20,0 %



## POSLOVNI RASHODI

Ukupni poslovni rashodi iznose 1.518,9 milijuna kuna te su veći za 22,3 % (+277,0 milijuna kuna). Ako bismo radi usporedivosti isključili poslovanje društva Imperial, ukupni poslovni rashodi bilježe rast od 11 %. Strukturu ukupnih poslovnih rashoda čine:

**i) Materijalni troškovi** s udjelom od 34,2 % (36,3 % u 2016.). Rast od 15,4 % (+69,4 milijuna kuna) na razinu od 519,8 milijuna kuna posljedica je konsolidacije društva Imperial te porasta troškova sirovina i materijala (osobito troškova direktne hrane i pića te utrošenih energenata i vode) zbog povećanog volumena poslovanja.

**ii) Troškovi osoblja** s udjelom od 31,6 % (29,9 % u 2016.). Razloge 29,3-postotnog porasta (+108,8 milijuna kuna) na iznos od 480,2 milijuna kuna nalazimo u osiguravanju kompetitivnih plaća i ostalih materijalnih i nematerijalnih uvjeta rada te novim zapošljavanjima koja su bila nužna za izvođenje intenzivnog investicijskog ciklusa, kao i za kvalitetnu uslugu u novim *premium* i *upscale* turističkim proizvodima. U

2017. godini ovi napori rezultirali su garancijom minimalnog neto mjesečnog primitka (4.000 kuna), kao i povećanjem osnovne plaće i koeficijenata, čime je ukupna masa plaća povećana za 19 %. Time je u dogovoru sa sindikatima za gotovo dvije tisuće Valamarovih zaposlenika postignuto povećanje osnove plaće (2 % u lipnju 2016. godine, 2 % u prosincu 2016. godine i 1,5 % u lipnju 2017. godine i 0,5 % dodatka za radni staž od 1. siječnja 2017.) te koeficijenata tarifnih priloga (2,5 %) za gotovo 50 ključnih i deficitarnih zanimanja (sobarica, čistačica, kuhara, konobara i dr.).

**iii) Amortizacija** s udjelom od 22,8 % (21,4 % u 2016.). Njezin 30,6-postotni rast (+81,3 milijuna kuna) na razinu od 346,4 milijuna kuna rezultat je konsolidacije društva Imperial te ranije provedenog intenzivnog investicijskog ciklusa.

**iv) Ostali troškovi** s udjelom od 9,5 % (10,3 % u 2016.). Rast od 11,9 % (+15,3 milijuna kuna) na iznos od 143,8 milijuna kuna posljedica je konsolidacije društva Imperial.

**v) Rezerviranja i vrijednosna usklađenja** s udjelom od 0,6 % (0,2 % u 2016.). Rast od 277,6 % (+7,1 milijuna kuna) na iznos od 9,6 milijuna kuna posljedica je konsolidacije društva Imperial s obzirom na rezervacije za sudske sporove te vrijednosno usklađenje dugotrajne imovine društva Magične stijene d.o.o.

**vi) Ostali poslovni rashodi** s udjelom od 1,3 % (1,9 % u 2016.). Pad od 20,0 % (-4,8 milijuna kuna) na razinu od 19,2 milijuna kuna rezultat je izostanka troškova poslovanja iz prethodnih godina.

### Operativni troškovi<sup>20</sup>

Operativni troškovi iznose 1.145,2 milijuna kuna. Razloge 20,6-postotnog povećanja nalazimo u i) ovogodišnjoj konsolidaciji društva Imperial, ii) porastu materijalnih troškova zbog povećanog volumena poslovanja te iii) porastu troškova osoblja (ranije pojašnjeno). Ako bismo radi usporedivosti isključili konsolidaciju društva Imperial, operativni su troškovi, uz rast od 12 %, aktivnim upravljanjem zadržani pod kontrolom.



## OPERATIVNA ZARADA (EBITDA)

Prilagođena EBITDA<sup>21</sup> zabilježila je snažni porast od 20,0 % (+103,5 milijuna kuna) na zaradu od 622,6 milijuna kuna. Visok rast rezultat je najvećeg dosad investicijskog ciklusa u povećanje konkurentnosti i podizanje kvalitete objekata i usluga, akvizicije društva Imperial na otoku Rabu, aktivnog upravljanja operativnom efikasnošću te optimizacije distribucije i upravljanja cijenama u skladu s povećanom potražnjom. Konsolidacija društva Imperial nosi 11 postotnih bodova rasta. Bolje operativno poslovanje odrazilo se i na 18,2-postotni (+93,5 milijuna kuna) porast neprilagođene EBITDA-e na iznos od 606,0 milijuna kuna. Skrećemo pozornost da su snažna pozitivna kretanja prilagođene i neprilagođene EBITDA-e pod utjecajem negativnog efekta nižeg sezonskog tečaja EUR/HRK u 2017. godini te povećanja stope PDV-a na usluge ugostiteljstva sa 13 % na 25 % od 1. siječnja 2017.

## DOBIT

U 2017. godini neto dobit Grupe manja je za 97,2 milijuna kuna te iznosi 245,1 milijun kuna kao rezultat lošijeg rezultata iz financijskog poslovanja (-46,0 milijuna kuna; detaljnije na sljedećoj stranici) te nižeg iznosa poreznih prihoda (-64,0 milijuna kuna) najvećim dijelom zbog manjeg jednokratnog priznavanja odgođene porezne imovine<sup>22</sup>. EBT marža smanjena je za 490 baznih bodova na 13 % (18 % 2016.).

## FINANCIJSKI REZULTAT

Tijekom 2017. godine ostvaren je negativan financijski rezultat od 20,9 milijuna kuna (2016. godine zabilježen je pozitivan financijski rezultat u iznosu od 25,2 milijuna kuna). Razloge 46,1 milijun kuna lošijeg financijskog rezultata nalazimo u i) smanjenju prihoda od prodaje dionica i udjela u iznosu od 35,0 milijuna kuna zbog izostanka prošlogodišnjeg jednokratnog efekta prodaje dionica, ii) smanjenju neto (pozitivnih) tečajnih razlika po dugoročnim kreditima u iznosu od 5,0 milijuna kuna (tijekom 2017. godine ukupni prihodi po pozitivnim tečajnim razlikama iznose 31,6 milijuna kuna, a ukupni rashodi po negativnim tečajnim razlikama iznose 25,5 milijuna kuna) te iii) neto efektu povećanja financijskih rashoda po osnovi kamata na dugoročne kredite u iznosu od 6,3 milijuna kuna.

### Financijski prihodi

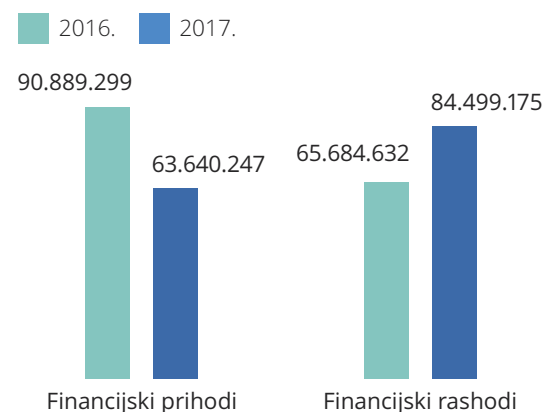
Tijekom 2017. godine financijski prihodi iznosili su 63,6 milijuna kuna te su manji za 27,2 milijuna kuna u odnosu na 2016. godinu. Najveću pojedinačnu stavku smanjenja čine ostali financijski prihodi zbog prethodno spomenutog izostanka jednokratnog efekta prihoda od prodaje dionica u iznosu od 35,0 milijuna kuna u 2016. godini. Pozitivne tečajne razlike po dugoročnim kreditima iznose 31,6 milijuna kuna te bilježe povećanje od 10,8 milijuna kuna. Financijski prihodi s osnove kamata smanjeni su za 3,6 milijuna kuna, na razinu od 0,7 milijuna kuna, kao posljedica manjeg iznosa slobodnih novčanih sredstava te smanjenja kamatnih stopa u 2017. godini u odnosu na prethodnu godinu.

### Financijski rashodi

Financijski rashodi Grupe iznose 84,5 milijuna kuna te su u odnosu na prethodno usporedno razdoblje veći za 18,8 milijuna kuna. Negativne tečajne razlike po dugoročnim kreditima povećale su se za 15,8 milijuna kuna na razinu od 25,5 milijuna kuna. Zbog povećanja kreditnih obveza uslijed financiranja investicijskog ciklusa 2017. godine financijski rashodi po osnovi kamata povećani su za 6,3 milijuna kuna te iznose 40,1 milijun kuna. Nerealizirani rashodi od financijske imovine smanjeni su za 1,5 milijuna kuna te iznose 6,8 milijuna kuna. Razloge smanjenja nalazimo u povećanju kamatnih stopa, što je imalo pozitivan efekt na fer vrijednost kamatnih *swapova*.

## FINANCIJSKI PRIHODI I RASHODI

(u kunama)



<sup>19</sup> U skladu s klasifikacijom prema obrascima GFI POD-RDG.

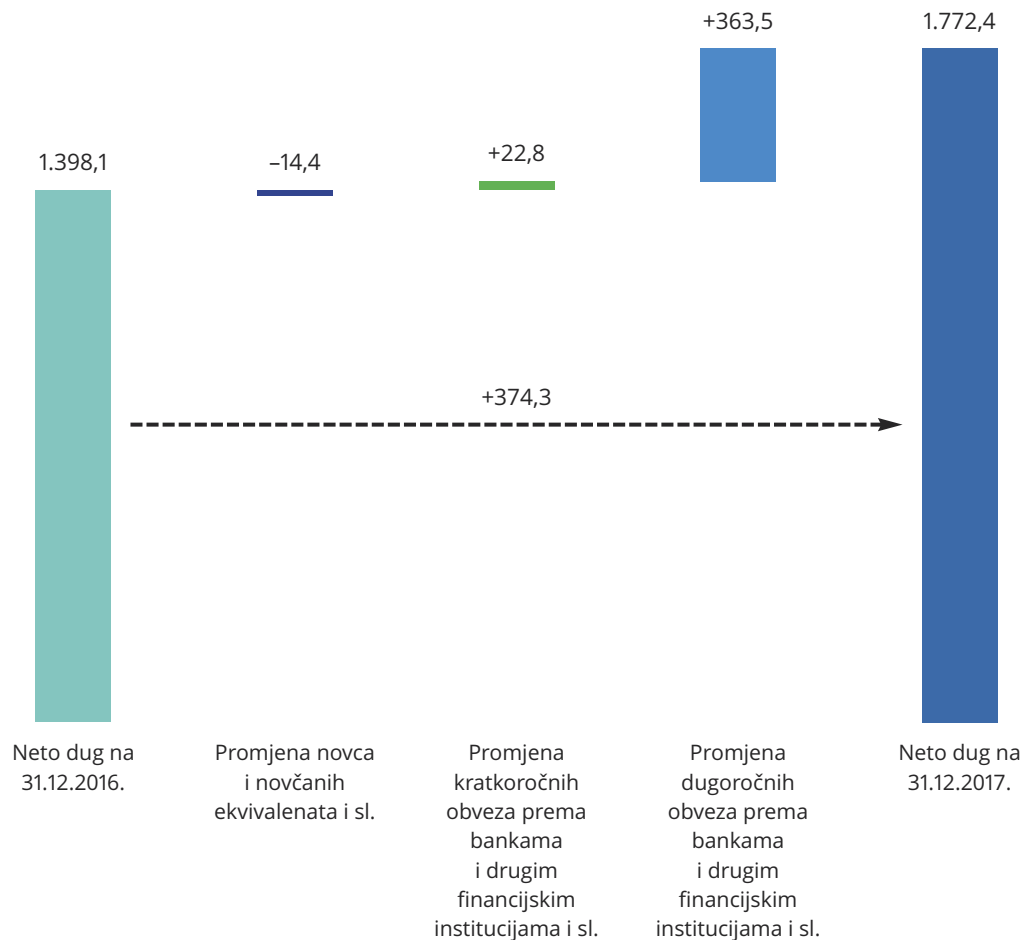
<sup>20</sup> Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

<sup>21</sup> Prilagodbe su izvršene za i) izvanredne prihode (u iznosu od 11,0 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno 21,5 milijuna kuna u prethodnoj), ii) izvanredne rashode (u iznosu od 26,5 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno 23,6 milijuna kuna u prethodnoj) te iii) isplaćene otpremnine (u iznosu od 1,0 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno 4,3 milijuna kuna u prethodnoj).

<sup>22</sup> U 2017. godini priznanje odgođene porezne imovine na ime ostvarenih poreznih poticaja s osnove Zakona o poticaju za investicije i unapređuju investicijskog okruženja iznosi 54,1 milijun kuna, dok je 2016. godine iznosilo 124,7 milijuna kuna.



### KRETANJE NETO DUGA<sup>23</sup> (u milijunima kuna)



### IMOVINA I OBVEZE

Na dan 31. prosinca 2017. ukupna vrijednost imovine Grupe iznosi 4.996,6 milijuna kuna te veća je za 11,9 % u odnosu na 31. prosinca 2016.

Ukupni dionički kapital i rezerve veći su za 6,0 % te iznose 2.516,2 milijuna kuna. Porast je najvećim dijelom posljedica i) ostvarenog dobitka od 243,6 milijuna kuna u odnosu na dobitak od 342,3 milijuna kuna ostvaren na 31. prosinca 2016. te ii) ostvarene zadržane dobiti u iznosu od 263,1 milijun kuna u odnosu na 36,6 milijuna kuna ostvarenih u usporednom razdoblju prethodne godine.

Ukupne dugoročne obveze povećane su sa 1.556,1 milijun kuna na 1.915,7 milijuna kuna uslijed povlačenja kredita za financiranje ovogodišnjeg investicijskog ciklusa.

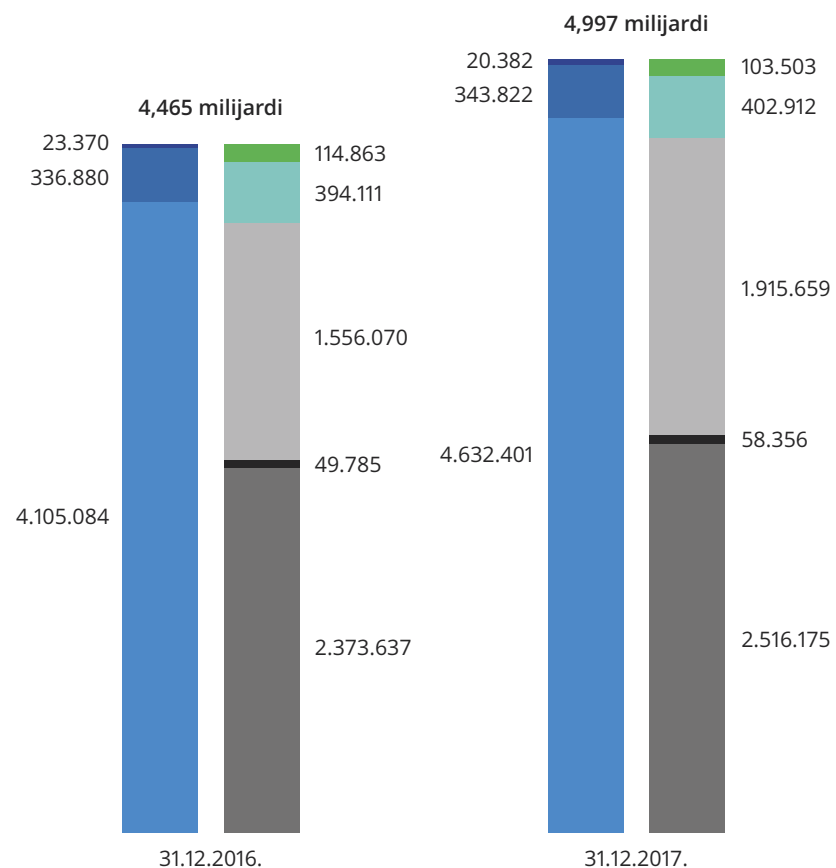
Ukupne kratkoročne obveze iznose 402,9 milijuna kuna te su veće za 2,2 % u odnosu na 31. prosinca 2016. Utjecaj je to i) manjih obveza prema dobavljačima (pad od 21,9 milijuna kuna) zbog manje intenzivnog investicijskog ciklusa 2017./2018., ii) tekuće otplate dugoročnog duga za 2018. godinu (porast od 22,8 milijuna kuna), iii) većih obveza za predujmove primljene od kupaca (porast od 8,0 milijuna kuna) te iv) obveza prema zaposlenicima (rast od 1,8 milijuna radi šireg opsega konsolidacije i većeg broja zaposlenika u odnosu na 31. prosinca 2016.).

Novac i novčani ekvivalenti na dan 31. prosinca 2017. iznosili su 287,8 milijuna kuna. 4,8-postotno bolje stanje novca i novčanih ekvivalenata ukazuje na snažan daljnji novčani potencijal iz poslovnih aktivnosti koji zajedno s eksternim zaduženjima omogućava nesmetan nastavak budućih investicijskih aktivnosti i potencijalnih akvizicija.

<sup>23</sup> Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

## IMOVINA I OBVEZE

(u tisućama kuna)



Dugotrajna imovina

Kratkotrajna imovina

Plaćeni troškovi budućeg razdoblja  
i obračunani prihodi

Kapital i rezerve

Dugoročne obveze

Kratkoročne obveze

Odgođeno plaćanje troškova i  
prihod budućeg razdoblja

Rezerviranja

## POKAZATELJI PROFITABILNOSTI GRUPE VALAMAR RIVIERA

	2016.	2017.	2016./2017.
EBITDA marža	34,4 %	34,1 %	-30 bp
Prilagođena EBITDA marža	34,9 %	35,0 %	10 bp
EBIT marža	16,6 %	14,6 %	-200 bp
Prilagođena EBIT marža	17,0 %	15,5 %	-150 bp
EBT marža	19,3 %	13,4 %	-590 bp
Neto profitna marža	23,0 %	13,8 %	-920 bp
ROA	7,7 %	4,9 %	-280 bp
ROE	14,4 %	9,7 %	-470 bp
Prilagođeni ROCE	6,7 %	6,4 %	-30 bp

## VREDNOVANJE GRUPE VALAMAR RIVIERA

	31.12.2016.	31.12.2017.	2016./2017.
Prosječna cijena na dan (u kunama)	34,59	43,63	26,1 %
Tržišna kapitalizacija (u kunama)	4.295.057.872	5.420.289.760	26,2 %
EV (u kunama)	5.693.160.606	7.192.643.394	26,3 %
EPS (u kunama)	2,76	1,96	-29,0 %
DPS (u kunama)	0,60	0,80	33,3 %
EV / prihodi od prodaje	3,9x	4,1x	5,1 %
EV / EBITDA	11,1x	11,9x	6,9 %
EV / prilagođena EBITDA	11,0x	11,6x	5,0 %
EV / EBIT	23,1x	27,7x	20,0 %
EV / prilagođeni EBIT	22,5x	26,1x	15,8 %



## KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI GRUPE VALAMAR RIVIERA PO SEGMENTIMA<sup>24</sup>

### HOTELI I LJETOVALIŠTA

Segment hotela i ljetovališta ostvario je 1.109,6 milijuna kuna prihoda pansiona uz rast od 20,6 % (+189,9 milijuna kuna). Odlični rezultati posljedica su iznimne potražnje za novoinvestiranim objektima u *premium* i *upscale* segmentu, akvizicije hotelskih kapaciteta društva Imperial, optimizacije marketinškog miksa i cijena u skladu s povećanom potražnjom te uspješne realizacije odmorišnih i zabavnih grupa i događaja. Skrećemo pozornost da je rast djelomično pod utjecajem poslovanja hotela i ljetovališta na otoku Rabu. Njihovim isključenjem ukupni prihodi pansiona hotela i ljetovališta bilježe 10-postotni.

#### **Premium segment hotela i ljetovališta**

*Premium* segment hotela i ljetovališta ostvario je 276,8 milijuna kuna prihoda pansiona. Porast od 23,2 % (+52,1 milijun kuna) rezultat je ostvarene prosječne cijene od 1.257,00 KN (+12,4 %) te 220.226 (+9,6 %) prodanih smještajnih jedinica. Najveći utjecaj imaju novootvoreni Valamar Girandella Resort 4\* i 5\* koji je uz manji broj operativnih dana ostvario gotovo 80-postotni porast prihoda pansiona te Valamar Isabella Island Resort 4\* i 5\* koji je zabilježio snažan rast direktnog kanala prodaje uz 15-postotni porast prosječne dnevne cijene. Izostanak prošlogodišnjeg M.I.C.E. događaja Global Training Experience by Daimler AG – Mercedes-Benz u dubrovačkim hotelima Valamar Dubrovnik President 5\* i Valamar Lacroma 4\* uspješno je kompenziran putem alotmana te rasta svih ostalih prodajnih kanala uz fokus na optimizaciju prosječne dnevne cijene, kao i M.I.C.E. događajima u posezoni.

#### **Upscale segment hotela i ljetovališta**

*Upscale* segment hotela i ljetovališta zabilježio je 315,4 milijuna kuna prihoda pansiona. Rast od 41,7 % (+92,8 milijuna kuna) posljedica je realizirane prosječne cijene od 1.009,00 KN (+2,5 %) te 312.618 (+38,3 %) prodanih smještajnih jedinica. Glavni utjecaj na ostvarene rezultate imaju i) ovogodišnje poslovanje novoinvestiranog Bellevue Family Life Resorta 4\* u *upscale* segmentu koji je uz manji broj operativnih dana ostvario gotovo 65-postotni rast prihoda pansiona te ii) ovogodišnja konsolidacija hotela i ljetovališta na otoku Rabu s pozitivnim utjecajem na prihode pansiona od 10 %. Nositelji su snažnog rasta u hotelu Valamar Zagreb 4\* rast prosječne dnevne cijene u visokoj sezoni te povećani volumeni fizičkih pokazatelja u predsezoni, osobito putem grupa i alotmana, te posezoni kroz dobar plasman grupa. Valamar Hotel & Casa Sanfior 4\* zabilježio je snažan porast kao rezultat dobrog plasmana grupa u predsezoni i posezoni te osobito dobrog odaziva direktnog kanala prodaje. Zabavni događaji X-Jam Croatia 2017 te Lighthouse Festival Croatia glavni su nositelji rasta prihoda pansiona klastera Tamaris. Prodajni kanali alotmana i grupa pridonijeli su rastu prihoda pansiona hotela Valamar Argosy 4\*.

#### **Midscale segment hotela i ljetovališta**

*Midscale* segment hotela i ljetovališta ostvario je 382,7 milijuna kuna prihoda pansiona. Porast od 13,2 % (+44,7 milijuna kuna) rezultat je ostvarene prosječne cijene od 672,00 KN (-1,4 %) te 569.159 (+14,8 %) prodanih smještajnih jedinica. Napominjemo da je tijekom 2017. godine *midscale* segment pod negativnim utjecajem prelaska Bellevue Family Life Resorta 4\* u *upscale*

segment te pozitivnim učincima ovogodišnje konsolidacije *midscale* hotela i ljetovališta društva Imperial s 18-postotnim utjecajem na prihode pansiona. Svi hoteli i ljetovališta *midscale* segmenta bilježe rast. Glavnina usporedivog rasta proizlazi iz boljeg poslovanja: i) hotela Valamar Diamant 4\*, Valamar Crystal 4\* i Valamar Rubin 3\* kao rezultat uspješne zamjene prodajnog kanala OTA direktnim, ii) hotela Miramar 3\* i Allegro 3\* zbog rasta alotmana i direktnog kanala u visokoj sezoni te grupa u posezoni, iii) Corinthia 3\* poradi većeg broja operativnih dana, dobrog plasmana grupa u predsezoni i odličnog odaziva individualaca u visokoj sezoni te iv) hotela Valamar Club Dubrovnik 3\* čiji je porast posljedica optimizacije prodajnih kanala uz fokus na alotman i grupni kanal.

#### **Economy segment hotela i ljetovališta**

*Economy* segment hotela i ljetovališta zabilježio je 134,7 milijuna kuna prihoda pansiona. Rast od 0,2 % (+0,2 milijuna kuna) rezultat je ostvarene prosječne dnevne cijene od 385,00 KN (-6,1 %) te 729.489 (+0,6 %) prodanih smještajnih jedinica. Skrećemo pozornost da je *economy* segment pod negativnim utjecajem prelaska novoinvestiranog Valamar Girandella Resorta 4\* i 5\* u *premium* segment te pozitivnim utjecajem ovogodišnje konsolidacije destinacije Rab koja nosi 9 % rasta, kao i porasta ostatka usporedivog segmenta. Najveći dio usporedivog porasta ostvarili su: i) apartmani Lanterna 2\* zbog pojačane potražnje te zabavnih događaja X-Jam Croatia 2017 i Lighthouse Festival Croatia te ii) hotel Tirena 3\* kao rezultat odličnog odaziva alotmana i grupnog kanala.

<sup>24</sup> U skladu s klasifikacijom po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry). Godina 2017. uključuje poslovanje objekata društva Imperial na otoku Rabu, dok u usporednom razdoblju 2016. godine ono nije uključeno. Poslovanje destinacije Pula – Puntizela uključeno je u destinaciju Poreč. Detaljnija usporedba segmentacije portfelja nalazi se na 20. stranici ovog izvješća.

HOTELI I LJETOVALIŠTA	UKUPNO			PREMIUM			UPSCALE			MIDSCALE			ECONOMY		
	2016.	2017.	2016./ 2017.	2016.	2017.	2016./ 2017.	2016.	2017.	2016./ 2017.	2016.	2017.	2016./ 2017.	2016.	2017.	2016./ 2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	7.927	8.982	13,3 %	1.037	1.269	22,4 %	1.422	1.980	39,2 %	3.112	3.493	12,2 %	2.356	2.240	-4,9 %
Dani pune zauzetosti	158	162	2,5 %	194	174	-10,5 %	159	158	-0,7 %	159	163	2,3 %	139	156	12,2 %
Godišnja zauzetost (%)	43 %	44 %	2,7 %	53 %	48 %	-10,2 %	43 %	43 %	-0,4 %	44 %	45 %	2,6 %	38 %	43 %	12,5 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.250.791	1.452.014	16,1 %	201.003	220.226	9,6 %	226.086	312.618	38,3 %	495.689	569.159	14,8 %	328.013	350.011	6,7 %
Broj noćenja	2.668.550	3.115.692	16,8 %	386.163	463.667	20,1 %	500.925	729.117	45,6 %	1.056.601	1.193.419	12,9 %	724.861	729.489	0,6 %
ADR <sup>15</sup>	735	764	3,9 %	1.118	1.257	12,4 %	984	1.009	2,5 %	682	672	-1,4 %	410	385	-6,1 %
Prihod pansiona (u kunama)	919.726.790	1.109.581.848	20,6 %	224.678.769	276.758.965	23,2 %	222.521.004	315.357.057	41,7 %	338.024.283	382.724.084	13,2 %	134.502.733	134.741.742	0,2 %
RevPAR <sup>16</sup> (u kunama)	116.025	123.534	6,5 %	216.662	218.092	0,7 %	156.485	159.271	1,8 %	108.620	109.569	0,9 %	57.089	60.153	5,4 %
Prilagođena EBITDA <sup>25</sup> (u kunama)	560.211.649	643.485.966	14,9 %	144.730.691	170.535.626	17,8 %	138.900.914	212.065.021	52,7 %	195.987.797	195.305.919	-0,3 %	80.592.247	65.579.399	-18,6 %

<sup>25</sup> Pri izračunu prilagođene EBITDA-e interna alokacija prihoda i troškova te intersegmentalni prihodi i troškovi isključeni su iz izračuna. Prilagođena EBITDA ostalih segmenata iznosi -270,0 milijuna kuna u 2017. godini, odnosno -229,6 milijuna kuna u 2016. godini. Ostali segmenti uključuju poslovanje centralnih sektora, praonice, sporta, centralne kuhinje, strateške najmove itd.



## KAMPING LJETOVALIŠTA

Segment kamping ljetovališta ukupno je ostvario visokih 338,3 milijuna kuna prihoda pansiona. Kampovi su generalno ostvarili odlične rezultate zbog snažne potražnje za novoinvestiranim kampovima, osobito mobilnim kućicama. Time su optimizacija prosječne cijene u mobilnim kućicama i povećani fizički volumeni rezultirali, uz ovogodišnju konsolidaciju kamping ljetovališta na otoku Rabu, snažnim 32,7-postotnim rastom (+83,3 milijuna kuna) prihoda pansiona. Ukupan prihodovni utjecaj ovogodišnje konsolidacije kamping ljetovališta na otoku Rabu iznosi 15 %.

### Premium segment kamping ljetovališta

*Premium* segment kamping ljetovališta zabilježio je 133,4 milijuna kuna prihoda pansiona. Porast od 445,5 % (+108,9 milijuna kuna) rezultat je ostvarene prosječne dnevne cijene od 343,00 KN (-5,0 %) te 388.757 prodanih smještajnih jedinica (+474,3 %). Ove visoke stope rasta prvenstveno su posljedica prelaska kampa Lanterna 4\* iz *upscale* u *premium* segment. Kamp Lanterna 4\* je zabilježio 18-postotni rast

prihoda pansiona, kojemu je uvelike pridonio i vrlo dobar odaziv marketinških aktivnosti oko plasmana ovogodišnjih investicija u nove proizvode i sadržaje za goste kampa. Ostatok rasta vezan je za odlično poslovanje kampa Krk 5\*.

### Upscale segment kamping ljetovališta

53,2 milijuna kuna prihoda pansiona obilježilo je poslovanje *upscale* segmenta kamping ljetovališta. Pad od 59,5 % posljedica je prelaska kampa Lanterna 4\* u *premium* segment. Isključujući poslovanje kampa Lanterna 4\*, *upscale* segment zabilježio je visok, 25,3-postotni porast prihoda pansiona. Najveći utjecaj na visok rast prihoda pansiona u kampovima Marina 4\* i Ježevac 4\* imale su investicije u nove mobilne kućice. Bolje poslovanje kampa Bunculuka 4\* rezultat je porasta prosječne dnevne cijene.

### Midscale segment kamping ljetovališta

Svi kampovi *midscale* segmenta zabilježili su porast te su ukupno realizirali 120,5 milijuna kuna prihoda

pansiona. Porast od 73,0 % (+50,8 milijuna kuna) rezultat je ostvarene prosječne dnevne cijene od 252,00 KN (20,4 %) te 479.060 prodanih smještajnih jedinica (+43,6 %). Glavnina je rasta pod utjecajem konsolidacije rapskih kampova. Preostalih 18 % rasta dolazi iz boljeg operativnog poslovanja: i) kampa Zablaće 3\* i kampa Stara Baška 3\* kao rezultat investicije u nove mobilne kućice te ii) kampa Solaris 3\*, kampa Orsera 3\* i kampa Solitudo 3\* zbog povećanih fizičkih volumena.

### Economy segment kamping ljetovališta

*Economy* segment ostvario je 31,2 milijuna kuna prihoda pansiona. Rast od 5,4 % (+1,6 milijuna kuna) posljedica je realizirane prosječne dnevne cijene od 206,00 KN (+8,9 %) te 151.660 prodanih smještajnih jedinica (-3,2 %). Rezultati *economy* segmenta pod pozitivnim su utjecajem investicije u kamp Brioni 2\* te boljeg poslovanja kampova Istra 2\* i Tunarica 2\*.

KAMPING LJETOVALIŠTA	UKUPNO			PREMIUM			UPSCALE			MIDSCALE			ECONOMY		
	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	10.145	11.870	17,0 %	511	3.466	578,3 %	4.437	1.434	-67,7 %	3.387	5.150	52,1 %	1.810	1.820	0,5 %
Dani pune zauzetosti	101	100	-1,2 %	132	112	-15,3 %	106	117	11,0 %	98	93	-5,5 %	87	83	-3,7 %
Godišnja zauzetost ( %)	28 %	27 %	-0,9 %	36 %	31 %	-15,1 %	29 %	32 %	11,3 %	27 %	25 %	-5,3 %	24 %	23 %	-3,5 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.027.020	1.187.741	15,6 %	67.694	388.757	474,3 %	469.121	168.264	-64,1 %	333.531	479.060	43,6 %	156.674	151.660	-3,2 %
Broj noćenja	2.475.778	3.057.450	23,5 %	197.491	1.135.715	475,1 %	1.198.905	398.631	-66,8 %	721.187	1.153.982	60,0 %	358.195	369.122	3,1 %
ADR <sup>15</sup>	248	285	14,7 %	361	343	-5,0 %	280	316	13,0 %	209	252	20,4 %	189	206	8,9 %
Prihod pansiona (u kunama)	254.989.779	338.284.959	32,7 %	24.448.224	133.352.887	445,5 %	131.206.913	53.156.811	-59,5 %	69.686.153	120.533.212	73,0 %	29.648.489	31.242.049	5,4 %
RevPAR <sup>16</sup> (u kunama)	25.134	28.499	13,4 %	47.844	38.475	-19,6 %	29.571	37.069	25,4 %	20.575	23.405	13,8 %	16.380	17.166	4,8 %
Prilagođena EBITDA <sup>25</sup> (u kunama)	188.350.077	249.094.437	32,3 %	17.245.497	101.669.058	489,5 %	102.671.633	41.528.065	-59,6 %	46.834.312	86.505.421	84,7 %	21.598.635	19.391.893	-10,2 %

## KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI GRUPE VALAMAR RIVIERA PO DESTINACIJAMA<sup>24</sup>

### DESTINACIJE

#### Destinacija Poreč

Realizirani prihodi pansiona od 624,8 milijuna kuna rezultat su 4,8-postotnog rasta prosječne dnevne cijene na razinu od 487,00 KN te 1.282.228 (+3,8 %) prodanih smještajnih jedinica. Najveći utjecaj na rast prihoda pansiona od 8,8 % (+50,7 milijuna kuna) imaju odlična poslovanja Valamar Isabella Island Resorta 4\* i 5\*, kampa Lanterna 4\*, apartmana Lanterna 2\*, hotela Valamar Zagreb 4\* te hotela Valamar Diamant 4\*, Valamar Crystal 4\* i Valamar Rubin 3\*.

#### Destinacija Rabac

195,9 milijuna kuna ostvarenih prihoda pansiona rezultat su 18,1-postotnog rasta prosječne dnevne cijene na razinu od 635,00 KN te 308.369 (+9,4 %) prodanih smještajnih jedinica. Na rast prihoda pansiona od 18,1% (+44,4 milijuna kuna) najviše je utjecala snažna potražnja za repositioniranim

objektima Valamar Girandella Resorta 4\* i 5\* te Bellevue Family Life Resorta 4\*. Povrh novoinvestiranih ljetovališta, najveći utjecaj na ostvarene prihode pansiona imaju Hotel & Casa Valamar Sanfior 4\*, hoteli Allegro 3\* i Miramar 3\* te kamp Marina 4\*.

#### Otok Krk

Ostvareni prihodi pansiona od 195,1 milijun kuna posljedica su 12,3-postotnog rasta prosječne dnevne cijene na razinu od 432,00 KN te 451.987 (+3,8 %) prodanih smještajnih jedinica. Kampovi destinacije Krk, osobito kamp Ježevac 4\* i kamp Zablache 3\*, uz hotel Corinthia 3\* najviše pridonose ukupnom rastu.

#### Otok Rab

Ovogodišnja konsolidacija hotela i ljetovališta te kamping ljetovališta na otoku Rabu pridonosi s 131,8 milijuna kuna. U odnosu na prošlu godinu

destinacija otok Rab je zabilježila gotovo 14 % veće prihode pansiona.

#### Destinacija Dubrovnik

300,2 milijuna kuna prihoda pansiona destinacije Dubrovnik najvećim su dijelom rezultat 4,3-postotnog porasta prosječne dnevne cijene na iznos od 901,00 KN. Usprkos izostanku M.I.C.E. događaja Global Training Experience by Daimler AG – Mercedes-Benz, destinacija Dubrovnik zabilježila je rast prihoda pansiona od 18,5 milijuna kuna.

DESTINACIJE	POREČ			RABAC			OTOK KRK			OTOK RAB			DUBROVNIK		
	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.	2016.	2017.	2016./2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	10.632	10.584	-0,5 %	2.065	1.971	-4,6 %	3.414	3.577	4,8 %	/	2.759	/	1.961	1.961	0,0 %
Dani pune zauzetosti	116	121	4,3 %	136	156	14,7 %	128	126	-0,9 %	/	96	/	166	170	2,2 %
Godišnja zauzetost (%)	32 %	33 %	4,6 %	37 %	43 %	15,0 %	35 %	35 %	-0,6 %	/	26 %	/	45 %	47 %	2,4 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.234.693	1.282.228	3,8 %	281.750	308.369	9,4 %	435.348	451.987	3,8 %	/	264.114	/	326.020	333.057	2,2 %
Broj noćenja	2.881.737	3.075.877	6,7 %	642.552	673.169	4,8 %	1.010.914	1.063.850	5,2 %	/	716.510	/	609.125	643.736	5,7 %
ADR <sup>15</sup>	465	487	4,8 %	538	635	18,1 %	384	432	12,3 %	/	499	/	864	901	4,3 %
Prihod pansiona (u kunama)	574.077.286	624.793.941	8,8 %	151.518.687	195.916.080	29,3 %	167.341.883	195.074.956	16,6 %	/	131.842.656	/	281.778.713	300.239.175	6,6 %
RevPAR <sup>16</sup> (u kunama)	53.995	59.032	9,3 %	73.375	99.399	35,5 %	49.016	54.536	11,3 %	/	47.786	/	143.691	153.105	6,6 %
Prilagođena EBITDA <sup>25</sup> (u kunama)	368.687.622	393.293.569	6,7 %	85.462.089	95.161.189	11,3 %	109.627.842	129.928.462	18,5 %	/	80.715.171	/	184.784.174	193.482.014	4,7 %



## MIŠLJENJE KOMISIJE UPRAVNOG VIJEĆA HR PSOR-a NA IZVJEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU VALAMAR RIVIERE ZA 2017. GODINU

Komisija UV-a HR PSOR-a pregledala je novi Integrirani izvještaj Valamar Riviere d.d. za 2017. godinu s izvještajem o društveno odgovornom poslovanju. Valamar je izvještaj koji se bavi pitanjima održivosti izradio vodeći se pritom smjernicama G4 GRI-ja za sržnu opciju. Ove teme integrirane su u mnogo opsežniji godišnji izvještaj Valamara koji uz teme održivosti pokriva i informacije povezane s poslovanjem i financijskim rezultatima.

Valamar Riviera vodeće je turističko poduzeće u Hrvatskoj. Već na prvi pogled u oči upada orijentiranost poduzeća na investicije u razvoj poslovanja, turističke kapacitete i kvalitetu usluge kojoj je, čini se, Valamar posvećen u potpunosti. Izneseni podaci pokazuju da je u prošloj godini Valamar investirao gotovo polovicu visine prihoda u razvoj, za koji treba naglasiti da osim kapaciteta obuhvaća i znatna sredstva koja se ulažu u razvoj destinacija, kao i obrazovanje zaposlenika.

Odabir materijalnih tema Valamara upućuje da je posebna pozornost uz kvalitetu usluge i ekonomski učinak posvećena pitanjima okoliša te zaposlenika. Ove su najvažnije nefinancijske teme i posebno su svrstane i razvijane kroz kompanijske strateške inicijative.

Odnos prema zaposlenicima jedna je od dvije najvažnije nefinancijske teme te predstavlja važan dio ovog izvještaja. Vrlo detaljno prikazani podaci o zaposlenicima kao što su visoka stopa zadržavanja, ulaganje u obrazovanje, ali i unaprjeđenje kvalitete smještaja sezonskih zaposlenika pokazuju iznimnu orijentiranost poduzeća na zadovoljstvo i kvalitetu radne snage. Prosječan broj sati obuke po zaposleniku iznosi visokih 21 sat. Dodatno, stupanj zadovoljstva povećavaju plaće zaposlenika koje su više od prosječnih plaća za Hrvatsku te znatno više od prosječnih plaća za ovaj sektor. Motivacija se dodatno potiče vrlo pomno razrađenim sustavom nagrađivanja koji daje priliku najboljima da se istaknu te, što je još važnije, vrednuje proaktivnost i predanost poslu. Posebna se pozornost

polaže na edukaciju menadžera kojih je 70 % završilo Valamarovu Akademiju za menadžere.

Važno je napomenuti i da je Valamar jedan od potpisnika hrvatske Povelje o raznolikosti, čime su se deklarirali i obvezali na raznolikost i jednake mogućnosti na radnom mjestu.

Svoj značajan uspjeh Valamar dijeli sa zajednicom, što pokazuje velikim donatorskim programom koji se sastoji od devet tematskih programa. Pri tome se velika pažnja pridaje ulaganju u razvoj destinacije lokacija na kojima posluje, što je izvrstan primjer strateškog doniranja.

Znatan dio investicija posvećen je i upravljanju utjecajem na okoliš. Valamar je u protekloj godini renovirao praonicu rublja u Poreču, korisnik je certifikata ZelEn koji potvrđuje da je električna struja nabavljena od HEP-a iz isključivo obnovljivih izvora, sustavno rade na osvještavanju gostiju koji dobivaju detaljne upute kako pridonijeti očuvanju resursa prilikom svojeg boravka u Valamarovim hotelima, a ulaže se i u mreže bicikala na iznajmljivanje, čime se potiče prijevoz gostiju na za okoliš najprihvatljiviji način istodobno pružajući mogućnost za dodatna iskustva i doživljaj.

U protekloj godini gotovo 3 % ukupne električne energije koju je Valamar potrošio došlo je iz solarnih kolektora u koje se sustavno ulaže. U pogon je puštena elektrana na solarnu energiju postavljena na poslovnoj zgradi u Poreču – riječ je o pilot-projektu fotonaponske





elektrane čija se energija upotrebljava za potrebe samog objekta, a plan intenziviranja ulaganja u vlastita postrojenja za proizvodnju električne energije iz sunca potvrđuje Valamarov fokus u smjeru nastavka znatnih investicija u razvoj obnovljivih izvora energije. Također je strateški cilj u potpunosti iz uporabe izbaciti grijanje na loživo ulje, dok se paralelno razvija i mreža internog prijevoza na električni pogon. Za očekivati je da svi ovi strateški ciljevi rezultiraju kontinuiranim povećanjem udjela obnovljivih izvora u ukupnoj potrošnji energenata Valamara.

Velika odgovornost Valamara za utjecaj na održivost i doprinos ostvarenju globalnih ciljeva održivog razvoja leži upravo u činjenici da je riječ o najvećem turističkom poduzeću u Hrvatskoj, što ga na neki način stavlja u poziciju predvodnika. Stoga je iznimno važno vidjeti koliko su investicije u zaštitu okoliša, energetska učinkovitost, razvoj usluga i proizvoda koji imaju manju potrošnju resursa važan segment Valamarove strategije. Kada se tome pridoda i velika odgovornost prema zadovoljstvu zaposlenika i njihovu kontinuiranom razvoju, jasno je da govorimo o odgovornoj kompaniji.

Možemo konstatirati da integrirani izvještaj koji je pred nama daje cjelovitu i vrlo impresivnu sliku poslovanja Valamara u protekloj godini, kao i cjelovit prikaz materijalnih utjecaja iz perspektive održivosti te načina kako Valamar njima upravlja.

**Komisija upravnog vijeća HR PSOR-a**





## GRI INDEKS

Aspekt	GRI opis	Broj stranice
G4-1	Izjava izvršnog direktora	4, 5, 6, 7
G4-2	Ključni utjecaj, rizici i prilike	41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 112, 113, 114, 115, 153, 174, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 182, 183
G4-3	Naziv organizacije	12
G4-4	Glavne tržišne marke, proizvodi i/ili usluge	12, 14, 15, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99
G4-5	Lokacija sjedišta organizacije	14
G4-6	Broj država u kojima organizacija posluje	12, 14, 15
G4-7	Priroda vlasništva i pravni oblik	162
G4-8	Tržišta na kojima organizacija djeluje	12, 15
G4-9	Veličina organizacije	14, 15
G4-10	Ukupan broj radnika prema vrsti zaposlenja, vrsti ugovora i regiji	64, 68
G4-11	Postotak ukupnog broja zaposlenih koji su obuhvaćeni kolektivnim ugovorima	72
G4-12	Opis dobavljačkog lanca organizacije	100, 101, 102, 103
G4-13	Važne promjene tijekom izvještajnog razdoblja	104, 149
G4-15	Vanjske ekonomske, okolišne i društvene povelje, načela ili druge inicijative na koje se organizacija obvezala ili koje podržava	58, 59, 60, 63, 160
G4-16	Članstva u udruženjima	107
<b>Identificirani materijalni aspekti i granice</b>		
G4-17	Jedinice koje su uključene u financijske izvještaje	10
G4-18	Postupak određivanja sadržaja izvještaja	10
G4-19	Popis materijalnih aspekata	36, 37
G4-20	Materijalni aspekti unutar organizacije	36, 37, 38
<b>Uključivanje dionika</b>		
G4-24	Popis skupina dionika koje je organizacija uključila	30, 32, 33
G4-25	Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	30, 32, 33
G4-26	Pristupi uključivanju dionika	30, 32, 33

Aspekt	GRI opis	Broj stranice
<b>Profil izvještaja</b>		
G4-28	Izvještajno razdoblje	10
G4-29	Datum posljednjeg izvještaja	10
G4-30	Izvještajni ciklus	10
G4-31	Osoba za kontakt za pitanja povezana s izvještajem	10
G4-32	Pregled GRI smjernica	200, 201, 202, 203
G4-33	Vanjska verifikacija izvještaja	10
<b>Upravljačka struktura i njezin sastav</b>		
G4-34	Upravljačka struktura organizacije	80, 164, 165, 166
<b>Etika i integritet</b>		
G4-56	Vrijednosti i norme ponašanja, pravila ponašanja	41, 42, 43, 162, 177, 184
<b>KATEGORIJA: EKONOMSKA</b>		
<b>Ekonomski učinak</b>		
G4-EC1	Izravna, stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	32, 34, 35
G4-EC2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	183
G4-EC9	Udio izdataka na lokalne dobavljače u značajnim mjestima poslovanja	32
<b>KATEGORIJA: OKOLIŠNA</b>		
<b>POKAZATELJI UČINKA NA OKOLIŠ</b>		
<b>Energija</b>		
G4-EN3	Potrošnja energije unutar organizacije	142, 146, 147
G4-EN5	Energetski intenzitet	146, 147
<b>Emisije</b>		
G4-EN19	Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	134, 135, 141, 142, 143, 144, 145

Aspekt	GRI opis	Broj stranice
<b>OTPADNE VODE I OTPAD</b>		
G4-EN22	Ukupno ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	148
G4-EN23	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	148
<b>Opće</b>		
G4-EN31	Ukupni izdaci i ulaganja u zaštitu okoliša prema vrsti	141, 142
<b>KATEGORIJA: DRUŠTVENA</b>		
<b>RADNI ODNOSI I DOSTOJAN RAD</b>		
<b>Zapošljavanje</b>		
G4-LA1	Broj i stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika prema dobnim skupinama, spolu i regiji	65
G4-LA2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme, prema značajnim mjestima poslovanja	66
<b>Odnosi zaposlenika i rukovodstva</b>		
G4-LA4	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o važnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	74
<b>Obuka i obrazovanje</b>		
G4-LA10	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	66, 76, 77, 78, 79, 84, 85, 126
G4-LA11	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	73, 81
G4-LA12	Sastav upravnih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima različitosti	166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173
<b>Izjednačenost plaća i nagrada žena i muškaraca</b>		
G4-LA13	Omjer osnovne plaće i naknade žena i muškaraca po kategoriji zaposlenika prema značajnim mjestima poslovanja	72
<b>DRUŠTVO</b>		
<b>Lokalne zajednice</b>		
G4-SO1	Postotak djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	126, 134, 135, 137, 138

<b>Aspekt</b>	<b>GRI opis</b>	<b>Broj stranice</b>
<b>ODGOVORNOST ZA PROIZVOD</b>		
<b>Zdravlje i sigurnost kupaca</b>		
G4-PR1	Postotak značajnih kategorija proizvoda i usluga za koje je izvršena procjena radi poboljšanja utjecaja na zdravlje i sigurnost	59, 141, 142, 160
<b>Označavanje proizvoda i usluga</b>		
G4-PR5	Rezultati upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca	53, 54, 56, 57
<b>Marketinške komunikacije</b>		
G4-PR7	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	58, 60



## IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI

Predstavljani strateški ciljevi predstavljaju namjeru Uprave te se temelje na trenutačno dostupnim informacijama, sadašnjim pretpostavkama te očekivanjima i projekcijama budućih događaja. Strateški ciljevi nisu jamstvo budućih rezultata i podložni su budućim događajima, rizicima i neizvjesnostima, od kojih su mnogi izvan kontrole ili su trenutačno nepoznati Valamar Rivieri, kao i potencijalno netočnim pretpostavkama na temelju kojih bi se stvarni rezultati mogli materijalno razlikovati od ranije iznesenih strateških ciljeva. Također, iznos kapitalnih ulaganja u pojedinoj godini podložan je specifičnim prijedlozima koje Uprava podnosi Nadzornom odboru pa je moguće odstupanje od ove politike ako se dogode promjene u okruženju ili novonastale okolnosti.

Rizici i neizvjesnosti uključuju, ali nisu ograničeni na one opisane u dijelu „Rizici Grupe i Društva”. Materijalno značajne razlike od danih u strateškim ciljevima mogu biti rezultat promjena u okolnostima, nerealiziranih pretpostavki i drugih rizika, neizvjesnosti i čimbenika, uključujući:

- ▶ makroekonomska kretanja u Republici Hrvatskoj i na emitivnim tržištima koja obuhvaćaju promjenu tečaja i cijenu dobara i usluga, deflaciju i inflaciju, nezaposlenost, kretanja bruto domaćeg proizvoda i industrijske proizvodnje te drugih kretanja koja posredno i neposredno utječu na kupovnu moć gostiju Valamar Riviere
- ▶ ekonomske i sigurnosno-političke uvjete te kretanja i događanja na tržištima kapitala u Republici Hrvatskoj i emitivnim tržištima Valamar Riviere
- ▶ razinu potrošnje i raspoloživ dohodak gostiju te preferencije, povjerenje i zadovoljstvo gostiju proizvodima i uslugama Valamar Riviere
- ▶ kretanje broja noćenja, trend *bookinga* te kretanje prosječnih prodajnih cijena smještajnih jedinica u objektima Valamar Riviere
- ▶ kretanje tečaja hrvatske kune spram svjetskih valuta (poglavito eura), promjenu tržišnih kamatnih stopa, promjenu cijene vlasničkih vrijednosnih papira te ostalih financijskih rizika kojima je izložena Valamar Riviera

- ▶ dostupnost, mobilnost i troškove radne snage te troškove prijevoza, energije, komunalne troškove, prodajne cijene goriva i ostalih dobara i usluga, kao i poremećaje u opskrbnom lancu
- ▶ promjene računovodstvenih politika i nalaze revizije financijskih izvještaja, kao i nalaze poreznih i inih poslovnih nadzora
- ▶ ishode i troškove sudskih postupaka u kojima je Valamar Riviera stranka
- ▶ gubitak konkurentnosti i smanjenu potražnju za proizvodima i uslugama hrvatskog turizma i Valamar Riviere pod utjecajem vremenskih uvjeta i sezonalnih kretanja
- ▶ razvoj novih tehnologija, pouzdanost informatičkih poslovnih rješenja te *cyber* sigurnost poslovanja Valamar Riviere i s njima povezane troškove
- ▶ probleme s izvođačem, podizvođačem, ishođenja dozvola i odobrenja, vremenske uvjete te cijene dobara i usluga pri provedbi investicija u turistički portfelj objekata Valamar Riviere
- ▶ promjene poreznih i drugih propisa i zakona, trgovinskih ograničenja i carinskih stopa
- ▶ elementarne nepogode i ekološke rizike.

Izneseni strateški ciljevi ne predstavljaju nagovor na kupnju, prodaju ili zadržavanje dionica Valamar Riviere.