



**VALAMAR**  
All you can holiday



**2019.**  
**INTEGRIRANO**  
**GODIŠNJE IZVJEŠĆE I DRUŠTVENO**  
**ODGOVORNO POSLOVANJE**  
**VALAMAR RIVIERA d.d.**

## PORUKA PREDsjedNIKA NADZORNOG ODBORA



**GUSTAV WURMBÖCK,**  
predsjednik  
Nadzornog odbora

Zadovoljstvo mi je predstaviti vam Valamarovo integrirano godišnje izvješće za 2019. godinu. Riječ je o našem petom po redu integriranom izvješću, što svjedoči o dugoročnoj predanosti tvrtke održivosti i poslovnoj izvrsnosti. Osim toga, izvješće donosi integrirani pregled našeg poslovanja i nastojanja da ostvarimo održivost tijekom 2019. godine, u skladu sa standardima Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), koji predstavljaju svjetski prepoznatu praksu izvještavanja o poslovanju i održivosti temeljenu na nizu različitih gospodarskih, ekoloških i društvenih aspekata poslovanja.

Tvrtka Valamar ponosna je na transparentne i vjerodostojne odnose koje ima sa svojim ključnim dionicima. Izvješće koje je pred vama doprinosi našim kontinuiranim nastojanjima da poboljšamo spomenute odnose i stvaramo vrijednost za naše goste, zaposlenike, destinacije, dobavljače i dioničare. Nadalje, ovo je izvješće jedan od načina na koji Valamar Riviera aktivno promiče odgovorne poslovne prakse.

Godina 2019. bila je iznimno uspješna za Valamar, s obzirom na ostvarene financijske, društvene, ljudske i ekološke pokazatelje, te pokazatelje korporativne kulture. Istovremeno smo zabilježili rast vrijednosti i utjecaja devet naših krovnih programa društveno odgovornog poslovanja. Prošle godine Valamar je pokrenuo najveću ekološku inicijativu u hrvatskom turističkom sektoru pod nazivom „1000 stabala Valamara“, kako bi osvijestio javnost o razvoju održivog turizma kao ključnog preduvjeta za stvaranje dugoročne vrijednosti u hrvatskom turizmu. Namjera nam je zasaditi najmanje tisuću stabala godišnje i nastaviti se brinuti o zaštiti i obnovi autohtonih biljnih vrsta u našim destinacijama. Tako je 2019. godine u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kampovima posađeno više od tisuću stabala te više od 50.000 različitih sadnica.

Godine 2019. Valamar Riviera ponovno je zabilježila rast prihoda, ulaganja i dobiti. Poslovni rast potvrda je uspjeha Valamarove poslovne strategije, koju pokreću neprestana ulaganja u zaposlenike, proizvode i usluge te inovacije. Istu su prepoznali i naši gosti, koji iznova izražavaju svoje veliko zadovoljstvo. Nadalje, 2019. godine Valamar je proglašen sedmim najpoželjnijim poslodavcem u Hrvatskoj te najpoželjnijim poslodavcem u turizmu, što dodatno potvrđuje da smo prepoznati kao poslodavac koji svojim zaposlenicima pruža najbolje plaće, znanje, edukaciju i radne uvjete u industriji. Zauzvrat moram istaknuti kako sam zadivljen predanošću i napornim radom svih naših zaposlenika, te dodati kako sam im doista zahvalan na tome. Neću pretjerati ako kažem da su upravo oni ključ Valamarova uspjeha.

Ove smo godine svi svjedočili širenju globalne pandemije, koja je snažno utjecala na brojne živote i

industrije, te posebice snažno poremetila industriju putovanja na način koji prethodno nismo mogli niti zamisliti. Valamarovo umijeće korporativnog upravljanja te upravljanja rizicima omogućilo je tvrtki da na krizu reagira brzo i odgovorno. Nakon prisilnog zatvaranja svih objekata i prestanka poslovnih aktivnosti sredinom ožujka, Valamaru je trebalo manje od dva tjedna da predstavi program očuvanja radnih mjesta pod nazivom „Pauza, Restart“, zahvaljujući kojem su svi Valamarovi zaposlenici zadržali svoja radna mjesta i dobili naknade za razdoblje tijekom kojeg nisu radili. Program su podržali i sindikati, a definirana je i struktura pomoću koje će Valamar očuvati razinu zaposlenosti do proljeća 2021., kada se očekuje početak normalizacije poslovanja. Valamar je postigao slične dogovore i s ostalim ključnim dionicima, kako bi se očuvala likvidnost tvrtke te učinilo sve da njezini kapaciteti i resursi budu spremni za poslovanje jednom kada se ponovno krene s putovanjima. To se pokazalo ispravnom strategijom, koja je Valamaru omogućila da uspješno otvori svoje objekte u svibnju i lipnju, i osigura da ovogodišnje sezona započne u sigurnim uvjetima.

Nadzorni odbor tvrtke Valamar u potpunosti je podržao sve programe upravljanja kriznom situacijom i akcijske planove Uprave, kao i otkazivanje isplate dividende za 2019. godinu Valamarovim dioničarima.

Valamarove održive poslovne prakse navedene u ovom izvješću ključne su za stvaranje vrijednosti za sve naše dionike, kao i njezino očuvanje u vrijeme krize. S obzirom na našu potpunu predanost izgradnji održivog i odgovornog poslovanja, uvjeren sam kako će tijekom sljedeće godine Valamar prebroditi trenutnu situaciju i vratiti se na put daljnjeg rasta.

## PORUKA PREDsjedNIKA UPRAVE VALAMAR RIVIERE



**ŽELJKO KUKURIN,**  
predsjednik  
Uprave Valamar Riviere

Nakon niza godina uspješnog rasta, investicija i razvoja, peto integrirano izvješće Valamar Riviere za 2019. godinu objavljujemo u izazovnim vremenima za globalno gospodarstvo, osobito za turističku industriju. Globalna kriza uzrokovana pandemijom COVID-19 negativno je utjecala na naše poslovanje i naše skupine dionika, ali je istovremeno naglasila nužnost korporativne društvene odgovornosti i stvaranja temelja za dugoročno održivo poslovanje. Integrirano godišnje izvješće pred vama detaljno opisuje naša postignuća i aktivnosti u 2019. godini. Prošla je godina bila još jedna uspješna godina rasta i razvoja za društvo, te je potvrdila ispravnost Valamarovog kontinuiranog ulaganja u zaposlenike, proizvode i destinacije na održivi i društveno odgovoran način. Značajno smo povećali plaće i poboljšali radne uvjete, a neovisno istraživanje po drugi put nas je ocijenilo najboljim poslodavcem u hrvatskom turizmu. Svi naši stalni zaposlenici, kao i zaposlenici koji su radili najmanje 10 mjeseci u godini, dobili su 13. plaću u iznosu od 5.000 kuna neto i božićnicu u iznosu od 2.000 kuna neto.

U 2019. godini Valamar je ugostio više od 58.000 gostiju dnevno u 36 hotela i ljetovališta i 15 kamping ljetovališta u kojima je radilo više od 7.000 djelatnika. Valamar je u 2019. godini ugostio gotovo 1,2 milijuna gostiju i još jednom postigao vrlo visoku razinu zadovoljstva gostiju kao rezultat kontinuiranog ulaganja u znanje i vještine naših djelatnika i timova. Valamarovi pažljivo osmišljeni programi edukacije i osposobljavanja prošireni su 2019. godine u suradnji s akademskom zajednicom kako bi se pokrenuo novi sveobuhvatni program treninga i edukacije pod nazivom Valamar Excellence.

Unatoč sve većoj konkurentnosti određenih mediteranskih destinacija i sezoni obilježenoj usporenim rastom, Valamar je u 2019. godini povećao prihode za gotovo 10 %, a rast je bio osobito snažan u novo-investiranim objektima. Valamar je dosad uložio gotovo 6 milijardi kuna u hrvatski turizam, od čega je u 2019. godini uloženo 826 milijuna kuna.

Valamar dosljedno primjenjuje visoke standarde zaštite okoliša, jer su okoliš i destinacije ključni razlog dolaska gostiju. U 2019. godini čak šest kampova Valamar Riviere primilo je EU Ecolabel certifikat, koji promiče ekološku izvrsnost i pomaže u prepoznavanju proizvoda i usluga koji imaju smanjeni utjecaj na okoliš.

Valamar je u 2019. godini započeo s izgradnjom Pinea Valamar Collection Resorta u Poreču, ukupne vrijednosti 790 milijuna kuna, a u 2020. godini je zbog aktualne situacije privremeno usporio radove te odgodio završetak ove investicije. Riječ je o najvećem pojedinačnom ulaganju u hrvatski turizam u okviru kojeg će se izgraditi i najveći hotelski event centar u Istri, kapaciteta do 1200 ljudi, kojim se želi donijeti nova kvaliteta porečkom turizmu i osnažiti njegovo pozicioniranje kao jedne od najprestižnijih destinacija na Jadranu te omogućiti produženje turističke sezone.

U 2019. godini Valamar Riviera je zajedno s AZ mirovinskim fondovima sudjelovala u dokapitalizaciji Imperial Riviere

vrijednoj ukupno 426 milijuna kuna. Povećanje kapitala Imperial Riviere početak je realizacije petogodišnjeg poslovnog plana koji predviđa 1,5 milijardi kuna ulaganja u turizam, a fokus ulaganja bit će usmjeren u rekonstrukciju i obnovu objekata u vlasništvu te daljnje širenje portfelja Imperial Riviere pod operativnim upravljanjem Valamara. Povećanje temeljnog kapitala zajedničkog poduzeća za upravljanje i ulaganje u turističku imovinu u regiji, logičan je nastavak uspješne suradnje Valamara s institucionalnim investitorima. Ono je također i iskaz uvjerenja svih dionika dokapitalizacije u potencijal rasta hrvatskog turizma i dugoročnu održivost hotelijerstva koje ulaže u zaposlenike, destinacije i kvalitetni turizam.

U 2020. Valamar se usredotočio na upravljanje krizom koja je privremeno zaustavila sve turističke aktivnosti i dosadašnji ciklus intenzivnog razvoja poslovanja. Kako bismo osigurali stabilnost poduzeća i očuvali resurse i vještine potrebne za ponovno pokretanje poslovanja Valamar je u veljači osnovao Odbor za upravljanje rizicima koji je aktivno i odgovorno upravljao s kriznim poslovanjem. Valamar je prva turistička kompanija u Hrvatskoj koja je uz podršku socijalnih partnera na početku krize pokrenula program očuvanja radnih mjesta - "Pauza, Restart" program svim zaposlenicima koji čekaju na posao osigurava naknadu plaće u iznosu od minimalno 60 % redovne plaće, ali ne manje od 4.250 kuna neto. Menadžmentu su smanjenje plaće do 30% dok se svi djelatnici ne vrate na posao, a članovi Nadzornog odbora odrekli su se svojih naknada u periodu od ožujka do kolovoza, te nadalje smanjili iznos naknada za 30%. U periodu od ožujka do lipnja preko 90 % zaposlenika u Valamaru bilo je na Pauzi za što su trošak zajednički snosili dioničari i država koja subvencionira naknadu za čekanje na posao. Program će se nastaviti tijekom jeseni i zime u svrhu očuvanja radnih mjesta do proljeća 2021. godine kada se očekuje normalizacija poslovanja. Usprkos krizi, Valamar Riviera je i ove godine potvrdila status najboljeg poslodavca u turizmu te zauzela visoko 6. mjesto na ljestvici najboljih poslodavaca u Hrvatskoj.

Kriza je test poslovnog modela, vrijednosti, otpornosti i sposobnosti poduzeća da reagira na krizu. U situaciji koju je izazvala pandemija COVID-19, Valamar je uspio provesti akcijske planove za proaktivno upravljanje krizom zahvaljujući dugoročnim odnosima s našim dionicima - zaposlenicima, gostima, partnerima, dobavljačima, bankama, dioničarima i destinacijama. Postignuta financijska stabilnost i vlasničko-operativni model upravljanja omogućit će puno pokretanje poslovanja i nastavak razvoja već u 2021. godini.

Hrvatska ima jedinstvenu priliku, s obzirom na visoku razinu sigurnosti, geografski i politički položaj u Europi, nametnuti se kao najpoželjnija destinacija Mediterana i ostvariti snažan rast već tijekom 2021. godine. Valamar, kao lider u hrvatskom turizmu, ima odgovornost i spremnost odigrati snažnu ulogu u poticanju povratka i rasta turizma na odgovoran i dugoročno održiv način te sam uvjeren da ćemo uz podršku naših dionika napraviti sve da se čim prije vratimo u razvojnu fazu.



## SADRŽAJ

---

<b>PORUKA PREDSEDNIKA NADZORNOG ODBORA</b>	2
<b>PORUKA PREDSEDNIKA UPRAVE VALAMAR RIVIERE</b>	3
<b>1. O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU</b>	6
<b>2. O VALAMAR RIVIERI</b>	8
<b>3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM U HRVATSKOJ 2019.</b>	20
<b>4. UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI</b>	28
Komunikacija s ključnim dionicima	30
Komunikacija s povezanim dionicima	30
Ključni i povezani dionici Valamar Riviere	31
Ekonomski doprinos Valamar Riviere u 2019. godini	32
Identifikacija materijalnih aspekata i granica	33
<b>5. IZVJEŠTAJI</b>	34
Poslovni rezultati 2019.	34
Odnosi s investitorima i dionica	43
Prodaja	46
Kvaliteta	48
Zaposlenici i organizacija	50
Odgovornost prema zajednici i okolišu	58
Korporativno upravljanje	62
<b>6. POSTIGNUĆA U DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU 2019.</b>	76
<b>INOVACIJE I DIGITALIZACIJA</b>	82
<b>NAGRADE I PRIZNANJA</b>	84
<b>MIŠLJENJE KOMISIJE HR PSOR-A NA IZVJEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU VALAMAR RIVIERE ZA 2019. GODINU</b>	88
<b>GRI SMJERNICE</b>	90

# 1 O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU

**Ovo integrirano izvješće odnosi se na izvještajno razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2019. i naslanja se na Godišnje izvješće objavljeno 28. veljače 2020. godine za grupu Valamar Riviera.\***

Petu godinu zaredom 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 smjernicama novih GRI Standarda u sržnoj opciji. 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 kontinuirani razvoj ljudskih potencijala jer Valamar kao najveći poslodavac u turizmu u Hrvatskoj želi zadržati leadersku ulogu i prepoznatljivost kao kompanija koja osigurava najbolje uvjete rada i sveobuhvatnu brigu o zaposlenicima.

Valamar je zbog svih uvjeta koje nudi svojim zaposlenicima jedina turistička kompanija koja je prema neovisnom istraživanju portala MojPosao provedenom u 2019. godini ušla u Top 10 poslodavaca u Hrvatskoj te je ponovno ocijenjena kao

najbolji poslodavac u turizmu. 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). S ciljem 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 2019. godini uključuje sljedeća društva: Valamar Riviera d.d., Valamar hotels & resorts GmbH, Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Imperial Riviera d.d., Valamar A GmbH, Valamar Obertauern GmbH.

*Valamar Collection  
Marea Suites, 5\*, Poreč*



# 2 O VALAMAR RIVIERI

**Valamar Riviera je vodeća hrvatska turistička kompanija koja upravlja hotelima, ljetovalištima i kamping ljetovalištima u poznatim turističkim destinacijama – u Istri, na otocima Krku, Rabu i Hvaru, u Makarskoj i Dubrovniku te u Obertauernu u Austriji.**

U 36 hotela i ljetovališta i 15 kamping ljetovališta Valamar može smjestiti oko 58.000 gostiju dnevno s ciljem pružanja savršenog odmora i autentičnog doživljaja za svakog pojedinog gosta.

Strategija kompanije počiva na načelu da su ulaganja u turističku ponudu visoke dodane vrijednosti, razvoj talenata, inovativne usluge i razvoj destinacije glavni pokretači rasta i razvoja. Stoga je Valamar odgovoran i poželjan poslodavac te jedan od najvećih investitora u turizam u Hrvatskoj i regiji s gotovo 6 milijardi kuna ulaganja.

Valamar je lider u inovativnom upravljanju odmorišnim turizmom i partner destinacijama koji kroz odgovorno i održivo turističko poslovanje stvara novu vrijednost za goste, djelatnike, dioničare i lokalnu zajednicu.



**VALAMAR**  
All you can holiday





*Istra Premium Camping  
Resort by Valamar 5\*, Poreč*

**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 All you can holiday  
Valamar Collection Hotels  
Valamar Collection Resorts  
Valamar Hotels & Resorts  
Sunny by Valamar  
Camping Adriatic by Valamar

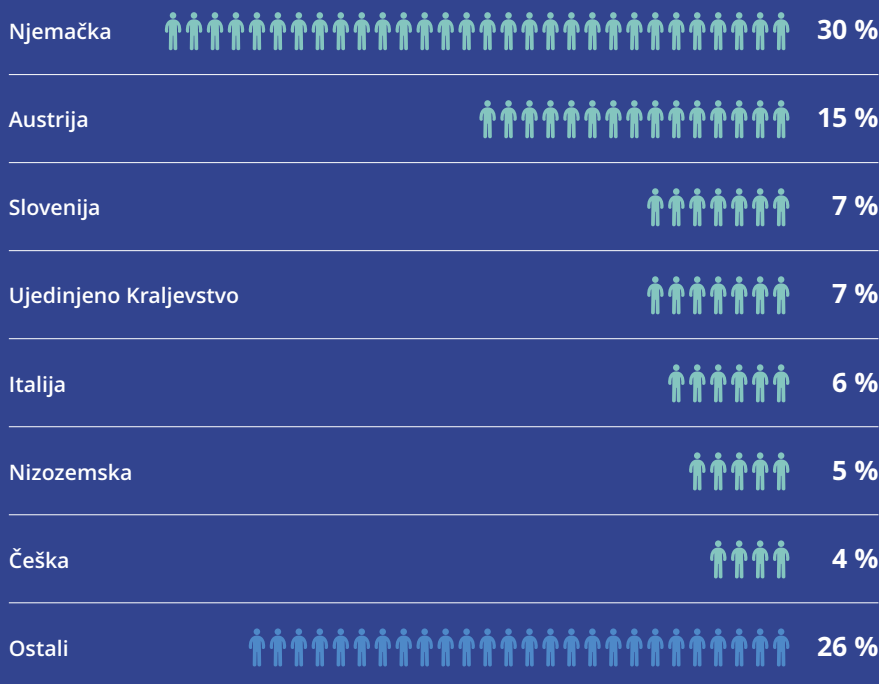
**Portfelj turističkih objekata:**

36 hotela i ljetovališta  
i 15 kamping ljetovališta

**Površina zemljišta:**

589 hektara, od čega  
47 % vlasništva i  
53 % pod koncesijom

Pomorsko dobro: 37 kilometara

**UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA**

\* Uključuje samo komercijalna noćenja.

**KLJUČNI POKAZATELJI**

	2017.	2018.	2018./ 2017.	2018.	2019.	2019./ 2018.
Ukupni prihodi (mlrd. HRK)	1,84	2,05	11 %	2,02	2,2	10 %
EBITDA (mil. HRK)	606	694,5	15 %	693,2	769,0	11 %
Neto dug / EBITDA	2,92	3,1	6 %	3,1	2,9	-6 %
Zaposlenici (visoka sezona)*	5.924	6.739	13,10 %	6.739	7.068	5 %
Kapitalna ulaganja (mil. HRK)	877,7	703,6	-20 %	703,6	954,6	36 %
Gosti**	1.013.873	1.077.697	6,2	1.077.697	1.179.832	9 %
Kreveti**	56.662	58.023	2 %	58.023	58.216	0,3 %
Noćenja**	6.173.142	6.459.734	5 %	6.459.734	6.775.709	5 %
Broj smještajnih jedinica**	20.852	21.371	2 %	21.371	21.266	-0,5 %
Vrijednost dugotrajne imovine (mlrd. HRK)	4,63	5,31	14	5,3	5,9	11 %
Tržišna kapitalizacija na 31. 12. (mlrd. HRK)	5,42	4,47	-18 %	4,5	4,7	6 %
Dioničari 31.12.	21.835	21.759	-0,30 %	21.759	21.164	-3 %

\* Podaci o zaposlenosti u visokoj sezoni uključuju i Hotele Makarska d.d.  
\*\* Uključuju i podatke za Kuću Valamar (smještaj za sezonske zaposlenika).

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

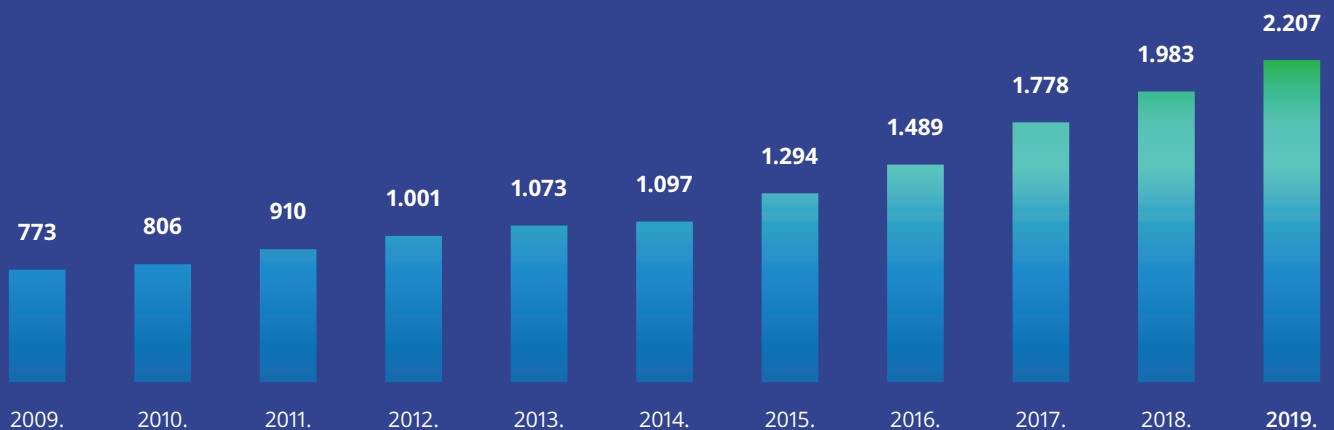
	2016.	2017. <sup>2</sup>	2018. <sup>3</sup>	2019. <sup>4</sup>	2019./2018.	2019./2017.	2019./2016.
Hoteli i ljetovališta	1.119	1.319	1.453	1.565	8 %	19 %	40 %
Kamping ljetovališta	303	400	467	539	15 %	35 %	78 %
Ostalo <sup>1</sup>	45	49	47	47	1 %	-3 %	6 %
Ukupno	1.467	1.767	1.967	2.151	9 %	22 %	47 %

<sup>1</sup> Uključuje najam, praonicu i ostale operativne prihode.

<sup>2</sup> Uključuje Imperial d.d.

<sup>3</sup> Uključuje Hotele Makarska i Valamar Obertauern Hotel.

<sup>4</sup> Uključuje Valamar Riviera d.d., Imperial Riviera d.d. i Valamar Obertauern Hotel.

**POSLOVNI PRIHODI** (mil. HRK)

\* Društva Imperial d.d. i Hoteli Makarska d.d. uključena su od 2017. godine, odnosno kolovoza 2018. godine.

**PREGLED PORTFELJA 2020. GODINE** (po smještajnoj jedinici/parceli)

Destinacije	Smještajne jedinice
Poreč	10.404
Rabac	2.133
Otok Krk	3.357
Otok Rab	2.455
Makarska	716
Dubrovnik	2.100
Otok Hvar	601
Austrija	82
<b>UKUPNO</b>	<b>21.848</b>



## BRENDOVI VALAMAR 2020. GODINE

			Smještajne jedinice	Udio kapaciteta	Broj objekata
<b>VALAMAR RIVIERA – TOTAL</b>			<b>21.848</b>	<b>100 %</b>	<b>51</b>
<b>VALAMAR RIVIERA – NEKOMERCIJALNI</b>			1.021	4,6 %	
<b>VALAMAR RIVIERA – KOMERCIJALNI</b>			20.827	95,4 %	51
<b>HOTELI I LJETOVALIŠTA</b>			<b>9.259</b>	<b>42,4 %</b>	<b>36</b>
<b>VALAMAR COLLECTION</b>			536	2,5 %	3
Valamar Collection Marea Suites	★★★★★	Poreč	108	20 %	1
Valamar Collection Imperial Hotel	★★★★	Otok Rab	136	25 %	1
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik	292	54 %	1
<b>VALAMAR COLLECTION RESORTS</b>			725	3,3 %	2
Isabella Valamar Collection Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč	334	46 %	1
Girandella Valamar Collection Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac	391	54 %	1
<b>VALAMAR HOTELS &amp; RESORTS</b>			4.055	18,6 %	17
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč	133	3 %	1
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč	507	13 %	1
Valamar Parentino Hotel	★★★★	Poreč	289	7 %	1
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč	223	5 %	1
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč	372	9 %	1
Valamar Pinia Hotel	★★★	Poreč	170	4 %	1
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac	242	6 %	1
Valamar Atrium Baška Residence	★★★★★ (4/5)	Otok Krk	64	2 %	1
Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria	★★★★	Otok Krk	113	3 %	1
Valamar Koralj Hotel	★★★	Otok Krk	194	5 %	1
Valamar Carolina Hotel & Villas	★★★★	Otok Rab	176	4 %	1
Valamar Padova Hotel	★★★★	Otok Rab	175	4 %	1
Valamar Meteor Hotel	★★★★	Makarska	268	7 %	1
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik	308	8 %	1
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik	401	10 %	1
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik	338	8 %	1
Valamar Obertauern Hotel	★★★★	Austrija	82	2 %	1

			Smještajne jedinice	Udio kapaciteta	Broj objekata
<b>SUNNY BY VALAMAR</b>			<b>3.571</b>	<b>16,3 %</b>	<b>13</b>
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč	253	6 %	1
Pical Sunny Hotel by Valamar	★★	Poreč	0	0 %	*
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč	606	15 %	1
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	178	4 %	1
Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	180	4 %	1
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk	431	11 %	1
San Marino Sunny Resort by Valamar	★★★	Otok Rab	457	11 %	1
Eva Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★	Otok Rab	284	7 %	1
Dalmacija Sunny Hotel by Valamar	★★★	Makarska	190	5 %	1
Rivijera Sunny Resort by Valamar	★★	Makarska	258	6 %	1
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik	208	5 %	1
Lavanda Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Hvar	179	4 %	1
Arkada Sunny Hotel by Valamar	★★	Otok Hvar	262	6 %	1
Trim & Helios Sunny Apartments by Valamar	★★	Otok Hvar	85	2 %	1
<b>BREND PARTNERSTVA</b>			<b>372</b>	<b>1,7 %</b>	<b>1</b>
TUI Blue Bellevue Resort	★★★★	Rabac	372	9 %	1
<b>KAMPING LJETOVALIŠTA</b>			<b>11.568</b>	<b>53 %</b>	<b>15</b>
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – PREMIUM RESORTS</b>			<b>5.350</b>	<b>24 %</b>	<b>5</b>
Istra Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Poreč	869	21 %	1
Lanterna Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Poreč	2.931	72 %	1
Krk Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Otok Krk	500	12 %	1
Ježevac Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	632	16 %	1
Padova Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	418	10 %	1
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – RESORTS</b>			<b>4.558</b>	<b>21 %</b>	<b>6</b>
Orsera Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	596	15 %	1
Solaris Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	1.824	45 %	1
Marina Camping Resort by Valamar	★★★★	Rabac	328	8 %	1
Baška Beach Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	593	15 %	1
Bunculuka Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	408	10 %	1
San Marino Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	809	20 %	1
<b>CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – SUNNY</b>			<b>1.660</b>	<b>8 %</b>	<b>4</b>
Brioni Sunny Camping by Valamar	★★	Poreč	740	18 %	1
Tunarica Sunny Camping by Valamar	★★	Rabac	160	4 %	1
Škrila Sunny Camping by Valamar	★★★	Otok Krk	342	8 %	1
Solitudo Sunny Camping by Valamar	★★★	Dubrovnik	418	10 %	1

\* Investicija u izgradnji.

## KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA

# Vizija

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

# Misija

S ciljem stvaranja nezaboravnih doživljaja za goste, Valamar Riviera inovativno upravlja odmorišnim turizmom. 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.



**VALAMAR**

All you can holiday



Početak turizma u Poreču

**1910.**  
Otvoren hotel Riviera  
po kojemu je tvrtka  
dobila ime



**1953.**  
Osniva se tvrtka  
Riviera, prethodnica  
Valamar Riviere d.d.  
  
U prvoj sezoni rada imala  
je 20-ak zaposlenika



**1970.**  
Izgrađen hotel Kristal  
  
Dinamičan rast turističkih  
aktivnosti te intenzivna  
izgradnja hotela,  
apartmana i kampova



**1999.**  
Osnivanje  
Dom fonda, najvećeg  
privatizacijsko-investicijskog  
fonda

**1895.**

**1950.**

Razvoj turizma duž  
hrvatske obale Jadrana

Javna kupališta postaju  
omiljen odabir prvih  
turista

**1950.**

**1965.**

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

**1965.**

**1990.**

**1979.** hotel Pical – prvi  
hotel najviše kategorije  
u Poreču

**1986.** izgrađen hotel  
Fortuna na otoku  
Sveti Nikola

**1990.**

**2000.**

Privatizacija i vlasnička  
pretvorba: poslijeratni  
ekonomski procesi  
pretvorbe i privatizacije







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

#### Konsolidacija portfelja i upravljanja:

Kompanija pod imenom Valamar Riviera d.d. uvrštena je na službeno tržište Zagrebačke burze u prosincu 2014. godine

#### Nova faza rasta i akvizicija:

##### 2015.

Otvorenje Isabella Valamar Collection Island Resorta 4\*/5\*

##### 2017.

Otvorena najveća investicija u hrvatskom turizmu: Girandella Valamar Collection Resort 4\*/5\* i TUI Blue Bellevue Resort 4\*

##### 2018.

Valamar predstavio novu brend strategiju i brend identitet pod imenom All you can holiday s pet novih brendova proizvoda

##### 2019.

Otvoren Istra Premium Camping Resort 5\* - prvi veliki kamp s pet zvjezdica u Istri

##### 2019.

Otvoren Valamar Collection Marea Suites 5\* - proširena ponuda premium obiteljskog odmora u Poreču

2000.  
—  
2010.

Tvrtka Valamar hoteli i ljetovališta počinje upravljati turističkim poslovanjem

Poslovni razvoj i investicije u portfelj: ulaganja u podizanje kvalitete objekata i usluga

2010.  
—  
2015.

#### Spajanja i preuzimanja:

2011. Zlatni otok d.d. (osn. 1956.) i Rabac d.d. (osn. 1961.)

2013. Dubrovnik-Babin kuk d.d. (osn. 1971.)

2014. Valamar Adria holding d.d. (osn. 2003.) i Valamar grupa d.d. (osn. 2005.)

2015.  
—  
2018.

#### Preuzimanja i pripajanja:

2015. Hoteli Baška d.d. (osn. 1949.)

2016. Imperial d.d. (osn. 1965.) u partnerstvu s AZ mirovinskim fondom

2018. Hoteli Makarska d.d. (osn. 1952.) u partnerstvu s AZ obveznim mirovinskim fondovima

Prvi iskorak Valamara izvan Hrvatske, akvizicija i početak poslovanja u Obertauernu u Austriji

Repozicioniranje hotela Valamar Argosy u Dubrovniku i obnova hotela Valamar Collection Imperial na Rabu; otvoren Valamar Girandella Maro Suites u Rapcu – prvi Kinderhotel u Valamarovu portfelju

Nastavak ulaganja u kamping segment s naglaskom na Istru i otok Krku; Valamar proglašen najboljim poslodavcem u turizmu i jedina je turistička kompanija među Top 20 poslodavaca u Hrvatskoj, obilježena 65. godišnjica poslovanja Valamar Riviere

2019.  
—  
2020.

#### Preuzimanja i pripajanja:

Pripajanje Hotela Makarska rapskom Imperialu - nastanak Imperial Riviere d.d. s ciljem daljnjeg širenja turističkog poslovanja u Hrvatskoj i regiji

Akvizicija Helios Farosa na otoku Hvaru kroz partnerstvo Valamara i PBZ CO mirovinskih fondova

Pokrenuto ulaganje u Pical Rivieru - 1,5 milijardi kuna investicija do 2021., uključujući i hotel Pinea (790 milijuna kuna)

Valamar Riviera proglašena najboljim poslodavcem u hrvatskom turizmu

Ostvaren trogodišnji strateški plan rasta, razvoja i ulaganja od 2.402 milijardi kuna.

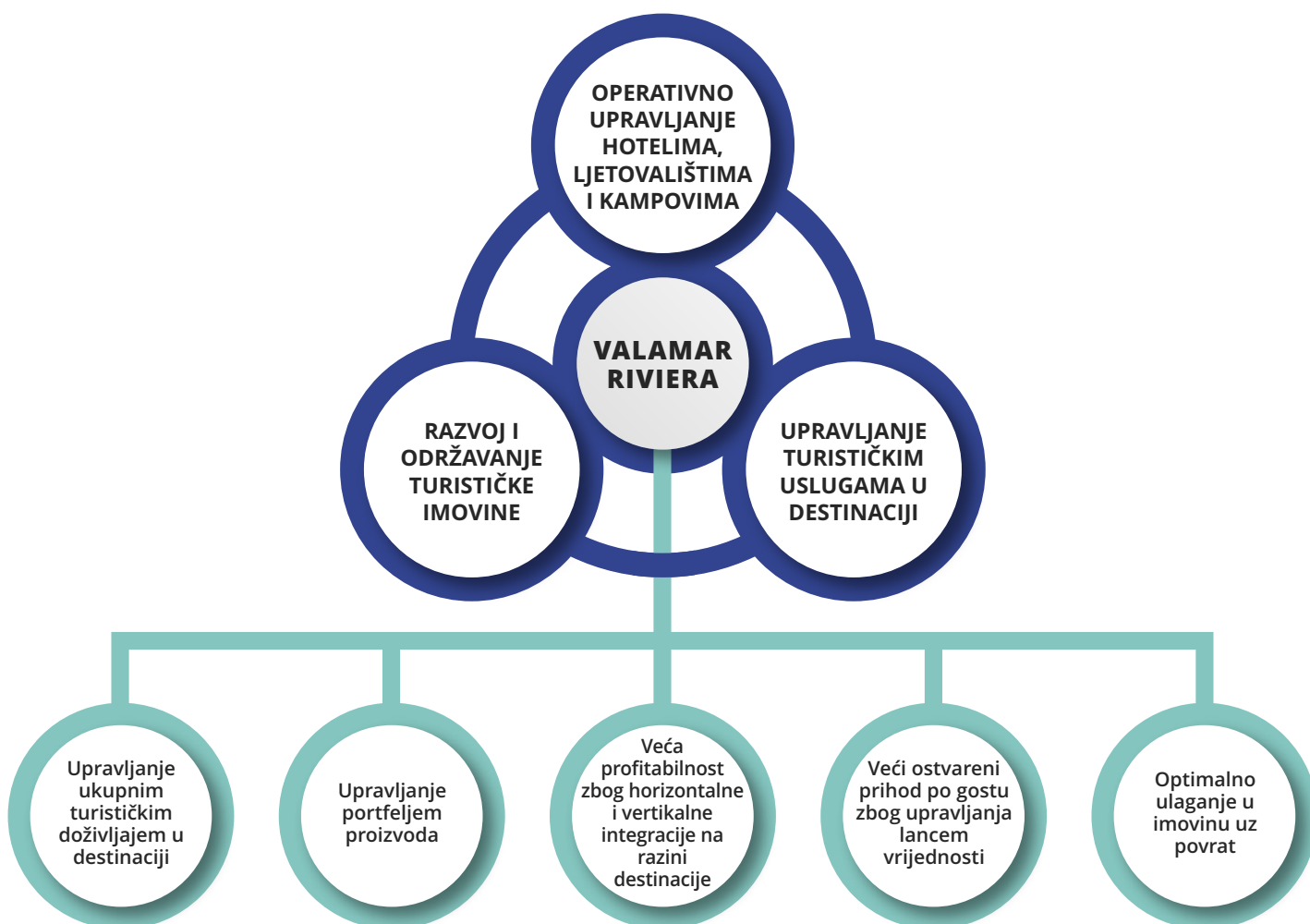
*Valamar vremenoplov*



## POSLOVNI MODEL VALAMAR RIVIERE

Valamar Riviera brine se o ukupnom turističkom doživljaju svojih gostiju. Navedeno 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

Valamar Riviera upravlja imovinom koja se proteže na 589 hektara, što podrazumijeva i 37 kilometara obalnog područja.

### DUGOTRAJNA IMOVINA GRUPE VALAMAR RIVIERA

DUGOTRAJNA IMOVINA	5,86 mlrd HRK
Hoteli i ljetovališta	59 %
Kampovi	25 %
Ostalo <sup>1</sup>	16 %
Dužina plaža	37 km
Površina zemljišta	589 h
Investicijsko održavanje	5 %

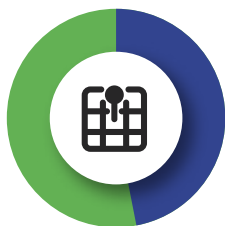
### DUŽINA PLAŽA<sup>2</sup>



### POVRŠINA ZEMLJIŠTA

**589 hektara**

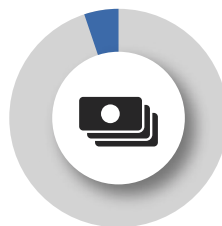
**53 %**  
313 ha  
pod koncesijom



**47 %**  
276 ha  
u vlasništvu

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

**5 %** prihoda



<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> Valamarova politika je godišnje ulaganje 5 % prihoda u investicijsko održavanje i FF&E (engl. *furniture, fixtures and equipment* – namještaj, popravci i oprema).

## 3

# HOTELIJERSTVO I TURIZAM U HRVATSKOJ 2019.

Konkurencija na mediteranskom turističkom tržištu jača, a na glavnim emitivnim tržištima dolazi do stagnacije ili usporavanja stopa ekonomskog rasta. U vodećim turističkim kompanijama profitabilnost raste po usporenim stopama. U 2020. godini se očekuje umjereni rast turističkih dolazaka u Europi i na Mediteranu, uz umjerene stope rasta hotelskih cijena.

## STABILAN EKONOMSKI UTJECAJ TURIZMA U SVIJETU I U HRVATSKOJ

Globalna industrija turizma i putovanja nastavlja i u 2019. godini ostvarivati snažne ekonomske performanse. Turistički sektor raste brže od prosjeka gospodarstva, zapošljava preko 10 % ukupno zaposlenih te stvara svako peto novo radno mjesto u svijetu.

Prema Turističkom satelitskom računu Hrvatske, potvrđen je izrazito visoki značaj turizma za ukupno nacionalno gospodarstvo Hrvatske. Turizam Hrvatske ukupno generira 320 tisuća radnih mjesta, od kojih 137 tisuća izravno u sektoru, a preostalih 182 tisuće u djelatnostima povezanim s turizmom.

### EKONOMSKI ZNAČAJ TURIZMA HRVATSKE

Turizam izravno generira

**11,4 %**  
ukupnog BDP-a  
Hrvatske

Turizam izravno zapošljava

**1/10**  
svih radnika u Hrvatskoj

Turizam izravno i neizravno doprinosi

**16,9 %**  
bruto dodanoj  
vrijednosti Hrvatske

Turizam izravno i neizravno zapošljava

**23 %**  
svih radnika u Hrvatskoj

Turizam stvara

**11 %**  
ukupnih investicija  
u Hrvatskoj



Valamar Argosy  
Hotel 4\*, Dubrovnik

## USPORAVANJE ILI STABILIZACIJA EKONOMSKOG RASTA NA KLJUČNIM EMITIVNIM TRŽIŠTIMA ZA HRVATSKU

Na emitivnim turističkim tržištima ključnim za Hrvatsku nastavlja se usporavanje gospodarskog rasta. Europsko gospodarstvo ušlo je u dugotrajno razdoblje smanjenog gospodarskog rasta i niske inflacije, a pod utjecajem nesigurnosti povezanih s povećanjem trgovinskih tenzija i geopolitičkih sukoba, usporilo je polovinom 2019. godine.

Prema prognozama Europske komisije iz veljače, u 2020. godini će europsko gospodarstvo nastaviti stabilno rasti uz umjerene stope rasta.

U 2020. godini se na većini za Hrvatsku značajnih emitivnih tržišta očekuje stagnacija ili usporena ekonomska aktivnost. No u Njemačkoj, za Hrvatsku najznačajnijem emitivnom tržištu, očekuje se oporavak stope gospodarskog rasta (sa 0,6 % u 2019. na 1,1 % u 2020.).

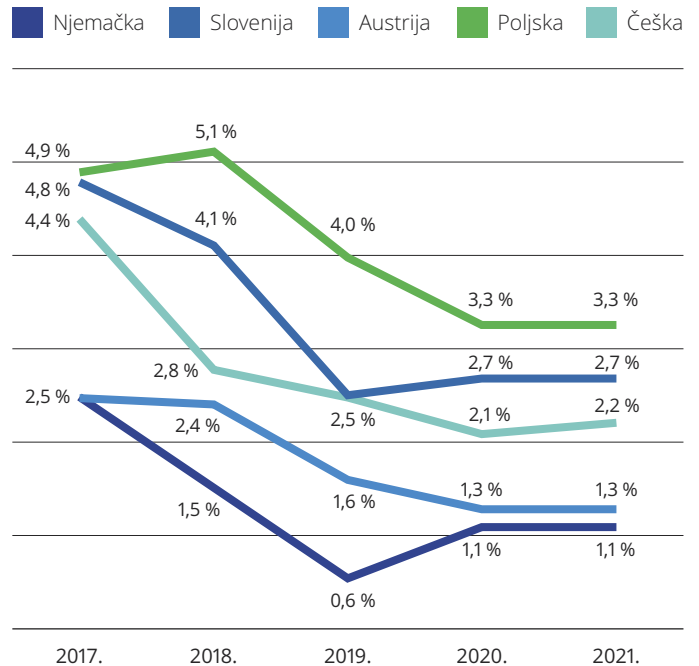
### STOPE RASTA BRUTO DOMAĆEG PROIZVODA

Prognoza Europske komisije

	2019.	2020.	2021.
Euro područje	1,2 %	1,2 %	1,2 %
EU	1,5 %	1,4 %	1,4 %
Svijet (bez EU)	3,1 %	3,3 %	3,4 %

Izvor: European Economic Forecast, Winter 2020, veljača 2020.

### STOPE RASTA BDP-A NA TOP 5 EMITIVNIH TURISTIČKIH TRŽIŠTA ZA HRVATSKU



Izvor: European Economic Forecast, Winter 2020, veljača 2020.

## SMANJENJE STOPA RASTA NA GLOBALNOM TURISTIČKOM TRŽIŠTU U 2019. GODINI

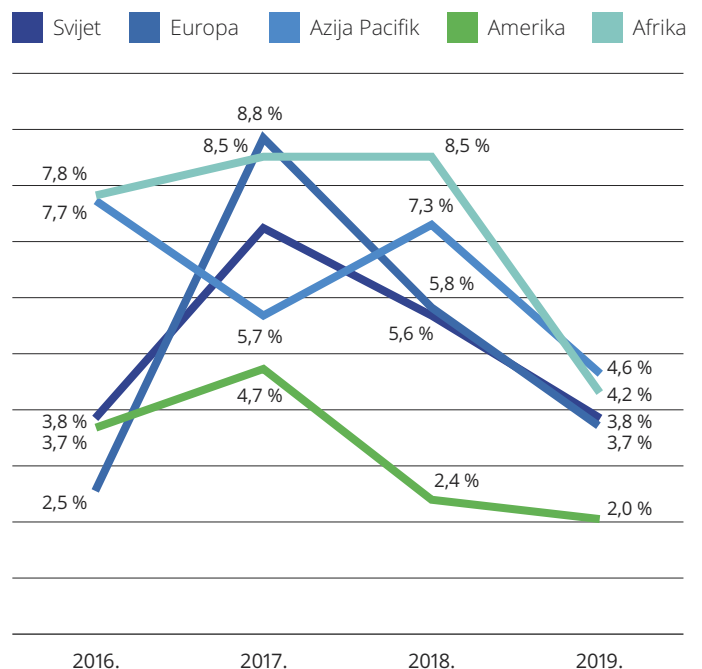
U 2019. godini je u svijetu ostvareno 1,5 milijardi međunarodnih turističkih dolazaka. Porast je to od 3,8 % u odnosu na prethodnu godinu, a isti se predviđa i za 2020., što potvrđuje turizam kao vodeći gospodarski sektor, pogotovo s obzirom na trenutne nesigurnosti.

Prema Turističkom barometru Svjetske turističke organizacije (UNWTO), 2019. godina je deseta godina za redom u kojoj je zabilježen rast turističkih volumena. Sve svjetske makro regije su zabilježile porast međunarodnih dolazaka u 2019. godini.

Međutim, neizvjesnost oko Brexita, kolaps kompanije Thomas Cook, geopolitičke i društvene tenzije te usporavanje globalnog gospodarstva doprinijeli su sporijem rastu u 2019. godini u usporedbi s iznimnim stopama rasta iz 2017. i 2018. godine. Navedeno usporavanje je utjecalo uglavnom na naprednija gospodarstva, a posebno na Europu, Aziju i Pacifik.

Za 2020. godinu se predviđa rast međunarodnih turističkih dolazaka od 3 do 4 % u Europi i prosječno u svijetu.

### STOPE RASTA MEĐUNARODNIH TURISTIČKIH DOLAZAKA



Izvor: Svjetska turistička organizacija (UNWTO), siječanj 2020.

## POLOŽAJ HRVATSKE NA MEDITERANSKOM TURISTIČKOM TRŽIŠTU

Sezona 2019. godine pokazala je da dolazi do refokusiranja turističke potražnje prema istočno mediteranskim destinacijama koje nude viši omjer vrijednosti za novac, uzimajući u obzir ukupni trošak odmora (putovanje, boravak u objektu, izvanpansionske usluge). Tako su na primjer Turska, Grčka i daleka putovanja ostvarila značajan porast udjela u putovanjima Nijemaca u 2019. godini.

Isto tako, hotelska industrija Turske, Tunisa i Egipta nastavlja i u 2019. godini ostvarivati natprosječne stope rasta prihoda hotelskog smještaja po sobi (10-tak do 20-tak % u odnosu na prethodnu godinu), dok hotelska industrija na zapadu Mediterana ostvaruje znatno niže stope rasta (do 5 % u odnosu na prethodnu godinu), a mjestimično u nekim destinacijama i

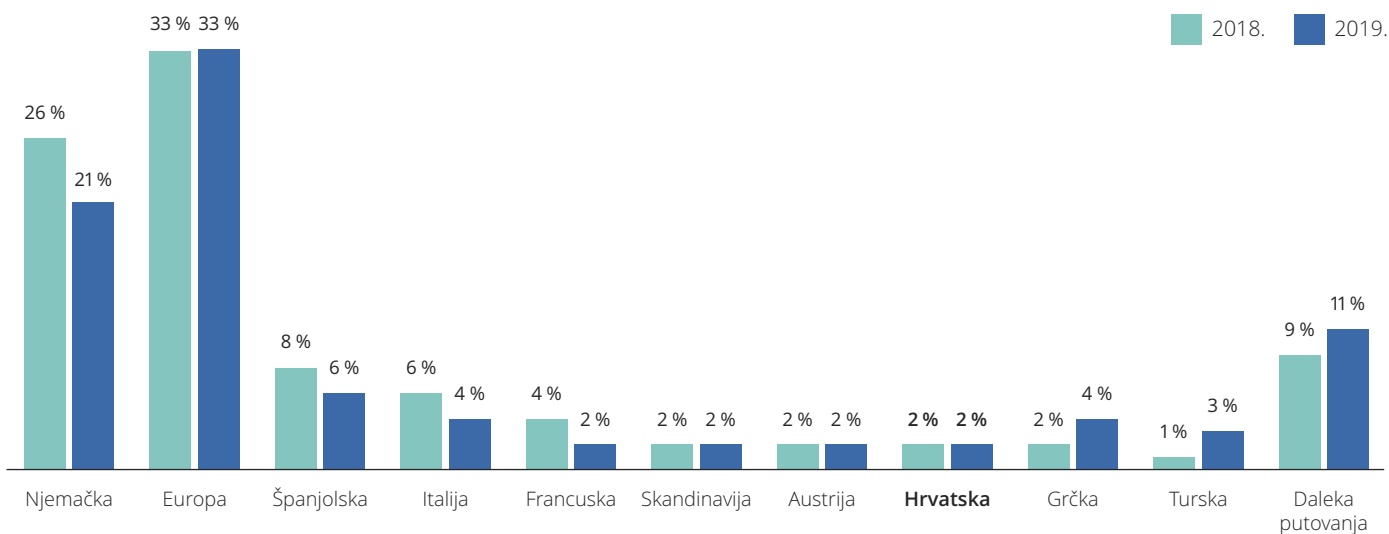
pad prihoda smještaja po hotelskoj sobi. Aktualno ekonomsko stanje kao i prognoze za buduće razdoblje utječu na promjene u sklonostima stanovništva ka putovanjima. Psihološki učinak očekivane recesije utječe na biranje odredišta za odmor koja nude bolji odnos vrijednosti za novac. Također, klimatski uvjeti koji su posljednjih godina uvjetovali toplije i ljepše vrijeme u sjevernoj i srednjoj Europi tijekom proširene ljetne sezone, odvrću jedan dio stanovništva od provođenja odmora u inozemstvu.

Očekivani nastavak složene konkurentske situacije na Mediteranu u 2020. godini uvjetovat će daljnju konkurentsku utakmicu utemeljenu na omjeru vrijednosti za novac. Ulaganje u kvalitetu i podizanje vrijednosti

ukupnog doživljaja gosta strategija je koja je već tijekom 2019. godine pokazala uspjeh turističkih kompanija u Hrvatskoj koje su ulagale u podizanje kvalitete turističkog proizvoda, s obzirom na to da su uspjele postići razinu cijena uz primjerenu zauzetost kapaciteta.

Hrvatska u 2019. godini zadržava stabilan položaj na glavnim emitivnim tržištima, uz stagnaciju na najvažnijem, njemačkom tržištu (-0,2 % u 2019. u odnosu na prethodnu godinu), te na austrijskom (-0,4 %) i slovačkom emitivnom tržištu (-0,8 %). Znatnije smanjenje broja noćenja u Hrvatskoj (od 2 do 3,5 %) ostvarile su Velika Britanija, Slovenija, Italija i Mađarska, dok je broj noćenja s poljskog, češkog i nizozemskog tržišta porastao.

### PLANIRANA ODREDIŠTA PUTOVANJA NIJEMACA NA GLAVNI GODIŠNJI ODMOR U 2019. I 2018.



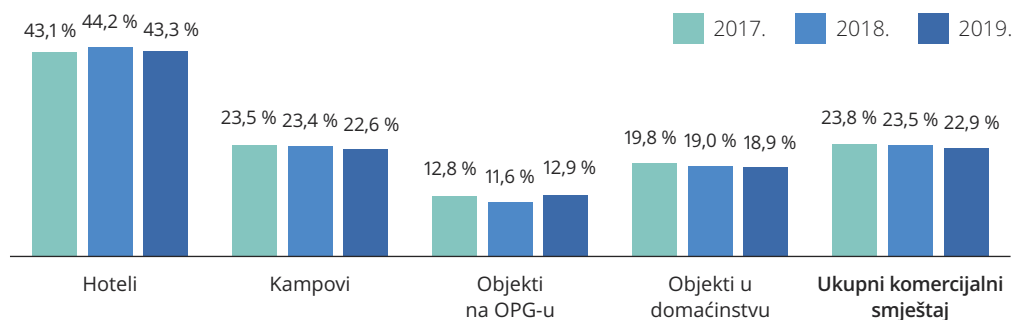
Izvor: www.stiftungfuerzukunftsfragen.de, 2019.; Turistički impuls Q4 2019., Hrvatska udruga turizma

### NASTAVAK TRENDA SMANJENJA STOPA ZAUZETOSTI SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ

Iako je u 2019. godini u usporedbi s prošlom godinom u Hrvatskoj povećan broj noćenja za 2,4 %, u istom je razdoblju broj kreveta u ukupnom komercijalnom smještaju povećan za 4,6 %.

U proteklih nekoliko godina u Hrvatskoj smještajni su kapaciteti rasli brže od porasta volumena noćenja, tako da se iz godine u godinu u većini vrsta smještaja ostvaruje snižavanje stopa zauzetosti.

#### STOPE ZAUZETOSTI PO VRSTAMA SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ U RAZDOBLJU 1.1.-31.12.2019. U USPOREDBI S DVIJE PRETHODNE GODINE



Izvor: eVisitor, HTZ, 31.12.2019., 31.12.2018., 31.12.2017.

## VODEĆE TURISTIČKE KOMPANIJE U HRVATSKOJ: USPORENI RAST PROFITABILNOSTI U 2019.

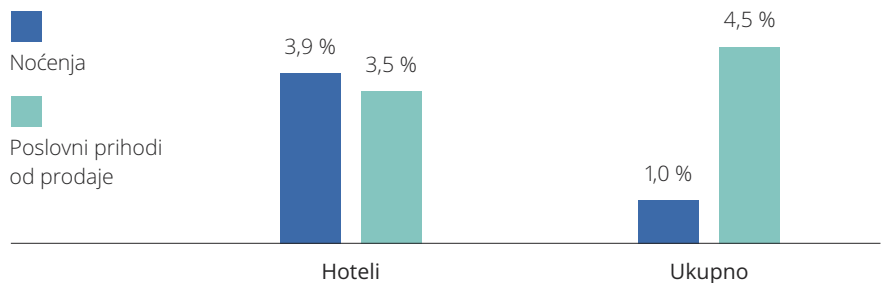
Hrvatska udruga turizma (HUT) provela je među svojim članicama - vodećim hotelsko-turističkim kompanijama u Hrvatskoj anketno istraživanje o ključnim poslovnim pokazateljima ostvarenim u razdoblju prvih devet mjeseci 2019. godine u usporedbi s istim razdobljem prethodne godine. Istraživanje pokazuje da su za prvih devet mjeseci 2019. g. poslovni rashodi porasli znatno više od poslovnih prihoda, što je rezultiralo stopom rasta zarade prije kamata, poreza i amortizacije (EBITDA) od 3,9 %, znatno nižom od stope rasta poslovnih prihoda (5,3 %). U istom razdoblju, ostvarena je manja bruto dobit iz poslovnih aktivnosti (stopa smanjenja od -0,3 %).

Prema analizi Hrvatske udruge turizma, kao posljedica zaoštrene konkurentne utakmice na Mediteranu s jedne strane, ali i ulaganja u razvoj proizvoda koje su vodeće hotelsko-turističke kompanije u Hrvatskoj obavile, u 2019. godini je poslovni prihod od prodaje u hotelima rastao po nižoj stopi od rasta fizičke potražnje. Analizirajući ukupne kapacitete, zbog velikih projekata ulaganja u repositioniranje određenih kampova i ostalih kapaciteta, stopa rasta prihoda od prodaje nadmašuje stopu rasta noćenja.

Kao posljedica uvjeta na tržištu rada, u prvih devet mjeseci 2019. u usporedbi s istim razdobljem prošle godine, prosječno je povećan trošak rada za 10,5 %, a u nekim kompanijama i više od 17,8 %. Time je udio troška rada u poslovnom prihodu povećan sa 22,4 % na 23,5 %. U navedenom razdoblju materijalni troškovi (+7,3 posto) povećani su više nego poslovni prihodi (+5,3 posto), a amortizacija je povećana za 16,5 posto kao posljedica izvršenih ulaganja.

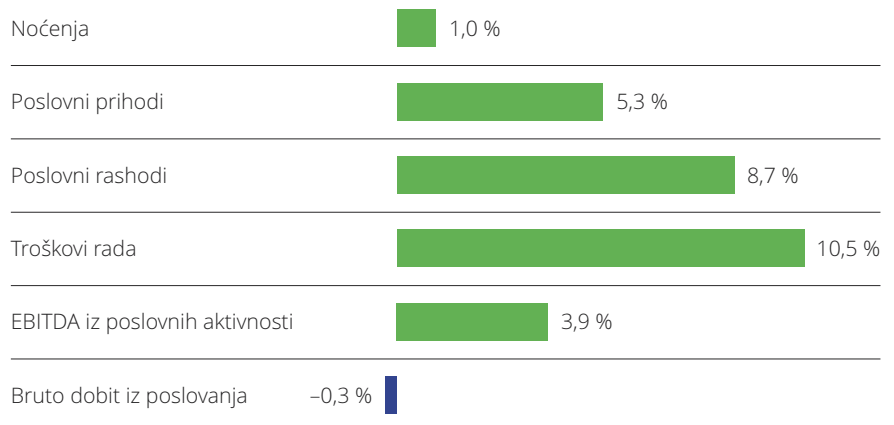
Stopa rentabilnosti (dobit razdoblja u odnosu na ukupnu aktivu) je u analiziranom razdoblju prvih devet mjeseci 2019. u usporedbi s istim razdobljem prethodne godine smanjena sa 8,8 posto u 2018. na 7,9 posto u 2019. godini, odnosno 10 posto u samo jednoj godini. S obzirom na to da je stopa rentabilnosti jedan od odlučujućih faktora kod donošenja odluka o investiranju, ovaj podatak zabrinjava. Naime,

### STOPE RASTA NOĆENJA I PRIHODA OD PRODAJE U VODEĆIM HOTELSKO-TURISTIČKIM KOMPANIJAMA U HRVATSKOJ (I-IX 2019. prema I-IX 2018.)



Izvor: Anketno istraživanje vodećih hotelsko-turističkih kompanija u Hrvatskoj, HUT - studeni 2019.; Turistički impuls Q4 2019., Hrvatska udruga turizma

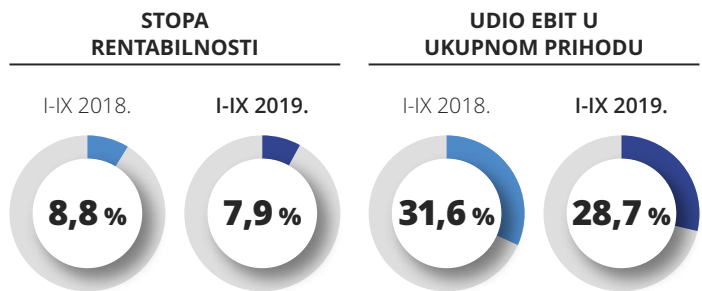
### STOPE PROMJENE KLJUČNIH POSLOVNIH POKAZATELJA VODEĆIH TURISTIČKIH KOMPANIJA U HRVATSKOJ (I-IX 2019. / I-IX 2018.)



Izvor: Anketno istraživanje vodećih hotelsko-turističkih kompanija u Hrvatskoj, HUT - studeni 2019.; Turistički impuls Q4 2019., Hrvatska udruga turizma

stopa rentabilnosti od 7,9 posto kod vodećih kompanija u turizmu Hrvatske označava razdoblje povrata ulaganja od 12,65 godina. Stopa rentabilnosti u turizmu Hrvatske je niža nego u konkurentskim mediteranskim zemljama, gdje vodeći investitoru u investicijama u turizam ostvaruju stopu rentabilnosti od 10 do 12 posto, odnosno razdoblje povrata ulaganja od 8 do 10 godina.

Prema analizi HUT-a, kao posljedica navedenih kretanja troškova, EBIT marža je smanjena sa 31,6 posto u prvih devet mjeseci 2018. godine na 28,7 posto u prvih devet mjeseci 2019. godine, odnosno 10 posto u godinu dana. Svi podaci se odnose na razdoblje prvih devet mjeseci 2019. godine u usporedbi s istim razdobljem prethodne godine.



Izvor: Anketno istraživanje vodećih hotelsko-turističkih kompanija u Hrvatskoj, HUT - studeni 2019.; Turistički impuls Q4 2019.



## OČEKIVANJA UMJERENOG RASTA HOTELSKIH CIJENA U EUROPI UZ ZAOŠTRAVANJE KONKURENCIJE NA MEDITERANU

Prema tržišnim prognozama, u 2020. godini se u svijetu i u Europi očekuje umjeren rast hotelskih cijena (od 1 do 3 posto u odnosu na 2019. g.), uz daljnje zaoštavanje konkurencije na hotelskom tržištu.

Analitičari prognoziraju da će iduću godinu europsko hotelsko tržište obilježiti izazovniji uvjeti poslovanja: općeniti nedostatak radne snage, zdravstvene sigurnosne krize, nastavak globalnih trgovinskih sukoba,

porast cijena goriva, protesti povezani s klimatskim promjenama te mogućnost regionalnih terorizama.

U 2020. godini se očekuje daljnje zaoštavanje konkurencije na hotelskom tržištu Mediterana, to jest konkuriranje temeljem omjera vrijednosti za novac, koje turisti pod utjecajem usporenog gospodarskog rasta stavljaju u fokus prilikom odabira odredišta za odmor.

## KLJUČNI POKAZATELJI POSLOVANJA HOTELA I KAMPOVA U HRVATSKOJ 2019.

Prema istraživanju Benchmarking hrvatskih hotela, ključni pokazatelji uspjeha hotela u Hrvatskoj su u 2019. porasli u odnosu na prethodnu godinu. Najviša stopa rasta ukupnih prihoda po sobi ostvarena je u hotelima kategorije 5 zvjezdica, a regionalno u hotelima u Dalmaciji.

### KLJUČNI POKAZATELJI HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO REGIJAMA 2019.

	Godišnja zauzetost	Prosječna cijena sobe	TRevPAR
Hrvatska	52,9 %	93,44 €	78,47 €
Istra	51,7 %	92,42 €	75,62 €
Kvarner	43,0 %	84,71 €	56,16 €
Dalmacija	54,3 %	113,98 €	89,98 €
Kontinent	70,6 %	68,92 €	91,44 €

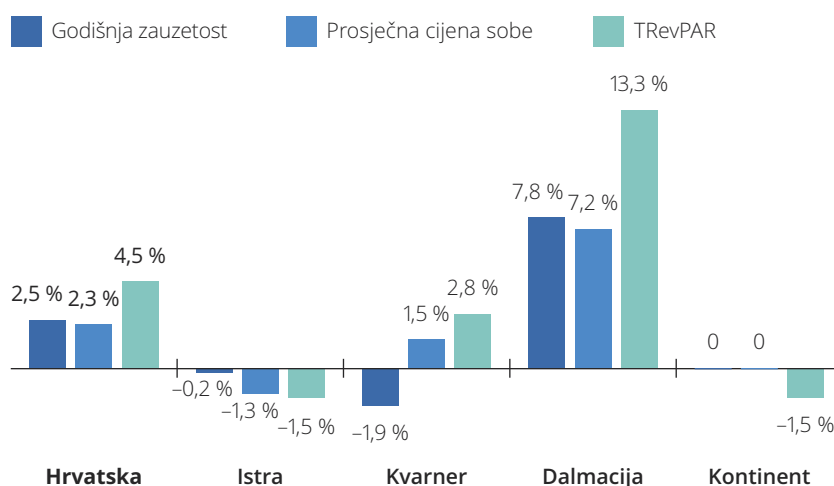
Izvor: Benchmarking hrvatskog hotelijerstva 2017., 2018., 2019., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

### KLJUČNI POKAZATELJI HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO KATEGORIJAMA 2019.

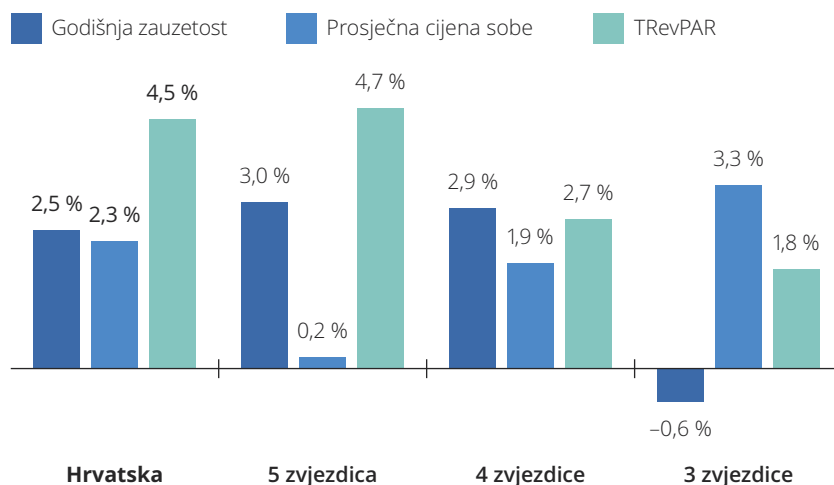
	Godišnja zauzetost	Prosječna cijena sobe	TRevPAR
Hrvatska	52,9 %	93,44 €	78,47 €
5 zvjezdica	60,5 %	154,62 €	131,08 €
4 zvjezdice	54,0 %	86,21 €	76,93 €
3 zvjezdice	45,9 %	57,46 €	45,13 €

Izvor: Benchmarking hrvatskog hotelijerstva 2017., 2018., 2019., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

### STOPE PROMJENE KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO REGIJAMA (2019./2018.)



### STOPE PROMJENE KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO KATEGORIJAMA (2019./2018.)

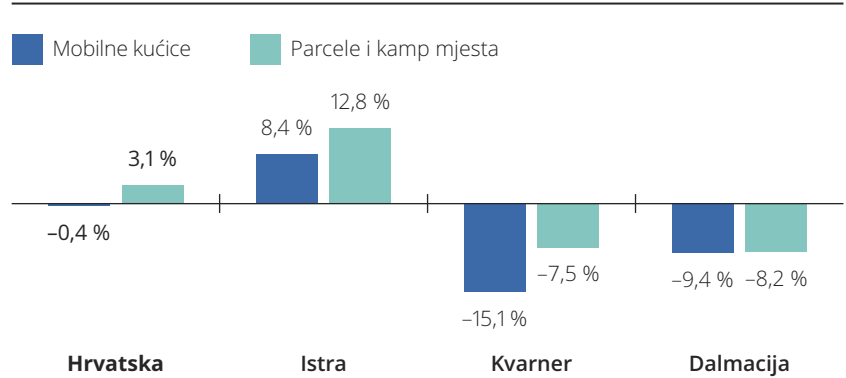


Prema istraživanju Benchmarking kampova, prihod po smještajnoj jedinici u kampovima u Hrvatskoj je u 2019. godini u odnosu na prethodnu godinu stagnirao u mobilnim kućicama, a povećan je na parcelama i kamp mjestima. Najveće smanjenje prihoda po mobilnoj kućici ostvareno je na Kvarneru, dok je prihod po parceli i kamp mjestu najviše porastao u Istri.

### PRIHOD PO SMJEŠTAJNOJ JEDINICI U KAMPOVIMA HRVATSKE PO REGIJAMA 2019.

	Mobilne kućice	Parcele i kamp mjesta
Hrvatska	325,72 €	87,62 €
Istra	393,89 €	89,65 €
Kvarner	233,91 €	83,44 €
Dalmacija	288,15 €	95,77 €
Kontinent	309,41 €	49,68 €

### STOPE PROMJENE PRIHODA PO SMJEŠTAJNOJ JEDINICI U KAMPOVIMA U HRVATSKOJ (2019./2018.)



Izvor: Benchmarking kampova, izvještaji za listopad 2017., listopad 2018., listopad 2019., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

## KONKURENTNOST I POSLOVNI OKVIR ZA POSLOVANJE TURISTIČKOG SEKTORA U HRVATSKOJ

Iako je Hrvatska prema istraživanju Svjetskog ekonomskog foruma poboljšala ukupni rang turističke konkurentnosti tijekom posljednje dvije godine, ipak znatno zaostaje za državama koje predstavljaju glavne turističke konkurente na Mediteranu. Hrvatska je naročito nisko rangirana prema konkurentnosti poslovnog okruženja, kao i ljudskim resursima i tržištu rada, gdje je znatno pogoršala rang konkurentnosti od prošlog istraživanja.

Prema anketi Ministarstva turizma o ulaganjima u turistički sektor u 2020. godini će se u Hrvatskoj uložiti ukupno 1,76 milijardi eura, dok su investicije prema istoj anketi u 2019. godini iznosile 1,05 milijardi eura. Anketa obuhvaća investicije u turizam u privatnom i javnom sektoru. Izazovi poslovnog okruženja

koji značajnije utječu na investicijske odluke u turizmu Hrvatske uključuju problematiku tzv. turističkog zemljišta koje se koristi od strane turističkih trgovačkih društava, a nije upisano u temeljni kapital, iako se tijekom 2020. godine očekuje zakonsko rješavanje ove problematike.

Nadalje, usprkos sniženju stope poreza na dodanu vrijednost na pripremu i posluživanje jela u ugostiteljskim objektima na 13 posto od 1. siječnja 2020. godine koje jača konkurentnost ugostiteljstva odnosno restoraterstva, Hrvatska s 13 postotnom stopom poreza na dodanu vrijednost još uvijek ima natprosječnu stopu PDV-a na Mediteranu, gdje prosjek stope PDV-a na smještaj i ugostiteljske usluge iznosi 10 posto. Također, sve izazovnije stanje na tržištu rada Hrvatske obilježeno sve manjim brojem

raspoložive radne snage predstavlja izazov u poslovanju turističkih trgovačkih društava.

Povećanje kvota na 30 tisuća dozvola za rad stranaca u turizmu u 2019. te očekivano donošenje novog Zakona o strancima tijekom 2020. godine koji će ukinuti kvote za dozvole rada stranim državljanima, mjere su koje stvaraju preduvjete za veću raspoloživost radne snage. S obzirom na stanje globalnog gospodarstva te usporavanja gospodarstva na za Hrvatsku ključnim emitivnim tržištima, kao i s obzirom na sve jaču konkurenciju istočno mediteranskih zemalja, u Hrvatskoj se u 2020. mogu očekivati stope rasta turističkog prometa nešto niže nego proteklih godina, te manje do umjerene stope rasta cijena, kao i nastavak disperzije turističkog prometa i prihoda na pred i posezonu.

### KONKURENTNOST TURIZMA HRVATSKE

POKAZATELJ	RANG 2019. (2017.)
Konkurentnost poslovnog okruženja	123. (114.)
Utjecaj poreza na poticanje zapošljavanja	134. (132.)
Troškovi ishoda građevinske dozvole	126. (120.)
Utjecaj poreza na poticanje investicija	122. (130.)
<b>Ljudski resursi i tržište rada</b>	<b>103. (85.)</b>
Praksa zapošljavanja i otpuštanja	135. (124.)
Opseg obrazovanja zaposlenika	131. (120.)
Lakoća zapošljavanja strane radne snage	139. (126.)

**27. / 140**

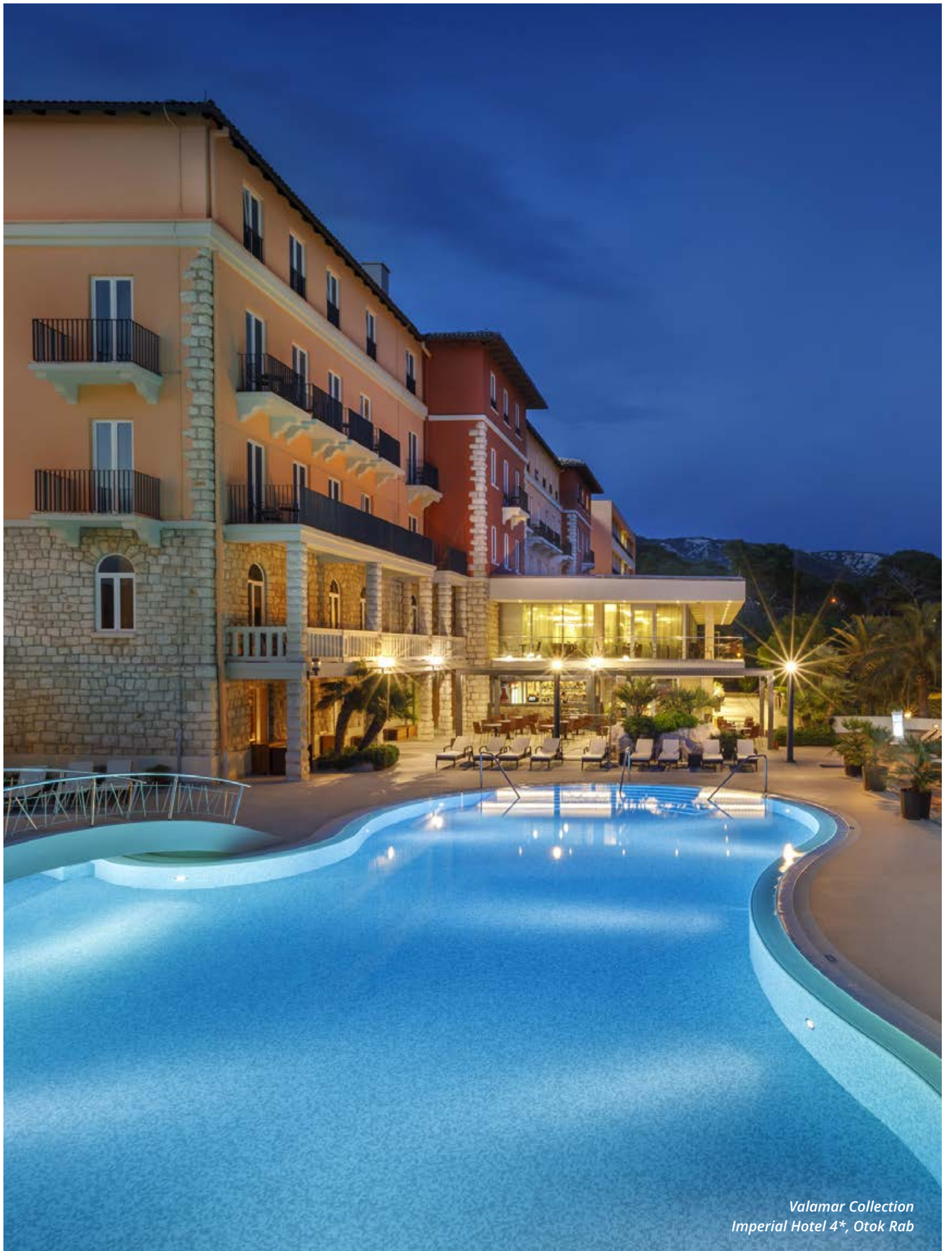
(32. / 136.)

**Ukupni rang konkurentnosti Hrvatske 2019. (2017.)**

### UKUPNI RANG KONKURENTNOSTI MEDITERANSKIH KONKURENTATA 2019. (2017.)

Španjolska	1. (1.)
Francuska	2. (2.)
Italija	8. (8.)
Grčka	25. (24.)

Izvor: The Travel & Tourism Competitiveness Index 2019, World Economic Forum



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

# 4 UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI

Dugogodišnja otvorena i partnerska komunikacija s ključnim dionicima jedan je od temelja uspjeha Valamar Riviere. Valamar s njima razvija kontinuiranu komunikaciju u okviru društveno odgovornog poslovanja i sustavnog pristupa dugoročno održivom razvoju.

Pri izradi ovog izvješća uključili smo i posebno konzultirali Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR). Dijalog s dionicima Valamar Riviera smatra važnim dijelom društveno odgovornog poslovanja integriranog u poslovnu strategiju kompanije.

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 resursa

- ▶ prevenciju onečišćenja kao temeljni pristup u upravljanju aspektima okoliša
- ▶ smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada
- ▶ unaprjeđenje energetske učinkovitosti
- ▶ nabavu energetski učinkovitih proizvoda i usluga.



*Destinacija  
Makarska*

## 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
- ▶ ValamArtist aplikacija za zaposlenike

### DIONIČARI

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

### LOKALNA ZAJEDNICA I DESTINACIJE

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

## 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 (HUT, HUP, HGK, HRPSOR, AmCham i niz drugih)

### DOBAVLJAČI

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

### INVESTICIJSKA JAVNOST

- ▶ transparentna komunikacija sa svim ulagačima na tržištu 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 dijaloga na području zakonodavnih inicijativa

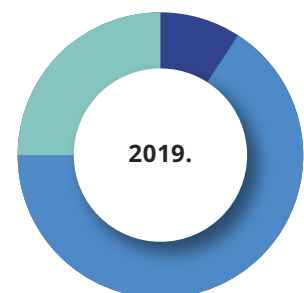
### ŠIRA JAVNOST

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

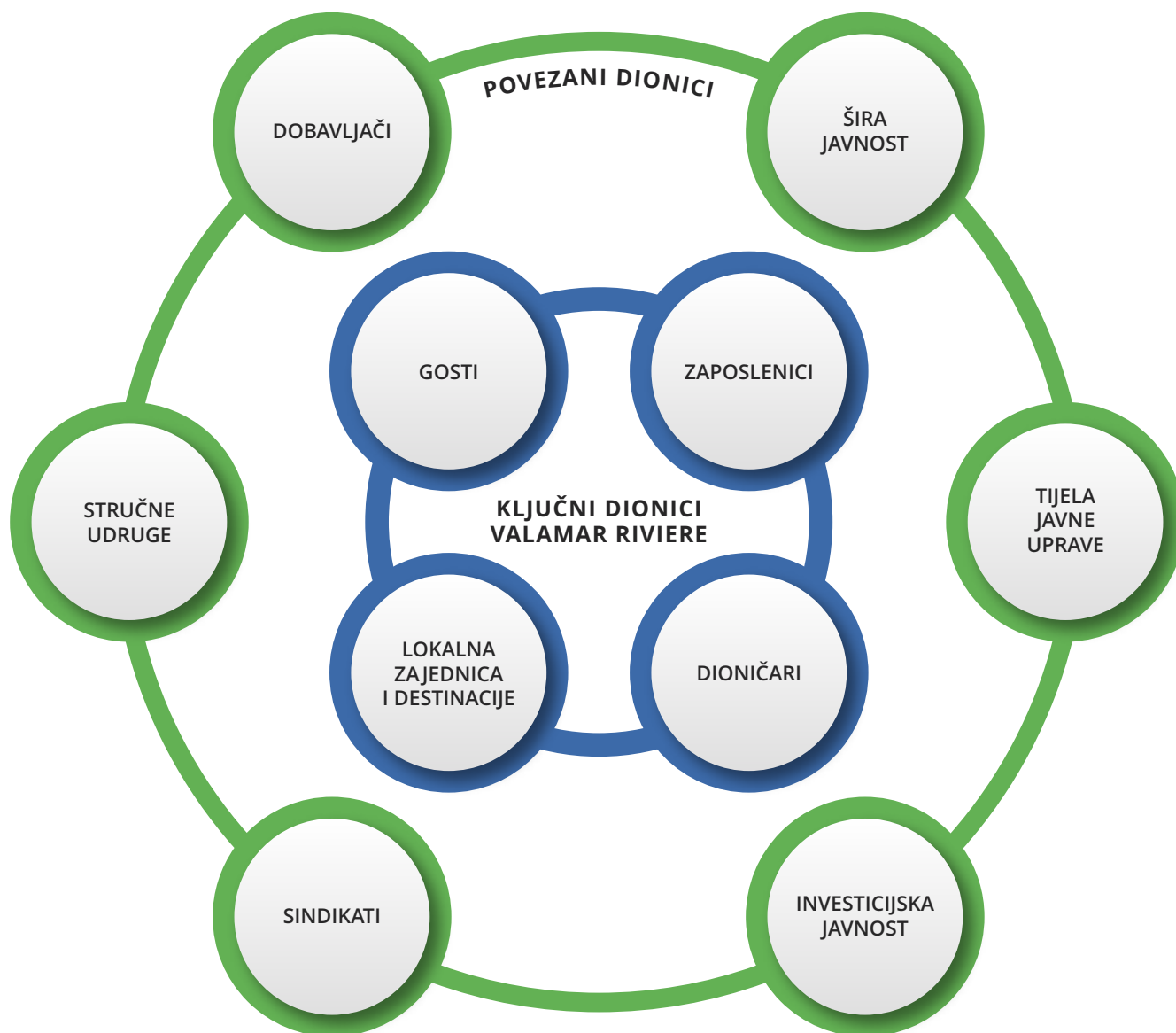
## UDIO HRANE I PIĆA DOMAĆE PROIZVODNJE I LOKALNIH PROIZVODA U 2019.

Valamar Riviera ima visok 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 mogu sadržavati uvozne sirovine	9 %
	Hrvatski proizvodi koji sadrže isključivo domaće sirovine	66 %
	Uvozni proizvodi	25 %



## KLJUČNI I POVEZANI DIONICI VALAMAR RIVIERE



## DOPRINOS RAZVOJU I PROMOCIJI TURIZMA KROZ ČLANSTVO U SEKTORSKIM UDRUGAMA I INSTITUCIJAMA

Valamar je aktivno uključen u rad udruženja institucija koje svojim radom doprinose razvoju destinacija, povećanju standarda usluge i turističke ponude u cjelini.

Svoje predstavnike Valamar ima u svim skupštinama, turističkim vijećima i/ili nadzornim odborima sljedećih turističkih zajednica:

- |                        |                   |                 |
|------------------------|-------------------|-----------------|
| ▶ HTZ                  | ▶ TZO Funtana     | ▶ TZO Baška     |
| ▶ TZ Istarske županije | ▶ TZO Tar-Vabriga | ▶ TZG Dubrovnik |
| ▶ TZ Kvarnera          | ▶ TZG Labin       | ▶ TZO Punat     |
| ▶ TZ Grada Poreča      | ▶ TZO Raša        | ▶ TZO Lopar     |
| ▶ TZO Vrsar            | ▶ TZG Krk         | ▶ TZG Rab       |

Osim u turističkim zajednicama, Valamar Riviera putem predstavnika aktivno djeluje i u sljedećim udrugama:

- |   |   |
|---|---|
| ▶ Hrvatska udruga turizma (HUT)   | ▶ Hrvatska udruga poslodavaca (HUP)                           |
| ▶ Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HRPSOR)                   | ▶ Hrvatska udruga profesionalaca u kongresnom turizmu (HUPKT) |
| ▶ Hrvatska gospodarska komora (HGK) i regionalne komore Pula, Dubrovnik | ▶ Hrvatska udruga za odnose s javnošću (HUOJ)                 |
| ▶ Američka gospodarska komora u Hrvatskoj (AmCham)                      | ▶ Kamping udruženje hrvatske (KUH)                            |
| ▶ Hrvatska udruga korporativnih rizničara (HUKR)                        | ▶ Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH).        |

## EKONOMSKI DOPRINOS VALAMAR RIVIERE U 2019. GODINI

### IZRAVNO STVORENA EKONOMSKA VRIJEDNOST 2.247 mil HRK

Gosti  
2.139 mil HRK

Ostali prihodi  
107 mil HRK

### DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST 1.990 mil HRK

Zaposlenici  
448 mil HRK

Dobavljači  
630 mil HRK

Dioničari  
130 mil HRK

Banke i kreditori  
98 mil HRK

Javna uprava\*  
685 mil HRK

Zajednica  
1 mil HRK

**ULAGANJA**  
826 mil. HRK

Devet krovnih programa DOP-a  
129 mil HRK

Investicije u razvoj portfelja  
697 mil HRK

\* Valamar Riviera godišnje uplaćuje 30,49 % prihoda putem fiskalnih i parafiskalnih uplata za javnu upravu.

Izravno stvorena ekonomska vrijednost	2.247 mil. HRK
Distribuirana ekonomska vrijednost	1.990 mil. HRK
Zadržana ekonomska vrijednost	257 mil. HRK
Ukupna ulaganja	826 mil. HRK



## 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 2019. godini potvrđeni su materijalni aspekti, vodeći se načelom održivosti te uzimajući u obzir Valamarov poslovni utjecaj na okoliš, lokalnu zajednicu, zaposlenike i društvo. Uprava je prema definiranim ključnim materijalnim aspektima za poslovanje odredila prioritete koji su ujedno strateški ciljevi kompanije, čemu su prethodile zajedničke radionice i selektivni dubinski intervjui s ključnim internim dionicima kompanije i top menadžmentom. Potvrđena je ranije usvojena matrica materijalnosti, a cijelim procesom upravljao je

Valamarov odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu. Usvojeni su i Ključni pokazatelji na razini Valamar Riviere za svaku pojedinu diviziju i sektor. U 2019. 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 istraživanja u kojima sudjeluju svi zaposlenici. Također, nastavili smo razvijati i dvosmjernu komunikaciju s ostalim ključnim dionicima u cilju daljnjeg unaprjeđenja kvalitete integriranog izvještavanja, na čemu ćemo raditi i u idućem razdoblju.

## 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 Pобољшanje 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 Izvršnost usluge
- 19 Inovativne usluge i proizvodi
- 20 Usluge orijentirane gostu

### ODNOS PREMA ZAPOSLENICIMA

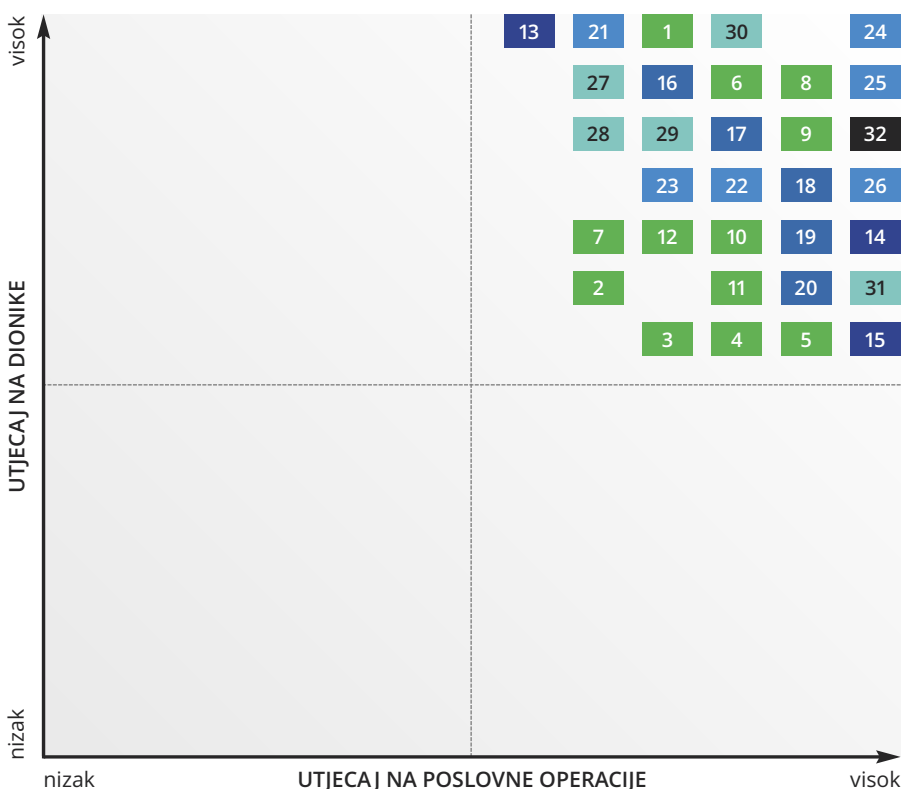
- 21 Doprinos zajednici (ekonomski, društveni i mogućnost zapošljavanja)
- 22 Dijalog s predstavnicima zaposlenika
- 23 Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu
- 24 Povećanje lokalnog zapošljavanja – fokus na stalnim sezonskim radnicima
- 25 Obuka i obrazovanje zaposlenika
- 26 Stvaranje konkurentnih radnih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



# 5 IZVJEŠTAJI

## POSLOVNI REZULTATI 2019.

Grupa Valamar Riviera i ove godine potvrđuje svoju lidersku poziciju kroz snažni rast rezultata poslovanja. Preko dvije milijarde i dvjesto milijuna kuna poslovnih prihoda ostvarenih tijekom 2019. godine predstavljaju nastavak rekordnih rezultata Grupe.

Kontinuirana uspješnost Valamar Riviere utemeljena je na konceptu održivog rasta i razvoja vođenog načelima društveno odgovornog poslovanja.

Ona se odražava putem: a) stalnih ulaganja u turistički portfelj (u pripremu 2019. turističke sezone investirano je gotovo 800 milijuna kuna, dok planirane investicije za 2020. godinu iznose 823 milijuna kuna), b) akvizicija i partnerstva (tijekom 2018. i 2019. godine uspješno je finaliziran proces preuzimanja društva Hoteli Makarska<sup>1</sup>, ulaganja u udjele društva Helios Farosa u Hrvatskoj i prvog Valamar hotela u Austriji) te c) razvoja zaposlenika i destinacija.

<sup>1</sup> 28.6.2019. godine je društvo Hoteli Makarska d.d. pripojeno je Imperial Rivieri d.d.



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

**KLJUČNI FINANCIJSKI POKAZATELJI<sup>2</sup>**

	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>2019./2018.</b>
Ukupni prihodi	2.016.117.541	2.218.828.166	10,1 %
Poslovni prihodi	1.982.740.515	2.207.678.790	11,3 %
Prihodi od prodaje	1.961.413.631	2.139.319.744	9,1 %
Prihodi pansiona (smještaj i hrana i piće pansiona) <sup>3</sup>	1.628.991.417	1.781.619.705	9,4 %
Operativni troškovi <sup>4</sup>	1.267.087.843	1.385.486.291	9,3 %
EBITDA <sup>5</sup>	693.159.210	768.955.392	10,9 %
Rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavaka <sup>6</sup>	-8.451.565	10.853.838	/
Prilagođena EBITDA <sup>7</sup>	701.610.775	758.101.554	8,1 %
EBIT	282.252.398	293.853.214	4,1 %
Prilagođeni EBIT <sup>7</sup>	290.703.962	282.999.376	-2,7 %
EBT	258.081.503	232.471.771	-9,9 %
Neto dobit	239.187.507	305.851.680	27,9 %
EBT marža	13,0 %	10,5 %	-250 bb
EBITDA marža	35,0 %	34,8 %	-20 bb
Prilagođena EBITDA marža <sup>7</sup>	35,4 %	34,3 %	-110 bb
	<b>31.12.2018.</b>	<b>31.12.2019.</b>	<b>2019./2018.</b>
Neto dug <sup>8</sup>	2.168.602.934	2.195.286.284	1,2 %
Neto dug / Prilagođena EBITDA	3,09	2,90	-6,2 %
Novac i novčani ekvivalenti	261.842.353	550.142.638	110,1 %
Kapitalna ulaganja (detalji u poglavlju "Investicije 2019.")	703.559.000	954.590.000	35,7 %
ROE <sup>9</sup>	8,5 %	8,8 %	30 bb
Prilagođena ROCE <sup>10</sup>	5,9 %	5,2 %	-70 bb
Tržišna kapitalizacija <sup>11</sup>	4.468.823.546	4.728.031.913	5,8 %
EV <sup>12</sup>	7.039.419.545	7.654.341.409	8,7 %
EPS <sup>13</sup>	1,90	2,32	22,1 %
DPS <sup>14</sup>	0,90	1,00	11,1 %

<sup>2</sup> Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG. EBIT i EBITDA i njihove marže te EBT marža su iskazane s osnove poslovnih prihoda.

<sup>3</sup> Sukladno klasifikaciji po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijerstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

<sup>4</sup> Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

<sup>5</sup> EBITDA (eng. earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) je računata po formuli: poslovni prihodi - poslovni rashodi + amortizacija + vrijednosna usklađenja.

<sup>6</sup> Usklađenje uključuje i) izvanredne prihode (u iznosu od 63,9 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 23,8 milijuna kuna u prethodnoj), ii) izvanredne rashode (u iznosu od 50,7 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 28,7 milijuna kuna u prethodnoj) te iii) za isplaćene otpremnine (u iznosu od 2,4 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 3,5 milijuna kuna u prethodnoj).

<sup>7</sup> Prilagodba izvršena za rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavaka.

<sup>8</sup> Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

<sup>9</sup> ROE (eng. return on equity) predstavlja povrat na ukupni kapital te je računat kao: Dobit razdoblja / (Kapital i rezerve).

<sup>10</sup> Prilagođeni ROCE (eng. return on capital employed) predstavlja povrat od ukupnog angažiranog kapitala te je računat 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 + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.).

<sup>11</sup> Broj dionica umanjjen za trezorske dionice na dan 31.12.2019. godine iznosi 121.887.907, dok na dan 31.12.2018. godine iznosi 122.904.938.

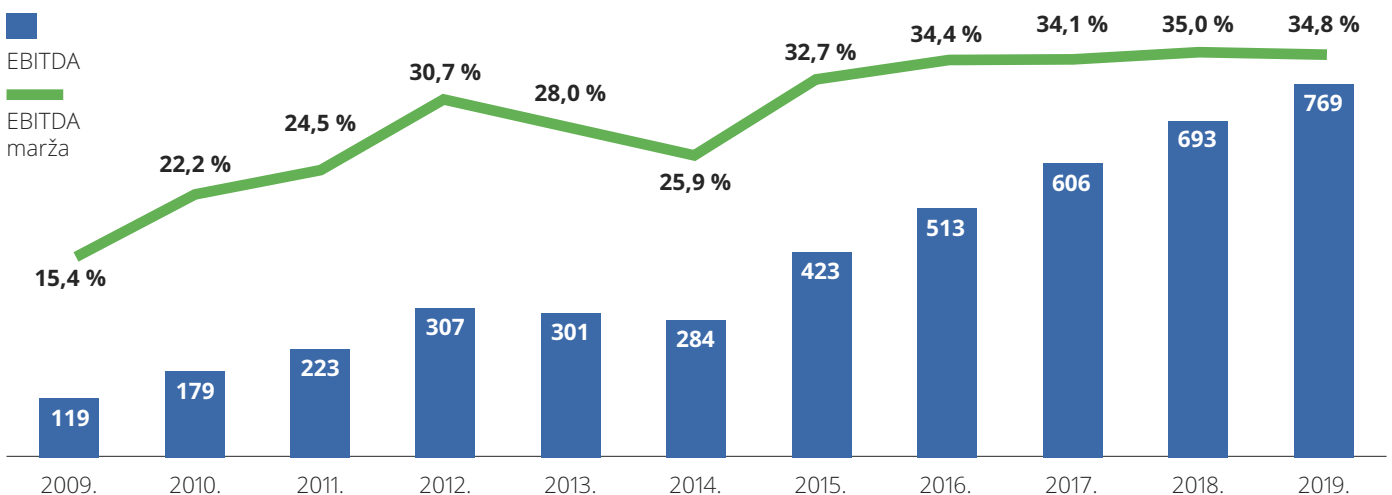
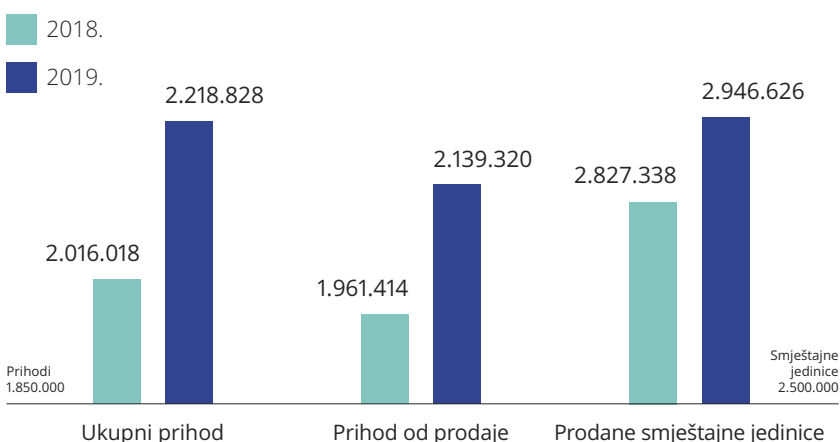
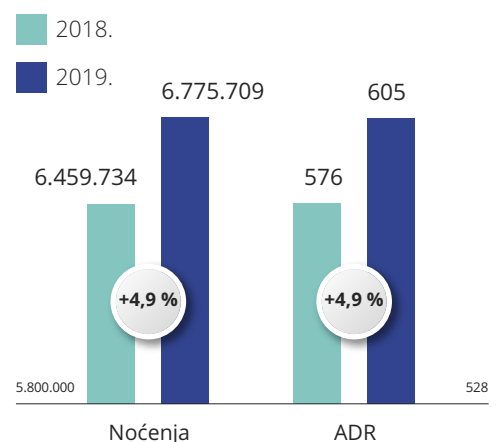
<sup>12</sup> EV (eng. enterprise value) predstavlja vrijednost poduzeća; računat kao tržišna kapitalizacija + neto dug + manjinski interes.

<sup>13</sup> EPS (eng. earnings per share) predstavlja zaradu po dionici računato po osnovi neto dobiti pripisanoj imateljima kapitala matice. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2019.: 122.507.835. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2018.: 123.968.146.

<sup>14</sup> DPS (eng. dividends per share) predstavlja dividendu po dionici.

**KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI<sup>15</sup>**

	2018.	2019.	2019./2018.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	21.371	21.266	-0,5 %
Broj postelja	58.023	58.216	0,3 %
Dani pune zauzetosti	132	139	5,3 %
Godišnja zauzetost (%)	36 %	38 %	200 bb
Broj prodanih smještajnih jedinica	2.827.338	2.946.626	4,2 %
Broj noćenja	6.459.734	6.775.709	4,9 %
ADR <sup>16</sup> (u kunama)	576	605	4,9 %
RevPAR <sup>17</sup> (u kunama)	76.224	83.778	9,9 %

**OPERATIVNA UČINKOVITOST<sup>18</sup>** (mil. HRK)**PRIHODI (u tisućama kuna) I PRODANE SMJEŠTAJNE JEDINICE****NOĆENJA I ADR (u kunama)**

<sup>15</sup> U 2018. godini ključni operativni pokazatelji uključuju podatke za Hotele Makarska i Valamar Obertauern od 1.8.2018., odnosno 1.11.2018. godine. Podaci za Helios Faros nisu uključeni.

<sup>16</sup> Prosječna prodajna cijena smještajne jedinice iskazana je temeljem kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).

<sup>17</sup> Prihod po smještajnoj jedinici iskazan je temeljem kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona).

<sup>18</sup> 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.

## PRIHODI

U 2019. godini ukupni prihodi iznose 2.218,8 milijun kuna uz rast od 10,1 % (+202,7 milijuna kuna). Na ostvarene ukupne prihode utjecali su:

a) porast prihoda od prodaje u iznosu od 9,1 % (+177,9 milijuna kuna) na iznos od 2.139,3 milijuna kuna kojeg čine prvenstveno prihodi pansiona (+9,4 %; +152,6 milijuna kuna). Unatoč negativnom utjecaju pomicanja datuma Uskrsa u drugo tromjesečje, pomnim pripremama mnoštva zanimljivih događaja i iskustava za goste te ovogodišnjom konsolidacijom poslovanja Valamar Obertauern Hotela 4\* zabilježen je 30,5 %-tni porast prihoda pansiona tijekom prvog tromjesečja. Snažan 12,4 %-tni rast prihoda pansiona se nastavio i u drugom tromjesečju usprkos otvaranju novoinvestiranih ljetovališta Valamar Collection Marea Suitesa 5\* i Istra Premium Camping Resorta 5\* početkom lipnja. Naime, uskrсни blagdani u travnju rezultirali su rastom svih marketinških segmenata, dok je u svibnju, unatoč kišnom vremenu, ostvarena planirana razina prihoda. Lipanj je obilježio porast prihoda zahvaljujući odličnom odazivu individualnog i M.I.C.E. segmenta. Iako se stagnacija u mjesecima visoke sezone (srpanj - rujanj) u hrvatskom turističkom sektoru odrazila na blagi pad Valamarovog alotmanskog i grupnog kanala, isti je uspješno nadoknađen putem individualnog, O.T.A. i M.I.C.E. segmenta te je ostvaren 8 %-tni rast prihoda pansiona. Posezonu u (listopad - prosinac) su obilježili uspješna realizacija grupnog segmenta u Dubrovniku, pojačani dolasci individualnog segmenta u Poreču te rast zimskog poslovanja Valamar Obertauerna. Zabilježen je i tradicionalno dobar odaziv za novogodišnje blagdane čime su prihodi pansiona u četvrtom tromjesečju zabilježili 8 % porast. Time je u 2019.

godini ostvareno ukupno 6.775.709 noćenja što predstavlja rast od 4,9 %, a prosječna dnevna cijena je zabilježila 4,9 %-tni porast na razinu od 605 kuna.

Prihodi od prodaje u zemlji iznose 199,6 milijuna kuna s udjelom od 9,0 % u ukupnim prihodima (9,0 % u 2018.). U odnosu na prethodno usporedno razdoblje veći su za 10,5 %. S udjelom od 87,3 % u ukupnim prihodima (88,3 % u 2018.), prihodi od prodaje na inozemnim tržištima iznose 1.939,7 milijuna kuna te su veći za 158,9 milijuna kuna.

b) ostali poslovni prihodi<sup>19</sup> s rastom od 47,0 milijuna kuna na iznos od 68,4 milijuna kuna primarno kao rezultat a) ovogodišnje konsolidacije društva Hoteli Makarska<sup>1</sup> te b) jednokratnih prihoda od izvan-grupne prodaje dugotrajne materijalne neoperativne imovine.

c) pad financijskih prihoda u iznosu od 22,7 milijuna kuna na razinu od 10,7 milijuna kuna prvenstveno kao posljedica smanjenja pozitivnih tečajnih razlika po dugoročnim kreditima zbog izostanka uobičajene aprecijacije domaće valute spram eura u prvom tromjesečju 2019. godine zbog neuobičajeno niskog tečaja EUR/HRK krajem 2018. godine.

d) cjelogodišnja konsolidacija društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern s pozitivnim utjecajem na prihode Grupe od 3 %-tna boda rasta. Ostali poslovni i financijski prihodi čine 3,6 % ukupnih prihoda (2,7 % 2018. godine).

## POSLOVNI RASHODI

Ukupni poslovni rashodi iznose 1.913,8 milijuna kuna uz porast od 12,5 % (+213,3 milijuna kuna). Prilagođavajući radi usporedivosti poslovanje društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern, ukupni poslovni rashodi su zabilježili 9 %-tni rast. Strukturu ukupnih poslovnih rashoda čine:

i) materijalni troškovi s udjelom od 31,8 % (32,4 % u 2018.). 10,4 %-tni rast (+57,5 milijuna kuna) na razinu od 609,2 milijuna kuna posljedica je a) konsolidacije društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern, b) porasta direktnih troškova sirovina i materijala zbog povećanog volumena poslovanja te c) porasta jedinične cijene energenata (električne energije i odvoza otpada).

ii) troškovi osoblja s padom udjelom u ukupnim poslovnim rashodima (30,5 %) u odnosu na prošlo usporedno razdoblje (31,9 % u 2018. godini). Razloge 7,7 %-tnog porasta (+41,8 milijuna kuna) na iznos od 583,4 milijuna kuna nalazimo u a) cjelogodišnjoj konsolidaciji društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern koja nosi 4 %-tnih bodova porasta te b) osiguravanju kompetitivnih plaća i ostalih materijalnih i nematerijalnih uvjeta rada (ukupno povećanje od 4 % od lipnja 2018. godine sukladno kolektivnom ugovoru) i novim zapošljavanjima koja su bila nužna za osiguravanje kvalitetne usluge u novim Premium i Upscale turističkim proizvodima.

iii) amortizacija s udjelom od 24,8 % (24,1 % u 2018.). Njezin 15,6 %-tni rast (+64,0 milijuna kuna) na razinu od 474,5 milijuna kuna rezultat

je ranije provedenog intenzivnog investicijskog ciklusa te konsolidacije poslovanja društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern.

iv) ostali troškovi s udjelom od 10,3 % (10,2 % u 2018.). 13,4 %-tni rast (+23,3 milijuna kuna) na iznos od 197,4 milijuna kuna prvenstveno je posljedica a) konsolidacije poslovanja Hotela Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern, b) osiguranja kompetitivnih materijalnih uvjeta rada (isplata 13. plaće u iznosu od 5.000 kuna neto i nagrada za dobre poslovne rezultate i dobar početak sezone), c) porasta troškova komunalne naknade, d) rasta troška smještaja i prehrane zaposlenika, e) porasta troška stipendiranja učenika i studenata i obrazovanja stručnih kadrova (Valamar Riviera je najveći stipenditor u turizmu) te f) povećanje izdataka za rad preko student servisa.

v) rezerviranja i vrijednosna usklađenja s udjelom od 0,5 % (0,4 % u 2018.). Porast od 1,9 milijuna kuna na iznos od 9,4 milijuna kuna rezultat je povećanja rezervacija za započete sudske sporove u društvu Valamar Riviera.

vi) ostali poslovni rashodi s udjelom od 2,1 % (0,9 % u 2018.). Rast od 24,9 milijun kuna na razinu od 39,8 milijun kuna posljedica je a) konsolidacije društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> te b) neotpisane vrijednosti rashodovane imovine (rušenja i otpisa imovine poradi investicija).

<sup>19</sup> Ostali poslovni prihodi uključuju prihode na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga te ostale poslovne prihode.

**POSLOVNI RASHODI GRUPE VALAMAR RIVIERA<sup>20</sup>** (u kunama)

	2018.	2019.	2019./2018.
<b>Operativni troškovi<sup>21</sup></b>	<b>1.267.087.843</b>	<b>1.385.486.291</b>	<b>9,3 %</b>
<b>Ukupni poslovni rashodi</b>	<b>1.700.488.117</b>	<b>1.913.825.576</b>	<b>12,5 %</b>
▶ Materijalni troškovi	551.752.686	609.249.061	10,4 %
▶ Troškovi osoblja	541.614.164	583.409.043	7,7 %
▶ Amortizacija	410.521.539	474.514.405	15,6 %
▶ Ostali troškovi	174.094.246	197.392.249	13,4 %
▶ Rezerviranja i vrijednosna usklađenja	7.511.545	9.415.580	25,3 %
▶ Ostali poslovni rashodi	14.993.937	39.845.238	165,7 %

**OPERATIVNI TROŠKOVI<sup>21</sup>**

Operativni troškovi iznose 1.385,5 milijuna kuna. Razloge planiranog i ostvarenog 9,3 %-tnog porasta nalazimo u a) porastu materijalnih troškova (ranije pojašnjeno), b) porastu ukupnih troškova vezanih za zaposlenike od 9,5 % (sa 623 milijuna kuna na 682 milijuna kuna; ranije pojašnjeno), c) rastu ostalih troškova (ranije pojašnjeno) te iv) konsolidaciji društava Hoteli Makarska<sup>1</sup> i Valamar Obertauern.

Prilagođavajući radi usporedivosti poslovanje ranije navedenih društava operativni troškovi su zabilježili 6 %-tni porast.

**OPERATIVNA ZARADA (EBITDA) I DOBIT RAZDOBLJA**

Snažnim dvoznamenkastim rastom neprilagođena EBITDA je dosegla razinu od 769,0 milijuna kuna (693,2 milijuna kuna u 2018.). 75,8 milijunsko povećanje (+10,9 %) operativne zarade rezultat je nastavka intenzivnog investicijskog ciklusa u povećanje konkurentnosti i podizanje kvalitete objekata i usluga, akvizicije društva Hoteli Makarska<sup>1</sup> u Makarskoj i Valamar Obertauerna u Austriji, razboritog upravljanja operativnim troškovima te optimizacije distribucije i upravljanja cijenama sukladno povećanoj potražnji za novoinvestiranim objektima.

Snažnije operativno poslovanje odrazilo se i na visok, 8,1 %-tni porast prilagođene EBITDA-e<sup>22</sup> na razinu od 758,1 milijuna kuna. Konsolidacija poslovanja društava Hoteli Makarska od kolovoza, odnosno Valamar Obertauern od studenog 2018. godine nosi 2 postotna boda rasta EBITDA-e, dok jednokratni utjecaj ovogodišnje primjene MSFI-a 16 iznosi 4,9 milijuna kuna. Pozitivna kretanja prilagođene i neprilagođene EBITDA-e su pod negativnim utjecajem ovogodišnjeg nižeg tečaja EUR/HRK.

U odnosu na usporedno razdoblje prošle godine, dobit prije oporezivanja je smanjena za 25,6 milijuna kuna na iznos od 232,5 milijuna kuna prvenstveno zbog nižeg financijskog rezultata (-37,8 milijuna kuna; detalji na sljedećoj stranici) te povećane amortizacije (+64,0 milijuna kuna). Posljedično, EBT marža smanjena je za 250 baznih bodova na 10,5 % (13,0 % 2018.).

U 2019. godini neto dobit Grupe iznosi 305,9 milijuna kuna. Rast od 66,7 milijuna kuna je prvenstveno rezultat većih poreznih prihoda (+88,3 milijuna kuna) najvećim dijelom s osnove većeg jednokratnog priznavanja odgođene porezne imovine<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG.

<sup>21</sup> Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

<sup>22</sup> Usklađenje uključuje i) izvanredne prihode (u iznosu od 63,9 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 23,8 milijuna kuna u prethodnoj), ii) izvanredne rashode (u iznosu od 50,7 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 28,7 milijuna kuna u prethodnoj) te iii) za isplaćene otpremnine (u iznosu od 2,4 milijuna kuna u 2019. godini, odnosno 3,5 milijuna kuna u prethodnoj).

<sup>23</sup> U 2019. godini priznanje odgođene porezne imovine na ime ostvarenih poreznih poticaja s osnove Zakona o poticaju za investicije i unapređenju investicijskog okruženja iznosi 114,1 milijun kuna, dok je 2018. godine iznosilo 25,8 milijuna kuna.

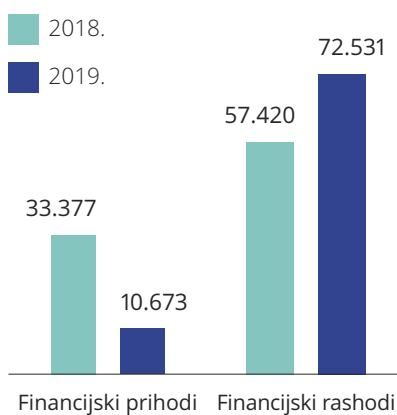
## FINANCIJSKI REZULTATI

Tijekom 2019. godine financijski rezultat iznosi -61,9 milijuna kuna (-24,0 milijuna kuna u 2018. godini). Glavne razloge 37,8 milijuna kuna lošijeg financijskog rezultata u odnosu na prošlo usporedno razdoblje prvenstveno nalazimo u: a) smanjenju neto tečajnih razlika za 29,4 milijuna kuna prvenstveno na dugoročne kredite kao posljedica izostanka uobičajene aprecijacije domaće valute spram eura u prvom kvartalu 2019. godine zbog neuobičajeno niskog tečaja EUR/HRK krajem 2018. godine, b) povećanja financijskih rashoda po

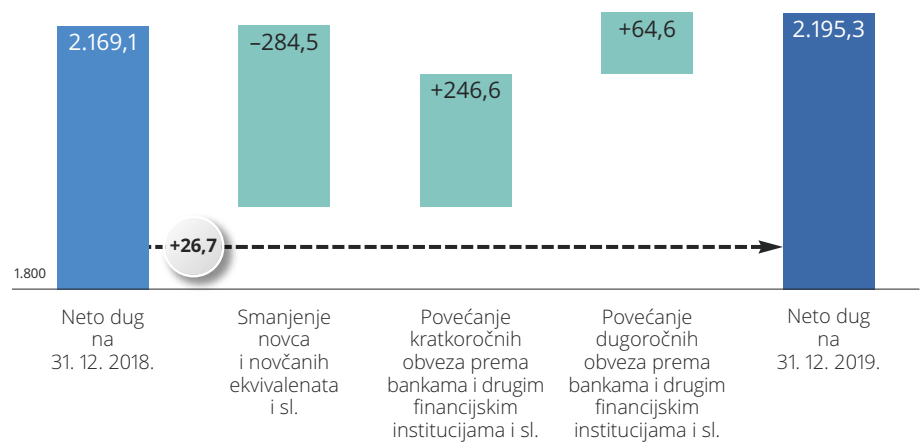
osnovi kamata prvenstveno na dugoročne kredite u iznosu od 6,6 milijuna kuna uslijed financiranja intenzivnih kapitalnih investicija, c) povećanju nerealiziranih gubitaka od financijske imovine u iznosu od 7,0 milijuna kuna ponajviše zbog širenja opsega pokrivača i obveza po fer vrijednosti kamatnih swapova, d) povećanja ostalih financijskih prihoda za 1,8 milijuna kuna ponajviše zbog prodaje financijske imovine te e) smanjenju ostalih financijskih rashoda za 3,1 milijuna kuna.

### FINANCIJSKI PRIHODI I RASHODI

(u '000 kuna)



### KRETANJE NETO DUGA<sup>24</sup> (u 100.000 kuna)



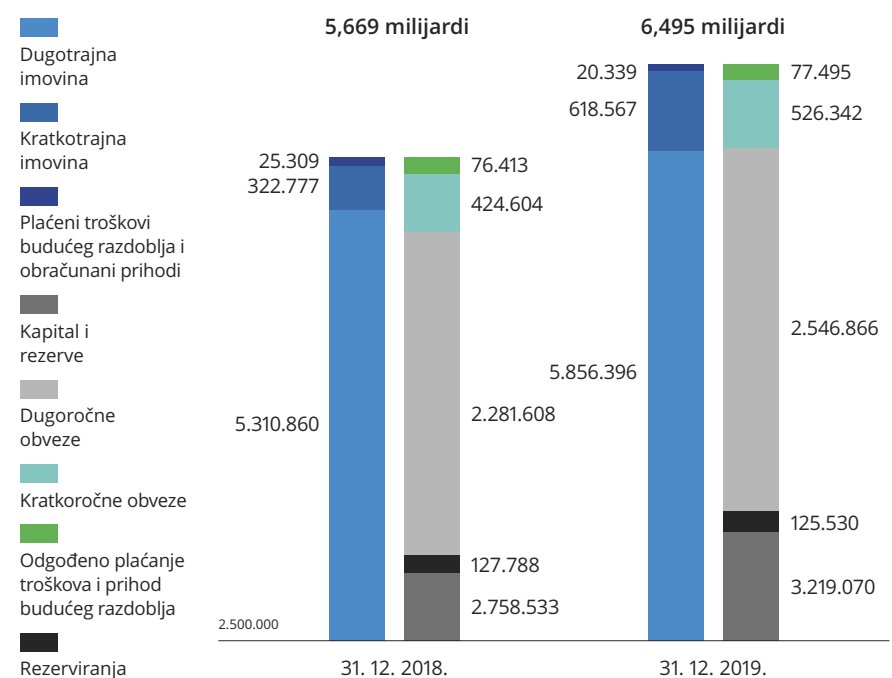
## IMOVINA I OBVEZE

Na dan 31.12.2019. godine ukupna vrijednost imovine Grupe iznosi 6.495,3 milijuna kuna te je veća za 14,6 % u odnosu na 31.12.2018. godine.

Ukupni dionički kapital i rezerve iznose 3.219,1 milijun kuna te su veći za 16,7 % kao rezultat ostvarene dobiti (+284,5 milijuna kuna) te porasta manjinskog interesa prvenstveno zbog dokapitalizacije društva Imperial Riviera (+329,0 milijuna kuna).

Ukupne dugoročne obveze povećane su s 2.281,6 milijuna kuna na 2.546,9 milijuna kuna uslijed povlačenja kredita za financiranje ovogodišnjeg investicijskog ciklusa. Velik dio kreditnog portfelja (87 %) čine dugoročni krediti s ugovorenim fiksnom kamatnom stopom, odnosno krediti štice derivativnim instrumentima (IRS) u svrhu zaštite od kamatnog rizika.

### IMOVINA I OBVEZE (u '000 kuna)



<sup>24</sup> Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično + ostale obveze sukladno MSFI 16 (najmovi) - novac u banci i blagajni - dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.



**POKAZATELJI PROFITABILNOSTI GRUPE VALAMAR RIVIERA**

	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>2019./2018.</b>
EBITDA marža	35,0 %	34,8 %	-20 bb
<b>Prilagođena EBITDA marža</b>	<b>35,4 %</b>	<b>34,3 %</b>	<b>-110 bb</b>
EBIT marža	14,2 %	13,3 %	-90 bb
<b>Prilagođena EBIT marža</b>	<b>14,7 %</b>	<b>12,8 %</b>	<b>-190 bb</b>
EBT marža	13,0 %	10,5 %	-250 bb
Neto profitna marža	12,1 %	13,9 %	180 bb
ROA	4,2 %	4,7 %	50 bb
ROE	8,5 %	8,8 %	30 bb
<b>Prilagođena ROCE</b>	<b>5,9 %</b>	<b>5,2 %</b>	<b>-70 bb</b>

**VREDNOVANJE GRUPE VALAMAR RIVIERA**

	<b>31. 12. 2018.</b>	<b>31. 12. 2019.</b>	<b>2019./2018.</b>
Prosječna cijena na dan (u kunama)	36,36	38,79	6,7 %
Tržišna kapitalizacija (u kunama)	4.468.823.546	4.728.031.913	5,8 %
EV (u kunama)	7.039.419.545	7.654.341.409	8,7 %
EPS (u kunama)	1,90	2,32	22,1 %
DPS (u kunama)	0,90	1,00	11,1 %
EV / prihodi od prodaje	3,6x	3,6x	-0,3 %
EV / EBITDA	10,2x	10,0x	-2,0 %
<b>EV / prilagođena EBITDA</b>	<b>10,0x</b>	<b>10,1x</b>	<b>0,6 %</b>
EV / EBIT	24,9x	26,0x	4,4 %
<b>EV / prilagođeni EBIT</b>	<b>24,2x</b>	<b>27,0x</b>	<b>11,7 %</b>

Ukupne kratkoročne obveze iznose 526,3 milijuna kuna te su veće za 24,0 % u odnosu na 31.12.2018. godine. Rast je najvećim dijelom posljedica veće tekuće otplate dugoročnog duga (+58,1 milijuna kuna) te većih obveza prema dobavljačima (+32,8 milijuna kuna) zbog intenzivnijeg investicijskog ciklusa 2020. godine.

Novac i novčani ekvivalenti na dan 31.12.2019. godine iznose 550,1 milijun kuna te su porasli za 110,1 % prvenstveno kao posljedica dokapitalizacije društva Imperial Riviera.

Ugovorene kreditne linije za investicije uz snažan novčani potencijal iz poslovnih aktivnosti omogućavaju

nesmetan nastavak budućih investicijskih aktivnosti i potencijalnih akvizicija.

# RAST PUTEM AKVIZICIJA, SPAJANJA I POSLOVNE SURADNJE

## HELIOS FAROS D.D. – USPJEŠAN IZLAZAK IZ STEČAJA

Nakon iskazanog interesa za Helios Faros d.d. u stečaju još 2017. godine u partnerstvu s PBZ Croatia osiguranje d.d. za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima, PBZ Croatia osiguranje i Valamar Riviera su u 2019. godini uspješno dovršili proces preuzimanja većinskog udjela u temeljnom kapitalu društva Helios Faros d.d. iz Starog Grada na otoku Hvaru.

Po dovršetku procesa dokapitalizacije i isplate stečajnih vjerovnika, PBZ Croatia osiguranje je steklo 70,83 %, a Valamar Riviera 23,61 % dionica Helios Farosa.

Od rujna 2019. godine na snazi je i Ugovor u odnosu na upravljanje hotelsko-turističkim objektima i sadržajima Helios Farosa slijedom kojeg Valamar Riviera upravlja poslovnim funkcijama i prodajom turističkih objekata Helios Farosa.

Partneri su dodatno dokapitalizirali društvo sa 139,4 milijuna kuna temeljem odluke Glavne skupštine Helios Farosa iz studenog 2019. godine, radi realizacije

investicija društva. Valamar Riviera je u ovoj korporativnoj akciji sudjelovala sa 24,4 milijuna kuna pa nakon provedbe upisa promjena temeljnog kapitala drži 20,0 % dionica, dok PBZ Croatia osiguranje posjeduje 77,73 % dionica Helios Farosa.

PBZ Croatia osiguranje i Valamar će nastaviti surađivati na razradi strategije razvoja turističke imovine i poslovanja Helios Faros.



## RESTRUKTURIRANJE, DOKAPITALIZACIJA I NOVA STRATEGIJA IMPERIAL RIVIERE D.D.

Nakon realiziranog pripajanja Hotela Makarska d.d. društvu Imperial Riviera d.d. u lipnju 2019. godine po odlukama glavnih skupština ovih dvaju društava, započela je realizacija petogodišnjeg poslovnog plana Imperial Riviere.

Ojačana dokapitalizacijom u vrijednosti 426 milijuna kuna u kojoj su sudjelovali AZ mirovinski fondovi u iznosu od 296 milijuna kuna i Valamar Riviera s iznosom od 106 milijuna kuna, te Allianz Hrvatska s iznosom od 18 milijuna kuna i Allianz Invest u iznosu od 6 milijuna kuna, Imperial Riviera je krenula u realizaciju planiranih 1,5 milijardi kuna ulaganja u rekonstrukciju i obnovu objekata u vlasništvu Imperial Riviere i daljnje širenje turističkog portfelja na nove destinacije.

Povećanje temeljnog kapitala Imperial Riviere kao zajedničkog poduzeća za upravljanje i ulaganje u turističku imovinu u regiji logičan je nastavak uspješne suradnje Valamara s institucionalnim investitorima.

Pored jačanja kapitalne osnove za ulaganja u postojeće destinacije Imperial Riviere, u pozadini ovakvog djelovanja Valamar Riviere i institucionalnih investitora poput mirovinskih fondova jest i dugoročno promišljanje ovih partnera koji u Imperial Rivieri, kao funkcionalnoj platformi za svoje razvojno djelovanje, kumuliraju svoje pojedinačne snage te oblikuju i slijede zajedničke strateške razvojne interese i izvan postojećih destinacija u kojima Imperial Riviera danas posluje.

Prvi od projekata opisanog regionalnog širenja Imperial Riviere predstavlja projekt ulaganja u Valamar Parentino Hotel 4\* u Poreču, koji je bio predmetom akvizicije Imperial Riviere od Valamar Riviere u listopadu 2019. godine po cijeni od 182,15 milijuna kuna.

Imperial Riviera je najavila da će tijekom investicijske sezone 2019/2020 uložiti više od 100 milijuna kuna u podizanje kvalitete ovog hotela s dodatnim Maro uslugama namijenjenim obiteljima.

# ODNOSI S INVESTITORIMA I DIONICA

Visoka transparentnost i kvaliteta poslovne i financijske komunikacije s investitorima predstavlja temelj odnosa s ulagačima u promicanju Valamar Riviere kao vodeće hrvatske dionice te jedne od vodećih u CEE regiji. 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. Glavna skupština

Valamar Riviere donijela je 17. studenoga 2014. godine odluku o uvrštavanju dionica kompanije na Službeno tržište Zagrebačke burze te je prvi dan trgovanja dionicom bio 17. prosinca 2014. 26.4.2019. godine Zagrebačka burza je odobrila zahtjev Valamar Riviere za prijelaz 126.027.542 redovnih dionica Društva s Redovitog na Vodeće tržište Zagrebačke burze. S obzirom da Valamar Riviera pridaje osobitu pažnju visokoj razini transparentnosti te kvaliteti poslovne i financijske komunikacije, prelaskom na najzahtjevniju burzovnu kotaciju nastojat će se dodatno povećati prepoznatljivost dionice te pozitivno utjecati na cijenu i likvidnost kao primjer najbolje tržišne prakse. Prvi dan trgovanja dionicama Društva na Vodećem tržištu bio je 29.4.2019. godine.

## KRETANJE CIJENE DIONICE VALAMAR RIVIERE



<sup>25</sup> Blok transakcije su isključene iz izračuna.

Kao vodeća hrvatska dionica i kompanija s oko 22 tisuće dioničara, Valamar Riviera je 27. lipnja 2019. organizirala svoj četvrti po redu Dan investitora. Predsjednik Uprave Željko Kukurin i član Uprave Marko Čižmek institucionalnim su investitorima prezentirali Valamarovu formulu ulaganja u djelatnike, proizvode i destinacije uz brigu o održivom i društveno odgovornom poslovanju. Svečani trenutak Dana investitora bio je otkrivanje makete i prezentacija budućeg cjelogodišnjeg luksuznog ljetovališta s pet zvjezdica u Poreču, hotela Pinea.

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2019. najviša je postignuta cijena dionice u redovnom trgovanju uređenog tržišta iznosila 40,80 kuna, a najniža 32,60 kuna. Nastavno na snažni rast rezultata poslovanja te čvrstim osnovama Valamar Riviere, cijena dionice je, usporedno s rastom indeksa CROBEX i CROBEX 10 u promatranom razdoblju zabilježila 10-postotni porast. S prosječnim redovnim prometom od

0,9 milijuna kuna dnevno, dionica Valamar Riviere je druga najtrgovanija dionica na Zagrebačkoj burzi tijekom 2019. godine.

Tržišna kapitalizacija dionice na 31.12.2019. godine od 4,7 milijarde kuna čini preko 3 posto ukupne tržišne kapitalizacije dionica kojima se trguje na Zagrebačkoj burzi. Povrh indeksa Zagrebačke burze, zajedničkog dioničkog indeksa Zagrebačke i Ljubljanske burze ADRIAprime, dionica je sastavnica i indeksa Bečke burze (CROX<sup>26</sup> i SETX<sup>27</sup>) i Varšavske burze (CEEplus<sup>28</sup>), indeksa SEE Link<sup>29</sup> regionalne platforme (SEELinX te SEELinX EWI) te svjetskog indeksa MSCI Frontier Markets Index. Zagrebačka banka d.d. i Interkapital vrijednosni papiri d.o.o. obavljaju poslove specijalista s redovnim dionicama Valamar Riviere time pružaju podršku prometu dionicama Društva, a koja je u promatranom razdoblju prosječno iznosila 26,5 %<sup>30</sup>.

Dionica Valamar Riviere najviše je praćena hrvatska dionica od financijskih

analitičara. Oni određuju njezinu ciljanu vrijednost na temelju procjene budućeg poslovanja tvrtke, primjenjujući pritom 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.

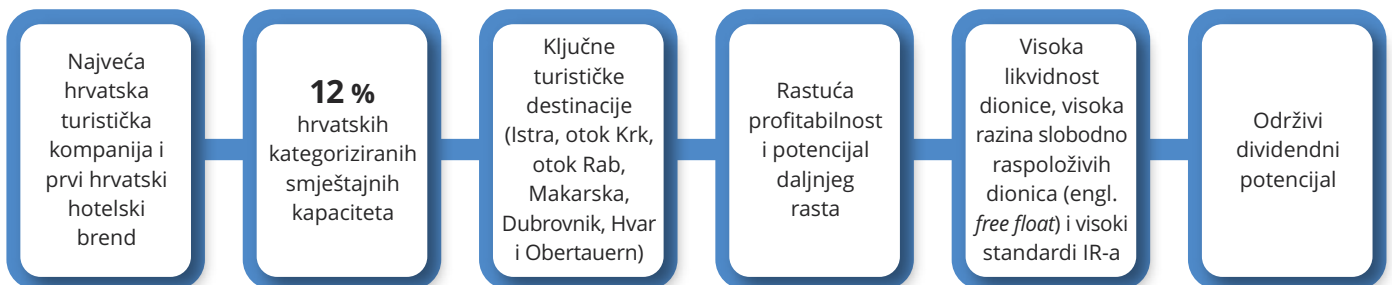
Analitičko praćenje Valamar Riviere pružaju:

1. Erste Bank d.d., Zagreb
2. Fima vrijednosnice bank d.o.o., Varaždin
3. Interkapital vrijednosni papiri d.o.o., Zagreb
4. Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb

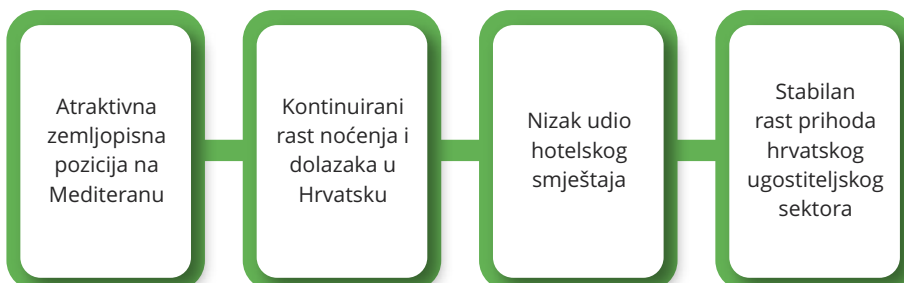


## INVESTICIJSKA PROPOZICIJA

### VALAMAR RIVIERA



### HRVATSKI TURIZAM



<sup>26</sup> Croatian Traded Index (CROX) predstavlja kapitalizacijsko ponderirani cjenovni indeks koji obuhvaća 12 najlikvidnijih i najkapitaliziranih dionica Zagrebačke burze.

<sup>27</sup> South-East Europe Traded Index (SETX) je kapitalizacijsko ponderirani cjenovni indeks koji obuhvaća "blue chip" dionice kojima se trguje na burzama u Jugoistočnoj Europi (Bukurešt, Ljubljana, Sofija, Beograd i Zagreb).

<sup>28</sup> CEEplus je dionički indeksu u koji će činiti najlikvidnije dionice uvrštene na burze u zemljama Višegradske skupine (Poljska, Češka, Slovačka, Mađarska) te Hrvatske, Rumunjske i Slovenije.

<sup>29</sup> SEE Link je regionalna platforma za trgovanje vrijednosnim papirima koju su utemeljile Bugarska, Makedonska i Zagrebačka burza. SEE LinX i SEE LinX EWI predstavljaju dva "blue chip" regionalna indeksa koji se sastoje od deset najlikvidnijih regionalnih kompanija uvrštenih na tri burze: pet iz Hrvatske, tri iz Bugarske i dva iz Makedonije.

<sup>30</sup> Razdoblje: 1.1. - 31.12.2019. godine; blok transakcije su isključene iz izračuna.

## NAGRADE U 2019. GODINI

Nagrada Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze za najbolje odnose s investitorima u Hrvatskoj.

## SASTANCI S INVESTITORIMA U 2019. GODINI

Tijekom 2019. godine održani su sastanci na NASDAQ-u u New Yorku te na Londonskoj burzi, kao i na konferencijama Raiffeisen Centrobank u Zürichu, City bank u Londonu, Zagrebačke i Ljubljanske burze u Zagrebu, Wood&Co u Bukureštu, Beogradu i Pragu, Erste Consumer Conference 2019 u Varšavi, Erste grupe u Beču te Auerbach Graysona u New Yorku.

Gradovi u kojima su održani susreti:

- ▶ Beograd, Srbija
- ▶ Ljubljana, Slovenija
- ▶ Bukurešt, Rumunjska
- ▶ New York, SAD
- ▶ London, Ujedinjeno Kraljevstvo
- ▶ Zürich, Austrija
- ▶ Poreč, Hrvatska
- ▶ Prag, Češka
- ▶ Beč, Austrija
- ▶ Varšava, Poljska
- ▶ Zagreb, Hrvatska

## KOMUNIKACIJA S DIONIČARIMA I INVESTITORIMA U 2019. GODINI

Glavna skupština dioničara

Road showovi i sastanci s investitorima i dioničarima

Odjel odnosa s investitorima

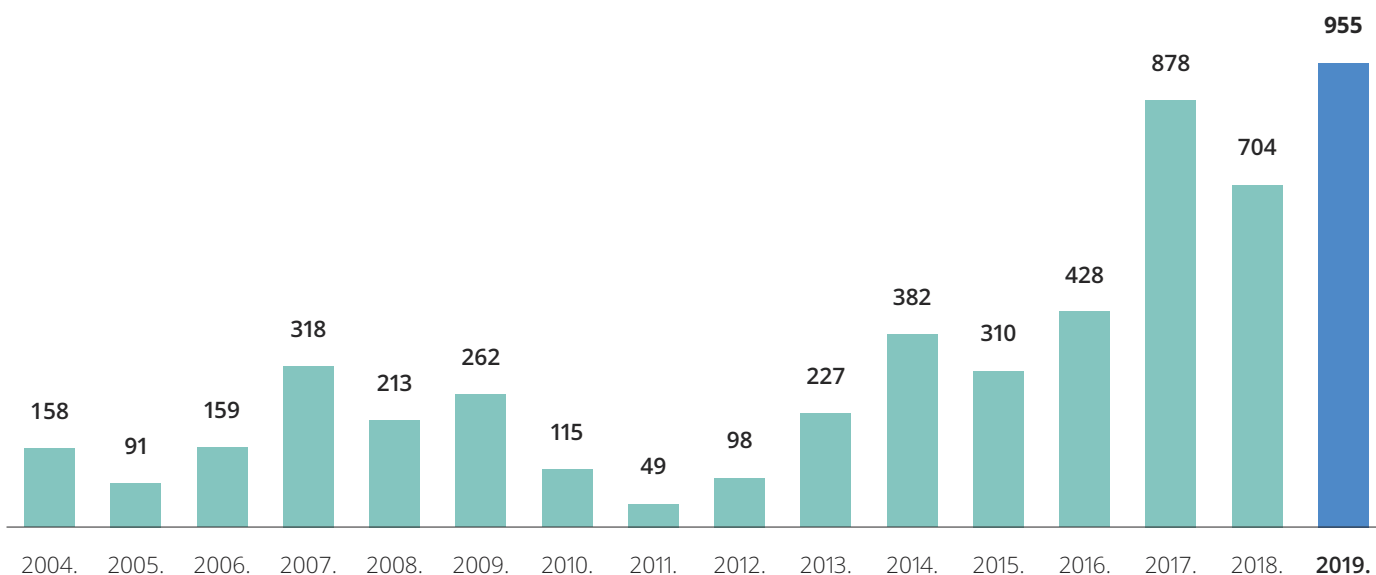
Organizacija Dana investitora

Korporativna internetska stranica za dioničare i investitore

Pravodobna objava informacija i materijalno važnih činjenica

Sudjelovanja na konferencijama, forumima i investitorskim događajima

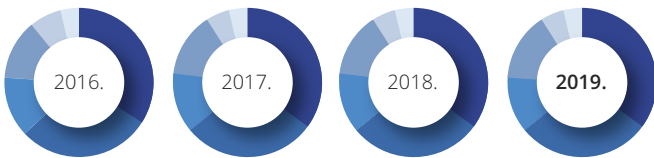
## INVESTICIJSKI CIKLUS (kapitalizirano investicija, mil HRK)



# PRODAJA

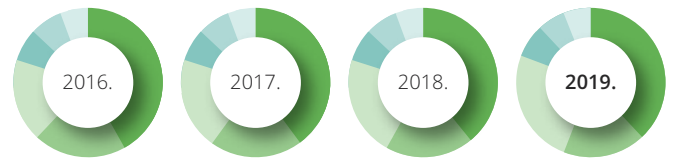
## VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: HOTELI I LJETOVALIŠTA

	2016.	2017.	2018.	2019.
Obitelji	34 %	35 %	35 %	35 %
Odrasli i parovi	29 %	29 %	30 %	30 %
Seniori	13 %	13 %	12 %	11 %
Aktivni gosti	13 %	14 %	14 %	15 %
MICE	7 %	5 %	5 %	5 %
Odmorišne grupe i ture	4 %	4 %	4 %	4 %



## VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: KAMPOVI

	2016.	2017.	2018.	2019.
Obitelji	42 %	40 %	39 %	38 %
Odrasli i parovi	20 %	20 %	19 %	18 %
Luksuzno kampiranje	18 %	20 %	22 %	25 %
Aktivni gosti	7 %	7 %	7 %	7 %
Seniori	7 %	7 %	7 %	6 %
Kratki boravak	6 %	6 %	6 %	6 %



## POVEĆANJE DIREKTNIH REZERVACIJA I LOJALNOSTI GOSTIJU

Program lojalnosti jedan je od načina na koji Valamar Riviera nastoji stvoriti dodatnu vrijednost za goste koji se vraćaju, s ciljem povećanja prihoda te udjela direktnih rezervacija. Udio gostiju koji se vraćaju u 2019. u Valamar Rivieri je iznosio 26 posto.

Tijekom 2019. godine u Valamar Rivieri putem direktnih kanala ostvareno je 44,7 posto prihoda. Te su rezervacije ostvarene putem sustava direktne distribucije: pozivnog centra, direktnom rezervacijom putem interneta ili preko mobilne platforme odnosno programom lojalnosti. Program lojalnosti nastavit će se razvijati kako bi se i dalje kreirale dodane vrijednosti za klijente uz istodoban razvoj mrežnih stranica, e-marketinga i tehnologije.

### GODIŠNJA POPUNJENOST HOTELA I LJETOVALIŠTA 2019.

Premium	50,1 %
Upscale	47,1 %
Midscale	46,0 %
Economy	36,9 %

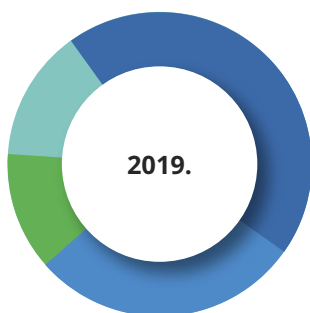
Udio prihoda  
loyalty članova u  
ukupnim direktnim  
rezervacijama u  
2019. godini:

hoteli **86 %**  
kampovi **60 %**

\* Isključen nekomercijalni smještaj, Makarska, Obertauern, Girandella Maro.

### DISTRIBUCIJSKI KANALI U 2019. (po prihodima)

**14,08 %**  
Grupe i MICE



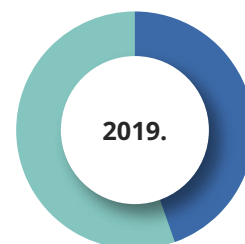
**44,73 %**  
Direktni  
booking

**12,34 %**  
OTA

**28,85 %**  
Alotman

### UDIO DIREKTOG BOOKINGA (prema prihodima\*)

**55,27 %**  
Ostali kanali



**44,73 %**  
Direktni booking

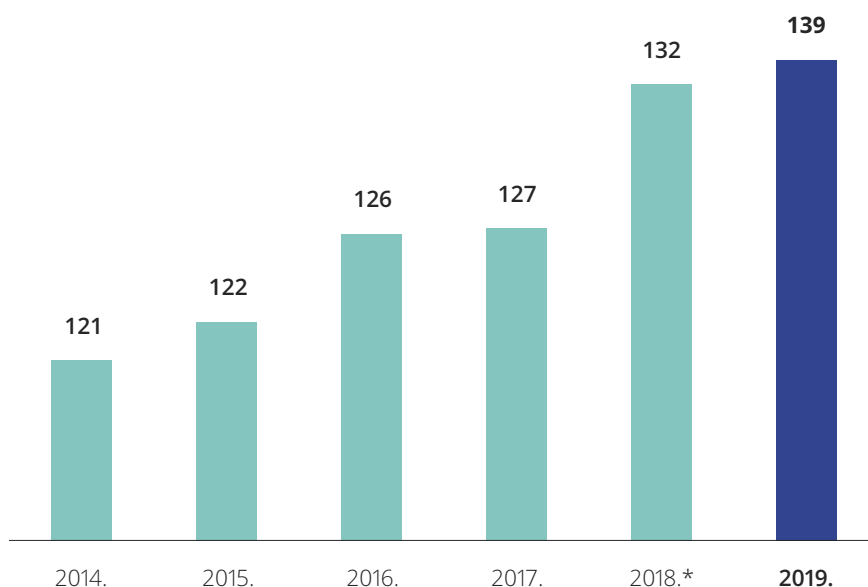
\* Prihodi pansiona umanjeni za iznose provizija agencijama.

## SEGMENTACIJA I IZBOR CILJNIH TRŽIŠTA

I u 2019. godini Valamar Riviera je nastavila s pozicioniranjem portfelja koji se učinkovito obraća ciljnim skupinama. Navedeno se postiže optimalnom diferencijacijom portfelja te jasnom strategijom brenda i uslužnih koncepata, dizajniranih tako da ispune specifične potrebe i želje određenih tržišnih segmenata. Time se postiže povećanje tržišnog doseg, kao i veća lojalnost gostiju, a u konačnici znatan i održiv rast ključnih pokazatelja poslovanja. Ova se strategija na najbolji način ogleda u razvoju proizvoda u brendovima Valamar Collection Hotels i Valamar Collection Resorts, gdje su kreirani posebni sadržaji za obitelji, sadržaji isključivo za odrasle te V-level sadržaji.

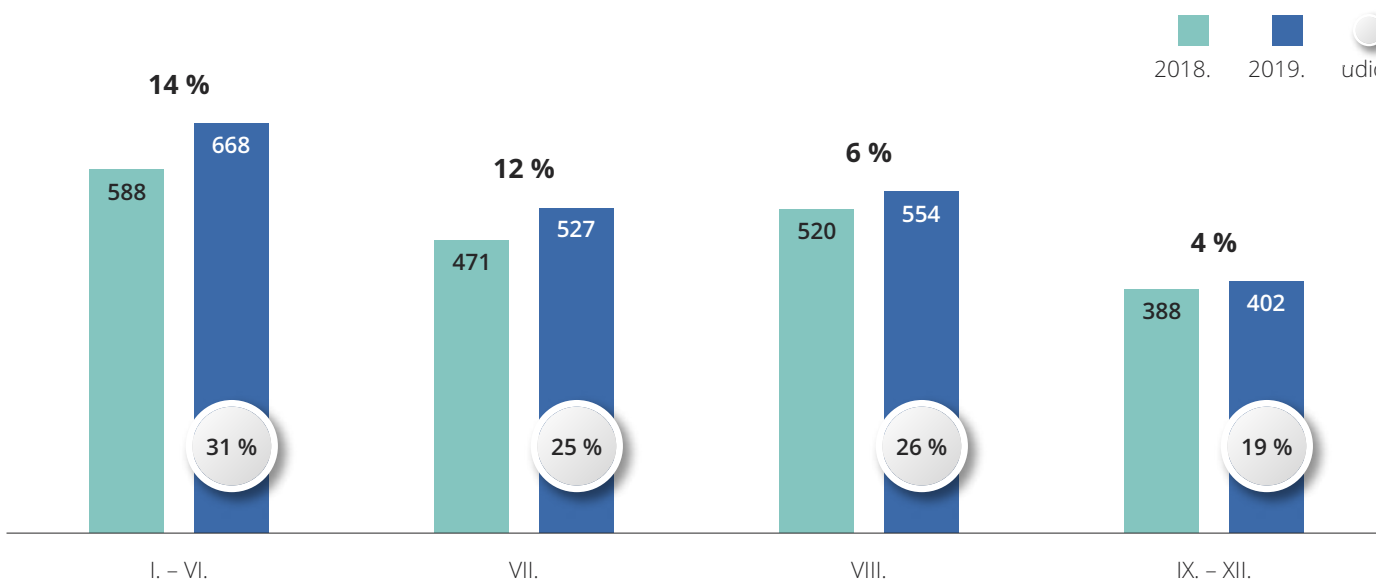
U kamping dijelu portfelja, uz potpunu integraciju dijela Valamarovih programa s potpisom, zanimljivo je istaknuti i razvoj specifičnih proizvoda za luksuzno kampiranje poput premium camping home villagea i glampinga. Najvidljiviji pomaci u tom se smislu mogu uočiti kod proizvoda pod brendom Premium Camping Resorts.

### DANI PUNE POPUNJENOSTI



\* 2018. uključuje Hotele Makarska (od 01. 08.) i Valamar Obertauern hotel (od 01. 11.)

### OPERATIVNI PRIHODI 2019./2018. (mil. HRK)



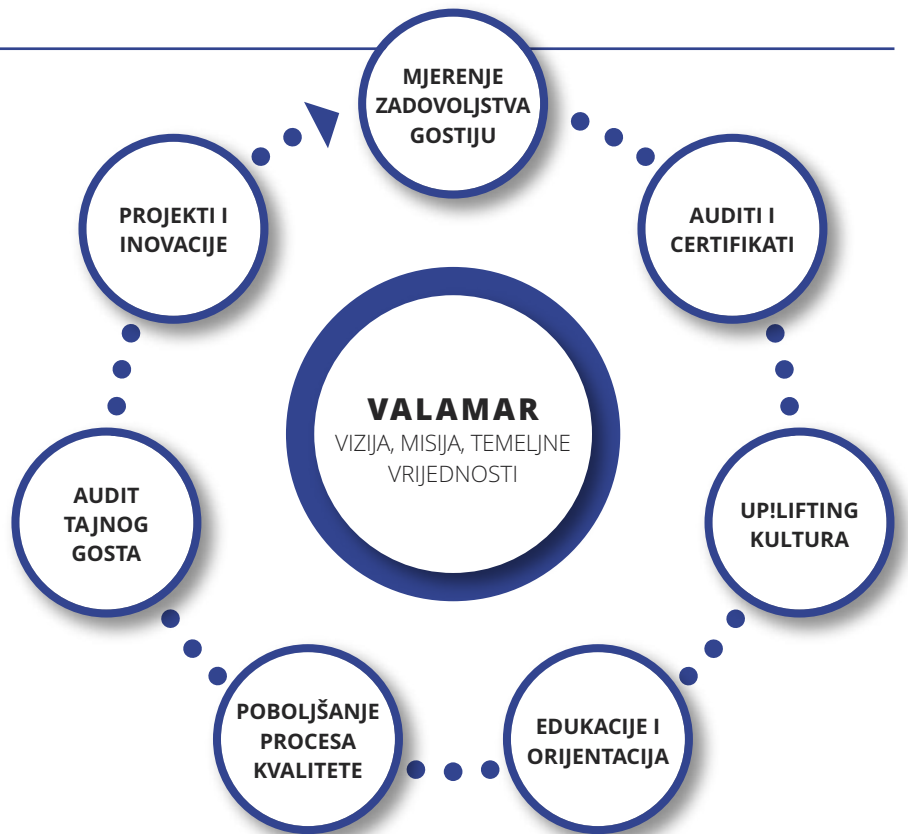
Podaci za 2018. uključuju VR + IMP + HM 8-12 + OT 11-12 mj., podaci za 2019. uključuju VR + IMP + OT

# KVALITETA

## STRATEŠKI MODEL KVALITETE 2019.

Strateški model upravljanja kvalitetom u Valamaru dizajniran je da bi omogućio uspjeh čitave organizacije, i to stavljanjem gosta na prvo mjesto i dosljednim isporučivanjem nevjerovatne usluge.

Model upravljanja kvalitetom omogućava pristup od 360 stupnjeva, što uključuje u prvom redu mjerenje zadovoljstva gostiju, uspješnu implementaciju najviših internih i eksternih industrijskih standarda, provođenje kulture izvrsnosti usluge unutar cijele organizacije kako prema gostima tako i prema djelatnicima te kontinuirano poboljšavanje kvalitete usluge.



## STANDARDI I CERTIFIKATI

Usluge Valamar Riviere zadovoljavaju najviše standarde kvalitete, sigurnosti i zdravlja te imamo sljedeće standarde i certifikate:

- ▶ HACCP (Sustav upravljanja sigurnošću hrane)
- ▶ ISO 9001 (Sustav upravljanja kvalitetom)
- ▶ ISO 14001 (Sustav upravljanja okolišem)
- ▶ ISO 50001 (Sustav upravljanja energijom)
- ▶ Oznaka kvalitete „Q“ Ministarstva turizma Republike Hrvatske
- ▶ Plava zastava – FEE (Foundation for Environmental Education)
- ▶ Sustainable Hotels
- ▶ Travelife Gold Award
- ▶ EU Ecolabel.

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

## UP!LIFTING KULTURA

U Valamaru Up!Lifting Indeks ukupno iznosi 94 posto, pri čemu u hotelima 95 posto te u kampovima 93 posto.

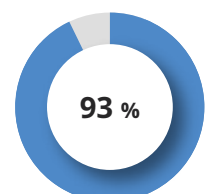
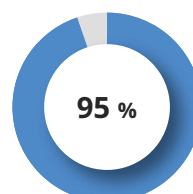
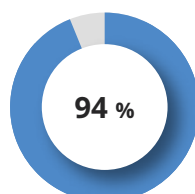
U 2019. godini održano je više od 7.000 treninga u objektima što je 1.000 više nego prethodne godine uz 18 različitih tema treninga. Više od 1.500 djelatnika sudjelovalo je na orijentacijskim prezentacijama za nove djelatnike, dok je među zaposlenicima bilo i 400 Up!Lifting nagrađenih ValamArtista te pet Up!Lifting ambasadora.

Tijekom 2019. godine više od 300 voditelja educirano je u programu Up!Liftinga i vođenja internih treninga Train the Trainer.

**UKUPNI  
UP!LIFTING INDEKS**

**UP!LIFTING INDEKS  
U HOTELIMA**

**UP!LIFTING INDEKS  
U KAMPOVIMA**





## REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU VALAMAROVIH GOSTIJU U 2019.

### BROJ ISPUNJENIH ANKETA



**25 %**

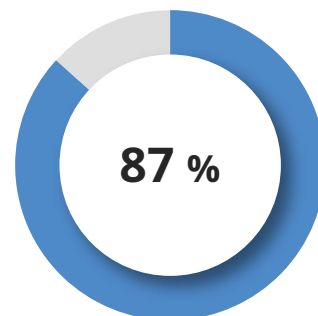
gostiju ispunilo je anketu o zadovoljstvu ili ostavilo online recenziju



### UKUPNA OCJENA ZADOVOLJSTVA GOSTIJU 2019.

Ukupna ocjena zadovoljstva gostiju na temelju 205.549 povratnih anketa i online objava naših gostiju.

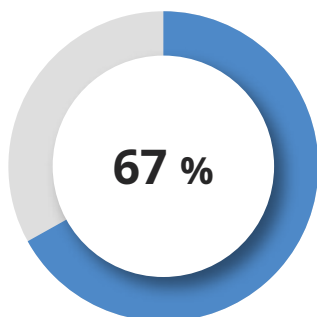
Ukupna ocjena za hotele je iznosila 87 %, a za kampove 85 %. Najveću ocjenu zadovoljstva gostiju imaju Valamar Collection objekti sa 93 %.



### UNBELIEVABLE INDEKS

Unbelievable indeks, postotak gostiju koji je naše djelatnike ocijenio najvišom mogućom ocjenom „nevjerojatno“ ili „unbelievable“.

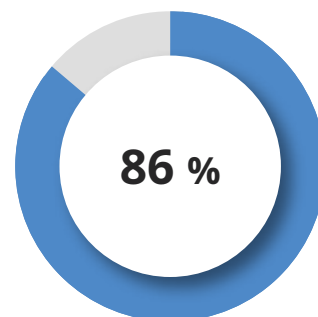
U 2019. godini iznosi 67 %.



### PROSJEK ONLINE OCJENE ZADOVOLJSTVA GOSTA

Prosjeak online ocjene zadovoljstva gostiju odnosi se na ukupnu online ocjenu posljednja 24 mjeseca na svim online portalima.

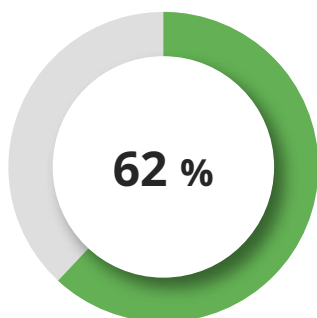
U 2019. godini iznosi 86 %, što je porast od 1pp u odnosu na 2018. godinu.



### NPS - NET PROMOTER SCORE

Kako bismo dobili Net Promoter Score, priupitali smo naše goste: „Biste li nas preporučili prijateljima ili kolegama?“

U 2019. godini rezultat je izuzetno visokih 62 %.



#### Kako se računa NPS



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors

# ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA

Valamar Riviera je u 2019. godini zauzela 7. mjesto na ljestvici top poslodavaca u Hrvatskoj, pet mjesta više u odnosu na prošlu godinu.

Kao jedina turistička kompanija, Valamar Riviera se nalazi i u prestižnom društvu top 20 poslodavaca u Hrvatskoj. Rezultat je to izbora gotovo 20.000 ispitanika istraživanja portala MojPosao koje se provodilo u 2018.

i 2019. godini. Presudni faktori prilikom izbora bili su harmonični odnosi na radnom mjestu, sigurnost radnog mjesta i socijalna odgovornost poslodavca, kao i vodstvo u sektoru, visina plaće i ostali benefiti koje poslodavac nudi. Status top poslodavca u turizmu Valamar opravdava i konkurentnošću plaća, sustavom motivacije i nagrađivanja, prilikama za razvoj karijere i brigom o zdravlju zaposlenika.

## ODGOVORNO UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Ulaganje u zaposlenike jedan je od primarnih ciljeva poslovanja Valamara. U kontekstu sezonalnosti kao jedne od važnih karakteristika odmorišnog turizma i turističkog sektora, Valamar sustavno različitim inicijativama i programima radi na produljenju sezone u destinacijama u kojima posluje te osiguranju cjelogodišnjih primanja što većem broju radnika kroz zapošljavanje na neodređeno i uključanjem u mjeru stalnog sezonca. Uz izvrsne uvjete rada, mogućnost razvoja karijere te stalnog radnog odnosa, veliki iskorak predstavlja i koncept smještaja za zaposlenike, „Kuća Valamar“, u kojoj svi zaposlenici koji dolaze iz drugih krajeva Hrvatske imaju osiguran smještaj. Osim toga, zaposlenicima su osigurani i topli obroci.

Kada se dio potrebnih zanimanja pokazao deficitarnim na tržištu rada, kompanija je pokrenula vlastite programe usavršavanja. Valamar vjeruje da se ovim praksama može utjecati na smanjenje odljeva radne snage, a time i stvoriti pozitivno radno okruženje za mlade i perspektivne ljude koji žele raditi i živjeti u Hrvatskoj. Zaštita zdravlja i sigurnosti zaposlenika jedan je od ključnih prioriteta kompanije te je

Valamar u potpunosti posvećen punoj usklađenosti sa svim zakonskim zahtjevima i internim standardima zaštite zdravlja i sigurnosti svojih zaposlenika, ugovornih partnera i gostiju. U kompaniji je ustrojena Služba zaštite na radu koja pomaže pri praćenju, prikupljanju povratnih informacija i davanju savjeta u vezi s programima zaštite na radu.

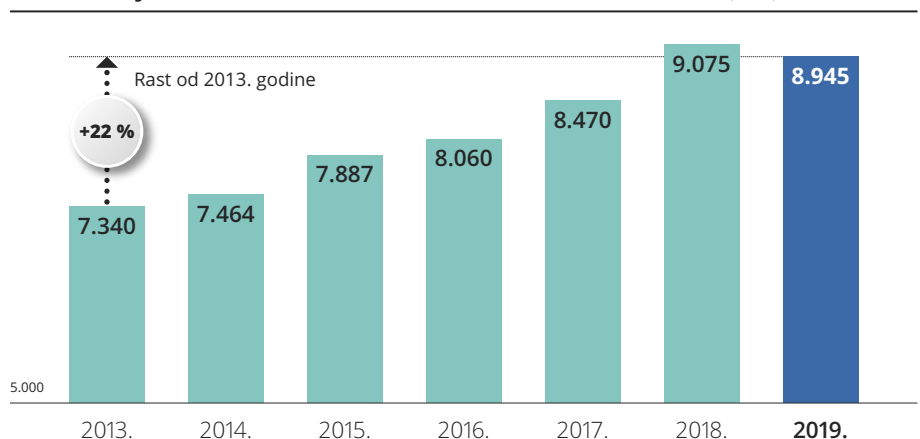
Sloboda udruživanja je ljudsko pravo utvrđeno međunarodnim deklaracijama i konvencijama, a samo kolektivno pregovaranje važan je oblik uključivanja svih dionika koji pomažu stvaranju institucionalnih okvira. Kolektivnim ugovorom Valamar Riviere obuhvaćeni su svi njezini zaposlenici, isključujući dva člana Uprave. Za sve značajnije promjene u poslovanju koje se odnose na zaposlenike postoji zakonska regulativa koja određuje rokove informiranja, dobivanje suglasnosti Radničkog vijeća, sindikata i drugih socijalnih partnera. Valamar kao poslodavac je dužan obavještavati Radničko vijeće o poslovnim rezultatima i stanju poslovanja, organizaciji rada, očekivanom razvoju poslovnih aktivnosti te o kretanjima i promjenama u plaćama, broju i vrsti radnika i troškovima rada, kao i o drugim pitanjima osobito važnim za gospodarski i socijalni položaj radnika.

## POLITIKA PLAĆA

Valamar zaposlenicima garantira minimalna neto primanja od 5000 do 7500 kuna za odrađeni puni mjesečni fond sati. U 2019. godini Valamar je svim zaposlenicima s ugovorom na neodređeno vrijeme u trenutku isplate i svim radnicima s ugovorom na određeno koji su u 2019. godini odradili najmanje 10 mjeseci isplatio i 13. plaću u iznosu od 5.000 kuna neto.

Sezonskim radnicima koji su odradili svo ugovoreno vrijeme prema ugovoru o radu i radili između 4 i 7 mjeseci isplaćena je nagrada za sezonu u iznosu od 700 kuna, dok je onima koji su radili između 7 i 10 mjeseci isplaćeno 1.500 kuna.

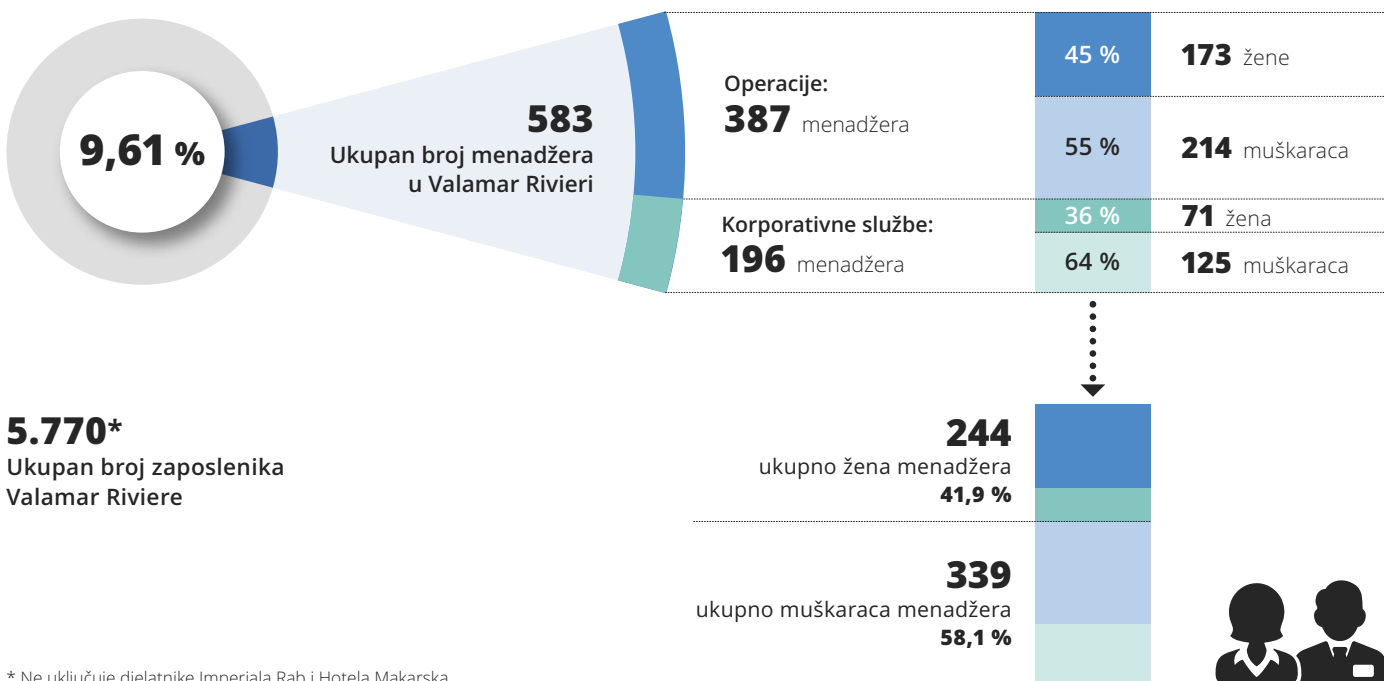
**RAST PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE U 2019. U ODNOSU NA 2013. (HRK)**



## UDIO BROJA MENADŽERA U UKUPNOM BROJU ZAPOSLENIKA U 2019. GODINI U VALAMAR RIVIERI

Jedan od ključnih ciljeva i prioriteta Valamara je izgradnja kompetentnog menadžmenta sa svim potrebnim znanjima, vještinama i sposobnostima nužnima za realizaciju strateških ciljeva kompanije.

U 2019. godini u Valamaru je bilo 583 menadžera\*, odnosno 9,61 % na ukupnom broju zaposlenika, od čega je 244 žena na menadžerskim pozicijama.



Dodatno, svim djelatnicima koji su u srpnju radili najmanje pola mjeseca isplaćena je i nagrada za sezonu u iznosu od 500 kuna. Na temelju kolektivnog ugovora, radnici Valamar Riviere u 2019. su ostvarili dar u naravi u maksimalno neoporezivom iznosu od 600 kuna, kao i pravo na dar djetetu do navršene 15. godine – jednako tako u maksimalno neoporezivom iznosu od 600 kuna. Tako je ukupno 3.722 zaposlenika dobilo 600 kuna dara u naravi, a zaposlenicima

čija su djeca mlađa od 15 godina isplaćeno je i 1.172 dara djeci u iznosu od 600 kuna.

Žene i muškarci u Valamaru jednako su plaćeni za jednaka radna mjesta i složenost posla koju obavljaju. U 2019. godini Valamar je nastavio s povećanjem plaća svojih zaposlenika.

Na razini godine, plaće su u Valamaru za 2 % bile veće od prosjeka RH i 25 % više od

prosječka industrije, odnosno sektora. Naime, prosječna bruto 1 plaća za 2019. godinu u Valamar Rivieri iznosila je 8.945 kuna, dok je prosječna plaća za Republiku Hrvatsku iznosila 8.766 kn, a u industriji 7.149 kn.

Od 2013. godine naovamo rast prosječne bruto 1 plaće iznosi visokih 22 %.

U odnosu na 2018. bruto 1 nije rastao iz razloga što je na nivou Društva bilo više odrađenih sati koji su utjecali na prosjek. Dodatno, zahvaljujući izmjeni pravilnika o porezu na dohodak te mogućnosti isplate neoporezivih nagrada zaposlenicima, Valamar je u 2019. godini stalnim djelatnicima i onima koji su tijekom godine radili najmanje 10 mjeseci isplatio 13. plaću u neto iznosu od 5.000 kn. Neto primici radnika Valamar Riviere su u 2019. u odnosu na 2017. rasli 10 %.

## PROSJEČNA ZAPOSLENOST NA TEMELJU SATI RADA U 2019. GODINI

### STRUKTURA ZAPOSLENIKA U ODNOSU NA VRSTU UGOVORA

Rad na neodređeno vrijeme	1.892
Zaposlenici s cjelogodišnjim primanjima	1.342
Sezonci	3.056
Studenti i učenički ugovor	778
<b>Ukupno</b>	<b>7.068</b>



**4.094\***  
prosječna  
zaposlenost na  
temelju sati rada

\* samo djelatnici Valamar Riviere. Prosječna zaposlenost na temelju sati rada Valamar Riviere i Imperial Riviere iznosi 4.716.

## KVANTITATIVNA STOPA FLUKTUACIJE

Stopa fluktuacije zaposlenika za stalne zaposlenike iznosi 5 % za Valamar Rivieru i 6 % za Valamar grupu.

### FLUKTUACIJA 2019: PROSJEČAN BROJ STALNIH ZAPOSLENIKA

	M	Ž	Ukupno	Stalni zaposlenici	Stopa fluktuacije
Baška	3	0	3	92	3 %
Dubrovnik	17	14	31	331	9 %
Krk	0	1	1	78	1 %
Poreč	20	19	39	802	5 %
Rabac	6	3	9	255	4 %
Rab	7	5	12	214	6 %
Makarska	9	7	16	106	15 %
<b>Ukupno</b>	<b>62</b>	<b>49</b>	<b>111</b>	<b>1878</b>	<b>6 %</b>

## STRUKTURA ZAPOSLENIKA U ODNOSU NA VRSTU UGOVORA ZA VALAMAR RIVIERU I IMPERIAL RIVIERU

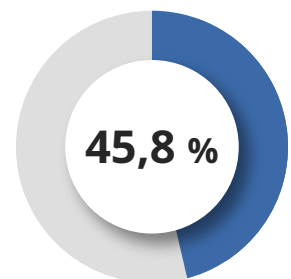
	31. 07. 2019.	31. 08. 2012.	Razlika 2019-2012	% rasta
Rad na neodređeno vrijeme	1.892	1.087	805	74 %
Ugovor za stalne sezonske poslove	1.142	131	1.011	772 %
Sezonci	3.056	1.709	1.347	79 %
Rad na određeno vrijeme /ostalo	200	62	138	223 %
Studenti i učenički ugovor	778	474	304	64 %
<b>Ukupno</b>	<b>7.068</b>	<b>3.463</b>	<b>3.605</b>	<b>104 %</b>

## PORAST BROJA ZAPOSLENIKA

Valamar je najveći poslodavac u hrvatskom turizmu i jedan od TOP poslodavaca koji je u 2019. godini u vrhu sezone u destinacijama od Istre i Kvarnera do Dubrovnika zapošljavao 7.068 osoba, što je porast za 400 zaposlenika u odnosu na 2018. godinu.

## INDEKS CJELOGODIŠNJEG RASTA\*

Permanent Indeks cjelogodišnjeg rada u 2019. godini na razini grupe 45,8 %.



\* Uključuje i Imperial Rivieru.

## POGODNOSTI ZA ZAPOSLENIKE

Valamar je pokrenuo projekt pod nazivom „Moji benefiti“ kojim se zaposlenicima osigurao najveći sustav materijalnih i nematerijalnih pogodnosti do sada, pokrivajući više aspekata poslovnog i privatnog života. Programom pogodnosti u Valamaru nagrađuju se najbolji rezultati i inovacije, omogućuje se balans poslovnog i privatnog života. Usto, zaposlenicima su osigurani i brojni popusti na proizvode i usluge koje koriste u svakodnevnom životu, kao što su popusti na različite oftalmološke, kozmetičke i frizerske usluge.

Svi zaposlenici Valamara ili ValamArtisti prilikom zapošljavanja dobivaju ValamArtist kartice uz koje ostvaruju i popust od 30 posto na ugostiteljske usluge u određenim ugostiteljskim objektima u Valamarovim destinacijama. Na popisu pogodnosti su i povoljniji uvjeti kreditiranja i bankarskih usluga kod banaka partnera Valamara te popusti na agencijska putovanja i brojne doživljaje u destinacijama u kojima Valamar posluje.

## PROGRAMI NAGRAĐIVANJA

Valamar ima razrađen sustav programa nagrađivanja u sklopu kojega je u 2019. godini nagrađeno čak 5873 zaposlenika kroz različite nagrade i stimulacije:

- Mjesečni dodatak na plaću – stimulacija
- Mjesečno i godišnje UP!Nagrađivanje i priznavanje radnika za OPS
- Mjesečno nagrađivanje radnika PC PEC
- Dvomjesečno nagrađivanje Upselling za recepcije u hotelima i kampovima
- Dvomjesečno nagrađivanje recepcionara – Program vjernosti hoteli i apartmani, kampovi i PEC
- Mjesečno nagrađivanje radnika Rezervacijskog centra
- Periodično nagrađivanje radnika Divizije prodaje i marketinga i Sektor PiM, UP – Regija Dubrovnik
- Nagrađivanje za istaknute rezultate na natjecanjima različite razine
- Godišnje nagrađivanje radnika HIP-a za ostvarene nadbudžetne rezultate u outletima
- Godišnje nagrađivanje mentora i trenera Valamar akademije
- Godišnje nagrađivanje radnika korporativnih službi (najbolji radnik)
- Moja ideja za Valamar – periodično i godišnje nagrađivanje
- Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolji poslovni rezultat – hotel i kamp, Najbolji radnici
- Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolji tim (Rekorderi, Najbolja inovacija)
- Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolja Uplifting praksa
- Nagrada za sudjelovanje u eventima
- Nagrađivanje radnika recepcija za DCC
- Nagrađivanje radnika za cross selling
- 5 % za objekte s 5\*
- Valamar jamstvo
- Nagrađivanje zaposlenika sektora financija i računovodstva
- Bonusi i nagrada za vjernost – management

## VALAMARTIST APLIKACIJA ZA ZAPOSLENIKE

Tiskani interni mjesečni magazin „ViV“ (Vijesti iz Valamara) jedno je od omiljenih sredstava razmjene informacija unutar Valamara, kao i s poslovnim partnerima.

Svake godine se provodi analiza čitanosti ViV-a i rezultati su redovito izvrsni. Uz magazin, Valamar sa svojim zaposlenicima komunicira i putem nove platforme za internu komunikaciju – ValamArtist app, predstavljenu 2019. godine. Aplikacijom je osigurano kvalitetno, pravovremeno i ciljano informiranje svih zaposlenika u cilju efikasnijeg obavljanja posla i boljeg razumijevanja ključnih ciljeva kompanije. Sadrži sve relevantne informacije o kompaniji, zbivanjima u destinacijama i

unutar kompanije i predstavlja najbrži način komunikacije s kolegama su na jednoj platformi. K tome, ValamArtist App omogućava svim ValamArtistima da sami kreiraju sadržaj koji im je važan i podijele ga s kolegama kojima bi mogao koristiti.

Aplikacija, osim što jača imidž top poslodavca, je i nadogradnja šire platforme koja osigurava Valamaru da ostane u kontaktu sa sezonskim zaposlenicima koji su se nakon odrađene sezone vratili svojim domovima.

## UPRAVLJANJE TALENTIMA I RAZVOJ KARIJERE

Krajnji cilj Valamar Riviere, osim povećanja sveukupne usluge prema gostu, jest kreiranje motivirajuće atmosfere rada. Od osnovnih zanimanja u turizmu do stručnjaka u IT-ju, kontrolingu, marketingu, prodaji i nizu drugih područja, jedan od strateških ciljeva kompanije je razvoj obrazovanih i zadovoljnih zaposlenika koji mogu ostvariti uspješnu karijeru u turizmu.

Svi zaposlenici uključeni su i u godišnje procjenjivanje učinka i potencijala, neovisno o

tome rade li u operacijama ili u korporativnim funkcijama. Takav pristup omogućava pravovremeno planiranje promocija, rotacija i sukcesije ključnih pozicija unutar kompanije.

Putem individualnih razvojnih planova zaposlenici mogu konkretno planirati dugoročni razvoj svoje karijere. Valamar Riviera kontinuirano prati rad svojih zaposlenika kako bi u potpunosti iskoristila njihov potencijal. Na temelju rezultata kompanija ulaže u njihovu edukaciju i

## OBITELJSKI DAN

Valamar organizira i već tradicionalni „Obiteljski dan“ u sklopu kojeg djeca zaposlenika mogu provesti dan s roditeljima na poslu i tako se upoznati s njihovim radnim mjestom.

U Poreču je 2019. godine oko 300 djece Valamarovih zaposlenika posjetilo radna mjesta svojih roditelja, a pridružili su im se i brojni drugi članovi obitelji, pa je u sklopu „Obiteljskog dana“ Valamarova upravna zgrada ugostila više od 500 ljudi. Roditeljima djece koja su početkom rujna 2019. godine kretala u prvi razred osnovne škole Valamar je u 2019. godini po prvi puta osigurao i plaćeni slobodan dan za prvi dana početka škole, omogućivši tako svojim zaposlenicima da taj poseban dan provedu sa svojom djecom.

usmjerava ih u daljnjem radu ovisno o njihovim mogućnostima, znanjima i afinitetima.

Valamar Riviera zapošljava kandidate različitih profila i iskustva, pružajući svakome priliku za napredovanje i razvoj unutar njihove tvrtke. Posebnu se pozornost posvećuje razvoju karijera, edukacijama i treninzima.

# CJELOŽIVOTNO UČENJE I EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

Povjerenje zaposlenika i partnera Valamar Riviera osigurava sustavnim ulaganjem u zaposlenike i predanošću u stvaranju iznimno obrazovanog, snažno motiviranog i zadovoljnog kolektiva. Zaposlenicima su kroz obrazovne programe i edukacije osigurane brojne prilike za osobni razvoj i profesionalno usavršavanje, u što je 2019. godine uloženo više od 6,9 milijuna kuna i 160 tisuća sati. Mogućnosti za razvoj karijere u Valamaru su izrazito velike, bez obzira o kojim se radnim mjestima radi.

## VALAMAR EXCELLENCE

U 2019. godini je pokrenuta i cjelovita edukacijska platforma za razvoj i obrazovanje zaposlenika, Valamar Excellence, putem koje je Valamar svojim zaposlenicima osigurao 160.751 sati edukacije.

Riječ je o internom programu cjeloživotnog učenja i stjecanja znanja korisnih za poslovanje u turizmu i ugostiteljstvu koji se dijela u dva dijela:

- ▶ **Valamar Edukacije** – specijalistički programi za radna mjesta u turizmu koja se sastoje od dva potprograma, V-Executive i V-Professional
- ▶ **Valamar Treninzi** – programi treninga koji uključuju individualni rad s mentorima i stručno usavršavanje na primjerima najboljih praksi u kompaniji: V-AKADEMIJA, V-LEAD, V-INTERN, V-START

## VALAMAR EDUKACIJE

1. **V-Executive** je dvogodišnji modularni program edukacija u turizmu namijenjen upoznavanju trendova, stjecanju novih znanja u struci, razumijevanju primjene inovacija i promicanju organizacijske kulture koja je okrenuta znanju i napretku. Program se realizira u suradnji s pet fakulteta u Hrvatskoj: Ekonomskim fakultetom Zagreb, Ekonomskim fakultetom Split, Fakultetom za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Fakultetom ekonomije i turizma Pula i Sveučilištem u Dubrovniku. Program V-Executive sadrži 27 modula podijeljenih u 8 trackova: Current and Future Trends in Tourism and Hospitality, Strategy, Organization and Context, Innovative Product Development and Sales

Management, Branding and Communication, Service Excellence and Quality Management, Managing Operations, Finance and Legal Issues, Sustainability and Responsibility. Nastava i predavanja će se održavati jednom mjesečno, četvrtkom i petkom, a uz predavače s navedenih fakulteta, bit će uključeni i Valamarovi stručnjaci te predavači iz prakse.

2. **V-Professional** je program stručnih edukacija namijenjen stjecanju i usavršavanju vještina potrebnih u svakodnevnom radu. Obuhvaća stručne edukacije koje se direktno vezuju uz rad polaznika poput edukacija stranih jezika, edukacija iz područja sommelierstva, Coffee akademija i sl. U sklopu V-Professionala Valamar surađuje s mnogim institucijama u Hrvatskoj, kao što su HUP, AZZRI, HUH zavodi za zapošljavanje te s mnogobrojnim dobavljačima koji pomažu da svi zaposlenici budu upoznati s proizvodima koje nudimo. Osim mogućnosti pohađanja jednodnevnih i višednevnih seminara te raznih tečajeva, zaposlenici imaju mogućnost sudjelovati na stručnim konferencijama, sajmovima, izložbama i skupovima.

## VALAMAR TRENINZI

1. **V-LEAD** - U 2019. godini je prvi put pokrenut novi program V-LEAD, interni razvojni program stručnog usavršavanja za buduće voditelje/direktore PC-a ili sektora te potencijalne nasljednike vodećih menadžerskih pozicija u operacijama i korporativnim službama. U ovaj program, koji traje godinu dana, ušlo je 23 kolega.

Koncipiran je tako da polaznici, uz stručne i strateške edukacije te program skrojen po mjeri svakog polaznika, prolaze i individualni projekt uz mentorstvo vodećih ljudi u kompaniji, koji na kraju prezentiraju pred Upravom. Polaznike su nominirali njihovi nadređeni, a kandidati su prošli i procjenu prije ulaska u sam program. Osim edukacija i mentoringa, imaju priliku i posjetiti neke od uspješnih hrvatskih kompanija te tako razmijeniti iskustva s kolegama u branši ali i izvan nje.

2. **V-AKADEMIJA** - U 2019. godini započela je nova generacija polaznika V-Akademije. Prvi puta je imala 102 polaznika, od čega njih 84 iz hotelskih operacija, a 18 iz korporativnih službi. Sukladno strategiji upravljanja ljudskim potencijalima i potrebama koje su se pojavile s rastom i razvojem kompanije te novim akvizicijama, V-Akademija je novu generaciju dočekala s određenim novitetima. Unaprijeđena je i doradana u programskom dijelu, broju kandidata i širenju na sve sektore u korporativnim službama. Sama akademija je dodatno podijeljena u šest smjerova te se kandidati, nakon generalnih edukacija i treninga, usmjeravaju na edukacije i treninge iz svog područja posla. Internim su radionicama prethodile mentorske radionice prezentacijskih vještina, gdje je uključen veći broj kolega iz korporativnih službi, kako bi se stvorila bazu mentora koji će pratiti, podržavati i prenositi najbolja znanja i prakse polaznicima. Također, svi zaposlenici koji žele ulagati u sebe i steći vrijedna korporativna znanja i ostale vještine i kompetencije potrebne za njihov posao, od sada se mogu i samostalno prijaviti.



**Više od 6,9 milijuna kuna**

uloženo je u obrazovne programe i edukacije u 2019.



**160.751 sati**

edukacije u sklopu Valamar Excellence programa u 2019.

**3. V-START** - Riječ je o jednogodišnjem programu kojim se Valamarovim pripravnicima omogućava uvid u mnogobrojne i konkretne procese unutar kompanije kroz međusektorske rotacije i mentorstvo. Pripravnici kroz godinu dana programa prolaze sve odjele u hotelskim operacijama gdje rade na konkretnim zadacima s ostalim kolegama. U zimskom periodu pripravnici rade s mentorima iz korporativnih funkcija kako bi dobili široku sliku poslovanja Valamar Riviere.

**4. V-INTERN** - Program praksi za učenike i studente koji se provodi u suradnji s raznim visokoškolskim institucijama u Hrvatskoj i inozemstvu. Među zaposlenicima Valamara su i bivši učenici i studenti koji su u kompaniju došli putem prakse. Valamar surađuje s brojnim partnerskim fakultetima i školama, a u 2019. godini je odrađeno preko 35 000 sati učeničkih i studentskih praksi.



## VALAMAR - NAJVEĆI STIPENDITOR U HRVATSKOJ

Valamar je najveći pojedinačni stipenditor u Hrvatskoj, koji svake godine nudi jedinstvene prilike za stipendiranje, praksu i prvo zaposlenje.

Valamarov sektor ljudskih potencijala nastavlja višegodišnju praksu stipendiranja učenika te je nedavno predstavio program stipendiranja za školsku godinu 2019./2020. za turističko-ugostiteljska zanimanja. Učenicima turističko-ugostiteljskih zanimanja kuhar, konobar, slastičar i turističko-hotelijerski komercijalist nudi se atraktivan program stipendiranja u vrijednosti od 1.200 kuna mjesečno tijekom školske godine u trajanju od 10 mjeseci sve do završetka školovanja. U 2019. godini, Valamar je stipendirao ukupno 288 učenika. Najviše stipendista dolazi iz kontinentalnog dijela zemlje te izvan destinacija u kojima posluje Valamar, njih čak 73 %. Od ukupnog broja stipendista, 46 % posto njih čine Valamarovi budući kuhari.

## ULAGANJE U BUDUĆE KADROVE I PROMOCIJA ZANIMANJA U TURIZMU

S dugogodišnjom praksom stipendiranja učenika deficitarnih, ugostiteljsko-turističkih zanimanja, Valamar Riviera je i do sada bila najveći partner Ministarstvu turizma.

U Valamarovim hotelima, kampovima i ljetovališta učenici imaju priliku steći radno iskustvo, a po završetku školovanja osigurano im je i prvo zaposlenje kod vodećeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj. Obveza svih stipendista jest da tijekom stipendiranja redovito pohađaju nastavu, upišu školsku godinu i uredno maturiraju. Stipendistima koji dolaze iz drugih destinacija Valamar osigurava smještaj i prehranu na teret poslodavca. Takvim se pristupom doprinosi poticanju i podršci mladima za upis i završetak obrazovanja za ugostiteljsko-turistička zanimanja, kvalitetnije se povezuje Valamar kao poslodavac sa srednjim strukovnim i ugostiteljskim školama diljem Hrvatske te se podiže ukupna kvaliteta hrvatskog turizma, kao i kvaliteta kadrova u ugostiteljstvu i turizmu.

### VALAMAR JE U 2019. GODINI STIPENDIRAO 288 UČENIKA\*

	Domicilni	Iz drugih županija	Ukupno
Maturanti	26	99	125
Ostali razredi	86	77	163
<b>Ukupno</b>	<b>112</b>	<b>176</b>	<b>288</b>

\* Valamar Riviera i Imperial Riviera.

## SURADNJA S REGIONALNIM CENTRIMA KOMPETENTNOSTI

Europski socijalni fond (ESF) jedan je od glavnih instrumenta kohezijske politike Europske unije i usmjeren je na pružanje potpora za ulaganje u ljudski kapital i jačanje konkurentnosti europskog gospodarstva. Aktivnosti financirane iz sredstava Europskog socijalnog fonda pomažu ljudima da unaprijede svoje vještine i lakše se integriraju na tržište rada.

Ministarstvo turizma prepoznalo je centre strukovnih kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva kao instrument kojim može unaprijediti kvalitetu strukovnog obrazovanja za turizam i ugostiteljstvo i prilagođavati ga potrebama tržišta rada s ciljem jačanja konkurentnosti ljudskih potencijala u turizmu i ugostiteljstvu.

Valamar Riviera je krajem 2019. godine potpisala Sporazume o strateškom partnerstvu s Regionalnim centrima kompetencija u Puli, Opatiji i Dubrovniku na 4-godišnjem projektu „Uspostava regionalnih centara kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva“. Partnerstvo obvezuje na suradnju i angažman na tri prioriteta projektna zadatka: jačanje sustava strukovnog obrazovanja i osposobljavanja te njihove kvalitete, između ostalog mehanizmima za predviđanje vještina, prilagodbom nastavnih planova i programa te uvođenjem i razvojem sustava učenja koji se temelje na radu, uključujući dualne sustave učenja i programe naukovanja modernizacija ponude strukovnog obrazovanja te podizanje njegove kvalitete u svrhu povećanja zapošljivosti učenika kao i mogućnosti za daljnje obrazovanje i cjeloživotno učenje.

Prema Zakonu o strukovnom obrazovanju, od 2018. godine Centri kompetentnosti mjesto su izvrsnosti strukovnog obrazovanja i osposobljavanja temeljenog na radu te kao svoje partnere također predlažu i biraju gospodarstvenike, turističke tvrtke koje su lideri u izvrsnosti usluge, programa i praksi razvoja ljudskih potencijala. Centri kompetentnosti će s Valamarom i ostalim partnerima iz sektora turizma provoditi specijalizirane i diferencirane aktivnosti razvoja novih kurikuluma, prilagodbe kurikuluma potrebama

na tržištu rada, stručnog usavršavanja nastavnika, suradnika u nastavi i mentora, osposobljavanja mentora na radnom mjestu.

Strateško partnerstvo u trajanju od 2020-2023. godine omogućit će i Valamaru razmjenu znanja i prakse sa sličnim centrima u drugim zemljama te razmjenu, povezivanje znanja i vještina te podizanje svoje korporativne kompetentnosti kroz mobilnost učenika, stipendista, mentora i specijalista.

## SEZONSKO ZAPOŠLJAVANJE

Valamar Riviera jamči najbolje uvjete u sezonskog rada u turizmu. Kako bi se novim zaposlenicima zaželjela dobrodošlica u Valamar tim te kako bi im se pojednostavnila integracija u poslovne procese kompanije, Sektor operacija, Sektor ljudskih potencijala i Sektor kvalitete za njih organiziraju orijentacijske prezentacije. Podijeljene su po destinacijama i klasterima i u sklopu njih se može saznati što znači dobar posao u Valamaru, koje su temeljne vrijednosti Valamara te misija i vizija Društva o izvrsnosti usluge i sustavu nagrađivanja u Valamaru.

### PROGRAM VALAMAR +3

Stabilnost i kontinuitet cjelogodišnjih primanja Valamar Riviera svojim zaposlenicima osigurava kroz mjeru aktivne politike zapošljavanja „Stalni sezonac“ i program „Valamar +3“ koji se provodi od 2016.

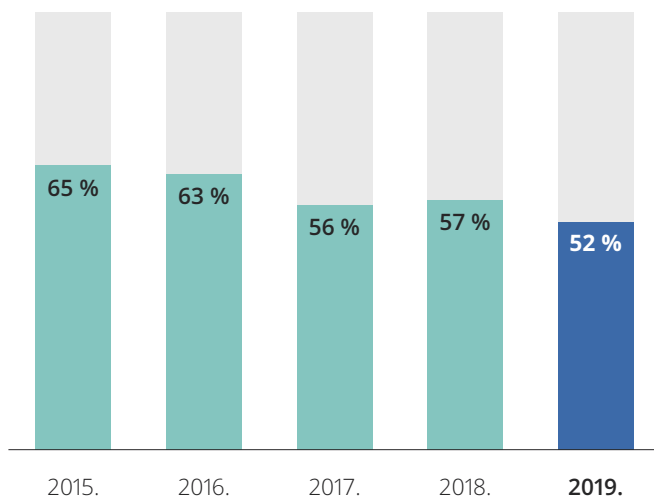
Zaposlenicima je omogućeno korištenje Valamar+3 programa u sklopu kojega su uvjeti stalnih sezonača maksimalno izjednačeni sa stalno zaposlenima. Brojka tri u nazivu označava sigurnost zaposlenja

kroz tri sezone, a radnicima omogućava minimalno devet mjeseci rada godišnje i brojne druge pogodnosti. Tijekom cijelog trogodišnjeg razdoblja ugovora stalni sezonac ima kontinuiran radni staž kao i prednost pri zapošljavanju u stalni radni odnos u Valamaru. Cilj Valamar Riviere je povećanje permanent indeksa u bliskoj budućnosti, odnosno broja ugovora na neodređeno i ugovora koji osiguravaju cjelogodišnja primanja kroz mjeru stalnog sezonača na razinu od 50 posto.

### POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA

Sezonski posao prvi je korak za stalni cjelogodišnji posao u Valamaru. Zbog rasta broja zaposlenih, udio sezonača povratnika se smanjio te je sa 63 % u 2016. dostigao 52 % u 2019. Međutim, sam broj povratnika u apsolutnom iznosu raste te je u 2019. godini zabilježeno 9 % više povratnika nego u 2018. godini.

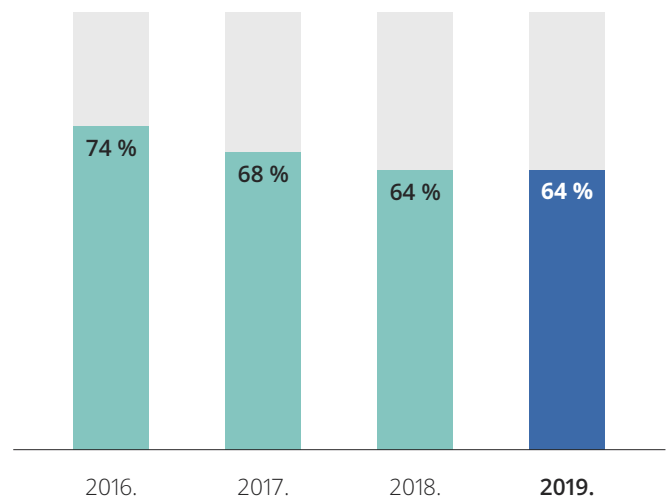
### POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA



### UDIO DOMICILNIH ZAPOSLENIKA

U Valamaru zapošljavanje domicilnih zaposlenika smatraju dijelom svoje poticajne korporativne kulture koju kompanija kontinuirano razvija stavljajući ljude uvijek na prvo mjesto.

### UDIO DOMICILNIH ZAPOSLENIKA





## ULAGANJA U KUĆE VALAMAR U 2019.

Svim zaposlenicima koji u Valamar dolaze raditi iz drugih krajeva Hrvatske i regije, Valamar osigurava kvalitetan smještaj i tople obroke. U smještaj za zaposlenike do sada je uloženo između 80 i 100 milijuna kuna. U tijeku je i gradnja pete Kuće Valamar u Dubrovniku.



### 80 – 100 milijuna kuna

do sada je ukupno uloženo u kuće Valamar

Sezonski radnici koji dolaze u destinaciju Rabac smješteni su u hotelu s bazenom, koji ima tri objekta sa smještajnim jedinicama te brojne pogodnosti. U glavnom objektu nalazi se recepcija za prijavu te pansionistički restoran u kojem se poslužuje doručak, a druga dva objekta opremljena su zajedničkom kuhinjom sa svom opremom te priborom potrebnim i za samostalno pripremanje obroka.

Za zajednička druženja nakon posla zaposlenicima su na raspolaganju prostor za video i društvene igre opremljen igraćom konzolom, stolnim nogometom, hokejom, pikadom i društvenim igrama, dnevni boravak sa zajedničkim televizorom te vanjske zone za druženje s roštiljem. U sklopu hotela za sezonce je i prostor predviđen za odlaganje bicikala te praonica i sušionica rublja.

Pored Rapca, sezonski radnici već imaju osiguran smještaj u hotelima za zaposlenike Kuća Valamar na dvije lokacije u Poreču te na Krku.

## KORPORATIVNA KULTURA I KLIMA – REZULTATI 2019.

Godišnje Valamarovo istraživanje zadovoljstva zaposlenika, 2019. prošireno novom kategorijom, „Radno okruženje i timski odnosi“, ove je godine ispunilo 88 posto zaposlenika ili tri posto više nego prošle godine.

Ove je godine ispitivanje imalo i humanitarni predznak, pa smo tako za svaku anketu koju su naši zaposlenici ispunili donirali 5 kuna dječjim vrtićima u destinacijama u kojima poslujemo.



**UKUPNA OCJENA  
ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIKA**



**Ocijenom višom od 4,0**

ocijenjene su kategorije radno okruženje i odnos, nadređeni te balans život – rad

## DOBAR POSAO U VALAMARU: KAMPANJA I STRUKOVNA NAGRADA

Značajan broj investicija uz paralelno podizanje kvalitete i razine usluge podrazumijeva i kontinuirano povećavanje broja zaposlenih, što je trend koji je u Valamaru iz godine u godinu sve izraženiji. U trenucima kada je u Hrvatskoj nedostajalo radne snage, takva se dinamika zapošljavanja mogla realizirati jedino uz strateško planiranje novih zapošljavanja kakvo Valamar provodi posljednjih desetak godina.

U 2019. godini broj zaposlenika u Valamar povećan je za više od 400, čime je ukupan broj zaposlenih dosegao 7.068. Za popunjavanje svih traženih pozicija zaslužna je kampanja „Dobar posao u Valamaru“, pokrenuta s ciljem jačanja imidža top poslodavca te privlačenja što većeg broja kandidata za zapošljavanje.

Cilj kampanje je osnaživanje prepoznatljivosti Valamara kao poslodavca koji nudi mogućnost razvoja karijere i garantira najbolje uvjete za rad te najkvalitetniji smještaj zaposlenika u Hrvatskoj, kao i osiguranje visoke potražnje za sezonskim radom u Valamaru te visok broj

kvalitetnih kandidata za svaku poziciju. Valamar je jedna od prvih kompanija u Hrvatskoj koja je pokrenula takvu integriranu komunikacijsku kampanju, za koju je i nagrađena Grand Prix-om Hrvatske udruge za odnose s javnošću (HUOJ) u kategoriji odnosi s javnošću za velika trgovačka društva.

Osim dvosmjerne komunikacije putem Facebook stranice „Dobar posao u Valamaru“, Valamar je u 2019. nadogradio platformu „Dobar

posao u Valamaru“ lansiranjem web stranice [dobarposaovalamaru.com](http://dobarposaovalamaru.com) koja donosi sve informacije o prijavama za posao, uvjetima rada, pogodnostima koje ostvaruju zaposlenici, detaljne opise poslova u sektorima Valamara, sve o praksama, stipendijama i mogućnostima rada za učenike i studente te cijeli niz drugih informativnih noviteta vezanih uz sve segmente ljudskih potencijala. Stranica nudi niz noviteta kao što je prijava na newsletter za sve posjetitelje zainteresirane za posao u Valamaru.

**7. mjesto** na ljestvici top poslodavaca u Hrvatskoj

**400 novih radnih mjesta** otvoreno u sezoni 2019. od Istre i Kvarnera do Dubrovnika

**Više od 7.000 djelatnika** u 36 hotela i ljetovališta i 15 kamping ljetovališta

**5.000 kn do 7.500 kuna** minimalna neto primanja za puni mjesečni fond sati

**80 - 100 milijuna kuna** u kvalitetan smještaj za zaposlenike Kuća Valamar

# ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI I OKOLIŠU



MALI  
TURIZAM

OBOGATIMO  
DESTINACIJE

IZGRADIMO TURISTIČKU  
INFRASTRUKTURU

VELIKO SRCE  
VALAMARA

DOBAR POSAO  
U VALAMARU

NAŠI  
UMIROVLJENICI

VALAMART

ZELENI  
VALAMAR

VOLIMO  
SPORT

Valamar je društvenu odgovornost preuzeo kao način ponašanja kompanije u čitavom rasponu svojega poslovanja.

Ova praksa integrirana je u cjelokupno poslovanje te pritom oblikuje rad kompanije u odnosu na korporativno upravljanje, njezino pozicioniranje na

**5,8 %**

udio DOP-a u prihodu 2019.

tržištu, odnos prema zaposlenicima, okolišu te društvenoj zajednici. Valamarovi krovni programi društveno odgovornog poslovanja usko su povezani s temeljnim poslovanjem kompanije.

Valamar Riviera razvila je devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja, u koje ulaže minimalno 2,5 posto svojih godišnjih prihoda. U 2019. godini u ove krovne programe uloženo je 5,8 posto prihoda, odnosno 129 milijuna kuna, što je 28 milijuna kuna više nego 2018. godine.

## ULAGANJA PO PROGRAMIMA

Veliko srce Valamara:  
702 tisuće kuna

Dobar posao u Valamaru:  
23 milijuna kuna

Obogatimo destinacije:  
5,7 milijuna kuna

Izgradimo turističku infrastrukturu:  
60 milijuna kuna

ValamArt: 78 tisuća kuna

Volimo sport: 3,2 milijun kuna

Zeleni Valamar: 36,4 milijuna kuna

Mali turizam: posjete predškolske  
i školske djece destinacijama

Naši umirovljenici: podrška druženjima  
umirovljenika u destinacijama

## ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Zbog oskudnosti i ograničenosti prirodnih resursa, svako djelovanje pojedinca i organizacija treba biti usmjereno na njihovo očuvanje. Visoka razina ekološke svjesnosti postala je iznimno važan čimbenik u turističkom sektoru, koji zbog svog obujma i intenziteta ima jednu od najodgovornijih uloga u očuvanju okoliša.

Kao vodeća turistička tvrtka u Hrvatskoj, Valamar Riviera ima posebnu odgovornost sustavno primjenjivati visoke standarde u zaštiti okoliša - ključnom resursu u turizmu. Odgovornost prema okolišu jedan je od stupova održivosti kojeg je Valamar Riviera ugradila i u Politiku kvalitete i održivog poslovanja i strateške ciljeve.

- ▶ 17,2 milijuna kuna – uloženo u projekte energetske učinkovitosti u 2019. godini

- ▶ 100 posto električne energije u Valamarovim objektima – dolazi iz obnovljivih izvora.
- ▶ više od 70 posto – smanjena izravna i neizravna emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega
- ▶ 4,2 milijuna kuna – izdvojeno u 2019. godini za nabavu 20 novih električnih vozila, 26 električnih skutera te 7 električnih kolica ukupne vrijednosti.
- ▶ 3 milijuna kuna – vrijednost projekta zamjene klasičnih rasvjetnih tijela visoko učinkovitom LED rasvjetom.
- ▶ 14 Valamarovih plaža nosi oznaku Plave zastave, međunarodni simbol kvalitete za očuvan okoliš, čistoću mora i plaže, dobro uređene plaže i visoku kvalitetu usluge.

### SUSTAINABLE HOTEL CERTIFICATE

Valamar Sanfior Hotel & Casa  
★★★★★

Valamar Koralj Hotel  
★★★

Valamar Collection Dubrovnik  
President Hotel  
★★★★★

Valamar Parentino Hotel  
★★★★

TUI Blue Bellevue Resort by Valamar  
★★★★

Valamar Padova Hotel  
★★★★

Valamar Carolina Hotel & Villas  
★★★★

### IZVJEŠTAJ EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA ZA 2019.

#### USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U VALAMAR RIVIERI

	kg/noćenju	PROMJENA U ODNOSU NA PRETHODNU GODINU (t)	kg/noćenju
2015.	4,29		
2016.	1,27	↓ 67,96 %	↓ 70,46 %
2017.	1,24	↓ 0,02 %	↓ 2,40 %
2018.	1,32	↑ 8,90 %	↑ 6,66 %
2019.	1,21	↓ 5,54 %	↓ 8,27 %

#### USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U GRUPI VALAMAR RIVIERA

	kg/noćenju	PROMJENA U ODNOSU NA PRETHODNU GODINU (t)	kg/noćenju
2016.	1,68		
2017.	1,72	↑ 2,47 %	↓ 0,25 %
2018.	1,84	↑ 9,22 %	↑ 7,16 %
2019.	1,35	↓ 24,84 %	↓ 26,63 %

\* Od 2017. u izračun uključen Valamar Obertauern Hotel.



#### VALAMAR JE U SVOJEM POSLOVANJU FOKUSIRAN NA:

- ▶ smanjenje potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja,
- ▶ smanjenje potrošnje pitke vode,
- ▶ smanjenje potrošnje električne energije.

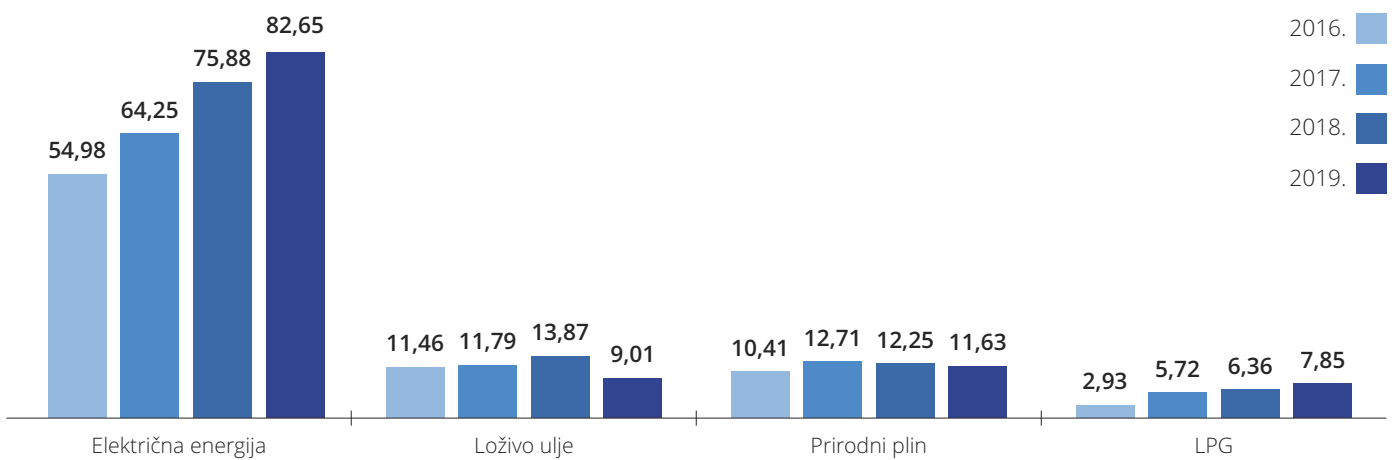


U 2019. godini:  
**3 nove e-punionice**  
u sklopu Marea Collection Suites i  
Istra Premium Camping Resorta

- investicija od 124 tisuće kuna  
- ukupan broj e-punionica 19

## ENERGETSKA UČINKOVITOST

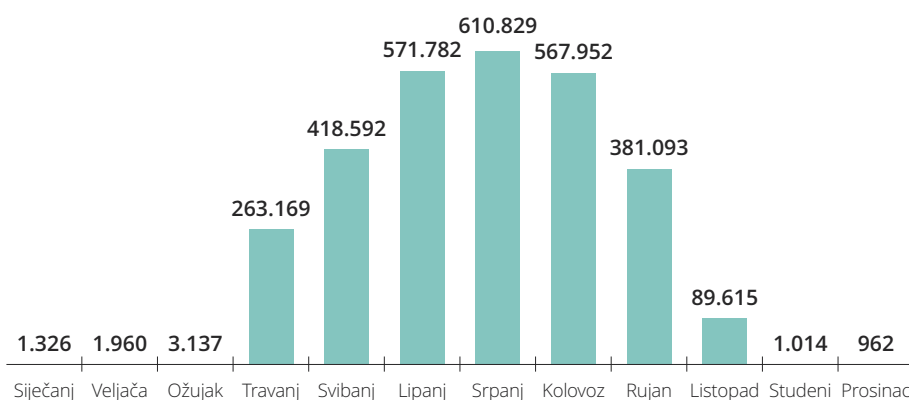
### USPOREDBA POTROŠNJE ENERGENATA 2016. - 2019. (GWh)



### POTROŠNJA ENERGENATA U 2019.

	Potrošnja u mjernoj jedinici	kWh	GWh	kWh /noćenje
Električna energija	82.647.463	82.647.463	82,65	12,2
Loživo ulje	901.384	9.013.841	9,01	1,33
Gorivo za vozila	325.224	3.252.244	3,25	0,48
Prirodni plin	11.632.414	11.632.414	11,63	1,72
Propan butan	613.380	7.851.267	7,85	1,16
<b>UKUPNO</b>		<b>114.397.230</b>	<b>114,4</b>	<b>16,88</b>

### ENERGIJA PREDANA U SUSTAV SOLARNIM KOLEKTORIMA QSOL U 2019. (kWh)



### POTROŠNJA ENERGIJE PRIKAZANA PO STAVKAMA

- ukupna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora:  
31.749.767 kWh
- ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora:  
82.647.463 kWh
- ukupna potrošnja električne energije:  
82.647.463 kWh
- ukupna potrošnja energije u džulima ili njihovim mjernim izvedenicama:  
411.830.029 MJ

### ENERGETSKI INTENZITET PRIKAZAN PO STAVKAMA

- omjer energetskog intenziteta (sumirana ukupna energija u kWh po noćenju):  
16,88 kWh po noćenju
- vrste energije uključene u omjer: električna energija, loživo ulje, gorivo za vozila, prirodni plin i propan butan

## RECIKLIRANJE VODE 2019.

Ukupna potrošnja vode (m <sup>3</sup> )	1.796.735
Količina reciklirane vode za potrebe navodnjavanja (m <sup>3</sup> )	7.696
Praonica Poreč (m <sup>3</sup> )	28.582
Iskorištene reciklirane vode (od ukupne potrošnje)	2,02 %

## PODZEMNE VODE I VODE LOKALNIH ILI DRUGIH VODOVODA

Podzemni vodovodi (m <sup>3</sup> )	25.764
Lokalni vodovodi ili drugi vodovodi (m <sup>3</sup> )	1.770.971

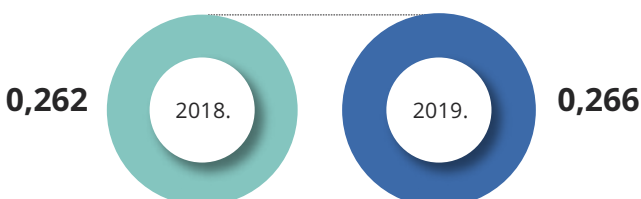
## ISPUŠTANJE VODE PREMA ODREDIŠTU

Javni sustav odvodnje (m <sup>3</sup> )	1.542.654
More (m <sup>3</sup> )	85.492
Ispust u teren (m <sup>3</sup> )	8.441

Ukupni obujam otpadnih voda dobiven je na temelju procjene isporučene vode umanjeno za postotak koji se koristi za navodnjavanje i polijevanje sportskih terena. Nema ugrađenih mjerača protoka otpadnih voda.

Otpadne vode ispituju se dva do četiri 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, turistička naselja Carolina i Eva na poluotoku Suha Punta na otoku Rabu).

## USPOREDBA POTROŠNJE VODE 2018. – 2019.\* (m<sup>3</sup>/noćenje)



\* Povećanje specifične potrošnje vode rezultat je investicija u nove bazene i zelene površine pod navodnjavanjem.

# ZBRINJAVANJE OTPADA

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

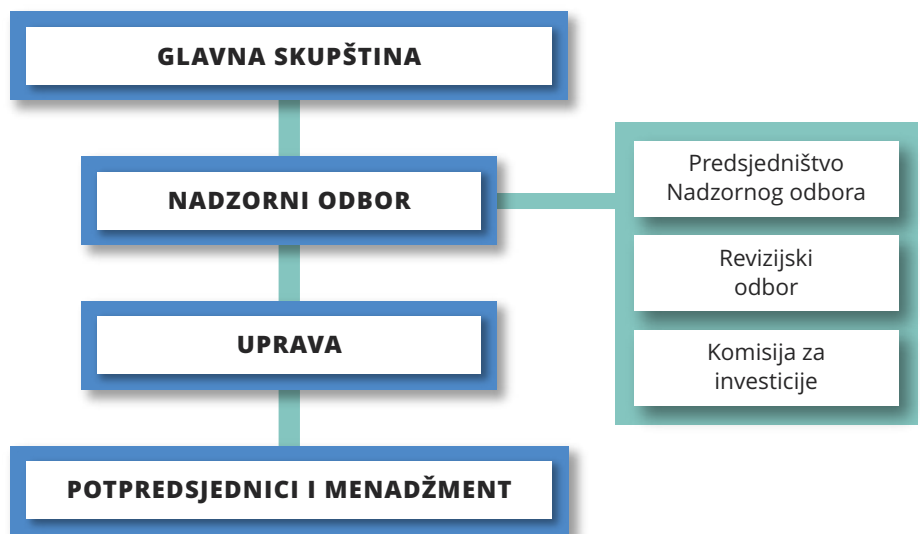
	2016.	2017.	2018.	2019.
<b>NEOPASNI OTPAD</b>				
Papir i karton	459	598	671	661
Staklo	211	285	312	319
Plastika	160	255	285	283
Drvo	478	469	42	45
Biorazgradivi otpad	625	1.533	1.759	2.527
Otpadna jestiva ulja	20	32	28	21
Otpad iz odvajača ulja i masti	712	758	691	480
Metali	35	14	12	7
Glomazni otpad	139	306	102	246
Ostali neopasni otpad	45	6	13	6
<b>UKUPNO</b>	<b>2.884</b>	<b>4.256</b>	<b>3.915</b>	<b>4.595</b>
<b>OPASNI OTPAD</b>				
Azbest	-	22	-	-
Električni i elektronički otpad	7	6	18	7
Onečišćena ambalaža	5	9	8	4
Ostali opasni otpad	7	2	14	11
<b>UKUPNO</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>22</b>
<b>MIJEŠANI KOMUNALNI OTPAD</b>	<b>4.292</b>	<b>5.117</b>	<b>5.013</b>	<b>5.080</b>
<b>SVEUKUPNO PROIZVEDENI OTPAD</b>	<b>7.195</b>	<b>9.412</b>	<b>8.967</b>	<b>9.697</b>

# KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

## KORPORATIVNA STRUKTURA

Kao dioničko društvo s više od 21 tisućom 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.



## NADZORNI ODBOR

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

Sastaje se barem četiri puta godišnje. Aktivno sudjeluje u ključnim upravljačkim odlukama preko odgovarajućih pododbora, koji se sastaju češće radi upravljanja ključnim strateškim inicijativama i pružanja podrške Nadzornom odboru u procesu donošenja odluka.

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

Trajanje mandata Nadzornog odbora od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.			Nadzorni odbor	Predsjedništvo Nadzornog odbora	Revizijski odbor	Komisija za investicije
<b>Gustav Wurmböck</b>	predsjednik	predstavnik dioničara	■	■	■	■
<b>Franz Lanschützer</b>	zamjenik predsjednika	predstavnik dioničara	■	■	■	■
<b>Mladen Markoč</b>	zamjenik predsjednika	nezavisni član	■	■	■	
<b>Georg Eltz Vukovarski</b>	član	predstavnik dioničara	■		■	■
<b>Vicko Ferić</b>	član	predstavnik dioničara	■		■	■
<b>Hans Turnovszky</b>	član	nezavisni član	■		■	■
<b>Valter Knapić</b>	član	predstavnik zaposlenika	■			
<b>Održani sastanci u 2019.</b>			<b>16*</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

\* Nadzorni odbor je tijekom 2019. godine održao šesnaest (16) sjednica, od kojih dvanaest (12) korespondentnim putem, sve sukladno odredbama Statuta Društva.

## 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, internu reviziju 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. To su:

- ▶ 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. Zadaća višeg je 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)
- ▶ **Odbor za projekte** (vođenje organizacije upravljanja projektima)
- ▶ **Odbor za poslovnu strategiju, ljudske potencijale i kvalitetu** (poslovno širenje,

lojalnost gostiju, upravljanje kvalitetom, DOP, strategija i politike ljudskih potencijala)

- ▶ **Odbor za nabavu i partnerstva** (strateška partnerstva i ugovori o nabavi)
- ▶ **Odbor za razvoj zaposlenih i poslovnu izvrsnost** (strategija ulaganja u razvoj i edukaciju zaposlenika).

Pozicija		CAPEX odbor	Odbor za projekte	Odbor za poslovnu strategiju, ljudske potencijale i kvalitetu	Odbor za nabavu i partnerstva	Odbor za razvoj zaposlenika i poslovnu izvrsnost
Željko Kukurina	predsjednik Uprave	■	■	■	■	■
Marko Čižmek	član Uprave		■		■	
Alen Benković	potpredsjednik	■	■	■	■	■
David Poropat	potpredsjednik	■	■	■	■	■
Davor Brenko	potpredsjednik	■	■	■		■
Ivana Budin Arhanić	potpredsjednica		■	■		■
Sebastian Palma*	direktor sektora za strateško planiranje i kontroling	■				
Andrea Štifanić	direktor za upravljanje imovinom i opće poslove	■			■	
Marko Vušić	direktor za internu reviziju i upravljanje projektima		■			
Dragan Vlahović	direktor nabave				■	
Ines Damjanić Šturman	direktorica sektora ljudskih potencijala			■		
Tea Cergna	direktorica odjela razvoja ljudskih potencijala					■
Dario Kinkela	direktor sektora hrane i pića				■	

\* Sebastian Palma je obnašao dužnost direktora sektora kontrolinga i strateškog planiranja u Valamar Rivieri d.d. do 1. veljače 2020., a od tada je na funkciji člana uprave Imperial Riviere d.d.

## POSLOVNI ODBORI

### ODBOR ZA POSLOVNU STRATEGIJU, LJUDSKE POTENCIJALE I KVALITETU

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Ivana Budin Arhanić, potpredsjednica Odbora

David Poropat, član

Davor Brenko, član

Alen Benković, član

Ines Damjanić Šturman, članica

#### ZADACI ODBORA:

- ▶ analiza izvještaja kvalitete i priprema prijedloga unaprjeđenja "Valamar doživljaja"
- ▶ praćenje CRM-a, upravljanje bazom podataka klijenata, vjernosti i direktne komunikacije s gostima
- ▶ analiza mogućih akvizicija drugih poduzeća, strateških partnerstava i spajanja, analiza isplativosti i ocjena rizika akvizicija i/ili partnerstva odnosno ulaganja
- ▶ analiza aktivnosti te praćenje razvoja destinacijskog marketinga i destinacijskih proizvoda
- ▶ donošenje odluka o strategijama i politikama ljudskih potencijala
- ▶ upravljanje portfeljem, servisnim konceptima i brendovima
- ▶ analiza ostalih aktivnosti i projekata od strateške važnosti za kompaniju.

### 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 projekata i priprema godišnjeg plana ulaganja
- ▶ praćenje procesa ulaganja: projektiranja, izbora izvođača i materijala, izvedbe "pre-openinga" i "post-openinga"
- ▶ analiza uspješnosti ulaganja.

### ODBOR ZA PROJEKTE

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Marko Vusić, potpredsjednik Odbora

Marko Čižmek, član

Ivana Budin Arhanić, članica

David Poropat, član

Davor Brenko, član

Alen Benković, član

#### ZADACI ODBORA:

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

### ODBOR ZA NABAVU I PARTNERSTVA

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

David Poropat, potpredsjednik Odbora

Marko Čižmek, član

Dragan Vlahović, član

Alen Benković, član

Andrea Štifanić, član

Dario Kinkela, član

#### ZADACI ODBORA:

- ▶ priprema smjernica i politike nabave
- ▶ analiza rezultata tendera i izbora ključnih dobavljača
- ▶ analiza procesa nabave i priprema preporuka za poboljšanje
- ▶ priprema i smjernice za strategiju upravljanja outletima
- ▶ analiza i smjernice za politiku najмова.

### ODBOR ZA RAZVOJ ZAPOSLENIKA I POSLOVNU IZVRSNOST

Željko Kukurin, predsjednik Odbora

Tea Cergna, potpredsjednica Odbora

Ivana Budin Arhanić, članica

David Poropat, član

Davor Brenko, član

Alen Benković, član

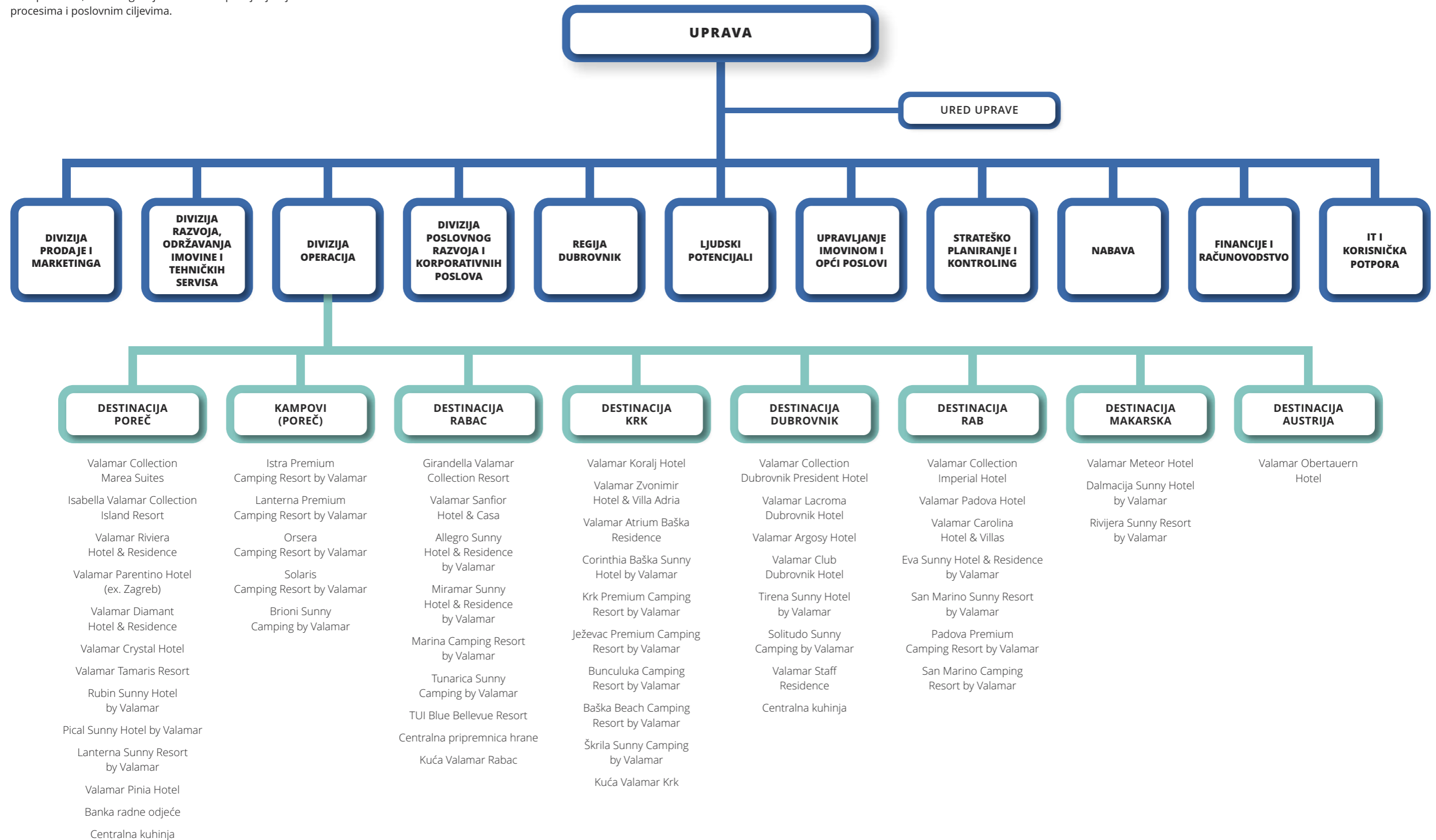
#### ZADACI ODBORA:

- ▶ donošenje 3/5 godišnje strategije i plana ulaganja u razvoj i edukaciju zaposlenika
- ▶ definiranje godišnjeg budžeta edukacije
- ▶ usvajanje programa poslovne škole, edukacija i treninga
- ▶ odabir i potvrda polaznika pojedinih programa
- ▶ strateška suradnja.



## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA TVRTKE VALAMAR RIVIERA U 2019. GODINI

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



## ČLANOVI NADZORNOG ODBORA

### GUSTAV WURMBÖCK, predsjednik Nadzornog odbora



Gustav Wurmböck diplomirao je poslovnu ekonomiju i financije na sveučilištima u Beču i Innsbrucku. Prije nego što je osnovao kompaniju EPIC 1991. godine, 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 (danas Bank Austria).

Gustav 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.

Gustav Wurmböck od 2005.-2010. godine bio je predsjednik Upravnog odbora Valamar grupe d.d., a od 2014. godine do danas obnaša dužnost predsjednika Nadzornog odbora Valamar Riviere d.d.

### GEORG ELTZ VUKOVARSKI, član Nadzornog odbora



Georg Eltz Vukovski 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 jedne velike švicarske korporacije i direktor njezine kanadske podružnice. Suosnivač je Valamar Adria holdinga d.d. (nekadašnji PIF Dom fond d.d.), osnovanog 1998. godine, te je obnašao dužnost

predsjednika Uprave tvrtke prije njezina pripajanja Valamar Rivieri d.d. 2014. godine. U međuvremenu je obnašao 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.

### 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.

Dr. Lanschützer je partner 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 glavnog izvršnog direktora i predsjednika Uprave Valamar grupe d.d. (od 2011. do 2014.). Od lipnja 2015. zamjenik je predsjednika Nadzornog odbora Valamar Riviere 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 nekoliko komisija Austrijskog udruženja hotelijera.

Trenutno je član Komisije za procjenu hotela s pet zvjezdica pri Austrijskoj gospodarskoj komori. Bio je član nadzornih odbora Valamar Grupe d.d. i Valamar Adria holdinga d.d., a trenutačno je član Nadzornog odbora Valamar Riviere 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, redoviti predavač na Akademiji Zagrebačke burze te povremeno na Pravosudnoj akademiji. Karijeru je započeo 1988. kao odvjetnički vježbenik. Od 1990. do 1997. godine radi u uredu Uprave renomiranog trgovačkog društva

Pliva, 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, od 2013. u Zajedničkom odvjetničkom uredu Mladen Markoč i Ivan-Krešimir Tomić, koji se danas naziva Zajednički odvjetnički ured Mladen Markoč i Relja Pečina. Potpredsjednik je Udruge pravnika u gospodarstvu grada Zagreba.

Prethodnih godina bio je član Nadzornog odbora društva Valamar Adria holding d.d. (od 2011. do 2014.), a trenutačno je član nadzornih odbora Valamar Riviere d.d., Imperial Riviere d.d., Helios Faros d.d., Ingre d.d., ICF-a d.d., Hotela Laguna d.d. i Proficio d.d. Član je Upravnog vijeća ustanove Magdalena – klinika za kardiovaskularne bolesti Medicinskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku.

**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 22 godina član je i Radničkog vijeća, a od 2008. godine glavni je sindikalni povjerenik Sindikata turizma i usluga Hrvatske (STUH) u Valamar Rivieri 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. godine.

Valter Knapić član je Komisije za poslovne prostore, javne površine i promet nekretnina te Odbora za prostorno planiranje, komunalno gospodarstvo, ekologiju i zaštitu okoliša, a ujedno i vijećnik Općine Tar-Vabriga – Torre-Abrega.

**VICKO FERIĆ,**  
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 Ini d.d., gdje je obavljao rukovodeće poslove u sektoru financija, a do 1998. godine bio je pomoćnik generalnog direktora za financije. 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 poziciji predsjednika Uprave Valamar Adria holdinga d.d. (nekadašnji Dom holding d.d.), kao i na mjestu izvršnog direktora tvrtke EPIC Zagreb d.o.o. Od 2011. do 2014. godine član je Uprave Valamar grupe 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 poduzeća: Petrokemije, Poljoopskrbe, Svetice građenja, Instrumentarije, dioničkog društva Rabac, Vrboske, Koestlina, Belvedere, Brodospasa i drugih. Trenutačno je član nadzornih odbora društava Končar – Elektroindustrija te Valamar Riviera.

## UPRAVA

### ŽELJKO KUKURIN, predsjednik Uprave



Željko Kukurin rođen je 1974. godine u Zagrebu. Na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu stekao je titulu magistra znanosti u marketingu, a 2010. završio je studij internacionalnog menadžmenta na studiju EMBA na Sveučilištu Bocconi u Milanu. 2020. godine je doktorirao na Ekonomskom fakultetu u Puli na temu ulaganja u hotelijerstvo. Poslovnu karijeru započeo je 2000. godine kao pripravnik u Rivieri Poreč, članici grupacije Valamar.

Od 2003. do 2009. godine obavljao je različite menadžerske poslove u prodaji i marketingu te je bio zadužen za razvoj 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.

U lipnju 2015. godine Kukurin je imenovan predsjednikom Uprave Valamar Riviere, gdje je u proteklih pet godina vodio snažan razvojni i investicijski ciklus Valamara ukupne vrijednosti 4 milijarde kuna. Portfelj je repozicioniran prema proizvodima više kvalitete, ostvareno je niz akvizicija u Hrvatskoj te prva internacionalna akvizicija u Austriji, realizirano je strateško partnerstvo s mirovinskim fondovima na zajedničkom ulaganju u turizam te je ostvaren značajan rast vrijednosti poduzeća. Valamar je već tri godine zaredom proglašen najboljim poslodavcem u turizmu, a Kukurin 2017. godine gospodarstvenikom godine.

Kukurin obnaša funkciju zamjenika predsjednika Nadzornog odbora kompanije Imperial Rab, zauzima velik broj važnih položaja u hrvatskome turizmu, predsjednik je HUP-ove Udruge ugostiteljstva i turizma, zamjenik predsjednika HUT-a, 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 Investmentbanku Austria i ICF-u. Od 2001. do 2004. godine član je Uprave Euro

Investa, društva za upravljanje investicijskim fondovima.

U okviru grupacije Valamar bio je na mnogim vodećim funkcijama u kompanijama koje su kasnije pripojene današnjoj Valamar Rivieri: bio je član Uprave turističke kompanije Rabac d.d. (od 2004. do 2011.), član Uprave dioničkog društva Dubrovnik – Babin kuk (od 2009. do 2013.), član Uprave Valamar Adria holdinga d.d. (od 2008. do 2013.), direktor Epime d.o.o. (od 2008. do 2014.), član Nadzornog odbora Zlatnog otoka d.d. (od 2002. do 2011.) te član Nadzornog odbora dioničkog društva Rabac (od 2000. do 2004.). Funkciju člana Uprave Valamar Riviere Marko Čižmek preuzeo je 2011. godine, gdje je zadužen za financije i računovodstvo, riznicu, tržišta kapitala i odnose s investitorima te informacijske tehnologije.

Član je Upravnog odbora Hrvatske udruge financijskih analitičara te Hrvatske udruge korporativnih rizničara, a od 2019. godine i zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Helios Farosa d.d.

## POTPREDSJEDNICI DIVIZIJA U VALAMAR RIVIERI

### 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 rukovodećih pozicija: kao asistent direktora kampa Funtana i zatim kampa Lanterna te direktor hotela Neptun, danas hotela Valamar Riviera 4\* u Poreču. Karijeru nastavlja u gradskom poduzeću Parentium, koje upravlja investicijama Grada Poreča gdje radi na izgradnji dvorane Žatika, najvećem investicijskom projektu Grada Poreča u proteklom desetljeću. Od 2011. do 2015. godine u umaškom Istraturistu postaje direktor za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise gdje vodi investicije u turističku imovinu vrijedne preko 350 milijuna kuna. Od 2015. postaje potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise Valamar Riviere d.d. gdje je odgovaran za upravljanje ulaganjima u turistički portfelj i planiranje daljnjeg razvoja imovine. U samo 7 mjeseci uspješno je završen jedan od najvećih investicijskih projekata u povijesti Valamara kojim je destinacija Rabac repositionirana u turizam visoke dodane vrijednosti kroz rekonstrukciju hotela Bellevue i Girandella s ukupno 763 smještajne jedinice u vrijednosti od gotovo 60 milijuna eura. 2019. godine Valamar je započeo gradnju hotela Pinea u zoni Pical u Poreču, najveće investicije u hrvatskom turizmu vrijedne preko 100 milijuna eura čiji se završetak očekuje 2023. godine.

### 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 prodaji i marketingu. 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. Godine 2009. promaknut je na poziciju direktora direktne prodaje i marketinga Valamara te je na spomenutoj poziciji sudjelovao u kreiranju razvojnih projekata koji su rezultirali unapređenjem prodaje, marketinga i poslovnog razvoja. Početkom 2010. odlazi u Istraturist Umag d.d., gdje kao direktor poslovnog razvoja implementira niz uspješnih projekata strateškog marketinga i destinacijskog menadžmenta, usmjerenih na podizanje kvalitete i konkurentnosti kompanije i destinacije. Davor Brenko imenovan je 2015. godine potpredsjednikom za prodaju i marketing u Valamar Rivieri d.d., gdje je postigao dvoznamenkasti rast prihoda od prodaje, provodeći strategiju razvoja Valamar direktnog kanala prodaje (narastao na čak 44 % u ukupnoj prodaji), uz istovremeno uspostavljanje partnerstava s globalnim turoperatorima, kao i specijaliziranim turističkim agencijama s kojima su pokrenuta nova i nišna turistička tržišta. Rebrendirao je portfelj pod krovim brendom Valamar All you can holiday te je odgovoran za niz projekata usmjerenih na jačanje turističke ponude, destinacijskog menadžmenta i stvaranja prepoznatljivosti Valamarovih destinacija kao atraktivnih turističkih odredišta. Između ostalih, to su projekti kao što je Poreč Open Air, Rabac Open Air te platforma Valamar Experience Concierge.

### 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 i MBA studij na fakultetu Harvard Business School 2007. godine. Tri godine je radila kao konzultantica za strateški menadžment u Bostonu i New Yorku, a zatim uspješno vodila širenje grupe Lura d.d. na tržište Srbije. Godine 2007. dolazi u grupu Valamar, u kojoj je bila član uprava Valamar grupe d.d., Valamar Adria holdinga d.d. i Valamar Riviere d.d. te od 2015. godine potpredsjednica za poslovni razvoj i korporativne poslove. U Valamaru je zadužena 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. U Valamaru je razvila sustav postizanja visoke kvalitete usluge kojim kompanija kontinuirano povećava zadovoljstvo gostiju i stvara jedinstvenu kulturu izvrsnosti među djelatnicima. Također je vodila niz strateških projekata razvoja Valamara usmjerenih na rast turističkog portfelja kroz akvizicije, uključujući i prvu Valamarovu akviziciju izvan Hrvatske u Austriji. U istom razdoblju, Valamar je prepoznat za prakse društveno odgovornog poslovanja kroz brojne nagrade, kao što su Ponos Hrvatske i nagrade Indeks DOP-a, a je za projekte korporativne komunikacije dvostruki je pobjednik nagrade Grand Prix. Član je Nacionalnog Vijeća za konkurentnost Republike Hrvatske i sudionica brojnih strukovnih tijela i udruga u turizmu.

### DAVID POROPAT, potpredsjednik za operacije



Dr. sc. David Poropat diplomirao je 1993. na Hotelijerskom fakultetu u Opatiji Sveučilišta u Rijeci. Poslijediplomski znanstveni studij na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji završio je 2007., a na istom je fakultetu upisao te 2013. godine uspješno završio poslijediplomski doktorski studij. Godine 1993. zaposlio se kao pripravnik u sektoru prodaje i marketinga nekadašnjeg Jadran turista d.d. u Rovinju te je u istom poduzeću nastavio karijeru, najprije kao voditelj zapadnog tržišta u odjelu prodaje, a potom kao planer analitičar u odjelu kontrolinga. Od 1996. do 2002. godine bio je direktor hotela Sol Park u sklopu istog hotelskog poduzeća, a pod upravljanjem španjolske menadžment kompanije Sol Melia. U ožujku 2002. 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 objekte kompanije. Od 2007. do 2011. godine član je Uprave Valamar hotela i ljetovališta d.o.o., a od 2012. do 2014. godine član Uprave Valamar poslovnog razvoja d.o.o. Krajem 2014. preuzima poziciju potpredsjednika za operacije vodeće hrvatske turističke kompanije Valamar Riviera d.d., gdje danas upravlja s 36 hotela i 15 kampova Valamar Riviere koji dnevno mogu smjestiti 58.000 gostiju. Odgovoran je za operativno upravljanje u svim područjima operativnog poslovanja kao što su smještaj, hrana i piće, animacija i zabava, sport, wellness i plaže u kojima je Valamar uveo niz inovacija kroz razvoj novih servisnih koncepata prepoznatima po brojnim nagradama gostiju i struke, a također je zadužen za pružanje usluga operativnog upravljanja u destinacijama Rab, Hvar, Makarska i Obertauern. 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.

# INTERNA REVIZIJA, KONTROLE I URED ZA UPRAVLJANJE PROJEKTIMA

Valamar Riviera posluje na otvoren i etičan način, vodeći brigu o zaštiti ljudskog, financijskog, fizičkog, informacijskog, društvenog, ekološkog i reputacijskog kapitala.

Interna revizija Valamar Riviere d.d. te Revizijski odbor kompanije, posvećeni su održavanju standarda integriteta i dobre prakse korporativnog upravljanja, kako bi se osigurala izvrsnost u poslovanju te unaprijedilo povjerenje u postojeći sustav. Ured za upravljanje projektima (PMO) pruža podršku Projektnom odboru i procesima u vođenju strateških smjernica te kontinuirano radi na standardizaciji procesa izvještavanja. Ured za upravljanje projektima 2019. godine pružao je podršku projektnoj organizaciji u društvu i to na način permanentne standardizacije izvještavanja o tijeku projekata, osobito tijekom upravljanja promjenama, s posebnim naglaskom na digitalizaciju procesa. Tijekom 2019. godine u društvu se vodilo 40-ak projekata različitog karaktera, poglavito iz sljedećih poslovnih područja: operacija, prodaje i marketinga, ljudskih potencijala, financija i informatičkih tehnologija.

Revizijski odbor savjetodavno je tijelo Nadzornog odbora, koje vodi brigu o integritetu poslovnih aktivnosti kompanije pri financijskom izvještavanju i općenito usklađenosti poslovanja s procedurama. Valamarov Revizijski odbor neovisno je tijelo koje osigurava provedbu internih revizija, kao i povećanje efikasnosti poslovanja. Odbor se sastaje četiri puta godišnje, a u slučaju potrebe i češće.

Interna revizija u suradnji s internom kontrolom provodi tzv. ad hoc kontrole financijsko - materijalnog poslovanja, osobito u turističkim objektima. Plan rada interne revizije temelji se na sustavnoj procjeni ključnih rizika, koji se potom zasebno kvantificiraju i rangiraju kroz korporativnu matricu rizika. Svaki je rizik, predložen od strane dionika poslovanja, osobito menadžmenta ili revizijskog odbora, valoriziran na način da je procijenjena vjerojatnost nastanka određenog događaja, kao i njegov utjecaj na poslovanje, a što

predstavlja podlogu za izradu godišnjeg plana revizije. Iako je svaki revizorski projekt jedinstven, revizorski proces sličan je za većinu angažmana i obično se sastoji od četiri faze, a to su:

- ▶ planiranje
- ▶ rad revizije (intervjui, rad na terenu, revizorske bilješke)
- ▶ revizorsko izvješće
- ▶ pregled i praćenje izvršenja provedenih radnji (follow up).

Tijekom 2019., a u organizaciji interne revizije, nastavljeno je s analizom i pregledom, kao i testiranjem sigurnosti informatičkog sustava, te propitivanjem razine svijesti zaposlenika o sigurnosti sustava, kako u objektima, tako i u centralnim službama. Tijekom 2020. interna revizija i PMO, planiraju nastaviti s aktivnostima u cilju daljnje digitalizacije poslovanja.

## POLITIKA I PRAVILA

Praksa interne revizije provodi se unutar organizacija koje su različite u svojoj namjeni, veličini, kompleksnosti, strukturi i uključenosti osoba.

Ključni dokumenti koji reguliraju područje rada interne revizije unutar Valamar Riviere su:

- ▶ Povelja interne revizije
- ▶ Standardi interne revizije
- ▶ Etički kodeks
- ▶ Povelja Revizijskog odbora.

## 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



### 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.

## KLJUČNE AKTIVNOSTI INTERNE REVIZIJE TIJEKOM 2019.

Ključna revidirana poslovna područja tijekom 2019. odnosila su se na poslovanje i procese: korporativne nabave, operacija, financija, investicija, prodaje i marketinga te osobito rizike vezane uz IT dio poslovanja, kako je već ranije spomenuto.

Posebna pozornost tijekom 2019. godine posvećena je, kroz revizijske angažmane, procesima vezanim uz ključne investicijske projekte (osobito u segmentu kampova), a s obzirom na njihov financijski i operativni značaj te utjecaj na cjelokupno poslovanje društva, kako u tekućoj, tako i narednim godinama. Također su, tijekom 2019. godine, uzeti u obzir prijedlozi Revizijskog odbora, osobito u formi ad hoc angažmana, s naglaskom na investicije, kao i mogućnosti kontinuirane revizije na pojedinim, ključnim, projektima. Kao i prethodnih godina, provedena je tzv. benchmarking analiza troškova nabave ključnih artikala u dijelu operativnog poslovanja, usporedba cjenovnih trendova unutar kompanije s kretanjima na tržištu, pritom prateći utjecaj ovih promjena na troškovni segment poslovanja. Također je u radu revizije zadržan kontinuitet u propitivanju pridržavanja Općih uvjeta plaćanja,

osiguranju važećih instrumenata osiguranja naplate, s naglaskom na modele prijevremenog plaćanja, kao i izuzetaka od općih uvjeta plaćanja, potrebnih suglasnosti te neizostavne analize dinamike i sadržaja otpisa potraživanja. Novost je tijekom 2019. bilo sagledavanje novih poslovnih rizika, poput utjecaja tzv. monopsonne uloge društva, obzirom na djelomično poslovanje nabave u lokalnim i regionalnim okvirima. Time su sagledani rizici koji proizlaze iz postojećeg tržišnog položaja, kako društva, tako i poslovnih partnera i dobavljača, vodeći pritom računa o osiguranju kontinuiteta poslovanja svih dionika na tržištu. Nadalje, također je, po prvi put, sagledan i propitan proces te rizici vezani uz promjenu vodećeg osoblja u poslovnim objektima, tzv. change management proces, a sve u cilju osiguranja primjene procedura i detektiranja prilika koji proizlaze iz takvih promjena, kako za društvo, tako i za zaposlenike. Nadalje, Interna revizije je pružila aktivnu podršku tijekom provođenja aktivnosti usmjerenih na otvaranje novih kanala komunikacije, a vezano uz prikupljanje prigovora i sugestija svih dionika u poslovanju društva, kao i asistenciju na implementaciji zakonskog okvira i uputa Revizijskog odbora, u tom smislu.

## RIZICI GRUPE I DRUŠTVA

Turistička industrija je u svom 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 makro razini. Osim toga, u definiranju strategije osobita se pažnja posvećuje

utjecajima rizika u kratkom i srednjem 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 on donosi. Društvo i Grupa smatraju upravljanje rizicima jednim od ključnih čimbenika diferencijacije u konkurentnom okruženju. Cilj upravljanja rizicima je dodatno potaknuti stvaranje održive vrijednosti te ponuditi povjerenje i sigurnost mnogobrojnim dionicima Društva i Grupe.

### PROCES UPRAVLJANJA RIZICIMA SASTOJI SE OD SLJEDEĆIH KORAKA:



## RAZLIČITE VRSTE RIZIKA S KOJIMA SE VALAMAR RIVIERA SUSREĆE U POSLOVANJU MOŽEMO PODIJELITI U SLJEDEĆE SKUPINE:



### FINANCIJSKI RIZICI

U svojem svakodnevnom djelovanju i aktivnostima koje poduzima 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 vezanim uz dionice.

Društvo i Grupa aktivno pristupaju kamatnoj i tečajnoj zaštiti putem tržišno dostupnih instrumenata s ciljem umanjavanja 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. Povijesno je većina prihoda od prodaje u inozemstvu ostvarena u eurima, valuti u kojoj je denominiran najveći dio dugoročnog kreditnog duga. Shodno tome, Društvo i Grupa su u tom dijelu najvećim dijelom prirodno zaštićeni od valutnog rizika.

Određeni dio obveza iskazan je u kunama, zbog čega Društvo i Grupa aktivno upravljaju valutnim rizikom putem derivativnih financijskih instrumenata dostupnih na financijskom tržištu, u skladu s operativnim procjenama i očekivanim kretanjima tržišta. Time se Grupa i Društvo štite od efektuiranja valutnog rizika i utjecaja nepovoljnih kretanja nominalnog tečaja na imovinu,

obveze i novčane tokove. Uslijed nastupa izvanrednih okolnosti uzrokovanih pandemijom COVID-19 u prvom tromjesečju 2020. godine, potencijalno snaži deprecijacijski pritisci na kunu naspram eura utječu na vrijednost dugoročnog kreditnog duga denominiranog u eurima te ugovoreni terminskih transakcija čiji se potencijalno negativni efekti nastoje kontrolirati proaktivnim upravljanjem zaključenih derivativnih financijskih instrumenata.

U slučaju iznimnog smanjenja eurskih priljeva, Društvo i Grupa će za servisiranje otplata dugoročnog duga koristiti postojeće eurske likvidnosne rezerve te pristupiti adekvatnom korištenju financijskih instrumenata zaštite, sukladno trenutnom stanju i budućoj procjeni devizne pozicije Društva i Grupe, očekivanja kretanja vrijednosti valutnog para kuna/euro, kao i ostalih intervalutarnih odnosa među svjetskim valutama.

#### 2) KAMATNI RIZIK

Zaduženja kod banaka ugovorena po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Društvo i Grupu riziku kamatne stope novčanog toka. Društvo i Grupa aktivno koriste derivativne instrumente za aktivnu zaštitu od izloženosti 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 raspolažu značajnim viškovima novčanih sredstava. Društvo i Grupa očekuju ograničeni utjecaj povećane volatilnosti kamatnih



stopa uslijed recentne pandemije koronavirusa, obzirom da velik dio kreditnog portfelja (87 % na 31.12.2019.) Grupe čine dugoročni krediti s ugovorenom fiksnom kamatnom stopom, odnosno krediti štice derivativnim instrumentima (IRS).

### 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 značajnijih 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, pribavlja instrumente osiguranja potraživanja (mjernice, zadužnice i garancije) umanjujući na taj način rizike nenaplativosti svojih potraživanja za pružene usluge.

S obzirom na negativne posljedice COVID-19 na kupce Društva i Grupe, osobito turooperatore i turističke agencije, s osobitom se pozornošću prati utjecaj trenutno nepovoljnih okolnosti na povezane strane uz aktivno provjeravanje boniteta i njihovih potencijala prevladavanja trenutnih izazova.

### 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 trgovanja s vlasničkim i dužničkim vrijednosnim papirima. Ulaganjem u dionice društava Imperial Riviera i Helios Faros, 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 osiguravanja dostupnosti kreditnih linija u budućnosti.

Rizik likvidnosti preuzima se i kontrolira putem snažnih neto pozitivnih operativnih novčanih tokova te kreditnih linija kojima se financiraju kapitalne investicije. Kreditne linije za 2020. godinu ugovorene su s renomiranim financijskim institucijama, dok su

općenito otplate kreditnih obveza usklađene su s razdobljem značajnih 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 narednu 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.

Ovogodišnja pandemija COVID-19 kao vanjski stresor poslovanju Društva i Grupe, stvarat će neizvjesne pritiske po operativni novčani tok. Sukladno razboritom upravljanju sada povećanim rizikom likvidnosti razvijeni su i aktivirani eskalacijski planovi minimiziranja troškova, očuvanja likvidnosti, solventnosti poduzeća te održavanja kontinuiteta poslovanja zajedno s prijavama na mjere potpora i pomoći gospodarstvu i turističkom sektoru, uključujući trenutnu odgodu plaćanje dospjelih glavnica po dugoročnim kreditima sukladno danoj mogućnosti moratorija na otplatu kreditnih obveza. 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 VEZANI UZ DIONICE

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 ulagatelji neće moći prodati svoje dionice u bilo koje vrijeme po fer tržišnoj cijeni.

## POSLOVNI RIZICI

Društvo i Grupa svakodnevno su izloženi poslovnom riziku koji bi mogao dovesti do gubitka konkurentnosti, a time i do ugrožavanja njegove daljnje stabilnosti. Kako su Društvo i Grupa vlasnici nekretnina, ovakav poslovni model zahtjeva intenzivno angažiranje kapitala za održavanje visoke kvalitete proizvoda i usluga.

Razni tekući kapitalno intenzivni investicijski projekti u 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 su u višegodišnjem proteklom razdoblju donošenjem poslovnih odluka, a 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 naglasak je 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 značajno odrazila i na hrvatsko gospodarstvo. Povrh toga, izrazita sezonalnost turizma kao gospodarske grane dovodi do nedovoljnog korištenja raspoloživih kapaciteta i resursa 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 treba razvijati, koristeći sve svoje komparativne prednosti i stručna znanja, a sve s ciljem 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. Valamar Riviera je i jedan od najpoželjnijih poslodavaca 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.

## OPERATIVNI RIZICI

**Operativni rizik predstavlja rizik direktnog ili indirektnog gubitka koji proizlazi iz neadekvatnih ili pogrešnih internih ili eksternih procesa Društva i Grupe.**

Oni uključuju i generiranje te analizu informacija i podataka financijskog izvještavanja (tzv. Rizik 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 njegovom kontinuitetu i kompleksnosti s obzirom na veličinu organizacije. Koristi njegovim upravljanjem ogledaju 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 unapređenju, daljnjem razvoju i implementaciji novih tehnologija u svakodnevnom poslovanju. Poseban je naglasak na osiguravanju dovoljnih resursa za razvoj i implementaciju novih tehnologija na području ICT-a, projekata zaštite podataka te unapređenja postojećih i razvoja i implementacije novih, suvremenih poslovnih sustava.

## GLOBALNI RIZICI

**Unatoč poboljšanim sigurnosno-političkim prilikama koje su jednim dijelom i potakle 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 vezani uz sve izraženije prijetnje 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. Ono 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 dolaske 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. Isto tako, epidemije i pandemije bolesti mogu negativno utjecati na Valamarove poslovne rezultate.

Kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri umanjio njihov utjecaj, Valamar aktivno prati razine rizika epidemija i pandemija širom svijeta, osobito na emitivnim tržištima, te poduzima proaktivne korake u upravljanju njima.

## REGULATORNI RIZICI

Rizik promjene poreznih i drugih propisa također predstavlja značajan 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 najznačajnije:

- ▶ povećanje opće stope poreza na dodanu vrijednost s 23 % na 25 % (ožujak 2012. godine), smanjenje međustope poreza na dodanu vrijednost s 25 % na 10 % (siječanj 2013. godine), potom u roku od godine dana povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost u ugostiteljstvu i turizmu s 10 % na 13 % (siječanj 2014. godine) te ponovno povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost na ugostiteljske usluge (hrana i piće) s 13 % na 25 % (siječanj 2017. godine);
- ▶ smanjenje stope doprinosa za zdravstveno osiguranje s 15 % na 13 % (svibanj 2012. godine), a potom nakon dvije godine povećanje s 13 % na 15 % (travanj 2014. godine);
- ▶ učestala povećanja raznih naknada i trošarina vezanih uz vodu, električnu energiju, gospodarenja otpadom i sl.;
- ▶ povećanje boravišne pristojbe za 2018. godinu u rasponu od 2,5 do 8,0 kuna po osobi i noćenju, ovisno o razredu turističkog mjesta i razdoblju korištenja;
- ▶ smanjenje stope PDV-a s 25 % na 13 % za pripremanje i usluživanje hrane u ugostiteljskim objektima (siječanj 2020.).

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 pomorskog dobra, ali i koncesijskih naknada za korištenje turističkog zemljišta, a koje područje do danas nije u potpunosti uređeno. S obzirom na osnovnu djelatnost Društva i Grupe, pravo korištenja pomorskog dobra i turističkog zemljišta neki su od osobito značajnih uvjeta za njegovo daljnje poslovanje, poglavito u kampovima.

## NAČELO PREDOSTROŽNOSTI

Kako bi se rizici za okoliš, lokalnu zajednicu i društvo smanjili na najmanju moguću mjeru, Valamar Riviera aktivno upravlja rizicima u svim aspektima svojeg poslovanja, što predstavlja preduvjet za odgovoran razvoj turizma i destinacije. Prema načelu predostrožnosti, Valamar Riviera u svim aspektima svojeg poslovanja zadovoljava vrlo visoke standarde očuvanja okoliša i zaštite lokalne zajednice i društva te kontinuirano prati i upravlja rizicima koji utječu na poslovnu i društveno-odgovornu strategiju poduzeća.

## ETIKA I INTEGRITET

Temeljna obilježja kompanijske kulture i poslovanja Valamar Riviere su etičnost i integritet. Najveći prioritet kompanije je transparentno vođenje poslovanja. Primjenom Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze promiču se kultura korporativnog upravljanja i transparentnost poslovanja, što zorno dokazuje i godišnji upitnik korporativnog upravljanja. Najvažnije karakteristike kompanijske kulture Valamar Riviere su zaštita ljudskih prava, promicanje pravednih i sigurnih uvjeta zapošljavanja, odgovornost upravljanja okolišem te visoki etički standardi. Valamar Riviera u svakodnevnom radu primjenjuje i svoj Etički kodeks. Njime su, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i javnog interesa, uključujući i pravila za suzbijanje korupcije, utvrđena poželjna pravila ponašanja svih zaposlenika.

Etičnost u poslovanju, jednake mogućnosti i uvjeti rada za sve zaposlenike, ravnopravnost i zaštita ljudskih prava te njegovanje kulture različitosti temeljna su načela kojima se Valamar Riviera vodi u poslovanju. Temeljna ljudska prava i njihova zaštita, uključujući zaštitu života, zdravlja, dostojanstva i privatnosti te zabranu diskriminacije, ugrađena su u radnopravne pozitivne propise Republike Hrvatske koje Valamar Riviera poštuje i primjenjuje te su inkorporirana i u Kolektivni ugovor koji je kompanija zaključila sa sindikatima koji djeluju unutar nje. Kompanija je predana provedbi UN-ovih načela o poslovanju i ljudskim pravima, kao i temeljnim konvencijama Međunarodne organizacije rada, te ustraje u nakani da kompanijske aktivnosti nikada za posljedicu nemaju zloupotrebu ljudskih prava. Sastavni dio temeljnih vrijednosti Valamar Riviere čine i odgovornost te vjerodostojnost prema poslovnim partnerima, briga o zaposlenicima, podrška društvenoj zajednici i posvećenost očuvanju okoliša.

Kao jedna od prvih kompanija u Hrvatskoj, Valamar Riviera je u listopadu 2017. potpisala Povelju o raznolikosti, u organizaciji Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj. 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, a Valamar je to ugradio i u svoje politike raznolikosti i nediskriminacije. Imajući na umu i da je raznolikost među najvažnijim vrijednostima modernog društva, Valamar Riviera je u 2018. donijela i Politiku raznolikosti, u skladu s prethodno potpisanim Poveljom te u 2019. godini uvrstila ovu temu i u redovne edukacije zaposlenika koje se održavaju kroz godinu. Raznolikost omogućuje ostvarivanje punog potencijala svake osobe, a politika raznolikosti i nediskriminacije na radnome mjestu preduvjet je za razvoj kreativnosti, inovativnosti i individualnih talenata. Valamar Riviera snažno vjeruje da zaposlenice i zaposlenici, u svojoj raznolikosti i sa svojim vještinama, kreativnošću te inovativnošću, predstavljaju ključ dugoročnog uspjeha svake organizacije.

## ODLUKE O EKONOMSKIM, OKOLIŠNIM I DRUŠTVENIM UTJECAJIMA VALAMAR RIVIERE

Za donošenje odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima Valamar Riviere odgovorni su članovi Uprave Valamar Riviere s potpredsjednicima divizija. Koordinacija krovnih programa društveno odgovornog poslovanja i izvještavanje o njima zaduženje je divizije za poslovni razvoj i korporativne poslove.

# 6 POSTIGNUĆA U DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU 2019.

## RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

---

Valamar u okviru svojih devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja podržava različite događaje, projekte i inicijative u destinacijama u kojima posluje.

Navedeno uključuje 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 njezinim dionicima, investitorima i dioničarima.



*Jezevac Premium Camping Resort  
by Valamar 4\*, Otok Krk*

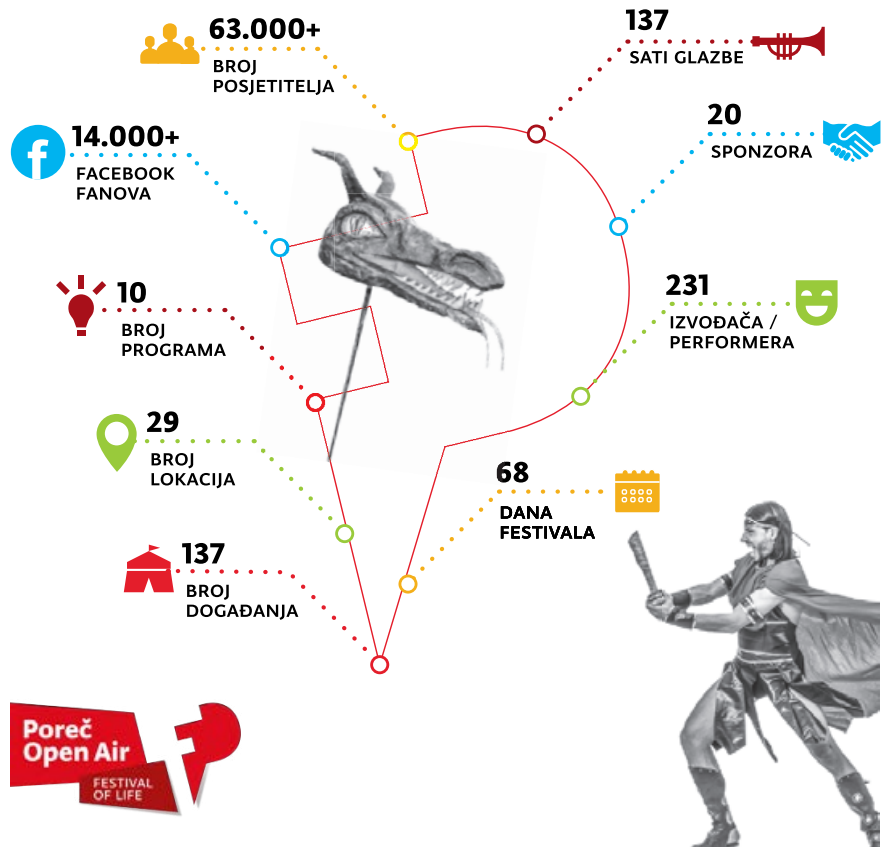
## OBOGATIMO DESTINACIJE

Treće izdanje „Rabac Open Air“ festivala donijelo je pregršt koncerata, predstava, filmova i drugog zanimljivog sadržaja u Rabac i Labin. Tijekom 78 dana festivala, na čak 18 različitih lokacija i kroz 19 različitih programa izmijenilo se više od 200 izvođača, a odsvirano je 158 sati glazbe. Više od 32.000 posjetitelja festivala imalo je priliku uživati u 95 različitih zabavnih događanja što je gotovo duplo više sadržaja od prvog festivalskog izdanja 2017. godine.

Program četvrtog izdanja „Poreč Open Air Festivala“ u 2019. godini je privukao više od 63 tisuće posjetitelja koje je zabavljalo više od 230 izvođača. U organizaciji ovog festivala svake godine, osim Valamar Riviere i tvrtke MPG, sudjeluju i domaćini Grad Poreč, Turistička zajednica Grada Poreča, Turistička zajednica Istarske županije i Hrvatska turistička zajednica te brojni sponzori.

Program „Ljeto u Valamaru“ Babin kuk u Dubrovniku svake godine pretvara u jednu od najatraktivnijih lokacija na Jadranu. Ovaj festival je u svom trećem izdanju i kroz 90 dana programa u 2019. godini donio mnoštvo zanimljivih događanja: više od 30 koncerata, tematskih večeri, filmskih projekcija na otvorenom i nastupa stand-up komičara. Prošle godine je Ljeto u Valamaru posjetilo više od 25.000 ljudi.

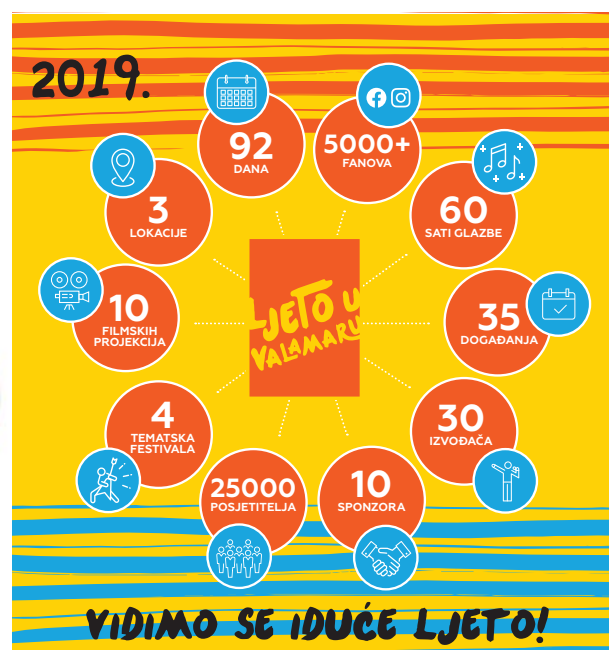
### POREČ OPEN AIR FESTIVAL 2019. U BROJKAMA



### RABAC OPEN AIR FESTIVAL 2019. U BROJKAMA



### LJETO U VALAMARU 2019. U BROJKAMA



## IZGRADIMO TURISTIČKU INFRASTRUKTURU

Prvi Valamarov veliki kamp s 5 zvjezdica te jedan od najboljih kampova na Mediteranu, Istra Premium Camping Resort 5\* u Funtani otvoren je 2019. godine. U posljednje dvije godine u ovaj kamp je uloženo 280 milijuna kuna, a investicija predstavlja nastavak ulaganja Valamara u kamping segment u smjeru razvoja ponude visoke dodane vrijednosti.

U 2019. godini započeli su radovi u porečkoj Pical Rivieri na kojoj će se realizirati investicija u hotel Pinea ukupne vrijednosti 790 milijuna kuna. Zahvaljujući tome, otvorit će se 500 cjelogodišnjih radnih mjesta, produljiti turistička sezona i poboljšati kvaliteta plaža i šetnica u Pical Rivieri. Valamar, Sportska zajednica Grada Poreča i Grad Poreč potpisali su i sporazum kojim Valamar Riviera omogućuje građanima Poreča i sportskim klubovima korištenje budućih bazenskih kapaciteta u novoj Pical Rivieri.

U 2019. godini dovršen je trogodišnji program razvoja Bike Parka Rabac, vrhunskog biciklističkog odredišta

**1,5 milijardi HRK**  
ukupna investicija u Pical Rivieru

namijenjenog profesionalnim i rekreativnim sportašima te aktivnim obiteljima. Finalizacijom Bike Park Rabac trenutno ima ukupno 14 staza različitih težina, dvije obiteljske staze i dva kružna poligona.



**790 mil. HRK**

najveći projekt u hrvatskom turizmu, kojim će na porečkoj Pical Rivieri realizirati investicija u **hotel Pinea**



## DOBAR POSAO U VALAMARU

Valamar, kao najveći stipenditor u turizmu u Hrvatskoj, je i u 2019. godini nudio program stipendiranja za turističko-ugostiteljska zanimanja.

Stipendirani učenici imaju priliku odraditi praksu u jednoj od Valamarovih destinacija, a nakon završetka školovanja osigurano im je prvo zaposlenje kod vodećeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj. Svima koji su svoj profesionalni put odlučili započeti u Valamaru, na raspolaganju je i Valamarov centar karijera u kojem mogu informirati o internim razvojnim programima edukacija i usavršavanja te dobiti informacije o mogućnostima razvoja karijera.



## VALAMART

U sklopu krovnog programa društveno odgovornog poslovanja „ValamART“, putem kojega Valamar kontinuirano podupire stvaralaštvo domaćih i svjetskih umjetnika te brojne kulturne inicijative i projekte, od 1983. godine održava se porečka slikarska kolonija. Većina umjetnika dolazi iz inozemstva te su svojim umjetničkim radom i iskustvom vrhunskoga boravka u destinaciji važan čimbenik u promociji Poreča i Hrvatske kao nezaobilazne turističke destinacije.



**Slikarske kolonije**  
tijekom 37 godina ugostile su  
više od **228 umjetnika**

## VOLIMO SPORT

U 2019. godini Valamar je podržao biciklističku utrku 4 Islands MTB Stage Race na kojoj je sudjelovalo 600 natjecatelja iz 30 zemalja i Valamar Trail na kojem je sudjelovalo 500 trkača iz 14 zemalja. K tome, sportskoj zajednici Grada Poreča Valamar je donirao i 100.000 kuna za projekt "Fond

izvrsnosti u sportu", osnovan 2017. godine s ciljem prikupljanja novčanih sredstava namijenjenih sportašima i klubovima koji ostvaruju izvrsne rezultate te svojim nacionalnim i internacionalnim uspjesima promoviraju Poreč kao značajno sportsko-turističko odredište.



**100.000 HRK**

Valamarova donacija Sportskoj zajednici Grada Poreča za projekt "Fond izvrsnosti u sportu"



## ZELENI VALAMAR

U 2019. godini Valamar je pokrenuo inicijativu "1.000 stabala Valamara" u sklopu koje će godišnje zasaditi minimalno tisuću novih stabala u svojim destinacijama duž Jadranske obale. Tom najvećom zelenom inicijativom u hrvatskom turizmu stavljen je naglasak na važnost održivog razvoja turizma. U 2019. godini u Valamarovim je hotelima, ljetovalištima i kampovima zasađeno više od tisuću stabala, kao i više od 50.000 raznih sadnica poput visokih grmova i trajnica.

U okviru Valamarovog programa "Volimo Jadransko more", sedmu godinu zaredom, u

2019. godini provedena je velika ekološka akcija čišćenja podmorja u Tunarica Sunny Campingu.

U akciji je sudjelovalo više od 60 volontera koji su iz podmorja uvale Tunarica izvukli dva kontejnera smeća, najviše staklenog i plastičnog otpada i guma.



**5.200 m<sup>2</sup>**  
solarnih panela Valamar je ugradio u proteklih šest godina



**Preko 1.000 stabala**

te više od **50.000 sadnica** zasađeno tijekom 2019. u Valamar hotelima, ljetovalištima i kampovima





## VELIKO SRCE VALAMARA

Jedan od dugovječnijih donacijskih projekata je „Tisuću dana na Jadranskom moru“, u sklopu kojega su i 2019. godine djeca iz cijele Hrvatske imala priliku ljetovati u Valamarovim hotelima.

U šest godina provođenja ovog projekta ukupno je bilo uključeno 2500 djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djece s određenim zdravstvenim teškoćama, djece s posebnim potrebama i djece iz obitelji slabijeg imovinskog stanja.

U sklopu humanitarne akcije „Veliko srce Valamara“, koja se treću godinu zaredom provodi u Valamarovim hotelima i kampovima, prikupljeno je 165.000 kuna. Taj je iznos Valamar donirao vrtićima i jaslicama za poboljšanje uvjeta rada s djecom u jasličkim skupinama u destinaciji Poreč i vrtičkim skupinama u destinaciji Dubrovnik.

Valamar je, zajedno s partnerima, sudjelovao i u nabavci opreme za Dom



zdravlja Poreč, konkretno dijagnostičkog ultrazvučnog uređaja za potrebe ginekološke ambulante Doma zdravlja Poreč, vrijednom 300 tisuća kuna. Nabavu

uređaja sa 100 tisuća kuna sufinancirali Valamar, sa 150 tisuća kuna Grad Poreč i Plava Laguna s 50 tisuća kuna.



**165.000 HRK**

donirano je za poboljšanje uvjeta rada s jasličkom i vrtičkom djecom u destinacijama Poreč i Dubrovnik



**Više od 2.500 djece**

iz cijele Hrvatske kroz program „Tisuću dana na Jadranskom moru“ ljevalo je u Valamaru

## NAŠI UMIROVLJENICI

Provođenjem programa „Naši umirovljenici“ Valamar njegovanjem dugoročnih odnosa s umirovljenim zaposlenicima pruža podršku kolegama u mirovini. I u 2019. su nastavljene brojne aktivnosti poput prigodnih zajedničkih druženja te izleta u destinacije u kojima Valamar posluje.



## MALI TURIZAM

Četvrtu godinu zaredom, i u 2019. godini su organizirani posjeti vrtičkih skupina iz destinacija na kojima Valamar Riviera posluje, a za najmlađe je pripremljen i zabavan sadržaj.



# INOVACIJE I DIGITALIZACIJA

Agilnost, inovativnost i napredne tehnologije čine poslovanje Valamar Riviere i hrvatsku turističku industriju konkurentnijima.

Valamarova digitalna vizija podrazumijeva pružanje nevjerojatne personalizirane usluge te poboljšanje operativne učinkovitosti kontinuiranim inovacijama i korištenjem digitalnih tehnologija. Valamarova digitalna strategija omogućava transformaciju cijele organizacije, zadržavajući pri tome fokus na gosta. U 2019. godini nastavljen je daljnji rad na glavnim strateškim smjernicama kroz digitalne projekte i pilot inicijative validacije tehnologija ili tehnoloških rješenja.

## ČETIRI SU GLAVNE STRATEŠKE TEME (SMJERNICE):



## VALAMAROV DIGITALNI ODJEL

Novi Valamarov Digitalni odjel (VALDI – Valamar Digital & Innovation), čiji su ciljevi osiguravanje praktične podrške za digitalne projekte i poticanje provedbe digitalne strategije Valamara, digitalne transformacije tvrtke i promicanja agilnijeg načina rada nastavio je promoviranje digitalne strategije te ispunjavanju ciljeva.

Organiziran je prvi Valamar Digital Day, interne naravi, s ciljem upoznavanja svih Valamarovih zaposlenika s Valamarovom digitalnom strategijom, novim tehnologijama i tehnološkim smjernicama. Dio događaja bio je prilika za 12 Valamarovih tehnoloških partnera (Microsoft, SAP, IBM itd.) da demonstriraju neko napredno digitalno rješenje ili primjenu neke nove tehnologije (kao npr. umjetna inteligencija, AI) na turizam i turističke organizacije.

## IZDVOJENI DIGITALNI PROJEKTI

**A** **UNBELIEVABLE CHECK-IN**

Komunikacija s gostima prije dolaska na destinaciju i u naše objekte od strateške je važnosti za Valamar, pa smo u 2019. godini predstavili pilot projekt u 26 Valamarovih objekata.

Projekt je obuhvatio online web prijavljivanje gosta i plaćanje prije dolaska u objekt, Check-in bez papira i direktna integracija s PMS sistemom, rampe s kamerom koje automatski omogućavaju ulaz na temelju registrarske tablice, self check-in kiosk čime je gostima omogućen check-in bez potrebe dolaska na recepciju.

**B** **ROBOTIZACIJA POSLOVNIH PROCESA**

Primarni fokus postavljanja platforme za robotizaciju je identifikacija radno intenzivnih procesa s mnoštvom repetitivnih radnji i njihova zamjena digitalnim robotom, čime se omogućava optimizacija poslovnih procesa.

**C** **ONLINE KOLABORACIJSKI ALAT**

**(MS OFFICE 365 – MS TEAMS, PLANNER, FORMS)**

Pokrenut je pilot-projekt korištenja cloud platforme za online kolaboraciju na digitalnim projektima i među organizacijskim timovima. Nakon uspostave pilot-projekta, trenutno je u tijeku širenje na cijelu tvrtku. Uvođenje online kolaboracijskog alata poput ovoga omogućava modernu online komunikaciju, interakciju i suradnju timova te dijeljenje dokumenata, slika, videa, konsolidaciju sve projektne dokumentacije na jednom mjestu, smanjen broj emailova, fizičkih sastanaka, putovanja te brže donošenje odluka i informiranja svih projektnih članova.

**D** **VALAMAR WEB**

Redizajnirana web stranica unaprijeđena je značajnim nadogradnjama u područjima loyalty programa, booking optimizacija i integracijom kampova na glavnu web adresu valamar.com.

## DIGITALNI I PROJEKTI INOVACIJA

U Valamaru je u 2019. pokrenuto ukupno 46 digitalnih projekata i projekata inovacije koji se mogu podijeliti u dvije grupe:

### Revolucionarni – 6

### Evolucijski i projekti inovacija – 40

Revolucionarni projekti su oni koji u kontekstu Valamara kreiraju neke nove vrijednosti te uvode neku novinu u standardni način rada.

Evolucijski projekti su oni koji poboljšavaju postojeće rješenje ili procese, odnosno predstavljaju nadogradnju postojećeg sustava ili korištenje standardiziranog alata.



**46 digitalnih projekata**  
pokrenuto je u Valamaru u 2019. godini

**E**

### CRM

Dovršetak cloud CRM platforme te optimizacija performansi i njihovih brojnih novih funkcionalnosti u cilju boljeg razumijevanja Valamarovih gostiju, njihovih potreba te kvalitetniji obuhvat novih korisnika.

**F**

### VALAMARTIST APP 2019

ValamArtist aplikacija je platforma u oblaku za internu komunikaciju sa svim zaposlenicima u Valamaru. Sama aplikacija je kombinacija Intraneta i internog 'Facebooka' gdje zaposlenici mogu međusobno komunicirati putem poruka, individualno ili u grupama te objavljivati sadržaj važan ostalim zaposlenicima, kao i pronaći važne dokumente, pravilnike ili odluke. Riječ je o cloud platformi dostupnoj svim zaposlenicima.



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

# NAGRADE I PRIZNANJA

Valamar Riviera kao vodeća turistička kompanija kontinuirano ulaže napore u podizanje razine kvalitete ponude i usluga, što dokazuju brojne nagrade i priznanja i u 2019. godini.

Na konferenciji Zagrebačke burze i fondovske industrije održanoj u Rovinju, Valamar Rivieri je već treći put pripala nagrada za najbolje

odnose s investorima koju dodjeljuju Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza. Valamarovi objekti su i u 2019. godini ponosni laureati prestižnih World Luxury Hotel Awards i World Travel Awards.

Čak šest nagrada Valamaru je otišlo na godišnjoj TUI konferenciji u Turskoj, a nositelj je i dva priznanja Zlatna koza - Capra d'oro

Turističke zajednice Istarske županije. Valamarovi zaposlenici i objekti nagrađeni su sa sveukupno devet nagrada Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske turističke zajednice na Danima hrvatskog turizma 2019. Vrijedno je istaknuti da je Valamar i nositelj brojnih certifikata i oznaka kvalitete kao što su Travelife, ISO certifikati, EU Ecolabel te mnogih drugih.

## TRAVELIFE GOLD AWARD

U 2019. godini 23 Valamarova hotela i ljetovališta posjeduje ovaj prestižni i obvezujući certifikat. Travelife je međunarodni certifikacijski sustav koji promiče održivost u hotelijerstvu 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. U Valamaru 96 % smještajnih jedinica posjeduje certifikat upravljanja okolišem ISO 14001, a 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima posjeduje jedan od certifikata održivog poslovanja.

## POPIS HOTELA I LJETOVALIŠTA KOJI IMAJU TRAVELIFE CERTIFIKAT

Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik
TUI Blue Bellevue Resort	★★★★	Rabac
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik
Isabella Valamar Collection Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč
Valamar Koralj Hotel	★★★	Otok Krk
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik
Valamar Pinia Hotel	★★★	Poreč
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč
Valamar Parentino Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik
Girandella Valamar Collection Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac
Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria	★★★★	Otok Krk
Valamar Collection Marea Suites	★★★★★	Poreč
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč



## MEĐUNARODNE NAGRADE I PRIZNANJA U 2019.

HOTREC	<b>Gaspart Bonet Foundation</b>	Ivan Sabljčić
ANWB	<b>ANWB Top Camping 2019</b>	Lanterna Premium Camping Resort Solaris Camping Resort Krk Premium Camping Resort
ADAC	<b>ADAC Superplatz 2019</b>	Lanterna Premium Camping Resort Krk Premium Camping Resort Baška Beach Camping Resort
World Travel Awards	<b>Croatia's Leading Resort</b>	Girandella Valamar Collection Resort
	<b>Croatia's Leading Boutique Hotel</b>	Valamar Riviera Hotel & Residence
	<b>Croatia's Leading Business Hotel</b>	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	<b>Croatia's Leading Hotel</b>	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
World Luxury Hotel Awards	<b>Luxury Beach Resort</b>	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
	<b>Luxury Island Resort</b>	Isabella Valamar Collection Island Resort
	<b>Luxury Historical Hotel</b>	Valamar Collection Imperial Hotel
TripAdvisor	<b>2019 certificate of excellence</b>	Valamar Argosy Hotel
TUI	<b>Najbolji wi-fi</b> (1. mjesto), <b>održivost</b> (1. mjesto), <b>opće stanje interijera</b> (2. mjesto), <b>kvaliteta hotelske sobe</b> (2. mjesto), <b>accommodation overall</b> (3. mjesto)	TUI Blue Bellevue Resort
	<b>Culinarium Concept</b> (1. mjesto)	TUI Sensimar Carolina Resort by Valamar
	<b>TUI Favourites - Overall winner</b>	Valamar Argosy Hotel
avtokamp.si	<b>Najkamp Adria</b>	Lanterna Premium Camping Resort Solaris Camping Resort
Jetzholidays	<b>Excellent service in accommodation</b>	Valamar Argosy Hotel
Hotels.com	<b>Loved by Guests</b>	Valamar Argosy Hotel
Leading Campings of Europe	<b>Leading Campings of Europe</b>	Lanterna Premium Camping Resort Krk Premium Camping Resort

## DOMAĆE NAGRADE I PRIZNANJA U 2019

<b>Hrvatska turistička zajednica</b>	Anton Štifanić	Ivan Sabljčić
<b>HUM CROMA</b>	Nagrada za životno djelo te strukovno priznanje HUM CROMA za doprinos razvoju hrvatskog gospodarstva u području turizma	Ivan Sabljčić
<b>Dani hrvatskog kulinarstva</b>	1. mjesto u kategoriji "Restoransko jelo"	Dean Gluhak (Solaris Camping Resort)
	Slastičarski prvak Hrvatske - 2. mjesto	Sanja Grahek Buršić (Rubin Sunny Hotel)
<b>Zlatna koza - Capra d'oro Turističke zajednice Istarske županije</b>	Turistički proizvod	Valamar Collection Marea Suites
	Vizualne komunikacije	Balance Mediterranean Spa by Valamar
<b>Kamping udruženje Hrvatske</b>	Inovacamp 2019	Lanterna premium Camping Resort
	Croatia's Best Campsite 2020	Istra Premium Camping Resort
		Lanterna Premium Camping Resort
		Krk Premium Camping Resort
		Ježevac Premium Camping Resort
		Padova Premium Camping Resort
		Marina Camping Resort
		Orsera Camping Resort
		Solaris Camping Resort
		Baška Beach Camping Resort
Bunculuka Camping Resort		
San Marino Camping Resort		
<b>Moj Posao</b>	Najbolji poslodavac u turizmu i 7. najpoželjniji među hrvatskim kompanijama	Valamar Riviera d.d.
<b>Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza</b>	Najbolji odnosi s investitorima	Valamar Riviera d.d.
<b>Infosit</b>	Infosit digitalization Award	Leonida Štemberga
<b>Lider</b>	Lider Invest	Istra Premium Camping Resort
<b>Hrvatska gospodarska komora</b>	Hotel godine	Girandella Valamar Collection Resort
	Najbolji obiteljski hotel	Girandella Valamar Collection Resort
	Najbolji restoran	Spinnaker
	Najbolji kongresni hotel	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	Najbolji naturistički kamp	Solaris Camping Resort
	Najbolji obiteljski hotel (3. mjesto)	TUI Blue Bellevue Resort
<b>Hrvatska turistička zajednica</b>	Djelatnik godine u hotelu ili kampu	Loredana Načinović
	Najbolji djelatnik u pomorskom prijevozu	Fredi Stojnić
	Najbolji djelatnik u cestovnom prijevozu	Dragan Tomašević

## CERTIFIKATI I OZNAKE KVALITETE, SIGURNOSTI I ODRŽIVOSTI 2019.

<b>SGS</b>	<b>HACCP</b>	Valamar Diamant Hotel & Residence, Valamar Crystal Hotel, Rubin Sunny Hotel, Isabella Valamar Collection Island Resort, Valamar Collection Marea Suites, Valamar Riviera Hotel & Residence, Valamar Tamaris Resort, Solaris Camping Resort, Valamar Sanfior Hotel & Casa, Girandella Valamar Collection Resort, TUI Blue Bellevue Resort, Valamar Koralj Hotel, Valamar Parentino Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Argosy Hotel, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Bunculuka Camping Resort, Marina Camping Resort, Valamar Padova Hotel, Valamar Collection Imperial Hotel, Valamar Carolina Hotel & Villas, Eva Sunny Hotel & Residence, San Marino Sunny Resort, San Marino Camping Resort, Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria, Valamar Atrium Baška Residence, Corinthia Baška Sunny Hotel, Restoran La Pentola, Lanterna Premium Camping Resort
<b>SGS</b> <b>TUV, QUALITY AUSTRIA</b>	<b>ISO 14001</b>	96,4 % objekata
	<b>ISO 9001</b>	Svi Valamarovi objekti
	<b>ISO 50001</b>	Svi Valamarovi objekti
<b>FEE</b> <b>(Foundation for Environmental Educational)</b>	<b>Plava zastava</b>	Val Marea Family Sandy plaža, Plaža Brulo, Val Maro Family Sandy plaža, Val Sunrise Family plaža, Val Riviera Relax plaža, Plaža Galeb, Val Adria Sandy Family plaža, Val Maro Family plaža, Plaža Orsera Camping Resorta, Plaža Crnika, Val Levant Family plaža, Val Veja Family plaža, Val President Relax plaža, Valamar Sanfior Hotel & Casa plaža / VAL Sunrise Relax plaža , Val Carnerolo V-level Family plaža, Val Maro Family plaža, Val Sundance Sandy Family plaža, Bellevue Natural plaža, Bellevue Family plaža, Krk Premium Camping Resort, Coral Beach Club plaža, Ježevac Premium Camping Resort, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Cava plaža
<b>Ministarstvo turizma</b>	<b>Oznaka „Q“</b>	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel Valamar Riviera Hotel & Residence
<b>Ministarstvo zaštite okoliša i energetike</b>	<b>EU Ecolabel</b>	Istra Premium Camping Resort Ježevac Premium Camping Resort Krk Premium Camping Resort Lanterna Premium Camping Resort Solaris Camping Resort Orsera Camping Resort

# MIŠLJENJE STRUČNOG POVJERENSTVA ZA NEFINANCIJSKO IZVJEŠTAVANJE HR PSOR-A NA INTEGRIRANI IZVJEŠTAJ VALAMAR RIVIERE ZA 2019.

Stručno povjerenstvo za nefinancijsko izvještavanje HR PSOR-a proučilo je novi Integrirani, peti po redu izvještaj Valamar Riviere d.d. za 2019. koji povezuje poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti te utjecajima poduzeća na okoliš i društvo. Potvrđujemo da Izvještaj sadrži sve elemente koje GRI Standardi zahtijevaju za sržnu razinu izvještavanja. Integrirani godišnji Izvještaj Valamar Riviere d.d. za 2019. osim zadovoljavanja zahtjeva Standarda Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) o održivosti, zadovoljava i zakonsku regulativu Republike Hrvatske koja propisuje opseg, sadržaj i rokove godišnjeg izvještaja (Zakon o trgovačkim društvima, Zakon o tržištu kapitala i Zakon o računovodstvu). Integrirani izvještaj za 2019. je strukturiran drugačije od prethodnog Izvještaja, struktura je jednostavnija, što pomaže lakoi čitanja i razumijevanja te doprinosi jasnoći i preglednosti cjelina koje su jasno odvojene prikazujući ključna postignuća i izazove za svaku temu.

Izvještaj je usmjeren na prikaz usvojenog poslovnog modela, stanja globalnog turizma te hotelijerstva i turizma u Hrvatskoj, postignutih poslovnih rezultata, odgovornog upravljanja ljudskim potencijalima i ostvarenih postignuća u društveno odgovornom poslovanju za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2019.

Iz izvještaja saznajemo da u Valamaru 96 % smještajnih jedinica posjeduju certifikat upravljanja okolišem ISO 14001, a 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima posjeduju jedan od certifikata održivog poslovanja. EU Ecolabel oznaku ima 6 kamping ljetovališta. Valamar je pokrenuo vrlo vrijednu inicijativu "1.000 stabala Valamara" u sklopu koje će godišnje zasaditi minimalno 1.000 novih stabala duž svojih destinacija te je u prvoj godini inicijative zasaden više od 1.000 novih stabala i više od 50.000 raznih sadnica poput visokih grmova i trajnica. U izvještajnoj godini nastavljen je Valamarov program „Volimo Jadransko more“ te je provedena velika ekološka akcija čišćenja podmorja u uvali Tunarica.

Poglavlje Odgovornost prema zajednici i okolišu daje pregled podataka o ostvarenim ulaganjima kroz devet programa društveno odgovornog poslovanja, prikaz emisija stakleničkih plinova, podataka o potrošnji energenata, recikliranju vode te proizvedenom otpadu. Odgovornost prema okolišu jedan je od stupova održivosti kojeg je Valamar Riviera ugradila u Politiku kvalitete i održivog poslovanja i strateške ciljeve. Valamar je u poslovanju fokusiran na smanjenje potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja, smanjenje potrošnje pitke vode te smanjenje potrošnje električne energije. U 2019. zabilježen je značajan pad emisija stakleničkih plinova po noćenju, što na razini Valamar Riviere d.d. iznosi 26,63 % u odnosu na prethodnu godinu. Smanjenje emisija stakleničkih plinova rezultat je ulaganja u projekte za povećanje energetske učinkovitosti (17,2 milijuna kuna), nabave novih električnih vozila, skutera i kolica (4,2 milijuna kuna) te projekta zamjene klasičnih rasvjetnih tijela LED rasvjetom (3 milijuna kuna). Postavljene su i 3 nove punionice za električna vozila te je smanjena potrošnja loživog ulja. Ukupna potrošnja energije iz svih energenata je također smanjena te je povećana količina odvojeno prikupljenog neopasnog otpada po pojedinim komponentama neopasnog otpada čime je smanjena količina miješanog komunalnog otpada koji se odlaže na odlagališta otpada. Značajno je povećana stopa selektivnog izdvajanja biorazgradivog otpada koji je jedna od najzastupljenijih komponenti komunalnog otpada u hotelskom sektoru. Potrošnja vode po noćenju je porasla, što je rezultat ulaganja u nove bazene i povećanje površina koje se navodnjavaju.





Kontinuirana briga o zadovoljstvu korisnika turističkih usluga očituje se visokim stupnjem zadovoljstva gostiju. Tako je tijekom 2019. godine 205.549 gostiju ispunilo anketu o zadovoljstvu. Broj predanih anketa u 2019. godini je iznosio 25 %, što znači da je u njima sudjelovao svaki četvrti gost Valamar Riviere. Među rezultatima mjerenja zadovoljstva gostiju valja posebno istaknuti pokazatelj "Unbelievable", koji predstavlja najvišu kategoriju zadovoljstva uslugom djelatnika Valamara, a koju su sudionici ankete označili u 67 % slučajeva. Valamar je jedina turistička kompanija koja je prema neovisnom istraživanju portala MojPosao provedenom u 2019. godini ušla u Top 10 poslodavaca u Hrvatskoj te je ponovno ocijenjena kao najpoželjniji poslodavac u sektoru turizma. Na razini godine, plaće su u Valamaru za 2 % bile veće od prosjeka Republike Hrvatske i 25 % više od prosjeka industrije, odnosno sektora turizma. Valamar ima razrađen sustav programa nagrađivanja za zaposlenike koji svojim trudom i predanošću doprinose boljem poslovanju kroz brojne nagrade i stimulacije. Ulaganje u zaposlenike jedan je od primarnih ciljeva poslovanja Valamara.

Valamar sustavno radi na različitim inicijativama i programima za produljenje sezone u destinacijama u kojima posluje te osiguranju cjelogodišnjih primanja za što veći broj radnika. Sezonski zaposlenici koji dolaze iz drugih krajeva imaju osiguran smještaj kroz koncept „Kuća Valamar“. Zbog deficita u potrebnim zanimanjima na tržištu rada, Valamar je pokrenuo brojne vlastite programe usavršavanja za svoje zaposlenike. U 2019. je pokrenuta cjelovita platforma za razvoj i edukaciju zaposlenika pod nazivom „Valamar Excellence“ putem koje je osigurano preko 160.000 sati edukacije. Radi se o internom programu cjeloživotnog učenja i stjecanja znanja u turizmu i ugostiteljstvu kroz dva dijela: edukacije i treninzi.

Valamar je u 2019. također pokrenuo i projekt pod nazivom „Moji benefiti“ kojim je zaposlenicima osiguran najveći sustav materijalnih i nematerijalnih pogodnosti do sada. Cilj programa pogodnosti u Valamaru je nagrađivanje najboljih rezultata i inovacija te omogućavanje balansa poslovnog i privatnog života zaposlenika. Zaštita zdravlja i sigurnosti zaposlenika jedan je od ključnih prioriteta kompanije te je Valamar u potpunosti posvećen punoj usklađenosti sa zakonskim zahtjevima i internim standardima zaštite zdravlja i sigurnosti svojih zaposlenika, ugovornih partnera i gostiju te je ustrojena Služba zaštite na radu koja pomaže pri praćenju, prikupljanju povratnih informacija i davanju savjeta u vezi s programima zaštite na radu. Osim ulaganja u sadašnje zaposlenike, Valamar značajno ulaže i u buduće kadrove i promociju zanimanja u turizmu te je najveći pojedinačni stipenditor u Hrvatskoj i svake godine nudi

brojne prilike za stipendiranje, praksu i prvo zaposlenje za turističko-ugostiteljska zanimanja.

Kompanija je usvojila politiku raznolikosti te je udio žena u menadžmentu kompanije 42%, iako ovaj udio ne stoji kada su u pitanju najviša tijela upravljanja. Nadamo se da će u narednim godinama Valamar uspješno uvoditi raznolikost i na najviše upravljačke razine, u skladu s Direktivom o nefinancijskom izvještavanju.

Izvršne poslovne rezultate obilježile su i mnoge nagrade i priznanja osvojene u 2019. godini. Tako je Valamar Rivieri već treći put pripala nagrada za najbolje odnose s investitorima koju dodjeljuje Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza. Valamarovi objekti su i u 2019. bili ponosni laureati prestižnih World Luxury Hotel Awards i World Travel Awards. Čak šest nagrada kompanija je osvojila na godišnjoj TUI konferenciji u Turskoj, a nositelj je i dva priznanja Zlatna koza - Capra d'oro.

Valamar bilježi napredak u primjeni GRI Standarda, posebice u prikazu strategije upravljanja nefinancijskim utjecajima organizacije na okoliš i društvo. Prostora za napredak ima, te predlažemo uskladiti materijalne aspekte organizacije sa tematski-specifičnim standardima koje predlaže Globalna inicijativa za izvještavanje kako bi praćenje utjecaja organizacije čitatelju bilo preglednije.

Zahvaljujemo Valamar Rivieri na ogromnom trudu uloženom u stvaranje ovog izvještaja kao i na kontinuiranom napretku koji je vidljiv kroz godine. Nadamo se da će i naredne godine, usprkos izazovima koje je donijela 2020. godina, nastaviti trend poboljšanja u praćenju i upravljanju svojim nefinancijskim utjecajima.

#### **Komisija upravnog vijeća HR PSOR-a**

# GRI SMJERNICE: KAZALO SADRŽAJA GRI-a

## GRI STANDARD

## POGLAVLJE U IZVJEŠĆU

### GRI 102: OPĆE OBJAVE

#### ORGANIZACIJSKI PROFIL

Objava 102-1 Naziv organizacije	O Valamar Rivieri
Objava 102-2 Aktivnosti, tržišne marke, proizvodi i usluge	O Valamar Rivieri
Objava 102-3 Lokacija sjedišta organizacije	O Valamar Rivieri
Objava 102-4 Lokacija poslovnih aktivnosti	O Valamar Rivieri
Objava 102-5 Vlasništvo i pravni oblik	O Valamar Rivieri
Objava 102-6 Tržišta na kojima organizacija djeluje	O Valamar Rivieri
Objava 102-7 Veličina organizacije	O Valamar Rivieri
Objava 102-8 Informacije o zaposlenicima i drugim radnicima	Zaposlenici i organizacija
Objava 102-9 Dobavljački lanac	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-10 Značajne promjene u organizaciji i njenom dobavljačkom lancu	O Valamar Rivieri
Objava 102-11 Pristup predostrožnosti	Korporativno upravljanje
Objava 102-12 Vanjske inicijative	Korporativno upravljanje
Objava 102-13 Članstvo u udruženjima	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti

#### STRATEGIJA

Objava 102-14 Izjava najviše rangirane osobe za donošenje odluka	Uvodne riječi predsjednika Uprave i predsjednika Nadzornog odbora
--	---

#### ETIKA I INTEGRITET

Objava 102-16 Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	Korporativno upravljanje
--	--------------------------

#### UPRAVLJANJE

Objava 102-18 Upravljačka struktura	Korporativno upravljanje
Objava 102-19 Delegiranje odgovornosti	Korporativno upravljanje
Objava 102-20 Izvršna razina odgovornosti za ekonomske, okolišne i društvene teme	Korporativno upravljanje
Objava 102-21 Konzultacije s dionicima o ekonomskim, okolišnim i društvenim temama	Korporativno upravljanje
Objava 102-22 Sastav najvišeg tijela upravljanja i njegovih odbora	Korporativno upravljanje
Objava 102-23 Predsjedavanje najvišim tijelom upravljanja	Korporativno upravljanje
Objava 102-24 Postupak imenovanja i odabira najvišeg tijela upravljanja	Korporativno upravljanje
Objava 102-25 Sukob interesa	Korporativno upravljanje
Objava 102-26 Uloga najvišeg tijela upravljanja u izradi svrhe, vrijednosti i strategije	Korporativno upravljanje
Objava 102-27 Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	Korporativno upravljanje
Objava 102-28 Vrednovanje učinka najvišeg tijela upravljanja	Korporativno upravljanje
Objava 102-29 Identifikacija i upravljanje ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-30 Učinkovitost procesa upravljanja rizicima	Korporativno upravljanje

## GRI STANDARD

## POGLAVLJE U IZVJEŠĆU

Objava 102-31 Revizija ekonomskih, okolišnih i društvenih tema	Korporativno upravljanje
Objava 102-32 Uloga najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	Korporativno upravljanje
Objava 102-33 Komunikacija o ključnim pitanjima	Korporativno upravljanje
Objava 102-34 Priroda i ukupan broj ključnih pitanja	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-35 Politika određivanja naknada	Korporativno upravljanje
Objava 102-36 Postupak određivanja naknada	Korporativno upravljanje
Objava 102-37 Uključivanje dionika u određivanje naknada	Korporativno upravljanje
Objava 102-38 Omjer ukupne godišnje naknade	Korporativno upravljanje
Objava 102-39 Postotak povećanja omjera ukupne godišnje naknade	Korporativno upravljanje

## UKLJUČIVANJE DIONIKA

Objava 102-40 Popis uključenih skupina dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-41 Kolektivni ugovori	Zaposlenici i organizacija
Objava 102-42 Prepoznavanje i odabir uključenih dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-43 Pristup uključivanju dionika	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-44 Ključne teme i otvorena pitanja	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti

## PRAKSA IZVJEŠTAVANJA

Objava 102-45 Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Poslovni rezultati 2019.
Objava 102-46 Definiranje sadržaja izvještaja i granica tema	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-47 Popis materijalnih tema	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 102-48 Izmjene u informacijama	O integriranom izvješću
Objava 102-49 Promjene u izvještavanju	O integriranom izvješću
Objava 102-50 Izvještajno razdoblje	O integriranom izvješću
Objava 102-51 Datum posljednjeg izvještaja	O integriranom izvješću
Objava 102-52 Izvještajni ciklus	O integriranom izvješću
Objava 102-53 Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	O integriranom izvješću
Objava 102-54 Tvrdnje za izvještavanje sukladno GRI Standardima	O integriranom izvješću
Objava 102-55 Kazalo sadržaja GRI-a	GRI indeks
Objava 102-56 Vanjska verifikacija	Mišljenje komisije Upravnog vijeća HR PSOR-a na izvještaj o društveno odgovornom poslovanju Valamar Riviere za 2019. godinu

## GRI 103: PRISTUP UPRAVLJANJU

Objava 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njene granice	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 103-2 Pristup upravljanju i njegove sastavnice	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 103-3 Ocjena pristupa upravljanju	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti

## GRI STANDARD

## POGLAVLJE U IZVJEŠĆU

**GRI 201: EKONOMSKI UČINAK**

Objava 201-1 Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 201-2 Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezani uz klimatske promjene	Korporativno upravljanje

**GRI 202: PRISUTNOST NA TRŽIŠTU**

Objava 202-1 Omjeri standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće	Zaposlenici i organizacija
Objava 202-2 Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	Zaposlenici i organizacija

**GRI 203: NEIZRAVNI EKONOMSKI UTJECAJI**

Objava 203-1 Potpomognuta ulaganja u infrastrukturu i usluge	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
Objava 203-2 Značajni neizravni ekonomski utjecaji	Korporativno upravljanje

**GRI 204: PRAKSA NABAVE**

Objava 204-1 Udio izdataka na lokalne dobavljače	Uključenost ključnih dionika i materijalni aspekti
--	--

**GRI 302: ENERGIJA**

Objava 302-1 Potrošnja energije unutar organizacije	Odgovornost prema zajednica i okolišu
Objava 302-3 Energetski intenzitet	Odgovornost prema zajednica i okolišu
Objava 302-4 Smanjenje potrošnje energije	Odgovornost prema zajednica i okolišu

**GRI 303: VODA**

Objava 303-1 Crpljenje vode po izvoru	Odgovornost prema zajednici i okolišu
Objava 303-3 Reciklirana i oporabljena voda	Odgovornost prema zajednica i okolišu

**GRI 305: EMISIJE**

Objava 305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	Odgovornost prema zajednici i okolišu
Objava 305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	Odgovornost prema zajednici i okolišu
Objava 305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	Odgovornost prema zajednici i okolišu

**GRI 306: OTPADNE VODE I OTPAD**

Objava 306-1 Ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	Odgovornost prema zajednici i okolišu
Objava 306-2 Otpad prema vrsti i metodi odlaganja	Odgovornost prema zajednici i okolišu

## GRI STANDARD

## POGLAVLJE U IZVJEŠĆU

**GRI 307: PRIDRŽAVANJE PROPISA ZAŠTITE OKOLIŠA**

Odgovornost prema zajednici i okolišu

Objava 307-1 Nepridržavanje zakona i propisa iz područja zaštite okoliša

Odgovornost prema zajednici i okolišu

**GRI 401: ZAPOŠLJAVANJE**

Objava 401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika

Zaposlenici i organizacija

Objava 401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme

Zaposlenici i organizacija

**GRI 402: ODNOSI ZAPOSLENIKA I MENADŽMENTA**

Objava 402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu

Zaposlenici i organizacija

**GRI 403: ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADNOM MJESTU**

Objava 403-4 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa Sindikatima

Zaposlenici i organizacija

**GRI 404: OBUKA I OBRAZOVANJE**

Objava 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku

Zaposlenici i organizacija

Objava 404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika

Zaposlenici i organizacija

Objava 404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja

Zaposlenici i organizacija

**GRI 405: RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI**

Objava 405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika

Zaposlenici i organizacija

Objava 405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarace

Zaposlenici i organizacija

**GRI 407: SLOBODA UDRUŽIVANJA I KOLEKTIVNOG PREGOVARANJA**

Zaposlenici i organizacija

**GRI 416: ZDRAVLJE I SIGURNOST KUPACA**

Objava 416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga

Kvaliteta

Objava 416-2 Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost

Kvaliteta

**GRI 417: MARKETING I OZNAČAVANJE**

Objava 417-3 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama

Kvaliteta

## IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI

Predstavljeni 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 događaje 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 u odnosu na svjetske valute (poglavito tečaj 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.



*Valamar Carolina  
Hotel & Villas 4\*, Otok Rab*

