



VALAMAR
All you can holiday



2018.

INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE



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



2018.

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



PORUKA PREDSEDNIKA NADZORNOG ODBORA



GUSTAV WURMBÖCK,
predsjednik
Nadzornog odbora

Za Valamar je 2018. godina bila izuzetno uspješna godina iz više razloga – ostvarili smo ponovno dvoznamenkasti rast prihoda i operativne dobiti, investirali smo više od 700 milijuna kuna u daljnji razvoj naših proizvoda i portfelja te smo završili sve naše projekte na vrijeme i unutar budžeta. Nastavili smo širiti naše poslovanje putem akvizicija te napravili i prvi iskorak u internacionalizaciji poslovanja kupnjom hotela u Obertauernu u Austriji. Predstavili smo i novu brend strategiju i nastavili razvijati brojne visokokvalitetne servisne koncepte kako bi stvorili dodatnu vrijednost, unaprijedili doživljaje naših gostiju i povećali njihovo zadovoljstvo.

Za izvrsnost proizvoda i usluga u prošloj godini Valamar je primio više od 50 različitih nagrada i priznanja. Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora dodijelili su Valamar Rivieri vrijednu nagradu Indeks DOP-a za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava.

Valamar Rivieri je Zagrebačka burza dodijelila nagradu za Dionicu s najvećim prometom a ujedno je Valamarova dionica sedmi puta za redom proglašena Dionicom godine. Valamar je od Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze ponovno dobio i nagradu za odnose s investitorima. Sva ova postignuća dodatna su potvrda liderske pozicije Valamara u turizmu u godini u kojoj je kompanija svečano obilježila svoju jubilarnu, 65. godišnjicu poslovanja.

Već četvrtu godinu za redom, Valamar Riviera je integriranim izvješćem objedinila poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti, vodeći se smjernicama Global Reporting Initiative (GRI) standarda u cilju kvalitetnijeg upravljanja poslovnim aktivnostima na održivi način.

Društveno odgovorno poslovanje je temeljna vrijednost u Valamar Rivieri i svjesni smo naše odgovornosti kao najveće turističke kompanije u Hrvatskoj. U ovom izvješću smo stoga predstavili brojne projekte i aktivnosti koji su usmjereni na zaštitu prirodnih bogatstava i smanjenje utjecaja na okoliš, razvoj destinacija i lokalnih zajednica u kojima posluje te kontinuirano unaprjeđenje odnosa sa svim našim dionicima. U izvješću su ujedno ukratko predstavljena naša ulaganja u unaprjeđenje uvjeta rada i naše zaposlenike, što je ključan preduvjet za daljnji rast i razvoj poslovanja.

Razmatrajući svoj utjecaj na lokalnu zajednicu, okoliš i društvo u cjelini, Valamar je razvio devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja za koje na godišnjoj razini ciljano ulaže minimalno 2,5 % prihoda. U 2018. godini, u ove krovne programe uloženo je gotovo dvostruko više od toga, odnosno čak 4,9 % prihoda, što iznosi 101 milijun kuna.

Želio bih se zahvaliti našem menadžmentu i svim zaposlenicima na ovim izuzetnim rezultatima te naglasiti da se njihov cjelokupan trud zaista cijeni. Zahvalan sam na osmijehu koji uvijek nude našim

gostima te izvrsnoj razini usluge što je rezultiralo izuzetno visokim stupnjem zadovoljstva gostiju i brojnim nagradama za našu kompaniju. Ponosni smo što je Valamar u 2018. godini ocijenjen kao najbolji poslodavac u turizmu u Hrvatskoj. Ulaganje u naše zaposlenike i nadalje će biti naš ključni prioritet, jednako važan kao i investicije u hotele i kampove.

Kao predsjednik Nadzornog odbora, s ponosom vam predstavljam naše Integrirano izvješće za 2018. godinu.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a final flourish.



PORUKA PREDSJEDNIKA UPRAVE



ŽELJKO KUKURIN,
predsjednik Uprave

Valamar Riviera je 2018. godine proslavila 65. godišnjicu predanog rada i uspjeha u razvoju turizma i destinacija na kojima posluje, na što smo iznimno ponosni. Povijest kompanije započela je 1953. godine osnivanjem ondašnje Riviere Poreč. Od tadašnjih samo dvjestotinjak kreveta u Poreču i na otoku Sveti Nikola te dvadesetak zaposlenika, Valamar je do današnjih dana stasao u najveću turističku kompaniju u Hrvatskoj. Portfelj kompanije obuhvaća 34 hotela i ljetovališta te 15 kamping ljetovališta u kojima dnevno može ugostiti oko 58.000 gostiju. U 2018. godini imali smo više od 6700 djelatnika zaposlenih u sedam destinacija. Osim statusa najveće kompanije u turizmu, Valamar je danas među deset najvećih poduzeća u Hrvatskoj prema tržišnoj kapitalizaciji, najveći investitor u hrvatski turizam, veliki izvoznik i značajan partner hrvatskom gospodarstvu.

Unatoč usporavanju turističke potražnje u glavnoj sezoni prošle godine u Hrvatskoj, ostvarili smo dvoznamenkasti rast poslovnih rezultata. U 2018. godini ukupni prihodi Valamar Riviere iznosili su 2,05 milijardi kuna, što je 11 posto više u odnosu na prethodnu godinu. Ostvarili smo 6,5 milijuna noćenja, što je porast od 4,6 posto u usporedbi s istim razdobljem prethodne godine, dok je prosječna cijena rasla za 5 posto. Operativna dobit dosegla je 703 milijuna kuna, što čini rast od 13 posto u odnosu na 2017. godinu. Ostvareni rast rezultat je prije svega uspješnih ulaganja u razvoj proizvoda i širenja portfelja te

uravnoteženog upravljanja operativnom efikasnosti, uz istodobnu brigu o povećanju plaća i poboljšanju uvjeta rada djelatnika.

Valamar je prepoznat kao najbolji poslodavac u turizmu i jedina je turistička kompanija koja je ušla u Top 20 poslodavaca u Hrvatskoj prema neovisnom istraživanju. U 2018. godini povećali smo plaće za 11 posto i uveli garanciju minimalnih neto primanja od 5000 do 7500 kuna. U smještaj za sezonske zaposlenike uložili smo 60 milijuna kuna i poboljšali ostale uvjete rada naših djelatnika. Nastavljamo s ulaganjem u naše zaposlenike, koji su ključni da bi našim gostima pružili izvrsnu uslugu.

Valamar je do sada u hrvatski turizam uložio više od 5 milijardi kuna, uključujući i investicije za sezonu 2019. u iznosu od 793 milijuna kuna, što predstavlja nastavak strategije ulaganja u repozicioniranje portfelja prema ponudi i uslugama visoke dodane vrijednosti. Započeli smo investicije u prvi kamp s pet zvjezdica u Istri, Valamar Collection Marea Suites 5* hotel u Poreču, a započeli smo i veliki investicijski ciklus na otoku Rabu, što će osigurati daljnji rast poslovanja.

U 2018. godini ostvareno je uspješno poslovanje poduzeća Imperial d.d. koje je Valamar s AZ fondom preuzeo 2016. godine. Nakon preuzimanja rapskog Imperiala i stabilizacije njegova poslovanja u 2017. godini, u 2018. su realizirane investicije vrijedne 72 milijuna kuna u

okviru kojih je otvoren i prvi Collection hotel na Rabu – Valamar Collection Imperial Hotel 4*. Za 2019. godinu najavljen je dosad najveći investicijski ciklus na Rabu, vrijedan čak 140 milijuna kuna.

Valamar je u 2018. godini uspješno finalizirao proces preuzimanja Hotela Makarska d.d. u partnerstvu s AZ obveznim mirovinskim fondovima i preuzeo operativno poslovanje u Makarskoj. Također, realizirana je akvizicija hotela u Obertauernu u Austriji, čime je učinjen prvi iskorak u internacionalizaciji poslovanja. Valamar Obertauern Hotel obnovljen je u rekordnom roku te je preuzeto operativno poslovanje s otvorenjem hotela u prosincu 2018. godine, što za Valamar predstavlja povijesni početak prve godine poslovanja na snijegu.

Značajan događaj za Valamar Rivieru u 2018. godini bilo je predstavljanje nove strategije brenda, proizvoda i servisnih koncepata koji će biti okosnica razvoja poslovanja u sljedećem razdoblju. Valamar je prešao na koncept 5 brendova proizvoda objedinjenih kroz krovni koncept brenda All you can holiday, koji kreira savršen odmor za svakoga pojedinoga gosta. Portfelj kompanije tako podrazumijeva brendove: Valamar Collection i Collection Resort, koji predstavljaju proizvode modernog luksuza, Valamar Hotels & Resorts, glavni brend za hotele i ljetovališta koji će se diferencirati kao Maro family za obitelji ili Designed for adults, Sunny by

Valamar kao ekonomični brend portfelja te brend za kamping ljetovališta i odmor u prirodi Camping Adriatic by Valamar.

Za Valamar je 2018. bila izuzetno dobra i važna poslovna godina te četvrta zaredom u kojoj smo ostvarili dvoznamenkasti rast poslovanja, postavili snažne temelje za budući razvoj te svojim dioničarima osigurali primjerenu dividendu na uloženi kapital. No, svjesni smo da se uspjeh ne mjeri isključivo financijskim rezultatima te da kompanije sa statusom kakav ima Valamar Riviera imaju posebno značajnu ulogu u odgovornom poslovanju. Svojim primjerom želimo pokazati da rast i razvoj idu ukorak s društvenom odgovornošću, a ovo integrirano izvješće pokazuje rezultate koje smo na tom području ostvarili, kao i prostor na kojem želimo pridonositi još i više. U sljedećem periodu još ćemo se snažnije fokusirati na upravljanje ljudskim potencijalima, digitalizaciju poslovanja te daljnji razvoj Valamarovih proizvoda i servisnih koncepata. Želimo nastaviti rasti zajedno s našim zaposlenicima i biti pozitivan primjer zajednici kroz ulaganje u djelatnike i kvalitetu te ulaganje u razvoj proizvoda i destinacija na društveno odgovoran i održiv način.





SADRŽAJ

1. O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU	10
2. O VALAMAR RIVIERI	12
Valamar Riviera svečano obilježila 65. godišnjicu poslovanja	16
Valamar vremeplov	18
Poslovni model Valamar Riviere	20
Upravljanje i vlasništvo nad dugotrajnom imovinom	21
3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM	24
4. UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI	36
Ekonomski doprinos Valamar Riviere u 2018. godini	40
Identifikacija materijalnih aspekata i granica	42
5. KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA	44
Vizija, misija i temeljne vrijednosti	45
Strateški ciljevi od 2016. do 2020.	46
5.1. FOKUS NA GOSTA	48
5.2. ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA	70
5.3. STRATEGIJA RASTA	96
5.4. INOVACIJE I DIGITALIZACIJA	116
5.5. RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI	122
5.6. ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU	144

6. ODNOSI S INVESTITORIMA	154
7. NAGRADE I PRIZNANJA	160
Međunarodne nagrade i priznanja u 2018.	162
Domaće nagrade i priznanja u 2018.	163
Certifikati i oznake kvalitete u 2018.	164
8. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	166
Korporativna struktura	166
Organizacijska struktura tvrtke Valamar Riviera	171
Članovi Nadzornog odbora	172
Uprava	175
Potpredsjednici divizija u Valamar Rivieri	176
Interna revizija i kontrole unutar Valamar Riviere	178
Rizici Grupe i Društva	182
Etika i integritet	188
9. POSLOVNI REZULTATI 2018.	190
Rezultati Grupe	
MIŠLJENJE KOMISIJE UPRAVNOG VIJEĆA HR PSOR-A NA IZVJEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU VALAMAR RIVIERE ZA 2018. GODINU	204
GRI INDEKS	206



O INTEGRIRANOM IZVJEŠĆU

Ovo integrirano izvješće odnosi se na izvještajno razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2018. i naslanja se na Godišnje izvješće objavljeno 27. veljače 2019. za grupu Valamar Riviera.*

Četvrtu 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 lidersku 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 2018. godini ušla u Top 20 poslodavaca u Hrvatskoj te je ocijenjena kao najbolji poslodavac u turizmu.

Niz novih inicijativa uvedenih tijekom 2018. godine predstavljen je u ovom izvješću te će se njihov napredak i rezultati nastaviti pratiti u sljedećim godinama.

Izvješće je dostupno na mrežnim stranicama Valamar Riviere www.valamar-riviera.com. Pozivamo sve dionike da nam svoje komentare i dojmove upute na adresu e-pošte: 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 2018. godini uključuje sljedeća društva: Valamar Riviera d.d., Valamar hotels & resorts GmbH, Elafiti Babin kuk d.o.o., Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Pogača Babin Kuk d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Puntizela d.o.o., Imperial d.d., Hoteli Makarska d.d., Valamar A GmbH, Valamar Obertauern GmbH.



*Valamar Collection
Isabella Island Resort 4/5*,
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 i Rabu, u Makarskoj i Dubrovniku te u Obertauernu u Austriji.

U 34 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 više od 5 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 Lacroma
Dubrovnik Hotel 4*,
Dubrovnik*

VALAMAR RIVIERA D.D.

Stancija Kaligari 1, 52440 Poreč, Hrvatska

Djelatnost:

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

Glavne marke:

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

Portfelj turističkih objekata:

34 hotela i ljetovališta i 15 kamping ljetovališta

Površina zemljišta:

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

Pomorsko dobro: 37 kilometara*

* U financijska izvješća o imovini na dan 31. 12. 2018. godine uključeno je društvo Hoteli Makarska d.d. i Obertauern.

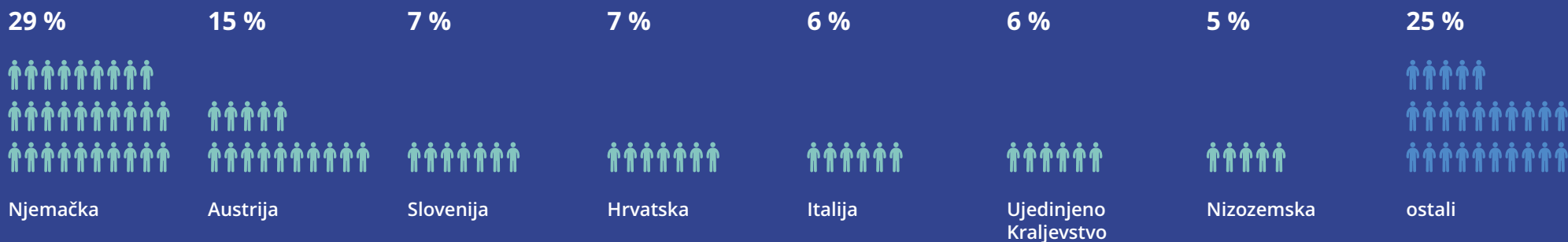
KLJUČNI POKAZATELJI

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

* Podaci o zaposlenosti u visokoj sezoni uključuju i Hotele Makarska d.d.

** Uključuju i podatke za Kuću Valamar (smještaj za sezonske zaposlenike).

UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA



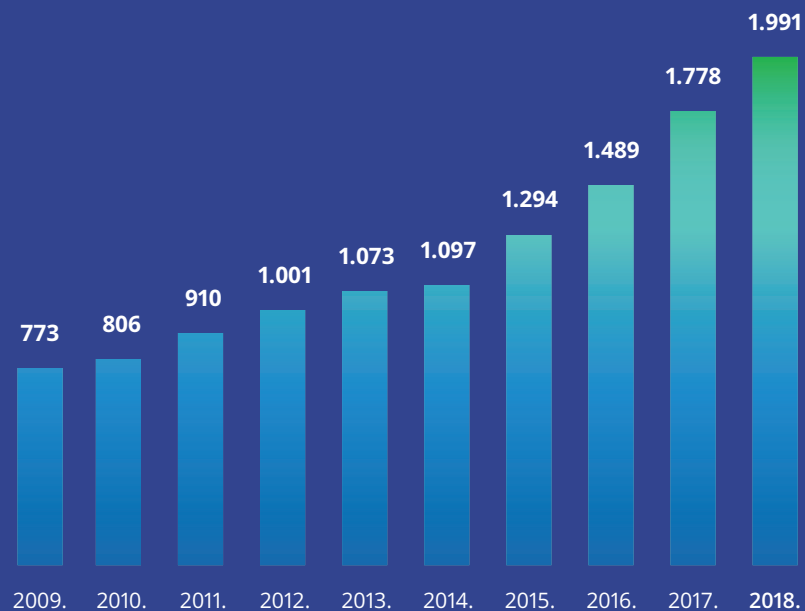
NETO OPERATIVNI PRIHOD (mil. HRK)

	2016.	2017.**	2018.***	2018./2017.	2018./2016.
Hoteli i ljetovališta	1.119	1.319	1.453	10 %	30 %
Kamping ljetovališta	303	400	467	17 %	54 %
Ostalo*	45	49	47	-4 %	5 %
Ukupno	1.467	1.767	1.967	11 %	34 %

* Uključuje najam, praonicu i ostale operativne prihode.

** Uključuje Imperial d.d.

*** Uključuje Hotele Makarska 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 2019. GODINE (po smještajnoj jedinici/parceli)**VALAMAR BREND**

	2018.	Udio	2019.	Udio
	Smještajne jedinice	kapaciteta	Smještajne jedinice	kapaciteta
Valamar Collection	428	2 %	536	3 %
Valamar Collection Resorts	725	3 %	725	3 %
Valamar Hotels & Resorts	3.923	18 %	3.826	18 %
Sunny By Valamar	3.349	16 %	3.294	15 %
Brend partnerstva	524	2 %	548	3 %
UKUPNO HOTELI I LJETOVALIŠTA	8.949	42 %	8.929	42 %
Camping Adriatic By Valamar – Premium Resorts	5.513	26 %	5.315	25 %
Camping Adriatic By Valamar – Resorts	4.550	21 %	4.610	22 %
Camping Adriatic By Valamar – Sunny	1.577	7 %	1.576	7 %
UKUPNO KAMPING LJETOVALIŠTA	11.640	54 %	11.501	54 %
Kuća Valamar (smještaj za sezonske zaposlenike)	782	4 %	836	4 %
UKUPNO	21.371	100 %	21.266	100 %



VALAMAR RIVIERA SVEČANO OBILJEŽILA 65. GODIŠNJICU POSLOVANJA

Valamar Riviera je u srpnju 2018. godine obilježila 65 godina poslovanja. Šest desetljeća rasta i razvoja Valamar Riviere rezultiralo je statusom najveće turističke kompanije i najpoželjnijeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj.



Sve je počelo u Poreču 1953. godine kada je osnovana Riviera Poreč, tvrtka za upravljanje hotelima, bungalovima i restoranima u Poreču i na otoku Sveti Nikola. U prvoj sezoni radilo je tek 20-ak zaposlenika. Kapaciteti Riviere brojili su 198 kreveta. Valamar Riviera danas u 34 hotela i ljetovališta te 15 kamping ljetovališta može smjestiti oko 58.000 gostiju dnevno, a u sezoni 2019. imat će više od 7.000 zaposlenika.

„Valamar je proslavio 65 godina predanog rada i uspjeha u razvoju turizma i destinacija u kojima posluje, za što su zaslužni brojni sadašnji i bivši kolege, a posebno smo zahvalni na doprinosu svim našim kolegama u mirovini. Valamar je danas među deset najvećih poduzeća u Hrvatskoj prema tržišnoj kapitalizaciji, najveći investitor u hrvatski turizam, veliki izvoznik i značajan partner hrvatskom gospodarstvu.



Želimo rasti s našim zaposlenicima i biti pozitivan primjer zajednici u kojoj poslujemo te stoga nastavljamo po istoj Valamarovoj formuli: ulaganje u djelatnike i kvalitetu, ulaganje u proizvode i destinacije na društveno odgovoran i održiv način naš su put do dugoročnog uspjeha“, izjavio je prigodom obilježavanja ove svečane obljetnice predsjednik Uprave Valamar Riviere Željko Kukurin.

U ljetu 2018. godine pod sloganom „All you can holiday“ predstavljeni su i nova brend strategija te brend identitet kompanije koji zajedno kreiraju savršen odmor za svakoga pojedinog gosta, kao i pet novih brendova proizvoda kojima se diferencira Valamarov portfelj hotela, ljetovališta i kampova.







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



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

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

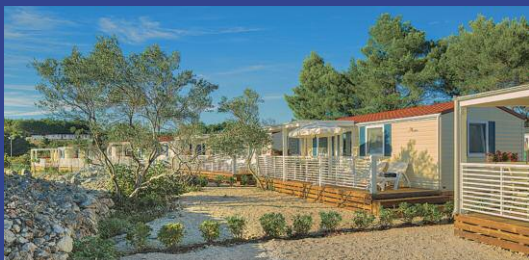
2000.

2010.

Tvrtka Valamar hoteli i ljetovališta počinje upravljati turističkim poslovanjem

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





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 Valamar Collection Isabella Island Resorta 4*/5*



2017. otvorena najveća investicija u hrvatskom turizmu: Valamar Collection Girandella Resort 4*/5* i TUI Family Life Bellevue Resort 4*

2018. Valamar predstavio novu brend strategiju i brend identitet pod imenom All you can holiday s pet novih brendova proizvoda

2010.
—
2015.

2015.
—
2018.

Valamar vremenoplov

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.)

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 investicije u kamping ljetovališta u Istri i na otoku Krku; Valamar proglašen najboljim poslodavcem u turizmu i jedina je turistička kompanija među Top 20 poslodavaca u Hrvatskoj

Obilježena 65. godišnjica poslovanja Valamar Riviere

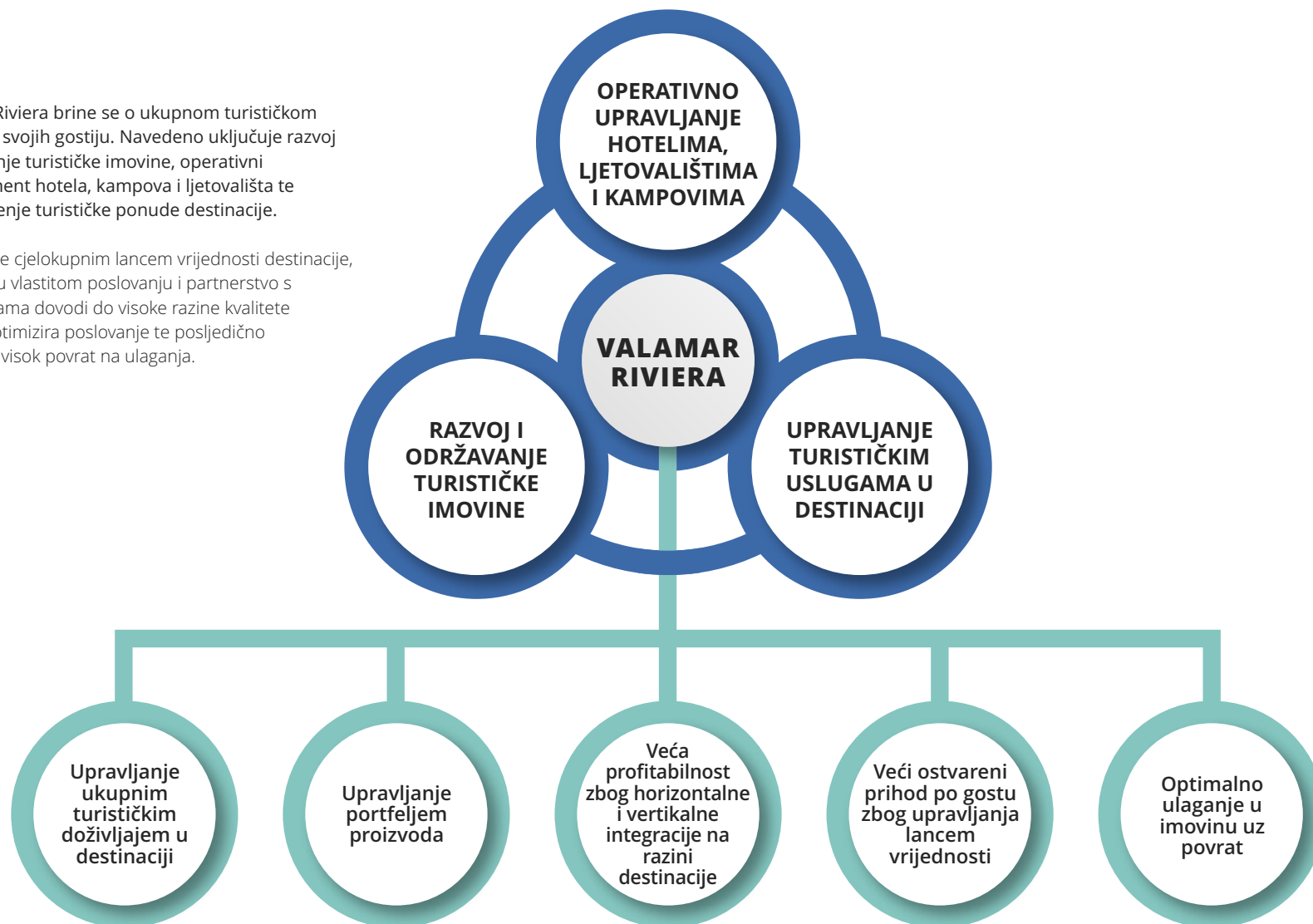




POSLOVNI MODEL VALAMAR RIVIERE

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 2018. godine obilježila je 65. godišnjicu svog poslovanja. Priča o najvećoj hrvatskoj turističkoj kompaniji započinje 1953. godine u Poreču, a svih se godina koje su slijedile nakon toga kontinuirano razvijala.

Osim tradicije dulje od šest desetljeća, pružanje turističkih usluga i jedinstvena struktura portfelja imovine s knjigovodstvenom vrijednošću od 5,3 milijarde kuna ključni su čimbenik uspjeha kompanije. U tom je razdoblju razvijena i organizacijska struktura zasnovana na stečenim znanjima, što u konačnici omogućava i daljnji razvoj turističkih proizvoda te učinkovito upravljanje imovinom.

Valamar Riviera danas upravlja imovinom koja se proteže na više od 589 hektara vrhunskih lokacija uzduž jadranske obale, što podrazumijeva i 37 kilometara čistoga obalnog područja. Lokacije na kojima Valamar Riviera obavlja turističku djelatnost temeljni su pokretač rasta. Jednako tako, te lokacije predstavljaju i izvrsnu mogućnost daljnjeg razvoja. Poslovna politika Valamar Riviere podrazumijeva ulaganje 5 % ukupnih prihoda u investicijsko održavanje objekata kako bi im se održale vrijednost i kvaliteta.

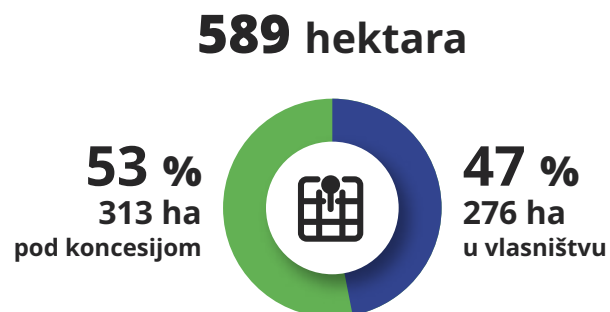
DUGOTRAJNA IMOVINA GRUPE VALAMAR RIVIERA

Hoteli i ljetovališta	66 %
Kampovi	22 %
Ostalo ¹	12 %
UKUPNO	5,31 MLRD. HRK

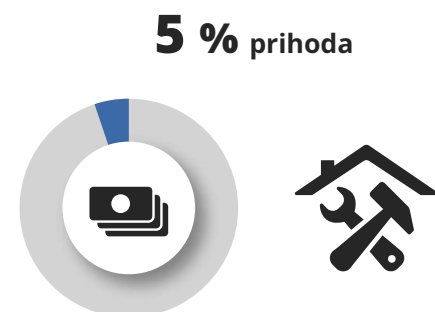
DUŽINA PLAŽA²



POVRŠINA ZEMLJIŠTA



INVESTICIJSKO ODRŽAVANJE I FF&E³



¹ Uključujući upravnu zgradu i neturističku imovinu.

² 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.

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

BRENDVI VALAMAR 2019. GODINE

	Smještajne jedinice
Valamar Collection	536
Valamar Collection Resorts	725
Valamar Hotels & Resorts	4.374*
Sunny by Valamar	3.294
Camping Adriatic by Valamar	11.501
Kuća Valamar (smještaj za sezonske zaposlenike)	836
VALAMAR RIVIERA – UKUPNO	21.266

* Uključuje brend partnerstva.

HOTELI I LJETOVALIŠTA

8.929

			Smještajne jedinice
VALAMAR COLLECTION			536
Valamar Collection Marea Suites**	★★★★★	Poreč	108
Valamar Collection Imperial Hotel	★★★★	Otok Rab	136
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik	292
VALAMAR COLLECTION RESORTS			725
Valamar Collection Isabella Island Resort	★★★★★ (4/5)	Poreč	334
Valamar Collection Girandella Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac	391

VALAMAR HOTELS & RESORTS			3.826
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč	130
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč	507
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč	372
Valamar Zagreb Hotel	★★★★	Poreč	230
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč	223
Valamar Pinia Hotel	★★★	Poreč	170
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac	242
Valamar Korlj Hotel	★★★	Otok Krk	194
Valamar Atrium Baška Residence	★★★★★ (4/5)	Otok Krk	64
Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria	★★★★	Otok Krk	113
Valamar Padova Hotel	★★★★	Otok Rab	175
Valamar Meteor Hotel	★★★★	Makarska	277
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik	308
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★	Dubrovnik	401
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik	338
Valamar Obertauern Hotel	★★★★	Austrija	82



Smještajne jedinice			
SUNNY BY VALAMAR			3.294
Rubin Sunny Hotel by Valamar	★★★	Poreč	253
Pical Sunny Hotel by Valamar	★★	Poreč	249
Lanterna Sunny Resort by Valamar	★★	Poreč	606
Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	180
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac	178
Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar	★★★	Otok Krk	431
San Marino Sunny Resort by Valamar	★★★	Otok Rab	457
Eva Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★ (2/3)	Otok Rab	284
Dalmacija Sunny Hotel by Valamar	★★★	Makarska	190
Rivijera Sunny Resort by Valamar	★★	Makarska	258
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik	208
BREND PARTNERSTVA			548
TUI Family Life Bellevue Resort	★★★★	Rabac	372
TUI Sensimar Carolina Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	176

KAMPING LJETOVALIŠTA

11.501

Smještajne jedinice			
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – PREMIUM RESORTS			5.315
Istra Premium Camping Resort by Valamar**	★★★★★	Poreč	826
Lanterna Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Poreč	2.906
Krk Premium Camping Resort by Valamar	★★★★★	Otok Krk	500
Ježevac Premium Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	630
Padova Premium Camping Resort by Valamar***	★★★★	Otok Rab	453
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – RESORTS			4.610
Solaris Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	1.813
Orsera Camping Resort by Valamar	★★★	Poreč	596
Marina Camping Resort by Valamar	★★★★	Rabac	320
Baška Beach Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	654
Bunculuka Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Krk	418
San Marino Camping Resort by Valamar	★★★★	Otok Rab	809
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR – SUNNY			1.576
Tunarica Sunny Camping by Valamar	★★	Rabac	160
Brioni Sunny Camping by Valamar	★★	Pula	654
Škrila Sunny Camping by Valamar	★★★	Otok Krk	344
Solitude Sunny Camping by Valamar	★★★	Dubrovnik	418

** Otvara se 2019. godine.

*** Reategorizacija 3* na 4* u 2019. godini.

3

HOTELIJERSTVO I
TURIZAM

Turizam se iz godine u godinu potvrđuje kao jedan od najvećih gospodarskih sektora u svijetu, čiji izravni i neizravni učinci stabilno rastu, dok se Europa i Mediteran i nadalje ubrajaju u najjače receptivne turističke regije.

TURIZAM GLOBALNO

Globalni turizam je u 2018. godini ostvario stabilne pokazatelje ekonomskog rasta:¹

- ▶ stopa rasta turizma od 3,8 %, koja je već osmu godinu zaredom viša od stope rasta globalnog BDP-a
- ▶ turizam generira 10,4 % cjelokupne globalne ekonomske aktivnosti
- ▶ turizam je povećao svoj udio na 78,5 % ukupne potrošnje za slobodno vrijeme
- ▶ turizam zapošljava svakog desetog radnika u svijetu, a stvorio je jedno od pet novih radnih mjesta u posljednjih pet godina.

2018. I OČEKIVANJA ZA 2019. GODINU: TURIZAM U SVIJETU RASTE, ALI UZ UMJERENIJE STOPE RASTA²

Globalno je u 2018. godini ostvarena godišnja stopa rasta međunarodnih turističkih dolazaka od 5,6 %, što 2018. rangira kao drugu godinu po uspješnosti nakon 2010. godine, ali istodobno predstavlja smanjenje prošlogodišnje stope rasta od 7,0 %.

Prognoze za 2019. godinu predviđaju daljnje smanjenje stopa rasta međunarodnog turizma na razinu 3 do 4 %, to jest usklađenje globalnih i europskih godišnjih stopa rasta međunarodnih dolazaka s dugogodišnjim prognozama.

Na usporavanje stopa rasta turizma djeluje globalno usporavanje ekonomske aktivnosti, kako u svjetskim razmjerima tako i u Europi, odnosno na nekim od ekonomski najjačih europskih tržišta poput Njemačke, dok određene ekonomije poput Italije pokazuju naznake recesije.

Europa predstavlja najjaču svjetsku receptivnu turističku makroregiju s više od 51 % međunarodnih turističkih dolazaka realiziranih u svijetu, no dugoročno su u skladu s demografskim i gospodarskim trendovima predviđene znatno veće stope rasta azijsko-pacifičke regije, Bliskog istoka i Afrike u odnosu na Europu i Amerike.

Mediteran, s više od 40 % međunarodnih turističkih dolazaka i turističke potrošnje ostvarenih u Europi, predstavlja najsnažniju europsku destinaciju, koja i dalje ostvaruje natprosječne stope rasta međunarodnih dolazaka. Godina 2018. bila je obilježena pomakom turističkih tokova sa zapada prema istoku i jugu Mediterana (Turska, Grčka i sjevernoafričke zemlje koje se intenzivno uključuju u konkurenciju pojačanom aviodostupnošću, nacionalnim marketingom i povoljnim odnosom vrijednosti za novac).



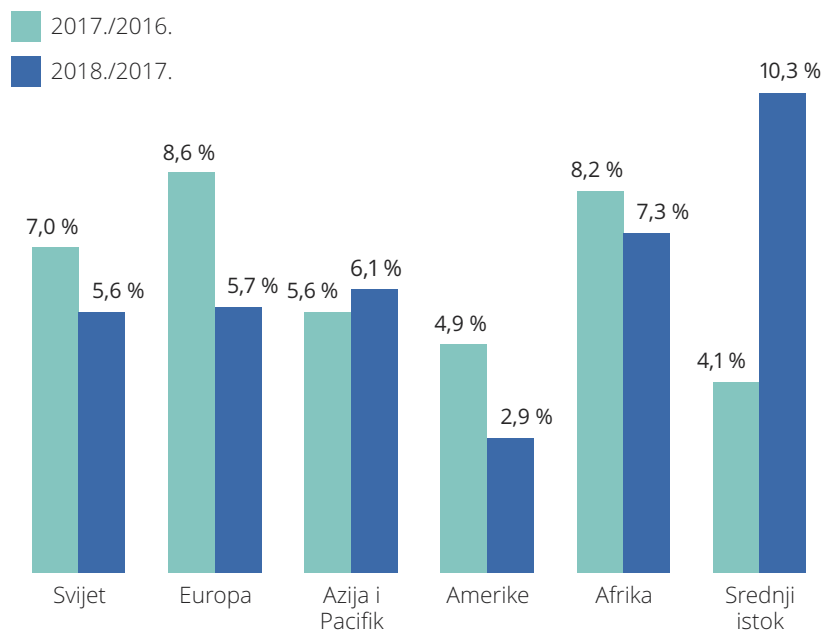
*Lanterna Premium
Camping Resort by
Valamar 4*, Poreč*

Ključni pokretači rasta hotelske i turističke industrije u svijetu i Europi:

- ▶ generalno povoljno ekonomsko okruženje, unatoč signalima usporavanja ekonomskog rasta u stabilnim europskim gospodarstvima poput Njemačke, odnosno prvih znakova recesije u Italiji
- ▶ nastavak snažne turističke potražnje za internacionalnim putovanjima s ključnih emitivnih tržišta
- ▶ konsolidacija oporavka ključnih turističkih receptivnih destinacija koje su prethodno bile pogođene krizom
- ▶ poboljšana zračna povezanost i olakšavanje viznih režima
- ▶ demografske promjene – stanovništvo čija se prosječna dob povisuje, s većim raspoloživim dohocima i sklonosti putovanjima, rastuća srednja klasa.

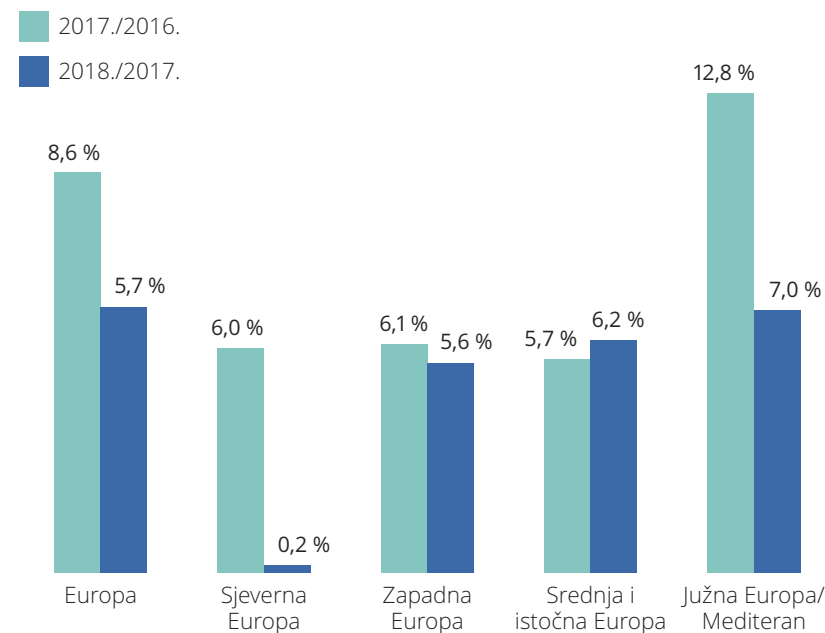


STOPE RASTA MEĐUNARODNIH TURISTIČKIH DOLAZAKA U SVIJETU (2017. i 2018.)



Izvor: World Tourism Barometer, 1:1048576 17/1, UNWTO, siječanj 2019.

STOPE RASTA MEĐUNARODNIH TURISTIČKIH DOLAZAKA PO EUROPSKIM REGIJAMA (2017. i 2018.)



Izvor: World Tourism Barometer, Vol. 17/1, UNWTO, siječanj 2019.

Performanse hotelske industrije u svijetu

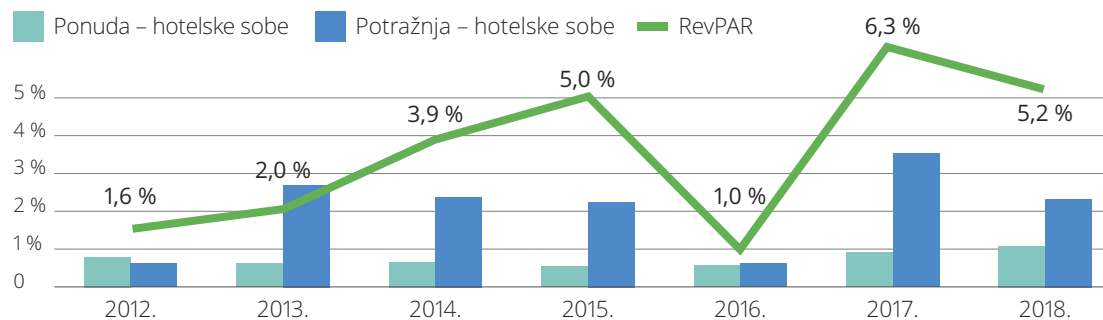
svjedoče o stabilnim godišnjim stopama rasta smještajnog prihoda po raspoloživoj sobi (RevPAR), usprkos nešto nižoj stopi rasta RevPAR-a koja je ostvarena u 2018. u odnosu na prethodnu godinu.

Po intenzitetu rasta hotelskog RevPAR-a predvodnici su regije Južna Amerika i Sjeverna Afrika, dok je hotelijerstvo u Europi u 2018. godini ostvarilo umjerenu stopu rasta RevPAR-a od 5,2 posto.

Na Mediteranu, hotelska industrija Turske, Egipta i sjevernoafričkih zemalja ostvaruje u 2018. godini natprosječne stope rasta, a hotelska industrija na obali Hrvatske umjerenu godišnju stopu rasta od 6 posto.³

HOTELSKA INDUSTRIJA U EUROPI – % PROMJENE PONUDE, POTRAŽNJE I RevPAR-a

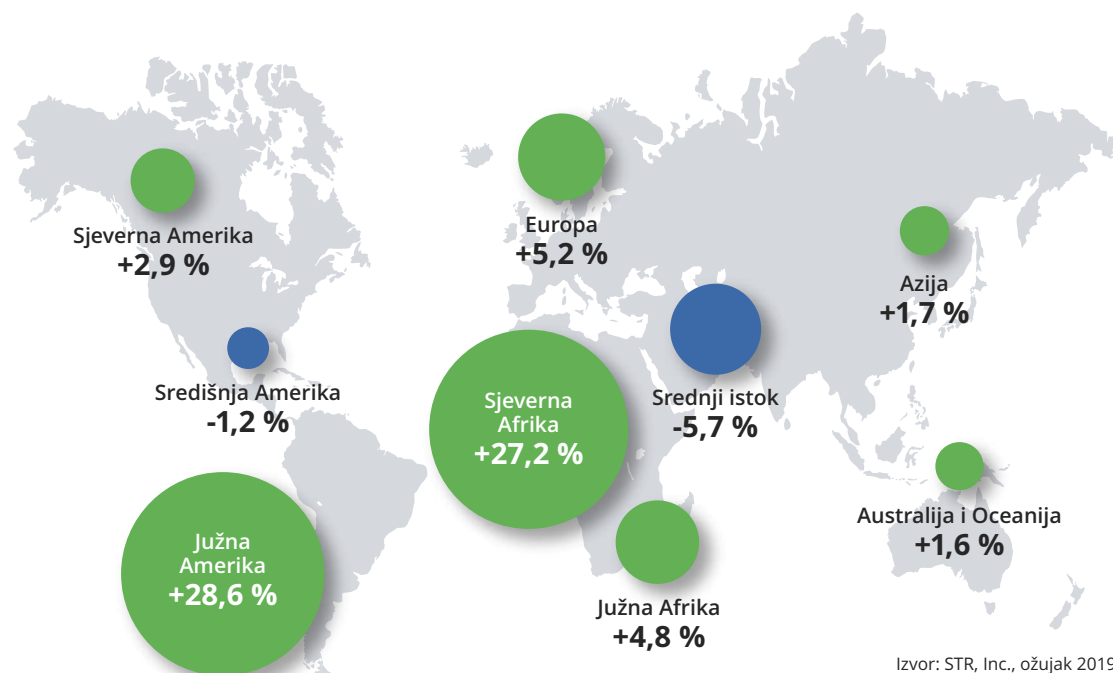
(STALNA VALUTA, EUR, 2012.-2018.)



Izvor: STR, Inc., ožujak 2019.

HOTELSKA INDUSTRIJA – GLOBALNI RevPAR, % PROMJENE

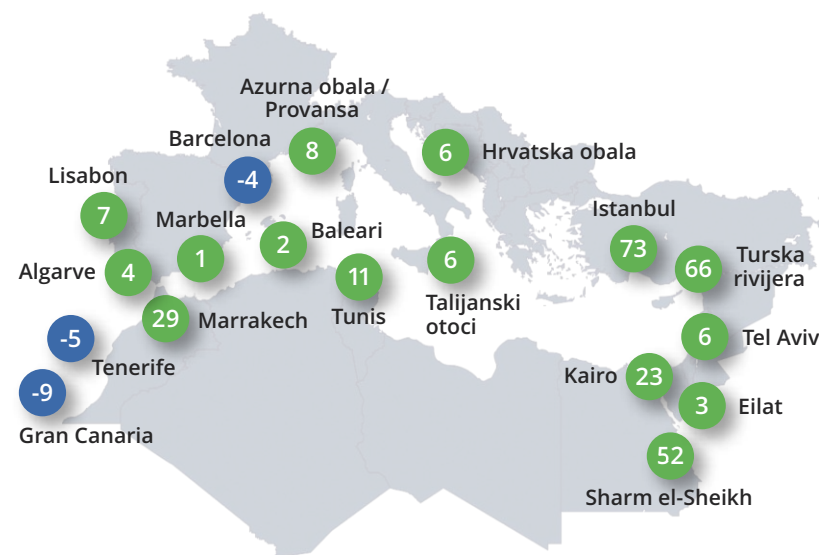
USD, EUROPA U EUR, STALNA VALUTA, 2018. UKUPNO



Izvor: STR, Inc., ožujak 2019.

OPORAVAK SJEVERNE AFRIKE I TURSKE U 2018. GODINI

UKUPNO 2018., REVPAR % PROMJENE, EUR, STALNA VALUTA



Izvor: STR, Inc., ožujak 2019.

TURIZAM U HRVATSKOJ

Hrvatska je po broju međunarodnih dolazaka 25. destinacija u svijetu. Turizam u Hrvatskoj raste po natprosječnim stopama rasta u odnosu na Mediteran, a ostvaruje značajan utjecaj na cjelokupno gospodarstvo Hrvatske.

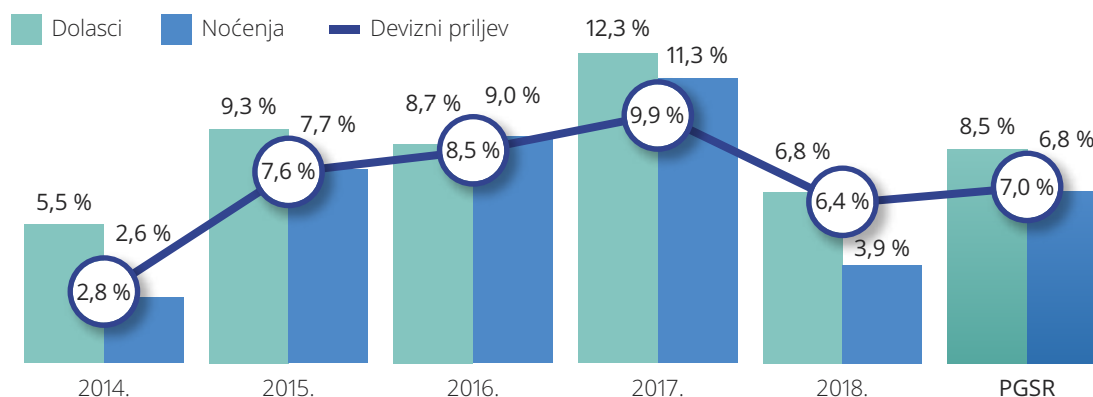
Satelitski račun turizma Hrvatske potvrdio je značajnu ekonomsku ulogu turizma za njezino gospodarstvo:⁴

- 11,4 %** ukupnog BDP-a Hrvatske izravno generira turizam
- 16,9 %** izravan i neizravan doprinos turizma bruto dodanoj vrijednosti Hrvatske.

Turizam snažno utječe na zaposlenost i ulaganja ukupnog gospodarstva Hrvatske:⁵

- 1 od 10** radnika izravno zapošljava turizam u Hrvatskoj
- 23 %** svih radnika u Hrvatskoj izravno i neizravno zapošljava turizam
- 11 %** svih investicija u Hrvatskoj stvara turizam.

STOPE RASTA DOLAZAKA, NOĆENJA I DEVIZNOG PRILJEVA TURIZMA U HRVATSKOJ (2014. – 2018.)



Izvori: Državni zavod za statistiku, Hrvatska narodna banka

TRŽIŠNI PROFIL TURIZMA HRVATSKE U 2018. GODINI

Dugoročni tržišni trendovi rasta turizma u Hrvatskoj su pozitivni, uz usporavanje stopa rasta tijekom 2018. godine, ali i dalje na razini stopa rasta Mediterana.

Hrvatska ostvaruje manji udio u EU po primicima od međunarodnog turizma (2,9 %) od udjela u međunarodnim noćenjima u EU (6,7 %), što je uvjetovano vrstom proizvoda „sunce i more“, koji karakterizira prosječno dulji boravak turista, ali i strukturom smještajne ponude u kojoj prevladava privatni smještaj s ispodprosječno niskim cijenama.

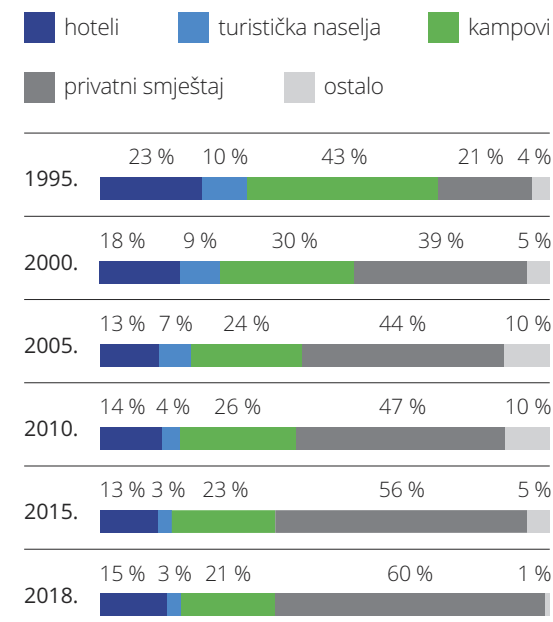
Privatni smještaj, odnosno smještaj u domaćinstvu, na OPG-ima i ostalim objektima u kućanstvima sudjeluje s visokih 60 % u ukupnim komercijalnim smještajnim kapacitetima Hrvatske, a u posljednjih 15 godina bilježi najviše stope rasta od svih vrsta smještaja. Nizak udio hotelskih kapaciteta u ukupnom smještaju (15 %) uvjetuje ukupne niže prosječne prihode po noćenju od ostalih europskih zemalja.

U posljednjem desetljeću učinjeni su značajni iskoraci u kvaliteti hotelskog smještaja, uglavnom kroz brojne *brownfield* projekte, tako da je danas više od polovice hotelskih smještajnih kapaciteta kategorije 4 i 5*.

U 2018. godini hotelski kapaciteti su u odnosu na prethodnu godinu povećani za 1,2 %, i to uglavnom u kategoriji 4 i 5*.

Iako volumen smještajnih kapaciteta u kampovima već dulje vrijeme u Hrvatskoj stagnira, ostvaruje se značajan napredak u inoviranju i diverzifikaciji kamping proizvoda te unaprjeđenju kvalitete i raznovrsnosti sadržaja, tako da je većina kamping kapaciteta danas u

RAZVOJ SMJEŠTAJNE PONUDE U HRVATSKOJ (1995. – 2018.)

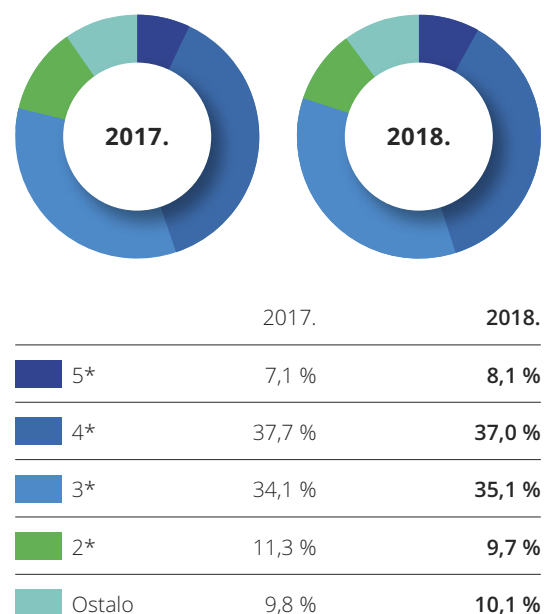


Izvor: Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, eVisitor, HTZ, 2019.

kategoriji 4* i 3*. U razvoju kamping proizvoda osiguran je relativno brz povrat na ulaganje s obzirom na visoke profitne marže u poslovanju kampova.

Prema anketi Ministarstva turizma o ulaganjima u turistički sektor, u 2019. godini uložiti će se ukupno milijardu i 50 milijuna eura, dok su investicije prema istoj anketi u 2018. godini iznosile 940 milijuna eura. Pri tome će poduzeća investirati oko 626 milijuna eura u svoje turističke projekte, dok će javni sektor investirati 425 milijuna eura. Najavljene investicije u privatnom sektoru uključuju ulaganja u hotele, kampove, nautiku i ostale vrste smještajnih objekata, sadržaje i atrakcije.

STRUKTURA HOTELSKE PONUDE U HRVATSKOJ PO KATEGORIJAMA



Izvor: eVisitor, HTZ, 31.12.2017., 31.12.2018.



HOTELSKI SMJEŠTAJNI KAPACITETI PO KATEGORIJAMA (2017.-2018.)

	2017.		2018.		Stopa rasta kreveti
	Objekti	Kreveti	Objekti	Kreveti	
5*	40	12.232	44	13.811	12,9 %
4*	334	64.460	350	63.179	-2,0 %
3*	403	58.372	411	60.001	2,8 %
2*	95	19.300	80	16.557	-14,2 %
Ostalo	259	16.743	280	17.164	2,5 %
Ukupno	1.131	171.107	1.165	170.712	-0,2 %

Izvor: eVisitor, HTZ, 31.12.2017., 31.12.2018.

**Valamar Collection
Dubrovnik President
Hotel, Dubrovnik 5***

Teritorijalno, turizam u Hrvatskoj obilježava koncentracija smještajnih kapaciteta na obali i otocima, gdje se ostvaruje više od 95 % ukupnog broja noćenja.

Sve vrste komercijalnih smještajnih kapaciteta u 2018. godini ostvarile su stagnaciju razine zauzetosti, uz

izuzetak hotela, gdje je zauzetost minimalno povećana u odnosu na proteklu godinu. Glavni utjecaj na ovaj trend je nešto niža razina turističke potražnje u visokoj sezoni u odnosu na prethodnu godinu, uvjetovana povratkom na tržište konkurentskih zemalja na istoku i jugu Mediterana (Turska, Grčka, Egipat, sjevernoafričke zemlje).

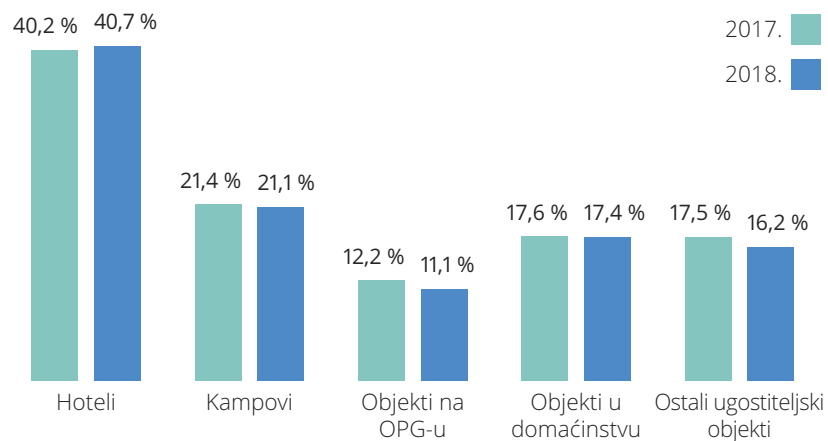
Sezonalnost predstavlja značajno obilježje turističkog prometa u Hrvatskoj iako se s povećanjem udjela različitih turističkih proizvoda stupanj sezonalnosti smanjuje iz godine u godinu. U 2018. godini udjel noćenja ostvarenih od lipnja do rujna u ukupnim godišnjim noćenjima iznosi 83,6 %. Smanjenje prosječnog trajanja boravka u Hrvatskoj, koje u 2018. godini iznosi 5,4 dana, pokazatelj je snažnijeg razvoja različitih turističkih proizvoda, osim još uvijek dominantnog „sunca i mora“.

Strukturu emitivnih turističkih tržišta u Hrvatskoj obilježava primat tradicionalno najjačeg njemačkog tržišta sa 20 % ukupno ostvarenih noćenja, a po značaju slijede tržišta Slovenije, Austrije, Poljske, Češke i Velike Britanije. U 2018. godini zabilježen je usporen rast njemačkog, skandinavskih i britanskog tržišta, dok je ostvaren značajan rast potražnje s mađarskog tržišta, ali najsnažniji rast prometa bilježe emitivna tržišta Kine, Australije, Južnoafričke Republike, SAD-a i Kanade te Izraela i Indije.



GODIŠNJA STOPA ZAUZETOSTI KOMERCIJALNIH KAPACITETA PO VRSTAMA SMJEŠTAJA U HRVATSKOJ U 2017. I 2018. GODINI

STOPA ZAUZETOSTI SMJEŠTAJNIH KAPACITETA NA BAZI BROJA KREVETA I 365 DANA



Izvor: eVisitor, HTZ, 31.12.2018. i 31.12.2017.

VODEĆA EMITIVNA TRŽIŠTA TURIZMA HRVATSKE U 2018.

	2017. Godišnja stopa rasta	2018. Godišnja stopa rasta	2018. Udio u ukupnim noćenjima
Njemačka	13,6 %	2,2 %	20,0 %
Slovenija	5,7 %	4,1 %	10,0 %
Austrija	6,7 %	0,9 %	7,3 %
Češka	5,9 %	1,1 %	5,2 %
Poljska	21,1 %	-0,6 %	5,9 %
Italija	-0,3 %	1,6 %	5,0 %
Ujedinjeno Kraljevstvo	25,4 %	7,9 %	4,2 %

Izvor: e-visitor, Hrvatska turistička zajednica, 31.12.2018.

Sektor hotelijerstva i turizma u Hrvatskoj

obilježava sljedeće:

- Organizirani smještaj je u Hrvatskoj vlasnički koncentriran te se nalazi u procesu daljnje vlasničke konsolidacije. Vodećih 25 poduzeća koja većinom imaju miješani portfelj (hotele, naselja i kampove) čini više od polovice kolektivnih smještajnih kapaciteta te predstavlja oko 70 % ukupnog prihoda djelatnosti smještaja koji u Hrvatskoj ostvaruju poduzetnici – pravne osobe.
- Organiziranim smještajem u Hrvatskoj uglavnom upravljaju domaća poduzeća, a s 15 % hotelskih kapaciteta upravljaju međunarodne hotelske menadžment kompanije s globalnim ili regionalnim brendom.
- Zaposlenost i stanje na tržištu rada, koje je dominantno obilježeno nedostatkom radne snage, uvjetuje povećanje troškova rada u turizmu. S obzirom na aktualne trendove sve veće potražnje za radnom snagom u turizmu zbog podizanja kategorija i kvalitete usluge, a s druge strane uzimajući u obzir trendove ekonomske emigracije iz Hrvatske koja uvjetuje sve manji raspoloživ volumen radne snage, može se očekivati da će troškovi rada i dalje rasti.
- Prema istraživanju Benchmarking hrvatskog hotelijerstva, ključni pokazatelji uspjeha hotela u Hrvatskoj su u 2018. porasli u odnosu na prethodnu godinu. Najviša stopa rasta ukupnih prihoda po sobi ostvarena je u kategoriji pet zvjezdica, a regionalno – na kontinentu i u Dalmaciji.⁶



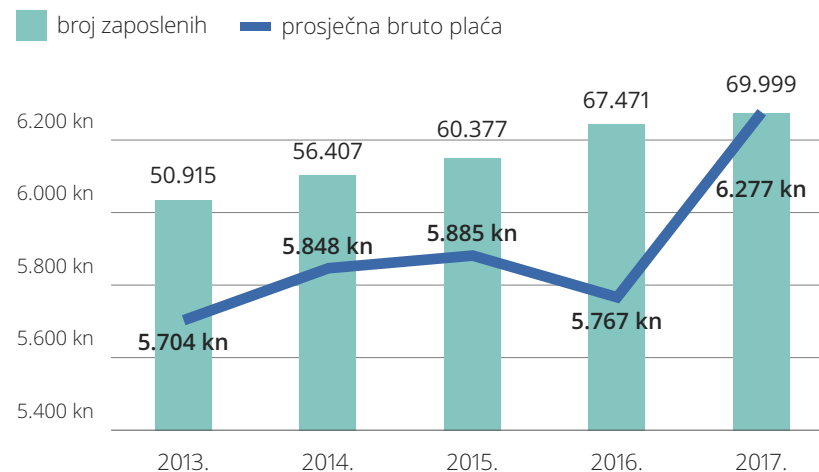
KLJUČNI POKAZATELJI USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ, PO REGIJAMA

TRevPAR – UKUPNI PRIHOD PO RASPOLOŽIVOJ SOBI

	Godišnja zauzetost	2017. Prosječna cijena sobe	TRevPAR	Godišnja zauzetost	2018. Prosječna cijena sobe	TRevPAR
Hrvatska	55,28 %	95,10 €	79,96 €	57,26 %	100,62 €	86,43 €
5 zvjezdica	58,78 %	162,35 €	124,73 €	62,56 %	166,33 €	139,30 €
4 zvjezdice	57,02 %	86,95 €	83,87 €	58,00 %	90,57 €	85,49 €
3 zvjezdice	50,92 %	63,51 €	51,04 €	53,61 %	71,20 €	56,36 €

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

BROJ ZAPOSLENIH I PROSJEČNA BRUTO PLAĆA U PODRUČJU I – SMJEŠTAJ I PRIPREMA TE USLUŽIVANJE HRANE, PRAVNE OSOBE U HRVATSKOJ



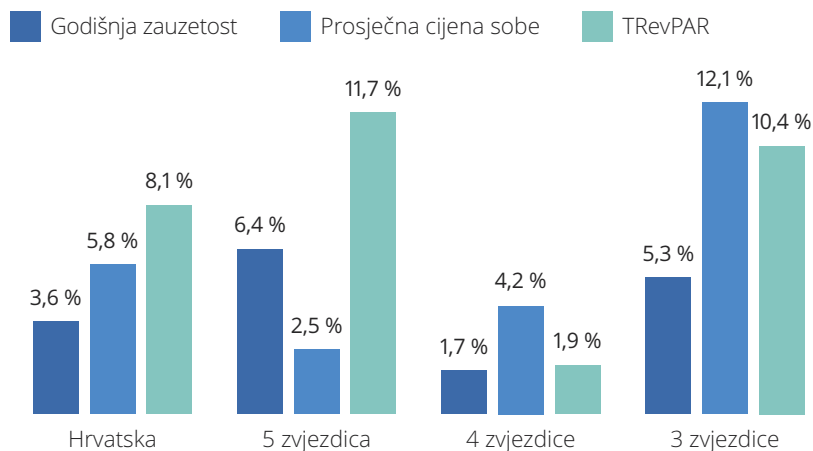
Izvor: Infobiz, GFI-POD, FINA, 2019.



Prema istraživanju Benchmarking kampova, prihod po smještajnoj jedinici u kampovima u Hrvatskoj je u 2018. godini u odnosu na prethodnu godinu smanjen u mobilnim kućicama, a povećan 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 Dalmaciji.⁷

Glavni izazovi sektora turizma u Hrvatskoj povezani su s nedovoljno konkurentnim stopama poreza na dodanu vrijednost na smještaj i ugostiteljske usluge, koje su u Hrvatskoj više od mediteranske konkurencije, a to utječe na raspoloživa sredstva za investiranje. Kao izazovi se postavljaju i još uvijek neriješena problematika tzv. turističkog zemljišta koje turistička društva koriste a nije upisano u temeljni kapital, kao i pravna regulativa pomorskog dobra s obzirom na to da Zakon o pomorskom dobru i morskim lukama još nije donesen. Upravljanje

STOPE RASTA KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO KATEGORIJAMA (2018./2017.)



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

KLJUČNI POKAZATELJI USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ, PO REGIJAMA

TRevPAR – UKUPNI PRIHOD PO RASPOLOŽIVOJ SOBI

	Godišnja zauzetost	2017. Prosječna cijena sobe	TRevPAR	Godišnja zauzetost	2018. Prosječna cijena sobe	TRevPAR
Hrvatska	55,28 %	95,10 €	79,96 €	57,26 %	100,62 €	86,43 €
Istra	58,20 %	102,28 €	90,53 €	59,66 %	103,20 €	92,74 €
Kvarner	50,51 %	86,28 €	62,54 €	51,72 %	90,17 €	66,80 €
Dalmacija	53,25 %	104,67 €	79,32 €	54,40 %	114,25 €	88,22 €
Kontinent	64,02 %	69,12 €	84,63 €	70,59 %	84,02 €	97,87 €

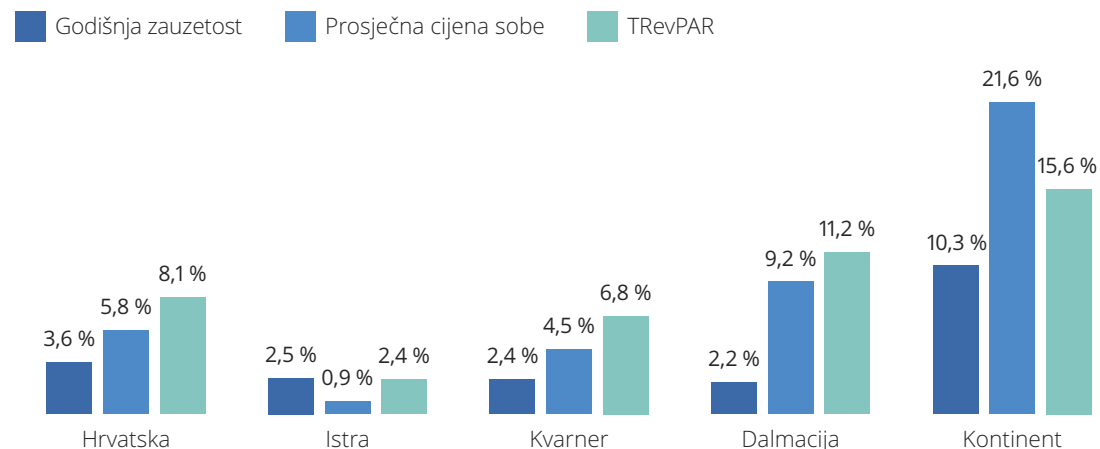
Izvor: Benchmarking hrvatskog hotelijerstva 2017. i 2018., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

turističkim destinacijama i regijama te regulacija privatnog smještaja također predstavljaju područja za budući napredak.

S obzirom na stanje globalne ekonomije koje karakterizira općeniti trend usporavanja stopa rasta, kao i na ekonomsko-političko stanje na za Hrvatsku ključnim emitivnim tržištima (usporevanje rasta gospodarskih aktivnosti u Njemačkoj, naznake recesije u Italiji, neizvjesnost povezana s Brexitom), kao i s obzirom na usporene *booking* trendove zbog snažne konkurentske sposobnosti tržišta povratnika na Mediteranu (Turska, Grčka, Egipat, sjevernoafričke zemlje), u Hrvatskoj se u 2019. mogu očekivati umjerene stope rasta turističkog prometa te manje do umjerene stope rasta cijena, kao i nastavak disperzije turističkog prometa i prihoda na predsezonu i posezonu.



STOPE RASTA KLJUČNIH POKAZATELJA USPJEHA HOTELIJERSTVA U HRVATSKOJ PO REGIJAMA (2018./2017.)



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

PRIHOD PO SMJEŠTAJNOJ JEDINICI U KAMPOVIMA HRVATSKE, PO REGIJAMA (2018./2017.)

	Mobilne kućice		Parcele i kamp mjesta	
	2017.	2018.	2017.	2018.
Hrvatska	350,01 €	327,11 €	82,96 €	85,01 €
Istra	345,60 €	363,22 €	80,59 €	79,46 €
Kvarner	384,05 €	275,37 €	92,95 €	90,22 €
Dalmacija	344,85 €	317,89 €	87,11 €	104,36 €

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



MEGATRENDOVI KOJI OBLIKUJU BUDUĆNOST TURIZMA

Intenzivna transformacija svijeta značajno utječe na oblikovanje turizma budućnosti.⁸

Pojedinac i doživljaj u središtu pozornosti

Kao posljedica promjene vrijednosti nadolazećih generacija (milenijalci i generacija Z), sve veći udjel čovječanstva pokreće želja za osobnim obogaćivanjem, samousmjeravanjem i suživotom u zajednici. Doživljaji umjesto materijalizma dolaze u središte pozornosti, sve naprednije tehnologije omogućuju integriranje online i offline iskustava pri procesu kupnje i tijekom konzumiranja dobara i usluga. Turizam dobiva šansu da novim generacijama pruži jedinstvena, personalizirana iskustva koja izravno odgovaraju na promjene životnih vrijednosti.

Radikalne promjene životnog stila i koncepata poslovanja

Ekonomija dijeljenja redefinira odnose, mijenja uvriježene koncepte poslovanja i stvara nova očekivanja prema radu i životu. Rast gospodarstava temeljenih na tehnologiji nastavlja redefinirati odnose i mijenjati poslovanje.

Fluidnost, autonomija, smanjenje lojalnosti i društveni angažman postaju sve važniji, tako da se raskidaju nekad važeće tradicionalne granice između rada i slobodnog vremena. Sve ove promjene suočavaju turistički sektor s novim mogućnostima i novim očekivanjima.

Revolucija u korištenju podataka

Podaci putem interneta stvari i strojnog učenja danas su pokretačka snaga gospodarstva – omogućujući instant personalizaciju i neposrednu povezivost, postajući središnje mjesto novih aplikacija, strategija i poslovnih planova. Nove tehnologije nude ogromne mogućnosti za sektor turizma koji teži pružiti povezan, personaliziran i integriran doživljaj turistima.

Prikupljanje podataka putem pametnih uređaja omogućuje osnaživanje potrošača kroz pristup informacijama, pa se tome prilagođavaju i kanali komunikacije turističkog sektora s potrošačima.



Preraspodjela moći

Demografski pomaci sa Zapada na Istok i koncentracija stanovništva u gradovima redefinišu središta utjecaja i time preoblikuju globalno tržište, dok se pojedinci sve više mobiliziraju i zahtijevaju odgovornost u isporuci dobara i usluga. Rastuća srednja klasa, naročito u Aziji, te sve veća urbanizacija imat će dramatične posljedice na globalna tržišta. Ova revolucija koja je već započela nameće potrebu da turistički sektor bude u skladu s potrebama najzahtjevnijih potrošača, ali i da dubinski razumije društvene procese koji se odvijaju.

Održivost kao kontekst

Kao odgovor na sve veće rizike za okoliš, etika i učinkovitost resursa dobivaju na važnosti u svijesti potrošača te utječu na donošenje odluka mlađih generacija. Kako je raspoloživost resursa sve više ugrožena, postoji potreba za odgovornim balansiranjem kratkoročnih i dugoročnih prioriteta. Nastavak postojećih poslovnih modela dovodi se u pitanje, pri čemu se privatni sektor suočava sa sve većim pritiskom da djeluje u pravcu održivosti. U tom kontekstu, održive poslovne prakse nužno postaju srž



strategije rasta sektora turizma, s fokusom na očuvanje destinacija, vodstvo u zaštiti okoliša i fokusom na brigu o zajednici, što sve više postaje važan integralni dio iskustva i donošenja odluka potrošača.

¹ Travel & Tourism Economic Impact 2018 World, World Travel & Tourism Council, ožujak 2019.

² World Tourism Barometer, Vol. 17/1, UNWTO, siječanj 2019.

³ STR, Inc., ožujak 2019.

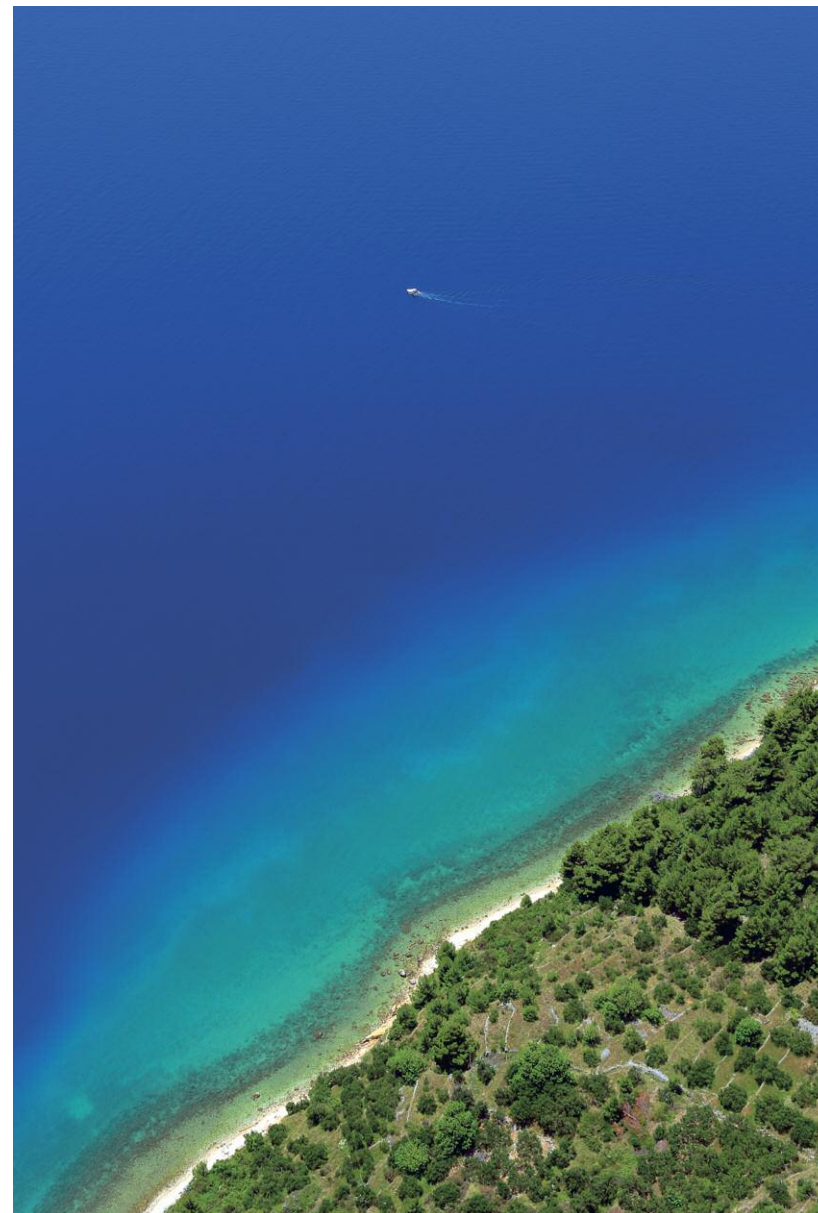
⁴ Turistički satelitski račun Hrvatske za 2016. godinu, Institut za turizam, Državni zavod za statistiku, Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Prezentacija 15.01.2019.

⁵ Travel & Tourism Economic Impact 2018 Croatia, World Travel & Tourism Council, ožujak 2019

⁶ Istraživanje Benchmarking hrvatskih hotela, izvještaji za 2018. i za 2017., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

⁷ Istraživanje Benchmarking kampova, izvještaji za X.2018. i za X.2017., Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija

⁸ World, Transformed – Megatrends and their implications for travel and tourism, Bloomberg Media Group



4 UKLJUČENOST KLJUČNIH DIONIKA I MATERIJALNI ASPEKTI

Dugogodišnja otvorena i partnerska komunikacija sa svim uključenim dionicima jedan je od temelja uspjeha Valamar Riviere.

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.



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



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



KOMUNIKACIJA S KLJUČNIM DIONICIMA

GOSTI

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

ZAPOSLENICI

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

DIONIČARI

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

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 dijalog na području zakonodavnih inicijativa

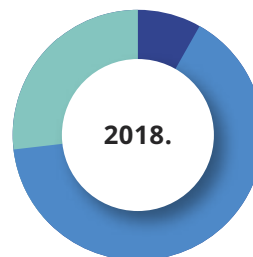
ŠIRA JAVNOST

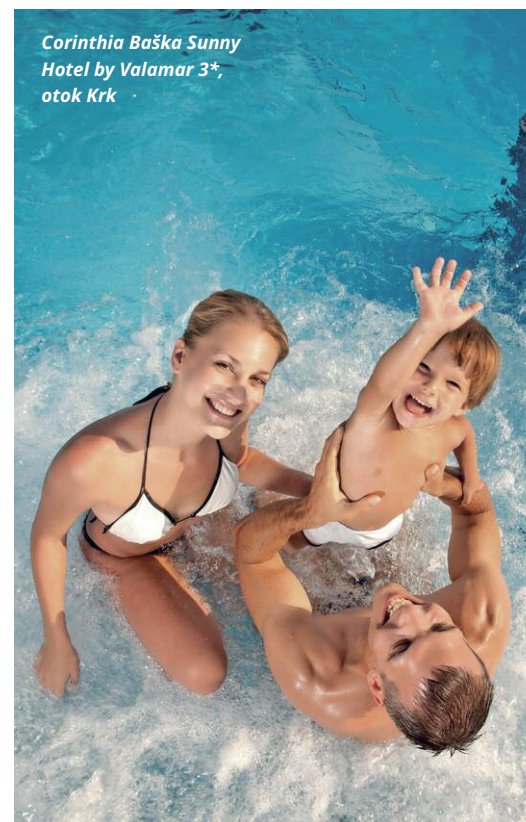
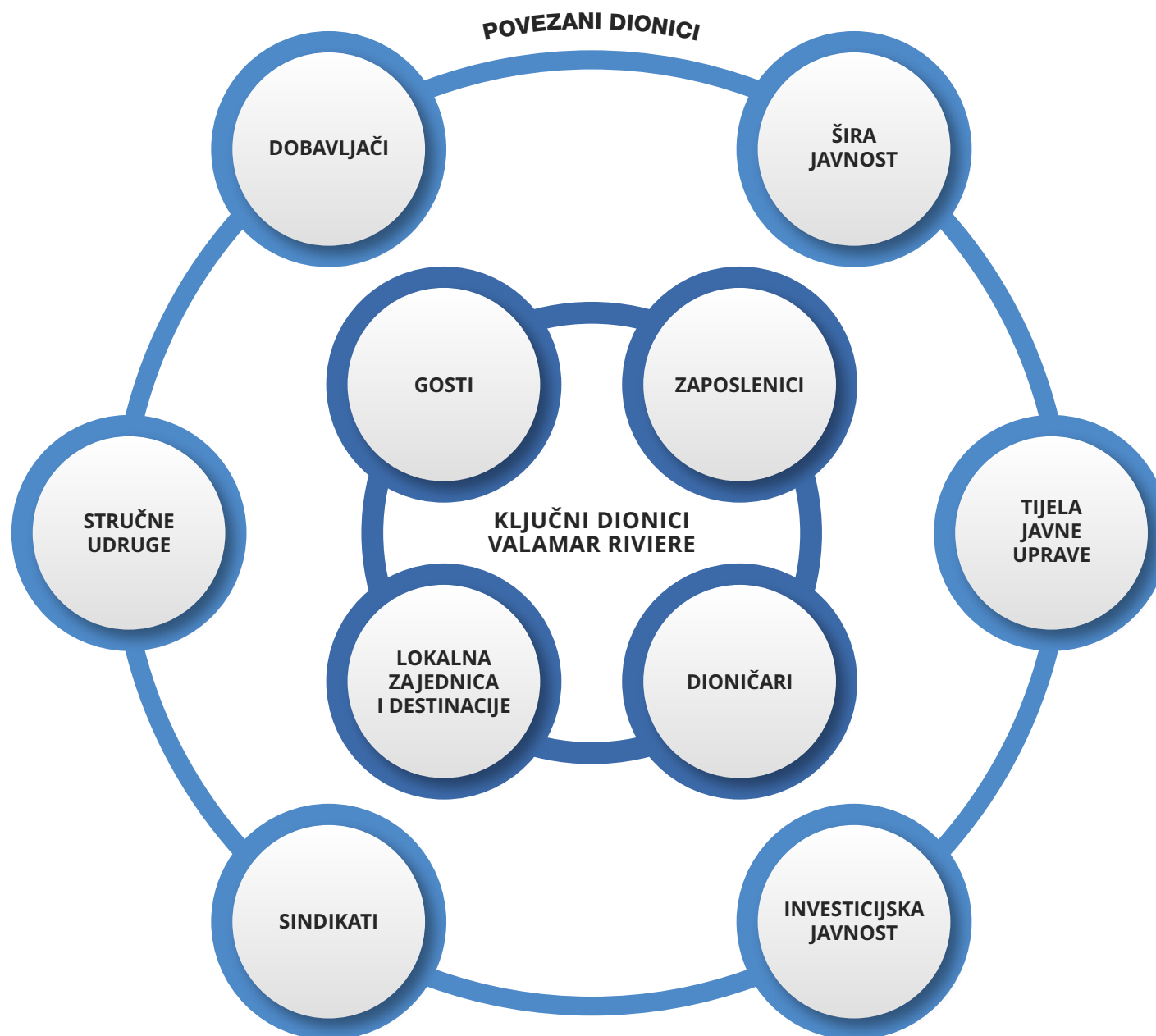
- ▶ priopćenja za medije
- ▶ komunikacija putem interneta
- ▶ magazin VIV

UDIO HRANE I PIĆA DOMAĆE PROIZVODNJE I LOKALNIH PROIZVODA U 2018.

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	8,2 %
	Hrvatski proizvodi koji sadrže isključivo domaće sirovine	65,0 %
	Uvozni proizvodi	26,8 %







EKONOMSKI DOPRINOS VALAMAR RIVIERE U 2018. GODINI

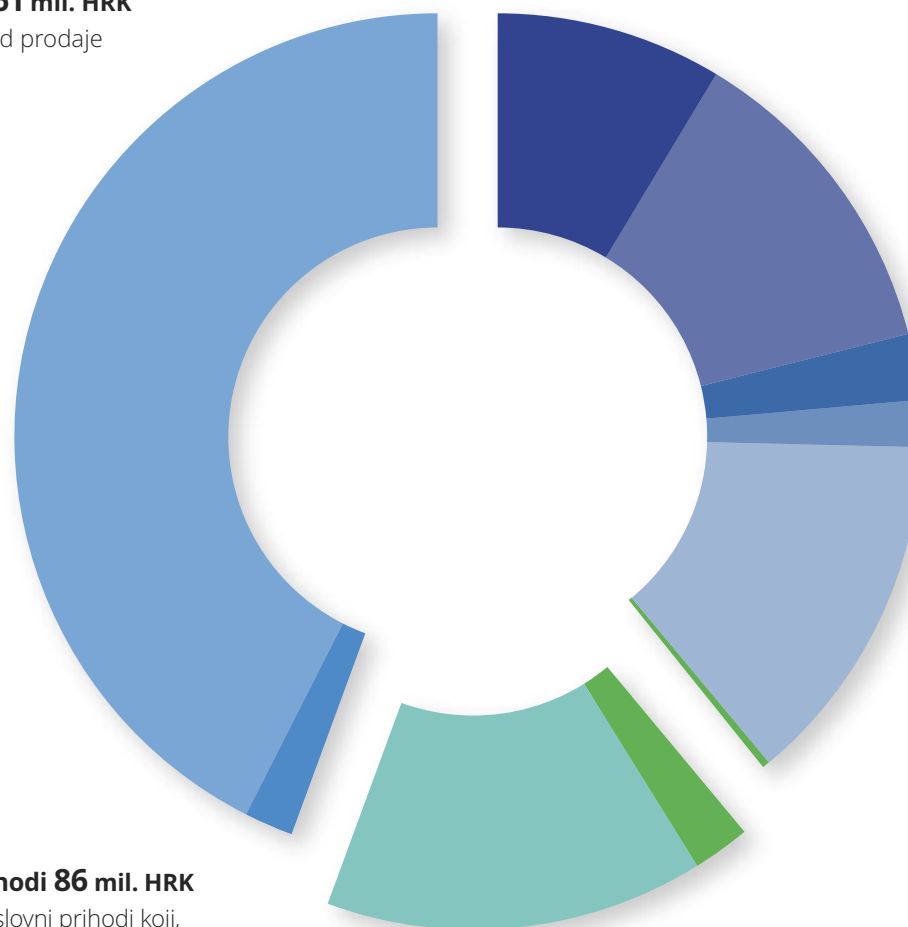
IZRAVNO STVORENA EKONOMSKA VRIJEDNOST

■ **Gosti 1.961 mil. HRK**

neto prihodi od prodaje

■ **Ostali prihodi 86 mil. HRK**

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



DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VRIJEDNOST

■ **Zaposlenici 398 mil. HRK**

neto plaće i ostali neto primici zaposlenika

■ **Dobavljači 574 mil. HRK**

troškovi isplaćeni dobavljačima, uključujući troškove hrane i pića, energenata i komunikacija, transporta, promocije, održavanja, intelektualnih usluga i drugo

■ **Dioničari 116 mil. HRK**

dividende isplaćene dioničarima

■ **Banke i kreditori 82 mil. HRK**

kamate i ostali troškovi financiranja

■ **Javna uprava* 625 mil. HRK**

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

■ **Zajednica 1 mil. HRK**

donacije i filantropija

ULAGANJA

■ **Devet krovnih programa DOP-a 101 mil. HRK**

ukupna ulaganja i projekti unutar devet krovnih programa DOP-a

■ **Investicije u razvoj portfelja 667 mil. HRK**

kapitalne investicije u turističku imovinu, opremu i usluge

* Valamar Riviera godišnje uplaćuje 30,5 % prihoda putem fiskalnih i parafiskalnih uplata za javnu upravu.

Izravno stvorena ekonomska vrijednost	2.048 mil. HRK
Distribuirana ekonomska vrijednost	1.795 mil. HRK
Zadržana ekonomska vrijednost	253 mil. HRK
Ukupna ulaganja	768 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 2016. godini zaključena je analiza korporativne strategije te su određene nova korporativna vizija, misija i ključne vrijednosti kompanije. Zajedničkim radionicama i selektivnim dubinskim intervjuima s ključnim internim dionicima kompanije (iz područja ljudskih resursa, zaštite okoliša, tehničkog održavanja investicija, pravne službe, odnosa s investitorima, kontrolinga, upravljanja kvalitetom te korporativnih poslova) te top-menadžmentom provedeno je

zajedničko određivanje materijalnih aspekata unutar organizacije koji su ključni za kompaniju i ujedno su dio naše korporativne strategije.

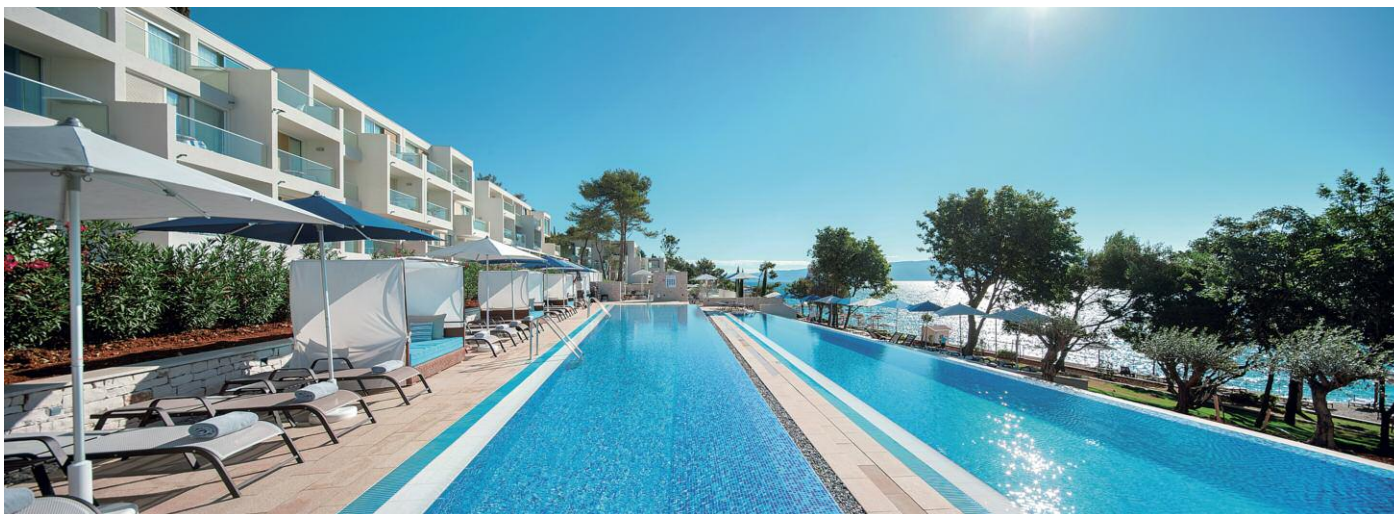
Članovi Uprave Valamar Riviere aktivno su sudjelovali u procesu određivanja materijalnosti zajedno s potpredsjednicima Uprave, a cijelim je procesom upravljao Valamarov Odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu (Željko Kukurin, predsjednik Odbora, Ivana Budin Arhanić, potpredsjednica Odbora, te članovi Odbora David Poropat, Davor Brenko i Alen Benković). Valamar je u procesu određivanja materijalnosti konzultirao i dr. sc. Nikolinu Markota Vukić iz Instituta za društveno odgovorno poslovanje. U užem operativnom timu sudjelovali su predstavnici različitih

sektora unutar kompanije, uključujući odnose s investitorima, pravne poslove, ljudske potencijale, tehnički sektor, odjel revizije i standardizacije, strateškog planiranja i kontrolinga, prodaje, marketinga, nabave, kvalitete i korporativnih komunikacija, uz koordinaciju odjela korporativnih poslova. Finalne zaključke potvrdila je Uprava Valamar Riviere.

U 2017. i 2018. godini provedeni su godišnji sektorski sastanci te su potvrđeni ili nadograđeni Ključni pokazatelji na razini Valamar Riviere za svaku pojedinu diviziju i sektor. Identificirani Ključni pokazatelji u skladu su s definiranom strategijom i ciljevima poduzeća te mjerljivim pokazateljima za praćenje u idućim razdobljima. Prilikom određivanja ključnih materijalnih aspekata za kompaniju vodili smo se načelom održivosti i uzimali u obzir utjecaj našeg poslovanja na okoliš, lokalnu zajednicu, naše zaposlenike i društvo. Uprava je prema definiranim ključnim materijalnim aspektima za poslovanje odredila prioritete koji su ujedno strateški ciljevi kompanije.

U 2018. 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.

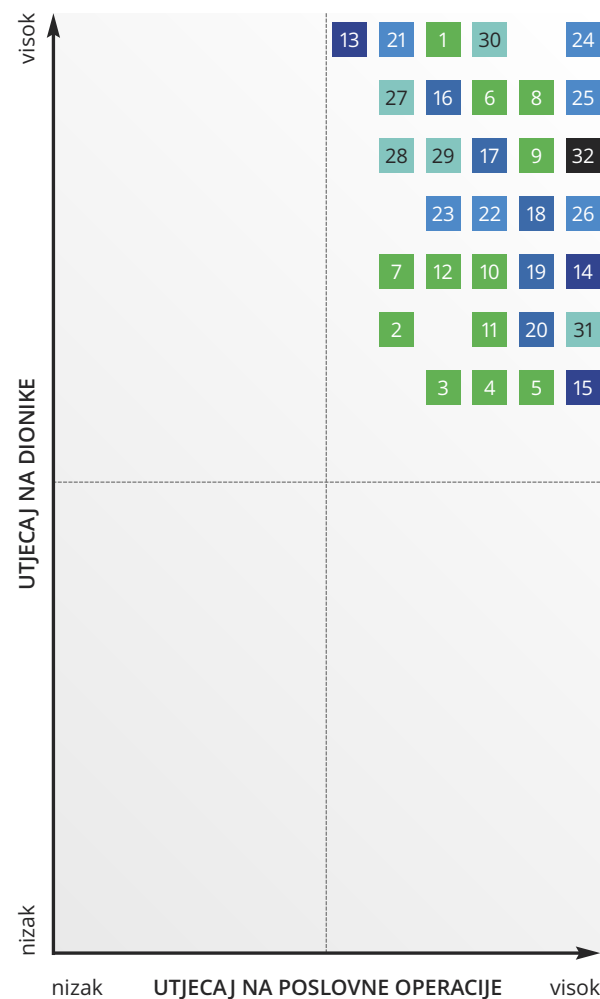
Valamar Collection
Girandella Resort 4/5*,
Rabac



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 - Poticanje gostiju, zaposlenika i destinacije na očuvanje okoliša - Biološka raznolikost - Upotreba reciklirane vode - Prijevoz - Emisije - Poboljšanje energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivim izvorima energije - Energija - Kontinuirano smanjenje emisija stakleničkih plinova - Primjena ekološki prihvatljivih materijala - Smanjenje i adekvatno upravljanje otpadom - Otpadne vode i otpad - Voda	ODNOS PREMA ZAPOSLENICIMA - Doprinos zajednici (ekonomski, društveni i mogućnost zapošljavanja) - Dijalog s predstavnicima zaposlenika - Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu - Povećanje lokalnog zapošljavanja – fokus na stalnim sezonskim radnicima - Obuka i obrazovanje zaposlenika - Stvaranje konkurentnih radnih uvjeta
EKONOMSKI ASPEKTI - Neizravan ekonomski utjecaj - Ekonomski učinak - Prisutnost na tržištu	LJUDSKA PRAVA - Etička predanost i transparentnost - Odgovorni razvoj turizma - Inovacije i transparentnost s dobavljačima - Dijalog s dionicima - Razvoj destinacijske turističke ponude
ODGOVORNOST PREMA PROIZVODU I USLUZI - Podizanje svijesti i uključivanje kupaca s etičkim obvezama (okoliš) - Zdravlje i sigurnost kupaca - Izvrsnost usluge - Inovativne usluge i proizvodi - Usluge orijentirane gostu	DRUŠTVENI ASPEKTI Lokalne zajednice



5 KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA



Vizija

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

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.

Misija



VALAMAR
All you can holiday



STRATEŠKI CILJEVI OD 2016. DO 2020.



OSTVARITI ZNATAN RAST

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



INVESTIRATI OD 1,5 DO 2 MILIJARDE KUNA U PORTFELJ

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



UNAPRIJEDITI UPRAVLJANJE ODNOSA S GOSTIMA

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



PROŠIRITI STRATEŠKA PARTNERSTVA

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



STVORITI NOVU VRIJEDNOST ZA DIONIČARE

znatno povećavajući tržišnu kapitalizaciju.



POTICATI ODRŽIVI I DRUŠTVENO ODGOVORAN RAZVOJ DESTINACIJA

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



NUDITI ATRAKTIVNU I DUGOROČNO ODRŽIVU DIVIDENDU

svojim dioničarima.



BITI PREPOZNATI KAO NAJPOŽELJNIJI POSLODAVAC U TURIZMU

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



NAŠE STRATEŠKE INICIJATIVE



FOKUS NA GOSTA

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



BRIGA O ZAPOSLENICIMA

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



STRATEGIJA RASTA

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



INOVATIVNOST I DIGITALIZACIJA

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



RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

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



ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

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

5.1 FOKUS NA GOSTA

Valamar Riviera na prvo mjesto svojeg poslovanja tijekom cijele godine, dakle prije, za vrijeme i nakon boravka gostiju, postavlja usredotočenost na njihove želje i potrebe. Uz personaliziranu komunikaciju i vrhunsku kvalitetu svih usluga, primarni je cilj kreirati pozitivne trenutke, osigurati nezaboravne uspomene te u konačnici izgraditi povjerenje i dugotrajan odnos s gostima.



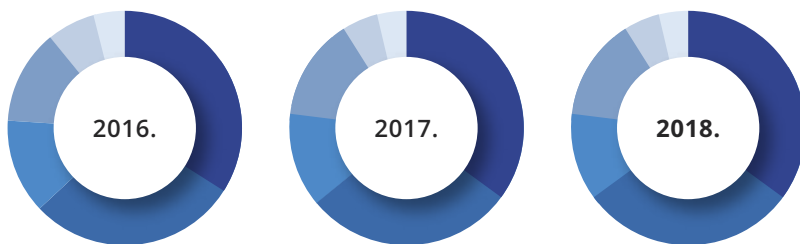
RAZVOJ PROIZVODA I USLUŽNIH KONCEPATA VODEĆI BRIGU O POTREBAMA I ŽELJAMA CILJANIH SKUPINA GOSTIJU

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

VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: HOTELI I LJETOVALIŠTA



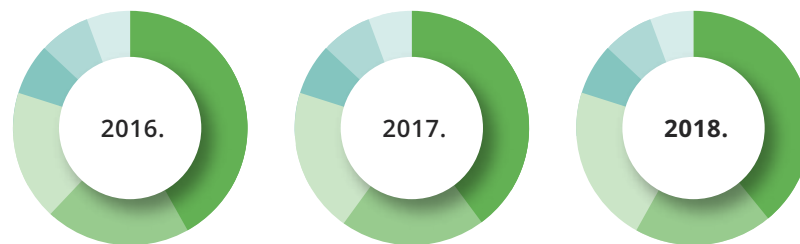
	2016.	2017.	2018.
Obitelji	34 %	35 %	35 %
Odrasli i parovi	29 %	29 %	30 %
Seniori	13 %	13 %	12 %
Aktivni gosti	13 %	14 %	14 %
MICE	7 %	5 %	5 %
Odmorišne grupe i ture	4 %	4 %	4 %



VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI: KAMPOVI



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





Valamar Collection
Imperial Hotel 4*,
otok Rab



VALAMAR PROGRAMI S POTPISOM

Planovi inovativnog unaprjeđenja Valamar programa s potpisom, posebice s fokusom na *upscale* i *premium* dio portfelja, definirani su strategijom razvoja proizvoda. Tim definiranim procesom unaprjeđenja jednako su obuhvaćeni i hoteli i ljetovališta te segment kamping ljetovališta.



Konačni cilj je unaprjeđenje sadržaja i kvalitetnija definicija svakog pojedinog programa. Iznimno je važna jasna povezanost pojedinih Valamar programa s potpisom s *core* vrijednostima brenda Valamar koji na najvažnije mjesto uvijek i svagdje stavlja gosta. Pri tome ključnu ulogu ima razvoj *tailor-made* uslužnih koncepata za svaki ciljani segment gostiju.

U 2018. godini Valamar Riviera je nastavila unaprjeđivati sve postojeće programe, ali i uspješno pokrenula razradu novih, uz jasno postavljene i vrlo visoke zahtjeve kada je o kvaliteti i dosljednosti primjene riječ. Istodobno, razvoj programa predstavlja kontinuirani proces koji će iz godine u godinu biti usmjeren tome da ponuda bude usklađena s najaktualnijim tržišnim zahtjevima, odnosno ponajprije zahtjevima i očekivanjima gostiju.



Valamar Argosy
Hotel 4*, Dubrovnik

V LEVEL

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

Vlevel



MARO HOLIDAY

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

MARO
HOLIDAY



DESIGNED FOR ADULTS

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

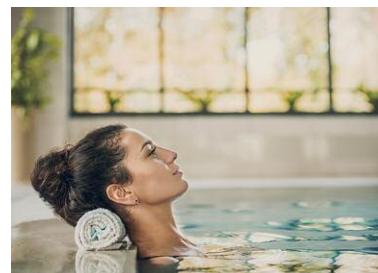
DESIGNED FOR
ADULTS



BALANCE MEDITERRANEAN SPA

Spajajući mediteransku baštinu i ljepotu lokalne kulture, Valamar je stvorio Balance Mediterranean Spa koji obnavlja, regenerira i opušta. Mediteranski način života kao temelj filozofije brenda ogleda se kroz sve sadržaje u potpunosti inspirirane mediteranskim krajolikom i materijalima, dok tretmani i rituali s potpisom koriste organsku kozmetiku lokalnih i priznatih internacionalnih proizvođača proizašlu iz ljekovitog mediteranskog bilja i sastojaka preuzetih iz velikodušnog podneblja Mediterana.


BALANCE
Mediterranean Spa
by Valamar



V SPORT

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



STAY FIT

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



BIKE

Uz vrhunske objekte i profesionalne usluge, Valamar biciklistima svih uzrasta i razina sposobnosti nudi osebujan način za istraživanje odredišta. Svim ljubiteljima brdskog, cestovnog ili *trekking* biciklizma, kao i članovima profesionalnog biciklističkog tima, Valamarovi bike hoteli nude sve sadržaje koje biciklisti trebaju, od spremišta i održavanja do transporta i planiranja rute, jamčeći im opuštanje i bezbrižan biciklistički doživljaj.



PIAZZA

U sklopu Piazze koja goste poziva na otkrivanje autentičnih aroma i okusa destinacije nalaze se i tržnica, ribarnica, samoposluga, kiosk, frizerski salon i biljna ljekarna. Od jutarnje kave i kupovine, preko ručka ili brzog zalogaja, pa sve do večernjih sati kada se na njezinoj centralnoj pozornici odvijaju zabavni programi, Piazza je žarište društvenog života u kampu i uzbudljivo mjesto okupljanja.



FOOD & BEVERAGE

Kontinuiranim i predanim radom na osmišljavanju novih restoranskih sadržaja koji spajaju strast prema gastronomiji i dizajnu, Valamar neprestano unaprjeđuje i širi ponudu *food and beverage* koncepata koji se sastoje od specifično i profesionalno dizajniranih restorana i barova.

FINE DINING

Spinnaker Restaurant

Koristeći najfinije lokalne namirnice, u elegantnom restoranu Spinnaker samo najtalentiraniji *chefovi* i *sommelier* Valamara sljubljuju kreativnu kuhinju s pažljivim odabirom vrhunskih vina.

Miramare Restaurant

Smješten na najatraktivnijim lokacijama, restoran Miramare poslužuje visokokvalitetna jela s naglaskom na svježu ribu i školjke za doista nezaboravno kulinarско iskustvo.

Black & Blue Steakhouse

U Black & Blue Steakhouseu odabiremo samo najfinije i najsvježije rezove odležanog mesa, pripremljene s klasičnim i modernim utjecajima.

SPINNAKER

À LA CARTE RESTAURANT



MIRAMARE
RESTAURANT



**BLACK
& BLUE**
— STEAKHOUSE —



CASUAL DINING

La Pentola

U atraktivnom ambijentu rustikalne *trattorie*, La Pentola nudi domaće tjestenine, pizze, bruschette i ostale talijanske klasike u kombinaciji s lokalnim jelima.



Craft Beer and Grill

Ovaj restoran nudi intrigantan izbor craft piva, ukusnih domaćih burgera i neodoljivih jela s roštilja koja se poslužuju u opuštenoj atmosferi.



Grano Duro

Nekoliko jednostavnih sastojaka koje naši kuhari vješto spajaju u otvorenoj kuhinji restorana Grano Duro postaju ukusna pizza ili tjestenina u samo nekoliko minuta.



Oliva Restaurant

Restoran Oliva kreativno spaja lokalne namirnice u izvrsna mediteranska jela, nudeći ponešto za sve uzraste i ukuse.



HOTEL RESTAURANTS

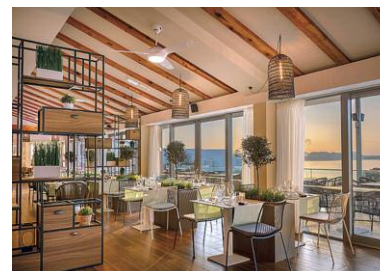
Momenti Restaurant

U elegantnoj i intimnoj atmosferi, Momenti Restaurant poslužuje ekskluzivni doručak i večeru prema najvišim V Level standardima usluge, zbog čega nosi titulu najfinijeg *gourmet* doručka u Valamaru.



Mediterraneo Restaurant

Nudi bogati *buffet* doručak i večeru s velikim izborom gastronomskih specijaliteta mediteranske kuhinje raspoređenim na tematiziranim *buffet* postajama.



SNACK BARS

Mezzino

Idealno mjesto za lagani ručak ili brzi zalogaj pokraj bazena ili plaže, Mezzino snack bar nudi jednostavna jela, sladoled, lagane kolače i svježe voće, kao i *take away* opciju.

[mezzino]
SNACK BAR



Sweet&Petite

U slastičarnici Sweet&Petite domaći vafli i palačinke nadijevaju se izborom neodoljivih priloga, a ponudu upotpunjavaju domaći sladoledi, razni slatkiši i kava.

SWEET&PETITE
—



Splash beach bar

Uz uživanje u raznolikom izboru osvježavajućih pića i koktela na plaži, Splash beach bar mjesto je na kojem možete pronaći i brzi zalogaj.

SPLASH
BEACH BAR



BEACH CLUBS

Sundance Beach Club

Sundance Beach Club spaja najfinija mediteranska i internacionalna jela s opuštajućim doživljajem cijelog dana provedenog na plaži, uživajući u moru, suncu i osvježavajućim koktelima.



The Beat Beach Club

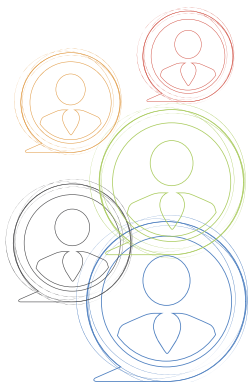
Neformalno, ljetno i zabavno mjesto koje omogućava uživanje na plaži uz ponudu laganih zalogaja te širok izbor osvježavajućih pića i koktela.



beat
THE BEAT BEACH CLUB



VALAMAR EXPERIENCE CONCIERGE



Valamar Experience Concierge je Valamarov program s potpisom čija je primarna funkcija da kroz izrazitu gostoljubivost i otvorenost prema potrebama svakog Valamarova gosta ostvaruje iznimne rezultate kvalitete i autentičan doživljaj destinacije, nalazeći pritom uvijek nove načine personaliziranog pristupa.

Perfect Experience Creator s rastom nastavlja i u 2018. godini. *Premium* punktovi osnaženi su voditeljima odnosa s gostima zaduženima za podizanje kvalitete usluge, kao i odnosa s gostima u cjelini.

Perfect Experience Creator krajem 2018. godine postaje Valamar Experience Concierge. Još se veća energija ulaže u kvalitetu usluge kako bi se gostima omogućio najbolji doživljaj odmora, u sklopu čega se koriste insajdersko znanje te osobni pristup.

- ▶ Kvaliteta *premium* punktova u hotelima: 92 %
- ▶ Nove funkcije *premium* punkteva: odnos s gostima i rješavanje pritužbi
- ▶ 390 odabranih doživljaja, 100 lokalnih partnera
- ▶ 36.700 prodanih doživljaja u 2018.
- ▶ Više od 100 suvenira pod brendom Valamar, Camping Adriatic by Valamar te autohtonih suvenira destinacije
- ▶ Novi Perfect Experience Creator punkt u Valamar Collection Imperial Hotelu, Rab
- ▶ 21 Perfect Experience Creator punkt



**ODNOS
S GOSTIMA**

**PERSONALIZIRANE
USLUGE**

**BIRANI
DOŽIVLJAJI U
DESTINACIJI**

**INFORMACIJE O
DESTINACIJI**

**PROGRAM
VJERNOSTI**

**INFORMACIJE O
HOTELIMA I
LJETOVALIŠTIMA**

**IZBOR
ORIGINALNIH
SUVENIRA**

**PRIJEVOZ DO
DESTINACIJE I U
DESTINACIJI**

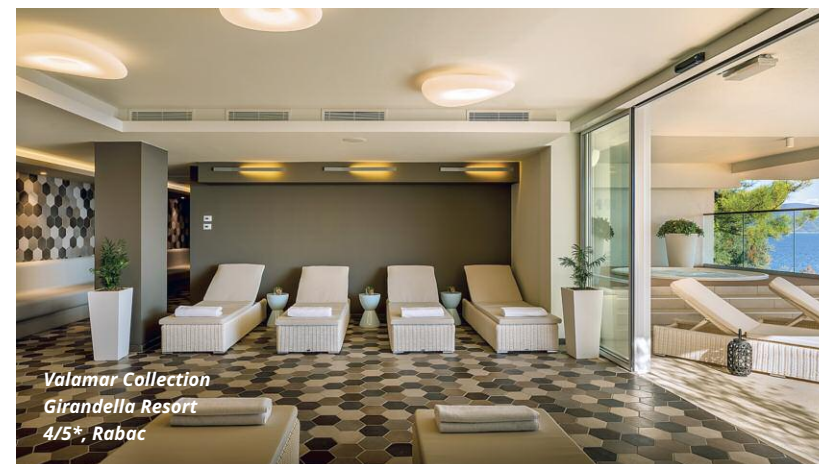
DIREKTNA KOMUNIKACIJA I LOJALNOST GOSTIJU

Rast broja lojalnih gostiju, odnosno onih koji se vraćaju, osim što povećava prihode pruža i mogućnost za povećanje udjela direktnih rezervacija. U 2018. godini Valamar Riviera je putem Valamarova sustava direktne distribucije, dakle pozivnog centra, direktnom online rezervacijom, programom lojalnosti te putem recepcije ostvarila 692,86 milijuna kuna.

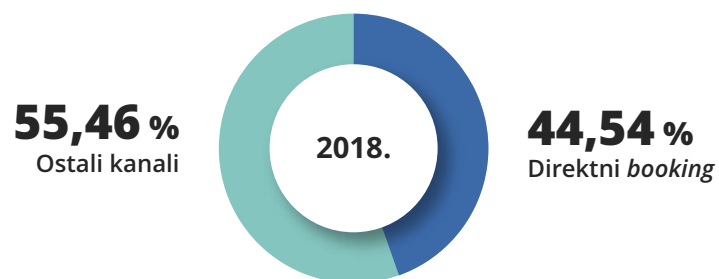
S ciljem stvaranja još više dodanih vrijednosti za goste, Valamar Riviera kontinuirano radi na razvoju strategije lojalnosti. Nastavljen je i razvoj mrežne stranice, e-marketinga i tehnologija kako bi se povećala

posjećenost web stranica te povećao broj jedinstvenih posjetitelja (2018.: 4,27 milijuna), upita telefonom i e-poštom (2018.: 461.960) te broj rezervacija (2018.: 102.841).

U 2018. udio direktnih rezervacija bio je 44,54 posto, a udio gostiju povratnika bio je 23 posto*. Udio prihoda od loyalty članova u ukupnim direktnim rezervacijama u 2018. je dosegao 59 posto.



UDIO DIREKTOG BOOKINGA (prema prihodima**)



* Utjecaj nove tehnologije i metodologije promatranja. Lojalnost gostiju je zadržana.

** Prihodi pansiona umanjeni za iznose provizija agencijama.

DIREKTNA PRODAJA I MARKETING

	2017.	2018.
Prihod pansiona (direktni booking; mil. HRK)	612,1	692,86
Broj rezervacija	82.846	102.841
Broj posjeta mrežnim stranicama***	7.615.589	8.124.064
Broj jedinstvenih posjetitelja mrežnim stranicama***	3.995.186	4.270.960
Broj upita telefonom i e-poštom	374.858	461.960

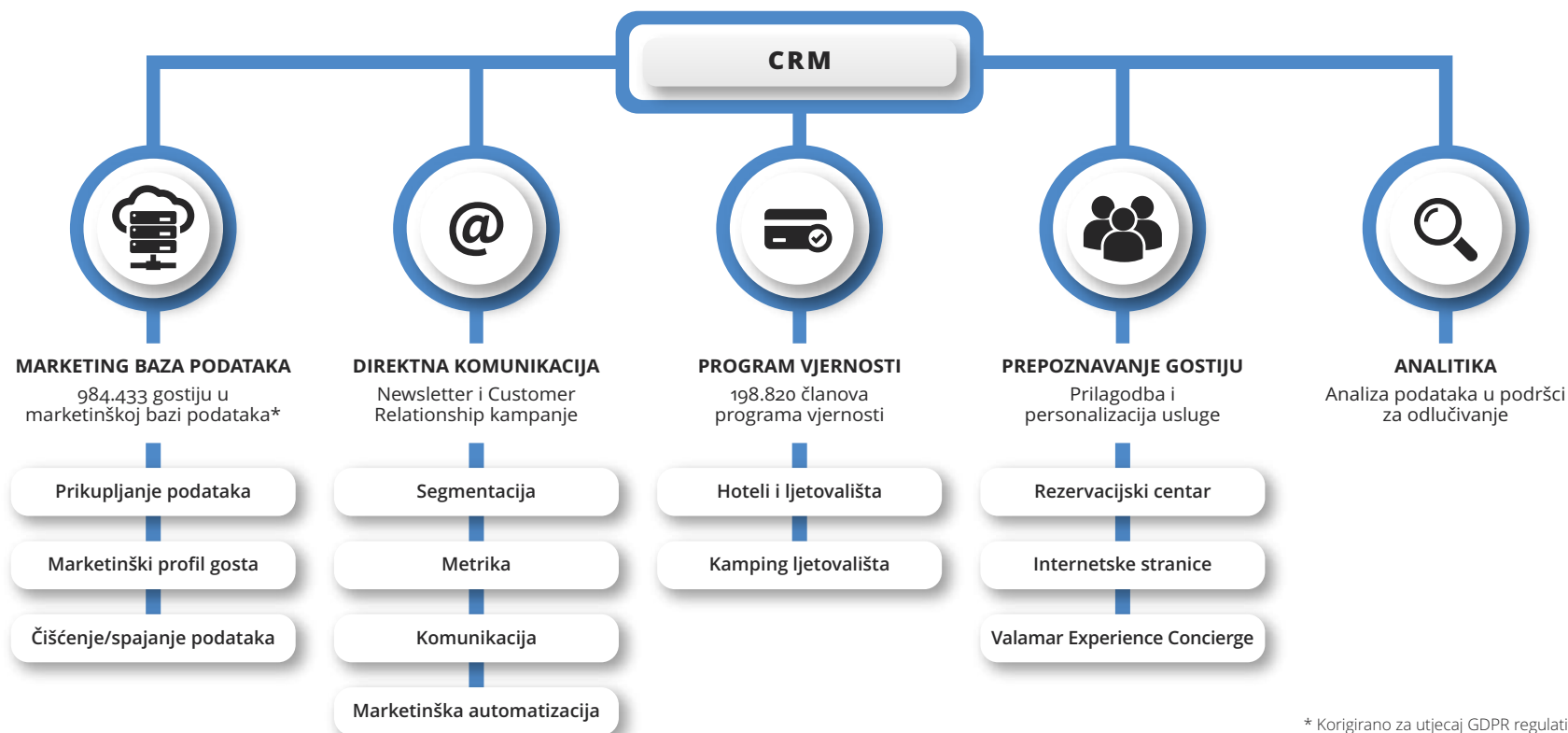
*** www.valamar.com i www.camping-adriatic.com



IZGRADITI DUGOROČNE ODNOSI I DIREKTNU KOMUNIKACIJU S GOSTIMA

Da bi se pružila ne samo najkvalitetnija nego i za svakoga posebno kreirana usluga, goste je potrebno dobro poznavati. Valamar Riviera vjeruje da se pristupom upravljanju odnosima s klijentima (CRM pristup) te sustavnim prikupljanjem i analiziranjem preferencija gostiju usmjerenost na gosta može dodatno unaprijediti.

Na osnovu dugogodišnje tradicije te stečenog znanja, Valamar ima mogućnost da individualne potrebe gostiju uzme u obzir prije, tijekom i poslije njihova boravka – dakle, ima ih u vidu tijekom čitave godine.



* Korigirano za utjecaj GDPR regulative.

CRM pristup u Valamar Rivieri dodatno je podržan programom vjernosti Valamar Plus Club, koji od 2018. postaje jedinstveni program za hotele te ljetovališta i kamping ljetovališta. Dizajniran je tako da bude privlačna platforma već od prvog dana članstva. Zahvaljujući naporima koje ulažemo na tom području, stopa povrata iznosi 23 posto. Vjerujemo da ćemo daljnjim radom na još boljem poznavanju naših gostiju te pružanju personalizirane usluge podići lojalnost, a tako i stopu povrata gostiju prema 30 posto.

U svibnju 2018. godine stupila je na snagu Opća uredba o zaštiti osobnih podataka (GDPR) i donijela promjene u načinu na koji Valamar prikuplja i obrađuje osobne podatke. Uredba je donijela promjene u dijelu e-mail komunikacije s gostom i volumena baze klijenata s dopuštenjem za kontakt.

Prije početka primjene Uredbe klijenti baze podataka Valamara obaviješteni su o novitetima i pravima vezanim uz zaštitu podataka te o mogućnosti odjave iz baze.

Nove politike privatnosti jasno komuniciraju načela obrade podataka i prava klijenta u cjelokupnom procesu. Sukladno Uredbi, na svim izvorima prikupljanja kontakata gostiju i potencijalnih gostiju primijenjena je privola na kojoj se temelji obrada podataka. Uz privolu, direktna komunikacija s gostom putem kanala elektroničke pošte se nakon primjene regulative temelji i na legitimnom interesu u dijelu postojećih gostiju ili gostiju koji su rezervirali smještaj.





UPRAVLJANJE KVALITETOM USLUGA

Strateški model upravljanja kvalitetom u Valamaru dizajniran je kako bi omogućio uspjeh čitave organizacije stavljanjem gosta na prvo mjesto i dosljedno isporučivanje nevjerovatne usluge.

Model upravljanja kvalitetom omogućava pristup od 360 stupnjeva, što uključuje u prvom redu mjerenje zadovoljstva gostiju te uspješnu implementaciju najviših internih i eksternih industrijskih standarda, gradeći kulturu Uplifting izvrsnosti usluge, educiranjem i treninzima naših zaposlenika, te neprekidno poboljšavanje i implementiranje povratnih informacija gostiju i vanjskih stručnjaka, osiguravajući proaktivnost i inovacije za budućnost. Valamarov pristup teži ostvarivanju visokih ocjena zadovoljstva gostiju u svim našim brendovima, uspoređujući se s globalnom konkurencijom, te nam je pomogao u kreiranju kulture izvrsnosti usluge koja je ključni pokretač uspjeha i rasta kompanije.



STRATEŠKI MODEL KVALITETE 2018.



Valamar Collection
Isabella Island Resort 4/5*,
Poreč





MJERENJE ZADOVOLJSTVA GOSTIJU

Strategija upravljanja kvalitetom usluge u prvom redu počiva na praćenju zadovoljstva gostiju, koje je u 2018. godini nastavilo rasti, dosegnuvši visokih 88 posto.

Ovaj se pokazatelj temelji na ocjenama čak 167.710 gostiju koji su u 2018. godini ispunili anketu o zadovoljstvu ili ostavili online recenziju. Pritom je broj predanih anketa u 2018. iznosio 25 % te je svaki četvrti gost Valamar Riviere ispunio anketu. Visoki rezultat od 95 % provedenih internih audita standardnih operativnih procedura govori o konzistentnoj isporuci usluge i procesa rada. Među rezultatima mjerenja zadovoljstva gostiju valja posebno istaknuti skok Unbelievable indeksa u 2018., za čak 13 postotnih poena na 71 posto.

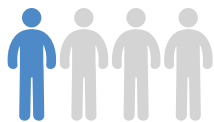
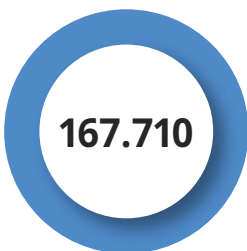
Zadovoljstvo gostiju Valamara mjeri se tiskanim i digitalnim upitnicima za vrijeme boravka te preko upitnika koji se šalju nakon boravka. Tiskane upitnike

ispunilo je više od 125.000 gostiju, online više od 30.000 te je primljeno gotovo 11.000 komentara gostiju putem Post Stay anketa. Indeks online reputacije iznosi 88 % za Valamarove hotele i ljetovališta, dok je u kampovima 86 posto. Valamar se pri tome koristi sustavom Online Reputation Management (ORM) kako bi učinkovito upravljao svim izvorima podataka o zadovoljstvu gostiju te dodatno poboljšao ugled na društvenim mrežama. Tako je većina Valamarovih objekata među prvih 10 na listi TripAdvisora po destinacijama. Valamar je intenzivno prisutan na internetu, online kanalima rezervacije, društvenim mrežama i u blogerskim zajednicama, što je izvrstan kanal za održavanje dvosmjerne komunikacije s gostima prije, tijekom i nakon njihova boravka.

U našem dvosmjernom, personaliziranom modelu za komunikaciju s gostima povratna je informacija ključno polazište. S time na umu, Valamarov Sektor kvalitete obrađuje pohvale, komentare, pritužbe i prijedloge koje gosti ostavljaju tijekom boravka u našim objektima u izravnoj komunikaciji s osobljem, preko tabličnih računala ili anketnih obrazaca u sobama, kao i one koje zaprimamo u upitnicima nakon boravka ili koje gosti postavljaju na društvenim mrežama. Takav model Valamaru omogućuje da konstantno unaprjeđuje kvalitetu usluge i njome vješto upravlja u različitim područjima djelovanja, s brzinom odgovora u roku od najviše 48 sati od upita. Na taj se način još više učvršćuje povezanost s klijentima i dodatno podiže povjerenje u kompaniju. Ključna je uloga odjela kvalitete pratiti konzistentnu isporuku vrhunske usluge u skladu s postavljenim standardima. Sektor kvalitete



ANKETE U 2018. GODINI



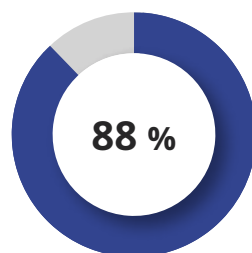
25 % gostiju

ispunilo je anketu o zadovoljstvu ili ostavilo online recenziju

istodobno postavlja uvijek nove standarde kvalitete u svrhu unaprjeđenja usluge i sprječavanja nepravilnosti te redovito revidira poslovanje s ciljem postizanja što kvalitetnije usluge. Gost očekuje kvalitetu usluge, a kada zna da će dobiti istu ili bolju razinu usluge, što nam pokazuje broj gostiju povratnika (stopa povrata gostiju u Valamaru iznosi 23 %), naš je cilj ostvaren i možemo reći da uspješno upravljamo kvalitetom u Valamaru i da konstantno unaprjeđujemo proizvode i usluge. Net Promoter Score, odnosno stopa preporuke iznosi visokih 66 u 2018. godini.

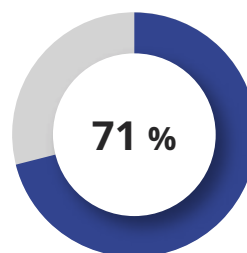
KLJUČNI POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA GOSTIJU U 2018. GODINI

UKUPNA OCJENA ZADOVOLJSTVA GOSTIJU



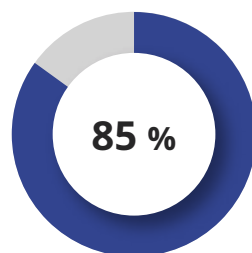
Ukupna ocjena zadovoljstva gostiju na temelju 167.021 povratne ankete i *online* objave naših gostiju. Ukupna ocjena za hotele je iznosila 88 %, a za kampove 86 %. Najveću ocjenu zadovoljstva gostiju imaju Collection objekti sa 93 %

UNBELIEVABLE INDEX



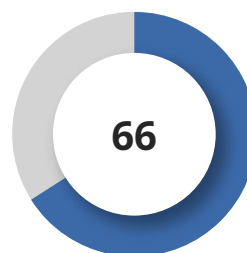
Unbelievable indeks – postotak gostiju koji je naše djelatnike ocijenio najvišom mogućom ocjenom „nevjerojatno” ili „unbelievable”, porast u odnosu na godinu prije iznosi čak 13 postotnih poena

PROSJEK ONLINE OCJENE ZADOVOLJSTVA GOSTA



Prosjek online ocjene zadovoljstva gostiju odnosi se na ukupnu online ocjenu posljednja 24 mjeseca na svim online portalima. Ova ocjena ne uključuje Valamarove digitalne i papirne ankete

NPS – NET PROMOTER SCORE



Kako bismo dobili Net Promoter Score, pitamo naše goste: Biste li nas preporučili prijateljima ili kolegama?



Valamar Lacroma
Dubrovnik Hotel 4*,
Dubrovnik

Kako se računa Net Promoter Score (NPS)



$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$



STANDARDI I CERTIFIKATI

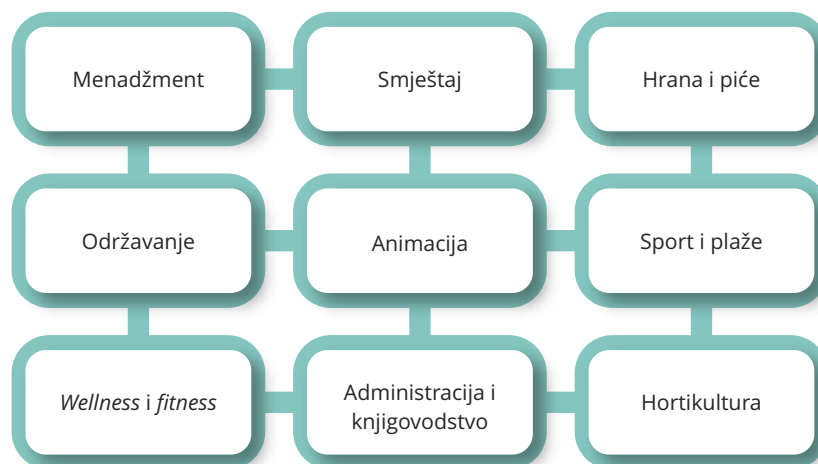
Sektor kvalitete kontinuirano pridonosi poboljšavanju kvalitete usluge u cilju održavanja njezine izvrsnosti. Ciljana ocjena rezultata internih audita je najmanje 95 posto.

Odjel revizije i standardizacije unutar Sektora kvalitete obuhvaća ova područja:

- ▶ postavljanje standarda kvalitete
- ▶ reviziju i ažuriranje standardnih operativnih procedura
- ▶ interne audite
- ▶ pripremu kompanije za certificiranja.

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

SOP – STANDARDNE OPERATIVNE PROCEDURE



POKRETAČI RASTA KVALITETE: CERTIFICIRANI SUSTAV

CERTIFICIRANI SUSTAVI UPRAVLJANJA:

- ▶ ISO 9001
- ▶ ISO 14001
- ▶ ISO 50001
- ▶ HACCP

TRAVELIFE GOLD AWARD ZA 20 HOTELA:

- ▶ Oznaka za hotele koji posluju održivo te imaju manji utjecaj na okoliš

EU ECOLABEL

- ▶ U šest kampova u Poreču i Krku

e-HACCP

- ▶ Uveden u 14 PC-a

BLUE FLAG

14 plaža



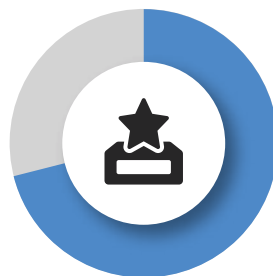
UPLIFTING KULTURA

Izvršnost usluge temelj je dugoročnog i održivog poslovnog uspjeha u Valamar Rivieri, a s obzirom na to da je usluga naš ključni proizvod, podizanje kvalitete na viši nivo u svakodnevnom je fokusu. Izvršnu uslugu kakvoj težimo – Up!Lifting Service – postižemo kroz podizanje kvalitete usluge ne samo prema gostima nego i prema kolegama, i to svakodnevnim provođenjem naših temeljnih vrijednosti.

Ocjena „Unbelievable“ najviša je moguća koju gost može dodijeliti osoblju Valamara, a kontinuirani rast rezultat je sustavnog rada na stvaranju kulture fokusirane na uslugu unutar organizacije, ne samo na gosta nego i na kolege i partnere. To se postiže edukacijama, razvoje zaposlenika i radionicama, čime ih se potiče da su u svakom trenutku usmjereni na vrhunsku uslugu, prema gostu, kolegi i partneru. Cilj je gosta iznenaditi neočekivanom uslugom, kao i predviđanjem specifičnih potreba i želja gostiju.

Kontinuirani rast Unbelievable indeksa pokazuje da zaposlenici svakodnevno stvaraju nezaboravna sjećanja za naše goste. U 2018. godini 71 % gostiju ocijenilo je Valamarove zaposlenike ocjenom „Unbelievable“, čime je ostvaren skok od 13 postotnih bodova u odnosu na 2017. godinu. U Valamaru Up!Lifting Indeks ukupno iznosi 95 posto – u hotelima 95 posto te u kampovima 94 posto.

Projekt Up!Lifting Service Valamar je uveo 2013. godine u svrhu postizanja izvrsne usluge kroz transformaciju kulture gostoljubivosti, kako bi kompanija i naši zaposlenici bili prepoznati kao najbolji domaćin na Jadranu.



71 %

gostiju ocijenilo je Valamarove zaposlenike ocjenom **Unbelievable** u 2018. godini, čime je ostvaren skok od 13 postotnih bodova u odnosu na 2017. godinu

Valamar Collection
Isabella Island Resort
4/5*, Poreč



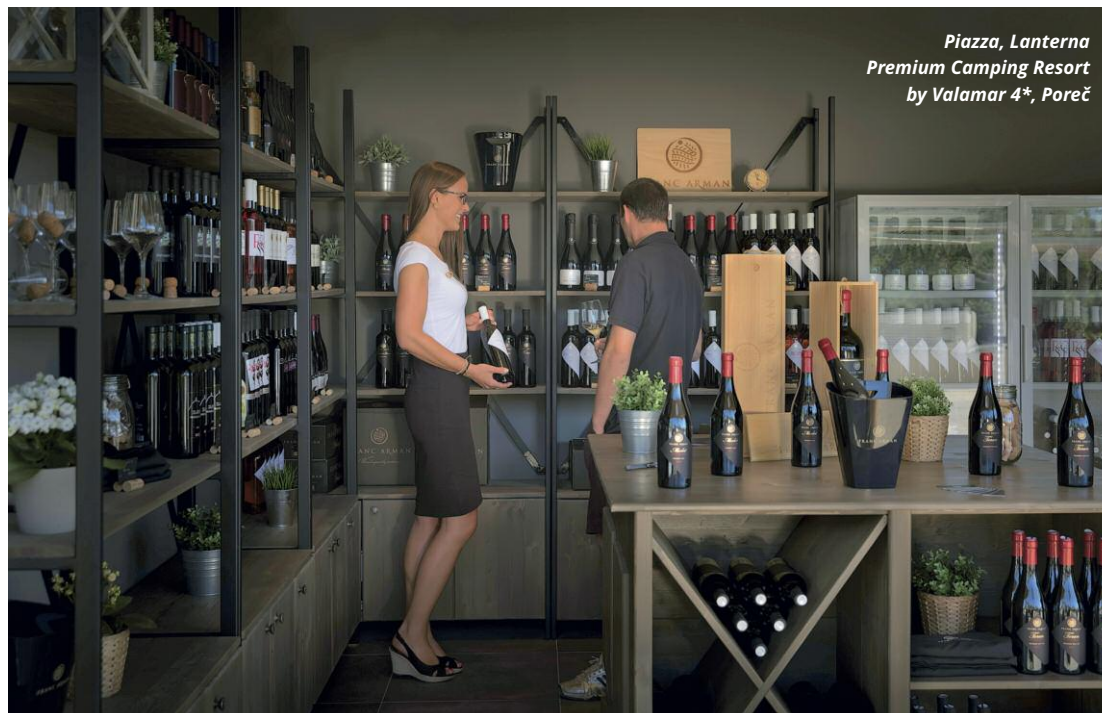
U 2018. godini bilo je više od 6.000 treninga u objektima – dvostruko više nego prethodne godine – uz 18 različitih tema treninga. Više od 1.500 djelatnika sudjelovalo je na orijentacijskim prezentacijama za nove djelatnike, 400 Up!Lifting nagrađenih ValamArtista te pet Up!Lifting ambasadora. Fokus je na zaposlenicima voditeljima i na zajedničkom stvaranju izvrsnosti usluge s ciljem ostvarenja naše vizije i autentičnog gostoprimstva. Izvrsnost usluge u Valamaru postižemo svakodnevnim treninzima za usavršavanje profesionalnih vještina i tjednim Up!Lifting treninzima koje vode certificirani Up!Lifting treneri, a sudjeluju svi – od direktora objekata i voditelja odjela sve do zaposlenika.

Valamar Collection
Girandella Resort 4/5*,
Rabac



Prošle je godine više od 300 voditelja educirano u programu Up!Liftinga i vođenja internih treninga Train the Trainer. Up!Lifting ambasadori u destinacijama redovito mentoriraju i auditiraju treninge, a teme treninga određuju se na tjednoj razini u sektoru kvalitete. Svaki je voditelj interni trener svojim zaposlenicima, a cilj su izvrsnost usluge i stvaranje nezaboravnih sjećanja za gosta. Svi su naši

zaposlenici, njih ukupno 6.700, ValamArtisti koji pridonose našoj vrhunskoj kulturi usluge, našem spoju proaktivnosti, kreativnosti, gostoljubivosti, timskog duha i domaćeg ozračja te se prema kolegama i gostima ponašaju u skladu s Valamarovim principima kulture usluge.



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

BRIGA O DOBROBITI GOSTIJU

Kako bismo ispunili očekivanja gostiju, usluge Valamar Riviere zadovoljavaju najviše standarde kvalitete, sigurnosti i zdravlja.

Dokaz su toga brojni certifikati i licence:

- ▶ 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 dobrovoljnih 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.





TRAVELIFE GOLD AWARD

U 2018. godini 20 Valamarovih hotela 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.



Svi naši turistički objekti certificirani su prema normi upravljanja okolišem ISO 14001, a 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima ima i certifikat održivog poslovanja Travelife.

**Valamar
Argosy Hotel 4*,
Dubrovnik**



HOTELI S CERTIFIKATOM TRAVELIFE GOLD AWARD

Allegro Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Sanfior Hotel & Casa	★★★★	Rabac
Miramar Sunny Hotel & Residence by Valamar	★★★	Rabac
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik
TUI Family Life Bellevue Resort	★★★★	Rabac
Valamar Tamaris Resort	★★★★	Poreč
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★ (3/4)	Poreč
Valamar Collection Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik
Valamar Collection Isabella 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 Zagreb Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Club Dubrovnik Hotel	★★★	Dubrovnik
Tirena Sunny Hotel by Valamar	★★★	Dubrovnik
Pical Sunny Hotel by Valamar	★★	Poreč
Valamar Collection Girandella Resort	★★★★★ (4/5)	Rabac

EU ECOLABEL (ZNAK ZA OKOLIŠ EU-a)

Prema Uredbi (EZ) br. 66/2010, znak za okoliš EU-a može se dodijeliti uslugama sa smanjenim utjecajem na okoliš tijekom cijelog životnog ciklusa.

Prema Odluci Komisije (EU) 2017/175 o utvrđivanju mjerila za znak za okoliš EU-a za turistički smještaj, da bi se dodijelio znak za okoliš Europske unije, turistički smještaj mora ispuniti sljedeće zahtjeve i biti:

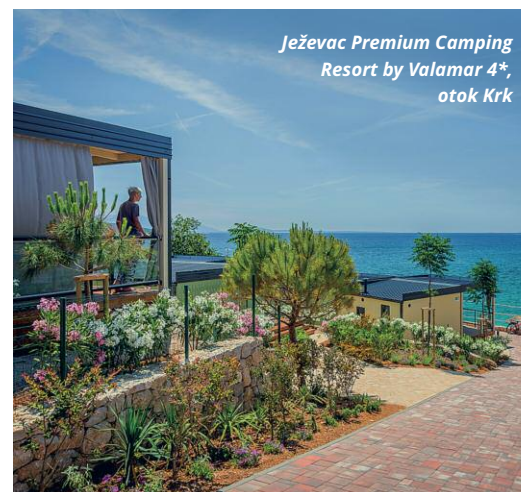
(a) sukladan svakom od 22 obvezna mjerila iz područja općeg upravljanja, energetske efikasnosti i korištenja obnovljivih izvora energije, racionalne potrošnje vode, smanjivanja i upravljanja otpadom i otpadnim vodama i ostalim mjerilima;

(b) sukladan dovoljnom broju od preostalih 45 mjerila radi stjecanja dovoljnog broja bodova.

Cilj mjerila su promicanje uporabe obnovljivih izvora energije, štednja energije i vode, smanjenje količine otpada i poboljšanje lokalnog okoliša.

Znak EU Ecolabel s jedne strane daje potvrdu Valamar Rivieri da naši proizvodi i usluge zadovoljavaju visoke standarde zaštite okoliša, a s druge daje informaciju našim gostima i partnerima da među proizvodima i uslugama na tržištu odaberu one koji manje opterećuju okoliš, koji su zeleniji.

Valamar Riviera d.d. je u kolovozu 2018. podnijela zahtjeve za dodjelu znaka za šest kampova. Nadležno tijelo je, nakon provjere, odobrilo zahtjeve i izdalo potvrde 22. siječnja 2019. Valamar Rivieri su dodijeljeni EU Ecolabel znakovi za sljedećih šest turističkih objekata:



KAMPOVI S EU ECOLABEL ZNAKOM

		REGISTRACIJSKI BROJ
Istra Premium Camping Resort, Funtana	★★★★★	HR/051/001
Ježevac Premium Camping Resort, Krk	★★★★★	HR/051/001
Krk Premium Camping Resort, Krk	★★★★★	HR/051/003
Lanterna Premium Camping Resort, Tar-Vabriga	★★★★★	HR/051/004
Orsera Camping Resort, Vrsar	★★★★	HR/051/005
Solaris Camping Resort, Tar-Vabriga	★★★★	HR/051/006



5.2 ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA



ODGOVORNO UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA

Valamar Riviera se 2018. godine, po izboru 10.000 ispitanika uključenih u istraživanje portala MojPosao kao jedina turistička kompanija našla na popisu 20 top poslodavaca u Hrvatskoj. Osim 12. mjesta na toj prestižnoj listi, kompanija je iste godine proglašena i 4. najpoželjnijim poslodavcem na području Istre.

U 2018. godini broj zaposlenika u Valamar Rivieri povećan je za više od 700, čime se ukupan broj zaposlenih popeo na 6.739. Za popunjavanje svih traženih pozicija zaslužna je i kampanja Dobar posao u Valamaru. Naime, Valamar Riviera među prvim je kompanijama koje su provele integriranu komunikacijsku kampanju s ciljem jačanja imidža top poslodavca te privlačenja što većeg broja kandidata za zapošljavanje.

Cilj kampanje bilo je osnaživanje prepoznatljivosti Valamara kao poslodavca koji nudi mogućnost razvoja karijera i garantira najbolje uvjete rada i smještaja zaposlenika u Hrvatskoj te osiguranje visoke potražnje za sezonskim radom u Valamaru i visok broj kandidata za svaku poziciju. Jedan od prvih koraka koji je Valamar poduzeo u tom procesu bila je strateška odluka da prvi u

Hrvatskoj objavimo jamstvo minimalnih neto primanja od 5.000 do 7.500 kuna za djelatnike koji unutar mjeseca odrade puni fond sati. Valamar Riviera time se istaknula kao lider na tržištu rada u turizmu, čemu u prilog govore brojne objave u medijima, kao i činjenica da se broj prijava za sezonu 2018. u odnosu na 2017. povećao čak 88 posto. Na iznimne rezultate prijava svakako je utjecala i intenzivna dvosmjerna komunikacija s kandidatima putem Facebook stranice "Dobar posao u Valamaru".

Tim je medijem dominirala otvorena i inovativna komunikacija kojom su se prenosile ključne poruke, uz poticanje interakcije. Rezultati su bili odlični: u prvih šest mjeseci 2018. domena dobarposaouvalamaru.com zabilježila je dolazak 140.403 korisnika, što je rezultiralo sa 5.466 prijava za posao.

U kontekstu izazova na tržištu rada s kojima se proteklih nekoliko godina hrvatski turistički sektor u cjelini suočio, jedan od primarnih ciljeva poslovanja Valamar Riviere postalo je kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima. S obzirom na to da se dio potrebnih zanimanja pokazao deficitarnim na tržištu rada, kompanija je pokrenula vlastite programe usavršavanja. Kako bi zadržao svoje zaposlenike bilo da je riječ o sezonskim ili stalnim poslovima, a u jeku najsnažnijih trendova iseljavanja u inozemstvo, Valamar je posebnu pozornost posvetio kontinuiranom poboljšanju materijalnih i nematerijalnih prava zaposlenika. Konkurentnošću plaća, sustava motivacije i nagrađivanja te dovoljno prilika za razvoj karijera i brige o zdravlju zaposlenika, uz suradnju s obrazovnim ustanovama diljem Hrvatske, Valamar Riviera opravdava status top poslodavca u turizmu. Valamar Riviera je ponosna na činjenicu da je najveći investitor u hrvatski turizam, ali ujedno i kompanija koja nudi najbolje uvjete za rad i razvoj karijere u turizmu, što ovim inicijativama, koje konstantno nadograđuje, upravo i potvrđuje. Vjeruje da se ovakvim praksama može utjecati na smanjenje odljeva radne snage te time 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 Riviera u potpunosti posvećena 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 te 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.

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.

Valamar Riviera u suradnji sa socijalnim partnerima sustavno radi na unapređenju položaja zaposlenika, pa je tako u dogovoru sa Sindikatom turizma i usluga Hrvatske (STUH) i Sindikatom Istre, Kvarnera i Dalmacije (SIKD) u 2018. donesena odluka o povećanju minimalnih neto primanja sa 4.000 kuna na 5.000 kuna za sve djelatnike, što je inicijativa Valamar Riviere koja se naziva Valamar jamstvo. Zadovoljni zaposlenici u konačnici 2018. godine su osigurali razinu usluge koju je 95 % gostiju ocijenilo ocjenom "nevjerojatno ili 5" te "odlično ili 4", što je ujedno i porast u odnosu na prošlu godinu, a ukupno zadovoljstvo gostiju na visokih je 88 posto.

Valamar Riviera se svrstava u organizacije koje su među prvima u Hrvatskoj usvojile Povelju o

raznolikosti, čiji je cilj promicanje raznolikosti, nediskriminacije, uključivosti i jednakih mogućnosti na radnom mjestu. Usvajanjem Povelje 2017. godine, pod okriljem Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), te donošenjem Politike raznolikosti u 2018., Valamar Riviera dokazala je da prepoznaje važnost uvažavanja različitosti i osiguravanja jednakih uvjeta bez obzira na spol, dob, religijsko opredjeljenje, etničko porijeklo, status invaliditeta i druge faktore.

Samim time, kompanija se obvezala na promicanje i provođenje politika raznolikosti te nediskriminacije u radnoj sredini, kao i na redovito izvještavanje o svojim aktivnostima u navedenim područjima. Da je Valamar Riviera dosljedna u provedbi ciljeva na koje se obveže, dokaz je i nagrada Indeksa DOP-a u 2018. godini za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava, koju dodjeljuje Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR) i Hrvatska gospodarska komora (HGK).



POLITIKA PLAĆA



OSNOVNA PLAĆA

Kao poslodavac koji sustavno radi na povećanju materijalnih i nematerijalnih prava svojih zaposlenika, i u 2018. godini je Valamar Riviera nastavila s povećanjem plaća svojih zaposlenika, što je rezultiralo povećanjem ukupnog troška plaća za 12 posto.

Na razini godine, plaće su u Valamaru bile 7,4 % više od prosjeka RH i 31,5 % više od prosjeka industrije, odnosno sektora. Naime, prosječna bruto 1 plaća za 2018. godinu u Valamar Rivieri iznosila je 9.075 kn, dok je prosječna plaća za Republiku Hrvatsku iznosila 8.448 kn, a u industriji 6.902 kn. Od 2013. godine naovamo rast prosječne bruto 1 plaće do 2018. godine iznosi visokih 24 posto.

Gotovo svaki drugi zaposlenik Valamar Riviere ima osigurana cjelogodišnja primanja – kroz zasnivanje stalnog radnog odnosa ili kroz mjeru stalnog sezonce te program Valamar +3. U 2018 godini, kao prva kompanija u Hrvatskoj Valamar Riviera je donijela i program nagrađivanja Valamar jamstvo, koje garantira minimalni neto primitak od 5.000 do 7.500 kuna svim



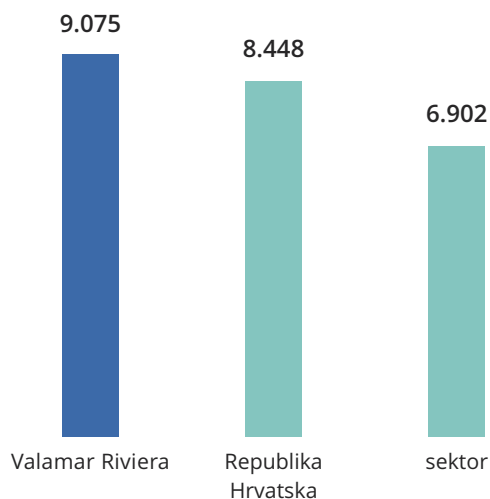
9.075 HRK

prosječna bruto 1 plaća u
Valamar Rivieri za 2018. godinu

zaposlenicima koji odrade puni mjesečni fond sati. Također, u dogovoru sa sindikatima, postignuto je i povećanje osnovne plaće od 1. lipnja za 2 % te od 1. prosinca za dodatnih 2 posto. Dodatno, povećanjem koeficijenata u tarifnom prilogu obuhvaćeno je više od 4.000 djelatnika. Na temelju kolektivnog ugovora, radnici Valamar Riviere u 2018. su ostvarili dar u naravi

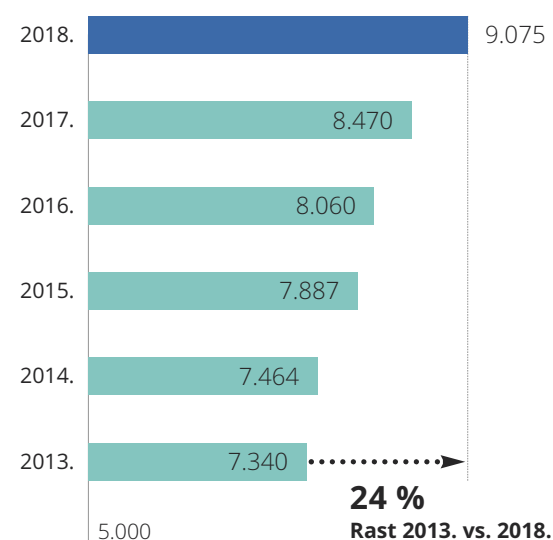
u maksimalno neoporezivom iznosu od 600 kuna, kao i pravo na dar djetetu do navršene 15. godine – jednako tako u maksimalno neoporezivom iznosu od 600 kuna. Tako je ukupno 3493 zaposlenika dobilo 600 kuna dara u naravi, a zaposlenicima čija su djeca mlađa od 15 godina isplaćeno je i 1084 dara djeci u iznosu od 600 kuna.

USPOREDBA PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE ZA 2018. (HRK)



Izvor: Državni zavod za statistiku

RAST PROSJEČNE BRUTO 1 PLAĆE U 2018. U ODNOSU NA 2012. (HRK)

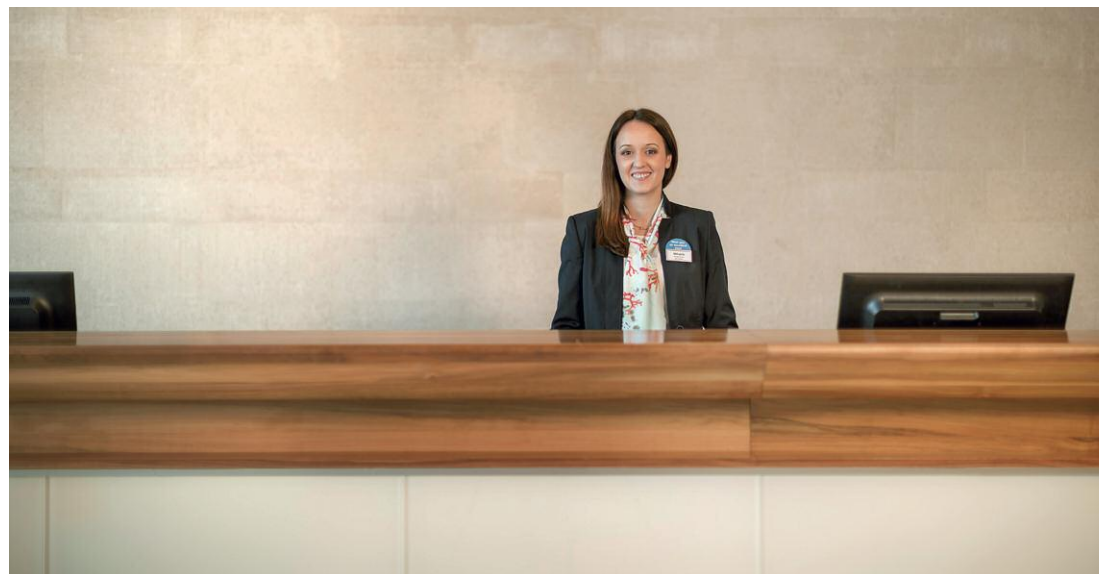


Uvedena je i nagrada za radne rezultate, te isplaćena krajem godine ovisno o broju odrađenih sati. Ta je nagrada iznosila 2.600 neto za sve stalne radnike, 1.700 kuna neto za sve radnike koji su tijekom 2018. godine bili u radnom odnosu najmanje deset mjeseci, zatim 1.400 kuna neto svima koji su tijekom 2018. godine bili u radnom odnosu najmanje sedam mjeseci, dok nagradu za radne rezultate u visini od 600 kuna neto dobili su svi radnici koji su tijekom 2018. godine bili u radnom odnosu najmanje 5,7 mjeseci i 400 kuna neto nagrade primili su oni čiji je radni odnos u Valamar Rivieri u 2018. godine trajao najmanje 4,3 mjeseca. Ukupno, tu je nagradu primilo 4.660 djelatnika u 2018. godini.

Imajući na umu da zadovoljan zaposlenik znači zadovoljnog gosta koji se rado vraća, Valamar Riviera trud svojih zaposlenika redovito vrednuje brojnim stimulacijama, programima nagrađivanja i prilikama za osobni rast i razvoj. U 2018. godini kroz različite programe nagrađivanja nagrađeno je 5.618 zaposlenika Valamara.



5.618 zaposlenih
nagrađeno je kroz različite
programe nagrađivanja



PROGRAMI NAGRAĐIVANJA

- 1 Mjesečni dodatak na plaću – stimulacija
- 2 Mjesečno i godišnje UP!Nagrađivanje i priznavanje radnika za OPS
- 3 Mjesečno nagrađivanje radnika PC PEC
- 4 Dvomjesečno nagrađivanje Upselling za recepcije u hotelima i kampovima
- 5 Dvomjesečno nagrađivanje recepcionara – Program vjernosti hoteli i apartmani, kampovi i PEC
- 6 Mjesečno nagrađivanje radnika Rezervacijskog centra
- 7 Periodično nagrađivanje radnika Divizije prodaje i marketinga i Sektor PiM, UP – Regija Dubrovnik
- 8 Nagrađivanje za istaknute rezultate na natjecanjima različite razine
- 9 Godišnje nagrađivanje radnika HiP-a za ostvarene nadbudžetne rezultate u outletima
- 10 Godišnje nagrađivanje mentora i trenera Valamar akademije
- 11 Godišnje nagrađivanje radnika korporativnih službi (najbolji radnik)
- 12 Moja ideja za Valamar – periodično i godišnje nagrađivanje
- 13 Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolji poslovni rezultat – hotel i kamp, Najbolji radnici
- 14 Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolji tim (Rekorderi, Najbolja inovacija)
- 15 Godišnje korporativno nagrađivanje – Najbolja Uplifting praksa
- 16 Nagrada za sudjelovanje u eventima
- 17 Nagrađivanje radnika recepcija za DCC
- 18 Nagrađivanje radnika za *cross selling*
- 19 5 % za objekte sa 5*
- 20 Valamar jamstvo
- 21 Bonusi i nagrada za vjernost – menadžment



UPRAVLJANJE TALENTIMA I RAZVOJ KARIJERE

Povjerenje zaposlenika i partnera Valamar Riviera osigurava sustavnim ulaganjem u zaposlenike i predanošću u stvaranju iznimno obrazovanog, snažno motiviranog i zadovoljnog kolektiva. Mogućnosti za razvoj karijere u najvećoj turističkoj kompaniji u Hrvatskoj su izrazito velike, bez obzira o kojim se radnim mjestima radi.

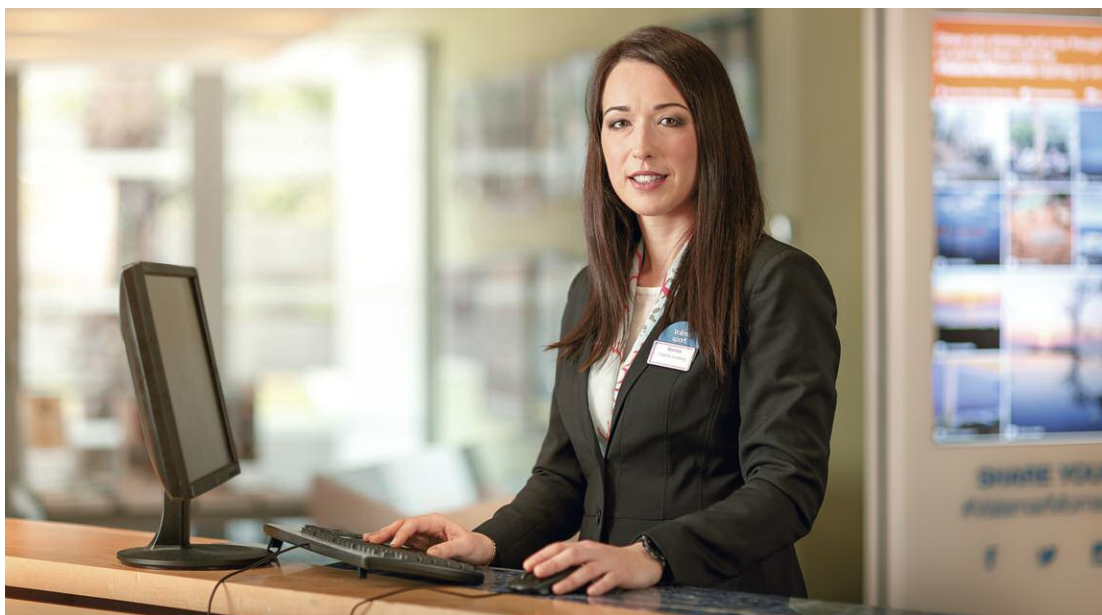
S ciljem povećanja stručnog znanja, kao i profesionalnih te tehničkih vještina, potiče se kontinuirano usavršavanje. Iz tog razloga razvili smo godišnji krovni edukacijski program koji je u 2018. godini osigurao 102.142 sata edukacije. Krajnji cilj Valamar Riviere, osim povećanja sveukupne usluge prema 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.

U skladu s tim ciljem u Valamar Rivieri je krajem 2017. uveden novi model godišnje procjene zaposlenika koji predviđa procjenu učinka, ali i potencijala. Svi se zaposlenici procjenjuju, neovisno o tome rade li u operacijama ili na korporativnim funkcijama. Takav pristup omogućava pravovremeno planiranje promocija, rotacija i sukcesije ključnih pozicija unutar kompanije.

Nakon uvođenja novog modela, temeljenog na 9-box matrici, alatu koji je raširen u upotrebi kod aktivnosti procjene, krajem 2018. uvedeni su i individualni razvojni planovi putem kojih 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 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. U današnje vrijeme, kada je bitno zadržati stabilnost poslovanja u promjenjivim tržišnim uvjetima, važno je prepoznati ljudski potencijal, educirati ljude i nagraditi ih prema rezultatima. Upravo iz tog razloga posebnu pozornost posvećujemo razvoju karijera, edukacijama i treninzima.

Zalažemo se za cjeloživotno obrazovanje jer smatramo da samo stručni kadar može stvoriti vrijednosti koje su potrebne za ostvarivanje konkurentne prednosti. Zaposlenici često posjećuju najznačajnije stručne konferencije i seminare.



CJELOŽIVOTNO UČENJE I EDUKACIJA ZAPOSLENIKA

Osiguravanje brojnih prilika za osobni rast i razvoj, kontinuirana mogućnost profesionalnog usavršavanja te posebna posvećenost razvoju kompetencija zaposlenika samo su dio kriterija koji su Valamar Rivieri priskrbili status top poslodavca u turizmu.

Mogućnosti za razvoj karijere u najvećoj turističkoj kompaniji u Hrvatskoj su izrazito velike, bez obzira o kojim se radnim mjestima radi. Svi zaposlenici Valamar Riviere imaju jednake mogućnosti dodatnog usavršavanja, što najveći broj njih zaista i iskoristi. Ove je godine u obrazovne programe i edukacije uloženo više od 6,3 milijuna kuna. U skladu s potrebama, razvijen je godišnji krovni edukacijski program koji u 2018. godini broji gotovo 102.142 sata. Krajnji cilj Valamar Riviere, osim povećanja sveukupne usluge prema gostu, jest kreiranje motivirajuće atmosfere rada.

Osim mogućnosti pohađanja jednodnevnih i višednevnih seminara te raznih tečajeva, zaposlenici imaju mogućnost sudjelovati na stručnim konferencijama, sajmovima, izložbama i skupovima. Postoji mogućnost i organiziranja pohađanja poslijediplomskih studija i odlazaka na stručnu praksu, učenja stranih jezika u skladu s potrebama poslovanja i

potencijalima zaposlenika. Posljednjih godina u Valamar Rivieri posebno je osnažen segment edukativnih programa. U tom se kontekstu ističe Valamar Excellence, Valamarov krovni program cjeloživotnog učenja i stjecanja znanja kroz edukacije i treninge za poslovanje u turizmu i ugostiteljstvu, pokrenut krajem 2018. godine.

Valamar Excellence dijeli se na dva glavna dijela:

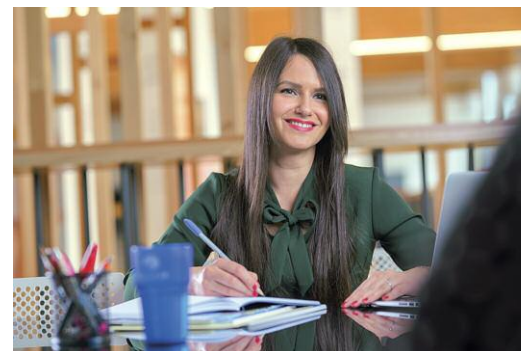
Valamar edukacije koje podrazumijevaju:

- ▶ edukacije za poslovanje u turizmu i hotelijerstvu, Executive EDU – Executive edukacije za poslovanje u turizmu i hotelijerstvu te Professional EDU – Specijalističke edukacije za poslovanje u turizmu i hotelijerstvu;

te **Valamar treninge**:

- ▶ program treninga u hotelijerstvu koji obuhvaća Valamar akademiju, V LEAD, V INTERN i V START.

Nakon što je 2018. godina bila posvećena kreiranju kompletno nove edukacijske platforme sa svim novitetima i stupnjevima edukacije, Valamar Riviera će ju predstaviti u 2019. godini.



102.142 sata

krovnog edukacijskog programa
u 2018. godini



6,3 milijuna kuna

tijekom 2018. uloženo u obrazovne
programe i edukacije



VALAMAR TRENINZI

VALAMAR AKADEMIJA

Riječ je o programu edukacije i treninga sa svrhom širenja i obogaćivanja korporativnih znanja i stručnog usavršavanja po principu transfera najboljih praksi i znanja s mentora na polaznika, koji je od pokretanja 2007. godine uspješno je završilo 247 polaznika. Radi se o ključnim zaposlenicima kod kojih je prepoznat potencijal za daljnji razvoj karijere unutar kompanije.

U okviru Valamar akademije, do danas je osposobljeno 72 % naših direktora, voditelja i pomoćnika direktora objekata, što čini veći dio današnjeg upravljačkog tima hotela i kampova. S obzirom na promjene u okruženju te praćenje potreba rasta kompanije s rastom i razvojem zaposlenika, u 2018. godini razvijamo novi koncept Valamar akademije koja ima za cilj prije svega razviti korporativnu kulturu i klimu učeće organizacije i sustav koji će isto podržati.

Valamar akademija od sada uz operacije obuhvaća i sve sektore korporativnih funkcija.

Razvoj internih talenata do sada je uglavnom bio usredotočen na direktorske i voditeljske funkcije u hotelskim operacijama, dok se novim konceptom novog programa Valamar akademije, stručna znanja šire na sve kategorije zaposlenika, neovisno o strukturi i kategoriji zaposlenika.

VALAMAR LEAD

Interni program stručnog usavršavanja i treninga za buduće voditelje / direktore PC-a ili sektora te potencijalne sukcesore vodećih menadžerskih pozicija u operacijama i korporativnim funkcijama. Imat će 20 polaznika na godinu, a prva generacija kreće 1. lipnja 2019., na čijim se finalnim pripremama radilo u 2018. godini.

V START

Program V START zamišljen je kao uvod u svijet turizma i hotelijerstva te je namijenjen pripravnicima koji ulaze u svijet rada i pridružuju se Valamar Rivieri. Kroz jednogodišnji program pripravnici se upoznaju s tvrtkom kroz rotacije u raznim odjelima te upoznavanjem sa radnim procesima kroz treninge i mentoring.

- ▶ Strukturiran i sveobuhvatan plan i program
- ▶ Mentorska podrška
- ▶ Mogućnost stjecanja neposrednog uvida u radne procese Valamar Riviere
- ▶ Redovita povratna informacija o kvaliteti radnog učinka
- ▶ Ophođenje ispunjeno povjerenjem i temeljeno na partnerskom odnosu

V INTERN

Valamar Riviera nastavlja tradiciju dobrih odnosa s turističko-ugostiteljskim školama koje obrazuju mlade za srednjoškolska zanimanja u turizmu (HTT – hotelsko-turistički tehničar) i ugostiteljstvu (konobar, kuhar, slastičar, THK – hotelijersko-turistički komercijalist), ali i izuzetno dobru suradnju s raznim visokoškolskim institucijama u Hrvatskoj kroz pružanje mogućnosti odrađivanja studentske prakse, a potom i lakšeg ulaska u svijet rada.

- ▶ U 2018. godini zabilježen je rast zahtjeva za praksom koji se nastavlja s rastom upita za 2019. godinu.
- ▶ Tijekom ljeta 2018. godine u objektima Valamar Riviere u svim destinacijama 168 učenika je ostvarilo 30.395 sati prakse uz stručno vođenje više od 50 internih mentora.
- ▶ 37 % svih učenika na praksi bili su stipendisti Valamara, koji su na najbolji način upoznali uvjete rada, očekivanja i kvalitetu svog budućeg poslodavca.
- ▶ Čak 95 studenata hrvatskih fakulteta iz okruženja u kojima je praksa obavezan nastavni predmet ostvarilo je 4.457 sati studentske prakse. Pri tome se posebno ističe praksa s Fakultetom menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu (FMTU) iz Opatije, čiji redovni studenti uz mentorstvo direktora hotela odrađuju 300 sati prakse te se pripremaju za pripravništvo i daljnji razvoj karijere u Valamar Rivieri.
- ▶ Valamar Riviera je nastavila i međunarodno iskustvo na projektu Erasmus, čiji je nositelj strukovna škola iz Kaposvára, te je 45 učenika imalo priliku tijekom dva i pol mjeseca učiti o međunarodnoj, a posebno mediteranskoj usluzi i kvaliteti u kuharstvu i usluživanju.



72 %

hotelskih direktora završio je program Valamar akademije između 2007. i 2018.





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 i najveći pojedinačni stipenditor u sektoru turizma Hrvatske. Prisutnost Valamar Riviere u 20 strukovnih škola diljem Hrvatske, koje su pomogle pri informiranju i komunikaciji ove jedinstvene prilike za stipendiranje, praksu i prvo zaposlenje, rezultiralo je velikim interesom učenika.

Zaključno s krajem godine, Valamar Riviera je u 2018. godini stipendirala ukupno 330 učenika. Valamar Riviera je u suradnji s Ministarstvom turizma u 2018. godini pokrenula i program stipendiranja studenata, omogućivši za 17 studenata stipendiju u iznosu od 1.200 kuna mjesečno (polovicu tog iznosa osigurava Valamar Riviera, a polovicu Ministarstvo). Navedene su inicijative jedan od odgovora na problem pronalaska adekvatne radne snage na tržištu rada, ali i neophodno ulaganje Valamar Riviere kao najveće turističke kompanije u Hrvatskoj u programe obrazovanja u turizmu. Ove je godine kampanja trajala 60 dana, za razliku od prijašnjih godina, kada je trajala 30 dana, što je omogućilo da se i na kvalitetniji način napravi selekcija najboljih učenika među mnogobrojnim pristiglim prijavama.

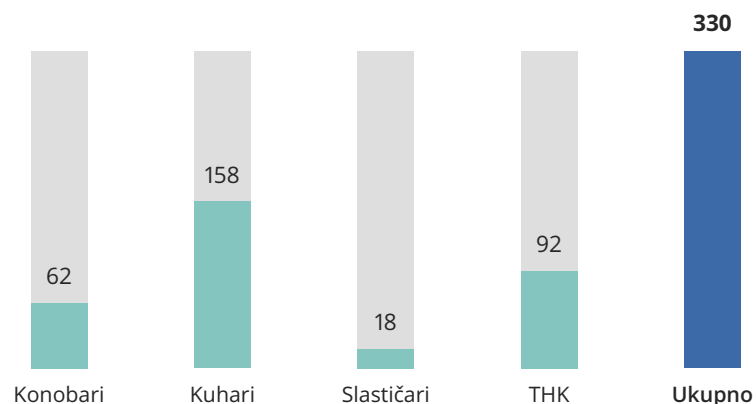
TKO SU STIPENDISTI VALAMAR RIVIERE?

Dolaze iz 47 škola diljem Hrvatske, najviše ih je iz kontinentalnog dijela zemlje te izvan destinacija u kojima posluje Valamar Riviera (76 %). Značajan udio (32 %) čine maturanti koji će svoje prvo zaposlenje i ulazak u svijet rada ostvariti 1. srpnja 2019. Od ukupnog broja stipendista, 48 % čine Valamarovi budući kuhari.

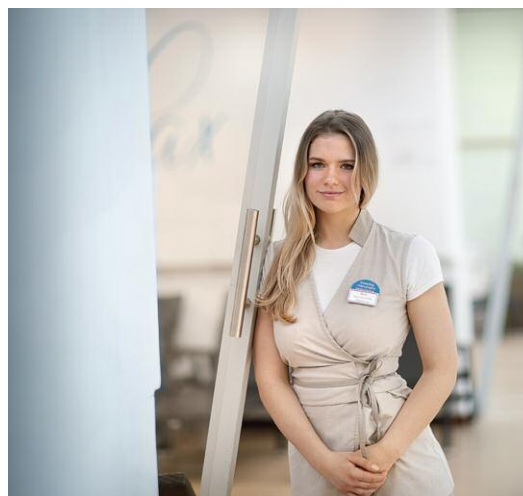
Veliko postignuće u volumenu stipendiranja imat će dugoročne pozitivne posljedice te značajan učinak na širi društveni utjecaj kojem Valamar Riviera teži i liderski doprinosi. Takvim se pristupom doprinosi ostvarenju sljedećih ciljeva:

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

UKUPAN BROJ I STRUKTURA NOVIH STIPENDISTA ZA 2018. GODINU*



* Valamar Riviera i Imperial d.d.



330 stipendija

Valamar Riviera je najveći **pojedinačni stipenditor** u sektoru turizma u RH

Obveza svih stipendista je da za trajanja stipendije redovito pohađaju nastavu, da redovito upišu godinu te uredno maturiraju. U nekoj od atraktivnih destinacija Valamara – u Poreču, Rapcu, Rabu, Krku ili Dubrovniku – učenici imaju priliku odraditi kvalitetnu praksu, a nakon završetka programa stječu i pravo na zapošljavanje u Valamaru.

Valamar Riviera usko surađuje s hrvatskom i inozemnom obrazovnom zajednicom. U suradnji sa zakladom Znanje na djelu i Zajednicom ravnatelja ugostiteljsko-turističkih škola, Valamar Riviera je u 2018. provela strateški projekt pod nazivom Znanjem do izvrsnosti. Riječ je o značajnom iskoraku u promociji turističko-ugostiteljskih zanimanja u sklopu kojega se 27 škola iz svih dijelova Hrvatske te 500 učenika i njihovih roditelja u sklopu Valamarovih objekata u Poreču, Rapcu i Krku moglo upoznati s trendovima i karijerom u turizmu.

Studenti koji svoju karijeru žele razvijati u turističkom sektoru, kao i oni koji već imaju iskustvo studentskog rada u Valamar Rivieri te si žele osigurati zaposlenje u najvećoj hrvatskoj turističkoj kompaniji, sve informacije o putu do ostvarenja tog cilja mogu dobiti u sklopu Centra karijera za studente. Na jednom mjestu svi zainteresirani za daljnji profesionalni razvoj mogu saznati kako najbolje iskoristiti svoj potencijal.

Osim s hrvatskim obrazovnim institucijama, Valamar Riviera njeguje partnerski odnos i s inozemnim sveučilištima. Jedan od primjera iz 2018. koji to potvrđuje je projekt na kojem je, uz Valamar,

sudjelovalo deset studenata sveučilišta Laurea University of Applied Sciences iz Finske. Njihov je zadatak bio osmisliti, a krajem 2018. i predstaviti rješenja za uključivanje gostiju, zaposlenika i lokalne zajednice u projekte održivog poslovanja. Inicijativa za ovu suradnju proizašla je iz sudjelovanja Valamar Riviere na projektu Intensive week, nastalom na partnerstvu Veleučilišta Vern, sveučilišta iz Finske i projekta #EducationmeetsBusiness. Iste godine Valamar je u sklopu prakse Project Week ugostio 70 studenata švicarskoga koledža Scuola superiore Alberghiera e del turismo (SSAT) iz Bellinzona.

Zahvaljujući tom projektu, studenti su imali prilike od Valamarovih zaposlenika učiti o hotelskom poslovanju te aktivno sudjelovati na predlaganju rješenja za određene problemske situacije iz sektora turizma.



STIPENDISTI

Valamar Riviera

Razred	Domicilni	Iz drugih županija	Ukupno
Maturanti	19	81	100
Ostali razredi	58	151	209
Ukupno	77	232	309

Valamar Riviera i Imperial d.d.

Razred	Domicilni	Iz drugih županija	Ukupno
Maturanti	23	81	104
Ostali razredi	73	153	226
Ukupno	96	234	330



VALAMAR MENADŽMENT

S obzirom na otvaranje velikog broja novih radnih mjesta, tempo investiranja te ambiciozan pristup poslovanju koji karakterizira Valamar Rivieru, u 2018. je uz druge pokazatelje rasta povećan i broj menadžerskih pozicija. Usporedbe radi, 2017. godine u Valamar Rivieri na tim je radnim mjestima bilo zaposleno 493 ljudi, što je 15 % više nego godinu prije. U 2018. je ukupan broj menadžera iznosio 543, od čega 226 žena na menadžerskim pozicijama.

Jedan od ključnih ciljeva i prioriteta Valamar Riviere upravo je izgradnja kompetentnog menadžmenta sa svim potrebnim znanjima, vještinama i sposobnostima nužnima za realizaciju strateških ciljeva kompanije. U Valamaru s ponosom ističu da je više od polovice trenutnih menadžera svoje profesionalne ambicije i razvoj ostvarilo upravo unutar same kompanije.

Naime, takvo što je moguće u prvom redu zahvaljujući transparentnim informacijama o prilikama za napredovanje, individualnim planovima razvoja karijere, brojnim edukacijama te drugim usavršavanjima koja su zaposlenicima na

raspolaganju, kao i povratnim informacijama o njihovu dosadašnjem učinku.

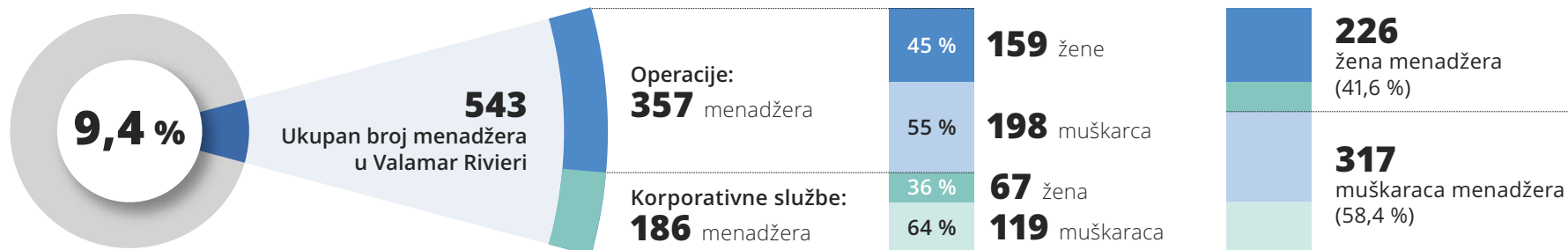
Tim je procesima Valamar osigurao dugoročan, sveobuhvatan i integriran pristup razvoju menadžerskih kompetencija kompanije, odnosno strukturiran proces identifikacije, odabira, razvoja i zadržavanja ključnih zaposlenika za sadašnje i buduće potrebe kompanije.

Trud i rad zaposlenika koji na menadžerskim pozicijama ostvare jasno definirane indikatore uspješnosti, u skladu s Valamarovim vrednovanjem doprinosa ostvarenju ciljeva, nagrađuje se godišnjim nagradama.



UDIO BROJA MENADŽERA U UKUPNOM BROJU ZAPOSLENIKA U 2018. GODINI U VALAMAR RIVIERI

5.770*
Ukupan broj
zaposlenika
Valamar Riviere



* Ne uključuje djelatnike Imperiala Rab i Hotela Makarska.





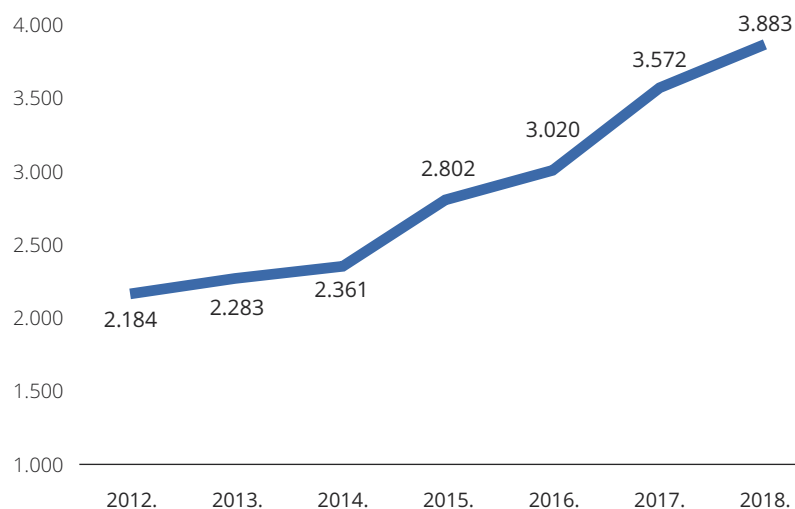
ZAPOSLENICI NA NEODREĐENO I S CJELOGODIŠNJIM PRIMANJIMA

Značajan broj investicija uz paralelno podizanje kvalitete i razine usluge podrazumijeva i kontinuirano povećavanje broja zaposlenih, što je trend koji je u Valamar Rivieri iz godine u godinu sve izraženiji.

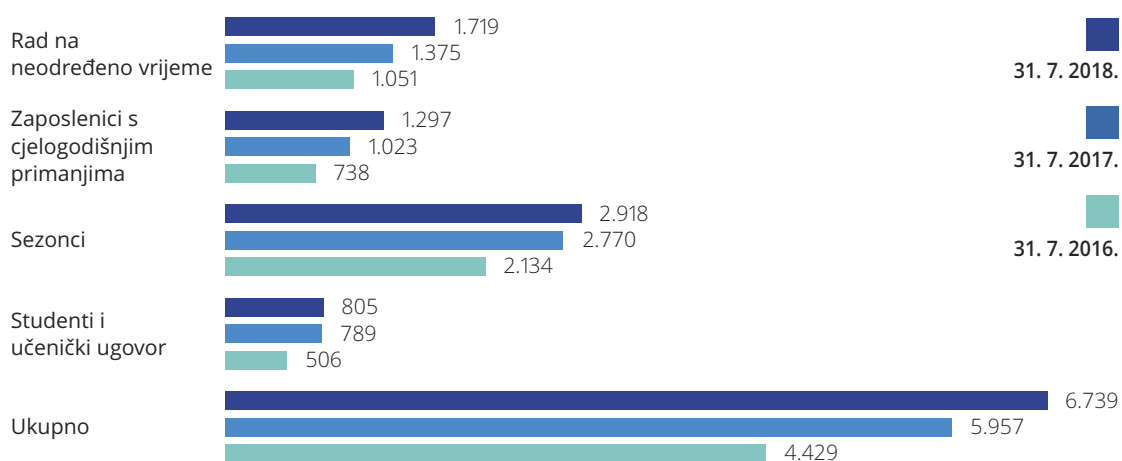
U 2018. godini Valamar Riviera je zapošljavala 6.739 ljudi. U trenucima kada je u Hrvatskoj nedostajalo radne snage, takva se dinamika zapošljavanja mogla realizirati jedino uz strateško planiranje novih zapošljavanja kakvo Valamar Riviera provodi posljednjih desetak godina.



PROSJEČNA ZAPOSLENOST NA TEMELJU SATI RADA

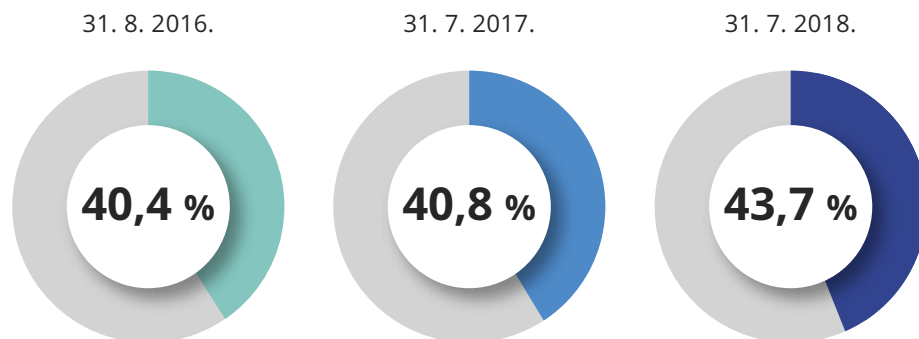


STRUKTURA ZAPOSLENIKA U ODNOSU NA VRSTU UGOVORA*



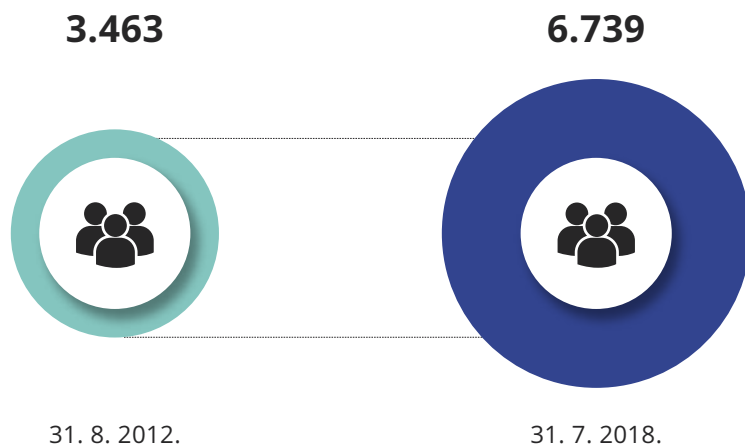
* Podaci o broju zaposlenika odnose se na Valamar Rivieru i Imperial d.d. na dan 31. 7. 2018., a na Hotele Makarska na dan 1. 8. 2018.

INDEKS CJelogodišnjeg RADA



Indeks cjelogodišnjeg rada jest suma kategorija radnika na neodređeno vrijeme i onih s cjelogodišnjim primanjima, podijeljen s ukupnim brojem zaposlenika.

PORAST BROJA ZAPOSLENIKA (2012. – 2018.)



KVANTITATIVNA STOPA FLUKTUACIJE

Valamar Riviera prati fluktuaciju djelatnika u svim destinacijama te se njezina stopa u odnosu na 2016. smanjila za 2 %

STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1. 1. DO 31. 12. 2016.

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

STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1. 1. DO 31. 12. 2017.

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

STALNI RADNICI OTIŠLI U RAZDOBLJU OD 1. 1. DO 31. 12. 2018.

	Muškarci	Žene	Ukupno	Stopa fluktuacije
Baška	2	1	3	4 %
Dubrovnik	7	6	13	4 %
Krk	0	1	1	2 %
Poreč	28	30	58	8 %
Rabac	5	2	7	3 %
Rab	11	4	15	7 %
Ukupno	53	44	97	6 %



PROGRAM VALAMAR +3

U 2018. godini broj zaposlenika u Valamar Rivieri povećan je za 700, tako da je u destinacijama od Istre i Kvarnera do Dubrovnika bilo zaposleno ukupno 6.739 ljudi. Stabilnost i kontinuitet cjelogodišnjih primanja Valamar Riviera svojim radnicima osigurava kroz mjeru aktivne politike zapošljavanja Stalni sezonac i program Valamar +3.

Cilj Valamar Riviere je povećanje permanent indeksa u bliskoj budućnosti, odnosno broja ugovora na neodređeno i ugovora koji osiguravaju cjelogodišnja primanja kroz mjeru stalnog sezonca na razinu od 50 posto.

U 2019. će se pozitivni trendovi rasta broja zaposlenih nastaviti, pa je tako planirano da će Valamar u svojim objektima zapošljavati gotovo 7000 djelatnika. Osim 1200 ugovora obuhvaćenih mjerom stalnog sezonca te u programu Valamar +3 koji sezonskim radnicima omogućavaju cjelogodišnja primanja i mirovinski staž, kompanija 2019. planira ponuditi i između 300 i 500 novih ugovora za stalni radni odnos.

Mjera stalnog sezonca dio je aktivne politike zapošljavanja koju Valamar Riviera provodi u suradnji s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, čiji je cilj pružanje financijske podrške radnicima koji su zaposleni samo tijekom sezone. Djelatnicima obuhvaćenim mjerom stalnog sezonca osigurano je zaposlenje na minimalno šest mjeseci godišnje, a za preostalo razdoblje uplaćuje im se produljeno mirovinsko osiguranje, kao i novčana pomoć. Stalni sezonski radnici Valamar Riviere imaju mogućnost korištenja godišnjih sistematskih pregleda te kontinuiranog usavršavanja.

Osim toga, Valamar svojim zaposlenicima nudi i mogućnost korištenja Valamar +3 programa kojim su uvjeti stalnih sezonaca maksimalno izjednačeni sa stalno zaposlenima. Brojka tri u nazivu označava mogućnost povratka u Valamar sljedeće tri sezone, uz brojne druge pogodnosti. Tijekom cijelog trogodišnjeg razdoblja ugovora stalni sezonac ima status zaposlenog radnika te produljeno mirovinsko osiguranje, kao i prednost pri zapošljavanju u stalni radni odnos u Valamaru.







SEZONSKO ZAPOSŁJAVANJE



Valamar Riviera jamči najbolje uvjete u Hrvatskoj kada je o sezonskom radu u turizmu riječ. Sezonski rad u Valamaru je i više od toga jer su sezonskim zaposlenicima na raspolaganju brojne prilike za razvoj karijere.

Valamar Riviera je i u 2018. godini nastavila sa zapošljavanjem domicilnog stanovništva u destinacijama. Kompanija te zaposlenike smatra izuzetno važnima za kvalitetu s obzirom na to da pružaju autentičnu uslugu i s ponosom predstavljaju destinaciju iz koje dolaze. U Valamar Rivieri

zapošljavanje domicilnih zaposlenika smatraju dijelom svoje poticajne korporativne kulture koju kompanija kontinuirano razvija stavljajući ljude uvijek na prvo mjesto. 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. Također, radi se o prilici da se u opuštenoj atmosferi novi zaposlenici upoznaju s direktorima u destinaciji ili u klasteru te da svojim kolegama, kao i s prostorom u kojem će raditi.

S ciljem da se zaposlenici koji pak nisu domicilno stanovništvo prilikom rada u Valamar Rivieri osjećaju kao kod kuće, Valamar im osigurava smještaj koji je i više od toga. U protekle dvije godine Valamar Riviera je u Kuće Valamar – hotele za zaposlenike – investirala više od 60 milijuna kuna u te u 2018. otvorila i četvrtu Kuću Valamar. Osim na Krku i u Rapcu, danas postoje još dvije Kuće Valamar u Poreču. Riječ je o projektu na koji je Valamar Riviera posebno ponosna.

Zbog rasta broja zaposlenih koji Valamar Riviera bilježi iz godine u godinu, udio sezonaca povratnika se automatski smanjio te je sa 63 % u 2016. dostigao 57 % u 2018. Međutim, sam broj povratnika u apsolutnom iznosu iz godine u godinu raste te je u 2018. zabilježeno 7,5 % više povratnika nego u 2017. godini.

POSTOTAK POVRATA SEZONSKIH RADNIKA PO REGIJAMA

Regija	2016.	2017.	2018.
Dubrovnik	59 %	55 %	55 %
Krk	51 %	59 %	56 %
Poreč	66 %	59 %	57 %
Rabac	73 %	46 %	59 %
Baška	45 %	65 %	57 %
Rab	/	55 %	49 %
Ukupno	63 %	56 %	57 %

UDIO DOMICILNIH ZAPOSLENIKA PO REGIJAMA

Regija	2016.	2017.	2018.
Dubrovnik	68 %	61 %	58 %
Krk	60 %	59 %	66 %
Poreč	76 %	71 %	66 %
Rabac	94 %	78 %	68 %
Baška	51 %	45 %	40 %
Rab	/	65 %	65 %
Udio lokalnih radnika	74 %	68 %	64 %



KUĆA VALAMAR – DRUGI DOM ZA SEZONSKO ZAPOSLJENIKE

Kuće Valamar – hoteli za sezonske zaposlenike koji dolaze raditi u Valamarove destinacije – koncipirane su kao moderno uređeni objekti koji osiguravaju izuzetno komforne i ugodne uvjete boravka.

Sezonski zaposlenici na raspolaganju imaju jednokrevetne i dvokrevetne sobe s vlastitom kupaoionicom i toaletom, novim i udobnim namještajem, televizorom i hladnjakom. Kuhinja i blagovaonica također su potpuno opremljene opremom koja se svakodnevno koristi u kućanstvima.

U sklopu Kuće Valamar, hotela za zaposlenike nalazi se i posebna prostorija opremljena strojevima za pranje, sušenje i peglanje rublja, čije je korištenje, naravno, besplatno za radnike koji tamo stanuju. Imajući na umu da je za kvalitetu života neophodno i ispunjeno slobodno vrijeme, osigurana je i raznolika ponuda sadržaja u zajedničkoj prostoriji za odmor. Sve Kuće Valamar imaju i besplatni Wi-Fi internet.



Sezonskim radnicima koji dolaze raditi u Dubrovnik osiguran je smještaj u privatnim apartmanima, no u sklopu bivšeg Gospodarskog centra u Dubrovniku započeli su radovi na izgradnji Kuće Valamar, hotela za sezonske radnike.

Ukupna vrijednost investicije kretat će se između 80 i 100 milijuna kuna, dok se završetak radova očekuje tijekom 2019. godine.





KORPORATIVNA KULTURA I KLIMA

Godišnje Valamarovo istraživanje zadovoljstva zaposlenika, 2018. prošireno dvjema novim kategorijama, „zadovoljstvo smještajem“ i „zadovoljstvo radnom odjećom“, ove je godine ispunilo 85,2 posto odnosno 4.643 zaposlenika, što je za tri posto manji odaziv nego prošle godine.



Više od polovice svih koji su ispunili upitnik mlađi su od 37 godina, a svoje zadovoljstvo ocijenili su ukupnom ocjenom 3,79, što u odnosu na godinu prije predstavlja blagi porast. Zadovoljstvo zaposlenika u operacijama ocijenjeno je sa 3,78, a u korporativnim službama sa 3,83, što je u oba slučaja poboljšanje u odnosu na 2017. godinu. Zaposlenici su najzadovoljniji svojim nadređenima, koji na razini cijele Valamar Riviere imaju prosječnu ocjenu 4,14. Prilike za napredovanje, plaća i stalni radni odnos, zatim osjećaj postignuća, ugodna radna klima te poštovanje kolega pokazali su se kao najvažnija motivacija zaposlenika.

UP!LIFTING program jedan je od pokretača rasta kvalitete. Radi se o sustavnom kontinuiranom programu edukacije i mentorstva, selekcije i orijentacije novih zaposlenika te nagrađivanja u skladu s postignutim rezultatima zadovoljstva gostiju, komunikacije i poticanja timskog rada.

Nakon što je uveden kao standard u svim destinacijama, i u Poreču je otvoren ValamArtist centar.

2018. GODINU JE OBILJEŽILO



5

UP ambasadora



20

energizera



70

pisama pohvale



6.000 odrađenih treninga

koji su pokrili **18** tema



1.500 djelatnika

na orijentacijskim prezentacijama

Cilj je osnaživanje komunikacije sa zaposlenicima, posebno kandidatima za posao, olakšavajući tako proces zapošljavanja. Na jednom mjestu sada se mogu obaviti prijava, razgovor za posao, potpisivanje ugovora o radu te preuzimanje radne odjeće. Osim toga, ValamArtist centar Poreč osigurava da se na jednom mjestu, osim o procesu zapošljavanja, dobiju i informacije i o radnom odnosu.





FOKUS NA KOMUNIKACIJI

Komunikacija sa zaposlenicima odvija se učestalim intenzitetom. Jedan od najatraktivnijih načina razmjene informacija sa zaposlenicima i dalje je mjesečni časopis ViV, punog naziva Vijesti iz Valamara. Tekstovi objavljeni u tiskanom izdanju časopisa mogu se pronaći i na blogu Valamar Riviere.

Tradicionalno godišnje istraživanje časopisa ViV među zaposlenicima pokazalo je da gotovo 64 % zaposlenih prati svako izdanje ViV-a, više od 53 % sadržaj ViV-a smatra korisnim za bolje poznavanje kompanije dok se 49 % anketiranih zaposlenika izjasnilo kako se radi o zanimljivom, lako čitljivom i informativnom sadržaju. Zaposlenici su se izjasnili u koje svrhe koriste informacije koje se mogu pronaći u ViV-u.

Uz popularni Valamarov časopis, Valamar Riviera sa svojim zaposlenicima komunicira putem newslettera kojima ih informira o promaknućima kolega i njihovim drugim uspjesima, promjenama u timovima, organiziranim izletima i iskustvima s njih, kao i o drugim sadržajima.

Skupovi radnika u Valamar Rivieri se održavaju dva puta godišnje u svakoj od destinacija i bilježe odličan odaziv. Cilj tih događanja je, osim podizanja kvalitete odnosa između zaposlenika i rukovodstva, upoznavanje zaposlenika sa strategijom društva i strategijama pojedinih organizacijskih cjelina, kao i s radnim zadacima i ciljevima koji su pred njima. Godišnja okupljanja Valamar Riviere prilika su da se zaposlenike nagradi, da se onima s jubilarnim stažem dodijele priznanja te da se naglase novi proizvodi i inovacije, sve u opuštenoj atmosferi. Osim toga,



komunikacija sa zaposlenicima uključuje anketiranje/istraživanje korporativne kulture i klime, dnevne, tjedne i mjesečne odjelne sastanke te kontinuiran feedback o radnom učinku zaposlenika.

KAKO VAM SADRŽAJ ViV-a POMAŽE U POSLU?

Informira me o cjelokupnom okruženju poslovanja i izazovima destinacije i turističkog sektora

37 %

Informira me više o samoj kompaniji

25 %

Informira me o projektima na kojima Valamar radi

23 %

Upoznajem kolege s kojima nemam prilike surađivati i doznajem više o njihovom radu

15 %



DOBAR POSAO U VALAMARU

Integrirana komunikacijska kampanja Dobar posao u Valamaru donijela je odlične rezultate – u sezoni 2018. popunjena su sva slobodna radna mjesta na traženim pozicijama u Valamarovim destinacijama.

Tijekom kampanje prikupljeno je 88 posto više prijava nego 2017. godine, putem sustava na web stranici stiglo je pet i pol tisuća prijava za posao u Valamaru te su osigurana čak 140.403 dolaska na web stranicu. Videokampanja pod redateljskom palicom Roberta Knjaza ostvarila je 756.000 pregleda, a tijekom nje ostvareno je oko devet milijuna prikaza online oglasa.

U nekoliko mjeseci osigurano je 300 objava u medijima, što je pridonijelo dodatnoj prepoznatljivosti Valamara kao poslodavca. U fokusu kampanje bili su Valamarovi zadovoljni zaposlenici te atraktivne mogućnosti za profesionalno napredovanje i razvoj karijere kroz interne razvojne programe koje kompanija nudi svim postojećim, ali i budućim zaposlenicima.

Osim kampanjom Dobar posao u Valamaru, Valamar Riviera se javnosti i zainteresiranim stranim, odnosno tržištu rada, predstavlja i sudjelovanjem na sajmovima poslova diljem Hrvatske. U nekoliko hrvatskih gradova, događaji poput navedenih izvrsna su prilika za Valamar Rivieru da se predstavi kao top poslodavac u turizmu te onima u potrazi za poslom ponudi najbolje uvjete rada. Dodatni benefit sudjelovanja je i promocija turističko-ugostiteljskih zanimanja, odnosno popularizacija turizma kao sektora s odličnim prilikama za razvoj karijere.





MODERNI PROSTORI ZA RAD

Valamar Riviera posebnu pozornost posvećuje uređenju prostora za rad i osiguranju ugodne radne atmosfere, čime se unaprjeđuje komunikacija, timski rad i kreativnost zaposlenika.

Novouređena upravna zgrada u Poreču otvorena je u sklopu svečane proslave 65. godišnjice poslovanja Valamar Riviere u srpnju 2018. godine. Pri uređenju novih poslovnih prostora za sve Valamarove korporativne sektore i gotovo 400 zaposlenika vodilo se elementima istarskog podneblja. Tako prevladavaju

boje i materijali inspirirani Istrom i Mediteranom: četiri boje istarske zemlje, bijeli kamen, plavo more, zlatni mozaici Eufrazijeve bazilike te topla smeđa boja drveta.

Pomno se pazilo na stvaranje atmosfere boravka u hotelu, pa ulazni prostor Upravne zgrade podsjeća na recepciju s lobbyjem i e-knjižnicom, a otvoreni atrij dočarava ugođaj boravka na Val plaži. Djelatnicima je na raspolaganju i restoran Mediterraneo te atelje ValamArtist, zamišljen kao prostor za kreativne radionice, dok je V-lab prostor namijenjen sastancima

vezanim ponajprije za razvoj proizvoda i servisnih koncepata. Djelatnici imaju na raspolaganju i Valamar dnevni boravak, gdje se mogu opustiti u stolcu za masažu te uz partiju flipera, pikada ili malog nogometa. Nova upravna zgrada odlikuje se i suvremenom digitalnom opremom s multimedijским ekranima koji ažurno prikazuju ključne pokazatelje poslovanja, informacije o destinacijama te mišljenja gostiju koji trenutno borave u Valamaru. Upravna zgrada na krovu ima i vlastitu fotonaponsku elektranu, a na parkiralištu punionicu za električne bicikle i automobile.

U svibnju 2017. godine otvorena je i nova zgrada Podružnice za turizam Dubrovnik – Babin kuk, gdje Valamarovi zaposlenici rade u atraktivnim novim uredima. Moderna arhitektura, visoki standardi gradnje, energetski certifikat razreda A te suvremena uredska infrastruktura unaprijedili su i olakšali svakodnevno poslovanje svih službi.



*Upravna zgrada
Valamar Riviere
u Poreču*





*Novouređena upravna
zgrada u Poreču
otvorena je 2018. godine
u sklopu proslave
65. godišnjice poslovanja
Valamar Riviere*



*Recepcija ureda
Valamara u Dubrovniku*



*Valamarovi uredi
u Dubrovniku*



5.3 STRATEGIJA RASTA

U 2018. godini Valamar Riviera je, zahvaljujući kontinuiranim naporima u smjeru unaprjeđenja poslovnih procesa, razvoja vlastitog portfelja, povećanja fokusa na gosta te razvoja poslovanja kroz strateška partnerstva i akvizicije, ostvarila izniman rast prihoda i dobiti.

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

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



Valamar Collection
Isabella Island
Resort 4/5*, Poreč

KAPITALNE INVESTICIJE U PORTFELJ I RAZVOJ PROIZVODA

INVESTICIJE U 2018. GODINI

Tijekom 2018. godine 703,6 milijuna kuna investicija kapitalizirano je u portfelj dugotrajne materijalne imovine. Ovogodišnji investicijski ciklus dio je strategije daljnega dvoznamenkastog rasta poslovanja i uključuje svih sedam destinacija na kojima posluje. Uspjeh i rast Valamar Riviere temelji se na ulaganjima u proizvode, zaposlenike i turističke destinacije, pri čemu uvijek vodimo brigu o održivom i društveno odgovornom razvoju.

Investicijskim ciklusom u 2018. nastavili smo s modernizacijom postojećih i izgradnjom novih kapaciteta, slijedeći tako strategiju repozicioniranja prema turizmu visoke kvalitete. Nakon najveće investicije u hrvatskom turizmu (otvorenje dvaju ljetovališta u Rapcu), 2018. godinu je obilježio dovršetak Valamar Collection Girandella Resorta 4*/5* (392 sobe) u Rapcu otvaranjem prvog Kinderhotela u okviru našeg turističkog portfelja, Girandella Maro Suites 5* (149 soba).

Osim ključne investicije u Rapcu, ulaganja su provedena i na ostalim destinacijama, kao i u koncept *premium* kampiranja.

Ulaganjem 72 milijuna kuna društvo Imperial provelo je jedan od najvećih investicijskih ciklusa u unapređenje kvalitete sadržaja i usluga te konkurentnost cijele destinacije. Najveće je ulaganje provedeno u rekonstrukciju i repozicioniranje Valamar Collection Imperial Hotela 4* na Rabu prema konceptu "designed for adults".

DESTINACIJA POREČ

U Lanterna Premium Camping Resortu 4* provedena su ulaganja u daljnje unapređivanje smještaja i podizanje ukupne kvalitete kamping ljetovališta uz uređenje plaže te rekonstrukciju glavne prometnice s pješačkim i biciklističkim stazama. Sezonu 2018. tako je dočekaio potpuno nov Maro Premium Village, namijenjen obiteljima s djecom, u kojem se nalazi 86 mobilnih kućica, devet glamping šatora i prateći sadržaji (dva bazena i dječja igrališta). U Marbello Premium Villageu postavljeno je 18 novih mobilnih kućica, kao i 14 novih glamping šatora u Glamping Villageu, uz uređenje plaže. Osim toga, goste je dočekala i velika zona za sport, rekreaciju i zabavu V Sport Park s Terra Magica adventure mini golfom i mnogim drugim sadržajima.

U 2018. godini završena je realizacija prve od ukupno tri faze preuređenja Istra Sunny Campinga 2* prema *premium* konceptu. Repozicioniranje je obuhvatilo rekonstrukciju komunalne infrastrukture (struja, voda, odvodnja, optika, izgradnja nove glavne prometnice i bežične mreže), uređenje dijela plaža i južnog dijela smještajne zone kamping parcela (rekonstrukcija postojećih 117 parcela) te potpuno nov sanitarni čvor.

DESTINACIJA RABAC

Krajem travnja 2018. godine u destinaciji Rabac je otvoren Valamar Girandella Maro Suites 5*, prvi Kinderhotel u portfelju Valamar Riviere. Smještaj, usluge i sadržaji u Valamar Girandella Maro Suites 5*

u potpunosti su prilagođeni obiteljima s djecom različitih dobnih skupina: od prostranih obiteljskih soba opremljenih dječjim potrepštinama, preko unutarnjih i vanjskih bazena s vodenim efektima i toboganima, do obilja zabave u Maro klubovima i zoni za tinejdžere zvanj Teen Hangout. Obiteljima su posebno namijenjeni i dječji *buffet* u restoranu te tzv. play lounge s unutrašnjim igralištem, bezalkoholnim pićima i poslijepodnevnim snackovima poput salata, juha i kolača. U Hrvatskoj je ovo treći hotel te vrste, a u Europi ih je ukupno pedeset. Njegovim otvorenjem dovršeni su investicijski ciklus vrijedan više od 600 milijuna kuna te repozicioniranje destinacije Rabac u vodeću odmorišnu destinaciju visoke kategorije. Dodatno, Valamar Girandella Maro Suites 5* omogućio je otvaranje 150 novih radnih mjesta.

**Valamar Girandella
Maro Suites 5*,
Rabac**



DESTINACIJA OTOK KRK

Kategorija Baška Beach Camping Resorta (ex Zablaće) u ovoj destinaciji podignuta je s tri na četiri zvjezdice ulaganjem u 35 novih mobilnih kućica, gradnju novog sanitarnog čvora i drugih sadržaja, hortikulturalnim obogaćivanjem kampa, uređenjem i unapređenjem infrastrukture na kamperskim parcelama te postavljanjem štedne LED rasvjete.

U Ježevac Premium Camping Resortu 4* izvedeni su radovi na novoj zoni bazena sa sunčalištem i dječjim toboganima te na novom dječjem igralištu. Postavila se 31 nova mobilna kućica, a 18 je starih zamijenjeno novima. Od 2018. godine gostima kampa na raspolaganju je i punionica za električna vozila, a kvaliteta usluga podignuta je na višu razinu, u skladu s *premium* standardom kampa.

Škrila Sunny Camping 3* goste je dočekao s uređenom trgovačkom zonom i okolišem, novim mobilnim kućicama i štednom LED rasvjetom u kampu. U Bunculuka Camping Resortu 4* ugrađeni su solarni paneli te je uređena zona ulaza u kamp.

Nakon četverogodišnjeg ciklusa ulaganja, 2016. godine dobili smo prvi kamp s pet zvjezdica u Hrvatskoj – Krk Premium Camping Resort 5*. Goste je 2018. godine dočekala i punionica za električna vozila, uz hortikulturalno uređenje te uređenje središnjega sanitarnog čvora, a uza sve to unaprijeđena je i kvaliteta usluga na plaži.

DESTINACIJA OTOK RAB

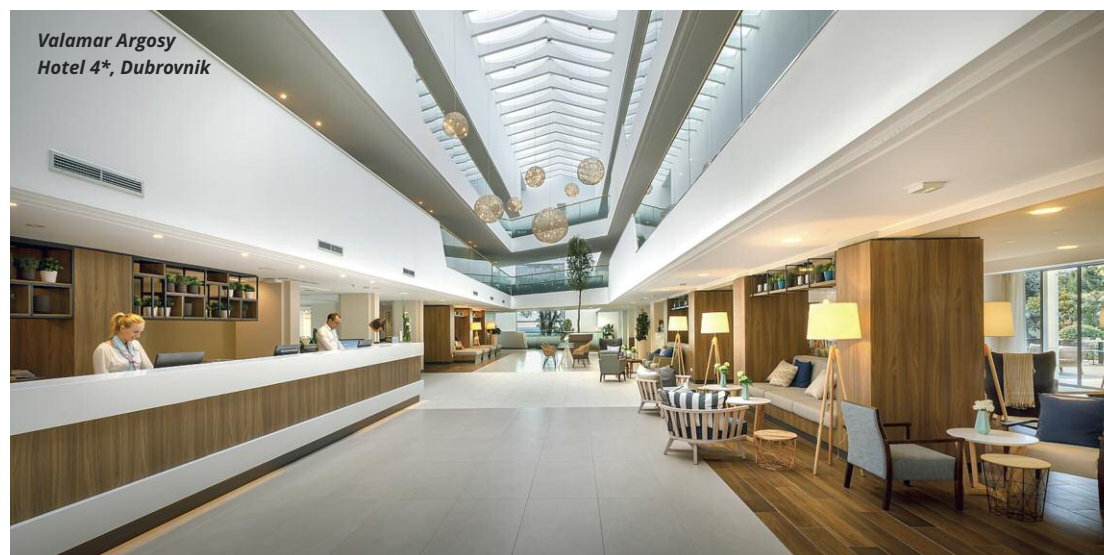
Valamar Collection Imperial Hotel 4* na Rabu zablistao je kao novi luksuzni hotel dizajniran za odrasle sa 136 smještajnih jedinica. Goste su dočekale moderno uređene dvokrevetne sobe, *premium* restoran i mnogi drugi, novi sadržaji.

Ulaganja u kampove na Rabu obilježili su otvaranje Lopar Garden Villagea s novim mobilnim kućicama u San Marino Camping Resortu 4* te čitav niz novina u Padova Camping Resortu 3*, od otvorenja Premium Villagea do uvođenja inovativnih smještajnih koncepata u kampiranju kao što su prostrani "camping suites" i "romantic camping chalets" za parove.

DESTINACIJA DUBROVNIK

U fokusu destinacije Dubrovnik bilo je ulaganje u repozicioniranje hotelskog smještaja te razvoj novih sadržaja i usluga kako bi se zadovoljile potrebe za proizvodom visoke kategorije.

Tako je dubrovački Valamar Argosy Hotel 4* u prošlu turističku sezonu ušao kao hotel dizajniran za odrasle, s višom kvalitetom usluge te novim i poboljšanim sadržajima, od kojih posebno izdvajamo novi vanjski bazen s terasama i hortikulturalnim uređenjem, novi snack-bar na bazenu, potpuno preuređenje svih smještajnih jedinica (308 soba), recepcije, predvorja i restorana te redizajn zajedničkih prostora.



INVESTICIJE U 2019. GODINI

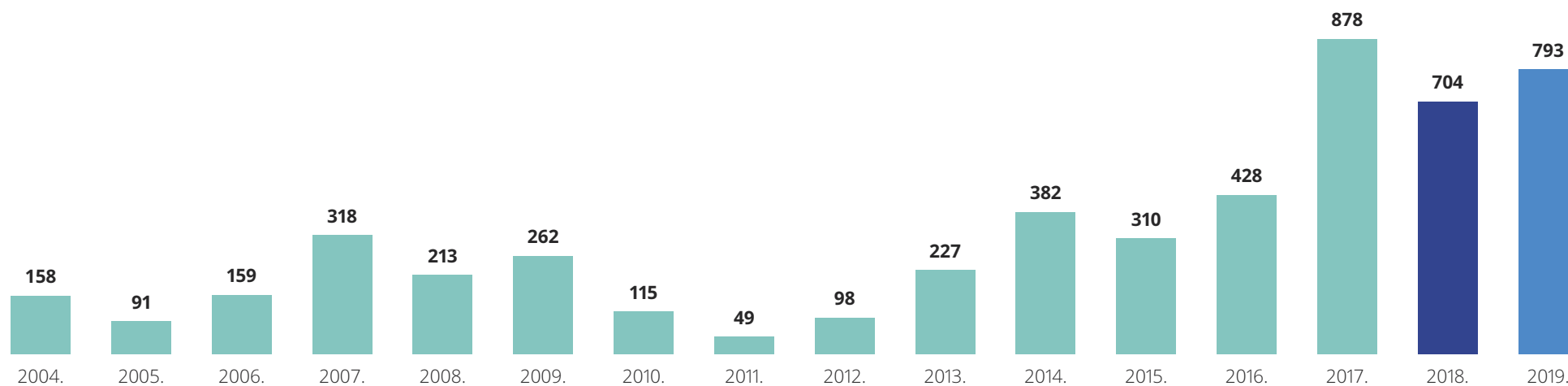
U 2019. godini investicijski projekti Valamar Riviere fokusirani su na repozicioniranje portfelja prema ponudi i uslugama visoke dodane vrijednosti. Ukupna ulaganja u Valamarovim destinacijama za sezonu 2019. iznose 793 milijuna kuna. Strategija razvoja proizvoda i sadržaja definira ambiciozne planove inovativnog unapređenja ponude s fokusom na *upscale* i *premium* dio portfelja, kako u segmentu hotela i ljetovališta tako i u segmentu kamping ljetovališta. Razvoj Valamarovih programa s potpisom predstavlja kontinuirani proces koji će iz godine u godinu biti usmjeren na usklađenje ponude s najaktualnijim tržišnim zahtjevima, prije svega zahtjevima i očekivanjima gostiju. Programi u koje i dalje nastavljamo

ulagati su V Level, Maro Holiday, Designed for Adults, V Sport, Stay Fit, Music and Fun, Camping Piazza i drugi.

U 636 milijuna kuna vrijednom investicijskom ciklusu društva Valamar Riviera ističu se ulaganja u Istra Premium Camping Resort 5* u Funtani, koji će ove sezone postati najveći kamp s pet zvjezdica u Hrvatskoj, otvaranje luksuznog obiteljskog hotela Valamar Collection Marea Suites 5* u Poreču, zatim u daljnji razvoj smještaja, proizvoda i usluga u Lanterna Premium Camping Resortu 4* i Ježevac Premium Camping Resortu 4*. U planu je i nastavak značajnih ulaganja u smještaj za sezonske zaposlenike u skladu sa strateškim ciljevima Valamara.

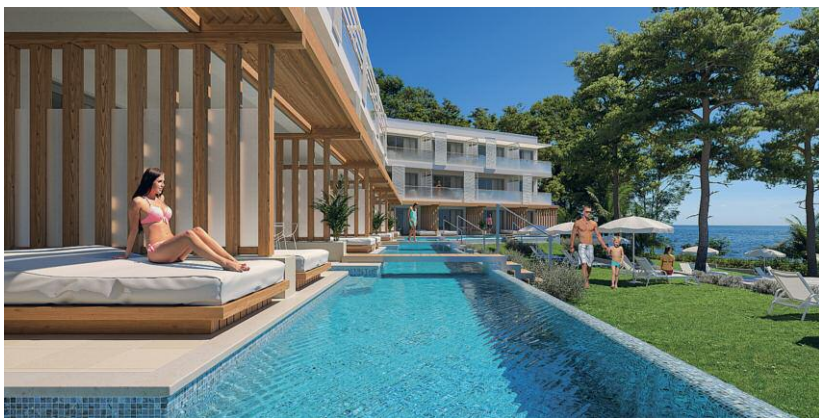


INVESTICIJSKI CIKLUS (kapitalizirano investicija, mil. HRK)





Valamar Collection
Marea Suites 5*, Poreč



Prošle je jeseni kamp Istra Sunny Camping 2* u Funtani ušao u drugu fazu investicije te će ovo ljeto Valamarove goste dočekati kao visokouređeno camping ljetovalište Istra Premium Camping Resort 5*. Osim što će camping resort postati u potpunosti tekstilni, goste očekuju velik obiteljski vodeni park Aquamar na 1000 četvornih metara vodene površine s nizom tobogana i vodenih atrakcija, velika zabavna dvorana s kinom, pozornicom, dječjim klubovima i igraonicama te Super Maro programima za djecu, jedna od najljepše uređenih Valamarovih plaža s pogledom na stari grad Vrsar, središnji trg Piazza, restorani, barovi, sportsko-rekreacijska zona V Sport Park, Terra Magica adventure mini golf, brojna dječja igrališta, kao i devet novih glamping šatora, dodatne mobilne kućice različitih tipova, njih 135, te četiri nove luksuzne mobilne kućice s privatnim bazenima. Istra Premium Camping Resort 5* bit će ljetovalište najviše razine s bogatom ponudom i odličnom uslugom.

U tijeku su i radovi na novom hotelu Valamar Collection Marea Suites 5* na predjelu Borika u Poreču, na mjestu sadašnjeg Pinia Sunny Residencea. Valamar time nastavlja razvijati zonu Borik kroz smještaj i ponudu više dodane vrijednosti te ovom investicijom planira otvoriti 100 novih radnih mjesta. Budući Valamar Collection Marea Suites 5* dizajniran je za obitelji s djecom, a gosti će u njemu moći uživati u V level uslugama, luksuznim suiteovima površine od 32 do 56 četvornih metara s pogledom na more (108 soba), više od 200 četvornih metara atraktivnih bazena, pješčanoj Val Marea plaži za obitelji, restoranima, sportskim sadržajima i Super Maro ponudi za djecu svih uzrasta. Posebna briga posvetit će se uređenju hortikulture i sadnji novih stabala, raslinja i ukrasnog bilja autohtonih u istarskom podneblju.

U najvećem kampu Valamar Riviere, Lanterna Premium Camping Resortu 4*, nastaviti će se s razvojem *premium* segmenta postavljanjem novih mobilnih kućica s pogledom na more u zoni Marbello (12), uređenjem triju camping zona u kojima će gosti moći uživati u novim mobilnim kućicama (136) te repozicioniranjem dijela postojećih parcela. Nastavlja se i s uređenjem plaža u Tarskoj vali, rekonstrukcijom sanitarnog čvora te proširenjem obiteljskog vodenog parka s dodatnim vodenim površinama, kao i ostalim radovima namijenjenim unapređenju usluge i kvalitete sadržaja.

Kad je riječ o investicijama na otoku Krku, u fokusu je podizanje kvalitete i ponude smještaja u Ježevac Premium Camping Resortu 4*. Camping ponudu visoke dodane vrijednosti obogatit će nove mobilne kućice u zoni Lungomare (23), uz zamjenu postojećih

novima (20), te proširenje kapaciteta camping resorta na ukupno 661 smještajnu jedinicu. Goste će sljedeće godine dočekati još i novi središnji trg Piazza, a ponuda za obitelji s djecom unaprijedit će se Maro klubom i novim dječjim igralištima.

Čak 140 milijuna kuna investicija u 2019. planiranih za otok Rab predstavlja najveći investicijski ciklus društva Imperial u posljednjih desetak godina, unutar kojih se ističu investicije u TUI Sensimar Carolina Resort by Valamar 4*, Valamar Padova Hotel 4* i Padova Premium Camping Resort 4*.

Investicija u TUI Sensimar Carolina Resort by Valamar 4* uključuje povećanje kapaciteta na 174 jedinice uz unaprijeđenje kvalitete smještaja i svih ostalih sadržaja i usluga (restoran, lobby bar, javni prostori, novi bazen za odrasle te wellness i fitness zona). Valamar Padova Hotel 4* novu će turističku sezonu dočekati kao hotel sa značajnim poboljšanjima obiteljskih sadržaja, uključujući nove Maro klubove i bazen za djecu.

Padova Premium Camping Resort 4* dobiva novi bazenski kompleks, Maro family program s igraonicama, Mezzino Snack bar i Piazzu, čime diže svoju kategoriju na 4* i ulazi u Premium dio naše camping ponude. Investicije na Rabu uključuju poboljšanja energetske učinkovitosti implementacijom toplinskih solarnih sustava i učinkovitih toplinskih pumpi.

Na destinaciji Makarska, pak, ulaganja vrijedna 17 milijuna kuna bit će namijenjena ponajprije povećanju kvalitete i sadržaja hotela Valamar Meteor.

STRATEGIJA PRODAJE I DISTRIBUCIJA

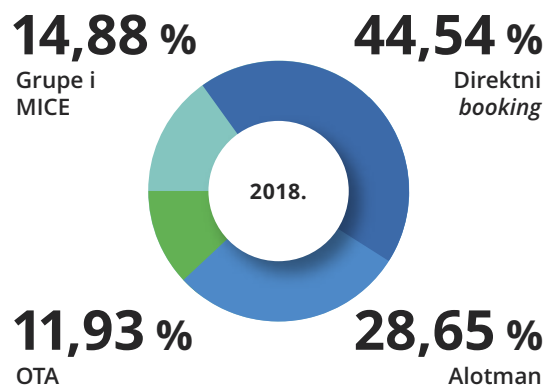
Valamar Riviera u 2018. godini ostvarila je, treću godinu zaredom, visok rast prihoda u svojem najlukrativnijem, direktnom kanalu prodaje od 13 posto. Ostvaren je i rast prosječne dnevne cijene direktnog kanala također od 13 posto. U skladu sa strategijom upravljanja distribucijskim kanalima, u 2018. uspješno je povećan udio direktnog kanala u ukupnim prihodima grupacije sa 43 na 44,54 posto.

Na razini grupe, Valamar Riviera ostvarila je rast zauzeća od 1,7 postotnih poena u hotelima i apartmanima te 1,6 % u kampovima. Najveći rast zauzetosti bilježe hotelski proizvodi *premium* 3,7 te *upscale* 3,6 postotnih poena. Kontinuirane inicijative usmjerene rastu direktnih rezervacija, jačanju

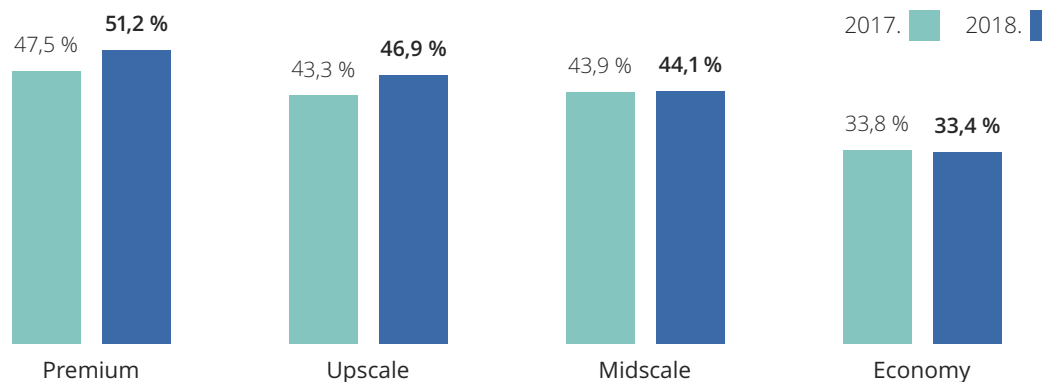
lojalnosti gostiju, kao i jačanju strateških partnerstva s ciljanim turoperatorima u svrhu produljenja sezone i proširenju tržišta i u 2018. godini rezultiraju kontinuiranim rastom prihoda. I u 2018. godini Valamar ugošćuje važnija poslovna događanja, kao i različite destinacijske evente u Dubrovniku, uključujući Ljetne igre, Ljeto u Valamaru, Zimski festival, Meeting & Incentive Forum (M&I Forum), vodeći i najveći specijalizirani forum kongresne industrije, Europski kongres veterinarske dermatologije, konferenciju Ocean Optics, čiji je glavni sponzor bila NASA, te WinDays konferenciju, Poreč Open Air festival, i Rabac Open Air festival u istarskim destinacijama.

Kontinuirani rast u *premium* i *upscale* segmentima potvrđuje naše usmjerenje na ulaganje u objekte više kategorije. Ostvareni rast ARR-a i prihoda prati i rast noćenja, što potvrđuje stabilnost rasta poslovanja u svim proizvodima (hotelima, ljetovalištima i kampovima). Rast noćenja i prosječne cijene u *premium* objektima iznosi 17 i 2 posto, te u *upscale* proizvodima rast noćenja od 4 posto uz istodobni rast ARR-a od također 4 posto, što ukazuje na nastavak stabilnog rasta ovog segmenta. Najveća zauzetost, od 51 posto, bilježi se u *premium* čvrstim objektima. Valamar Riviera uspješno nastavlja s aktivnostima u svrhu ostvarenja cilja – cjelogodišnjeg poslovanja jednog objekta u svakoj destinaciji – pa su u 2018. cijelu godinu radili hoteli Valamar Diamant u Poreču, hotel Valamar Sanfior u Rapcu te Valamar Lacroma u Dubrovniku.

DISTRIBUCIJSKI KANALI U 2018. (po prihodima)



GODIŠNJA POPUNJENOST HOTELA I LJETOVALIŠTA





SEGMENTACIJA I IZBOR CILJNIH TRŽIŠTA

I u 2018. 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 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.



Valamar Collection
Girandella Resort 4/5*, Rabac



Krk Premium Camping
Resort 5*, otok Krk



Restaurant Spinnaker,
Valamar Riviera Hotel &
Residence 4*, Poreč



Valamar
Obertauern
Hotel 4*, Austrija

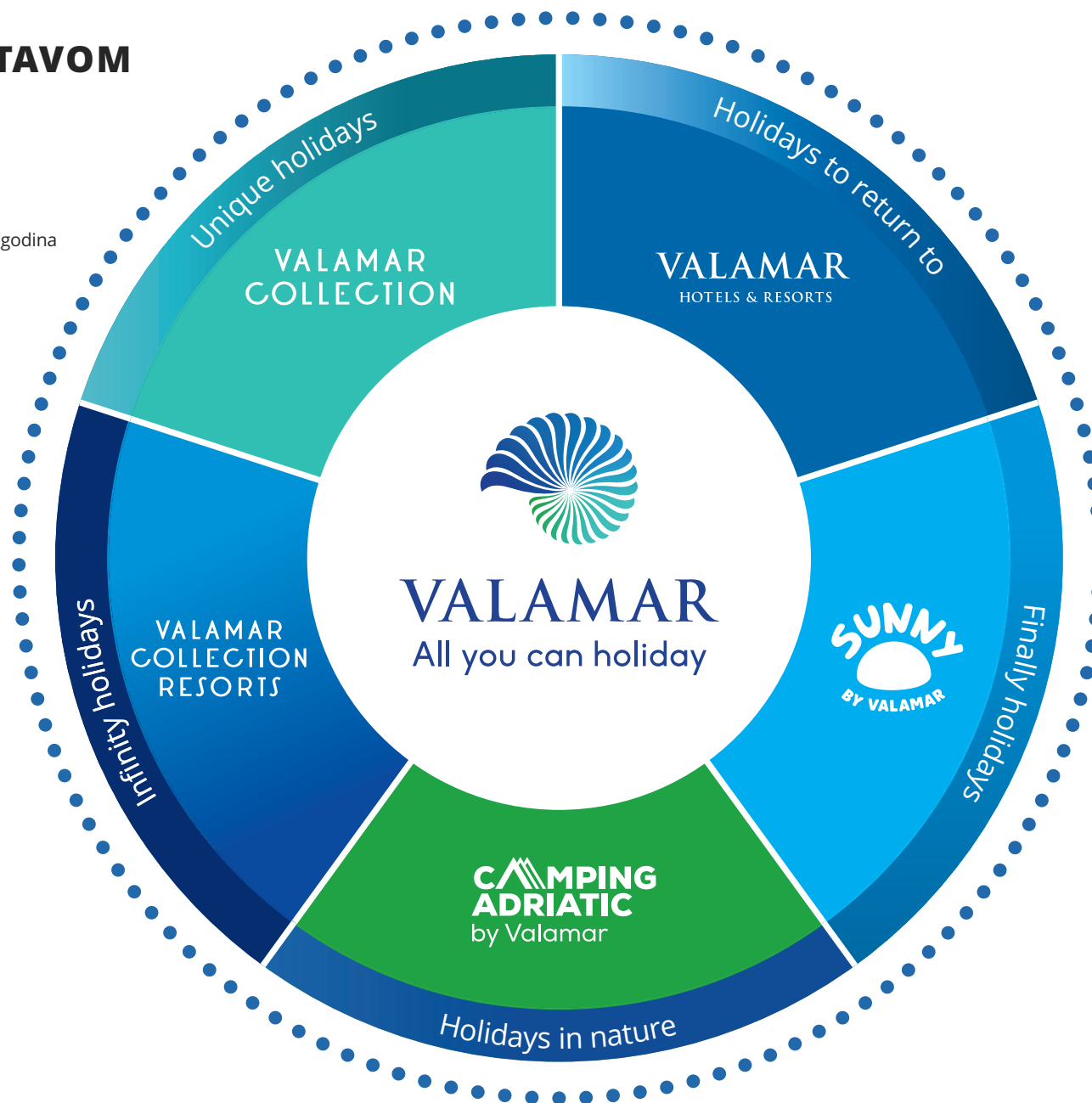


UPRAVLJANJE SUSTAVOM MARKE VALAMAR

Brend sustav Valamara, koji je već više od 10 godina vodeći brend hrvatskog turizma, predstavlja komunikacijsku platformu koja omogućava povećanje tržišnog dosega, unaprjeđenje kompatibilnosti proizvoda i usluga sa specifičnim tržišnim segmentima, veću lojalnost gostiju i u konačnici rast ključnih pokazatelja poslovanja. Brend sustav se sastoji od krovnog brenda i pet glavnih produkt-brendova, usko vezanih uz *core* kulturu i vrijednosti Valamara.

Valamar+ Club

Valamarov program lojalnosti povezuje sve produkt-brendove u sustavu, doprinosi jačanju prepoznatljivosti krovnog brenda i stvara dodatnu vrijednost za goste koji se vraćaju.





PRIKAZ PORTFELJA 2019.

VALAMAR

All you can holiday

VALAMAR COLLECTION

Valamar Collection Marea Suites 5*
Valamar Collection Imperial Hotel 4*
Valamar Collection Dubrovnik
President Hotel 5*

VALAMAR COLLECTION RESORTS

Valamar Collection Isabella
Island Resort 4*/5*
Valamar Collection Girandella
Resort 4*/5*

VALAMAR

HOTELS & RESORTS

Valamar Zagreb Hotel 4*
Valamar Diamant Hotel 4* & Residence 3*
Valamar Crystal Hotel 4*
Valamar Riviera Hotel & Residence 4*
Valamar Pinia Hotel 3*
Valamar Tamaris Resort 4*
Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*
Valamar Koralj Hotel 3*
Valamar Atrium Baška Residence 4*/5*
Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria 4*
Valamar Padova Hotel 4*
Valamar Meteor Hotel 4*
Valamar Argosy Hotel 4*
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel 4*
Valamar Club Dubrovnik Hotel 3*
Valamar Obertauern Hotel 4*



DESIGNED FOR
ADULTS



Rubin Sunny Hotel 3*
Pical Sunny Hotel 2*
Lanterna Sunny Resort 2*
Miramar Sunny Hotel & Residence 3*
Allegro Sunny Hotel & Residence 3*
Corinthia Baška Sunny Hotel 3*
San Marino Sunny Resort 3*
Eva Sunny Hotel & Residence 2* & 3*
Tirena Sunny Hotel 3*
Dalmacija Sunny Hotel 3*
Rivijera Sunny Resort 2*

CAMPING ADRIATIC

by Valamar

PREMIUM RESORTS

Istra Premium Camping Resort 5*
Lanterna Premium Camping Resort 4*
Krak Premium Camping Resort 5*
Ježevac Premium Camping Resort 4*
Padova Premium Camping Resort 4*

RESORTS

Solaris Camping Resort 3*
Orsera Camping Resort 3*
Marina Camping Resort 4*
Baška Beach Camping Resort 4*
Bunculuka Camping Resort 4*
San Marino Camping Resort 4*

SUNNY

Tunarica Sunny Camping 2*
Brioni Sunny Camping 2*
Škrila Sunny Camping 3*
Solitudo Sunny Camping 3*

BREND
PARTNERSTVA

TUI Family Life Bellevue Resort 4*
TUI Sensimar Carolina Resort by Valamar 4*

THE ORIGINAL
Kinderhotels
EUROPA
www.kinderhotels.com

TUI SENSIMAR

TUI FAMILY LIFE

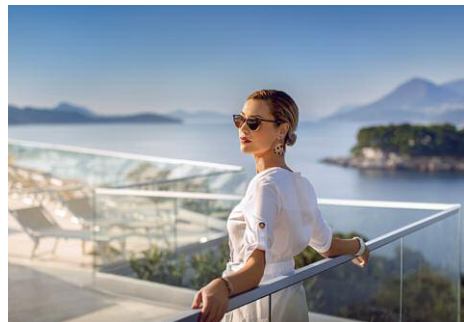


VALAMAR ALL YOU CAN HOLIDAY

Mi kreiramo savršen odmor.

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

Valamar – All You Can Holiday.



TEMELJNE VRIJEDNOSTI KROVNOG BRENDIA

LIDERI U ODMORIŠNOM TURIZMU

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

ODMOR KAKAV BAŠ VI ŽELITE

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

JEDINSTVENA KULTURA V-USLUGE

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

VALAMAR PROGRAMI S POTPISOM

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

AUTENTIČAN DOŽIVLJAJ DESTINACIJE

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

OD IDEJE DO SAVRŠENOG ODMORA

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



VALAMAR
All you can holiday

VALAMAR COLLECTION UNIQUE HOLIDAYS

Kolekcija hotela modernog luksuza u kojoj svaki hotel ima jedinstven karakter i priču.

- ▶ KOLEKCIJA HOTELA MODERNOG LUKSUZA
- ▶ SVAKI HOTEL IMA JEDINSTVENU PRIČU I KARAKTER TE JE DIZAJNIRAN PO MJERI ODRASLIH ILI OBITELJI
- ▶ PROŽETA KROZ SVE VALAMAROVE PROGRAME S POTPISOM
- ▶ EKSKLUZIVAN V LEVEL PROGRAM LUKSUZNIH PERSONALIZIRANIH DOŽIVLJAJA
- ▶ *PREMIUM GOURMET* DOŽIVLJAJ U TEMATSKIM RESTORANIMA S PREPOZNATLJIVIM JELIMA S POTPISOM NAJBOLJIH VALAMAROVIH KUHARA



VALAMAR COLLECTION RESORTS INFINITY HOLIDAYS

Valamar Collection Resorts su *premium resorti* za obitelji, parove i luksuzni odmor koji nude beskrajne mogućnosti za opuštanje i zabavu.

- ▶ PROSTRANI *PREMIUM RESORTI* NA NAJBOLJIM LOKACIJAMA UZ MORE S NAJŠIRIM SPEKTROM VRHUNSKIH USLUGA
- ▶ MARO FAMILY HOLIDAY PROGRAM I DJEČJE IGRAONICE
- ▶ POSEBNO OSMIŠLJENI SADRŽAJI DIZAJNIRANI ZA ODRASLE I POSLOVNE GOSTE KOJI SPAJAJU POSAO I UŽITAK
- ▶ BESKRAJNA MOGUĆNOST IZBORA ZA RAZLIČITE TIPOVE ODMORA
- ▶ TEMATSKJE PLAŽE I BAZENI ZA OPUŠTANJE I UŽIVANJE U MORU I SUNCU
- ▶ V SPORT PONUDA I STAY FIT PROGRAM ZA AKTIVAN ODMOR
- ▶ V LEVEL PROGRAM S POTPISOM ZA LUKSUZAN ODMOR NAJZAHTJEVNJIJIH GOSTIJU
- ▶ ŠIROK IZBOR TEMATSKIH RESTORANA, BAROVA I DINE AROUND USLUGA ZA NAJBOLE ISKUSTVO LOKALNE GOURMET PONUDE



VALAMAR HOTELS&RESORTS HOLIDAYS TO RETURN TO

Valamar Hotels & Resorts pružaju širok izbor hotela i ljetovališta za obiteljski, aktivni, romantični ili opuštajući odmor.

- ▶ TEMATSKI HOTELI I RESORTI – MARO FAMILY HOLIDAY, DESIGNED FOR ADULTS I ALPINE HOLIDAY
- ▶ NAJŠIRI IZBOR HOTELA I LJETOVALIŠTA ZA ZABAVAN OBITELJSKI, AKTIVNI I ROMANTIČNI ODMOR
- ▶ VALAMAR PROGRAMI S POTPISOM PRILAGOĐENI RAZLIČITIM TIPOVIMA ODMORA
- ▶ BUFFET RESTORAN INSPIRIRAN MEDITERANOM S NAGLASKOM NA LOKALNU KUHINJU
- ▶ VALAMAR EXPERIENCE CONCIERGE POSVEĆEN ORGANIZIRANJU NAJBOLJEG DOŽIVLJAJA DESTINACIJE

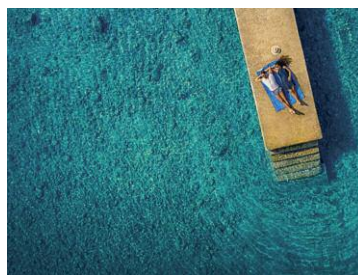
VALAMAR

HOTELS & RESORTS

MAR
HOLIDAY

DESIGNED FOR
ADULTS

ALPINE
HOLIDAY



SUNNY BY VALAMAR FINALLY HOLIDAYS

Jednostavnost odmora uz sjajne lokacije i opuštanje na plažama.

- ▶ JEDNOSTAVNOST ODMORA NA PLAŽI
- ▶ HOTELI I RESORTI S JEDNOSTAVNIM SMJEŠTAJEM NA SJAJNIM LOKACIJAMA
- ▶ USLUŽNOST I GOSTOLJUBIVOST VALAMARTISTA
- ▶ OPUŠTANJE I ZABAVA NA PLAŽAMA



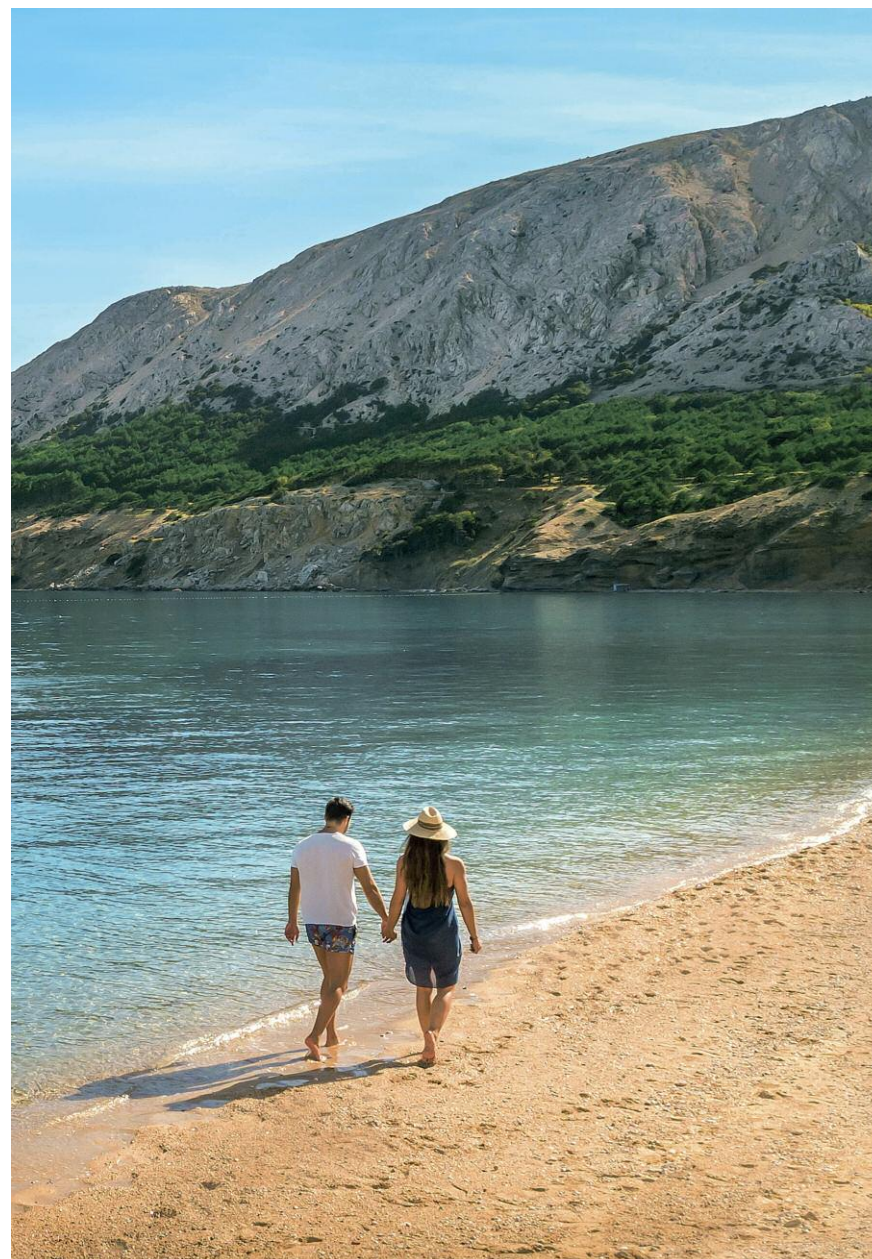
CAMPING ADRIATIC BY VALAMAR HOLIDAYS IN NATURE

Valamarovi kampovi pružaju brojne mogućnosti za izbor idealnog odmora: od iskonskog ljetovanja u netaknutoj prirodi do uživanja u vrhunskom odmoru uz *premium* sadržaje i usluge.

Sa svoja tri brenda, Camping Adriatic by Valamar nudi bogat izbor za idealan odmor u prirodi.

- ▶ **PREMIUM CAMPING RESORTS** – širok izbor prvoklasnog smještaja, tematske plaže i bazeni te Valamarovi programi s potpisom poput Maro Family Holiday, Stay Fit, V Sport...
- ▶ **CAMPING RESORTS** – spoj odmora uz more, kvalitetnih i raznovrsnih sadržaja i usluga idealnih za aktivni i zabavni odmor u prirodi
- ▶ **SUNNY CAMPING** – jednostavnost odmora u prirodi na pravi način uz sjajne lokacije, netaknutu prirodu i opuštanje na plažama

CAMPING
ADRIATIC
by Valamar





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 2018. u Valamar Rivieri je iznosio 23 posto.

Tijekom 2018. godine u Valamar Rivieri putem direktnih kanala ostvareno je 44,54 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 nastaviti će se razvijati kako bi se i dalje kreirale dodane vrijednosti za klijente uz istodoban razvoj mrežnih stranica, e-marketinga i tehnologije. Udio prihoda loyalty članova u ukupnim direktnim rezervacijama u 2018. godini kod hotela dosegao je 78,7 posto, a kod kampova 32,7 posto.



*Valamar Argosy
Hotel 4*, Dubrovnik*



STRATEŠKA PARTNERSTVA

Valamar kontinuirano radi na razvoju suradnje sa strateškim partnerima. Zahvaljujući tim suradnjama, ostvaruje se povećanje broja gostiju s aviotržišta. No, usprkos smanjenju u ukupnom udjelu zbog novih proizvoda (Valamar Collection Maro), na kraju ipak dolazi do ravnomjernije segmentacije emitivnih tržišta, kao i produljenja sezone.

Nastavljamo s jačanjem specijalističkog segmenta. Specijalističke partnere fokusiramo na rast u predsezoni i sezoni, napose u kategoriji objekata s četiri zvijezdice. Proizvodi na koje usmjeravamo aktivnosti i dalje su biciklizam, tenis i gastronomija, zatim događaji koji destinaciji osiguravaju dodatne sadržaje, kao i velike međunarodne konferencije.

U turoperatorskom segmentu pronalazimo dodatni prostor za rast i podršku novom brendiranju Valamarovih objekata, kao i fokusiranjem ključnih

partnera na pojedinačne objekte koji odgovaraju njihovim ciljanim skupinama. Grupa TUI najveća je turistička kompanija na svijetu, koja obuhvaća lanac jakih turoperatora, 1500 agencija, šest zrakoplovnih kompanija s više od 150 aviona, 300 hotela s više od 214.000 kreveta i 14 kruzera. Godišnje se više od 20 milijuna gostiju koristi njezinim uslugama. U suradnji s grupacijom TUI uspješno se nastavlja i druga godina obiteljskog koncepta TUI Family Life Bellevue Resorta.

Uspješno je odrađena prva sezona brenda Kinderhotel u Valamar Collection Maro Suites 5* uz podršku grupacije DER Touristik. S DER Touristikom je odrađena i druga godina Valamar Girandella Family Resorta, kao i dijela Girandella Designed for Adults. DER Touristik je turistička podružnica grupe REWE, među vodećim je globalnim turističkim grupacijama i druga najveća njemačka turistička kompanija, čijim se uslugama koristi približno osam milijuna gostiju godišnje.

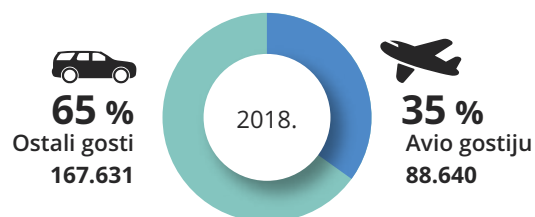
Ovakvim suradnjama ostvaren je važan korak u konsolidaciji destinacije Rabac s pretežno dvije i tri zvijezdice na četiri i pet zvijezdica, a jedan od uvedenih koncepta je i novi hotelski brend Kinderhotel, čime se unaprijedila i Valamarova baza znanja primjenjiva na cijeli lanac destinacijskih usluga. Jetzholidays treći je po veličini britanski turoperator, čija je sestrinska kompanija Jet2.com četvrti najveći avioprijevoznik u Velikoj Britaniji, koji godišnje preveze približno sedam milijuna putnika. U istarskim destinacijama Jetzholidays je u 2018. godini rastao 26 posto, a u Dubrovniku dodatnih 32 posto.



**TUI Sensimar Carolina
Resort by Valamar 4*,
otok Rab**

UDIO GOSTIJU PREMA NAČINU DOLASKA U HOTELIMA I LJETOVALIŠTIMA U ISTRI

TUROOPERATERSKI SEGMENT



Zbog vrlo dobrog geografskog položaja i prometne povezanosti s glavnim emitivnim tržištima, tradicionalni je i glavni način dolaska gostiju na istarske destinacije (Poreč, Rabac) automobilom. Jačanje avionaleta na Istru strateška je odrednica kojom se razvijaju aviotržišta. Intenzivnija suradnja sa strateškim partnerima rezultira stabilnim udjelom gostiju koji na istarske destinacije dolaze avioprijevozom, koji je u 2018. godini iznosio 35 posto u turoperatorskom segmentu, u čvrstim objektima.



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

Bliski odnosi s destinacijama u kojima Valamar Riviera posluje te kvalitetni odnosi sa strateškim partnerima poput TUI-ja, DER Touristika, JetzHolidaysa, teniskih specijalista Zischke i Wagnera te ID Rive znatno pridonose razvoju destinacijske ponude i produljenju sezone.

Upravo kako bi taj cilj bio ostvaren svake godine s još boljim rezultatima, Valamar Riviera je posebno fokusirana na širenje strateških partnerstava. Broj, raznovrsnost te maštovitost manifestacija u koje je Valamar i u 2018. godini bio organizacijski ili sponzorski uključen još je jednom bio bogatiji nego ikada. Među najvažnijim događajima bili su Poreč Open Air festival,

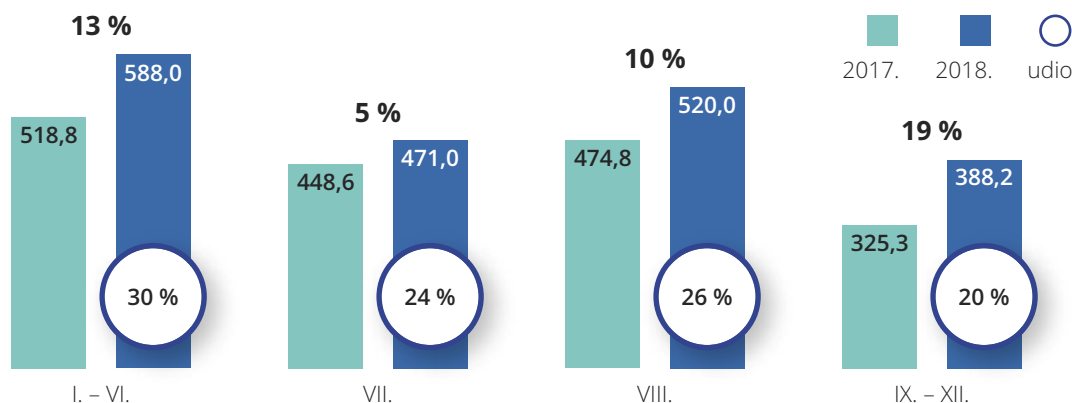
Rabac Open Air festival, Ljeto u Valamaru, Lanterna Summer Nights, turnir u lovu na veliku ribu Offshore World Challenge s Tunalicious Street Food Festivalom, Istra & Craft Beer Festival, biciklistička utrka Mitos 4 Islands, sportski sajam SportFest te niz drugih.

Značajan dio tih manifestacija i događaja upriličen je u predsezoni i posezoni, potpomažući generiranje turističkih dolazaka u periodima niže potražnje. Za uspješnu realizaciju ključna je bila sinergija gradova, općina, turističkih zajednica, hotelijera, ugostitelja i ostalih dionika turizma destinacije. Rezultat je ogroman doprinos tome da se naše destinacije svrstaju među najpoželjnije u Hrvatskoj.

Valamar se proteklih godina strateški usmjerio i na razvoj specifičnih destinacijskih proizvoda i programa. Tu su posebno važni biciklizam i sportovi na otvorenom. Uz ostale ključne destinacijske prednosti i mogućnosti, poput gourmet ponude, family sadržaja u objektima, zanimljivih izleta i sličnog, pretvaraju se u niz atraktivnih prodajnih paketa usmjerenih specifičnim segmentima gostiju na našim ključnim tržištima u okruženju.

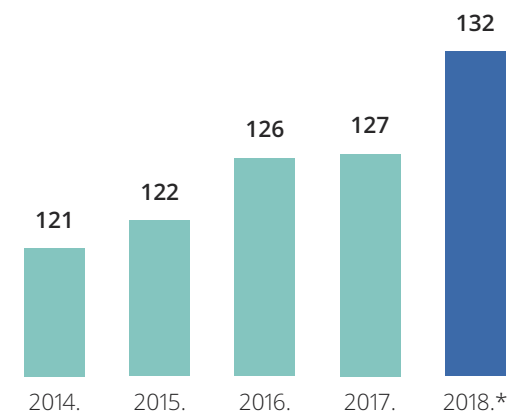
U 2018. godini poseban je fokus bio na Njemačkoj i Austriji, gdje smo promociju i prodaju realizirali putem posebnih suradnji s turoperatorima i putem Valamarova direktnog kanala.

OPERATIVNI PRIHODI 2018./2017. (mil. HRK)



Podaci za 2017 uključuju VR + IMP; podaci za 2018 uključuju VR + IMP+Makarska 8-12 + OT 11-12 mj.

DANI PUNE POPUNJENOSTI



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

NAŠA STRATEŠKA PARTNERSTVA

HOTELI I LJETOVALIŠTA



IZDVOJENA STRATEŠKA DESTINACIJSKA DOGAĐANJA





RAST PUTEM AKVIZICIJA, SPAJANJA I POSLOVNE SURADNJE

FINALIZIRANA AKVIZICIJA HOTELI MAKARSKA D.D.

Valamar Riviera je u 2018. godini uspješno finalizirala proces preuzimanja većinskog udjela Hotela Makarska d.d. u partnerstvu s AZ obveznim mirovinskim fondovima.

Portfelj Hotela Makarska d.d. sastoji se od hotela Meteor 4* sa 278 smještajnih jedinica, hotela Dalmacija 3* sa 190 smještajnih jedinica i hotelskog naselja Rivijera 2* sa 258 smještajnih jedinica, što predstavlja 43 posto ukupne ponude smještajnih jedinica u hotelima na području grada Makarske. Kroz Ugovor u odnosu na upravljanje hotelsko-turističkim objektima i sadržajima Valamar Riviere i društva Hoteli Makarska, koji je u primjeni od 1. kolovoza 2018. godine, započeo je zajednički rad na razvoju makarskog turističkog portfelja, kao i cjelokupne destinacije Makarska s obzirom na njezin veliki potencijal za daljnji razvoj.

VALAMAR OBERTAUERN HOTEL – VAŽAN ISKORAK U INTERNACIONALIZACIJI POSLOVANJA

Kupnjom hotela u Obertauernu u Austriji Valamar je u kolovozu 2018. godine napravio važan iskorak u širenju svojeg poslovanja izvan Hrvatske. Valamar Obertauern Hotel 4* uz komforne sobe s prekrasnim pogledom na snježne vrhove Obertauerna te izvrsnu gastronomsku ponudu gostima nudi i wellness zonu koja se prostire na 420 m² te Maro klub za obitelji s djecom. Austrija je značajna turistička zemlja za odmorišni turizam s nizom potencijalnih sinergija za poslovanje hrvatskih turističkih kompanija, pa je i logičan izbor za početak internacionalizacije poslovanja.

PRIHVAĆEN STEČAJNI PLAN ZA ULAGANJE I DOKAPITALIZACIJU HELIOS FAROS D.D. U STEČAJU

U studenom 2018. godine prihvaćen je stečajni plan za ulaganje i dokapitalizaciju društva Helios Faros d.d. u stečaju iz Starog Grada s Hvara, koji su Valamar Riviera i PBZ Croatia osiguranje za upravljanje obveznim mirovinskim fondovima predali u 2017. godini. U toj je ponudi predložen plan restrukturiranja te petogodišnji plan ulaganja u turističku imovinu u iznosu od 650 milijuna kuna.



KLJUČNI POKAZATELJI AKVIZICIJE HOTELI MAKARSKA D.D.

Vrijednost akvizicije	146 mil. HRK (46,93 % dionica)
Vrijednost kompanije*	278 mil. HRK
Ukupni prihodi	91 mil. HRK
Prilagođena EBITDA	23 mil. HRK

* Vrijednost kompanije je računata kao tržišna kapitalizacija temeljem akvizicijske cijene dionice te neto duga na dan 31. 12. 2018. godine.



Valamar Obertauern
Hotel 4*, Austrija

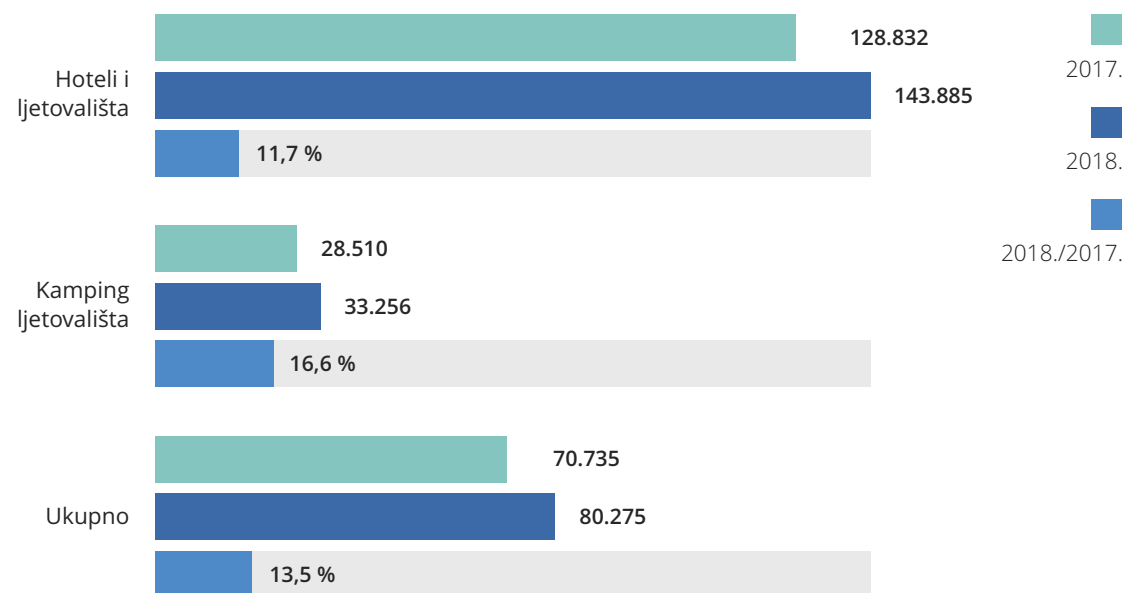


POVEĆANJE PRIHODA OPTIMIZACIJOM CIJENA, ZAUZETOSTI HOTELA I KANALA DISTRIBUCIJE

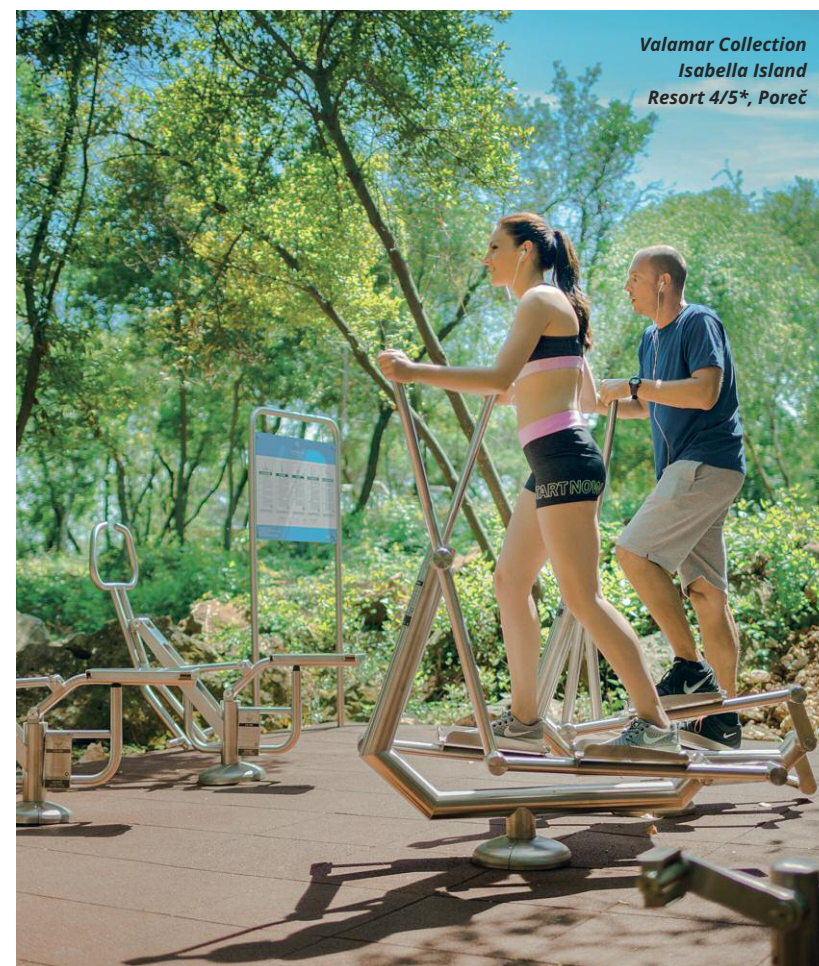
Izvršnost u upravljanju prihodima u Valamaru je definirana kao prodaja prave sobe pravom klijentu u pravom trenutku po pravoj cijeni preko pravog distribucijskog kanala s najboljom učinkovitošću.

Postignuti kontinuirani rast prihoda po raspoloživoj smještajnoj jedinici tijekom posljednjih pet godina, kao i povećanje prihoda po raspoloživoj jedinici od 9,8 % tijekom 2018., rezultat je kombinacije povećanja prosječne cijene po smještajnoj jedinici koje je iznosilo 5 % u odnosu na 2017. godinu uz učinkovito povećanje noćenja kroz strateški odabrane kanale distribucije.

RAST REVPAR PO PROIZVODIMA* (HRK)



*2017. te 2018. ne uključuju Makarsku i Obertauern, kao ni Kuću Valamar (smještaj za sezonske zaposlenike).





FOKUS NA OPERATIVNU UČINKOVITOST

Grupa Valamar Riviera potvrđuje svoju lidersku poziciju putem iznimnih rezultata poslovanja te ulaganja u hrvatski i austrijski turizam.

Godinu 2018. obilježio je nastavak dvoznamenastog rasta operativnih prihoda i operativne zarade te rasta EBITDA marže na razinu iznad 35 posto. Kontinuirana uspješnost Valamar Riviere utemeljena je na konceptu održivog rasta i razvoja vođenog načelima društveno odgovornog poslovanja. Ona se odražava

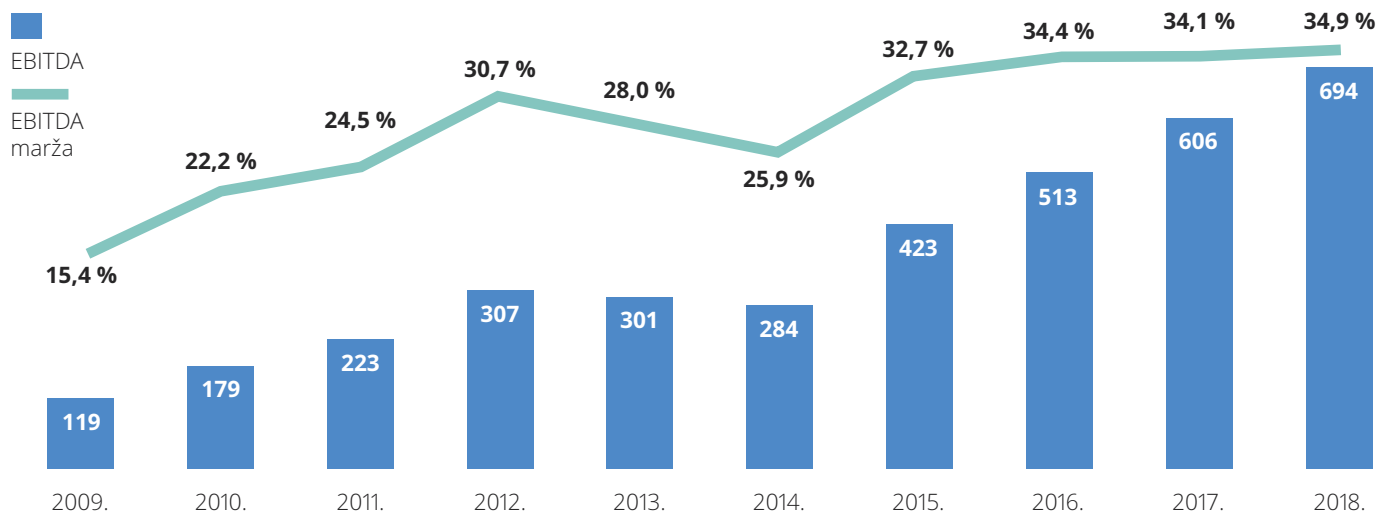
putem: I) kontinuiranih ulaganja u turistički portfelj (u pripremu turističke sezone 2018. investirano je više od 700 milijuna kuna, a planirane investicije za 2019. godinu iznose 793 milijuna kuna), II) akvizicija i partnerstava (tijekom 2018. godine uspješno je finaliziran proces preuzimanja društva Hoteli Makarska u Hrvatskoj i prvog Valamarova hotela u Austriji), III) razvoja zaposlenika i destinacija te IV) ulaganja znatnih napora u optimizaciju troškovne strukture i modernizaciju Valamarovih procesa. Od

2009. godine operativna zarada povećana je sa 119 milijuna kuna na razinu od 694 milijuna kuna, uz istodobni rast operativne efikasnosti mjeren porastom EBITDA marže sa 15,4 na 34,9 posto (prilagođena 35,3 posto).

Poslovni model upravljanja portfeljem imovine u jednoj destinaciji kompaniji pomaže u centralizaciji operativnih usluga poput praonica rublja, hortikulture, održavanja ili upravljanja energijom te u povećanju učinkovitosti. Zbog veličine kompanije na hrvatskom tržištu moguće je primijeniti ekonomiju razmjera u poslovanju i ostvariti prednosti u kupovini.

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

OPERATIVNA UČINKOVITOST* (mil. HRK)



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



DOPRINOS VALAMAR RIVIERE RAZVOJU I PROMOCIJI TURIZMA KROZ ČLANSTVO U SEKTORSKIM UDRUGAMA I INSTITUCIJAMA

S obzirom na status vodeće i najveće turističke kompanije u Hrvatskoj, Valamar Riviera je svjesna važnosti sudjelovanja u udruženjima i institucijama koji svojim radom doprinose razvoju destinacija, povećanju standarda usluge i turističke ponude u cjelini.

Valamar svoju uključenost u rad udruženja, kao i činjenicu da ima položaj u upravnim tijelima, u sklopu čega sudjeluje u projektima ili odborima te aktivno zastupa interese struke, smatra djelovanjem od strateške važnosti.

U tom kontekstu, kompanija ima predstavnike u svim skupštinama, turističkim vijećima i/ili nadzornim odborima sljedećih turističkih zajednica:

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

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

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



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



**Dalmacija Sunny Hotel by
Valamar 3*, Makarska**

5.4 INOVACIJE I DIGITALIZACIJA

Ulaganja u napredne tehnologije ukorak s globalnim trendovima ne samo poslovanje Valamar Riviere nego i hrvatsku turističku industriju u cjelini čine još konkurentnijima.

Valamar Riviera svojom digitalnom vizijom i strategijom do 2020. godine želi što kvalitetnije odgovoriti na sve potrebe gosta, zaposlenicima omogućiti dostupnost informacija i procesa učenja, pojednostaviti poslovne procese te pozitivno doprinositi zaštiti prirodnih resursa. Vizija podrazumijeva pružanje kvalitetne personalizirane usluge i poboljšanje operativne učinkovitosti kontinuiranim inovacijama i korištenjem digitalnih tehnologija. Strategija kojom će se navedeni ciljevi postići omogućava transformaciju cijele organizacije, zadržavajući pri tome fokus na gostu.

Četiri su glavne strateške teme (smjernice)

1. Privlačenje gostiju i njihova lojalnost
2. Uključenost gostiju
3. Poslovni procesi i IT
4. Zaposlenici: organizacija i kultura.

Pri tome su postavljenju sljedeći strateški ciljevi:

1. Privlačenje gostiju i njihova lojalnost Valamar Rivieri

- a. Sve veći broj gostiju informacije pronalazi putem weba i mobilnih aplikacija, stoga je jedan od najvažnijih ciljeva upravo poboljšanje digitalnog iskustva gosta u otkrivanju destinacije i smještaja jedan od najvažnijih zadataka.
- b. Kako bismo osigurali najbolje iskustvo boravka u Valamarovim destinacijama, ključan korak u tom procesu je razvijanje dugotrajnog, vrijednog odnosa kroz personalizirane usluge i proizvode prije i nakon boravka.

- c. Još kvalitetnijim prikupljanjem novih informacija i korištenjem postojećih podataka iz sadašnjih platformi omogućit će se poboljšanje internih znanja o navikama gostiju.
- d. Razrada postojećeg programa vjernosti kako bi se povećali doživljaji i usluge za svakog gosta, a samim time i vjernost gostiju.
- e. Poboljšanje brzine reagiranja na zahtjeve, komentare, kritike gostiju, kao i poboljšanje kvalitete odgovora/informacija koje dajemo

2. Uključenost/angažman gostiju

- a. Korištenjem digitalnih alata i podataka o gostima te optimizacijom cjelokupnog procesa Valamar Riviera želi postići „Unbelievable check-in“ proces, čije su najvažnije karakteristike jednostavnost, brzina i efikasnost.
- b. Nadogradnja i poboljšanje proizvoda i usluga s ciljem kreiranja najboljeg iskustva na bazenima i plažama. Jedan od načina kojim se navedeno postiže su aplikacije uz pomoć kojih gosti već na povratku s plaže mogu obaviti svoju narudžbu u nekom od Valamarovih objekata.
- c. Digitalne tehnologije predstavljaju alat je kojim se može postići „wow“ efekt i u Family programu te u skladu s time kreirati nezaboravno iskustvo fokusirano na djecu.
- d. Postizanje autentičnog, kvalitetnog i jedinstvenog iskustva i doživljaja na polu-otvorenoj platformi.

3. Poslovni procesi i IT

- a. Pozadinski, tzv. *backoffice* poslovni procesi mogu se boljom automatizacijom poboljšati i ubrzati te u konačnici dovesti i do smanjenja troška poslovanja.
- b. Pripremom pozadinskih procesa planira se postizanje „cashless“ hotela, odnosno uvjeta u kojima će se manje koristiti papirnati novac, a više procesa moći će se dovršiti mobilnim i *online* plaćanjem.
- c. U skladu s globalnim trendovima, i Valamar Riviera radi na procesu smanjivanja papira u procesima i operacijama.
- d. Energetska učinkovitost primarni je cilj poslovanja Valamar Riviere, u čemu IT sektor itekako svojim radom može doprinijeti.
- e. Kvalitetnije upravljanje razvojem proizvoda i investicija koje podržavaju nadolazeće nove tehnologije kao što virtualna i artificijelna stvarnost te korištenje umjetne inteligencije (AI).
- f. HR 2.0: korištenje umjetne inteligencije (AI) i digitalnih platformi za procese pronalaska i zapošljavanja te evaluacije i učenja kako bi se ti procesi pojednostavili te kako bi njihova efikasnost bila još veća.

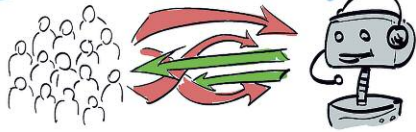
4. Zaposlenici – organizacija, kultura

- a. Jedan od imperativa je postavljanje modela digitalnog upravljanja (*digital governance model*) koji uključuje novi Digital Project Unit i Digital committee.
- b. Uspostavljanje i promoviranje kulture inovacija, promicanje generiranja novih ideja i inovacija unutar cijele kompanije i svih odjela.
- c. Uspostavljanje agilne organizacije, promjena korporativne kulture koja u visokoj mjeri prihvaća digitalni način razmišljanja (*digital mindset*).

VALAMAR DIGITAL STRATEGY ROADMAP

DIGITAL VISION:
DELIVER UNBELIEVABLE PERSONALIZED SERVICE
and IMPROVE OPERATING EFFICIENCY BY CONTINUOUSLY
INNOVATING and LEVERAGING DIGITAL TECHNOLOGY.

IMPROVE RESPONSE SPEED
AND QUALITY OF INFORMATION
PROVIDED TO GUESTS



ENHANCE KNOWLEDGE
OF GUESTS BY COLLECTING
NEW DATA AND UTILIZING
EXISTING CROSS-PLATFORM
CUSTOMER DATA



UPGRADE EXISTING LOYALTY
PROGRAM WITH TAILORED TRAVEL
EXPERIENCES AND VALAMAR
SERVICES TO FURTHER
DRIVE LOYALTY



USE TECHNOLOGY
AND DIGITAL TO ACHIEVE
"WOW" EFFECT
IN FAMILY PROGRAMS



DEVELOP LASTING
HIGH-VALUE RELATIONSHIPS WITH GUESTS
BY OFFERING PERSONALIZED SERVICES
AND PRODUCTS TO GUESTS BEFORE
AND AFTER THEIR STAY



GUEST ATTRACTION and LOYALTY

ENHANCE ACCOMMODATION
AND DESTINATION DISCOVERY
ENABLED BY DIGITAL EVEN
BEFORE GUESTS' ARRIVAL



GUEST ENGAGEMENT

UPGRADE AND UPSSELL
PRODUCTS and SERVICES TO CREATE
AMAZING BEACH and
POOL EXPERIENCE



DELIVER
UNBELIEVABLE
CHECK-IN EXPERIENCE
BY LEVERAGING DIGITAL TOOLS
AND CUSTOMER DATA



DELIVER AUTHENTIC,
HIGH-QUALITY AND UNIQUE
DESTINATION EXPERIENCES,
ON A PEC PLATFORM



DIGITAL VISION:

DELIVER UNBELIEVABLE PERSONALIZED SERVICE
and IMPROVE OPERATING EFFICIENCY BY CONTINUOUSLY
INNOVATING and LEVERAGING DIGITAL TECHNOLOGY.

SMARTER MANAGEMENT
OF PRODUCT DEVELOPMENT
AND INVESTMENT PROJECTS
SUPPORTED BY EMERGING
TECHNOLOGIES (VR/AR)



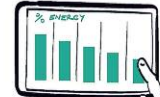
IMPLEMENT
HR 2.0: USAGE OF AI
AND DIGITAL IN RECRUITING,
HIRING AND LEARNING PROCESS



STRIVE FOR
PAPERLESS
OPERATIONS



ACHIEVE FURTHER
ENERGY EFFICIENCIES
ENABLED BY DIGITAL



CREATE
BACK-OFFICE
OPERATIONS
FOR CASHLESS HOTEL
WITH A SINGLE
"VALAMAR DIGITAL WALLET"



DECREASE COSTS
BY INCREASING LEVEL OF
AUTOMATION OF BACK
OFFICE PROCESSES



**OPERATIONAL EFFICIENCY
and IT**



VALAMAR DIGITAL
KITCHEN



DIGITAL STRATEGY and PEOPLE



PROCESI DIGITALIZACIJE U VALAMAR RIVIERI U 2018.



VALAMAROV DIGITALNI ODJEL



Uspostavljen je 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.

Te će okolnosti, osim poticanja razvoja digitalnih vještina, osigurati pokretanje kulturne promjene te kvalitetnijeg upravljanja tehnologijom i konsolidacijom arhitekture softvera i poboljšanjima.

DIGITALNI I PROJEKTI INOVACIJA

U Valamaru je u poslovnim godinama 2018. i 2019. pokrenuto ukupno 46 digitalnih projekata i projekata inovacije koji se mogu podijeliti u dvije grupe:

1. Revolucionarni – 6
2. 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.

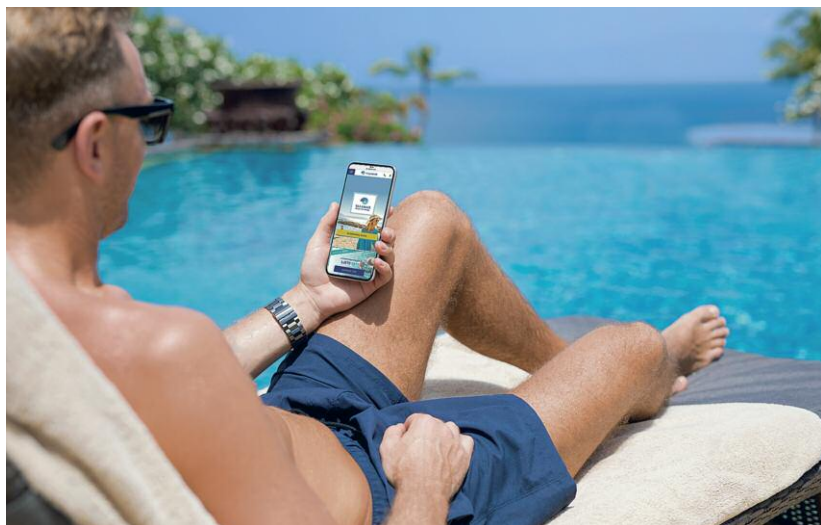
REVOLUCIONARNI DIGITALNI PROJEKTI

1. Valamartist app – 2019.
2. Online education platform
3. Unbelievable Check-in
4. E-registration card
5. Selfie
6. Robotization of processes

EVOLUCIJSKI DIGITALNI I INOVATIVNI PROJEKTI

7. CRS Update
8. Web Valamar
9. Web analysis
10. CIS update
11. GDPR
12. DM
13. CRM
14. Loyalty

15. myValamar
16. Revenue management
17. VEC
18. WiFi
19. HR Web/HR.net
20. Facility management III
21. Uplifting Service – digital
22. e HACCP upscale
23. Towel cop
24. TA Point
25. Manča
26. Cash free
27. Beach digitalization
28. Integration billing with PMS
29. Software for the treasury
30. Accounting digital
31. HR office
32. B2B Platform (Purchasing)
33. Planning & forecasting
34. Q-BI
35. Bike website
36. Corporate web
37. EMIS
38. VEC sales
39. Kužina
40. Farma
41. Cage football
42. Boardwalk
43. Order on the beach
44. Ambulance
45. Bike Centar / Bike Trails
46. Bike Share



VALAMARTIST APP 2019

Predstavlja rješenje u oblaku za komunikaciju sa zaposlenicima koje uključuje cloud web intranet, mobilnu aplikaciju za komunikaciju sa zaposlenicima te integraciju s postojećim odjelom ljudskih resursa te ostalim sustavima. Omogućava kvalitetno, pravovremeno i ciljano informiranje svih zaposlenika u svrhu efikasnijeg obavljanja posla i dijeljenja informacija, bolje razumijevanje ključnih ciljeva kompanije, ostvarivanje dvosmjerne komunikacije te izgradnju željene korporativne kulture, kao i osnaživanje Valamarova imidža top poslodavca u turizmu.

ONLINE EDUKACIJSKA PLATFORMA

Projekt koji uvodi LMS alat u Valamar i omogućava svim zaposlenicima kompanije *online* učenje.

ROBOTIZACIJA POSLOVNIH PROCESA

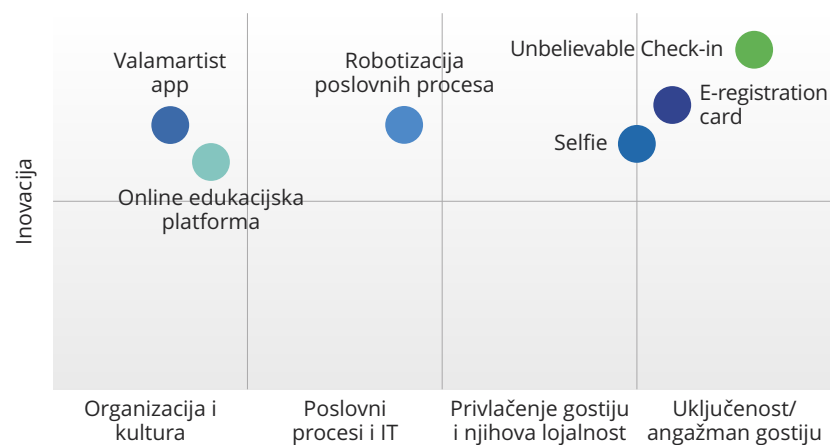
Postavljanje platforme i robotizacija poslovnog procesa kao pilot-projekt. U nastavku će uslijediti robotizacija ostalih poslovnih procesa prema prioritetima.

ONLINE KOLABORACIJSKI ALAT

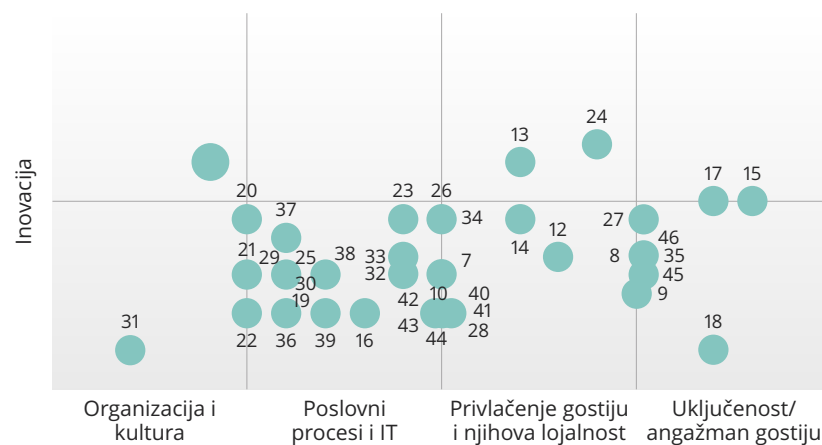
(MS Office 365 – MS Teams, Planner, Forms)

Pokrenut je pilot-projekt korištenja *cloud* platforme za online kolaboraciju na projektu i među timovima. Nakon uspostave pilot-projekta planirano je širenje na cijelu tvrtku. Uvođenje online kolaboracijskog alata poput ovoga omogućava modernu online komunikaciju, interakciju i suradnju timova te dijeljenje dokumenata, slika, videa i konsolidaciju sve projektne dokumentacije na jednom mjestu.

REVOLUCIONARNI PROJEKTI PREMA STRATEŠKIM TEMAMA



EVOLUCIJSKI I INOVACIJSKI PROJEKTI PREMA STRATEŠKIM TEMAMA



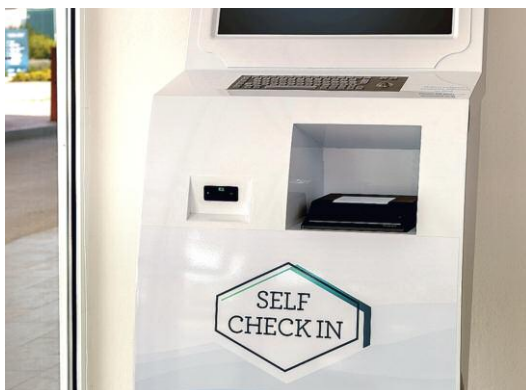


DIGITALNI PROJEKTI U 2018. GODINI

U 2017. godini u Valamaru je realizirano ukupno šest projekata digitalizacije, a čak ih je 20 bilo u tijeku u 2018. godini. Eksterni su projekti bili usmjereni na poboljšanje iskustva gostiju, a interni na nadogradnju i digitalizaciju poslovnih procesa.

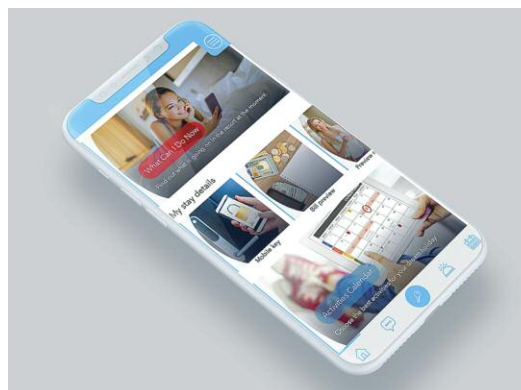
SELFIE

- ▶ Još jedna Valamarova uspješna tehnološka priča, započeta 2015. s ciljem da se gostima olakša proces prijave i da se recepcija rastereti od gužve. U 2018. je aplikacija postala dostupna u svim Valamarovim destinacijama. Gost, zahvaljujući inovacijama, sada može nesmetano uživati na odmoru bez gubljenja vremena na papirologiju. Self-registracija ovog tipa prirodna je pojava tehnološkog napretka, nimalo strana globalnom turističkom sektoru.
- ▶ Osim što gostu štedi vrijeme, aplikacija ujedno i Valamar Rivieri omogućava dobivanje podataka o njemu i prije dolaska, a samim time i kreiranje te ostvarivanje personalizirane i neposredne komunikacije.



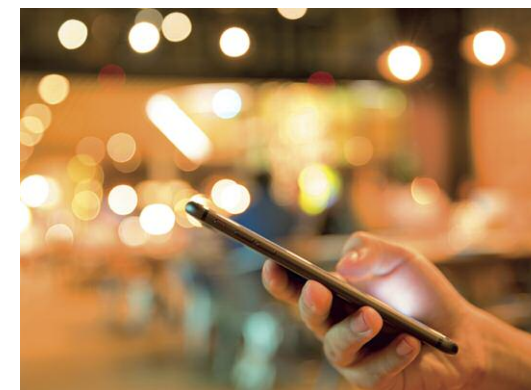
myValamarApp

- ▶ Radi se o rješenju započetom 2017. godine, koje u potpunosti prati boravak gosta, od njegova dolaska, preko sadržaja koje će koristiti tijekom odmora, pa sve do odlaska. U vremenima gdje sve veći broj ljudi, posebice mladih, na putovanjima koristi aplikacije, ovo je bio način kojim je Valamar Riviera dokazala da je i tehnološki lider sektora.
- ▶ My Valamar app nudi pregršt funkcionalnosti kao što su brzi check in, mobilni ključ, interaktivni kalendar događanja u destinaciji, live *chat* s *conciergeom*, pregled i narudžba hrane i pića u sobu, pregled menija u restoranima, rezervacija doživljaja u destinaciji te brojne druge. Aplikacija myValamar je do sada implementirana u 14 Valamarovih objekata. Do ljeta 2019. u planu je i implementacija u još tri objekta.



TA POINT

- ▶ Još jedna u nizu Valamarovih praktičnih mobilnih aplikacija koje gostima pojednostavljaju boravak te ga čine ugodnijim. Naime, TA point omogućava gostima da skeniranjem QR koda ili naslanjanjem telefona s NFC čipom do naljepnice dobiju mogućnost pozivanja konobara i *online* naručivanja. Takva mogućnost posebno je praktična u situacijama kad je plaža udaljena od bara ili restorana u kojem gost želi naručiti.



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



5.5 RAZVOJ TURISTIČKIH DESTINACIJA I ODGOVORNOST PREMA ZAJEDNICI

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

Načela društveno odgovornog poslovanja tako oblikuju i određuju razvoj i osposobljavanje zaposlenika, razvoj destinacija, ulaganje u lokalnu zajednicu i brigu za potrebite, sustavan pristup očuvanju okoliša i kvalitete Jadranskog mora, kao i transparentnost i odgovornost kompanije prema dionicima, investitorima i dioničarima.

NAGRAĐA INDEKS DOP-a

Valamar Riviera je osvojila nagradu Indeks DOP-a za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava, koju dodjeljuje Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora. Ova vrijedna nagrada Valamaru je dodijeljena u okviru 10. konferencije o društveno odgovornom poslovanju.



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

Na susretu „Hrvatsko dobro na djelu“ u organizaciji tvrtke M.E.P. i pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Valamar Rivieri je uručena nagrada Srebrni Učinkoviti menadžer (Srebrni UM) za afirmaciju društvenih vrijednosti i plodnu poslovnu suradnju. Nagrada se dodjeljuje uglednim tvrtkama i pojedincima, a uručena je u povodu 25. obljetnice izdanja Učinkovitog menadžera.

VALAMAROVIH DEVET KROVNIH PROGRAMA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

Valamar Riviera razvila je devet krovnih programa društveno odgovornog poslovanja, u koje ulaže minimalno 2,5 posto svojih godišnjih prihoda.

U 2018. godini u ove krovne programe uloženo je 4,9 posto prihoda, odnosno 101 milijun kuna, što je 5,3 milijuna kuna više nego 2017. godine.

ULAGANJA PO PROGRAMIMA

Obogatimo destinacije: 5,6 milijuna kuna

Izgradimo turističku
infrastrukturu: 42,8 milijuna kuna

Dobar posao u Valamaru: 25,4 milijuna kuna

ValamART: 81 tisuća kuna

Veliko srce Valamara: 749 tisuća kuna

Volimo sport: 4 milijuna kuna

Zeleni Valamar: 22 milijuna kuna

Naši umirovljenici: 30 tisuća kuna

Mali turizam: 30 tisuća kuna





OBOGATIMO DESTINACIJE



**Više od
60**
događanja

**Više od
530.000**
gostiju, posjetitelja
i sudionika

Kao vodeća turistička kompanija u zemlji, Valamar Riviera ima posebnu odgovornost razvijati destinacije u kojima posluje i biti ključan dionik u kreiranju njihova sadržaja. Upravo s tim ciljem program "Obogatimo turističku ponudu" usmjeren je na potporu kulturnih, gastronomskih, edukativnih i zabavnih manifestacija, projekata i inicijativa, koji unapređuju atraktivnost i konkurentnost destinacije, pridonose produljenju turističke sezone te njeguju kulturni identitet i vrijednosti lokalne zajednice. U obogaćivanje ponude destinacija u 2018. godini uloženo je više od 5,6 milijuna kuna.

U 2018. godini Valamar je nastavio podržavati cijeli niz manifestacija u svim destinacijama gdje posluje, uključujući, među ostalim, porečke Offshore World Challenge, Tunalicious Street Food Festival, Wine Nights, Oktoberfest by Valamar, Porečki Delfin, Istra & Craft Beer Festival, Sport Fest te Lanterna Summer Nights, kao i karneval u Rapcu, utrke Valamar Terra Magica i Valamar Trail, dubrovačko Ljeto u Valamaru, festivale Baška International Guitar, Krk Music Festival i Crna ovca na Krku te adventska i novogodišnja događanja u našim destinacijama.

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





Crna ovca
regata



POREČ OPEN AIR I RABAC OPEN AIR

Posebno mjesto u 2018. zauzimaju dvije velike manifestacije čiji je inicijator upravo Valamar – treće izdanje festivala Poreč Open Air te drugo izdanje Rabac Open Aira.



Poreč Open Air najdulji je i najsadržajniiji domaći festival, čija su raznovrsna događanja u 69 programskih dana između 1. srpnja i 15. rujna privukla više od 50.000 domaćih i stranih posjetitelja. U 11 raznovrsta zabavnih programa na 17 porečkih lokacija sudjelovalo je 218 izvođača, koji su

održali ukupno 138 događanja. Program je uključivao, među ostalim, live glazbene večeri, filmske projekcije pod zvijezdama, ulične performanse i kazališne predstave, a sva su događanja bila besplatna.

Posebno su popularna bila glazbena događanja i programi za obitelji. Naime, unutar glazbenog programa pod nazivom Street Music i Special Events realizirano je ukupno 124 sata glazbe raznih žanrova, od jazza do elektroničke glazbe. Program "Bal princeza" i predstave u aranžmanu Istra Inspirita postali su omiljena zabava za obitelji s malom djecom i zaštitni znak Poreč Open Air festivala.

Vrlo popularan bio je i program "World Stage", koji je na porečkoj rivi ugostio vrhunske tribute bendove mnogima omiljenih glazbenih ikona kao što su Queen, The Beatles, Red Hot Chili Peppers, ABBA, Beyonce, James Brown i David Bowie.

Program festivala revitalizirao je gradsku jezgru Poreča. Rastući odaziv i pozitivne reakcije publike na festival potvrdila su da je Poreč Open Air idealna platforma koja destinaciji donosi nove sadržaje i podiže njezinu atraktivnost, što je prepoznala i Turistička zajednica Istarske županije, koja je Poreč Open Airu u kategoriji festivala 2016. dodijelila



prestižnu nagradu Zlatna koza (Capra d'Oro). Festival je na Danima hrvatskog turizma na Lošinju 2017. godine ušao među tri finalista u kategoriji "Turistički događaj godine", a 2018. je ušao u finale nagrade "Conventa 2018 Best Event Award" u kategoriji B2C evenata.

Nastao je u suradnji Valamar Riviere kao inicijatora i glavnog partnera te tvrtke MPG, zadužene za samu organizaciju festivala, uz partnere Grad Poreč i Turističku zajednicu Poreča te čak 22 sponzora.



POREČ OPEN AIR U BROJKAMA



218

izvođača



69 dana

trajanje festivala



50.000+

posjetitelja



14.000+

Facebook fanova



138

događanja



124 sata

glazbe



17

lokacija



RABAC OPEN AIR
FESTIVAL OF LIFE



Već drugo izdanje Rabac Open Air festivala pretvorilo je Rabac u omiljenu ljetnu destinaciju za sve ljubitelje glazbe, kazališta i ostalih zabavnih ljetnih programa. Tijekom tri ljetna mjeseca stanovnici Rapca i njihovi gosti mogli su uživati u gotovo svakodnevnom zabavnom programu za sve uzraste.

Rabac Open Air, nakon inicijative Valamara, organizirala je tvrtka MPG uz potporu TZ-a Labin i Grada Labina te mnogobrojnih sponzora predvođenih Valamaram. Festival je trajao od 16. lipnja do 30.

kolovoza 2018. te je realiziran u partnerstvu s kulturno-umjetničkom manifestacijom Labin Art Republika, s kojom je tijekom 76 dana privukao više od 31.000 posjetitelja na 66 događanja, od koncerata i filmskih projekcija do zabavno-edukativnih programa za najmlađe, kazališnih predstava i atraktivnih uličnih performansa. Nastupi 160 raznih izvođača u ukupno 15 programa i na 12 različitih lokacija uvelike su obogatili ponudu Rapca. Rabac Open Air postao je omiljeni vid zabave na ovoj destinaciji tijekom cijelog ljeta.



RABAC OPEN AIR U BROJKAMA



160
izvođača



76 dana
trajanja festivala



66
događanja



31.000+
posjetitelja



116 sati
glazbe



12
lokacija



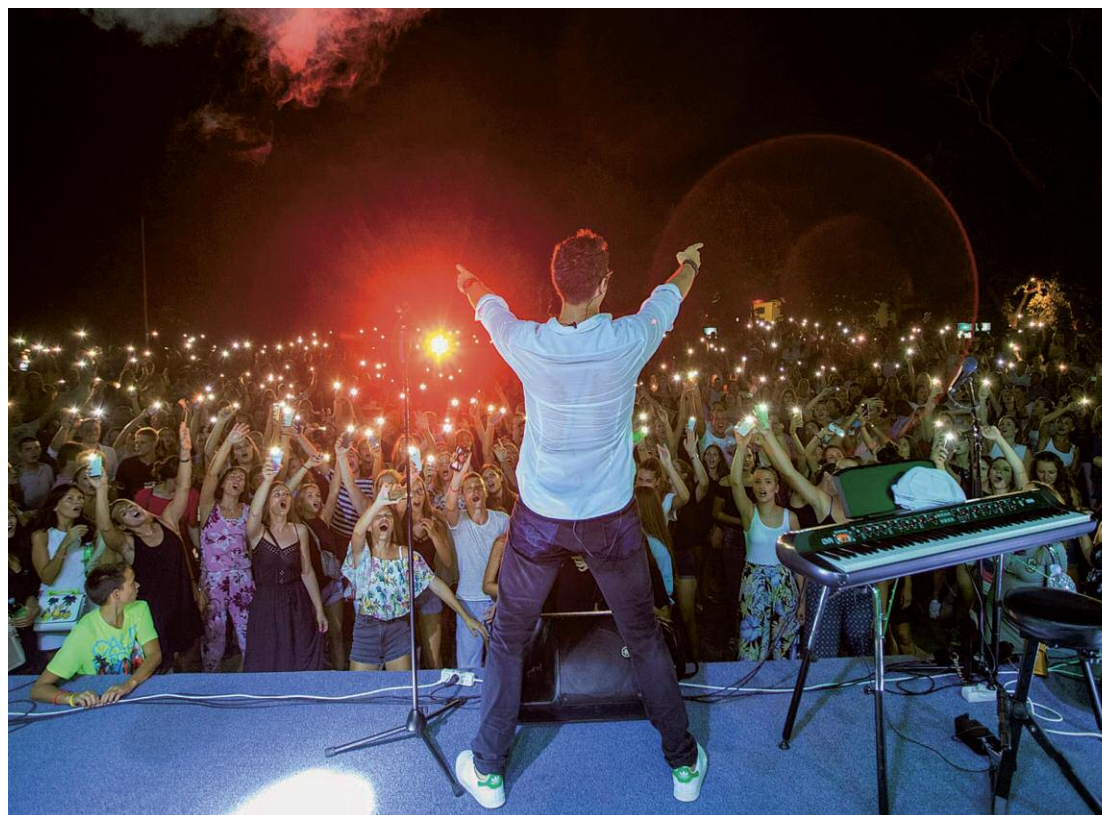
LJETO U VALAMARU

Nakon uspješnog prvog izdanja festivala 2017. godine, Valamar Riviera je i drugu godinu zaredom organizirala najsadržajnije dubrovački festival – Ljeto u Valamaru.

Babin kuk se od 15. lipnja do 14. rujna 2018. ponovno pretvorio u veliku pozornicu na otvorenom i postao omiljena lokacija svih ljubitelja dobrih filmova, glazbe i zabave, a turisti i lokalno stanovništvo bili su oduševljeni događanjima za sve generacije i ukuse.

Više od 20.000 ljudi posjetilo je različite programe ovogodišnjeg izdanja Ljeta u Valamaru, koje se tijekom više od 90 dana održavalo na četiri različite lokacije.

Ljeto u Valamaru bilo je otvoreno 15. lipnja Dubrovnik Craft Beer Festivalom uz besplatni koncert Jure Stublića i grupe Film, a zatvoreno je spektakularnim koncertom Prljavog kazališta na istoj lokaciji, u kampu Solitudo. Tijekom tri mjeseca Ljeto u Valamaru je svim posjetiteljima Babina kuka donijelo 18 kinoprojekcija na otvorenom, dvodnevni Street Art Festival, koncerte na kojima je nastupilo 17 različitih izvođača, više od 40 sati odlične glazbe, tri stand-up showa te čak dva izdanja spomenutog Dubrovnik Craft Beer Festivala.



LJETO U VALAMARU U BROJKAMA



91 dan
trajanja festivala



18 besplatnih
filmskih projekcija



40 sati
raznolike glazbe

KLJUČNA DESTINACIJSKA DOGAĐANJA

POREČ

3. 3.	Poreč, Valamar Diamant	Trofej Poreč
8. – 11. 3.	Poreč, Valamar Diamant	Istarsko proljeće
10. – 18. 3.	Poreč, Valamar Diamant, Pical	Istarska rivijera
24. – 27. 4.	Poreč, Valamar Isabella, Valamar Diamant	WinDays
27. 4. – 1. 5.	Poreč, Lanterna	Spring Break Collegium
5. – 12. 5.	Poreč	Wine Nights
30. 5. – 3. 6.	Poreč, Lanterna	Lighthouse Festival
2. 6. – 30. 8.	Poreč, Lanterna	Lanterna Summer Nights
16. – 17. 6.	Poreč, Lanterna	SUPer Surfers Challenge Poreč – Lanterna
23. 6. – 7. 7.	Poreč	Xbash by DocLX
1. 7. – 15. 9.	Poreč	Poreč Open Air Festival
1. 7. – 10. 8.	Poreč	Umjetnik na odmoru
1. 9.	Poreč	Porečki delfin
8. – 15. 9.	Poreč	Offshore World Challenge & Tunalicious Street Food
15. – 22. 9.	Poreč	Slikarska kolonija
21. – 29. 9.	Poreč, Lanterna	Oktoberfest by Valamar
5. – 7. 10.	Poreč	Istra & Craft Beer Festival
12. – 14. 10.	Poreč	Sport Fest
6. 12. – 6. 1.	Poreč	Advent Poreč i doček Nove godine

OTOK KRK

11. – 14. 4.	Baška	4 Islands
13. – 15. 4.	Baška	B2B Trail
18. – 20. 5.	Baška	Crna ovca
19. – 20. 5.	Krk	Krk Bike Story
21. – 23. 6.	Krk	Krk Music Festival
17. – 20. 8.	Baška	Baška International Guitar Festival
13. – 15. 8.	Krk	Krčka jedra
12. – 14. 10.	Baška	Baška Outdoor Festival

PULA

29. 8. – 2. 9.	Puntizela	Dimensions Festival
5. – 9. 9.	Puntizela	Outlook Festival

RABAC & LABIN

17. – 22. 4.	Rabac	Tour of Croatia
19. 5.	Labin	Labinska republika
16. 6. – 30. 8.	Rabac	Rabac Open Air Festival
30. 6. – 30. 8.	Labin	Labin Art Republika
15. – 16. 9.	Rabac	Valamar Terra Magica
29. 9.	Rabac	Valamar Trail
20. – 22. 12.	Labin	Božić u Labinu

OTOK RAB

11. – 14. 4.	Rab	4 Islands
12. – 16. 6.	Lopar	Festival skulpture u pijesku
21. – 24. 6.	Grad Rab	Kantuni
19. 7.	Lopar	Samba Festival
25. – 27. 7.	Grad Rab	Rabska fjera
3. – 7. 8.	Grad Rab	Kantuni
12. 8.	Lopar	Loparska noć
6. – 9. 9.	Grad Rab	Rab Jazz Festival
22. 9.	Rab – Lopar	Rab Island Trail
1. 12. – 6. 1.	Rab	Advent na otoku Rabu

DUBROVNIK

25. 1. – 4. 2.	Dubrovnik	Festa Dubrovnik
4. – 8. 4.	Dubrovnik	Memorijalni vaterpolo turnir "Tomo Udovičić"
6. – 8. 4.	Dubrovnik	Aklapela
28. – 29. 4.	Dubrovnik	DU Motion – Runners' Days Dubrovnik
26. – 29. 4.	Dubrovnik	Valamar Junior Open
20. 6.	Dubrovnik	Festival Sentimento
15. 6. – 14. 9.	Dubrovnik, Babin kuk	Ljeto u Valamaru
20. 6. – 4. 7.	Dubrovnik	Midsummer Scene Festival
10. 7. – 25. 8.	Dubrovnik	Dubrovačke ljetne igre
28. 8. – 1. 9.	Dubrovnik	Međunarodni glazbeni festival "Dubrovnik u pozno ljeto"
18. – 21. 10.	Dubrovnik	Good Food Festival
1. 12. – 6. 1.	Dubrovnik	Dubrovački zimski festival



IZGRADIMO TURISTIČKU INFRASTRUKTURU



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

U 2018. godini u projekte unapređenja i izgradnje turističke infrastrukture uloženo je 42,8 milijuna kuna. Jedna od ključnih investicija u 2018. godini bila je dovršetak Valamar Collection Girandella Resorta u Rapcu, u sklopu kojeg se otvorio Valamar Girandella Maro Suites 5* – prvi Kinderhotel u Valamarovu portfelju. Ovu investiciju pratilo je i uređenje okolne infrastrukture poput uređenja plaža i šetnica te hortikulturalno uređenje. Obitelji su posebno oduševljene obiteljskom plažom s beach barom te brojnim morskim aktivnostima. Maro plaža idealna je za najmlađe, a njezina je posebna atrakcija vodeni park sa zabavnim poligonom na moru.

Godine 2017. uveden je Poreč Bike Share, sustav za automatsko iznajmljivanje bicikala, koji je vrlo brzo osvojio Porečane i njihove goste. U prvoj je godini poslovanja sustav zabilježio više od 5000 najмова te je u 2018. godini korisnicima stavljeno na raspolaganje još više bicikala. Osim toga, uvedena je još jedna stanica u centru Poreča te ih je sada sveukupno šest.

Valamar je u 2018. godini u sklopu svojih investicija uložio 7,3 milijuna kuna u uređenje dječjih i sportskih igrališta koja su na raspolaganju djeci i mladima u cjelokupnoj zajednici.



7,3 mil. HRK

uloženo tijekom 2018. u izgradnju i opremanje **dječjih i sportskih igrališta**



20,2 mil. HRK

uloženo tijekom 2018. u uređenje **plaža**

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





DOBAR POSAO U VALAMARU



Valamar Riviera, kao najveći stipenditor u turizmu u Hrvatskoj, i u 2018. godini nastavlja nuditi atraktivan program stipendiranja za turističko-ugostiteljska zanimanja kao što su kuhar, konobar, slastičar i turističko-hotelijski komercijalist. Na jednoj od atraktivnih Valamarovih destinacija od Istre i Krka do Dubrovnika stipendirani učenici imaju priliku odraditi kvalitetnu praksu, a nakon završetka školovanja osigurano im je prvo zaposlenje kod vodećeg poslodavca u turizmu u Hrvatskoj.

Programom stipendiranja Valamar želi potaknuti i podržati mlade u Hrvatskoj u odluci da upišu i završe obrazovne programe za ugostiteljsko-turistička zanimanja. Bitan cilj je i kvalitetnije povezivanje sa srednjim strukovnim i ugostiteljskim školama diljem Hrvatske te aktivno partnerstvo s obrazovnim institucijama u programima budućih centara kompetencija. Uz to, Valamar nastavlja raditi i na Erasmus + projektu mobilnosti za učenike i osoblje u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju. Tako je tijekom sezone 2018. Valamar doveo dvije skupine učenika od ukupno njih 45 koji su u objektima kompanije usavršavali svoje kuharske, konobarske i slastičarske vještine kao dio ljetne stručne prakse (Ugostiteljsko-trgovačka strukovna škola iz Kaposvára u Mađarskoj).

Praktikanti u Valamaru sudjeluju u pružanju različitih usluga, organiziraju se radionice u kojima uče kako poboljšati kvalitetu usluživanja gostiju, upoznaju se s Valamarovim standardima te se pripremaju za svijet

rada. Jednako tako, Valamar je organizirao i studijski posjet studenata i profesora Međunarodne ljetne škole Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, koji su se upoznali s poslovanjem i poslovnim procesima kompanije.

Valamar je potpisao i sporazum o suradnji sa Zajednicom ugostiteljsko-turističkih škola Republike Hrvatske. Sudionici su se tijekom dvodnevno program upoznali s radom kompanije na programima stručnih praksi, stipendiranja i zapošljavanja mladih te je najavljena i inicijativa na području suradnje s turističko-ugostiteljskim školama pod nazivom "Znanjem do izvrsnosti".

Organiziranim posjetima Valamarovih objektima i destinacijama uz stručnu pratnju mladi stječu vrijedno iskustvo dinamike u turizmu, dobivaju brojne informacije o kompaniji, sklapaju nova poznanstva i kontakte te se ohrabruju na vlastitom putu razvoja i obrazovanja



25,4 mil. HRK

uloženo u krovni program
Dobar posao u Valamaru
u 2018. godini



500 učenika

iz 27 škola iz Hrvatske u sklopu projekta
Znanjem do izvrsnosti boravilo je u
Valamaru u 2018. godini







VALAMART



Valamar Riviera je i u 2018. nastavila podupirati stvaralaštvo domaćih i svjetskih umjetnika te brojne kulturne inicijative i projekte koji su urodili velikim brojem umjetničkih djela. U 2018. godini kompanija je u okviru krovnog programa "ValamART" za podršku projektima iz područja umjetnosti i kulture, kao i atraktivne kulturno-umjetničke manifestacije, izdvojila 81.000 kuna.

U ožujku 2018. godine u Galeriji Zuccato u Poreču otvorena je izložba sudionika 35. slikarske kolonije Riviera Poreč u organizaciji Valamar Riviere, muzeja Lapidarium iz Novigrada i Pučkog otvorenog učilišta Poreč. Na izložbi su predstavljena likovna djela istaknutih akademskih umjetnika iz Španjolske, Francuske, Slovenije, Hrvatske i Austrije. Porečka slikarska kolonija pokrenuta je 1983. godine, a riječ je o dugogodišnjem projektu kompanije tijekom kojega umjetnici stvaraju u Valamarovim objektima, a svoja djela potom ostave hotelskoj kući. O vrijednosti Slikarske kolonije govori i činjenica da se djela iz zbirke Riviere često posuđuju za izložbe u ovom

dijelu Europe, pa je tako skulptura Dušana Džamonje 2016. godine posuđena za izložbu u Grazu, a radovi Ivana Picelja za izložbe u Narodnom muzeju Crne Gore u Cetinju te u dubrovačkoj Umjetničkoj galeriji.

U rujnu se održala 36. slikarska kolonija Riviera Poreč. Kolonija je tijekom 36 godina okupila brojne i svestrane umjetnike, a većina ih dolazi iz inozemstva te su svojim umjetničkim radom i iskustvom vrhunskog boravka na destinaciji važan čimbenik u promicanju Poreča i Hrvatske kao nezaobilazne turističke destinacije.

U Dubrovniku je Valamar 2018. godine pomogao djelovanje plesno-edukativne udruge Convivo u njezinu hvaljevrijednom projektu "Vratimo djeci bajke". Cilj mu je vratiti djeci bajke, pozitivne vrijednosti priče, kulturu odlazaka u kazalište i poučiti važnosti pouka tog tradicionalnog pripovjednog žanra. Projekt je uključivao pet radionica dramskog interaktivnog čitanja te režiju, scenarij i stvaranje koreografije za plesnu predstavu "Pepeljuga".

Zahvaljujući već sedmom izdanju projekta "Umjetnik na odmoru", Poreč je jedan od najvažnijih nositelja kulturnih aktivnosti na jadranskoj obali, kao i najbolje odredište za umjetnike, koji ga već godinama vide kao idealnu destinaciju. U projektu su i 2018. sudjelovali brojni umjetnici iz svih krajeva Europe. "Umjetnik na odmoru" u Valamaru projekt je čiji je autor kolekcionar Marinko Sudac, a organizira se u suradnji s tvrtkom Valamar Riviera, Institutom za istraživanje avangarde i Kolekcijom "Marinko Sudac". Misija mu je prezentacija raznih naslijeđa radikalne umjetnosti kroz gostovanje svjetski priznatih avangardnih umjetnika, koji tjedan dana borave u Valamarovim objektima, a tijekom srpnja i kolovoza kroz neformalna druženja upoznaju druge umjetnike, ali i teoretičare, povjesničare umjetnosti i muzejske stručnjake.

Nastavljena je i suradnja s Pučkim otvorenim učilištem u Poreču, a donacijama je Valamar Riviera podržala rad još niza udruga i institucija.



Projekt Umjetnik na odmoru

do sada je ugostio
70 umjetnika



Slikarska kolonija

do sada je ugostila
228 umjetnika







VOLIMO SPORT



Valamar Riviera izravnom organizacijom ili sponzorstvima podržava cijeli niz sportskih manifestacija, koje pridonose razvoju destinacija te promicanju sporta i aktivnog stila života. U 2018. Valamar je uložio više od 4 milijuna kuna u sportske manifestacije, od kojih se većina održava u predsezoni i posezoni, što ima iznimno pozitivan učinak na dolazak gostiju i izvan glavne sezone u destinacijama gdje kompanija posluje.

Valamar već dugi niz godina ulaže u razvoj sportskog turizma u svojim destinacijama, u što svakako pripada i

cikloturizam. Prepoznao je to i poznati svjetski proizvođač bicikala Specialized, koji je u Rabac doveo novinare iz cijeloga svijeta i predstavnike tvrtki specijaliziranih za biciklizam, što je bio dodatan poticaj njegovu pozicioniranju kao kvalitetne biciklističke destinacije.

Ponudi Valamar Collection Girandella Resorta pripada i Bike Center Rabac, vrhunsko biciklističko odredište namijenjeno profesionalnim i rekreativnim sportašima te aktivnim obiteljima. Osim ponude Bike Skills Parka s poligonom za treniranje, četiri single trail staze i dvije flow loop staze različite zahtjevnosti, Bike Shopa, Renta i Servisa, sagrađeni su i biciklistički poligoni za djecu te obiteljska staza dužine četiri kilometra i deset novih staza različitih težina, ukupne dužine 12 kilometara. Bike Center Rabac prvi je takav centar u Hrvatskoj s više od 20 kilometara specijaliziranih staza. U Rapcu se održavaju i već poznate utrke: brdska biciklistička utrka Valamar Terra Magica i *trail running* utrka Valamar Trail. Osim toga, Rabac je i jedna od etapa poznate biciklističke manifestacije Tour of Croatia, a tu je i velik broj biciklističkih kampova

tijekom cijele godine. Tako je i Manuel Fumić, jedna od najvećih zvijezda brdskog biciklizma u svijetu, odabrao Rabac za destinaciju na kojoj se priprema za nadolazeće utrke. U Valamarovu portfelju je i sedam specijaliziranih biciklističkih hotela koji nude najviše standarde usluga takvim gostima.

Valamar je bio i ponosan sponzor hrvatske trail running reprezentacije, čime je najboljim trail trkačima u Hrvatskoj omogućen nastup na Svjetskom prvenstvu u Španjolskoj.

Valamar je bio glavni partner Sport Festa u Poreču, novoga sajma sporta koji spaja obrazovne elemente konferencije sa zabavnim programom kroz zonu za zabavu i izlaganje sportske opreme. Sport Fest jedini je sajam te vrste u Hrvatskoj.

Valamar je također dao potporu Istarskoj rivijeri, ITF-ovu Futures turniru. Riječ je o najstarijem međunarodnom turniru u Hrvatskoj, s tradicijom dugom čak 46 godina. Teniski turnir Istarska rivijera postao je prava institucija među sportskim događanjima u regiji, a važnosti ovog turnira pridonosi i činjenica da su na njemu karijere započeli Goran Ivanišević, Boris Becker, Thomas Muster, Goran Prpić i mnogi drugi danas vrhunski i proslavljeni tenisači.

Valamar je dao podršku i održavanju tradicionalnog plivačkog maratona Porečki delfin, u kojem uživa velik broj natjecatelja, a u 2018. godini se održao 19. put. Osim velikih natjecanja, Valamar Riviera donacijama je podržala cijeli niz lokalnih sportskih klubova u destinacijama gdje posluje.





*Bike Skills Park,
Bike Center Rabac*



ZELENI VALAMAR



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



Ukupno je kroz programe u okviru ovog krovnog programa u 2018. godini uloženo 22 milijuna kuna. U projekte energetske učinkovitosti uloženo je ukupno 11,2 milijuna kuna. Valamar Riviera petu je godinu zaredom nastavila i donacijski program "Volimo Jadransko more", kojim aktivno uključuje lokalnu zajednicu u čišćenje plaža i podmorja na svojim destinacijama. U najveće akcije čišćenja obale i podmorja na Valamarovim destinacijama uključili su se Društvo podvodnih aktivnosti Rabac, Jedriličarski klub Horizont Poreč, Rukometni klub Mladi Rudar iz Labina te Nogometni klub Rabac.

Valamar se pridružio svjetskoj ekološkoj akciji izbacivanja plastičnih slamki iz upotrebe. Tako gosti Valamar Riviere od kolovoza više ne dobivaju klasične plastične slamke, nego isključivo biorazgradive slamke od celuloze. Valamar je prva hrvatska turistička kompanija koja je izbacila iz upotrebe za okoliš štetne plastične slamke. Slamke su najprije uklonjene iz uporabe u svim objektima Valamar Collection i Valamar Hotels & Resorts te u svim restoranima i barovima u Valamar Rivieri. Plastične slamke koje se proizvode u



nekoliko sekundi u prosjeku se koriste samo desetak minuta, a razgrađuju se čak 500 godina.

Prošla je i cijela godina otkako je u Poreču uveden sustav automatskog unajmljivanja bicikala Poreč Bike Share, koji je vrlo brzo osvojio Porečane i njihove goste. Poreč Bike Share omogućuje jednostavan, povoljan i brz način prometovanja, a nakon registracije u Poreču uslugom se moguće koristiti svuda u svijetu. U prvoj je godini poslovanja sustav zabilježio više od 5000 najмова, što govori u prilog velikoj potražnji, pa je od 2018. godine korisnicima na raspolaganju još više bicikala – 35 električnih i 42 mehanička. Osim toga, uvedena je još jedna stanica u centru Poreča te ih je sada ukupno šest.



22 mil. HRK

ukupno ulaganje u 2018.
u Zeleni Valamar



11,2 mil. HRK

uloženo je tijekom 2018. u
energetsku učinkovitost



6,8 mil. HRK

uloženo tijekom
2018. u hortikulturu



580.000 HRK

uloženo tijekom 2018.
u električna vozila





NAŠI UMIROVLJENICI



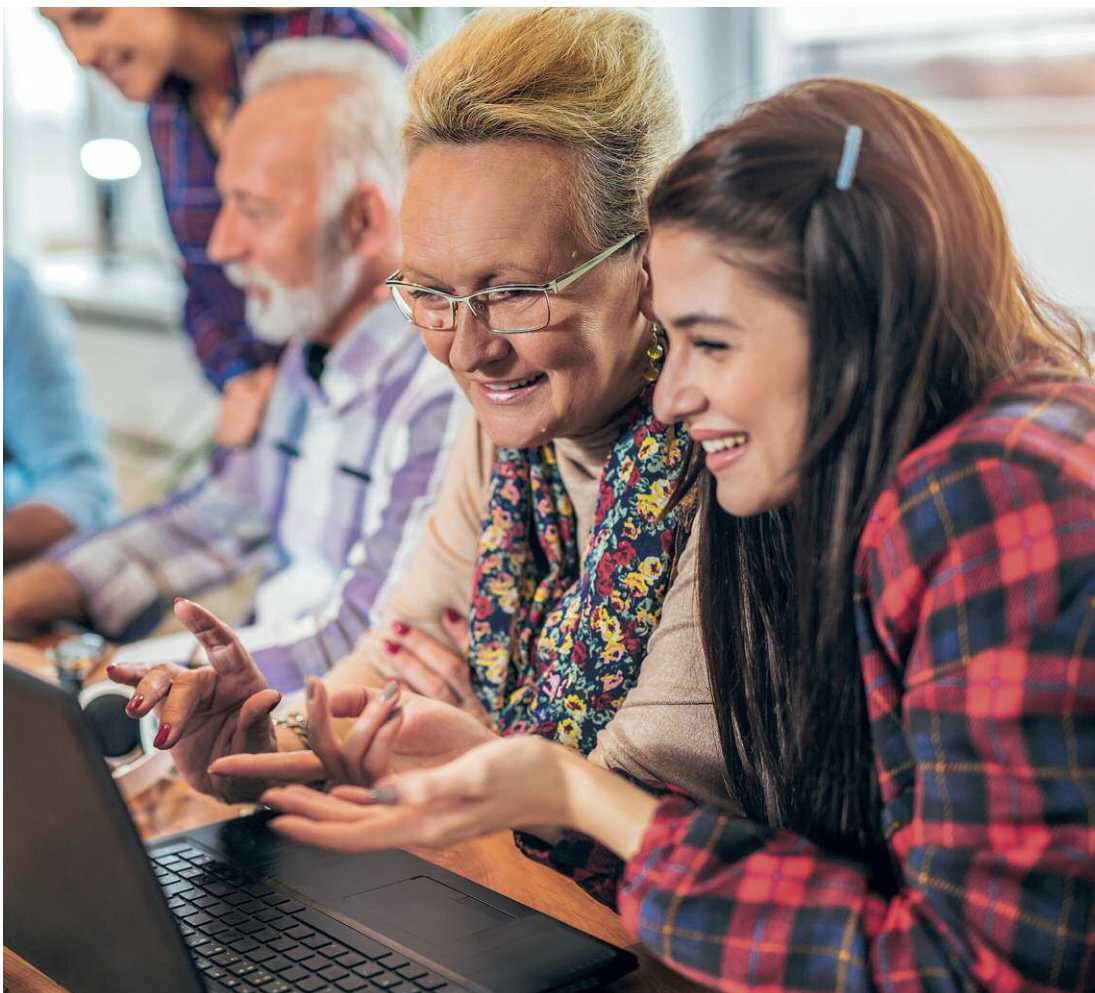
Podrška kolegama u mirovini jedan je od programa društveno odgovornog poslovanja naše kompanije, a cilj mu je njegovati dugoročne odnose s umirovljenim zaposlenicima, ponajprije u znak zahvalnosti za sve učinjeno tijekom radnog vijeka, ali i u svrhu uključivanja bivših kolega i razmjene znanja i iskustava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

U 2018. godini Valamarovi umirovljenici iz Rapca okupili su se na prigodnom zajedničkom druženju u hotelu Valamar Sanfior u Rapcu, a naši kolege umirovljenici iz porečkog Kluba Galija proslavom završetka godine u Poreču nastavili su svoju višegodišnju tradiciju druženja. Također, naši umirovljenici s Krka organizirali su druženje i zajednički izlet u Poreč početkom 2019. godine.



**Više od 250
umirovljenih kolega**

sudjelovalo je u druženjima, večerama,
izletima i drugim okupljanjima



MALI TURIZAM

Program u kojem se djeca mogu iz prve ruke, na način prilagođen njihovoj dobi – kroz igru i animaciju, upoznati s turističkim objektima i načinom funkcioniranja različitih odjela, kao i s poslovima koje obavljaju njihovi zaposlenici, provodi se treću godinu zaredom.

Kroz organizirane posjete vrtićkih skupina iz destinacija na kojima Valamar Riviera posluje, u ovom smo programu 2018. godine ugostili više od 500 mališana u Valamarovim hotelima, ljetovalištima i kampovima od Poreča, preko Rapca i otoka Krka, do Dubrovnika. Osim što djecu dočeka naše osoblje koje im pokaže objekt, mališane, ovisno o objektu koji posjete, očekuju animacija i igra u Maro klubu ili igraonici za djecu, kao i obrok i prigodni dar.



Više od 500 mališana
posjetilo je Valamar u 2018.



Vesela djeca iz Dječjeg vrtića "101 dalmatinac" posjetila su Valamar Collection Isabella Island Resort na otoku Sveti Nikola. Mališani u dobi od dvije do četiri godine uživali su u vožnji brodićem do otoka, zajedničkom druženju i igri te istraživanju otoka i dječjeg sadržaja u ponudi Valamara. Djeca iz rabačkog Dječjeg vrtića "Pjerina Verbanac" posjetili su Valamar Collection Girandella Resort. Mališani su uživali u zajedničkom druženju i igri, a na dolasku ih je dočekala omiljena Valamarova maskota Maro. Ovu predškolsku ustanovu i Valamar Rivieru povezuje višegodišnje prijateljstvo te je vrtić kum Valamarova dječjeg igrališta u sklopu Valamar Collection Girandella Resorta, koje je namijenjeno svim mališanima iz Rapca i okolice.

Valamar Club Dubrovnik ugostio je, pak, gotovo stotinu mališana iz Dječjeg vrtića "Župa dubrovačka". Animacijski tim organizirao je obilazak hotela, mini poligon i plesne trenutke uz bazen.





VELIKO SRCE VALAMARA



U sklopu ovog krovnog programa Valamar Riviera kontinuirano podupire udruge i vrijedne inicijative u lokalnoj zajednici koje se bave brigom o potrebitima. Valamar organizira vlastite humanitarne projekte, ali i kontinuirano potpomaže brojne udruge i inicijative u lokalnoj zajednici usmjerene na pomaganje ugroženim društvenim skupinama. U programu "Veliko srce Valamara" u 2018. godini izdvojeno je oko 749 tisuća kuna donacija.

Najprepoznatljiviji humanitarni projekt Valamar Riviere donacijski je program "Tisuću dana na Jadranskom moru", namijenjen djeci bez odgovarajuće obiteljske skrbi, djeci iz obitelji slabijeg imovinskog stanja te djeci s posebnim potrebama ili određenim zdravstvenim poteškoćama, kojoj bi boravak na moru koristio u liječenju ili oporavku. U 2018. godini na natječaj se prijavilo 26 udruga iz cijele Hrvatske, a Valamar Riviera, želeći boravak na moru omogućiti što većem broju djece, svima je njima odobrila određeni broj dana ljetovanja unutar ukupnog ovogodišnjeg fonda od 1000 noćenja s uključenom uslugom punog pansiona. U proteklih pet godina u okviru ovog programa donirano je više od 5000 noćenja s uslugom pansiona te je više od 2000 djece i njihovih voditelja ljevalo u Valamaru. Većini djece to je bio prvi susret s morem, odnosno prvo ljetovanje u životu. Projekt je postao krovna platforma za niz humanitarnih i edukativnih radionica, aktivnosti i programa koje provode same udruge i škole tijekom boravka u Valamaru. U humanitarni se projekt svake godine uključuje velik broj Valamarovih zaposlenika. Vrijednost ovog programa prepoznala je i hrvatska javnost – Valamar Riviera početkom 2017. upravo je za program "Tisuću dana na Jadranskom moru" nagrađena Ponosom Hrvatske, prestižnom nagradom za humanitarna djela čije dobitnike biraju sami građani. I 2018. godine Valamar je za komunikaciju ovog projekta dobio nagradu "Grand Prix", koju dodjeljuje Hrvatska udruga za odnose s javnošću (HUOJ).

S ciljem širenja solidarnosti i pomaganja lokalnoj zajednici, u 2018. je i treći put organizirana posebna humanitarna akcija pod nazivom "Veliko srce

Valamara" na njegovim destinacijama od Istre i Kvarnera do Dubrovnika. Mogućnost sudjelovanja u akciji imali su svi Valamarovi gosti i partneri. Cilj je akcije sva prikupljena sredstva usmjeriti najpotrebitijima u zajednici.

Valamar Riviera podržala je rad Udruge za djecu i mlade Kocka s Raba. Podržani projekt uključivao je aktivnosti s ciljem promicanja zdravog stila života i kvalitetnog ispunjavanja slobodnog vremena djece i mladih. Udruga nastavnika u djelatnosti ugostiteljskog obrazovanja (UNUO) provela je projekt suradnje s Valamarom na području socijalne inkluzije osoba s invalidnošću, u sklopu kojeg su članovi Udruge promovirali svoju stručnu osposobljenost za kuharstvo i usluživanje.

Valamar je podržao i ljetni program društva Naša djeca Poreč, koji se organizira već osmu godinu zaredom, te dodatno opremio prostor koji to društvo koristi stolovima za stolni nogomet i stolni tenis.

Valamar Riviera donirala je i novčana sredstva Odjelu ginekologije i porodništva Opće bolnice Dubrovnik za nabavu osnovnog instrumentarija. Također, Valamar je Službi za ginekologiju i opstetriciju Opće bolnice Pula osigurao opremu vrijednu više od 100.000 kuna za unapređenje rada odjela i kvalitete liječenja.

Tijekom studenog Valamar je donirao ukupno 300.000 kuna za digitalizaciju i opremanje knjižnica porečkih osnovnih škola "Finida" i "Poreč". Ova inicijativa predstavlja izravno ulaganje u budućnost i obrazovanje mladih.



Više od 2000 djece

i njihovih voditelja ljevalo je u Valamaru u proteklih pet godina



5.6 ODGOVORNOST PREMA OKOLIŠU

Prirodni resursi su ograničeni i svako djelovanje pojedinca ili organizacija trebalo bi biti usmjereno na njihovo očuvanje. Visoka razina ekološke svjesnosti je postala je iznimno važan čimbenik u turističkom sektoru, koji zbog svog obujma i intenziteta u očuvanju okoliša ima jednu od najodgovornijih uloga. Kao najveća turistička tvrtka u Hrvatskoj, Valamar Riviera je svjesna svoje obaveze sustavne primjene visokih standarda u zaštiti okoliša, ključnog resursa u turizmu. Taj proces karakterizira proaktivan i cjelovit pristup.



Ostvarivanje ciljeva održivosti, postizanje ravnoteže između ekonomskog napretka i brige za okoliš, kao i socijalna uključenost u lokalnu zajednicu, prioriteti su na koje je Valamar Riviera posebno usmjerena. Poslovanje Valamar Riviere nadilazi formalnu razinu usklađenosti sa zakonskim preduvjetima i teži daleko širem, cjelovitom i sveobuhvatnom pristupu zaštiti okoliša.

Navedeno podrazumijeva sprječavanje onečišćenja, racionalno korištenje resursa, smanjivanje i pravilno zbrinjavanje otpada, uvježbanost radnika u slučaju incidentnih situacija, kao i primjenu te certificiranje sustava upravljanja. U poslovnim objektima Valamar Riviere primjenjuju se i certificirani su Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001, Sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001, Sustav upravljanja energijom prema normi ISO 50001 te Sustav upravljanja sigurnošću hrane (HACCP) prema normi Codex Alimentarius.

Značajan broj turista, pokazuju brojna istraživanja, pri izboru smještaja i destinacije odlučuje se za one koji vode posebnu brigu o zaštiti okoliša. Valamar Riviera na vlastitom primjeru može potvrditi taj trend, odnosno da velika većina gostiju koja boravi u Valamarovim destinacijama primjećuje i podupire Valamarov ekološki obrazac poslovanja.

POSTIGNUĆA U PODRUČJU ZAŠTITE OKOLIŠA I ODRŽIVOG POSLOVANJA U TURIZMU

U 2018. godini Valamar Riviera ostvarila je niz postignuća u području zaštite okoliša i održivog poslovanja u turizmu.

- ▶ U 2018. godini 100 % objekata Valamar Riviere i 100 % objekata Imperiala Rab ima certificirane sustave upravljanja energijom ISO 50001; upravljanja okolišem ISO 14001, a 75 % smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima posjeduju i certifikat Travelife, potvrđujući namjeru kompanije da upravlja održivo, po najvišim međunarodnim standardima.
- ▶ 100 % električne energije za objekte Valamar Riviere osigurava se iz obnovljivih izvora jer Valamar Riviera nabavlja električnu energiju certificiranih HEP-ovih hidroelektrana u okviru projekta ZelEn. U 2018. godini ostvareno je povećanje emisija stakleničkih plinova u odnosu na prethodnu godinu. Međutim, u 2018. emisije stakleničkih plinova bile su za više od tri puta manje u odnosu na baznu, 2015. godinu. U tijeku je postupni prelazak na električna vozila u internom prijevozu gostiju i dobara kako bi se reducirala upotreba dizela ili drugih fosilnih goriva za automobile, čime se utječe i na smanjenje emisije stakleničkih plinova. Cilj je na najmanju moguću mjeru svesti upotrebu vozila na fosilna goriva u internom prijevozu.
- ▶ U 2018. godini nabavljeno je deset novih električnih vozila i 12 električnih skutera ukupne vrijednosti 1,2 milijuna kuna. Time je ukupan broj električnih vozila, skutera i kolica dosegno čak 120.



- ▶ U 2018. godini Valamar Riviera otvorila je pet novih e-punionica vozila, u što je uloženo 408.000 kuna. Računajući i dvije u destinaciji Makarska, ukupan broj e-punionica dosegno je osamnaest.
- ▶ Čak je 20 hotela Valamar Riviere u 2018. godini dobilo ili potvrdilo certifikate Travelife Gold Award međunarodnog sustava certificiranja koji promiče održivost u turističkom sektoru.
- ▶ Posebno priznanje u području održivosti u hotelijerstvu Sustainable Hotel Certificate nosi osam naših hotela: Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*, Valamar Koralj Hotel 3*, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel 5*, Valamar Zagreb Hotel 4*, TUI Family Life Bellevue Resort 4*, Valamar Padova Hotel 4* i TUI SENSIMAR Carolina Resort 4*.



- ▶ I četvrtu godinu zaredom uspješno smo proveli projekt Volimo Jadransko more u okviru krovnog programa Zeleni Valamar.
- ▶ Od fotonaponskih ćelija elektrane smještene u hotelu Atrium u destinaciji Baška proizvedeno je oko 20.267 kWh električne energije u 2018. godini.
- ▶ U posljednjih šest godina intenzivno se radi na ugradnji termosolarnih panela ili fotonaponskih ćelija; do sada je postavljeno oko 2.600 panela, tj. njih oko 5.200 četvornih metara.

Čišćenje podmorja u sklopu projekta Volimo Jadransko more



- ▶ U kampu Krk u biljnom se pročištaču reciklira otpadna voda i potom primjenjuje za navodnjavanje hortikulture.
- ▶ U objektima Isabella Island Resort i Lanterna Sunny Resort u 2018. godini instalirane su visokoučinkovite dizalice topline kao zamjena za električne grijače za zagrijavanje vode, ukupne vrijednosti 800.000 kuna.
- ▶ U 2018. godini u Valamar Rivieri pokrenut je projekt zamjene klasičnih rasvjetnih tijela s visoko učinkovitim LED rasvjetom, pri čemu je investirano 900.000 kuna.
- ▶ Unaprijeđen je sustav za selektivno prikupljanje otpada s posebnim fokusom na destinaciju Poreč, gdje je prošireno i opremljeno reciklažno dvorište, u što je utrošeno 2 milijuna kuna.

**Valamar Tamaris
Resort 4*,
Poreč**

- ▶ U 2018. godini u svim objektima Valamar Riviere započeli smo s implementacijom sustava daljinskog praćenja potrošnje energije Energy management information system (EMIS), koji omogućuje automatizirano prikupljanje i analizu podataka potrošnje svih energenta.
- ▶ Nastavljeno je sa strategijom smanjenja korištenja fosilnih goriva te njihovom zamjenom obnovljivim izvorima energije, i to zamjenom kotlovnice na lož-ulje staklenika kotlom na biomasu te kotlovnice u depandansi Valamar Club Tamaris Casa Agave visokoučinkovitom dizalicom topline, što je bila ukupna investicija od 1,2 milijuna kuna.
- ▶ Naših 14 plaža nosi oznaku Plave zastave, međunarodni simbol kvalitete za očuvan okoliš, čistoću mora i plaže, dobro uređene plaže i visoku kvalitetu usluge.



**Lanterna Sunny
Resort 2*, Tar**

KLJUČNI PROJEKTI U 2018.

ENERGY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS)

Riječ je o sustavu automatskog praćenja potrošnje energije u svim objektima Valamar Riviere. Implementacija tog sustava podrazumijeva razvoj visokosofisticiranog softversko-hardverskog rješenja za inteligentno upravljanje sustavima energije, a omogućuje i automatizirano prikupljanje i analizu podataka potrošnje svih energenta. Koncept EMIS softvera usklađen je s međunarodnom praksom dobrog gospodarenja energijom (ISO 50001) i prilagođen primjeni daljinskih očitavanja mjerača i senzora. Takav će nam sustav omogućiti analizu i usporedbe potrošnje energije u svim objektima, otkrivanje anomalija u potrošnji, preciznije prognozirane troškova tijekom godine te planiranje troškova energije za sljedeću godinu.

Uvođenje sustava provodit će se u tri faze, odnosno tijekom tri godine. Pri odabiru dobavljača rukovodili smo se iskustvom i referencama kandidata.



SUSTAV SELEKTIVNOG GOSPODARENJA OTPADOM

Valamar je u svojim destinacijama u procesu organizacije sustava selektivnog prikupljanja otpada, pri čemu smo, u pojedinim područjima, korak ispred lokalne zajednice, a u idućem razdoblju plan nam je staviti dodatan naglasak na racionalizaciju troškova u gospodarenju otpadom u svim našim destinacijama.

U destinaciji Poreč pokrenut je projekt selektivnog gospodarenja otpadom s ciljem smanjenja količina nesortiranog komunalnog otpada u samom nastanku kroz procese nabave, stvaranjem dodatnih uvjeta za selektivno prikupljanje otpada i edukacijom radnika.

Sagrađena je sortirnica otpada kojom se postiglo značajno povećanje količina razvrstanog otpada te su smanjene količine komunalnog otpada. Također, pokrenuto je postrojenje za proizvodnju toplinske energije iz vlastite biomase, pri čemu se koriste zeleni otpad koji nastaje čišćenjem i održavanjem šumskih nasada unutar naših objekata za zagrijavanje staklenika za zimsko čuvanje ukrasnog bilja te okolne prostorije.



ZAŠTITA MORA I OKOLIŠA

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

Krovnim programom društveno odgovornog poslovanja Zeleni Valamar objedinjene su inicijative i projekti iz područja zaštite okoliša na kojima Valamar sustavno radi. Posebna briga posvećuje se kontroli emisija stakleničkih plinova, racionalnoj potrošnji vode, smanjenju proizvodnje otpada, recikliranju, pročišćavanju otpadnih voda i ponovnom korištenju za navodnjavanje te u procesu pranja u praonicama rublja, unaprjeđenju korištenja solarnom energijom, nabavi ekološki prihvatljivih materijala, osobito kod ključnih investicija, ali i edukaciji gostiju, zaposlenika i lokalnog stanovništva o važnosti očuvanja jadranske obale i mora te organizaciji akcija čišćenja obale i podmorja. Valamar Riviera od 2016. emitira znatno manje količine stakleničkih plinova u odnosu na prijašnje godine.

Svoj doprinos borbi protiv globalnog zatopljenja Valamar Riviera ostvaruje ponajviše zahvaljujući ZelEn-u (korištenju električne energije isključivo iz obnovljivih izvora) odnosno ugovaranju zelene električne energije treću godinu zaredom, postupnim eliminiranjem lož-ulja kao energenta te ugradnjom dizalica topline.



IZVJEŠTAJ EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA ZA 2018.

Valamar Riviera u 2018., u odnosu na 2017. godinu, iskazuje povećanje izravnih i neizravnih emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega, izraženo u ekvivalentu ugljičnog dioksida. Povećanje u odnosu na 2017. godinu iznosi 6,66 % po noćenju.

Razlozi povećanja emisija pronalaze se u duljem periodu otvorenosti turističkih objekata te povećanju kvalitete usluge (klimatizacija prostora za boravak gostiju, zagrijavanje bazena), uslijed čega se povećava potrošnja energenata.

Imperial Rab u 2018. godini ima povećanje izravnih i neizravnih emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega u odnosu na 2017. godinu. Emisije su povećane je za 10,36 % po noćenju. U odnosu na prethodnu godinu, u 2018. pojavljuje se povećana potrošnja energenata zbog produljenja sezone i poboljšanja kvalitete usluge.

Od 2018. Valamar upravlja i Hotelima Makarska d.d. Stoga se emisije stakleničkih plinova prate i za to društvo. Emisije stakleničkih plinova Hotela Makarska iz proteklih godina pridodali smo konsolidiranim

podacima Grupe Valamar Riviera radi dobivanja usporedivih podataka.

Društvo Hoteli Makarska u 2018. godini bilježi povećanje izravnih i neizravnih emisija stakleničkih plinova iz 1. i 2. opsega u odnosu na 2017. godinu, a tako je i kad se usporede emisije iz 2017. i 2016. godine. Povećanje u 2018. u odnosu na prethodnu godinu iznosi 9,57 % po noćenju.

USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA U VALAMAR RIVIERI (2015. – 2018.)

	(t)	kg/noćenju	Promjena u odnosu na prethodnu godinu	
			(t)	kg/noćenju
2015.		20.333	4,29	
2016.		6.516	1,27	↓ 67,96 %
2017.		6.514	1,24	↓ 0,02 %
2018.		7.094	1,32	↑ 8,90 %

USPOREDBA EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA, KONSOLIDIRANI PODACI ZA GRUPU VALAMAR RIVIERA (2016. – 2018.)

	(t)	kg/noćenju	Promjena u odnosu na prethodnu godinu	
			(t)	kg/noćenju
2016.		10.150	1,68	
2017.		10.401	1,67	↑ 2,47 %
2018.		11.415	1,80	↑ 9,75 %

PODIZANJE EKOLOŠKE SVIJESTI KOD ZAPOSLENIKA I GOSTIJU

Kako je za ostvarenje postavljenih ciljeva ključno da u njih budu uključeni svi dionici tih procesa, Valamar u projekte očuvanja okoliša uključuje svoje djelatnike i goste.

Osim kontinuiranih i redovitih edukacija za zaposlenike o djelovanju u skladu s imperativom očuvanja okoliša, na ključnim mjestima u objektima postavljene su obavijesti za djelatnike i goste na koji način mogu pridonijeti zaštiti okoliša svojim ponašanjem.

Načini na koji se zajednički doprinosi tom cilju su raznoliki – od toga kako štedjeti vodu, energiju, smanjiti upotrebu kemikalija i nastanak otpada do toga kako pravilno odlagati otpad radi njegova recikliranja.



VALAMAR
All you can holiday

HELP US LOOK AFTER THE ENVIRONMENT

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

SAVE WATER

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

DECREASE THE USE OF CHEMICALS

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

SAVE ENERGY

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

WASTE: REDUCE, REUSE & RECYCLE

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

PREVENT WATER AND SOIL POLLUTION

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

ANIMAL WELFARE

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

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

Thank you for your contribution.

We invite you to read more about our sustainability efforts in "Integrated Company Annual Report and Corporate Social Responsibility" on our website: <https://valamar-riviera.com>

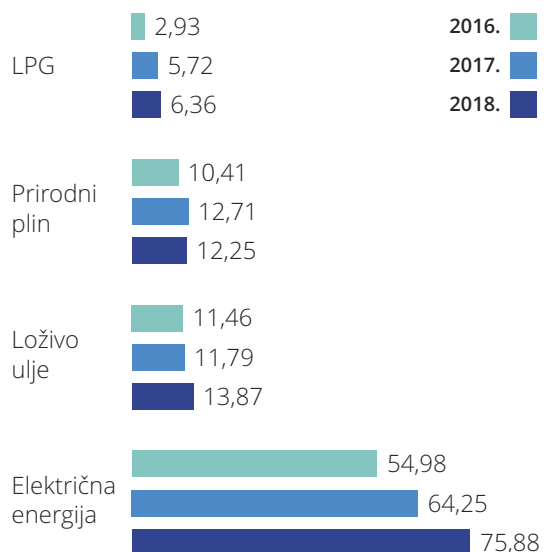


ENERGETSKA UČINKOVITOST

Valamar Riviera je u svojem poslovanju fokusirana na smanjenje potrošnje fosilnih goriva, osobito loživog ulja, smanjenje potrošnje pitke vode te smanjenje potrošnje električne energije. Ukupno je u projekte energetske učinkovitosti u 2018. godini uloženo 10,1 milijuna kuna, pri čemu planirana ušteda na troškovima energije iznosi 1,2 milijuna kuna godišnje.

Još osamdesetih godina prošlog stoljeća, kroz investicije u prve termosolarne kolektore u kampovima, u Valamaru je pokrenuto sustavno ulaganje u zelene tehnologije.

USPOREDBA POTROŠNJE ENERGENATA 2016. – 2018. (GWh)



Danas je u Valamarovim objektima ugrađeno oko 2.600 solarnih panela, ukupne površine 5.200 m².

Investicijske projekte Valamar Riviere obilježava posebno naglašen aspekt zaštite okoliša. U tom se kontekstu ugrađuju uređaji visoke energetske klase, klasična rasvjetna tijela zamjenjuju se visokoučinkovitim rasvjetom (LED rasvjeta), a za pripremu tople vode u kampovima i apartmanskim naseljima upotrebljavaju se Sunčeva energija i dizalice topline. S ciljem povećanja energetske učinkovitosti, u Valamaru se provode redoviti energetske pregledi, a od važnijih mjera u području ušteda energije i vode svakako treba istaknuti:

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

sustava upravljanja energetskim postrojenjima te rasvjetom

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

POTROŠNJA ENERGENATA U 2018.

	Potrošnja u mjernoj jedinici	kWh	GWh	kWh /Noćenje
El. energija (kWh)	75.876.183	75.876.183	75,88	11,52
Loživo ulje (l)	1.386.785	13.867.850	13,87	2,11
Gorivo za vozila (l)	311.687	3.116.872	3,12	0,47
Prirodni plin [kWh]	12.247.836	12.247.836	12,25	1,86
Propan butan (kg)	497.205	6.364.228	6,36	0,97
UKUPNO		111.472.969	111,47	16,93

1. POTROŠNJA ENERGIJE PRIKAZANA PO STAVKAMA:

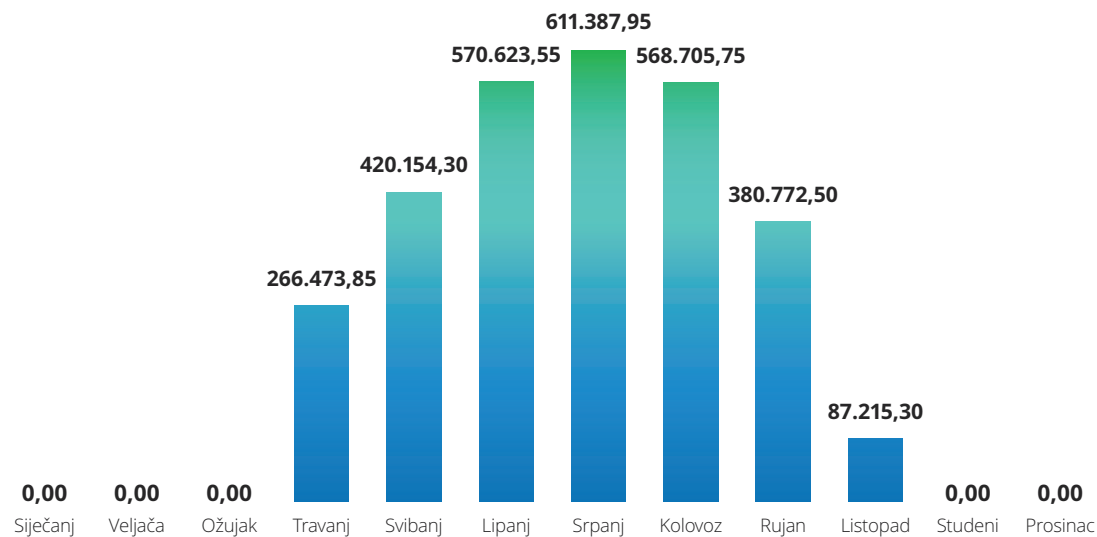
- a) ukupna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora:
u 2018. godini potrošeno je 46.050.256 kWh energije iz neobnovljivih izvora od ukupno 111.472.969.
- b) ukupna potrošnja energije iz obnovljivih izvora:
65.422.712 kWh
(sva električna energija za objekte Valamar Riviere dolazi iz obnovljivih izvora)
- c) ukupna potrošnja električne energije:
75.876.183 kWh
- d) ukupna potrošnja energije u džulima ili njihovim mjernim izvedenicama:
401.302.688 MJ

2. ENERGETSKI INTENZITET, PRIKAZAN PO STAVKAMA:

- a) omjer energetskog intenziteta (sumirana ukupna energija u kWh po noćenju):
16,93 kWh po noćenju
- b) vrste energije uključene u omjer:
električna energija, loživo ulje, gorivo za vozila, prirodni plin i propan butan



ENERGIJA PREDANA U SUSTAV SOLARNIM KOLEKTORIMA QSOL U 2018. (kWh)





RECIKLIRANJE VODE 2018.

Ukupna potrošnja vode (m ³)	1.724.673
Količina reciklirane vode za potrebe navodnjavanja (m ³)	8.872
Praonica Poreč (m ³)	28.046
Iskorištene reciklirane vode (od ukupne potrošnje)	2,14 %

PODZEMNE VODE I VODE LOKALNIH ILI DRUGIH VODOVODA

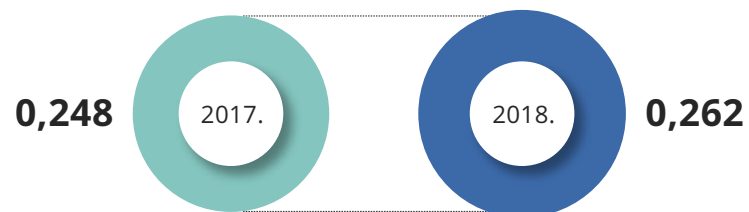
Podzemni vodovodi (m ³)	16.180
Lokalni vodovodi ili drugi vodovodi (m ³)	1.708.493

ISPUŠTANJE VODE PREMA ODREDIŠTU

Javni sustav odvodnje (m ³)	1.483.321
More (m ³)	86.125
Ispust u teren (m ³)	8.436

Ukupni obujam otpadnih voda dobiven je na temelju procjene isporučene vode umanjen za postotak koji se koristi za navodnjavanje i polijevanje sportskih terena. Nema ugrađenih mjerača protoka otpadnih voda. Otpadne vode ispituju se 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 2017. – 2018. (m³/noćenje)*



* Povećanje specifične potrošnje vode rezultat je investicija u nove bazene i zelene površine pod navodnjavanjem te zbog akvizicije novih objekata koji su uključeni u rezultate 2018.



ZBRINJAVANJE OTPADA

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

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



Ukupna količina proizvedenog otpada u 2018. je 8.967 tona, a u 2017. je 9.412 tona. Povećane su količine selektivno prikupljenog stakla, plastike, papira i kartona, a smanjene količine proizvedenog miješanog komunalnog otpada.

U odnosu na vrijednosti objavljene za 2017. godinu, količine miješanog komunalnog otpada za Imperial Rab povećane su zbog promjene metodologije obračunavanja.

U 2018. nije bilo proizvedenih količina otpada s gradilišta Valamar Girandella Resorta i Family Life Bellevue Resorta, što rezultira smanjenjem ukupno proizvedenih količina otpada.

U 2018. uključene su količine proizvedenog otpada u Hotelima Makarska d.d.

6

ODNOSI S
INVESTITORIMA

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.

Uvrštavanjem na zahtjevnu službenu kotaciju Zagrebačke burze nastojalo se dodatnom razinom transparentnosti komunikacije o poslovanju privući institucionalne ulagače koji su do tada imali sužen pristup rastućem hrvatskom turističkom sektoru, a rastući interes, osobito inozemnih ulagača, potvrdio je opravdanost i uspješnost tih procesa.

Kao vodeća hrvatska dionica i kompanija s oko 22 tisuće dioničara, Valamar Riviera je 12. lipnja 2018. organizirala svoj treći 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. Predstavljena je i nova strategija brenda, koja predstavlja okvir razvoja poslovanja u predstojećem razdoblju.



*Valamar Collection
Imperial Hotel 4*,
otok Rab*

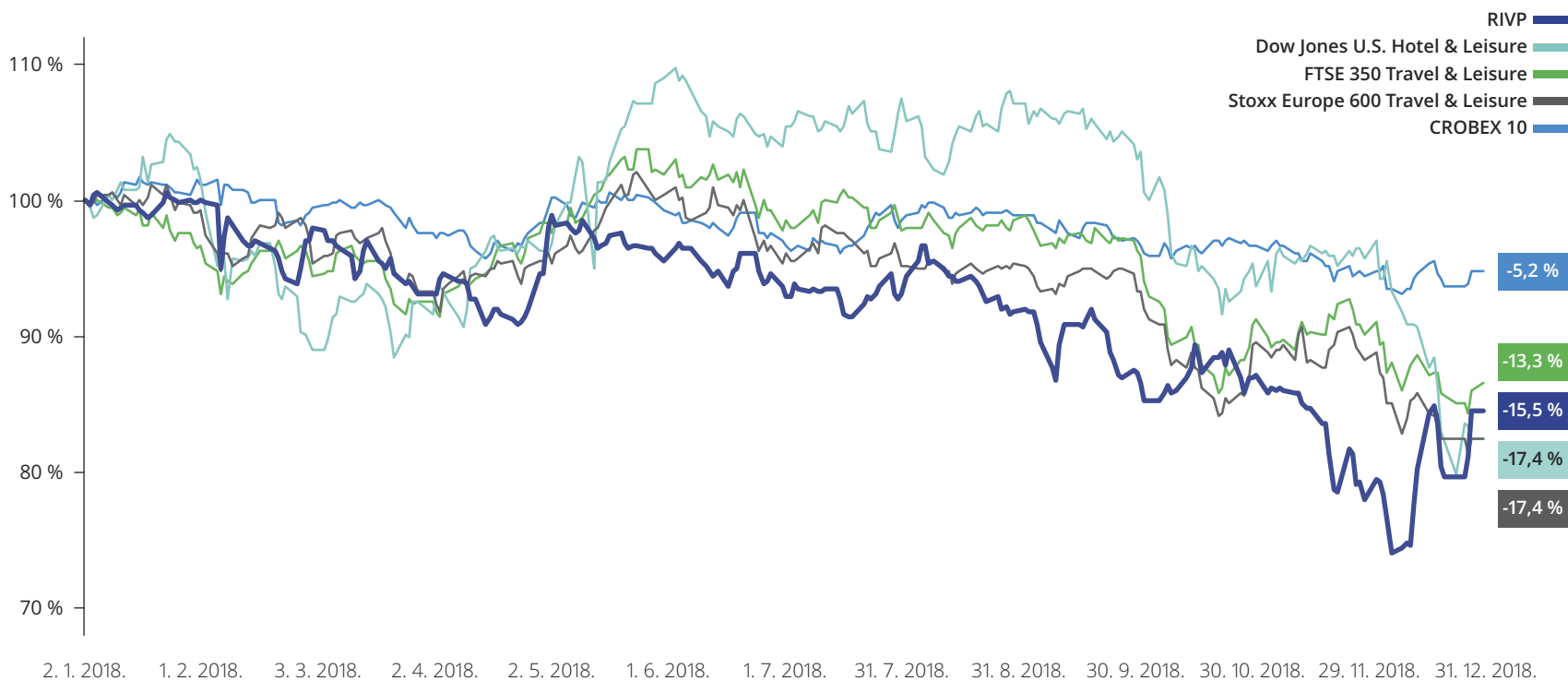
U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2018. najviša je postignuta cijena dionice u redovnom trgovanju uređenog tržišta iznosila 43,60 kuna, a najniža 31,20 kuna. Usprkos snažnom rastu te čvrstim osnovama Valamar Riviere, cijena dionice je, usporedno s negativnim trendovima prisutnih kod usporedivih internacionalnih konkurenata i povezanih indeksa, zabilježila 15-postotni pad u 2018. godini. Unatoč tome što je dionica Valamar Riviere ponovno bila najlikvidnija dionica na Zagrebačkoj burzi, s udjelom raspoloživih dionica za slobodnu trgovinu (eng. *free float*) većim od 50 % i prosječnim dnevnim prometom od 1,1 milijun

kuna, isto nije bilo dovoljno za zadržavanje njezine pozicije u internacionalnom indeksu MSCI Frontier Markets 100 Index (kojeg sačinjava 100 najlikvidnijih *frontier markets* kompanija s najvećom prilagođenom tržišnom kapitalizacijom temeljem dionica raspoloživih za slobodnu prodaju). Isključenje Valamarove dionice iz ovog indeksa tijekom 4. tromjesečja rezultiralo je dodatnim negativnim pritiskom na cijenu dionice, koja se djelomično oporavila krajem godine.

Recentna tržišna kapitalizacija dionice od 4,2 milijarde kuna čini gotovo 3 posto ukupne tržišne kapitalizacije

dionica kojima se trguje na Zagrebačkoj burzi. Povrh indeksa Zagrebačke burze, dionica je sastavnica i indeksa Bečke burze (CROX¹ i SETX²), indeksa SEE Link regionalne platforme (SEELinX te SEELinX EWI³) te svjetskog indeksa MSCI Frontier Markets Indexes. Zagrebačka banka d.d. i Interkapital vrijednosni papiri d.o.o. obavljaju poslove specijalista s redovnim dionicama Valamar Riviere uvrštenim na Službeno tržište Zagrebačke burze. Time pružaju podršku prometu dionicama kompanije, a ona je u promatranom razdoblju iznosila u prosjeku 25,4 posto.

KRETANJE CIJENE DIONICE VALAMAR RIVIERE TE DOMAĆIH I STRANIH INDEKSA



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
5. UniCredit Group – Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

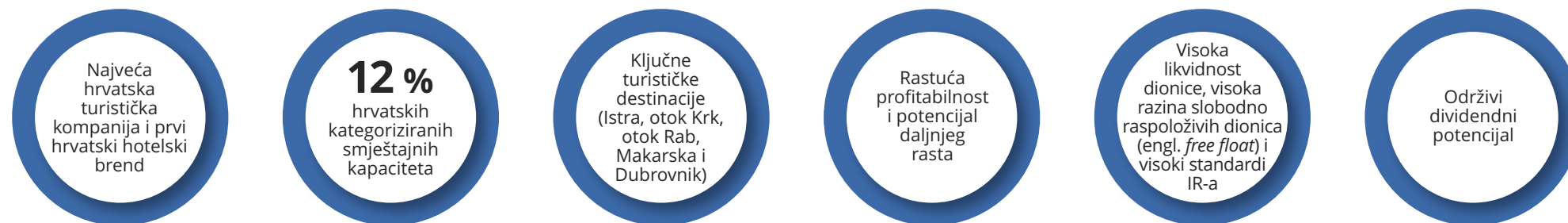
¹ Croatian Traded Index (CROX) predstavlja kapitalizacijsko ponderirani cjenovni indeks koji obuhvaća 12 najlikvidnijih i najkapitaliziranijih dionica Zagrebačke burze.

² 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).

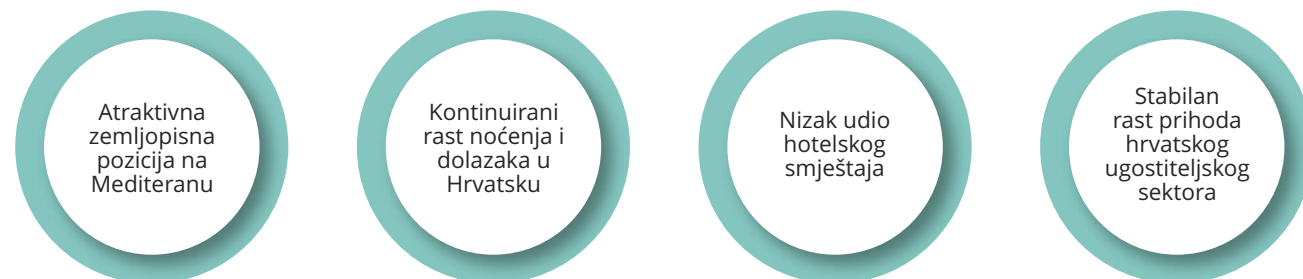
³ SEE Link je regionalna platforma za trgovanje vrijednosnim papirima koju su utemeljile Bugarska, Makedonska i Zagrebačka burza. SEE LinX i SEE LinX EWI predstavljaju dva "blue chip" regionalna indeksa koji se sastoje od deset najlikvidnijih regionalnih kompanija uvrštenih na tri burze: pet iz Hrvatske, tri iz Bugarske i dvije iz Makedonije.

INVESTICIJSKA PROPOZICIJA

VALAMAR RIVIERA



HRVATSKI TURIZAM



NAGRADE U 2018. GODINI

- ▶ Dionica Valamar Riviere proglašena je sedmi put zaredom dionicom godine prema izboru javnosti.
- ▶ Dionica Valamar Riviere proglašena je dionicom s najvećim prometom u 2018. godini na Zagrebačkoj burzi.
- ▶ Nagrada Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze za odnose s investitorima u Hrvatskoj.



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



**Valamar Argosy
Hotel 4*, Dubrovnik**

SASTANCI S INVESTITORIMA U 2018. GODINI

Tijekom 2018. godine održani su sastanci na Londonskoj burzi, konferencijama Zagrebačke i Ljubljanske burze u Zagrebu, Erste Consumer Conference 2018 u Varšavi, Wood&Co u Bukureštu, Erste grupe u Stegersbachu, brokerske kuće Wood&Co u Beogradu i Pragu i Auerbach Grayson u New Yorku, kao i u drugim europskim financijskim središtima.

Gradovi u kojima su održani susreti:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------|
| ▶ Beograd, Srbija | ▶ Poreč, Hrvatska |
| ▶ Budimpešta, Mađarska | ▶ Prag, Češka |
| ▶ Bukurešt, Rumunjska | ▶ Rabac, Hrvatska |
| ▶ New York, SAD | ▶ Stegersbach, Austrija |
| ▶ London, Ujedinjeno Kraljevstvo | ▶ Varšava, Poljska |
| | ▶ Zagreb, Hrvatska |

KOMUNIKACIJA S DIONIČARIMA I INVESTITORIMA U 2018. GODINI

Glavna skupština dioničara

Road showovi
i sastanci s investitorima i dioničarima

Odjel odnosa s investitorima

Organizacija Dana investitora

Korporativna internetska stranica
za dioničare i investitore

Pravodobna objava informacija
i materijalno važnih činjenica

Sudjelovanja na konferencijama,
forumima i investitorskim događajima



Valamar Zvonimir
Hotel 4*, otok Krk

7 NAGRADE I PRIZNANJA

Valamar Riviera kao vodeća turistička kompanija kontinuirano ulaže napore u podizanje razine kvalitete svoje ponude i usluge. Koliko je u tome uspješna, najbolje dokazuju brojne nagrade i priznanja, koji su nastavili pristizati i u 2018. godini.

Svake godine Valamarove hotele i ljetovališta te kamping ljetovališta na svim destinacijama i u svim kategorijama gosti ocjenjuju najvišim ocjenama, kao i struka, koja svoje zadovoljstvo izražava brojnim priznanjima. Za izvrsne rezultate zaslužni su jasna misija i vizija kompanije, kao i strategija poslovanja te kontinuirana ulaganja u destinacije i objekte, unapređenje postojećih te razvoj novih i inovativnih koncepata i sadržaja za goste i lokalnu zajednicu. Osim zadovoljstva gostiju, u Valamar Rivieri zadovoljstvo zaposlenika na prvom je mjestu. Posebna se pozornost stoga posvećuje i brizi o zaposlenicima, zahvaljujući čemu Valamar Riviera s ponosom nosi titulu vrhunskog poslodavca u turizmu.

Među najvažnijim ovogodišnjim nagradama ističu se "Dionica godine", i to sedmi put zaredom, prema odabiru javnosti u tradicionalnom izboru Zagrebačke burze za najbolju dionicu, World Luxury Hotel Awards, World Travel Awards, Grand Prix za komunikaciju projekta "Tisuću dana na Jadranskom moru", Indeks DOP-a za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava, Zlatna koza, Zlatni ključ, brojne nagrade na Danima hrvatskog turizma ("Obiteljski hotel godine", "Najbolja plaža na Jadranu"), EU Ecolabel i mnoge druge.

Ivanu Budin Arhanić, potpredsjednicu Valamar Riviere za poslovni razvoj i korporativne poslove,

MBA Croatia proglasilo je poslovnom ženom 2018. godine. Valamarovi zaposlenici na hrvatskim su strukovnim natjecanjima osvojili brojne nagrade, što je samo jedan u nizu dokaza njihove profesionalnosti, predanosti i posvećenosti kontinuiranom usavršavanju te razvoju karijere



Valamar Collection Girandella
Resort 4/5*, Rabac

➔ MEĐUNARODNE NAGRADE I PRIZNANJA U 2018.

ANWB	ANWB TOP 2019	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Solaris Camping Resort by Valamar
ADAC	ADAC Superplatz	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Baška Beach Camping Resort by Valamar
MBA Croatia	Poslovna žena godine	Ivana Budin Arhanić
TUI	Best Wi-Fi	TUI Family Life Bellevue Resort
	Najbolji uvjeti u sobama	TUI Family Life Bellevue Resort
	Najbolji uvjeti u vidu čistoće	TUI Family Life Bellevue Resort
Gault&Millau	Gault&Millau 2018.	Restorani Miramare i Spinnaker
World Travel Awards	Croatia's Leading Business Hotel	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	Croatia's Leading Hotel	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
	Croatia's Leading Resort	Valamar Collection Girandella Resort
	Croatia's Leading Boutique Hotel	Valamar Riviera Hotel & Residence
Camping2be.com	Camping2be 2018 Award	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
Trip Advisor	Certificate of excellence 2018	18 hotela
	Traveller's choice 2018	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
Kult plave kamenice	Šest najvažnijih festivala domaće hrane i vina	Istra&Craft Beer festival
World Luxury Hotel Awards	Najbolji hrvatski luksuzni resort	Valamar Collection Isabella Island Resort
	Najbolji luksuzni plažni resort	Valamar Collection Dubrovnik President Hotel
avtokamp.si	Veliki istarski kampovi, hrvatski kampovi s najboljim mobilnim kućicama, veliki kampovi na Kvarneru	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar
Leading Campings of Europe	Leading Campings of Europe	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar, Krk Premium Camping Resort by Valamar
Greenovation	Green Mark	Lanterna Premium Camping Resort by Valamar
F.I.C.C.	Najboljih 100 kampova u Europi	Krk Premium Camping Resort by Valamar, Lanterna Premium Camping Resort by Valamar

DOMAĆE NAGRADE I PRIZNANJA U 2018.

Croatian Camping Union	Croatia's Best Campsite	Krk Premium Camping Resort, Lanterna Premium Camping Resort, Ježevac Premium Camping Resort, Marina Camping Resort, Bunculuka Camping Resort, San Marino Camping Resort, Baška Beach Camping Resort, Padova Premium Camping Resort, Orsera Camping Resort by Valamar, Solaris Camping Resort by Valamar, Istra Premium Camping Resort
	Village for All	Baška Beach Camping Resort
UPUHH	Sustainable Hotel	Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Koralj Hotel, Valamar Zagreb Hotel, TUI Family Life Bellevue Resort
FMTU Rijeka	Status stručne baze Sveučilišta u Rijeci	Valamar Riviera d.d.
Hrvatska udruga za odnose s javnošću	Grand Prix za komunikaciju projekta Tisuću dana na Jadranskom moru	Valamar Riviera d.d.
Zagrebačka burza	Dionica godine	Valamar Riviera d.d.
	Dionica s najvećim prometom	Valamar Riviera d.d.
Turistička zajednica istarske županije	Zlatna koza	Terra Magica Adventure Mini Golf
Udruga Hrvatski izvoznici	Zlatni ključ	Valamar Riviera d.d.
HGK	Među najboljim hotelima 4*	Valamar Diamant Hotel
	Najbolja plaža na Jadranu	Val Sundance Sandy Family Beach
	Jedan od tri najbolja kongresna hotela	Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel
	Među najboljim hotelima 3***	Valamar Koralj Hotel
	Obiteljski hotel godine	Valamar Collection Isabella Island Resort
	Jedan od najboljih stories hotela	Valamar Collection Isabella Island Resort
	Jedan od tri najbolja velika kampa na Jadranu	Krk Premium Camping Resort by Valamar
Poslodavac partner d.d.	Poslodavac partner	Valamar Riviera d.d.
7. prvenstvo sommeliera Istre i Kvarnera 2018.	1. mjesto Zoran Gregorović	Valamar Collection Isabella Island Resort
UPUHH (Sekcija barmena)	Najbolji hotelski barmen	Nino Karlovčec, Alen Muratović, Luka Fafija (dvije nagrade), Dominik Šanko, Marko Dumičić
UPUHH (Sekcija barmena) i Hrvatski sommelier klub	Najbolji koktel-majstor	Melisa Okić, Nino Karlovčec, Alen Muratović, Denis Španjol, Jugo Penda
HR PSOR i HGK	Indeks DOP-a za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava	
M.E.P. i Ministarstvo gospodarstva	Srebrni UM	Valamar Riviera d.d.



CERTIFIKATI I OZNAKE KVALITETE U 2018.

HACCP	Codex Alimentarius	Valamar Diamant Hotel & Residence, Valamar Crystal Hotel, Rubin Sunny Hotel, Valamar Collection Isabella Island Resort, Valamar Collection Marea Suites, Pical Sunny Hotel, Valamar Riviera Hotel & Residence, Valamar Tamaris Resort, Solaris Camping Resort, Valamar Sanfior Hotel & Casa, Valamar Collection Girandella Resort, TUI Family Life Bellevue Resort, Valamar Koralj Hotel, Valamar Zagreb Hotel, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Valamar Argosy Hotel, Bunculuka Camping Resort, Marina Camping Resort, Valamar Padova Hotel, Valamar Collection Imperial Hotel, Valamar Carolina Hotel i Villas, Eva Sunny Hotel & Residence, San Marino Sunny Resort, San Marino Camping Resort, Valamar Zvonimir Hotel & Villa Adria, Valamar Atrium Baška Residence, Corinthia Hotel, Restoran La Pentola, Lanterna Premium Camping Resort
ISO	ISO 14001	Svi Valamarovi objekti
	ISO 9001	Svi Valamarovi objekti
	ISO 50001	Svi Valamarovi objekti
FEE (Foundation for Environmental Educational)	Plava zastava	Brulo, Borik, Oliva, Galeb, Valeta, Istra, Vala, Crnika, Krk Premium Camping Resort by Valamar, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar, Valamar Collection Dubrovnik President Hotel, Cava
Ministarstvo turizma	Oznaka „Q“	Valamar Riviera Hotel & Residence
EU Ecolabel	Znak za okoliš Europske unije	Lanterna Premium Camping Resort, Solaris Camping Resort, Istra Premium Camping Resort, Krk Premium Camping Resort, Ježevac Premium Camping Resort, Orsera Camping Resort



1 Marko Čižmek i Filip Močibob na dodjeli nagrade za dionicu godine, koja je Valamar Rivieri 2018. dodijeljena sedmi put zaredom

2 Sedam nagrada Valamarovim objektima na Danima hrvatskog turizma

3 Ivani Budin Arhanić dodijeljena je nagrada MBA Croatia – Poslovna žena godine 2018.



4 Priznanje za najbolje hrvatske kampove

5 Grand PRix za komunikaciju donacijskog programa Valamar Riviere „Tisuću dana na Jadranskom moru“

6 Prestižne World Travel Awards za četiri hotela Valamar Riviere



7 Dodjela certifikata Poslodavac partner

8 Premium kampovi Valamar Riviere među najboljima u Europi

9 Prvo mjesto na natjecanju Best hotel barmen



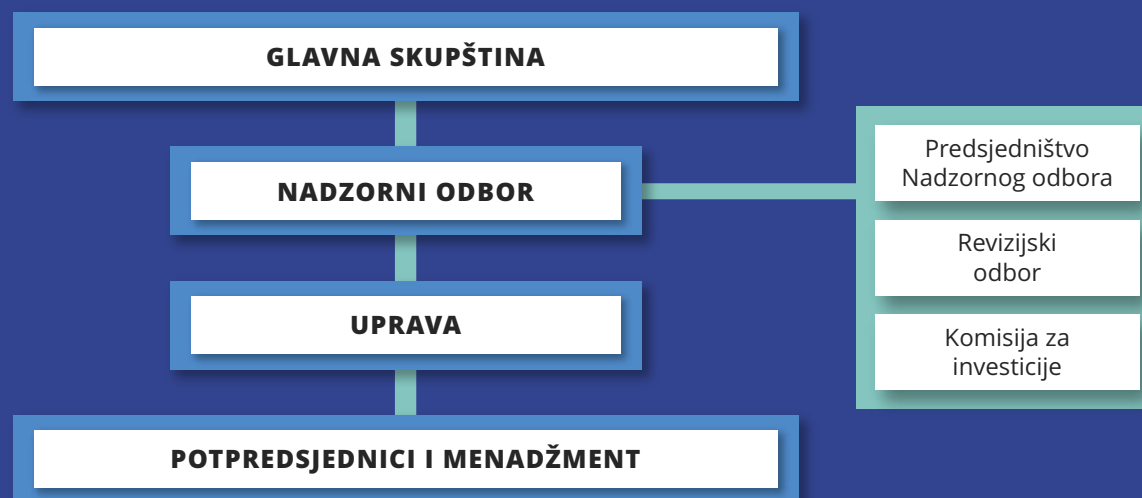
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



KORPORATIVNA STRUKTURA

Kao dioničko društvo s oko 22 tisuće 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.





*Valamar Collection
Dubrovnik President
Hotel 5*, Dubrovnik*



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 pododбора, 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
Gustav Wurmböck	predsjednik	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Franz Lanschützer	zamjenik predsjednika	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Mladen Markoč	zamjenik predsjednika	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	neovisni član	■	■	■	
Georg Eltz Vukovarski	član	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	predstavnik dioničara	■		■	■
Vicko Ferić	član	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	predstavnik dioničara	■		■	■
Hans Turnovszky	član	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	neovisni član	■		■	■
Valter Knapić	član	od 7. 7. 2017. do 6. 7. 2021.	predstavnik zaposlenika	■			
Održani sastanci u 2018.				14*	13	4	2

* Nadzorni odbor je tijekom 2018. godine održao četrnaest (14) sjednica, od kojih devet (9) 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. Nadalje, zadaća je višeg menadžmenta međuodjelno funkcionalno upravljanje i vodstvo, provedba korporativne strategije i pružanje upravljačke podrške predsjedniku Uprave.

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

- ▶ **CAPEX odbor**
(kapitalni investicijski projekti)
- ▶ **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 Kukurin	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 Vusić	direktor za internu reviziju i upravljanje projektima		■			
Dragan Vlahović	direktor nabave				■	
Miroslav Dinčić	direktor sektora ljudskih potencijala (do 31. 12. 2018.)			■		
Ines Damjanić Šturman	direktorica sektora ljudskih potencijala (od 1. 1. 2019.)			■		
Tea Cergna	direktorica odjela razvoja ljudskih potencijala					■

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

Miroslav Dinčić, član*

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 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 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 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

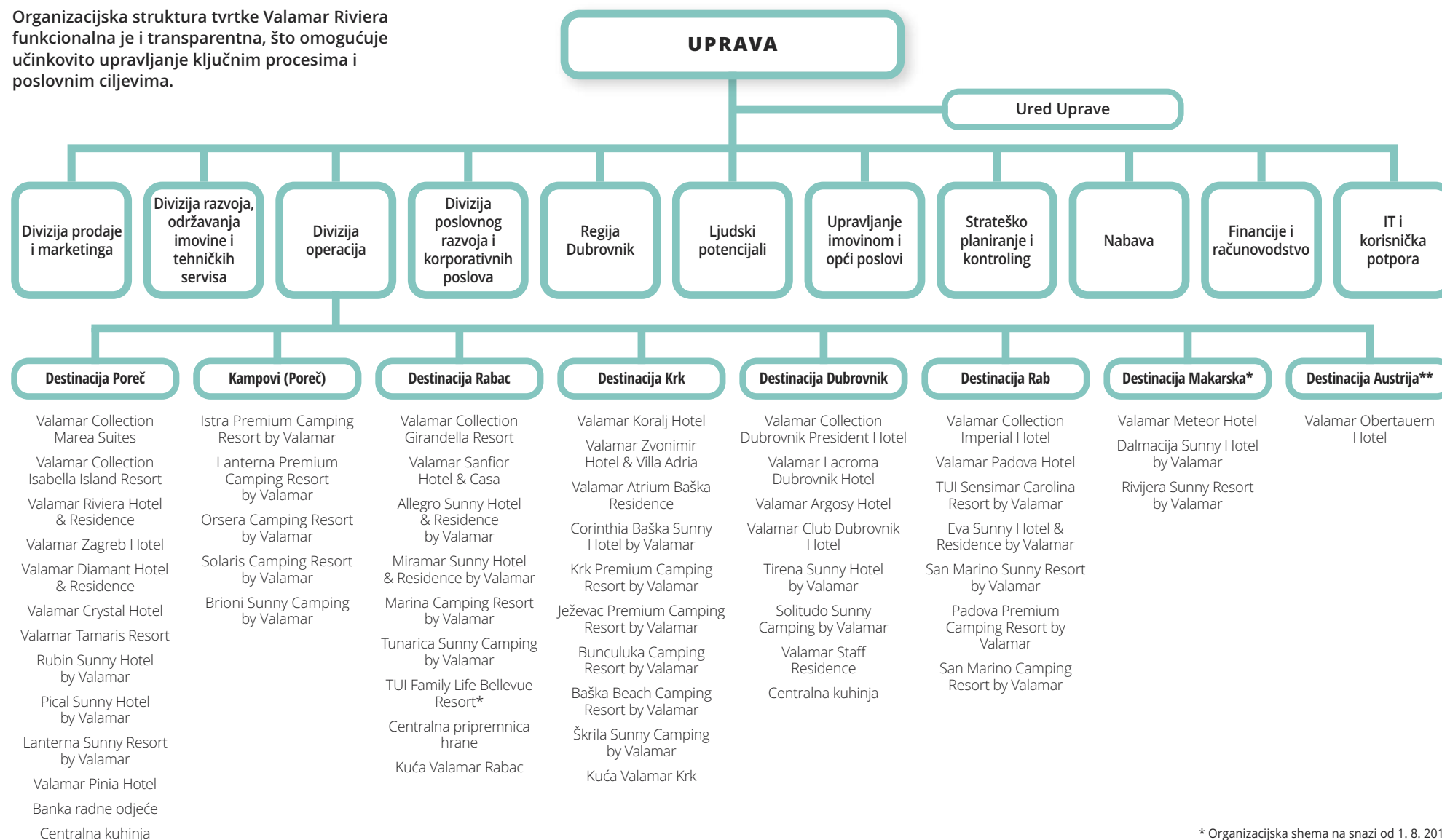
Zadaci Odbora:

- ▶ 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.

* Od siječnja 2019. Miroslava Dinčića na ovoj je poziciji zamijenila Ines Damjanić Šturman.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA TVRTKE VALAMAR RIVIERA

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



* Organizacijska shema na snazi od 1. 8. 2018.

** Organizacijska shema na snazi od 1. 11. 2018.



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.

Osim toga, bio je član Upravnog odbora kompanije Valamar poslovni razvoj d.o.o. (od 2005. do 2011.) te predsjednik Upravnog odbora Valamar grupe d.d. (od 2005. do 2010.). U nadzornim je odborima kompanija Valamar Adria holding d.d., Valamar grupa d.d., Puntizela d.o.o. i Valamar turistički projekti d.o.o. obnašao nekoliko različitih dužnosti, a trenutačno je predsjednik Nadzornog odbora kompanije Valamar Riviera d.d.



FRANZ LANSCHÜTZER,
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Franz Lanschützer završio je MBA studij u Beču (Vienna University of Economics) te doktorirao na Sveučilištu u Budimpešti. Ima bogato iskustvo u korporativnim financijama i upravljanju imovinom u srednjoj i istočnoj Europi. 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.) te člana NO-a društava Valamar Adria holding d.d. i Riviera Adria d.d. (sada Valamar Riviera d.d.). Bio je član Uprave društava Valamar poslovni razvoj d.o.o. (od 2005. do 2011.) i Vela Kluda d.o.o. (od 1997. do 2013.).

Obnašao je i funkciju glavnog izvršnog direktora i predsjednika Uprave društva Valamar Riviera d.d. u 2014. i 2015. godini, a od lipnja 2015. je i zamjenik predsjednika 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, a od 2018. u Zajedničkom odvjetničkom uredu Mladen Markoč, Ivan-Krešimir Tomić i Relja Pečina. Potpredsjednik je i 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., Imperiala d.d., Ingre d.d., ICF-a d.d., Hotela Laguna d.d. i dioničkog društva Proficio. Član je Upravnog vijeća ustanove Magdalena – klinika za kardiovaskularne bolesti Medicinskog fakulteta Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku.

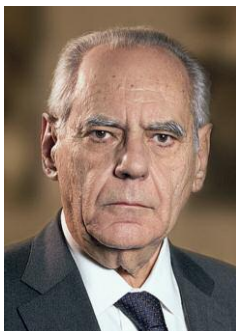


GEORG ELTZ VUKOVARSKI,
član Nadzornog odbora

Georg Eltz Vukovarski stekao je obrazovanje u Švicarskoj i Njemačkoj, gdje je diplomirao ekonomiju, povijest i filozofiju. Diplomirao je na Sveučilištu St. Gallen, gdje je završio studij poslovne administracije.

Prije dolaska u Hrvatsku 1994. godine bio je na poziciji direktora marketinga te član uprave 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.

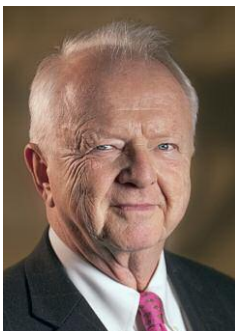


VICKO FERİĆ,
član Nadzornog odbora

Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 1974. godine. Profesionalnu karijeru započeo je u Organskoj kemijskoj industriji (današnji Dioki d.d.) te nastavio u 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. Ujedno je i član Hrvatske udruge certificiranih članova nadzornih i upravnih odbora. Trenutačno je član nadzornih odbora društava Končar – Elektroindustrija te Valamar Riviera.



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 zvijezdica 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.



VALTER KNAPIĆ,
član Nadzornog odbora

Valter Knapić završio je srednju strukovnu školu, smjer elektrotehnika. Zaposlen je u Valamar Rivieri od 1986. godine na raznim pozicijama, a trenutno radi na mjestu pomoćnika šefa recepcije. Posljednjih 20 godina član je i Radničkog vijeća, a od 2008. godine glavni je sindikalni povjerenik Sindikata turizma i usluga Hrvatske (STUH) u 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.

UPRAVA



ŽELJKO KUKURIN,
predsjednik Uprave

Željko Kukurin rođen je 1974. godine u Zagrebu. Diplomirao je 1999. godine, a 2003. je i magistrirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, stekavši titulu magistra znanosti u marketingu. Godine 2010. završio je studij internacionalnog menadžmenta na studiju EMBA na Sveučilištu Bocconi u Milanu. 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 Valamarovoj prodaji i marketingu te je bio zadužen za razvoj niza strateških projekata u grupi. Od 2010. do 2014. godine predsjednik je Uprave Istraturista d.d. u vlasništvu grupacije Zaba UniCredit 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 milijuna eura.

Godine 2015. Kukurin se ponovno priključio Valamaru te je u lipnju iste godine imenovan predsjednikom Uprave konsolidiranog portfelja Valamar Riviere. Od 2015. godine preuzeto je nekoliko turističkih kompanija, pokrenut je snažan investicijski ciklus, realizirano je više strateških partnerstava, ostvaren je značajan rast vrijednosti kompanije i osjetno povećano zapošljavanje. Kukurin obnaša funkciju predsjednika Nadzornog odbora kompanije Imperial d.d. Rab, zauzima velik broj važnih položaja u hrvatskome turizmu, predsjednik je HUP-ove Udruge ugostiteljstva i turizma, član je vijeća Hrvatske turističke zajednice i Turističke zajednice Istarske županije te sudjeluje u radu niza nacionalnih strukovnih udruga.



MARKO ČIŽMEK,
član Uprave

Marko Čižmek diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Položio je ispite za obavljanje poslova brokera i investicijskog savjetnika. Karijeru započinje 1996. godine u Hrvatskoj narodnoj banci. Nekoliko je godina proveo radeći na poslovima korporativnih financija u 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 1999. do 2011.). Funkciju člana Uprave Valamar Riviere Marko Čižmek preuzeo je 2011. godine. Član je Upravnog odbora Hrvatske udruge financijskih analitičara te Hrvatske udruge korporativnih rizničara.



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 važnih pozicija: kao asistent direktora kampa Funtana, asistent direktora kampa Lanterna te direktor hotela Neptun, danas hotela Valamar Riviera 4* u Poreču. Karijeru nastavlja kao direktor klastera Lanterna, a potom u gradskom poduzeću Parentium, koje se bavi investicijama Grada Poreča. Godine 2011. zaposlio se u umaškom Istraturistu, u kojem je bio direktor za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise.

Godine 2015. postaje potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise Valamar Riviere d.d., u kojoj je odgovoran za vođenje investicijskih ciklusa u imovinu i razvoj turističkog portfelja u vlasništvu Valamara, pružanje usluga strateškog upravljanja investicijskim projektima za turistički portfelj pod upravljanjem Valamara i promišljanje daljnjeg razvoja poslovanja kroz Odbor za investicije. Zajedno sa svojim timom uspješno je realizirao najveći godišnji investicijski ciklus u povijesti Valamara vrijedan više od 900 milijuna kuna, u sklopu kojeg je otvoren i Valamar Girandella Collection Resort, dobitnik nagrade Investicija godine na Danima hrvatskog turizma.



DAVOR BRENKO,
potpredsjednik za prodaju i marketing

Davor Brenko diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Rijeci, a profesionalnu karijeru započeo je 2000. godine u tadašnjoj Rivieri 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. Početkom 2010. odlazi u Istraturist Umag d.d., u kojem 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 odgovoran za rast i razvoj prodaje, marketinga i upravljanja prihodima. U Valamaru je ostvario niz strateških inicijativa kao što su razvoj brend-strategije i uvođenje Valamar brendova, repozicioniranje i tržišni uspjeh velikih investicija, digitalizacija prodaje i marketinga, jačanje turističke ponude, destinacijskog menadžmenta i stvaranje prepoznatljivosti Valamarovih destinacija kao atraktivnih turističkih odredišta.



**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 članica 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. Članica 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 Meliá. 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 turističke objekte. Od 2007. do 2011. godine član je Uprave Valamar hotela i ljetovališta d.o.o., a od 2012. do 2014. godine vodi Valamar poslovni razvoj d.o.o.

Krajem 2014. preuzima poziciju potpredsjednika za operacije vodeće hrvatske turističke kompanije Valamar Riviera d.d., u kojoj je odgovoran za usluge i operacije u čitavom turističkom portfelju i razvoj proizvoda i servisnih koncepata u ključnim područjima kao što su hrana i piće, smještaj, sport, bazeni, plaže, wellness, zabava i animacija te brojne druge ključne inicijative u razvoju poslovanja Valamara. 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.



INTERNA REVIZIJA I KONTROLE UNUTAR VALAMAR RIVIERE

Valamar Riviera posluje na otvoren, pošten i etičan način, vodeći brigu o zaštiti cjelokupnog ljudskog, financijskog, fizičkog, informacijskog, društvenog, ekološkog i reputacijskog kapitala. Interna revizija i kontrola unutar Valamar Riviere d.d. te Revizijski odbor kompanije posvećeni su održavanju najviših standarda integriteta i prakse korporativnog upravljanja kako bi se održala izvrsnost u poslovanju i unaprijedilo povjerenje u sustav korporativnog upravljanja.

Ured za upravljanje projektima pruža podršku Projektnom odboru i standardizira proces izvještavanja, kao i upravljanje portfeljem projekata. Ured za upravljanje projektima (PMO) tijekom 2018. godine pružao je podršku projektnoj organizaciji u društvu, i to na način permanentne standardizacije izvještavanja o tijeku projekata, osobito o upravljanju promjenama, a s posebnim naglaskom na digitalizaciju procesa.

Tijekom 2018. godine u cijelosti je digitaliziran sustav praćenja tijeka i izvještavanja o vođenju projekata, uz redovito održavanje sjednica Projektnog odbora. Projekti o kojima Ured vodi brigu podijeljeni su u tri osnovne kategorije: to su portfelj, program i projekt, uz obilježja strateškog i operativnog karaktera, te poseban program digitalizacije. Izvještavanje o tijeku projekata u digitalnom obliku propisano je odgovarajućim procedurama, a voditeljima projekata dodijeljene su odgovarajuće licence za rad u sustavu te je održana edukacija. Tijekom 2018. godine u društvu se vodilo 50-ak projekata različitog karaktera, osobito iz poslovnih područja hotelskih operacija, prodaje i

marketinga, ljudskih potencijala, financija, informatičkih tehnologija i drugih područja. Tijekom 2018. u rad Projektnog odbora uvedene su određene novosti, poput prioritizacije projekata u tri ključne kategorije, a u svrhu što efikasnijeg sagledavanja projektnog portfelja. Osim navedenog, tijekom godine održano je i nekoliko sjednica Odbora s fokusom na pojedine strateške projekte radi što detaljnijeg uvida u projekte iz pojedine domene i poslovnog područja.

Revizijski odbor pomaže Nadzornom odboru u praćenju:

- ▶ adekvatnosti i integriteta procesa i postupaka kompanije pri financijskom izvještavanju
- ▶ integriteta financijskih izvještaja kompanije
- ▶ usklađenosti kompanije s propisima i programom upravljanja rizicima u poduzeću
- ▶ predlaganja revizora te njihovih kvalifikacija, neovisnosti, rada i trajanja angažmana
- ▶ djelokruga i pristupa radu te uspješnosti rezultata neovisnih revizora, kao i funkcije interne revizije unutar društva.

Valamarov Revizijski odbor neovisno je interno tijelo koje osigurava provedbu internih revizija i kontrola te smanjenje rizika, kao i efikasnost i mjerodavnost postupaka provjera te provođenja uspostavljenih pravila i procedura.

Neovisnost je osigurana putem organizacijske strukture i utvrđene linije izvještavanja. Revizijski odbor

također predlaže izbor Valamarova revizora financijskih izvještaja te prirodu i opseg revizije, neovisnost revizora i njegovu učinkovitost te naknade za izvršenu reviziju, kao i ostale usluge. Revizijski odbor sastaje se četiri puta godišnje ili češće u slučaju potrebe. Odbor može povremeno održavati zasebne sastanke s Upravom, internim revizorima i revizorima financijskih izvještaja ako netko od navedenih smatra da je određena pitanja potrebno odvojeno razmotriti. Revizijski odbor može, smatra li to potrebnim, pozvati vanjske sudionike, uključujući neovisne savjetnike, da povremeno prisustvuju sastancima Revizijskog odbora. Revizijski odbor čuva zapise sa svojih sastanaka na prikladan način. Uloga interne revizije u Valamar Rivieri obuhvaća razne funkcije i kompetencije.

Opseg rada interne revizije obuhvaća ova područja:

- ▶ propise, procese i postupke
- ▶ financije i poslovanje
- ▶ ugovore s trećim osobama
- ▶ promjene u hotelskom menadžmentu
- ▶ usklađenost s propisima
- ▶ interni sustav kontrole.

Interna revizija u suradnji s internom kontrolom provodi tzv. *ad hoc* kontrole financijsko-materijalnog te procesno-proceduralnog karaktera u objektima. Plan rada revizije temelji se na sustavnoj procjeni ključnih rizika, koji se potom zasebno kvantificiraju i rangiraju.

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 (inicijalni intervju, rad na terenu, završni intervju)
- ▶ revizorsko izvješće
- ▶ pregled provedenih radnji (*follow-up*).

Plan angažmana interne revizije temelji se na procjeni rizika, koja se provodi barem jednom godišnje. Godišnji plan revizije sadrži plan tema usklađen sa strateškim planom kompanije.

Unutar Valamar Riviere procesi interne revizije ne završavaju sastavljanjem, potpisivanjem i distribucijom konačnog izvješća interne revizije. Postupkom pregleda provedenih radnji (*follow-up*) interni revizori ocjenjuju prikladnost, učinkovitost i

pravodobnost radnji koje je poduzeo menadžment putem nalaza i preporuka te je stoga suradnja interne revizije i rukovoditelja određenih organizacijskih jedinica iznimno važna.

Bitno je naglasiti sinergiju i suradnju s internom kontrolom društva kako bi se spriječio bilo kakav oblik nepravilnosti vezanih uz operativno poslovanje u objektima, upravljanje sitnim inventarom, imovinom, novčane transakcije, usklađenost s poreznim propisima, izdavanje računa i slično. Tijekom 2018. započeto je testiranje sigurnosti informatičkog sustava, a sve s ciljem podizanja svijesti zaposlenika o povezanim rizicima, kako u objektima tako i u centralnim službama. Navedena testiranja nastaviti će se i u idućem razdoblju (ili budućnosti), osobito zbog izloženosti Valamar Riviere rizicima digitalnog poslovanja, s naglaskom na maksimalnu zaštitu osobnih podataka.



PET FAZA PLANA INTERNE REVIZIJE TEMELJENOG NA RIZICIMA



KLJUČNI TIPOVI RIZIKA PO PODRUČJIMA



STRATEŠKI RIZICI:

- ▶ korporativno upravljanje
- ▶ razvojni projekti
- ▶ spajanja, akvizicije i investicije
- ▶ tržišna dinamika
- ▶ komunikacija i odnosi s investitorima
- ▶ makroekonomske promjene
- ▶ promjene u sektoru.



RIZICI USKLAĐENOSTI:

- ▶ usklađenost s regulativom
- ▶ usklađenost s pravnim propisima
- ▶ standardne operativne procedure
- ▶ interne kontrole
- ▶ Etički kodeks.



OPERATIVNI RIZICI:

- ▶ materijalna imovina
- ▶ prijevare
- ▶ prijetnje ili prirodne katastrofe
- ▶ ljudski faktor
- ▶ prodaja
- ▶ lanac nabave
- ▶ reputacija
- ▶ informacijske tehnologije.



FINANCIJSKI RIZICI:

- ▶ porezni sustav
- ▶ likvidnost i kreditni uvjeti
- ▶ tečaj
- ▶ računovodstvo i izvješćivanje
- ▶ tržišta.

KLASIFIKACIJA STUPNJEVA RIZIKA

VISOKI (1 – crveno):

Označava znatan rizik; potrebno je izvršiti preporuke u kratkom roku, onako kako je propisano u Rasporedu mjera.

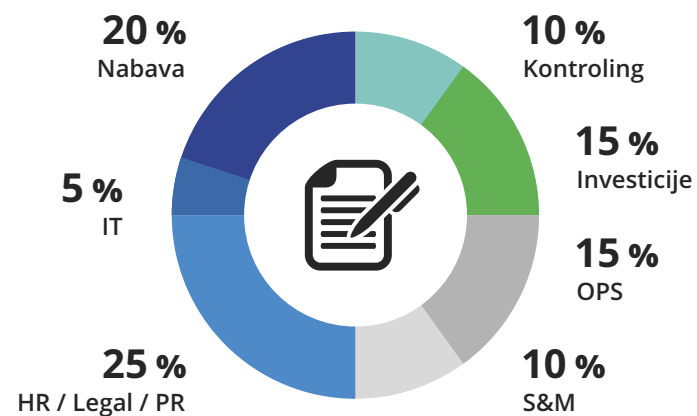
SREDNJI (2 – žuto):

Označava manje rizike, potrebno je primijeniti preporuke prema navedenim prioritetima tj. prema Rasporedu mjera.

NISKI (3 – zeleno):

Označava rizik koji nije znatan, ali umanjuje efikasnost i poslovanje u skladu s najboljom mogućom praksom, odnosno Rasporedom mjera.

KLJUČNA REVIDIRANA PODRUČJA U 2018.



GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Ured za upravljanje projektima nastavio je i u 2018. godini provoditi projekt usklađivanja poslovanja s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR), kojom su definirane mjere potrebne za postizanje adekvatne razine sukladnosti. Odredba definira koji se osobni podaci fizičkih osoba s područja Europske unije, koliko dugo i u koju svrhu pohranjuju te obrađuju. Projekt usklađenosti sa zahtjevima GDPR-a strukturiran je u dvije osnovne faze:

1. faza: procjena postojeće razine sukladnosti sa zahtjevima GDPR-a (2017.)
2. faza: provedba mjera / inicijativa sukladnosti s GDPR-om (svibanj 2018.)

POLITIKA I PRAVILA

Praksa interne revizije provodi se unutar organizacija koje su različite u svojoj namjeni, veličini, kompleksnosti, strukturi i uključenosti osoba unutar ili izvan organizacije. Unatoč tome što te razlike mogu utjecati na praksu interne revizije, ključno je pridržavati se Međunarodnog okvira profesionalnog djelovanja.

Ključni dokumenti koji reguliraju područje interne revizije unutar Valamar Riviere:

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

Poštovanje i etičnost članova organizacije proizlazi iz primjene pravilnika i standarda koje je usvojila kompanija, ali i iz načina na koje se ta pravila tumače i prihvaćaju u praksi među pojedincima i članovima organizacije.





RIZICI GRUPE I DRUŠTVA

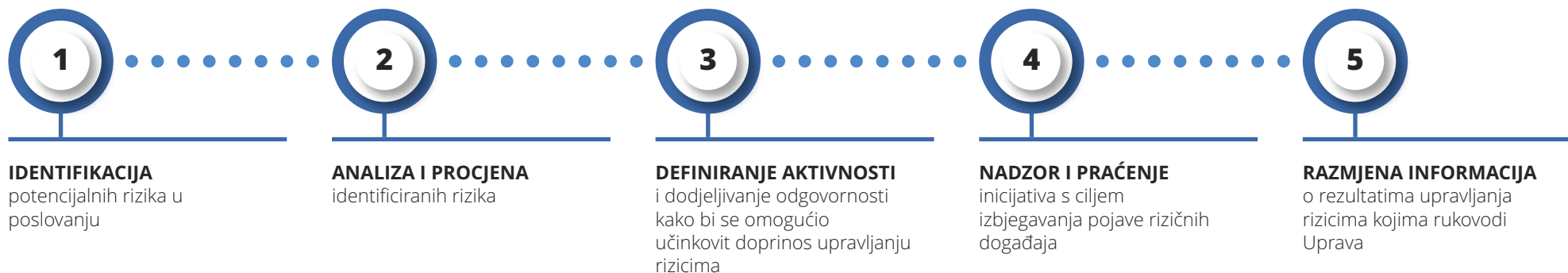
Turizam je kao industrija globalnih razmjera vrlo usko povezan s realnom i financijskom ekonomijom, geopolitičkim okruženjem i ekološkom održivošću. Način na koji turistička industrija djeluje kao cjelina uvelike određuje njezin budući razvoj.

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 pozornost posvećuje utjecajima rizika u kratkom i srednjom roku kako bi se osigurala održivost poslovanja tijekom vremena.

U praćenju i procjeni rizika Društvo i Grupa primjenjuju proaktivni pristup, sagledavajući utjecaj svakog pojedinog rizika na potencijalne prilike koje donosi, a upravljanje rizicima smatraju jednim od ključnih čimbenika diferencijacije u konkurentnom okruženju. Cilj upravljanja rizicima jest 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 poduzimaju, Društvo i Grupa izloženi su brojnim financijskim rizicima, a osobito:

- 1) valutnom riziku
- 2) kamatnom riziku
- 3) kreditnom riziku
- 4) cjenovnom riziku
- 5) riziku likvidnosti
- 6) rizicima povezanim s dionicama.

Društvo i Grupa aktivno pristupaju kamatnoj i tečajnoj zaštiti putem tržišno dostupnih instrumenata s ciljem smanjenja 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 eura i kune.

Valutni rizik nastaje iz budućih komercijalnih transakcija te priznate imovine i obveza. Većina prihoda od prodaje u inozemstvu ostvarena je u eurima, valuti u kojoj je denominiran najveći dio dugoročnog kreditnog duga. Shodno tome, Društvo i Grupa su u tom dijelu uglavnom prirodno zaštićeni od valutnog rizika. Određeni dio obveza iskazan je u kunama, zbog čega Društvo i Grupa aktivno upravljaju valutnim rizikom tako da koriste derivativne financijske instrumente dostupne na financijskom tržištu, u skladu s operativnim procjenama i očekivanim kretanjima tržišta. Time se štite od efektuiranja valutnog rizika i utjecaja nepovoljnih kretanja nominalnog tečaja na imovinu, obveze i novčane tokove.

2) KAMATNI RIZIK

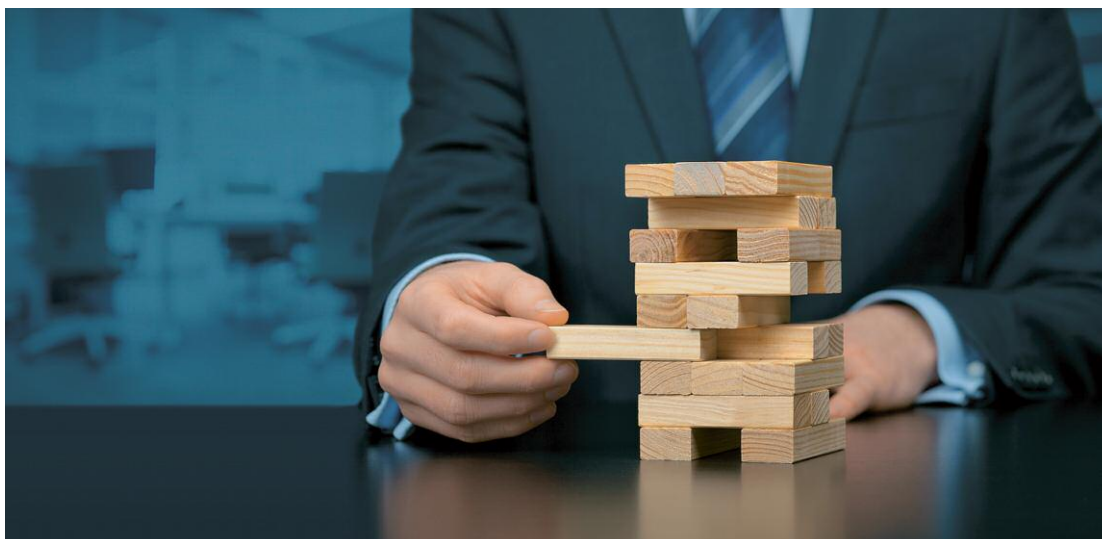
Zaduženja kod banaka ugovorena po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Društvo i Grupu riziku kamatne stope novčanog toka.

Društvo i Grupa aktivno koriste derivativne instrumente za aktivnu zaštitu od izloženosti kamatnom riziku novčanog toka i riziku vrijednosti kamatne stope tako 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 ugovoren dio glavnice kredita koji se štiti. Shodno tome, gotovo cjelokupni kreditni portfelj čine dugoročni krediti s ugovorenom fiksnom kamatnom stopom, odnosno krediti štice derivativnim instrumentom (IRS). 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 raspolazu značajnim viškovima novčanih sredstava.

3) KREDITNI RIZIK

Kreditni rizik proizlazi iz novca, oročenih depozita i potraživanja od kupaca.

U skladu s prodajnim politikama Društva i Grupe, suradnja se ugovara s kupcima koji imaju odgovarajuću kreditnu povijest, odnosno, ugovara se uz plaćanje unaprijed, uplatama sigurnosnih depozita te putem značajnijih kreditnih kartica (za individualne kupce). U svrhu smanjenja kreditnog rizika Društvo i Grupa kontinuirano prate svoju izloženost prema stranama s kojima posluju i njihovu kreditnu sposobnost te pribavljaju instrumente osiguranja potraživanja (mjernice, zadužnice) kako bi umanjili rizike nenaplativosti svojih potraživanja za pružene usluge.



4) CJENOVNI RIZIK

Društvo i Grupa imatelji su vlasničkih vrijednosnih papira i izloženi su riziku promjene cijene vlasničkih vrijednosnih papira koji kotiraju na burzi.

Društvo i Grupa nisu aktivni sudionici tržišta kapitala u smislu trgovanja vlasničkim i dužničkim vrijednosnim papirima. Ulaganjem u dionice tvrtki Imperial i Hoteli Makarska Društvo je u određenoj mjeri izloženo riziku promjene cijene vlasničkog vrijednosnog papira.

5) RIZIK LIKVIDNOSTI

Društvo i Grupa razborito upravljaju rizikom likvidnosti. U svakom se trenutku osigurava dostatna količina novčanih sredstava putem adekvatnih iznosa ugovorenih kreditnih linija za podmirenje obveza, kao i putem osiguravanja dostupnosti kreditnih linija u budućnosti.

Rizik likvidnosti preuzima se i kontrolira putem snažnih neto pozitivnih operativnih novčanih tokova koji se generiraju te putem kreditnih linija kojima se financiraju kapitalne investicije. Kreditne linije za 2019. godinu ugovorene su s renomiranim financijskim institucijama. Otplate većih 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 sljedeću godinu po mjesecima, kao i dugoročni plan novčanog toka.

Višak novčanih sredstava iznad iznosa koji je potreban za upravljanje radnim kapitalom prenosi se

u riznicu Društva i Grupe. Riznica ulaže višak novčanih sredstava na tekuće račune koji nose kamatu, oročene depozite, depozite tržišta novca i utržive vrijednosnice, birajući pritom instrumente s prikladnim rokovima dospijeća 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 fluktuacija u financijskim rezultatima poslovanja Društva i Grupe. Ako navedeni čimbenici 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.

OPERATIVNI RIZICI

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

Ta vrsta rizika uključuje 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 njegovu kontinuitetu i kompleksnosti s obzirom na veličinu organizacije. Koristi od upravljanja tim rizikom 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 te razvoja i implementacije novih, suvremenih poslovnih sustava.



POSLOVNI RIZICI

Društvo i Grupa svakodnevno su izloženi poslovnom riziku koji bi mogao dovesti do gubitka konkurentnosti, a time i do ugrožavanja njegove daljnje stabilnosti.

Budući da su vlasnici nekretnina, ovakav poslovni model zahtijeva 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 stupiti na snagu 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 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. Imajući u vidu činjenicu da gotovo 95 posto gostiju Društva i Grupe čine strani gosti koji pomno biraju svoje odredište za odmor, vrlo je važna stabilnost makroekonomskih pokazatelja u njihovim domicilnim zemljama. Poseban je naglasak na tečaju i cijeni dobara i usluga koje izravno utječu na kupovnu moć gostiju. Premda je udjelom manji, važan je i broj dolazaka domaćih gostiju u objekte Društva i Grupe. Na njega utječu i mnogi 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, a samim time i na donošenje odluke o ljetovanju na nekoj od jadranskih destinacija.

Gledajući rizik turističke grane gospodarstva, turizam je u Republici Hrvatskoj jedan 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 dio velikog europskog tržišta, a članstvom Hrvatske u NATO-u smanjeni su sigurnosni rizici. Donesena Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (Narodne novine br. 55/13) daje odgovore na pitanja kakav turizam 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 konkurentnog okruženja ukazujući na njegovu posebnost, atraktivnost i kvalitetu.

Razvoj Društva i Grupe nije moguć bez kvalitetnog upravljanja ljudskim potencijalima, a s otvaranjem i širenjem tržišta rada prepoznati su rizici povezani s deficitarnim pozicijama, razvojem novih znanja i specifičnih vještina. Valamar Riviera je i najpoželjniji poslodavac u turizmu u Hrvatskoj te kontinuirano ulaže u edukaciju i razvoj zaposlenika. Prepoznavanje globalnih trendova u turizmu pomaže Valamar Rivieri da definira potrebe za novim znanjima i vještinama te uspješno odgovara 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 s aspekta razvoja karijera, brige o zdravlju i suradnje s obrazovnim ustanovama diljem Hrvatske.



GLOBALNI RIZICI

Unatoč poboljšanim sigurnosno-političkim prilikama, koje su djelomično i potaknule investicijske cikluse u ovoj djelatnosti, pred hrvatskim turizmom i dalje su 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 u svijetu
- ▶ sigurnosno-politička nestabilnost u neposrednom okruženju susjednih država.

Na rezultate poslovanja Valamar Riviere mogu utjecati i razni okolišni stresori. Oni prije svega predstavljaju opasnost po zadovoljstvo gosta cjelokupnim iskustvom boravka na destinacijama Valamar Riviere. To se, posljedično, može odraziti na smanjen broj dolazaka. Takvi su stresori, primjerice, zagađenje mora (zbog eventualne havarije tankera ili ispuštanja kemikalija), ali i dugoročna pogoršanja kvalitete mora i onečišćenje obale zbog neodgovarajućeg zbrinjavanja otpada i otpadnih voda, kao i zbog 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 trajanje boravka gostiju u hotelima i kampovima Valamar Riviere, ali i na povećane troškove poslovanja.

Ovome možemo pribrojiti ostale prirodne katastrofe i elementarne nepogode kao što su potresi, požari, poplave ili orkanska nevremena, onečišćenje zraka i tla uzrokovano emisijama iz industrijskih postrojenja i prometnih vozila, pretjeranu urbanizaciju i uvođenje invazivnih vrsta.

REGULATORNI RIZICI

Rizik promjene poreznih i drugih propisa također predstavlja značajan rizik za Društvo i Grupu i jedan je od zahtjevnijih segmenata upravljanja rizicima, u kojem su mogućnosti poduzeća i grupacije ograničene. Učestale promjene fiskalnih i parafiskalnih propisa proteklih su godina negativno 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 sa 23 na 25 posto (u ožujku 2012. godine), smanjenje međustope poreza na dodanu vrijednost sa 25 na 10 posto (u siječnju 2013.), potom, u roku od godinu dana, povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost u ugostiteljstvu i turizmu sa 10 na 13 posto (u siječnju 2014.) te ponovno povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost na ugostiteljske usluge (hrana i piće) sa 13 na 25 posto (u siječnju 2017. godine)
- ▶ smanjenje stope doprinosa za zdravstveno osiguranje sa 15 na 13 posto (u svibnju 2012.), a nakon dvije godine povećanje sa 13 na 15 posto (u travnju 2014.)
- ▶ učestala povećanja raznih naknada i trošarina vezanih uz vodu, električnu energiju, gospodarenje otpadom i sl.
- ▶ povećanje boravišne pristojbe za 2018. godinu u rasponu od 2,5 do 8 kuna po osobi i noćenju, ovisno o razredu turističkog mjesta i razdoblju korištenja.

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, značajno se ugrožava njihov financijski položaj te narušavaju 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, jer to područje do danas nije u potpunosti uređeno. S obzirom na temeljnu djelatnost Društva i Grupe, pravo korištenja pomorskog dobra i turističkog zemljišta neki su od osobito važnih uvjeta za njihovo daljnje poslovanje, napose u kampovima.



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 potpisanom Poveljom. 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.





Valamar Collection
Imperial Hotel 4*,
otok Rab

9

POSLOVNI REZULTATI 2018.

Ovo poglavlje sadrži sažetak konsolidiranih financijskih rezultata poslovanja za 2018. godinu, koje smo objavili u konsolidiranom revidiranom Godišnjem izvješću za 2018. godinu u veljači 2019. godine.

Prema revidiranom godišnjem izvješću poslovanja za 2018. godinu, najveća turistička tvrtka u Hrvatskoj, Valamar Riviera, ostvarila je 2,048 milijardi kuna ukupnih prihoda, što je 11,2 posto više nego u 2017. godini.

Rast prihoda prvenstveno čine prihodi pansiona, veći za 11,5 posto, odnosno 181 milijun kuna te 10-postotni porast prihoda izvanpansionske hrane i pića. Visokim dvoznamenkastim rastom prilagođena EBITDA dosegla je razinu od 703 milijuna kuna, a 80-milijunsko povećanje (+12,9 %) operativne zarade rezultat je daljnjeg porasta operativne efikasnosti putem rasta prilagođene EBITDA marže sa 35,0 posto na 35,3 posto, kao i nastavka intenzivnog investicijskog ciklusa u povećanje konkurentnosti i podizanje kvalitete objekata i usluga, akvizicije društva Hoteli Makarska u Makarskoj te optimizacije distribucije i upravljanja cijenama sukladno povećanoj potražnji osobito za novoinvestiranim objektima.

Grupa Valamar Riviera potvrđuje svoju lidersku poziciju putem iznimnih rezultata poslovanja te ulaganja u hrvatski i austrijski turizam. Godinu 2018. obilježio je dvoznamenkasti rast operativnih prihoda te operativne zarade (EBITDA). Kontinuirana uspješnost Valamar Riviere utemeljena je na konceptu održivog rasta i razvoja vođenog načelima društveno odgovornog poslovanja. Ona se odražava putem: I) kontinuiranih ulaganja u turistički portfelj (u pripremu turističke sezone 2018. investiralo se više od 700 milijuna kuna, a planirane investicije za 2019. godinu iznose 793 milijuna kuna), II) akvizicija i partnerstava (tijekom 2018. godine uspješno je finaliziran proces preuzimanja društva Hoteli Makarska u Hrvatskoj i prvog Valamar hotela u Austriji) te III) razvoja zaposlenika i destinacija.



VALAMAR OBERTAUERN

*Valamar Obertauern
Hotel 4*, Austrija*



REZULTATI GRUPE

KLJUČNI FINACIJSKI POKAZATELJI ¹	2017.	2018.	2017./2018.
Ukupni prihodi	1.842.036.109	2.047.774.770	11,2 %
Poslovni prihodi	1.778.395.862	1.990.984.717	12,0 %
Prihodi od prodaje	1.755.286.721	1.961.413.631	11,7 %
Prihodi pansiona (smještaj te hrana i piće pansiona) ²	1.447.866.807	1.628.991.417	11,5 %
Operativni troškovi ³	1.145.185.720	1.264.286.140	10,4 %
EBITDA ⁴	606.042.467	694.453.630	14,6 %
Rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavki ⁵	-16.566.528	-8.441.326	-49,0 %
Prilagođena EBITDA ⁶	622.608.995	702.894.956	12,9 %
EBIT	259.502.687	283.546.818	9,3 %
Prilagođeni EBIT ⁶	276.069.214	291.988.144	5,8 %
EBT	238.643.759	258.081.503	8,1 %
Neto dobit	245.087.385	239.187.506	-2,4 %
EBT marža	13,4 %	13,0 %	-40 bb
EBITDA marža	34,1 %	34,9 %	80 bb
Prilagođena EBITDA marža ⁶	35,0 %	35,3 %	30 bb

	31.12.2017.	31.12.2018.	2017./2018.
Neto dug ⁷	1.772.353.634	2.169.067.569	22,4 %
Neto dug / prilagođena EBITDA	2,85	3,09	8,4 %
Novac i novčani ekvivalenti	287.836.954	261.842.353	-9,0 %
Kapitalna ulaganja (detalji u poglavlju "Investicije 2018.")	877.743.649	703.559.000	-19,8 %
ROE ⁸	9,7 %	8,5 %	-120 bb
Prilagođena ROCE ⁹	6,4 %	5,9 %	-50 bb
Tržišna kapitalizacija ¹⁰	5.420.289.760	4.468.823.546	-17,6 %
EV ¹¹	7.192.643.394	6.637.891.115	-7,7 %
EPS ¹²	1,96	1,90	-3,1 %
DPS ¹³	0,80	0,90	12,5 %

KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI ¹⁴	2017.	2018.	2017./2018.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	20.852	21.371	2,5 % ¹⁵
Broj postelja	56.662	58.023	2,4 % ¹⁵
Dani pune zauzetosti	127	132	4,5 %
Godišnja zauzetost (%)	35 %	36 %	100 bb
Broj prodanih smještajnih jedinica	2.639.755	2.827.338	7,1 %
Broj noćenja	6.173.142	6.459.734	4,6 %
ADR ¹⁶ (u kunama)	548	576	5,0 %
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	69.435	76.224	9,8 %

PRIHODI

U 2018. godini ukupni prihodi iznose 2.047,8 milijuna kuna uz porast od 11,2 % (+205,7 milijuna kuna). Na ostvarene ukupne prihode utjecali su:

I) snažan porast prihoda od prodaje u iznosu od 11,7 % (+206,1 milijun kuna) na iznos od 1.961,4 milijuna kuna. Glavninu rasta prihoda od prodaje čine prihodi pansiona (+11,5 %; +181,1 milijun kuna) te 10-postotni porast prihoda izvanpansionske hrane i pića. Tijekom prva tri mjeseca 2018. godine svi marketinški segmenti bilježe rast, posebice individualni i alotmanski. Bez obzira na uskrasne blagdane u ožujku, i u travnju je zabilježen snažan porast, osobito u individualnom i MICE¹⁸ segmentu. Zbog ranijeg rasporeda praznika na DACH tržištu¹⁹ očekivano je zabilježen rast svih segmenata u svibnju, a aktivnim upravljanjem kanalima i cijenama zabilježen je odličan odaziv svih kanala u lipnju, izuzev OTA-e²⁰, koja je zadržana u kontroliranom rastu. U mjesecima visoke sezone (od srpnja do rujna) rast pansionskih prihoda ponajprije je pod utjecajem visokog rasta direktnog kanala prodaje uz kontrolirano smanjenje udjela kanala OTA-e. Posezonom (od listopada do prosinca) obilježili su uspješna realizacija MICE segmenta u Dubrovniku te pojačani individualni i grupni dolasci. Jednako tako, zabilježen je tradicionalno dobar odaziv za novogodišnje blagdane, kao i pojačan odaziv s američkog emitivnog tržišta u Dubrovniku. Tijekom 2018. godine realizirano je ukupno 6,5 milijuna noćenja (+4,6 % u odnosu na 2017.), s time da je prosječna dnevna cijena porasla 5 posto, na 576 kuna.

Prihodi od prodaje u zemlji iznose 180,5 milijuna kuna s udjelom od 8,8 posto u ukupnim prihodima (8,1 posto u 2017.). U odnosu na prethodno usporedivo razdoblje, veći su za 20,3 posto. S udjelom od 87 posto u ukupnim prihodima (87,1 posto u 2017.), prihodi od prodaje na inozemnim tržištima iznose 1.780,9 milijuna kuna te su veći za 175,7 milijuna kuna.

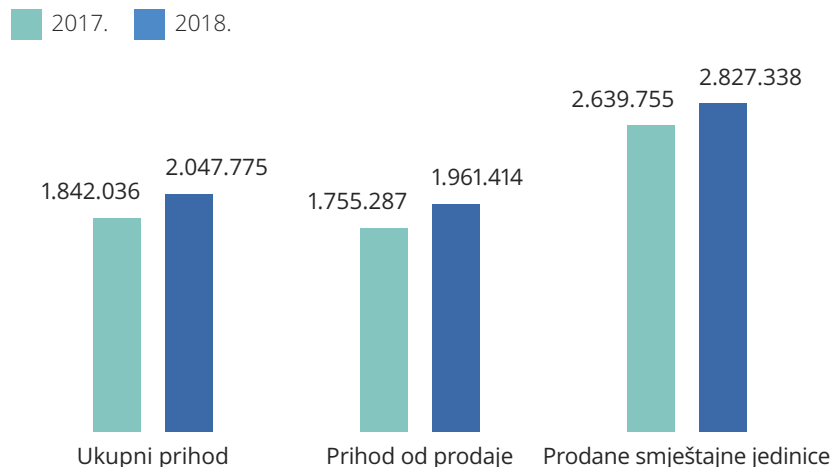
PRIHODI (u tisućama kuna) I PRODANE SMJEŠTAJNE JEDINICE

II) ostali poslovni prihodi²¹ sa 28-postotnim rastom (+6,5 milijuna kuna), na iznos od 29,6 milijuna kuna, ponajprije zbog ukidanja dugoročnih financijskih rezervacija po sudskim sporovima društva Imperial

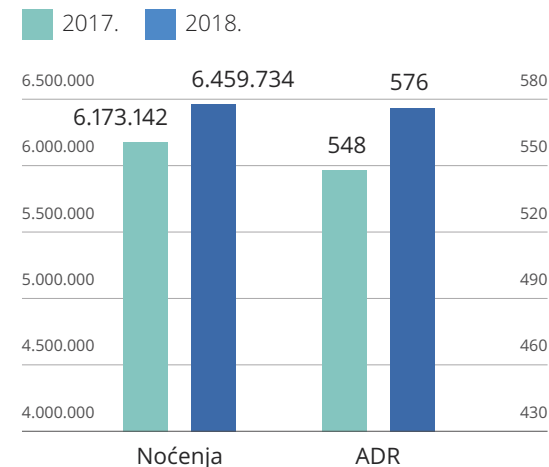
III) pad financijskih prihoda od 10,8 posto (-6,9 milijuna kuna), na razinu od 56,8 milijuna kuna, prije svega zbog aprecijacije kune u četvrtom tromjesečju 2018. godine u odnosu na isto razdoblje prethodne godine

IV) konsolidacija društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern s pozitivnim utjecajem na ukupne prihode Grupe od 2, odnosno 0,1 postotnog boda

Ostali poslovni i financijski prihodi čine 4,2 posto ukupnih prihoda (4,7 posto 2017. godine).



NOĆENJA I ADR (u kunama)



¹ Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG. EBIT i EBITDA i njihove marže te EBT marža iskazani su na osnovi poslovnih prihoda.

² Sukladno klasifikaciji po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijerstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry).

³ Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

⁴ EBITDA (eng. *earnings before interest, taxes, depreciation and amortization*) je izračunata po formuli: poslovni prihodi – poslovni rashodi + amortizacija + vrijednosna usklađenja.

⁵ Usklađenje uključuje: I) izvanredne prihode (u iznosu od 23,8 milijuna kuna u 2018. godini, odnosno 11,0 milijuna kuna u prethodnoj), II) izvanredne rashode (u iznosu od 28,7 milijuna kuna u 2018. godini, odnosno 26,5 milijuna kuna u prethodnoj) te III) za isplaćene otpremnine (u iznosu od 3,5 milijuna kuna u 2018. godini, odnosno 1,0 milijuna kuna u prethodnoj).

⁶ Prilagodba izvršena za rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratnih stavki.

⁷ Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim financijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

⁸ ROE (eng. *return on equity*) predstavlja povrat na ukupni kapital te je računat kao dobit razdoblja / (kapital i rezerve).

⁹ 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 – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.).

¹⁰ Broj dionica umanjen za trezorske dionice na dan 31. 12. 2017. iznosi 124,233.091, a na 31. 12. 2018. godine iznosi 122,904.938.

¹¹ EV (eng. *enterprise value*) predstavlja vrijednost poduzeća; izračunat kao tržišna kapitalizacija + neto dug.

¹² EPS (eng. *earnings per share*) predstavlja zaradu po dionici računatu po osnovi neto dobiti. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31. 12. 2018.: 123,968.146. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31. 12. 2017. godine: 124,207.204.

¹³ DPS (eng. *dividends per share*) predstavlja dividendu po dionici.

¹⁴ U 2017. godini ključni operativni pokazatelji ne uključuju podatke za Hoteli Makarska i Valamar Obertauern.

¹⁵ Promjena broja smještajnih jedinica i postelja uglavnom je posljedica akvizicije društva Hoteli Makarska (dodatnih 726 smještajnih jedinica, odnosno 1416 postelja) i Valamar Obertauerna (82 smještajne jedinice, odnosno 161 postelja) te smanjenja kapaciteta radi investicije u San Marino Camping Resort by Valamar 4* (prenamjena parcela triju kamping zona u parkiralište te instalacije *premium* mobilnih kućica), kao i prenamjene kamping parcela s *premium* mobilnim kućicama u ostalim investiranim kampovima.

¹⁶ Prosječna prodajna cijena smještajne jedinice iskazana je na temelju kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja te hrane i pića pansiona).

¹⁷ Prihod po smještajnoj jedinici iskazan je na temelju kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja te hrane i pića pansiona).

¹⁸ Engl. Meetings, incentives, conferencing, exhibitions (MICE) – kongresni turizam.

¹⁹ Njem. DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz) – tržište Njemačke, Austrije i Švicarske.

²⁰ Engl. OTA (*Online travel agencies*) – online turističke agencije.

²¹ Ostali poslovni prihodi uključuju prihode na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga u iznosu od 0,4 milijuna kuna te ostale poslovne prihode u iznosu od 29,2 milijuna kuna.



POSLOVNI RASHODI GRUPE VALAMAR RIVIERA²²

(u kunama)	2017.	2018.	2018./2017.
Operativni troškovi ²³	1.145.185.720	1.264.286.140	10,4 %
Ukupni poslovni rashodi	1.518.893.175	1.707.437.899	12,4 %
Materijalni troškovi	519.753.525	552.089.395	6,2 %
Troškovi osoblja	480.161.466	541.715.389	12,8 %
Amortizacija	346.413.599	410.521.539	18,5 %
Ostali troškovi	143.755.460	174.686.587	21,5 %
Rezerviranja i vrijednosna usklađenja	9.612.565	7.511.545	-21,9 %
Ostali poslovni rashodi	19.196.560	20.913.444	8,9 %



POSLOVNI RASHODI

Ukupni poslovni rashodi iznose 1.707,4 milijuna kuna uz porast od 12,4 posto (+188,5 milijuna kuna). Isključujući radi usporedivosti poslovanje društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern, u ukupnim poslovnim rashodima zabilježen je rast od 9 posto. Strukturu ukupnih poslovnih rashoda čine:

I) materijalni troškovi s udjelom od 32,3 posto (34,2 posto u 2017.). Rast od 6,2 posto (+32,3 milijuna kuna), na razinu od 552,1 milijun kuna, posljedica je povećanja a) direktnih troškova sirovina i materijala (osobito troškova hrane i pića te utrošenih energenata) zbog povećanog volumena poslovanja te b) konsolidacije društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern

II) troškovi osoblja s gotovo jednakim udjelom u ukupnim poslovnim rashodima (31,6 posto u 2017. godini, a 31,7 posto u 2018. godini). Razloge porasta od 12,8 posto (+61,5 milijuna kuna), na 541,7 milijuna kuna, pronalazimo u konsolidaciji društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern, koja nosi 3 postotna boda rasta, zatim u osiguravanju kompetitivnih plaća i ostalih materijalnih i nematerijalnih uvjeta rada te u novim

zapošljavanjima, koja su bila nužna za osiguravanje kvalitetne usluge u novim *premium* i *upscale* turističkim proizvodima. Naime, Valamar Riviera prva je kompanija u Hrvatskoj koja svim zaposlenicima jamči minimalno neto primanje od 5000 do 7500 kuna

III) amortizacija s udjelom od 24 posto (22,5 posto u 2017.). Povećanje amortizacije za 18,5 posto (+64,1 milijun kuna), na 410,5 milijuna kuna, rezultat je prije provedenog intenzivnog investicijskog ciklusa te konsolidacije poslovanja društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern

IV) ostali troškovi s udjelom od 10,2 posto (9,5 posto u 2017.). Povećanje od 21,5 posto (+30,9 milijuna kuna), na 174,7 milijuna kuna, posljedica je, između ostalog, a) rasta troška smještaja, prehrane i prijevoza zaposlenika, b) povećanja troška osiguranja i troška projektne, tehničke i druge dokumentacije za potrebe investicija te c) konsolidacije poslovanja Hotela Makarska i Valamar Obertauern

V) rezerviranja i vrijednosna usklađenja s udjelom od 0,4 posto (0,6 posto u 2017.). Smanjenje od 2,1 milijun

kuna, na iznos od 7,5 milijuna kuna, rezultat je manjih rezervacija za sudske sporove u društvu Imperial

VI) ostali poslovni rashodi s udjelom od 1,2 posto (1,3 posto u 2017.). Porast od 1,7 milijuna kuna, na razinu od 20,9 milijuna kuna, prije svega je posljedica okončanja sudskih sporova u društvu Imperial.

OPERATIVNI TROŠKOVI²³

Operativni troškovi iznose 1.264,3 milijuna kuna. Pritisci na rast operativnih troškova uspješno su umanjeni visokom operativnom efikasnošću te je kod njih zabilježeno kontrolirano povećanje od 10,4 posto. Razloge nalazimo u a) porastu materijalnih troškova zbog povećanog volumena poslovanja, b) porastu ostalih troškova (gore pojašnjeno), c) porastu troškova osoblja (gore pojašnjeno) te c) konsolidaciji društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern. Isključujući radi usporedivosti poslovanje navedenih društava, u operativnim je troškovima zabilježen porast od 9 posto.

OPERATIVNA ZARADA (EBITDA)

Visokim dvoznamenkastim rastom prilagođena EBITDA²⁴ dosegla je razinu od 702,9 milijuna kuna (622,6 milijuna kuna u 2017.). Povećanje operativne zarade za 80,3 milijuna kuna (+12,9 %) rezultat je daljnjeg porasta operativne efikasnosti putem rasta prilagođene EBITDA marže sa 35 na 35,3 posto, kao i nastavka intenzivnog investicijskog ciklusa u povećanje konkurentnosti i podizanje kvalitete objekata i usluga, akvizicije društva Hoteli Makarska u Makarskoj te optimizacije distribucije i upravljanja cijenama u skladu s povećanom potražnjom, osobito u novoinvestiranim objektima. Konsolidacija poslovanja društava Hoteli Makarska od kolovoza i Valamar Obertauern od studenog 2018. godine nosi 4 postotna boda rasta prilagođene EBITDA-e. Bolje operativno poslovanje odrazilo se i na visok porast neprilagođene EBITDA-e od 14,6 posto, na 694,5 milijuna kuna. Skrećemo pozornost na to da su u 2018. godini usprkos negativnom utjecaju nižeg tečaja eura i kune zabilježena snažna pozitivna kretanja prilagođene i neprilagođene EBITDA-e.

DOBIT

Dobit prije oporezivanja povećana je za 19,6 milijuna kuna, čime je dosegla 258,1 milijun kuna. Rast od 8,1 posto ostvaren je unatoč povećanom trošku amortizacije, a kao posljedica odličnih rezultata iz operativnog poslovanja. U 2018. godini neto dobit Grupe iznosi 239,2 milijuna kuna. Pad od 5,9 milijuna kuna rezultat je prije svega nižih poreznih prihoda (-24,7 milijuna kuna), ponajviše s osnove manjeg jednokratnog priznavanja odgođene porezne imovine²⁵. EBT marža smanjena je za 40 baznih bodova, na 13 posto (13,4 posto 2017.).

FINANCIJSKI REZULTAT

Tijekom 2018. godine financijski rezultat iznosi -25,5 milijuna kuna (-20,9 milijuna kuna 2017. godine). Glavne razloge 4,6 milijuna kuna lošijeg financijskog rezultata u odnosu na prošlu godinu nalazimo u povećanju neto (pozitivnih) tečajnih razlika u iznosu od 10,2 milijuna kuna, neto efektu povećanja financijskih rashoda po osnovi kamata na dugoročne kredite uslijed financiranja intenzivnih investicija u iznosu od 7,7 milijuna kuna, smanjenju nerealiziranih dobitaka od financijske imovine u iznosu od 2,8 milijuna kuna kao posljedice niže pozitivne fer vrijednosti terminkih kupoprodaja deviza te u povećanju nerealiziranih gubitaka od financijske imovine u iznosu od 4 milijuna kuna zbog povećanja opsega pokrića i obveza po fer vrijednosti kamatnih swapova.

Financijski prihodi

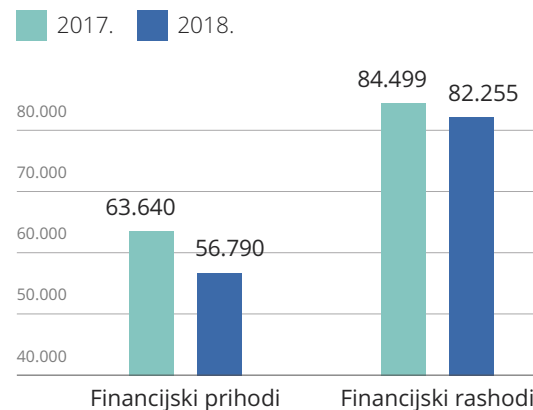
U 2018. godini financijski su prihodi iznosili 56,8 milijuna kuna te su 6,9 milijuna kuna niži u odnosu na 2017. Tečajne razlike i ostali financijski prihodi iznose 47,6 milijuna kuna te bilježe smanjenje od 4,8 milijuna kuna prije svega zbog izostanka pozitivnih tečajnih razlika na depozite u zadnjem kvartalu 2018. godine, a kao posljedica aprecijacije kune.

Nerealizirani dobiti (prihodi) od financijske imovine, u iznosu od 4,7 milijuna kuna, pali su za 2,8 milijuna kuna zbog niže pozitivne fer vrijednosti ugovora terminkih kupoprodaja deviza u odnosu na prošlu godinu uslijed manje aprecijacije kune prema euru tijekom prvog polugodišta 2018. godine. Ostali financijski prihodi iznose 4 milijuna kuna i veći su za 0,9 milijuna kuna.

Financijski rashodi

Financijski rashodi Grupe iznose 82,3 milijuna kuna te su u usporedbi s istim prethodnim razdobljem niži za 2,2 milijuna kuna. Negativne tečajne razlike smanjene su za 15 milijuna kuna kao posljedica manje deprecijacije kune u odnosu na euro u drugom polugodištu ove godine u odnosu na isto promatrano razdoblje. Zbog povećanja kreditnih obveza uslijed financiranja intenzivnih investicijskih ciklusa 2017. i 2018. godine, financijski rashodi po osnovi kamata povećani su za 7,7 milijuna kuna te iznose 49,9 milijuna kuna. Nerealizirani rashodi od financijske imovine veći su za 4 milijuna kuna kao posljedica širenja opsega zaštite te povećanja obveza po fer vrijednosti kamatnih swapova. Ostali financijski rashodi iznose 2,7 milijuna kuna te su porasli za 1,1 milijun kuna.

FINANCIJSKI PRIHODI I RASHODI (u '000 kuna)



²² Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG.

²³ Operativni troškovi uključuju materijalne troškove, troškove osoblja, ostale troškove i ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.

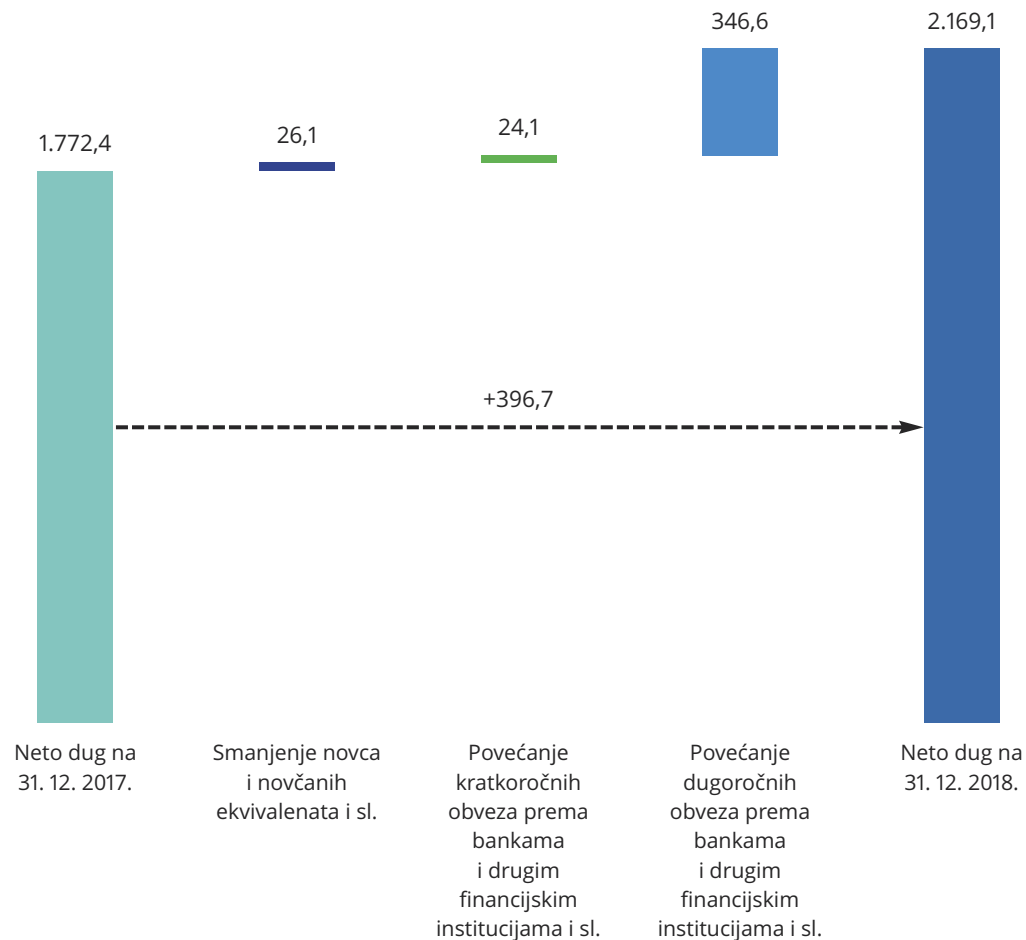
²⁴ Usklađenje uključuje izvanredne prihode (od 23,8 milijuna kuna u 2018., odnosno 11 milijuna kuna u prethodnoj godini), izvanredne rashode (od 28,7 milijuna kuna u 2018., odnosno 26,5 milijuna kuna u prethodnoj godini) te isplaćene otpremnine (3,5 milijuna kuna u 2018., a 1 milijun kuna u 2017.).

²⁵ U 2018. godini priznata odgođena porezna imovina na ime ostvarenih poreznih poticaja s osnove Zakona o poticaju za investicije i unapređenju investicijskog okruženja iznosi 25,8 milijuna kuna, a 2017. je po toj stavci priznato 54,1 milijun kuna.



KRETANJE NETO DUGA²⁶

(u milijunima kuna)



IMOVINA I OBVEZE

Ukupna je vrijednost imovine Grupe 31. prosinca 2018. iznosila 5.669,0 milijuna kuna i bila je 13,5 posto veća nego na 31. prosinca 2017. godine.

Ukupni dionički kapital i rezerve veći su za 9,6 posto te iznose 2.758,5 milijuna kuna. Ukupne dugoročne obveze povećane su sa 1.915,7 milijuna kuna na 2.284,1 milijun kuna uslijed povlačenja kredita za financiranje ovogodišnjeg investicijskog ciklusa te manjim dijelom zbog konsolidacije društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern. Gotovo cjelokupan kreditni portfelj čine dugoročni krediti s ugovorenom fiksnom kamatnom stopom, odnosno krediti šticeeni derivativnim instrumentima (IRS) u svrhu zaštite od kamatnog rizika.

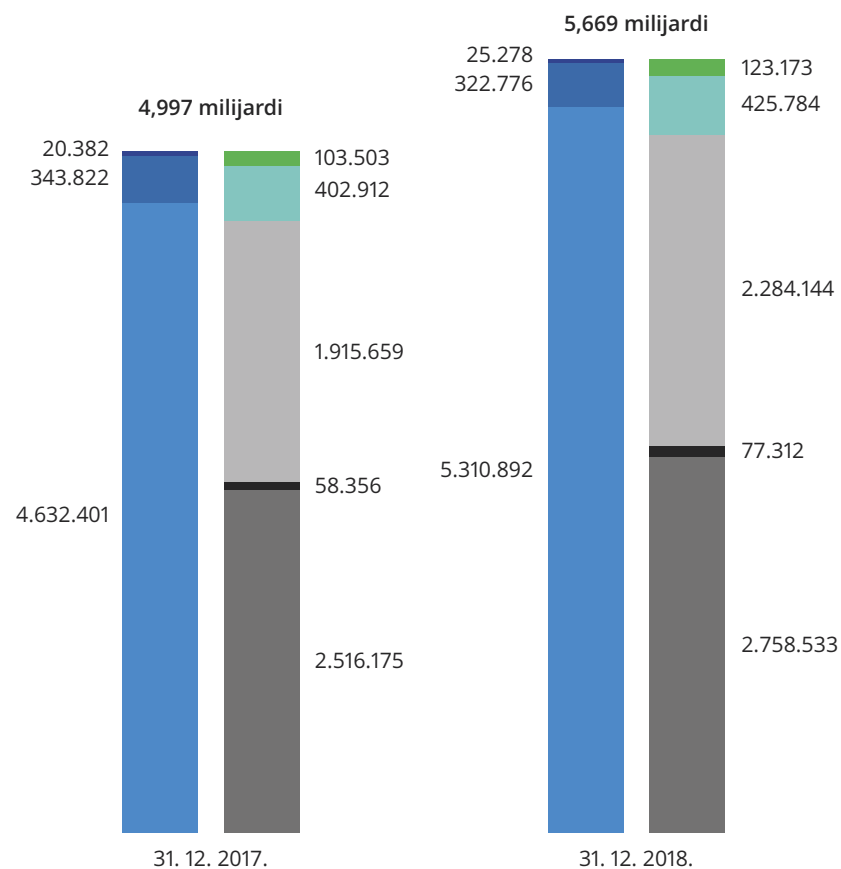
Ukupne kratkoročne obveze iznose 425,8 milijuna kuna te su veće za 5,7 posto u odnosu na 31. prosinca 2017. Na to su najviše utjecale I) manje obveze prema dobavljačima (pad od 19,7 milijuna kuna) zbog smanjenja intenziteta investicijskog ciklusa 2017./2018., II) tekuće otplate dugoročnog duga za 2018. godinu (porast od 24,1 milijun kuna), III) veće obveze za predujmove primljene od kupaca (porast od 7,6 milijuna kuna) te IV) obveze prema zaposlenicima (rast od 5,9 milijuna kuna radi šireg opsega konsolidacije i većeg broja zaposlenika u odnosu na 31. prosinca 2017. godine).

Novac i novčani ekvivalenti na 31. prosinca 2018. godine iznosili su 261,8 milijuna kuna. Ugovorene kreditne linije za investicije uz snažan novčani potencijal iz poslovnih aktivnosti omogućavaju nesmetan nastavak budućih investicijskih aktivnosti i potencijalnih akvizicija.

²⁶ Neto dug: dugoročne i kratkoročne obveze prema bankama i drugim finansijskim institucijama + obveze za zajmove, depozite i slično – novac u banci i blagajni – dugoročna i kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire – dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.

IMOVINA I OBVEZE

(u tisućama kuna)



■ Dugotrajna imovina	■ Dugoročne obveze
■ Kratkotrajna imovina	■ Kratkoročne obveze
■ Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunani prihodi	■ Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućeg razdoblja
■ Kapital i rezerve	■ Rezerviranja

POKAZATELJI PROFITABILNOSTI GRUPE VALAMAR RIVIERA

	2017.	2018.	2018./2017.
EBITDA marža	34,1 %	34,9 %	80 bb
Prilagođena EBITDA marža	35,0 %	35,3 %	30 bb
EBIT marža	14,6 %	14,2 %	-40 bb
Prilagođena EBIT marža	15,5 %	14,7 %	-80 bb
EBT marža	13,4 %	13,0 %	-40 bb
Neto profitna marža	13,8 %	12,0 %	-180 bb
ROA	4,9 %	4,2 %	-70 bb
ROE	9,7 %	8,5 %	-120 bb
Prilagođena ROCE	6,4 %	5,9 %	-50 bb

VREDNOVANJE GRUPE VALAMAR RIVIERA

	31. 12. 2017.	31. 12. 2018.	2018./2017.
Prosječna cijena na dan (u kunama)	43,63	36,36	-16,7 %
Tržišna kapitalizacija (u kunama)	5.420.289.760	4.468.823.546	-17,6 %
EV (u kunama)	7.192.643.394	6.637.891.115	-7,7 %
EPS (u kunama)	1,96	1,90	-3,1 %
DPS (u kunama)	0,80	0,90	12,5 %
EV / prihodi od prodaje	4,1x	3,4x	-17,4 %
EV / EBITDA	11,9x	9,6x	-19,5 %
EV / prilagođena EBITDA	11,6x	9,4x	-18,3 %
EV / EBIT	27,7x	23,4x	-15,5 %
EV / prilagođeni EBIT	26,1x	22,7x	-12,7 %



KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI GRUPE VALAMAR RIVIERA PO SEGMENTIMA²⁷

HOTELI I LJETOVALIŠTA

Ukupni segment hotela i ljetovališta

Uz snažan rast od 140,4 milijuna kuna (+12,6 posto), segment hotela i ljetovališta ostvario je 1.249,9 milijuna kuna pansionerskih prihoda. Visok porast rezultat je intenzivnog investicijskog ciklusa, optimizacije marketinškog miksa i cijena te posljedično veće otvorenosti i popunjenosti objekata u skladu s povećanom potražnjom, osobito u *premium* i *upscale* segmentu, te preuzimanja društava Hoteli Makarska i Valamar Obertauern.

Premium segment hotela i ljetovališta

Premium segment hotela i ljetovališta zabilježio je porast pansionerskih prihoda od 30,6 posto, dosegnuvši razinu od 361,3 milijuna kuna. Rast od 84,6 milijuna kuna ponajviše je bio pod utjecajem: I) većeg broja operativnih dana Girandella Family Hotela 4* s obzirom na investiciju, II) novootvorenog Girandella Maro Suitesa 5*, III) odličnog plasmana događaja u predsezoni i MICE kanala u sezoni te rasta svih segmenata u visokoj sezoni, osobito individualnog u Valamar Collection Isabella Island Resortu 4*/5*, IV) ranijeg otvaranja te porasta direktnih i grupnih rezervacija u Valamar Collection Dubrovnik President Hotelu 5*, osobito MICE-a i grupa u predsezoni popraćenih dobrim odazivom alotmana u sezoni, V) stabilnog rasta MICE-a u predsezoni i sezoni te pojačanog odaziva direktnog i alotmanskog

kanala u Valamar Lacroma Dubrovnik Hotelu 4* u četvrtom tromjesečju, kao i VI) repozicioniranja Valamar Collection Imperial Hotela 4* u *premium* segment.

Upscale segment hotela i ljetovališta

Upscale segment hotela i ljetovališta ostvario je 345,1 milijun kuna prihoda pansiona. Snažan rast od 29,7 milijuna kuna prvenstveno je rezultat većih volumena, odnosno 781.326 ostvarenih noćenja (+7,2 %). Nositelji su porasta pansionerskog prihoda od 9,4 posto: I) veći broj operativnih dana TUI Family Life Bellevue Resorta 4* zbog prošlogodišnje investicije, II) Valamar Argosy Hotel 4* zbog vrlo dobrog odaziva kanala individualaca te vrlo dobrog plasmana grupa i MICE-a, III) dobar odaziv direktnog kanala prodaje, kao i dobar plasman grupa u predsezoni i sezoni u objektu Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*, IV) rast svih segmenata uz osobit rast grupa u sezoni u Valamar Zagreb Hotelu 4* te V) Valamar Padova Hotel 4* zbog odličnog odaziva direktnog kanala s obzirom na sinergijske učinke Valamarova upravljanja hotelsko-turističkim objektima i sadržajima sukladno zaključenom hotelskom menadžment-ugovoru.

Midscale segment hotela i ljetovališta

Midscale segment zabilježio je 412,4 milijuna kuna pansionerskih prihoda te je uglavnom pod utjecajem

repozicioniranja Valamar Collection Imperial Hotela 4* u *premium* segment te konsolidacije Valamar Meteor Hotela 4* i Dalmacija Sunny Hotela by Valamar 3* u Makarskoj od kolovoza 2018., odnosno Valamar Obertauern Hotela 4* od studenog iste godine. Isključujući poslovanje navedenih objekata, pansionerski su prihodi porasli 3,9 posto. Nositelji tog rasta su: I) bolje operativno poslovanje Valamar Club Dubrovnik Hotela 3*, osobito u individualnom segmentu, II) povećanje prosječne cijene i prodanih smještajnih jedinica u Corinthia Baška Sunny Hotelu by Valamar 3*, III) Valamar Crystal Hotel 4* prije svega zbog povećanih fizičkih volumena, osobito putem plasmana grupa i MICE događaja u sezoni, IV) boljeg odaziva alotmanskog i MICE segmenta u objektu Valamar Diamant Hotel & Residence 4*, V) porast alotmanskog kanala u Rubin Sunny Hotelu by Valamar 3*, VI) repozicioniranja Valamar Pinia Hotela 3* kao *all-inclusive* objekta te VII) pojačan odaziv putem svih kanala, izuzev grupnog u Valamar Zvonimir Hotelu 4*, Valamar Atrium Baška Residenceu 4*/5* i Valamar Villi Adria 4*.

Economy segment hotela i ljetovališta

Economy segment hotela i ljetovališta ostvario je 131,1 milijun kuna prihoda pansiona. U tom se dijelu poslovanja bilježi pad od 2,7 posto, ponajprije zbog prenamjene apartmana Pical te hotel Marina u Rapcu u smještaj za zaposlenika.

²⁷ Sukladno klasifikaciji po međunarodnom standardu izvještavanja u hotelijerstvu USALI (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry). *Economy* segment uključuje nekomercijalni smještaj (smještaj za zaposlenike). Poslovanje objekata društva Hoteli Makarska u Makarskoj te Valamar Obertauern u Austriji uključeno je od kolovoza, odnosno studenog 2018. godine.

HOTELI I LJETOVALIŠTA

	UKUPNO			PREMIUM			UPSCALE			MIDSCALE			ECONOMY		
	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	8.982	9.973	11,0 %	1.269	1.554	22,5 %	1.980	1.964	-0,8 %	3.493	3.771	8,0 %	2.240	2.684	19,8 %
Dani pune zauzetosti	162	163	0,8 %	174	177	2,0 %	158	171	8,5 %	163	149	-8,5 %	156	168	7,7 %
Godišnja zauzetost (%)	44 %	45 %	0,8 %	48 %	48 %	2,0 %	43 %	47 %	8,5 %	45 %	41 %	-8,5 %	43 %	46 %	7,7 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.452.014	1.625.278	11,9 %	220.226	275.063	24,9 %	312.618	336.327	7,6 %	569.159	562.286	-1,2 %	350.011	451.602	29,0 %
Broj noćenja	3.115.692	3.386.892	8,7 %	463.667	607.008	30,9 %	729.117	781.326	7,2 %	1.193.419	1.215.124	1,8 %	729.489	783.434	7,4 %
ADR ¹⁶	764	769	0,6 %	1.257	1.314	4,5 %	1.009	1.026	1,7 %	672	733	9,1 %	385	290	-24,6 %
Prihod pansiona (u kunama)	1.109.581.848	1.249.936.599	12,6 %	276.758.965	361.346.559	30,6 %	315.357.057	345.096.367	9,4 %	382.724.084	412.415.854	7,8 %	134.741.742	131.077.819	-2,7 %
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	123.534	125.332	1,5 %	218.092	232.527	6,6 %	159.271	175.711	10,3 %	109.569	109.365	-0,2 %	60.153	48.837	-18,8 %
Prilagođena EBITDA ²⁸ (u kunama)	642.958.760	723.000.739	12,4 %	162.000.898	220.585.212	36,2 %	182.909.049	199.921.567	9,3 %	224.461.891	236.609.302	5,4 %	73.586.921	65.884.658	-10,5 %

²⁸ Pri izračunu prilagođene EBITDA-e interna alokacija prihoda i troškova te intersegmentalni prihodi i troškovi isključeni su iz izračuna. Prilagođena EBITDA ostalih segmenata iznosi -304,1 milijun kuna u 2018., odnosno -270,0 milijuna kuna u 2017. godini. Ostali segmenti uključuju poslovanje središnjih sektora, praonice, sporta, centralne kuhinje, strateške najmove itd.

KAMPING LJETOVALIŠTA

Ukupni segment kamping ljetovališta

Segment kamping ljetovališta ukupno je ostvario 379,1 milijun kuna pansionerskih prihoda. Kvalitetna optimizacija prosječne cijene u mobilnim kućicama i na kamping parcelama (+10,6 %) rezultirala je visokim rastom ukupnih prihoda pansiona od 12,1 posto (+40,8 milijuna kuna).

Premium segment kamping ljetovališta

Premium segment kamping ljetovališta zabilježio je 188,7 milijuna kuna pansionerskih prihoda. Rast od 41,5 posto (+55,4 milijuna kuna) rezultat je ostvarene prosječne dnevne cijene od 393 kune (+14,5 %) te 480.597 prodanih smještajnih jedinica (+23,6 %). Ove visoke stope rasta fizičkih pokazatelja te prosječne dnevne cijene posljedica su prije svega I) odličnog poslovanja Lanterna Premium Camping Resorta by Valamar 4*, koji je zabilježio 17-postotni rast pansionerskih prihoda, čemu je uvelike pridonio i vrlo dobar odaziv marketinških aktivnosti oko plasmana ovogodišnjih investicija u nove proizvode i sadržaje, osobito u mobilne kućice, te II) prelaska kampa Ježevac Premium Camping Resorta by Valamar 4* iz *upscale* u *premium* segment. Ostatak rasta vezan je za odlično poslovanje Krk Premium Camping Resorta by Valamar 5*.

Upscale segment kamping ljetovališta

Porast pansionerskih prihoda od 58,2 posto obilježilo je poslovanje *upscale* segmenta kamping ljetovališta. Ostvarenih 84,1 milijun kuna pansionerskih prihoda pod utjecajem je: I) prelaska Ježevac Premium Camping Resorta by Valamar 4* iz *upscale* u *premium* segment, II) prelaska kampa San Marino Camping Resorta by Valamar 4* iz *midscale* u *upscale* segment te III) prelaska Zablaće Camping Resorta by Valamar 4* iz *midscale* u *upscale* segment. Isključujući utjecaj segmentacijske promjene navedenih kampova, usporediv rast iznosi 6 posto te je rezultat snažnijeg operativnog poslovanja Marina Camping Resorta by Valamar 4* i Bunculuka Camping Resorta by Valamar 4*.

Midscale segment kamping ljetovališta

Kampovi *midscale* segmenta zabilježili su pad od 38,3 posto, na 74,4 milijuna kuna, zbog prelaska San Marino Camping Resorta by Valamar 4* i Zablaće Camping Resorta by Valamar 4* iz *midscale* u *upscale* segment. Usporedivi pansionerski prihodi ostvarili su porast od 5 posto zbog boljeg operativnog poslovanja ostalih kamping ljetovališta *midscale* segmenta.

Economy segment kamping ljetovališta

Economy segment je ostvario 31,9 milijuna kuna pansionerskih prihoda. Usprkos ranijem zatvaranju Istra Sunny Campinga by Valamar 2* zbog investicije, *economy* segment je zabilježio 0,7 milijuna kuna više pansionerskih prihoda kao rezultat boljeg operativnog poslovanja Brioni Sunny Campinga by Valamar 2*.



**Baška Beach
Camping Resort by
Valamar 4*, Krk**

KAMPING LJETOVALIŠTA

	UKUPNO			PREMIUM			UPSCALE			MIDSCALE			ECONOMY		
	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.	2017.	2018.	2018./ 2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	11.870	11.398	-4,0 % ²⁹	3.466	4.053	16,9 %	1.434	2.157	50,4 %	5.150	3.293	-36,1 %	1.820	1.895	4,1 %
Dani pune zauzetosti	100	105	5,4 %	112	119	5,7 %	117	112	-4,7 %	93	95	2,0 %	83	89	6,3 %
Godišnja zauzetost (%)	27 %	29 %	5,4 %	31 %	32 %	5,7 %	32 %	31 %	-4,7 %	25 %	26 %	2,0 %	23 %	24 %	6,3 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.187.741	1.202.060	1,2 %	388.757	480.597	23,6 %	168.264	241.267	43,4 %	479.060	312.336	-34,8 %	151.660	167.860	10,7 %
Broj noćenja	3.057.450	3.072.842	0,5 %	1.135.715	1.380.392	21,5 %	398.631	653.798	64,0 %	1.153.982	675.563	-41,5 %	369.122	363.089	-1,6 %
ADR ¹⁶	285	315	10,7 %	343	393	14,5 %	316	349	10,3 %	252	238	-5,4 %	206	190	-7,8 %
Prihod pansiona (u kunama)	338.284.959	379.054.818	12,1 %	133.352.887	188.714.620	41,5 %	53.156.811	84.084.654	58,2 %	120.533.212	74.356.730	-38,3 %	31.242.049	31.898.815	2,1 %
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	28.499	33.256	16,7 %	38.475	46.562	21,0 %	37.069	38.982	5,2 %	23.405	22.580	-3,5 %	17.166	16.833	-1,9 %
Prilagođena EBITDA ²⁸ (u kunama)	249.621.643	283.951.633	13,8 %	101.669.058	147.343.042	44,9 %	41.528.065	65.094.264	56,7 %	86.505.421	51.179.211	-40,8 %	19.919.099	20.335.116	2,1 %

²⁹ Smanjenje kapaciteta posljedica je investicije u San Marino Camping Resort by Valamar 4* (prenamjena parcela triju kamping zona u parkiralište te instalacije *premium* mobilnih kućica), kao i prenamjene kamping parcela s *premium* mobilnim kućicama u ostalim investiranim kampovima.



KLJUČNI OPERATIVNI POKAZATELJI GRUPE VALAMAR RIVIERA PO DESTINACIJAMA²⁷

DESTINACIJE

Destinacija Poreč

Destinacija Poreč ostvarila je 659,8 milijuna kuna pansionerskih prihoda. Povećanje od 35 milijuna kuna pritom je ponajviše rezultat odličnog poslovanja Valamar Collection Isabella Island Resorta 4*/5*, Valamar Tamaris Resorta 4*, Valamar Zagreb Hotela 4*, Valamar Pinia Hotela 3*, Valamar Crystal Hotela 4* te Lanterna Premium Camping Resorta by Valamar 4*.

Destinacija Rabac

Destinacija Rabac je zabilježila 255,6 milijuna kuna pansionerskih prihoda. Glavninu rasta od 30,5 posto

nose: I) ranije otvaranje Girandella Family Hotela 4* i TUI Family Life Bellevue Resorta 4* zbog investicije u 2017. godini, II) novootvoreni obiteljski Valamar Collection Girandella Maro Suites 5* te III) povećani fizički volumeni u objektu Valamar Sanfior Hotel & Casa 4*.

Destinacija otok Krk

Ostvarenih 212,5 milijuna kuna pansionerskih prihoda posljedica su povećanja prosječne dnevne cijene od 6,5 posto, na razinu od 460 kuna, te 1,106.948 ostvarenih noćenja. Kampovi destinacije Krk, osobito Krk Premium Camping Resort by Valamar 5*, Ježevac Premium Camping Resort by Valamar 4* i Zablaće

Camping Resort by Valamar 4*, uz Corinthia Baška Sunny Hotel by Valamar 3*, najviše doprinose ukupnom rastu.

Destinacija otok Rab

Usprkos manjem broju operativnih dana Valamar Collection Imperial Hotela 4* zbog investicije, destinacija Rab je tijekom 2018. godine ostvarila rast pansionerskih prihoda od 15 milijuna kuna, dosegnuvši razinu od 146,9 milijuna kuna. Glavninu rasta nose Valamar Padova Hotel 4* zbog boljeg odaziva putem direktnog kanala, Valamar Carolina Hotel & Villas 4*, San Marino Camping Resort by Valamar 3* i Padova Camping Resort by Valamar 3*.

DESTINACIJE	POREČ			RABAC			OTOK KRK		
	2017.	2018.	2018./2017.	2017.	2018.	2018./2017.	2017.	2018.	2018./2017.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	10.584	10.511	-0,7 %	1.971	2.124	7,8 %	3.577	3.496	-2,3 %
Dani pune zauzetosti	121	127	4,8 %	156	162	3,8 %	126	132	4,6 %
Godišnja zauzetost (%)	33 %	35 %	4,8 %	43 %	44 %	3,8 %	35 %	36 %	4,6 %
Broj prodanih smještajnih jedinica	1.282.228	1.335.131	4,1 %	308.369	344.957	11,9 %	451.987	462.244	2,3 %
Broj noćenja	3.075.877	3.084.331	0,3 %	673.169	777.279	15,5 %	1.063.850	1.106.948	4,1 %
ADR ¹⁶	487	494	1,4 %	635	741	16,6 %	432	460	6,5 %
Prihod pansiona (u kunama)	624.793.941	659.806.559	5,6 %	195.916.080	255.585.586	30,5 %	195.074.956	212.477.386	8,9 %
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	59.032	62.773	6,3 %	99.399	120.332	21,1 %	54.536	60.777	11,4 %
Prilagođena EBITDA ²⁸ (u kunama)	393.293.569	416.934.989	6,0 %	95.161.189	132.217.344	38,9 %	129.928.462	143.515.370	10,5 %

Destinacija Dubrovnik

Destinacija Dubrovnik ostvarila je 319,0 milijuna kuna pansioniskih prihoda. Njihov rast od 18,8 milijuna kuna pod osobitim je utjecajem boljeg operativnog poslovanja Valamar Collection Dubrovnik President Hotela 5*, Valamar Lacroma Dubrovnik Hotela 4*, Valamar Argosy Hotela 4* te Valamar Club Dubrovnik Hotela 3*.

Destinacija Makarska

Konsolidacija poslovanja hotela i ljetovališta u Makarskoj od kolovoza 2018. godine doprinosi sa 32,9 milijuna kuna pansioniskih prihoda.

U usporedbi s istim prošlogodišnjim razdobljem, destinacija Makarska je zabilježila 4 posto veće pansioniske prihode.

Destinacija Obertauern

Konsolidacija poslovanja hotela i ljetovališta u Obertauernu od studenog 2018. godine doprinosi sa 2,4 milijuna kuna pansioniskih prihoda. U odnosu na isto razdoblje prošle godine, destinacija je zabilježila 10 posto veće pansioniske prihode.



DESTINACIJE	OTOK RAB			DUBROVNIK			MAKARSKA	OBERTAVERN
	2017.	2018.	2018./2017.	2017.	2018.	2018./2017.	2018.	2018.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	2.759	2.466	-10,6 %	1.961	1.966	0,3 %	726	82
Dani pune zauzetosti	96	116	21,3 %	170	175	2,9 %	/	/
Godišnja zauzetost (%)	26 %	32 %	21,3 %	47 %	48 %	2,9 %	/	/
Broj prodanih smještajnih jedinica	264.114	286.252	8,4 %	333.057	343.719	3,2 %	53.722	1.313
Broj noćenja	716.510	726.183	1,4 %	643.736	653.266	1,5 %	108.710	3.017
ADR ¹⁶	499	513	2,8 %	901	928	3,0 %	612	1.827
Prihod pansiona (u kunama) ⁶	131.842.656	146.864.366	11,4 %	300.239.175	319.007.455	6,3 %	32.851.352	2.398.715
RevPAR ¹⁷ (u kunama)	47.786	59.556	24,6 %	153.105	162.262	6,0 %	45.250	29.253
Prilagođena EBITDA ²⁸ (u kunama)	80.715.170	88.956.420	10,2 %	193.482.014	211.142.776	9,1 %	16.456.329	-2.270.855



MIŠLJENJE KOMISIJE UPRAVNOG VIJEĆA HR PSOR-a NA IZVJEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU VALAMAR RIVIERE ZA 2018. GODINU

Komisija Upravnog vijeća Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR) proučila je novi Integrirani izvještaj Valamar Riviere d.d. za 2018. godinu, u kojem su pitanja održivosti prvi put obrađena korištenjem GRI standarda. Potvrđujemo da Izvještaj sadrži sve elemente koje GRI standardi zahtijevaju za sržnu razinu izvještavanja. Teme održivosti uklopljene su u sveobuhvatni Integrirani izvještaj Valamara, koji donosi i informacije vezane za poslovanje i financijske rezultate.



Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj
Croatian Business Council for Sustainable Development

Već na samom početku izvještaja Valamar nas informira o načinu kako komunicira s gostima. Zaista je mnogo načina na koje je ova komunikacija potaknuta, što rezultira visokim stupnjem povrata mišljenja od gostiju, a ove su informacije onda temelj za prilagodbu usluga, što značajno povisuje stupanj zadovoljstva gostiju, koji se ujedno i stalno poboljšava. Ove je godine čak 167.710 gostiju ispunilo anketu o zadovoljstvu. Pritom je broj predanih anketa u 2018. iznosio 25 posto, što znači da je u njima sudjelovao svaki četvrti gost Valamar Riviere. Među rezultatima mjerenja zadovoljstva gostiju valja posebno istaknuti skok pokazatelja "Unbelievable", koja predstavlja najvišu kategoriju zadovoljstva uslugom djelatnika Valamara, a u 2018. godini je porasla za čak 13 postotnih poena, na 71 posto.

Valamar Riviera se 2018. godine, po izboru 10 000 ispitanika uključenih u istraživanje portala MojPosao, kao jedina turistička kompanija svrstala na popis 20 top poslodavaca u Hrvatskoj. Osim 12. mjesta na toj prestižnoj listi, kompanija je iste godine proglašena i 4. najpoželjnijim poslodavcem na području Istre.

U 2018. godini, zabilježeno je povećanje prosječne bruto plaće zaposlenika te je ona sada 31,5 posto viša od prosjeka industrije kojoj Valamar pripada. Svi se zaposlenici procjenjuju, neovisno o tome rade li rade li u operacijama ili u korporativnim funkcijama. To je jedan od pokazatelja koji govore u prilog tezi da je velika pažnja posvećena razvoju karijera, edukacijama i treninzima.



Valamar nudi zaposlenicima mnoge modele nagrađivanja, a gotovo svaki drugi zaposlenik ima osigurana cjelogodišnja primanja. Za sezonske zaposlenike koji dolaze raditi u Valamarove destinacije osigurani su kvalitetan smještaj i prehrana u Kući Valamar – hotelima za zaposlenike. Sve su ovo samo dijelovi zanimljivih informacija dostupnih u izvještaju koje govore u prilog tome da Valamar prepoznaje da kvaliteta turističke usluge ovisi prvenstveno o kvaliteti i motiviranosti zaposlenika te mnogobrojnim pogodnostima privlači i zadržava najkvalitetniji kadar.

Dodatno, donošenjem Politike raznolikosti u 2018., Valamar Riviera dokazala je kako prepoznaje važnost uvažavanja različitosti i osiguravanja jednakih uvjeta bez obzira na spol, dob, religijsko opredjeljenje, etničko porijeklo, status invaliditeta i druge faktore. Samim time kompanija se obvezala na promicanje i provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u radnoj sredini, kao i na redovito izvještavanje o svojim aktivnostima u navedenim područjima. Da je Valamar Riviera dosljedna u provedbi ciljeva na koje se obvezala, dokaz je i nagrada Indeksa DOP-a u 2018. godini za područje društveno odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava, koju dodjeljuju Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HR PSOR) i Hrvatska gospodarska komora (HGK). Jedan od pokazatelja primjene politike rodne ravnopravnosti jest i podatak o 41,6 posto žena na menadžerskim pozicijama u kompaniji.

Značajna sredstva Valamar ulaže u razvoj destinacija. Podršku festivalima, biciklističkim turama, izgradnji dječjih igrališta ili uređenju plaža gotovo je nemoguće pobrojati. U okviru krovnog programa Veliko srce Valamara, kroz inicijativu „Tisuću dana na Jadranskom moru“, Valamar je do sada omogućio ljetovanje na moru za više od 2000 djece bez odgovarajuće obiteljske skrbi, djeci iz obitelji slabijeg imovinskog stanja te djeci s posebnim potrebama ili određenim zdravstvenim poteškoćama, kojoj bi boravak na moru koristio u liječenju ili oporavku. Za ovaj program Valamar je osvojio i nagradu „Ponos Hrvatske“.

Velika su ulaganja zabilježena i u područjima zaštite okoliša, energetske učinkovitosti, hortikulture i slično. Također, Valamar prati i uvodi trendove u zaštiti okoliša te je odmah nakon objave strategije EU-a za plastiku iz uporabe izbacio plastične slamke i time pokazao da želi biti predvodnik u primjeni novih saznanja i brige za okoliš.

Usprkos naporima za smanjenje utjecaja na okoliš, zbog uključivanja emisija stakleničkih plinova povezanih društava i poboljšanje kvalitete usluge (klimatizacija prostora, grijanje bazena) zabilježen je značajan porast emisija ugljičnog dioksida po noćenju. U prosjeku, to povećanje iznosi 7,6 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Valamar posjeduje Certifikat održivosti u turizmu za 75 posto smještajnih jedinica hotela i ljetovališta te

EU Ecolabel znak za turističke usluge koje imaju niži utjecaj na okoliš od standardnog. Ovaj znak nosi šest Valamarovih kampova.

Odlične poslovne rezultate obilježile su i mnoge nagrade osvojene u 2018. godini. Od one za dionicu godine i Indeksa DOP-a do nagrade potpredsjednici Valamara za poslovnu ženu godine. Još je veći broj međunarodnih nagrada koje je Valamar osvojio u području svoje osnovne turističke djelatnosti.

Bez daljnega, podaci prikazani u izvještaju govore o iznimno propulzivnoj i dinamičnoj kompaniji koja kontinuirano unapređuje pokazatelje i financijske i nefinancijske kategorije. Za podatke koje nam donosi izvještaj, možemo samo izraziti riječi hvale. Što se tiče formatiranja izvještaja sukladno GRI standardima, prepoznajemo da su oni korišteni prvi put te vjerujemo da ćemo u sljedećoj godini zabilježiti daljnji napredak u njihovoj primjeni, posebice u prikazu strategije upravljanja nefinancijskim utjecajima.

Komisija upravnog vijeća HR PSOR-a



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	Korporativna strategija Valamara – 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	Korporativna strategija Valamara – Strategija rasta
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

GRI standard	Poglavlje u Izvješću
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
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	Korporativna strategija Valamara – 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

GRI standard	Poglavlje u Izvješću
PRAKSA IZVJEŠTAVANJA	
Objava 102-45 Subjekti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	Poslovni rezultati 2018.
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 2018. godinu	
GRI 103: PRISTUP UPRAVLJANJU	
Objava 103-1 Objašnjenje materijalne teme i njezine 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 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	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
Objava 202-2 Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija

GRI standard	Poglavlje u Izvješću
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 okolišu
Objava 302-3 Energetski intenzitet	Odgovornost prema okolišu
Objava 302-4 Smanjenje potrošnje energije	Odgovornost prema okolišu
GRI 303: VODA	
Objava 303-1 Crpljenje vode po izvoru	Odgovornost prema okolišu
Objava 303-3 Reciklirana i oporabljena voda	Odgovornost prema okolišu
GRI 305: EMISIJE	
Objava 305-1 Izravne emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 1)	Odgovornost prema okolišu
Objava 305-2 Neizravne energetske emisije stakleničkih plinova (GHG) (Područje 2)	Odgovornost prema okolišu
Objava 305-5 Smanjenje emisija stakleničkih plinova (GHG)	Odgovornost prema okolišu
GRI 306: OTPADNE VODE I OTPAD	
Objava 306-1 Ispuštanje vode prema kvaliteti i odredištu	Odgovornost prema okolišu
Objava 306-2 Otpad prema vrsti i metodi odlaganja	Odgovornost prema okolišu
GRI 307: Pridržavanje propisa zaštite okoliša	
Objava 307-1 Nepridržavanje zakona i propisa iz područja zaštite okoliša	Odgovornost prema okolišu

GRI standard	Poglavlje u Izvješću
GRI 401: ZAPOSŁJAVANJE	
Objava 401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
Objava 401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 402: ODNOSI ZAPOSLENIKA I MENADŽMENTA	
Objava 402-1 Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 403: ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADNOM MJESTU	
Objava 403-4 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 404: OBUKA I OBRAZOVANJE	
Objava 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
Objava 404-2 Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
Objava 404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 405: RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI	
Objava 405-1 Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
Objava 405-2 Omjer osnovne plaće i naknade za žene i muškarace	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 407: SLOBODA UDRUŽIVANJA I KOLEKTIVNOG PREGOVARANJA	
	Korporativna strategija Valamara – Zaposlenici i organizacija
GRI 416: ZDRAVLJE I SIGURNOST KUPACA	
Objava 416-1 Procjena utjecaja na zdravlje i sigurnost značajnih kategorija proizvoda i usluga	Korporativna strategija Valamara – Fokus na gosta
Objava 416-2 Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	Korporativna strategija Valamara – Fokus na gosta
GRI 417: MARKETING I OZNAČAVANJE	
Objava 417-3 Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	Korporativna strategija Valamara – Fokus na gosta



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



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
RIVIERA