INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

2015.

VALAMAR RIVIERA

INTEGRIRANO GODIŠNJE IZVJEŠĆE I DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE 2015.

VALAMAR RIVIERA

Poruka Predsjednika Nadzornog odbora

GUSTAV WURMBÖCK,
Predsjednik Nadzornog odbora

Iznimno mi je zadovoljstvo predstaviti prvo **Integrirano godišnje izvješće i društveno odgovorno poslovanje 2015.** tvrtke Valamar Riviera. Valamar Riviera vjeruje u transparentnu i otvorenu komunikaciju te je stoga glavni cilj ovog izvješća predstavljanje iscrpnog, strateškog i dugoročnog uvida u poslovanje tvrtke svim ključnim dionicima, uključujući naše dioničare, zaposlenike, partnere, goste i širu zajednicu.

Godina 2015. bila je vrlo uspješna godina promjena i rasta za Valamar Rivijeru. Bila je to prva godina poslovanja integrirane kompanije s novom organizacijskom strukturom, nakon što su sva povezana društva objedinjena u Valamar Rivijeru tijekom 2014. Proces integracije znatno je unaprijedio našu učinkovitost i troškovnu strukturu. Istodobno smo zabilježili snažan rast prodaje i prihoda po raspoloživoj sobi (RevPAR), kao rezultat ciklusa ulaganja u portfelj vrijednoga 1 milijardu kuna u razdoblju od 2012 godine. Sve navedeno rezultiralo je snažnim porastom operativne dobiti prije kamata i amortizacije (EBITDA) i rekordnom neto dobiti.

Godina 2015. također je bila prva godina u kojoj je tvrtka Valamar Riviera uvrštena na Službeno tržište Zagrebačke burze te je zabilježen snažan porast naše tržišne kapitalizacije od 21 %. Osobito mi je zadovoljstvo što smo stoga mogli isplatiti dividendu i obvezati se na dugoročno održivu politiku isplate dividende našim dioničarima.

Prošla je godina također bila godina promjena u menadžmentu. Imenovali smo novog predsjednika Uprave koji je pravi izbor za uspješno vođenje i razvoj naše kompanije. Uprava je postavila i novu organizacijsku strukturu koja će dodatno unaprijediti našu učinkovitost i ojačati ulogu ključnog menadžmenta ispod Uprave. Želio bih iskoristiti ovu prigodu da zahvalim našim dugoročnim čelnicima Uprave Edi Černjulu i Niki Konculu za stvaranje temelja koji su utrli put Valamaru za postizanje razine uspjeha kojoj danas svjedočimo.

Gledajući prema budućnosti, svjesni smo da je tvrtka Valamar spremna za novu fazu razvoja u europskom sektoru hotelijerstva i ugostiteljstva, što je potaknulo i izradu naše Korporativne strategije do 2020., koja se prvi put predstavlja u ovom integriranom izvješću.

Gost je ujedno i naš najveći priorit te je stoga naša korporativna strategija prvenstveno fokusirana na našeg gosta. Iznimno smo svjesni da je kvaliteta doživljaja naših gostiju

ključni pokretač budućeg rasta. Stoga planiramo daljnja ulaganja u naše hotele, ljetovališta i kampove te, što je jednako važno, u obrazovanje i razvoj našeg menadžmenta i zaposlenika. Vjerujem da samo zadovoljni zaposlenici mogu pružiti gostima uslugu i gostoljubivost koja svojom izvrsnošću premašuje očekivanja. Naposljetku, u našem poslu izvrsnost usluge najbolje je jamstvo da će ulaganja ostvariti dobar povrat i doprinijeti konačnom rezultatu.

Trenutačno povoljni tržišni uvjeti i niski troškovi financiranja, zajedno s našom zdravom bilancom i umjerenom razinom duga, predstavljaju vrlo dobru odskočnu dasku za Valamar i omogućit će nam ne samo ubrzanje ulaganja u naš portfelj, već i nove akvizicije, kako u Hrvatskoj tako i u inozemstvu, s krajnjim ciljem nastavka rasta tržišne kapitalizacije.

Također, kroz razvojnu strategiju tvrtke, Valamar postavlja načelo održivosti kao ključno načelo kvalitetnog upravljanja. U ovom integriranom izvješću tvrtka podrobno izvještava o brojnim nastojanjima očuvanja prirodnih resursa, smanjenja učinaka na okoliš i razvoja destinacija u kojima radimo i živimo, a zbog čega je Valamar postao vodećom kompanijom po pitanju održivosti i društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj.

Uspješna provedba naše strategije podložna je, naravno, utjecaju brojnih čimbenika izvan naše kontrole: samo stabilno okruženje koje je prijateljski raspoloženo prema ulagačima omogućit će nam provedbu planiranih ulaganja te na taj način osigurati zapošljavanje i rast ne samo u Valamar Rivijeri, već općenito u turizmu i gospodarstvu. Kao predstavnik najvećeg dioničara i predsjednik Nadzornog odbora bez zadrške podržavam strategiju Valamar Rivijere jer to predstavlja jedini put za stvaranje izvanrednih doživljaja naših gostiju, visokog stupnja zadovoljstva zaposlenika i sjajnih povrata na ulaganje dioničarima.

Radujem se uspješnom ispunjavanju naših strateških ciljeva, kao i preuzetih obveza prema svim našim dionicima.

S poštovanjem,
Gustav Wurmböck,
predsjednik Nadzornog odbora

Poruka Predsjednika Uprave

ŽELJKO KUKURIN, CEO

Prošle smo godine dovršili vlasničku i poslovnu reorganizaciju svih poduzeća u grupi Valamar. Kao objedinjena kompanija Valamar Riviera sada ima izuzetnu perspektivu. Osnažili smo organizaciju i ključne funkcije novim ljudima i novim odgovornostima. Danas smo vodeće turističko poduzeće koje posluje u atraktivnim turističkim destinacijama Poreču, Rapcu, otoku Krku i Dubrovniku, zapošljava više od 4.100 djelatnika, ugošćuje više od 800.000 gostiju te upravlja s oko 10 % kategoriziranoga smještaja u 25 hotela i ljetovališta te 13 kamping ljetovališta. U proteklom je razdoblju Valamar Riviera uložila 2,6 milijarda kuna u portfelj, što kompaniju čini jednim od većih investitora u hrvatski turizam. Također smo ulaganjima podigli razinu kvalitete proizvoda i usluga prema 4* ili 5* i to je buduća ambicija kompanije –podići kvalitetu i ciljati na goste više platežne moći.

Sve to nije nastalo naravno tek u jednoj godini, već je rezultat rada svih koji su bili dio tvrtki Babin kuk, Zlatni otok, Hoteli Baška, Rabac d.d., Riviera Poreč, Valamar menadžment kompanije, Valamar grupe i ostalih poduzeća koja su danas konsolidirana u Valamar Rivijeru. Ove smo godine otvorili novu stranicu i novo poglavlje pa bih ovom prigodom želio zahvaliti svima koji su gradili, razvijali i integrirali spomenuta poduzeća u više od 60 godina uspješne turističke povijesti. Također posebno zahvaljujem dioničarima koji su znali prepoznati priliku i mudro vodili kompaniju u proteklom razdoblju.

Za Valamar Rivijeru 2015. godina bila je uistinu dinamična. Na početku turističke sezone predstavili smo našu najveću turističku investiciju – Valamar Isabella Island Resort 4*/5* na otoku Sveti Nikola – vrijednu gotovo 300 milijuna kuna, a samo nekoliko dana potom realizirali smo prvu akviziciju na Jadranu vrijednu 372 milijuna kuna. Osim što su utjecali na porast financijskoga rezultata, ta dva poslovna događaja potvrđuju našu strategiju i odlučnost da zadržimo lidersku poziciju u turizmu. Akvizicijom Hotela Baška postali smo najveće turističko poduzeće u Hrvatskoj s preko 48.000 kreveta. Ulaganja u podizanje kvalitete portfelja kao i moguće akvizije u narednom razdoblju ključne su strateške inicijative za daljnji rast i razvoj. Stoga uspjeh poslovnih događaja u prošloj godini ukazuje na snagu menadžmenta i organizacije za upravljanje procesima daljnjeg razvoja i akvizicija.

Prošla je godina bila rekordna poslovna godina jer su ukupni prihodi iznosili 1,29 milijarda kuna, što predstavlja rast od 19 %, dok je operativna dobit iznosila 423 milijuna kuna, što je rast od čak 49 % u odnosu na 2014. godinu. Kao rezultat konsolidacije i reorganizacije poduzeća, ali i dobre realizacije investicija iz prethodnoga razdoblja, povećali smo operativnu efikasnost pa je EBITDA marža narasla za 6,8 postotnih bodova na razinu od 32,7 % (25,9 % u 2014.). Takav rast poslovanja uz stabilan neto dug i povoljan prosječni trošak financiranja od 2,5 % jasno ukazuje na mogućnosti za daljnja ulaganja i rast vrijednosti kompanije.

Zahvaljujući odličnom prodajnom timu i pozitivnim trendovima turističke sezone povećali smo prihode od prodaje za 18 % u odnosu na prethodnu godinu, uz istodobno povećavanje broja noćenja od 10,9 % te prosječne cijene od 6,9 %. S druge strane, predanost kompanije kontinuiranom poboljšanju kvalitete i izvrstan rad operativnog menadžmenta doveo je do daljnjeg povećanja zadovoljstva gostiju na 84 % te iznimno visok postotak preporuke naših gostiju od 97 %, kao i visoku vjerojatnost ponovnog dolaska u Valamar od 83 %. Pokazatelji rasta prodaje i zadovoljstva gostiju nas raduju jer ukazuju na činjenicu da smo na pravom putu kada smo odlučili postaviti fokus na gosta i podizanje kvalitete usluge.

Kao vodeća turistička kompanija u Hrvatsko nosimo veliku odgovornost prema dioničarima, zaposlenicima, menadžmentu, partnerima, investitorima, a posebno prema lokalnim zajednicama u kojima poslujemo. Suradnja turističke kompanije kao što je Valamar Riviera i njezinih dionika ključna je za uspjeh u turizmu. Počevši od uvjerenja da su rast i razvoj, dugoročna održivost poslovanja i društvena odgovornost ključne pretpostavke za kontinuirano stvaranje novih vrijednosti, izradili smo strategiju budućeg razvoja Valamar Rivijere do 2020. godine. Ostvaren rezultat u prošloj godini, reorganizacija upravljanja s visokom operativnom efikasnošću, povoljno stanje na tržištu kapitala kao i trenutačno pozitivan trend turističke potražnje doveli su do potrebe ponovnog definiranja ciljeva i strategije tvrtke za naredno razdoblje. Poslovna strategija temelji se na dosadašnjem radu i uspjehu, ali i donosi novu viziju i misiju tvrtke. U želji da unaprijedimo komunikaciju s investitorima i ostalim dionicima strategiju smo prezentirali u ovom integriranom izvješću.

Valamar Riviera je najveći poslodavac u hrvatskom turizmu koji je već dugi niz godina proglašavan za najboljeg Poslodavca partnera. Kontinuirano radimo na rastu zaposlenosti, poboljšanju plaća i uvjeta rada te obrazovanju naših djelatnika. Nastavit ćemo s takvom politikom jer smo uvjereni da je upravljanje ljudskim resursima najveći izazov u narednom razdoblju. Upravo smo zbog toga, uz fokus na goste, jednu od ključnih strateških inicijativa usmjerili na djelatnike. Prosječna bruto plaća u Valamar Rivijeri u 2015. godini iznosi 7,887 kuna ili 13 % iznad prosjeka industrije. Nastavit ćemo adekvatno kompenzirati rad i usklađivati rast plaća s rastom kompanije. Također je važno istaknuti da 75 % naših djelatnika živi u turističkim destinacijama u kojima i radi pa smatramo da je to velika vrijednost koji čini naš turizam autentičnim. Stoga smo pokrenuli niz inicijativa kako bismo zadržali visok udio lokalnoga stanovništva i pojačali odanost djelatnika kompaniji. Repozicioniranje portfelja prema višoj kvaliteti usluge znači i potrebu za osobljem s većim znanjima u turizmu te ćemo u narednom periodu još intenzivnije obrazovati zaposlenike s ciljem daljnjeg podizanja kvalitete usluge.

Uvjeren sam da ćemo uz podršku investitora i ostalih dionika ostati vodeća kompanija u promjeni paradigme upravljanja turističkim poslovanjem u regiji. Poslovni model Valamar Rivijere, koji se vodi idejom istodobnog upravljanja hotelijerstvom i turističkim destinacijama s ciljem razvoja lokalne ekonomije, ima dugoročnu održivu budućnost. Takav model poslovanja povećava dodanu vrijednost za goste i djelatnike, rezultat i profitabilnost, pa samim time i vrijednost za dioničare.

S poštovanjem,
Željko Kukurin,
predsjednik Uprave Valamar Rivijere

SADRŽAJ

1. UVOD 9
O integriranom izvješću 9

2. O VALAMAR RIVIJERI 11
Valamar ukratko 11
Povijest Valamar Rivijere 14
Poslovni model Valamar Rivijere 16

3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM 20
Trendovi u industriji hotelijerstva i turizma 20
Razvoj hrvatskog turističkog tržišta 22

4. KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA 25
Vizija, misija i temeljne vrijednosti 26
Čemu težimo: strateški ciljevi 27
Naše strateške inicijative 28
4.1. FOKUS NA GOSTA 30
4.2. ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA 36
4.3. STRATEGIJA RASTA 44
4.4. INOVACIJE I DIGITALIZACIJA 50
4.5. ODGOVORAN RAZVOJ TURIZMA I DESTINACIJA 54

5. ODNOSI S INVESTITORIMA 65

6. NAGRADE I PRIZNANJA 69

7. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE 75

8. RIZICI I UPRAVLJANJE RIZICIMA 87

9. POSLOVNI REZULTATI I KLJUČNI POKAZATELJI 2015. 95

HRPSOR Mišljenje na integrirano izvješće 109

1. UVOD

O integriranom izvješću

Ovo integrirano izvješće na razini Valamar Riviera grupe odnosi se na izvještajno razdoblje od 1. siječnja 2015. do 31. prosinca 2015. i naslanja se na Godišnje izvješće objavljeno 15. ožujka 2016. za grupu Valamar Riviera.[1]

Valamar je u ovom izvješću integrirao poslovno izvještavanje s izvještavanjem o održivosti te se prvi put koristimo smjernicama G4 Global Reporting Initaitive (GRI)[2]. Cilj je izvješća transparentno i temeljito predočiti strategiju razvoja Valamar Rivijere, poslovne rezultate, kompanijsku kulturu i pristup društveno odgovornom poslovanju prema ključnim dionicima.

U prvom dijelu izvješća saželi smo podatke o kompaniji, kao i našu obnovljenu viziju, misiju i ključne vrijednosti. U sklopu predstavljanja poslovne strategije istodobno smo opisali naše strateške inicijative i rezultate iz 2015. godine te pristup upravljanju ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima te rizicima poslovanja. Posebno smo detaljno obradili područja koja se odnose na naše zaposlenike, očuvanje okoliša i uključenost u zajednicu, na što je Valamar Riviera iznimno ponosna. Osvrnuli smo se i na brojne nagrade i priznanja na razini kompanije, pojedinih objekata, kao i naših zaposlenika i timova.

Ovim izvješćem Valamar Riviera postavlja i konkretne strateške ciljeve poslovanja i održivog razvoja za nadolazeća izvještajna razdoblja. Ključni su ciljevi, među ostalima, dugoročna profitabilnost, razvoj znanja i vještina zaposlenika, razvoj destinacija, lokalne zajednice i turističke ponude te niz ciljeva iz područja zaštite okoliša, uštede energije i korištenja obnovljivih izvora energije.

Izvješće je dostupno na web stranicama Valamar Rivijere **www.valamar-riviera.com**.

Pozivamo sve dionike da nam svoje komentare i dojmove upute na adresu e-pošte **integratedreport@valamar.com**.

[1] Grupa Valamar Riviera (dalje u tekstu: tvrtka, kompanija, grupa, grupacija Valamar, Valamar, Valamar Riviera), uključuje sljedeća društva: Valamar Riviera d.d, Valamar hoteli i ljetovališta d.o.o., Valamar Hotels and Resorts GmbH, Puntižela d.o.o., Bastion upravljanje d.o.o., Citatis d.o.o., Elafiti babin kuk d.o.o, Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Pogača Babin kuk d.o.o., dok su podaci za novostečena društva u destinaciji Baška uključeni od 1.7.2015. godine.

[2] Valamar Riviera planira pripremiti Integrirano izvješće za 2016. godinu u potpunosti u skladu sa sržnom verzijom smjernica G4 GRI, a u skladu s direktivom EU-a koja propisuje nefinancijsko izvještavanje za sve tvrtke s više od 500 zaposlenika.

2.
O VALAMAR RIVIJERI

Valamar ukratko

Valamar Riviera vodeća je turistička kompanija u Hrvatskoj i jedan od najaktivnijih investitora u sektoru s gotovo 2,6 milijarda kuna ulaganja u posljednjih 12 godina.

MIKROČINJENICE
Valamarovi objekti ugoste više od 800.000 gostiju godišnje

S 25 hotela i ljetovališta te 13 kamping ljetovališta u kojima može smjestiti preko 48.000 gostiju dnevno, Valamar posluje u četiri iznimno atraktivne destinacije na hrvatskoj obali Jadrana od Istre i Kvarnera do Dubrovnika. Valamar upravlja s oko 10 posto ukupnoga kategoriziranog smještaja u Hrvatskoj, što ga čini najvećom hrvatskom turističkom grupacijom.

Valamarovi objekti postavljaju standarde kvalitete u Poreču, Rapcu, otoku Krku i u Dubrovniku. Valamar upravlja dvama brendovima proizvoda Valamar Hotels and Resorts i Camping on the Adriatic. Znanje, profesionalnost i vrijedan rad naših 4.100 zaposlenika temelj su izvrsnosti usluge, održivosti i budućega razvoja.

Strategija kompanije počiva na načelu da su ulaganja u podizanje kvalitete smještaja, razvoj talenata, inovativne usluge i razvoj destinacije glavni pokretač rasta i razvoja.

NAŠI BRENDOVI

VALAMAR
HOTELS & RESORTS

camping adriatic
by Valamar

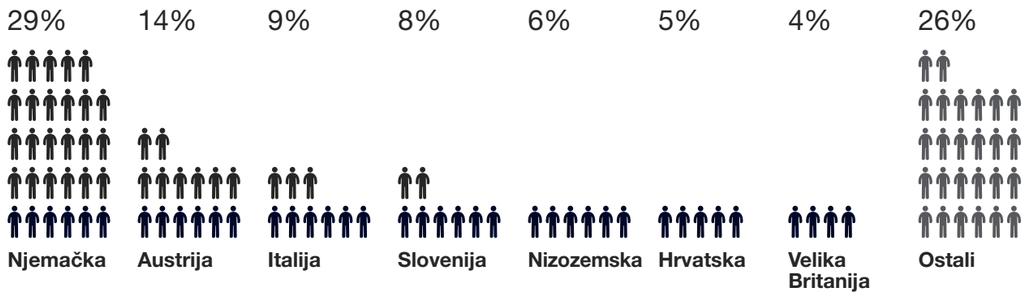
25 hotela i ljetovališta

13 kamping ljetovališta

KLJUČNI POKAZATELJI U 2015. GODINI

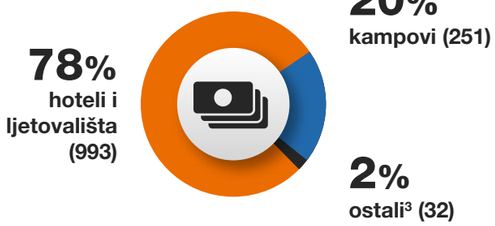
Ukupni prihodi (m HRK)	**1.333**
EBITDA (m HRK)	**423**
Neto dug/EBITDA	**2,6**
Zaposlenici (visoka sezona)	**4.112**
Investicije (m HRK)	**310**
Gosti	**810.000**
Kreveti	**48.019**
Noćenja	**4.750.823**
Vrijednost dugotrajne imovine (mlrd HRK)	**3,2**
Tržišna kapitalizacija[2] (mlrd HRK)	**3,1**
Dioničari	**21.243**

UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA[1]

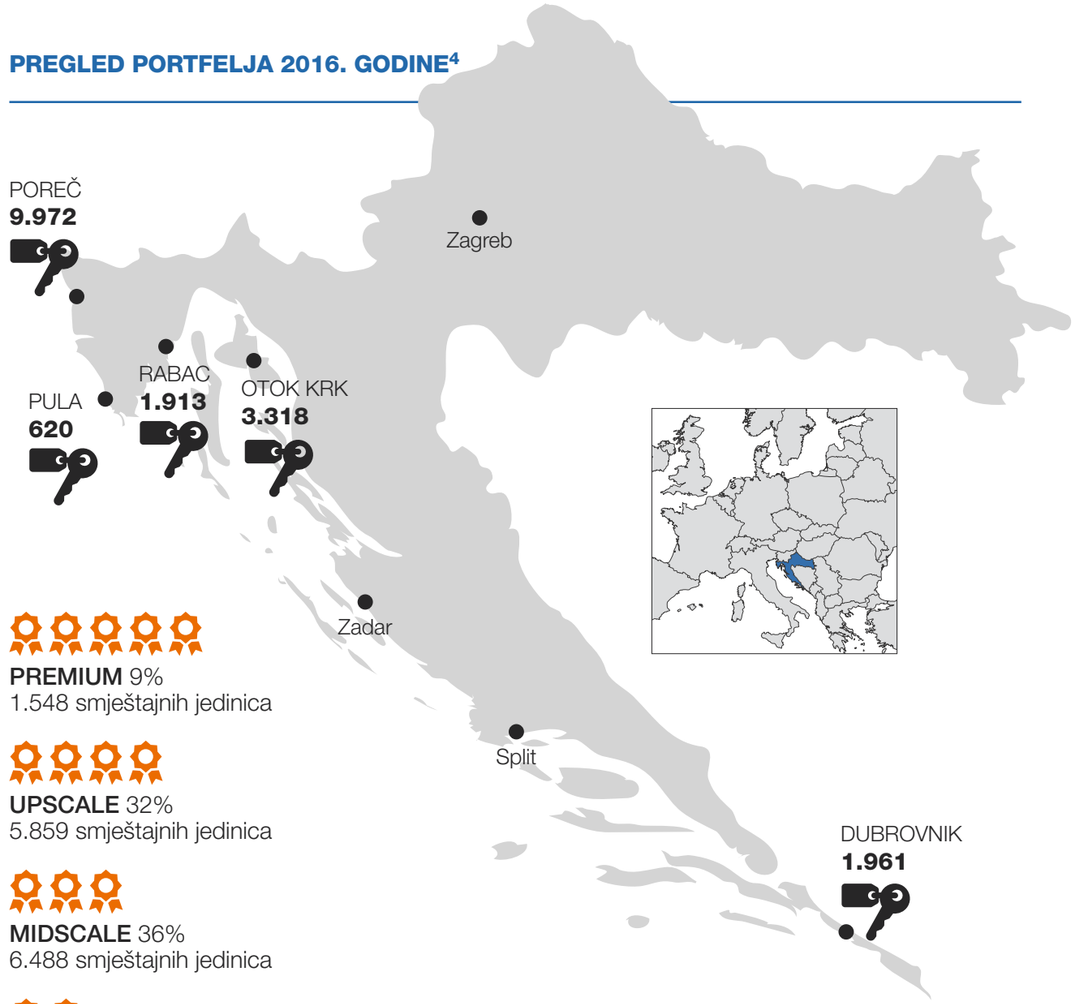


BROJ SMJEŠTAJNIH JEDINICA

NETO OPERATIVNI PRIHOD (M HRK)



PREGLED PORTFELJA 2016. GODINE[4]



PREMIUM 9%
1.548 smještajnih jedinica

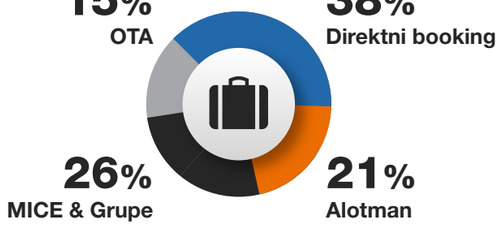
UPSCALE 32%
5.859 smještajnih jedinica

MIDSCALE 36%
6.488 smještajnih jedinica

ECONOMY 23%
4.166 smještajnih jedinica

Ukupno
18.061 smještajnih jedinica

DISTRIBUCIJSKI KANALI[5]



[1] noćenja 2015.
[2] od travnja 2015.
[3] uklj. najam, sport, praonica i ostali operativni prihodi
[4] po SJ/parceli
[5] po prihodima

Povijest Valamar Rivijere

Današnja Valamar Riviera razvijala se i rasla na hrvatskom turističkom tržištu više od 60 godina. Razvoj tvrtke obilježilo je nekoliko razdoblja, uvjetovanih društvenim i političkim promjenama i previranjima, razvojem turizma te stalnim prilagođavanjem strategije poslovanja vodećim svjetskim trendovima u hotelijerstvu.

1895.-1950.

POVIJEST HRVATSKOG TURIZMA :
120 godina turizma

POČETAK TURIZMA U POREČU

1895.
Prvo javno kupalište na otoku Sv. Nikola, Bagno Parentino.

1910.
Otvoren Hotel Riviera u Poreču prema kojem je tvrtka dobila ime.

1913. i 1923.
Otvoreni hoteli Venezia i Parentino, i danas u vlasništvu kompanije.

1950.-1965.

RIVIERA POREČ:
Početak organiziranog turizma u Hrvatskoj

POČETAK KOMPANIJE

1953.
Osniva se Riviera Poreč, prethodnica Valamar Rivijere d.d.

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

1965.-1990.

RAZVOJ HRVATSKOG TURIZMA:
Dinamičan rast turističkih aktivnosti te intenzivna izgradnja većine objekata

INTENSIVE CONSTRUCTION

1967.
Hoteli i apartmani Luna

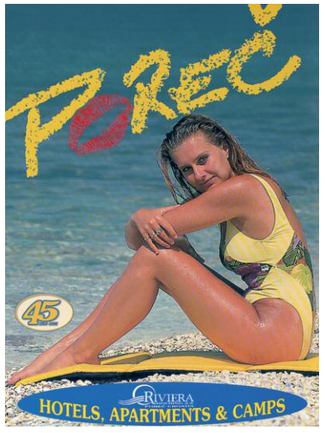
1968.
Hotel Neptun i turističko naselje Lanterna.

1971.
Hoteli Kristal i Rubin.

1976.
Hoteli Dijamant i Zagreb te paviljon Solaris.

1979.
Hotel Pical, prvi hotel najviše kategorije u Poreču.

1986.
Hotel Fortuna na otoku Sv. Nikola.



1990.-2000.

PRIVATIZACIJA I VLASNIČKA PRETVORBA:
Poslijeratni ekonomski procesi pretvorbe i privatizacije

1999.
OSNIVANJE DOM FONDA

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

2000.-2010.

POSLOVNI RAZVOJ I ULAGANJA U PORTFELJ:
Ulaganja u unapređivanje kvalitete objekata i usluga

TVRTKA VALAMAR HOTELI I LJETOVALIŠTA POČINJE UPRAVLJATI S TURISTIČKIM POSLOVANJEM

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

2010.-2015.

NOVA FAZA RASTA I UPRAVLJANJA:
Konsolidacija upravljanja

2011.-2015.
KONSOLIDACIJA I UVRŠTAVANJE NA ZAGREBAČKU BURZU

Zlatni otok d.d., Rabac te Dubrovnik-Babin Kuk pripajaju se kompaniji Riviera Adria d.d., koja potom integrira Valamar grupu d.d. i Valamar Adria holding d.d.

Tako konsolidirana kompanija počinje djelovati pod imenom Valamar Riviera d.d. te biva uvrštena na Službeno tržište Zagrebačke burze.

2012.–2015.
ULAGANJE U PREMIUM USLUGE I OBJEKTE 4 I 5*

Prvi hotel s 5 zvjezdica – Valamar Dubrovnik President.

Dovršavanje Valamarova najvećega investicijskog projekta – Valamar Isabella Island Resort 4&5*.

2015.
REKORDNI POSLOVNI REZULTATI I RAST

Restrukturiranje kompanije te porast financijskih rezultata.

SPAJANJA I PREUZIMANJA

2011.
Zlatni otok d.d. (osnovan 1956.)
Rabac d.d. (osnovan 1961.)

2013.
Dubrovnik – Babin Kuk d.d. (osnovan 1971.)

2014.
Valamar Adria holding d.d. (osnovan 2003.)
Valamar grupa d.d. (osnovana 2005.)

2015.
Valamar hoteli i ljetovališta d.o.o. (osnovana 2000.)

2015.
Preuzimanje većinskog udjela u Hoteli Baška d.d. (osnovana 1949.)

Poslovni model Valamar Rivijere:
Razvoj i održavanje turističke imovine, operativno upravljanje i destinacijski menadžment

Poslovni model Valamar Rivijere uključuje razvoj i održavanje turističke imovine, operativni menadžment hotela, kampova i ljetovališta te upravljanje ostalim turističkim uslugama u destinacijama. Takva formula omogućuje poduzeću da upravlja ukupnim turističkim doživljajem te da bude partner destinacijama. Iskustvo u razvoju i tehničkom održavanju imovine istodobno optimizira ulaganja i povrate. Upravljanje ukupnim lancem vrijednosti povećava razinu kvalitete usluge te ostvareni prihod po gostu.

UPRAVLJANJE UKUPNIM TURISTIČKIM DOŽIVLJAJEM U DESTINACIJI

UPRAVLJANJE PORTFELJEM PROIZVODA

VEĆA PROFITABILNOST ZBOG HORIZONTALNE I VERTIKALNE INTEGRACIJE NA RAZINI DESTINACIJE

VEĆI OSTVARENI PRIHOD PO GOSTU ZBOG UPRAVLJANJA LANCEM VRIJEDNOSTI

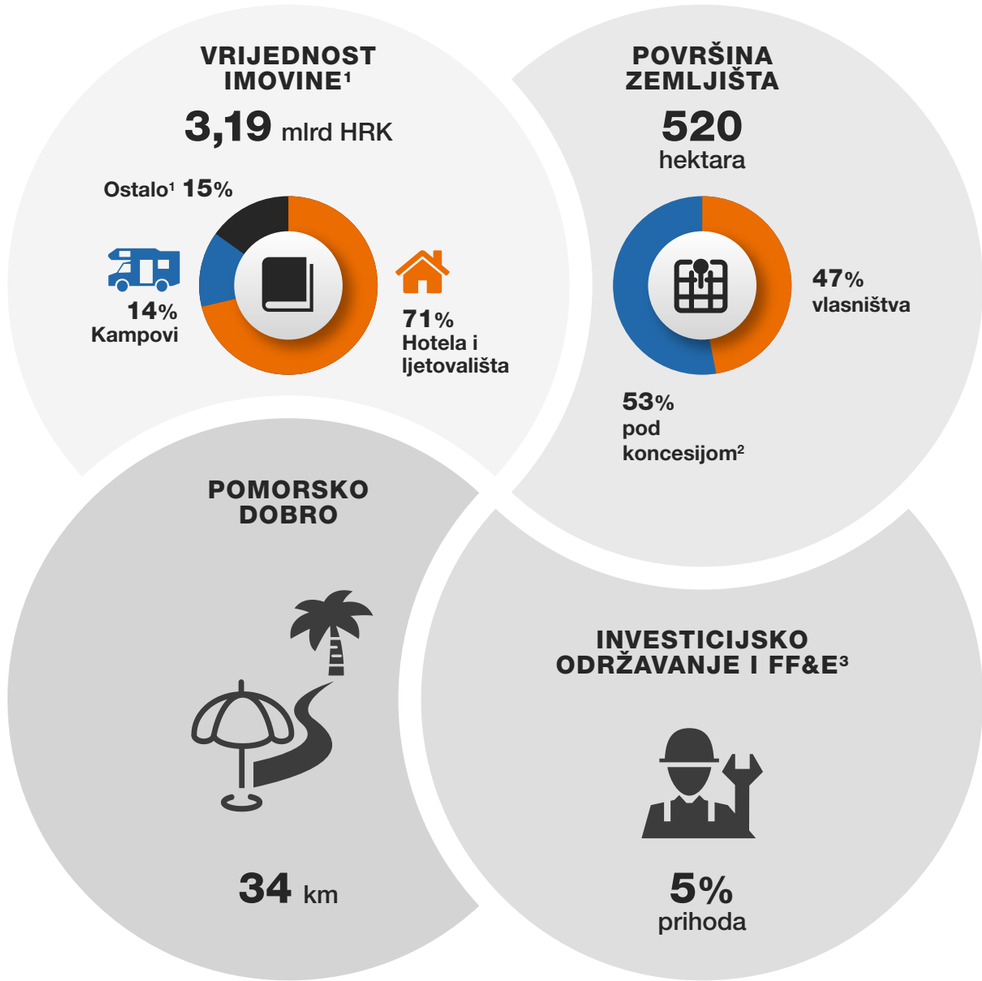
OPTIMALNO ULAGANJE U IMOVINU UZ POVRAT

MIKROČINJENICE
Valamar Riviera je više nego udvostručila EBITDA od 2010.

UPRAVLJANJE I VLASNIŠTVO NAD 3,2 MILIJARDA KUNA KNJIGOVODSTVENE VRIJEDNOSTI DUGOTRAJNE IMOVINE

Zahvaljujući povijesti kompanije duljoj od 60 godina, doista posjedujemo zavidnu tradiciju pružanja turističkih usluga i jedinstvenu strukturu portfelja imovine. Naš portfelj imovine, čija je knjigovodstvena vrijednost 3,2 milijarda kuna, predstavlja ključni čimbenik našega uspjeha.

Upravljamo imovinom koja se proteže na više od 520 hektara vrhunskih lokacija uzduž jadranske obale, koje uključuju čak 34 kilometra čistoga obalnog područja. Lokacije na kojima obavljamo turističku djelatnost glavna su snaga i izvrsna mogućnost daljnjeg razvoja. K tome smo tijekom godina razvili organizacijsku strukturu i stekli znanja koja nam omogućuju da razvijamo turističke proizvode i učinkovito upravljamo vrijednošću svoje imovine. Naša je poslovna politika da godišnje ulažemo najmanje 5 posto ukupnih prihoda u investicijsko održavanje naših objekata da bismo im održali vrijednost i kvalitetu.



[1] uklj. Upravnu zgradu i ne turističku imovinu
[2] turističko zemljište prijavljeno je 2011. godine sukladno Zakonu o turističkom zemljištu te se čeka na sklapanje koncesije po zahtjevu
[3] naša politika je godišnje ulagati najmanje 5% prihoda u investicijsko održavanje i FF&E (Furniture, Fixtures & Equipment; namještaj, popravci i oprema)

OPERATIVNI MENADŽMENT 25 HOTELA I LJETOVALIŠTA TE 13 KAMPING LJETOVALIŠTA

Proteklih godina Valamar Riviera konsolidirala je portfelj s ciljem jasne diferencijacije, razvoja i repozicioniranja turističkih proizvoda.

Danas Valamar Riviera upravlja s 25 hotela i ljetovališta te 13 kamping ljetovališta, od kojih je 41% smještaja visoke, 36% srednje više a 23% srednje niže kategorije. Ambicija je u narednom razdoblju povećati broj turističkih proizvoda više kvalitete koji ciljaju na goste više platežne moći.

Precizna definicija tržišnih segmenata, inovativni razvoj servisnih koncepata, upravljanje markom, povećanje profitabilnosti i optimizacija povrata na ulaganje neke su od ključnih izvrsnosti kojima se daje značaj pri upravljanju portfeljem.

PORTFELJ VALAMAR RIVIJERE 2016.

		HOTELI I LJETOVALIŠTA			KAMPING LJETOVALIŠTA		
		Imovina	Smj. jedinice	Kreveti	Imovina	Smj. jedinice[1]	Kreveti
PREMIUM	9%	3	1.037	2.163	1	511	1.533
UPSCALE	32%	5	1.422	3.243	4	4.437	13.562
MIDSCALE	36%	11	3.113	6.496	5	3.375	9.537
ECONOMY	23%	6	2.356	6.359	3	1.810	5.586
UKUPNO		**25**	**7.928**	**18.261**	**13**	**10.133**	**30.218**

[1] kamp parcele
[2] travanj 2016.

HOTELI I LJETOVALIŠTA[2]

			Smj. jedinice	
Valamar Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik	292	Premium
Valamar Isabella Island Resort	★★★★★ (4&5)	Poreč	344	Premium
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★+	Dubrovnik	401	Premium
Valamar Club Tamaris	★★★★	Poreč	507	Upscale
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč	135	Upscale
Valamar Zagreb Hotel	★★★★	Poreč	230	Upscale
Hotel & Casa Valamar Sanifor	★★★★	Rabac	242	Upscale
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik	308	Upscale
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★	Poreč	372	Midscale
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč	223	Midscale
Valamar Pinia Hotel & Residence	★★★	Poreč	266	Midscale
Valamar Rubin Hotel	★★★	Poreč	258	Midscale
Valamar Bellevue Hotel & Residence Albona	★★★★	Rabac	350	Midscale
Hotel Allegro	★★★	Rabac	245	Midscale
Hotel Miramar	★★★	Rabac	178	Midscale
Hotel Corinthia	★★★	Otok Krk	480	Midscale
Zvonimir Hotel, Atrium & Villa Adria	★★★★★ (4&5)	Otok Krk	177	Midscale
Valamar Koralj Romantic Hotel	★★★	Otok Krk	226	Midscale
Valamar Club Dubrovnik	★★★	Dubrovnik	338	Midscale
Naturist Resort Solaris	★★★	Poreč	284	Economy
Hotel Pical	★★★	Poreč	359	Economy
Hotel Tirena	★★★	Dubrovnik	208	Economy
Girandella Tourist Village	★★	Rabac	377	Economy
Lanterna Apartments	★★	Poreč	910	Economy
Marina Hotel & Mediteran Residence	★★	Rabac	218	Economy

KAMPING LJETOVALIŠTA[2]

			Smj. jedinice	
Kamp Krk	★★★★★	Krk	511	Premium
Kamp Jezevac	★★★★	Krk	738	Upscale
Kamp Lanterna	★★★★	Poreč	2.993	Upscale
Kamp Marina	★★★★	Rabac	306	Upscale
Naturist Camping Bunculuka	★★★★	Island Krk	400	Upscale
Kamp Orsera	★★★	Poreč	594	Midscale
Naturist Resort Solaris	★★★	Poreč	1.485	Midscale
Kamp Zablaće	★★★	Otok Krk	534	Midscale
Kamp Škrila	★★★	Otok Krk	348	Midscale
Kamp Solitudo	★★★	Dubrovnik	414	Midscale
Naturist Camping Istra	★★	Poreč	1.006	Economy
Kamp Brioni	★★	Pula - Puntižela	654	Economy
Kamp Tunarica	★★	Rabac	150	Economy

UPRAVLJANJE TURISTIČKIM USLUGAMA U DESTINACIJI

Uz upravljanje smještajnim objektima, Valamar Riviera s partnerima vodi više od 300 ugostiteljskih objekata i outleta te pruža niz ostalih turističkih usluga kao što su plaže, prijevoz, izleti, sportski centri, catering i sl. Pri tome Valamar Riviera nastupa kao poduzeće za destinacijski menadžment s ekstenzivnim poznavanjem lokalnog okruženja, visokom razinom stručnosti pri upravljanju i bogatim mogućnostima, a sve s ciljem kreiranja i upravljanja događajima, različitim aktivnostima, prijevozom i pružanjem logističke podrške. Valamar Riviera pruža izvrstan lokalizirani servis temeljen na dubokom poznavanju turističkih destinacija u kojima posluje.

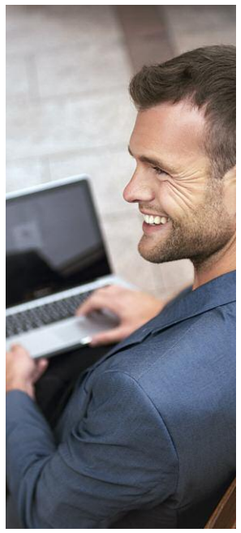
3. HOTELIJERSTVO I TURIZAM

Trendovi u industriji hotelijerstva i turizma

Hotelska industrija doživljava značajan rast koji će se, kako se očekuje, nastaviti i sljedećih godina. Taj rast prate četiri glavna trenda koja su Valamaru iznimno važna.

MIKROČINJENICE
Turizam je pod snažnim je utjecajem nedavnih političkih zbivanja zbog kojih je sigurnost postala ključni kriterij pri izboru destinacije za odmor

Na međunarodnoj razini hotelska industrija doživljava promjenu tržišnih trendova. Sve snažnija potražnja za autentičnim turističkim iskustvom zahtijeva i personalizirane formate proizvoda prilagođene specifičnim potrebama svake ciljane skupine gostiju. Na hotelsku su industriju također snažno utjecali nedavni politički događaji u Europi i Sjevernoj Africi i zbog kojih je sigurnost destinacije postala ključni kriterij pri odabiru odredišta za odmor. Budući da se percipira kao izrazito sigurna destinacija, Hrvatska zbog razvoja okolnosti trenutačno uživa velike prednosti.



JEDINSTVENO I AUTENTIČNO ISKUSTVO ZA GOSTA

Gosti više nego ikada traže jedinstveno i autentično iskustvo koje mogu podijeliti s prijateljima i prepričavati tijekom cijele godine. K tome, gosti postaju sve zahtjevniji i očekuju prilagođenu i individualiziranu ponudu proizvoda koja korespondira s njihovim demografskim karakteristikama i područjima interesa. Primjerice „milenijci“ (generacija rođena između 1980. i 2000.) i „srebrnokosi“ (stariji od 60 godina) postaju dva najveća putnička segmenta sa sasvim posebnim područjima interesa i potrebama. Kako bi se mogla stvoriti jedinstvena iskustva za tako različite segmente, ključno je ponajprije razumjeti karakteristične potrebe različitih segmenata gostiju i, u konačnici, za njih kreirati usluge i ponudu koja im odgovara.

POSEBNI FORMATI PROIZVODA

Sve zahtjevniji gosti i novi segmenti putnika koji se pojavljuju traže personalizirane formate proizvoda. Dok obitelji tijekom vrhunca sezone traže izvrstan smještaj i animacijske programe za djecu, uz mogućnost relaksacije i aktivnosti za odrasle, srebrnokosi, milenijci i MICE putnici u predsezoni i posezoni traže posve drugačije formate. Kako bi se sudjelovalo u tim rastućim segmentima, potrebno je biti veoma inovativan pri kreiranju formata proizvoda koji će privući i oduševiti upravo te segmente gostiju.

DIGITALIZACIJA

Hotelska industrija već je značajno digitalizirana. Udio rezervacija koje se obavljaju preko interneta i, posebice, udio rezervacija obavljenih mobilnim telefonima ubrzano raste posljednjih nekoliko godina, a očekuje se da će u nadolazećim godinama rasti još više. Zahtjevi gosta za dodatnom udobnošću i transparentnošću cijeloga putovanja jesu i ostat će ključni pokretači digitalizacije u hotelskoj industriji. Uz veliki potencijal u poboljšanju iskustva putnika, digitalizacija nudi i važne poluge u operativnoj učinkovitosti: korištenje pametnih podataka (smart data) za bolje razumijevanje potreba gosta i digitalnu prijavu (check-in) kojim se bitno ubrzava cijeli postupak samo su neke od brojnih prednosti. Kao alat koji sve to omogućuje, pouzdan i brz širokopojasni pristup internetu (wi fi) već je postao osnovna potreba koja se za svakoga gosta unaprijed podrazumijeva.

SIGURNOST

U svjetlu nedavnih ratnih i terorističkih prijetnji, posljednjih godina sigurnost postaje sve važnija, a za goste i turoperatore već postaje i ključnim faktorom pri odabiru putne destinacije. Hrvatska se smatra izrazito stabilnom i sigurnom državom, što je potvrdio i „Globalni indeks terorizma za 2015.“ prema kojemu je Hrvatska smještena među zemlje s najmanjim utjecajem terorističkih prijetnji.

Razvoj hrvatskog turističkog tržišta

Posljednjih godina Hrvatska kao turistička destinacija bilježi snažan rast. Hrvatska ima povoljan zemljopisni položaj i do nje se s ključnih srednjoeuropskih tržišta, kao što su Austrija, Sjeverna Italija, Slovenija, Njemačka i Republika Češka, može doputovati automobilom.

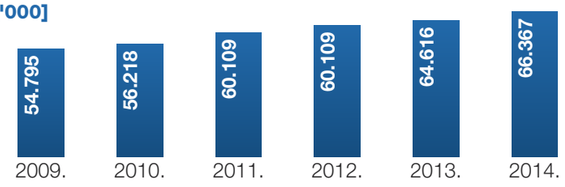
Dok je broj noćenja u konkurentskim mediteranskim destinacijama kao što su Italija, Cipar, Grčka i Španjolska između 2009. i 2014. u prosjeku rastao za 1,7 %, u istom je razdoblju broj noćenja u Hrvatskoj skočio za 3,9 %. Takav je rast u velikoj mjeri bio potaknut strategijama za produljenje turističke sezone. Prognoze su za hrvatski turizam sjajne. Hrvatska turistička zajednica predviđa prosječni godišnji porast broja noćenja za 4,4 % sve do 2020., a turistička bi potrošnja trebala rasti za čak 8,1 % prosječno godišnje.

Hrvatskom turističkom industrijom i dalje dominira privatni smještaj, na koji otpada otprilike 50 % ukupnih kapaciteta. Preostala polovina raspodjeljuje se između hotela i kampova. Na hotelskom se tržištu oko 80 % kreveta nalazi u hotelima s 3 i 4 zvjezdice. No posljednjih je godina primjetan trend povećanja kategorizacije hotela na 4 i 5 zvjezdica, pri čemu Valamar igra vodeću ulogu. Kao tržišni lider u hotelskom i kamping segmentu Hrvatske, Valamar je aktivno sudjelovao u konsolidaciji tržišta.

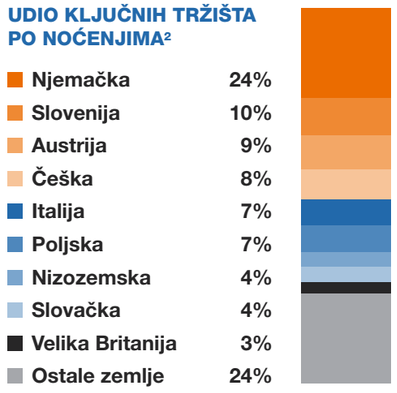
Predviđa se da će do 2020. turistički sektor u Hrvatskoj investirati oko 52,5 milijarda kuna u nove i unaprijeđene proizvode i ponudu usluga. Hrvatska vlada predviđa prosječni godišnji porast od 8,1 % u turističkoj potrošnji do 2020. Očekuje se da će se u istom razdoblju broj noćenja povećavati za prosječno 4,4 % godišnje. Povećavanje potrošnje stoga je u prvom redu potaknuto porastom prosječne potrošnje do koje dolazi zahvaljujući većoj kvaliteti ponude i duljoj sezoni. Tradicionalno je Hrvatska bila destinacija za ljetni odmor, što se odražavalo u kratkoj glavnoj sezoni koja obuhvaća lipanj, srpanj i kolovoz, kao i u relativno niskim cijenama izvan glavne sezone. Hotelska industrija zajedno s destinacijama uspješno razvija manifestacije i infrastrukturu za individualne proizvode kako bi privukla goste u razdobljima izvan glavne sezone. Gastronomske i vinske manifestacije, cikloturizam, poslovni turizam ili kulturni turizam posljednjih se godina intenzivno promoviraju i to već pokazuje značajne učinke. Broj noćenja u razdobljima predsezone i posezone raste gotovo dvostruko brže od broja noćenja tijekom glavne sezone.

PROSJEČAN RAST NOĆENJA U ODABRANIM ODMORIŠNIM DESTINACIJAMA, 2009.-2014.[1]

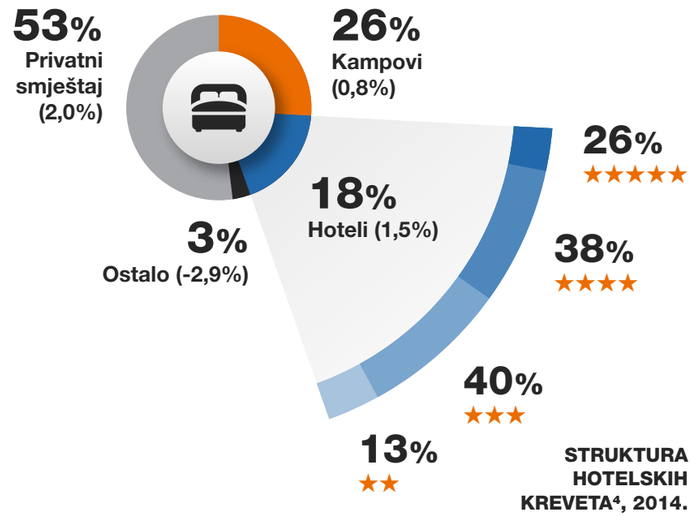
NOĆENJA U HRVATSKOJ, 2009.-2014. ['000]



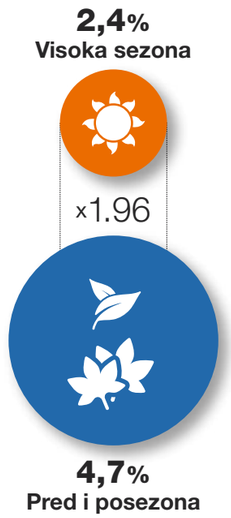
UDIO KLJUČNIH TRŽIŠTA PO NOĆENJIMA[2]



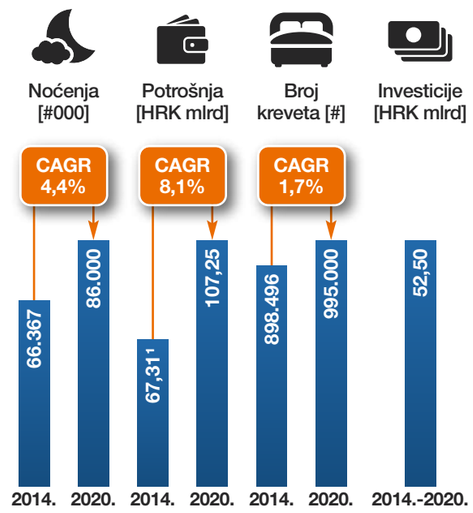
STRUKTURA KREVETA U HRVATSKOJ U 2014. (CAGR '09.-'14.)[2]



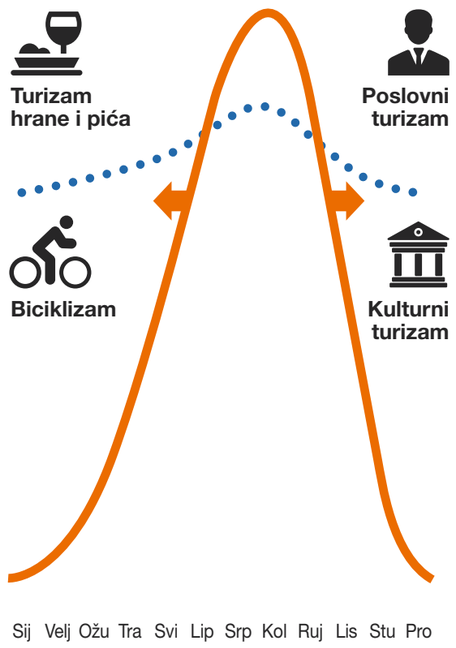
PROSJEČAN RAST PO SEZONAMA (2011[3]-2014)



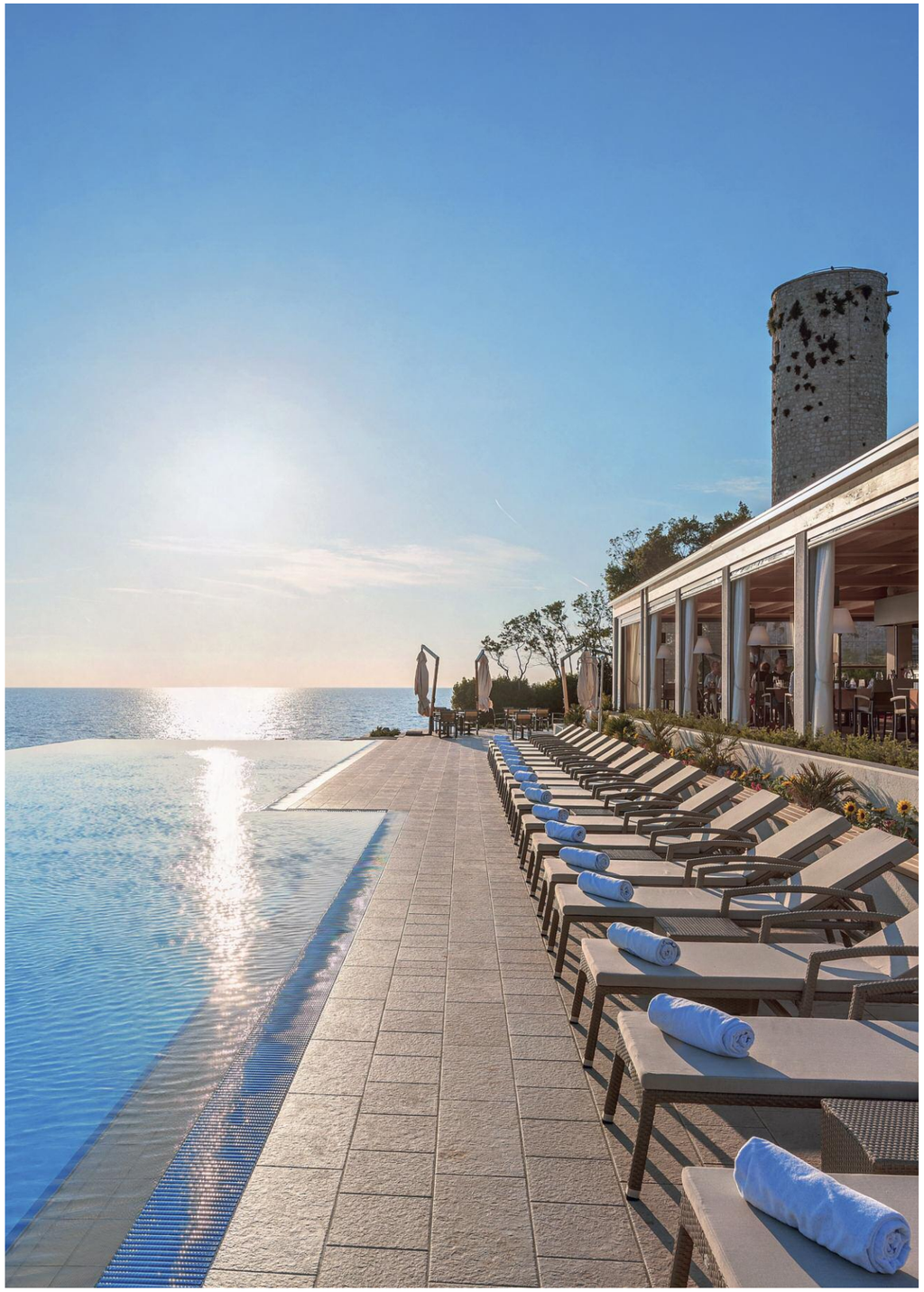
KLJUČNI HRVATSKI TRŽIŠNI POKAZATELJI, 2014.-2020.[5]



INICIJATIVE ZA PRODULJENJE SEZONE U DESTINACIJAMA



[1] Eurostat
[2] Državni zavod za statistiku
[3] Godina 2009. nije dostupna
[4] Odnosi se samo na hotel, bez turističkih apartmana i apart hotela
[5] Strategija razvoja turizma u RH do 2020.



4. KORPORATIVNA STRATEGIJA VALAMARA

Što predstavljamo

Valamar Riviera upravlja s 10 posto ukupnoga kategoriziranog turističkog smještaja u Hrvatskoj, pa samim tim značajno utječe na ukupan razvoj turizma Hrvatske, kao i na turistički razvoj destinacija u kojima posluje.

Valamar ima ambiciju pružiti svojim gostima posebno iskustvo dobrodošlice, nudeći im doživljaje i emocije koje obogaćuju život i njihovo putovanje čine nezaboravnim. Kao vodeća kompanija u Hrvatskoj želimo inspirirati naše zaposlenike, partnere i destinacije te potaknuti cjelokupan turistički sektor na novi razvojni ciklus hrvatskoga turizma i promjenu paradigme poslovanja u turizmu.

Naše temeljne vrijednosti odražavaju snagu naše kompanijske kulture koja je tijekom proteklih desetljeća rasla zajedno s kompanijom i koja čini temelj pozicije lidera te budućeg rasta i razvoja kompanije. Valamar Riviera je svjesna odgovornosti koju ima kao lider, potencijala budućega rasta te obveze da ispuni vlastite ambicije. Dio su naše kulture ljubav prema gostu, ambicija za ostvarivanje izazovnih ciljeva, odgovornost prema održivom poslovanju, spremnost na stalnu inovaciju te ponos da smo dio obitelji Valamar i destinacija u kojima poslujemo.
Korporativna strategija Valamara počiva na pet glavnih strateških inicijativa koje postavljaju i određuju naša ključna područja fokusa pri ostvarivanju korporativnih ciljeva, vizije i misije. U sva područja strateških inicijativa ugrađeno je društveno odgovorno poslovanje kao osnovno načelo poslovanja, uključujući ulaganje u vlastiti portfelj, obnovljive izvore energije, očuvanje prirodnih resursa, uključivanje gostiju, razvitak zaposlenika, podrška ekonomskom, kulturnom i društvenom razvoju naših destinacija i društva u cjelini.

Vizija, misija i temeljne vrijednosti

Razvijamo i održavamo turističku imovinu, operativno upravljamo hotelima, kampovima i ljetovalištima, vodimo destinacijski menadžment

NAŠA VIZIJA

Biti predvodnik u promjeni paradigme razvoja odmorišnog turizma.

Stvarati harmonični odnos između hotelijerstva i turističke destinacije koji će doprinijeti razvoju lokalnog gospodarstva, izgradnji dugoročno održive budućnosti i veće doživljajne vrijednosti za goste.

NAŠA MISIJA

- Pružanjem inspirativnih turističkih i destinacijskih doživljaja ponosno promicati temeljne vrijednosti i kulturu Valamara
- Stapanjem specifičnih lokalnih doživljaja i autentičnog gostoprimstva stvoriti turističko iskustvo koje obogaćuje
- Ostvariti održiv rast i razvoj s ciljem kreiranja iznimne dodane vrijednosti

TEMELJNE VRIJEDNOSTI

1. **GOSTOLJUBIVOST**
   Naši gosti se uvijek osjećaju dobrodošli i izuzetno cijenjeni.
2. **AMBICIOZNOST**
   Postavljamo si izazovne ciljeve te stremimo izvrsnosti u svemu što radimo.
3. **ODGOVORNOST**
   Odgovorni smo i vjerodostojni prema poslovnim partnerima, pažljiv smo poslodavac koji brine za svoje zaposlenike, pružamo podršku društvenoj zajednici i iznimno smo posvećeni očuvanju okoliša.
4. **INOVATIVNOST**
   Uvijek smo spremni za promjene i angažirani u traženju prilika za inovacije koje će doprinijeti boljim rezultatima.
5. **PONOS**
   Ponosni smo na naše destinacije i na to što smo dio obitelji Valamar.

Čemu težimo (strateški ciljevi)*

Do 2020. želimo...

OSTVARITI ZNAČAJAN RAST
i zadržati poziciju lidera na hrvatskom tržištu s dvoznamenkastim prosječnim rastom operativne zarade (EBITDA) u sljedećih pet godina, kao i akvizicijama i strateškim partnerstvima u odabranim europskim odmorišnim turističkim destinacijama.

BITI PREPOZNATI KAO NAJPOŽELJNIJI POSLODAVAC U TURIZMU
jer isplaćujemo plaće veće od hrvatskoga prosjeka i zapošljavamo lokalno, s ciljem da nam se preko 70% sezonskih radnika vraća iz godine u godinu i da interno razvijamo 80% vlastitoga menadžmenta.

INVESTIRATI OD 1,5 DO 2 MILIJARDE KN U PORTFELJ TIJEKOM NAREDNOG RAZDOBLJA
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/EBIDTA.

POTICATI ODRŽIVI I DRUŠTVENO ODGOVORAN RAZVOJ DESTINACIJA
investirajući do 2,5% naših prihoda u društveno odgovorno poslovanje, obrazovanje i projekte razvoja turističkih destinacija.

UNAPRIJEDITI UPRAVLJANJE ODNOSA S GOSTIMA
ostvarujući 50% prihoda od direktnog bookinga i 30% udjela gostiju koji nam se vraćaju.

STVORITI NOVU VRIJEDNOST ZA DIONIČARE
značajno povećavajući tržišnu kapitalizaciju.

PROŠIRITI STRATEŠKA PARTNERSTVA
s međunarodno priznatim kompanijama da bismo produljili sezonu i diverzificirali emitivna tržišta.

NUDITI ATRAKTIVNU I DUGOROČNO ODRŽIVU DIVIDENDU
svojim dioničarima.

*Strateški ciljevi su podložni Izjavi o odricanju od odgovornosti na zadnjoj stranici ovog izvješća.

Naše strateške inicijative

Valamar je definirao pet ključnih strateških inicijativa da bi ostvario svoje strateške ciljeve:

1

FOKUS NA GOSTA
Pružiti vrhunsku kvalitetu usluge kako bismo stvorili pozitivne trenutke i osigurali nezaboravne uspomene svakomu gostu, komunicirajući na personalizirani način s gostima tijekom cijele godine.

2

ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA
Razvijati, ovlastiti i nagrađivati zaposlenike jer su srce organizacije kojoj je gost na prvome mjestu te stvarati sa zaposlenicima dugoročne odnose zasnovane na povjerenju.

3

STRATEGIJA RASTA
Ostvariti snažan rast prihoda i dobiti koristeći interne razvojne potencijale, povećanjem fokusa na gosta te razvojem poslovanja kroz strateška partnerstva, spajanja i preuzimanja.

4

IZVRSNOST U INOVATIVNOSTI I DIGITALIZACIJI
Biti inovator u odmorišnoj hotelskoj industriji Europe te koristiti prilike koje pruža digitalizacija kako bismo što bolje zadovoljili potrebe i želje svojih gostiju.

5

VODEĆA ULOGA
pri razvoju hrvatskog turizma, naših destinacija i društveno odgovornog poslovanja.

4.1 FOKUS NA GOSTA

Fokus na gosta odražava se u našoj posvećenosti tome da gostu pružimo vrhunsku kvalitetu usluge da bismo tokom cijelog boravka stvorili pozitivne trenutke i dugotrajne lijepe uspomene. Osim toga želimo graditi dugotrajan odnos s gostima te ostvariti direktnu komunikaciju tijekom cijele godine.

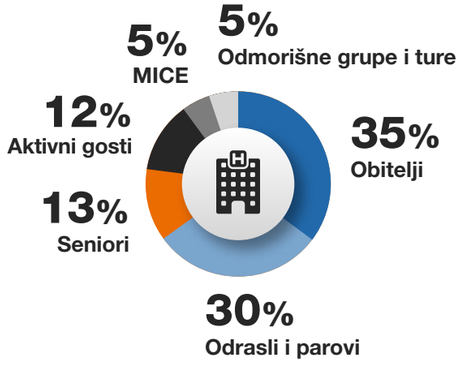
Razvijati proizvode i usluge koji zadovoljavaju potrebe i želje ciljanih skupina gostiju i nadmašuju njihova očekivanja

Gosti, posebice oni u premium segmentu, postaju sve zahtjevniji. Mi na taj sve prisutniji trend odgovaramo stalno napredujući i razvijajući prilagođene proizvode i modele usluga. Uspješnije zadovoljavanje potreba ciljnih skupina, kao što su obitelji, odrasli, umirovljenici, gosti s aktivnim životnim stilom, MICE gosti, odmorišne grupe, grupe na kružnim putovanjima, kamping gosti sa kratkim boravcima, gosti u luksuznom kampiranju, itd., ne samo da povećava zadovoljstvo gostiju, nego i osigurava nove izvore prihoda.

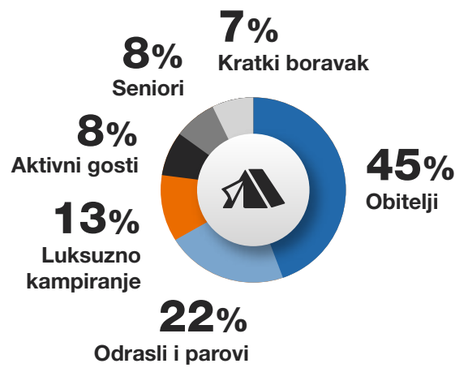
Mi bez prestanka inoviramo i razvijamo pristup pružanju usluga koje sežu od naše hvaljene ponude hrane i pića do našeg poznatog kluba za djecu Maro. Naš će sljedeći korak biti razrada usluga u premium segmentu, dnevnih i noćnih zabavnih sadržaja, upoznavanja s destinacijom kao i drugih novih koncepata koji će nam pomoći da se Valamar još više diferencira od svoje konkurencije.

VALAMAR TRŽIŠNI SEGMENTI 2015. PO BROJU GOSTIJU

HOTELI I LJETOVALIŠTA



KAMPING LJETOVALIŠTA



Podizanje usluge na razinu zbog koje se gost osjeća „nevjerojatno“

Stalno podizanje usluge na višu razinu pristup je koji je Valamar počeo implementirati 2013. godine kako bi postigao izvrsnost usluge i zauzvrat dobio zadovoljnoga i vjernoga gosta.

Znamo da sjajna usluga ne znači pružiti gostu samo ono što očekuje, nego znači nastojati pružiti gostu nešto lijepo i neočekivano, a temeljeno na poznavanju specifične situacije, potreba i želja toga gosta. Ključni je faktor koji nam omogućuje da to napravimo upravo stvaranje kulture fokusirane na uslugu unutar naše organizacije, pri čemu se zaposlenike potiče da mogućnosti i talente iskoriste pružajući vrhunsku uslugu gostu u svakoj situaciji. Podizanje razine usluge također se provodi pomnom selekcijom zaposlenika, njihovom obukom i razvojem, sustavom poboljšavanja koje ne prestaje sve do dosezanja željene vizije i ispunjavanja cilja izvrsnosti u pružanju turističke usluge. Kao rezultat toga, gosti vrlo visoko ocjenjuju naše usluge i orijentaciju na gosta, a posebno su zadovoljni gostoljubivošću. Čak 97% gostiju bi nas preporučilo prijateljima, a 83% bi se vratilo u Valamarove objekte.

97%
gostiju bi nas preporučilo prijateljima

96%
kvarova riješeno na zadovoljstvo gosta

VALAMAR MARO BREND

Upravljanje ukupnim turističkim iskustvom u destinaciji

Da bismo u potpunosti zaokružili iskustvo koje nudimo svome gostu te mu ponudili doista sveobuhvatnu uslugu, Valamar je lansirao program Savršeni odmor (Perfect Experience Creator) koji objedinjuje informacijsku, uslužnu i prodajnu platformu.

Program nudi informacije i savjete vezane uz različite usluge i doživljaje koje nudi destinacija (kao što su lokalne atrakcije, gastronomska ponuda, događanja, aktivnosti u prirodi, usluge prijevoza i slično), a gostima omogućuje da ih jednostavno i lako rezerviraju i kupe.

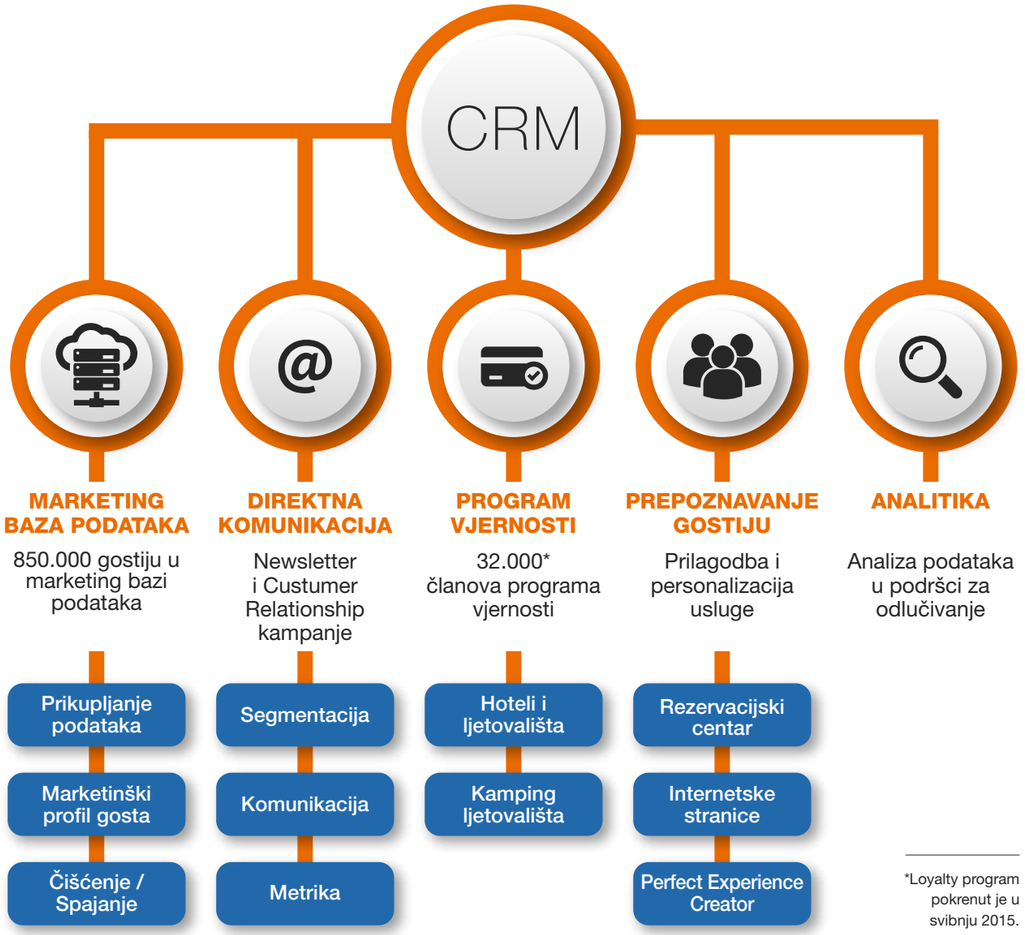
PERFECT EXPERIENCE Creator makes your day!

MIKROČINJENICE
Program Savršeni odmor omogućuje gostima jednostavne rezervacije i kupnju

Izgraditi dugoročne odnose i direktnu komunikaciju s gostima tijekom čitave godine u cilju povećanja njihove lojalnosti i zadovoljstva

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

Naše nam znanje omogućuje da se obratimo individualnim potrebama gosta prije, tijekom i poslije njihova boravka, dakle tijekom cijele godine. CRM pristup dodatno je podržan našim programima vjernosti – Valamar Plus za hotele i ljetovališta te Camping Adriatic Plus za goste naših kamping ljetovališta. Programi su dizajnirani tako da budu privlačna platforma već od prvoga dana članstva. Zahvaljujući naporima koje smo uložili u tom području, povećali smo stopu povrata gostiju na 25% u 2015. Vjerujemo da će uz dodatna unapređenja naši programi vjernosti unaprijediti i naše poznavanje gosta i njegovu vjernost te da ćemo tako i stopu povrata gostiju podignuti na ciljanih 30%.



*Loyalty program pokrenut je u svibnju 2015.

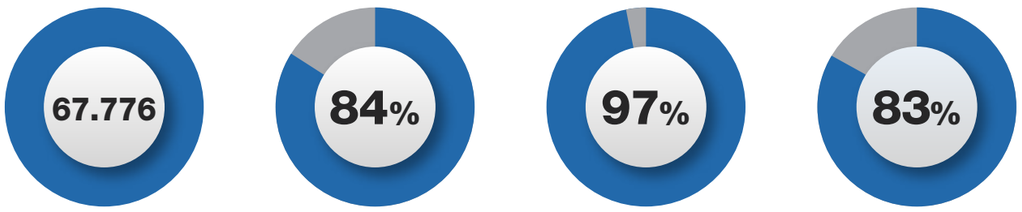
Konstantno mjeriti zadovoljstvo gosta i on-line reputaciju da bismo unaprijedili svoje usluge

Uporabom različitih alata za procjenu iskustva gostiju i njihova doživljaja kvalitete naše usluge, Valamar uspijeva bolje upoznati svoje goste i tako im na najbolji način pružiti pažnja.

Zadovoljstvo gostiju Valamar mjeri tiskanim i digitalnim upitnicima, te preko upitnika koje im šaljemo nakon boravka. Valamar se pri tome koristi sustavom TrustYou za mjerenje internetske reputacije kako bi učinkovito implementirao ključne podatke i informacije te dodatno poboljšao ugled na društvenim mrežama. Valamar je intenzivno prisutan na internetu, društvenim mrežama i u blogerskim zajednicama, što je izvrstan kanal za održavanje dvosmjerne komunikacije s gostima.

U našem dvosmjernom, personaliziranom modelu za komunikaciju s klijentima, povratna informacija je ključno polazište. S time na umu Valamarov Odjel za kvalitetu obrađuje pritužbe, komentare i prijedloge koje gosti ostavljaju tijekom boravka u našim objektima u izravnoj komunikaciji s osobljem, preko tableta ili obrazaca u sobama, kao i one koje zaprimamo u upitnicima nakon boravka ili koje gosti postavljaju na društvenim mrežama. Takav model omogućuje Valamaru da kvalitetom usluge upravlja vješto i u različitim područjima djelovanja, s brzinom odgovora u roku najviše 48 sati od upita. Na taj se način još više učvršćuje povezanost s klijentima i dodatno podiže povjerenje u kompaniju.

2015.



anketa | ukupno zadovoljstvo gostiju | stopa preporuke | gostiju bi se vratili u Valamar

83%
indeks online reputacije

4,1
TripAdvisor prosječna ocjena

8,5
Booking.com prosječna ocjena

PREMIUM & USPCALE HOTELI I LJETOVALIŠTA

88%
zadovoljstvo gostiju

9,0
Booking.com prosječna ocjena

4.2 ZAPOSLENICI I ORGANIZACIJA

Naš je cilj razvijati, ovlastiti i nagrađivati zaposlenike jer su oni srce organizacije koja je snažno fokusirana na gosta. Izvrsnost usluge, kako smo je u Valamaru definirali, mogu kontinuirano i dosljedno postizati samo snažno motivirani, iskusni i vjerni zaposlenici.
Ključne strateške aktivnosti ljudskih potencijala Valamar Rivijere usmjerene su na stvaranje konkurentnih uvjeta rada, osiguravanje lojalnosti zaposlenika, povećavanje razine zapošljavanja u lokalnim sredinama i interni razvoj profesionalnih talenata. Osmijeh koji dolazi iz srca naših zaposlenika najvažniji je cilj i strateška odrednica razvoja izvrsnosti pri upravljanju ljudskim potencijalima.

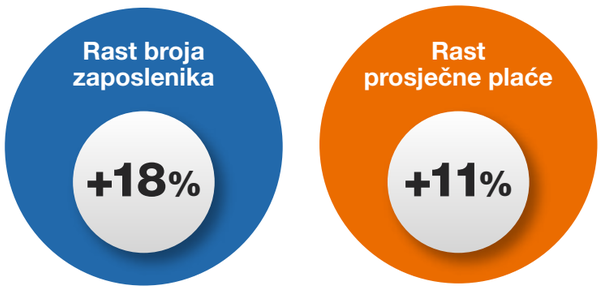
Valamar Riviera jedan je od najvećih i najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj. Prosječan broj stalno zaposlenih u 2015. bio je viši za 9 posto u odnosu na 2014. godinu te je iznosio 2.581, što čini rast od 2012. godine ukupno 18%.

U visokoj sezoni dana 31. kolovoza u svim destinacijama u kojima posluje Valamar Riviera ukupno je bilo zaposleno 4.112 radnika, što uključuje broj stalno zaposlenih, radnika na određeno vrijeme, stalnih sezonskih radnika, sezonskih radnika te učenika i studenata. U svjetlu činjenice da se bavi turističkom djelatnošću, kompanija tijekom godine bilježi znatne oscilacije u broju zaposlenih.

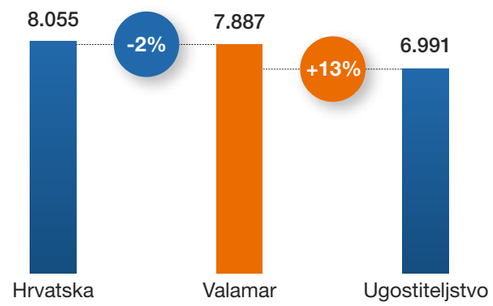
Valamar Riviera svake godine zapošljava veći broj sezonskih radnika koji u ukupnom broju čine 60 posto svih zaposlenika isključujući studente i učenike. Gotovo 65 posto sezonskih radnika iz godine u godinu vraća se raditi u Valamaru.

Biti prepoznat kao najpoželjniji poslodavac u industriji, razvijati konkurentnu politiku plaća i uvjeta rada iznad hrvatskoga prosjeka, osigurati najmanje 70 posto radnika koji nam se vraćaju svake godine te razvijati zaposlenike s ciljem da na 80 posto menadžerskih pozicija promoviramo interne zaposlenike ključni su ciljevi Valamarove strategije ljudskih potencijala.

RAST PLAĆA I BROJA ZAPOSLENIKA 2015. U ODNOSU NA 2012. GODINU

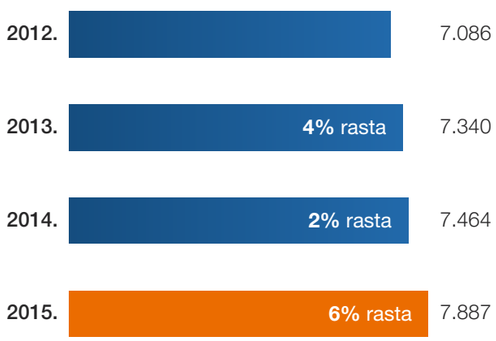


PROSJEČNA PLAĆA 2015. (HRK)*



* Bruto I plaća prema DZS, Državnom zavodu za statistiku, 2016.

RAST PROSJEČNE PLAĆE (HRK)



UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH I STUDENATA 31. KOLOVOZA

BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA O RADU 2015.

Vrsta ugovora o radu	
Ugovor na neodređeno vrijeme	1.078
Sezonci i na određeno	2.160
Ugovor za sezonske poslove / na određeno vrijeme	359
Studenti i učenički ugovori	515
Ukupno	**4.112**

Razvijati zaposlenike Valamar Rivijere sustavnim i institucionaliziranim obrazovanjem

U okviru Valamar akademije, našega nagrađivanog obrazovnog programa, osposobljen je veći dio današnjega upravljačkoga tima Valamara. Pravi je primjer Valamar akademije razvoj naših direktora objekata. Trenutačno je više od 60 % naših direktora, voditelja i pomoćnika direktora objekata završilo program Valamar akademije.

Razvoj internih talenata do sada je uglavnom bio usredotočen na direktore i pomoćnike direktora objekata, voditelje odjela u hotelskim operacijama te specijaliste i voditelje u Sektoru prodaje i marketinga. U nadolazećem razdoblju planiramo proširiti naš program Valamar akademije kako bismo uključili talente, vještine i znanja ostalih korporativnih funkcija.

Pod zajedničkim nazivnikom Valamar akademija strateški ćemo upravljati brojnim programima treninga i obrazovanja za zaposlenike hotelskih operacija, a svi će programi biti usklađeni sa sveobuhvatnom strategijom ljudskih potencijala.
Takav će nam pristup omogućiti da dodatno poboljšamo i standardiziramo sve programe treninga i obrazovanja, što će rezultirati povećavanjem kvalitete rada naših zaposlenika koji su ključan element svake organizacije orijentirane na gosta. Kao vodeća turistička kompanija planiramo poboljšati suradnju s obrazovnim institucijama poput strukovnih srednjih škola i fakulteta te biti inicijator promjena obrazovnoga programa zajedničkim razvojem novih akademskih programa.

UKUPAN BROJ SATI OBRAZOVANJA I TRENINGA U 2015. GODINI (PROCJENA)

45.410
SATI

...PREMA ZAPOSLENIKU NA PROSJEČAN BROJ ZAPOSLENIKA (PROCJENA)

17,6
SATI

3 mil HRK

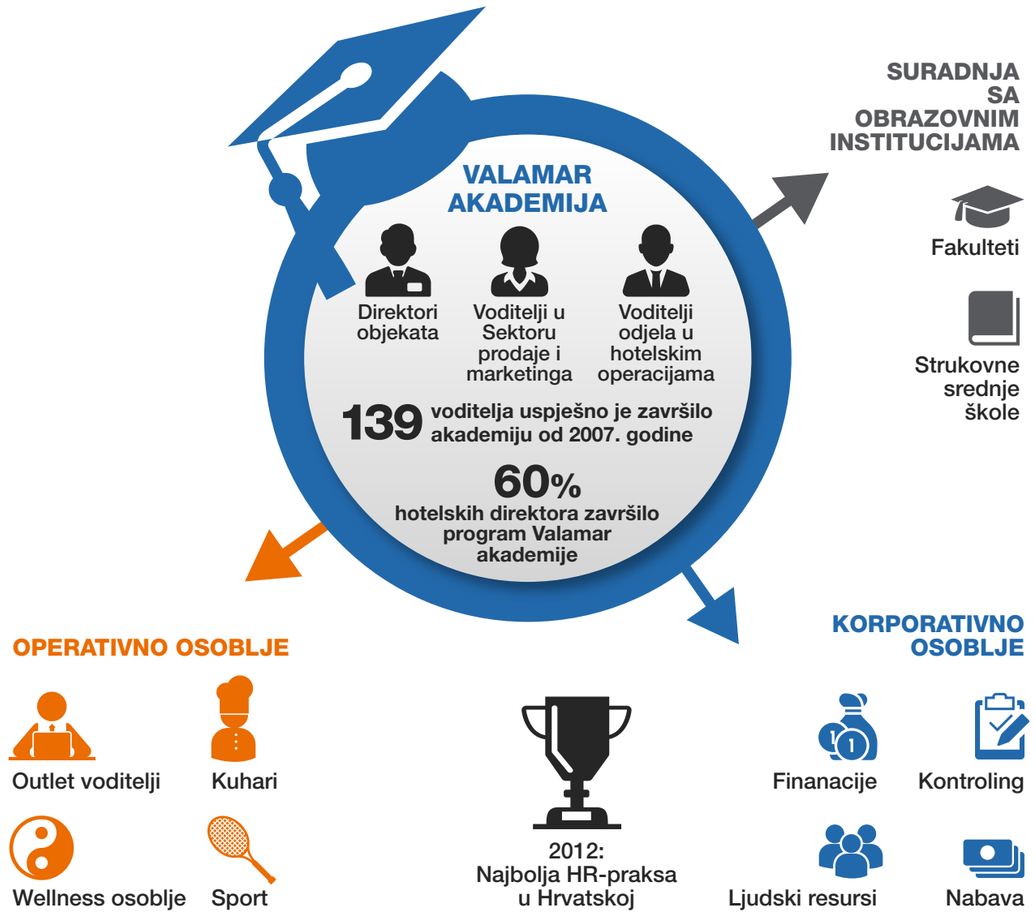
Godišnje ulaganje u različite edukacijske programe

MIKROČINJENICE
Kao vodeća turistička tvrtka planiramo i dalje razvijati snažna partnerstva s obrazovnim institucijama i biti pokretač obrazovnih promjena u Hrvatskoj

U posljednjih deset godina 139 zaposlenika uspješno je završilo program Valamar akademije te danas rade na nižim, srednjim i visokim menadžerskim pozicijama. Uz uspješan razvoj zaposlenika, program Valamar akademije utječe i na povećavanje zadovoljstva zaposlenika korporativnom kulturom i klimom te u znatnoj mjeri utječe i na njihovu vjernost kompaniji. Program Valamar akademije pozitivno utječe na imidž Valamara kao poslodavca, što rezultira povećanim brojem otvorenih molbi i prijava za stručnu praksu.

MIKROČINJENICE
Program Valamar akademije utječe na povećavanje zadovoljstva zaposlenika korporativnom kulturom i klimom te u znatnoj mjeri povećava i njihovu vjernost kompaniji

VALAMAR AKADEMIJA



Razviti organizaciju koja spušta autoritet i odgovornost za izvrsnost na svakog zaposlenika, stalno unapređuje korporativnu kulturu i razvija vještine s ciljem pružanja izuzetne usluge

Valamar bilježi značajan razvoj posljednjih nekoliko godina. Rast kapaciteta i složenosti kompanije zahtijeva nove modele upravljanja, snažnu korporativnu kulturu te aktivan angažman cjelokupne organizacije pri upravljanju promjenama.

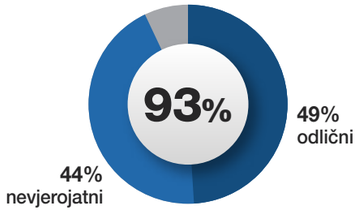
Valamar posebnu pozornost posvećuje osnaživanju organizacije koja će podržati buduće investicije, rast i razvoj. Osnaživanje, razvoj i obrazovanje menadžera i zaposlenika ključni su za postizanje učinkovite organizacije.

Gost je u središtu našeg „Uplifting" programa pružanja usluge. Uplifting program je osmišljen s ciljem razvoja korporativne kulture koja omogućuje zaposlenicima razumijevanje potreba gostiju, nadmašivanje očekivanja gosta i pružanje „unbelievable" usluge. „Uplifting" program je u potpunosti usklađen s našom politikom plaća i nagrađivanja.

Valamar je 2013. godine uveo program Uplifting s ciljem preobrazbe naše kulture gostoljubivosti te da bismo prema kvaliteti usluge postali najbolja i najprepoznatljivija turistička tvrtka na Jadranu.

Uplifting predstavlja sustavan pristup za postizanje izvrsnosti usluge, koji usklađuje i objedinjuje komunikaciju, motivaciju, obrazovanje i svakodnevne alate da bismo stvorili okruženje i kulturu tvrtke koja je u potpunosti usmjerena na gosta.

Godine 2015. formirali smo novi sustav upravljanja reklamacijama pa se svi menadžerski timovi naših objekata upoznaju s njim preko različitih, posebno osmišljenih Uplifting treninga.
Program Uplifting kao pristup koji objedinjuje izvrsnost usluge, upravljanje kvalitetom i angažiranost zaposlenika nagrađen je za najbolju HR praksu u Hrvatskoj.



Valamarovih gostiju ocjenilo je naše zaposlenike kao „nevjerojatne" ili „odlične" u 67.776 anketa u 2015. godini

NAGRADE I PRIZNANJA

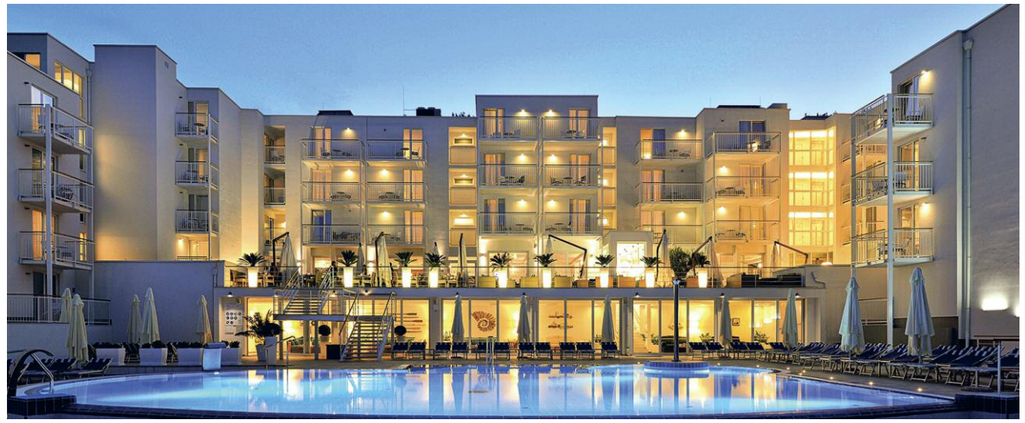
17

različitih programa za nagrađivanje zaposlenika

3.040

zaposlenika sudjelovalo je u različitim nagradnim programima u 2015.

*bez menadžmenta koji su stimulirani kroz godišnji bonus program



Kao najpoželjniji poslodavac u hrvatskom turizmu osigurati konkurentu politiku plaća i uvjeta rada koja prati rast i razvoj tvrtke s ciljem ostvarenja zadovoljstva naših djelatnika

Svjesni smo da uspjeh Valamara ovisi o našim zaposlenicima. Oslanjamo se na naše iznimno obrazovane, snažno motivirane i zadovoljne zaposlenike da bismo ostvarili naše strateške ciljeve te pružali izvrsne usluge.

Kako nam je cilj postati najpoželjniji poslodavac u Hrvatskoj, kontinuirano razvijamo brojne prilagođene programe za cjelogodišnje i sezonske radnike, što uključuje cjelovitu politiku plaća i ostalih naknada radnicima, poboljšanje svih uvjeta rada, specijalizirane programe obrazovanja te individualni pristup razvoju karijera.

Valamar je 2015. godine desetu godinu za redom nagrađen certifikatom Poslodavac partner, pri čemu je Valamar jedina turistička kompanija smještena među pet najboljih Poslodavaca partnera u Hrvatskoj.

Najboljih 5 Poslodavaca partnera obuhvaća kompanije koje integriraju cjelovit strateški pristup pri upravljanju ljudskim potencijalima, što uključuje transparentan proces zapošljavanja, postavljanje jasnih ciljeva, mjerenje radnog učinka zaposlenika i nagrađivanje ostvarenih rezultata. Najbolje kompanije potpomažu razvoj karijere, ulažu u razvoj zaposlenika i kontinuirano, preko različitih kanala, potiču dvosmjernu komunikaciju.

Valamar Riviera pokazuje brigu za zaposlenike u godišnjim dogovorima sa socijalnim partnerima i kroz kolektivni ugovor gdje se jamči minimalna plaća zaposlenika, plaćeno bolovanje, doprinosi za mirovinu, regres, božićnicu, pomoć tijekom izostanka zbog bolesti i različite druge pogodnosti.

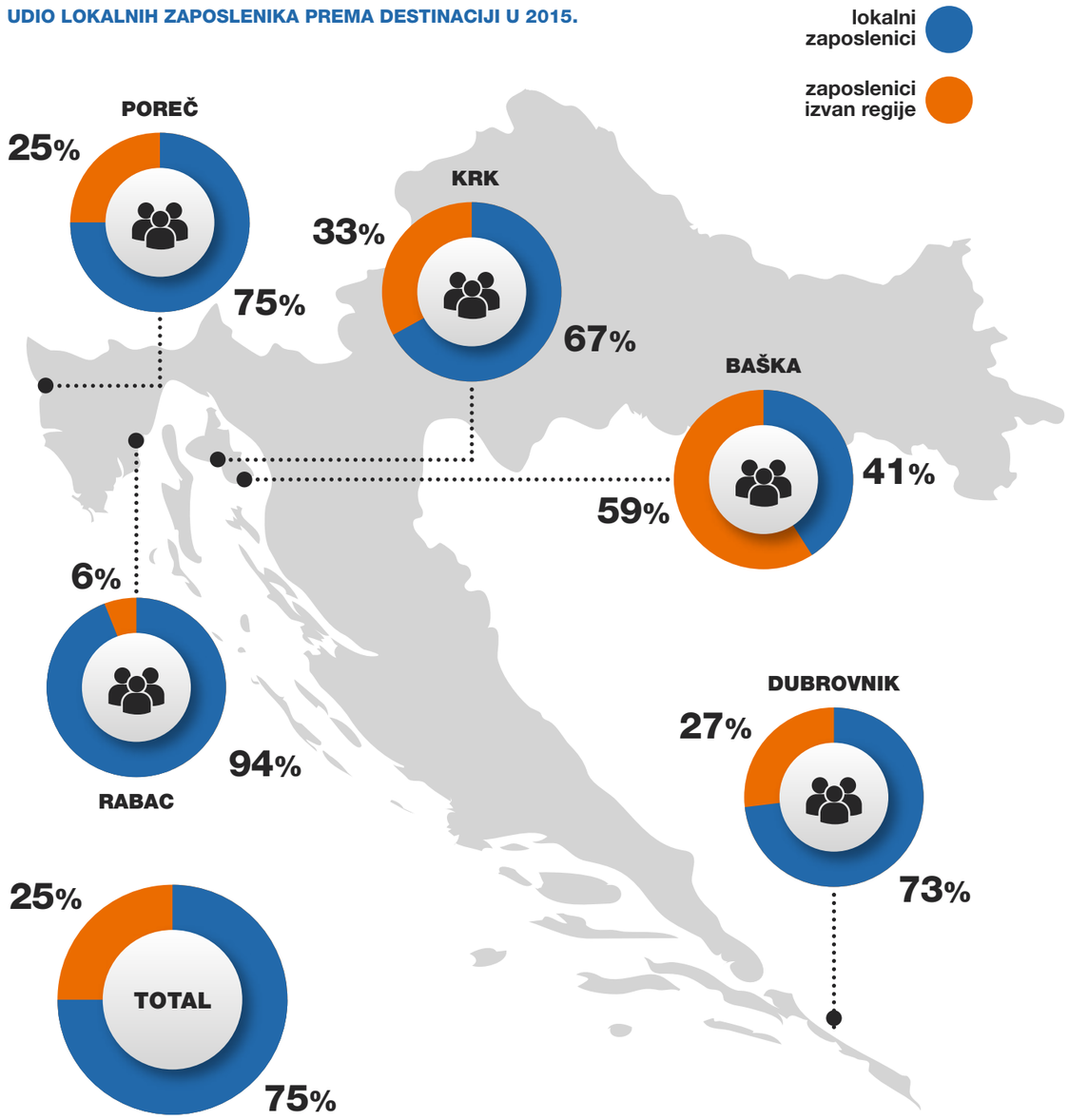
Valamar ispituje zadovoljstvo zaposlenika u sklopu godišnjeg ispitivanja korporativne kulture i klime u kojemu prikuplja povratne informacije zaposlenika na sedam različitih područja: organizacija posla, rukovođenje, obrazovanje i trening, stav prema poslodavcu, mogućnosti u karijeri, plaća te ravnoteža između života i rada. Već nekoliko godina bilježimo stabilnu razinu zadovoljstva zaposlenika, ocijenjenu s visokih 3,9 od maksimalno 5. Sva ključna područja ispitivanja korporativne kulture i klime redovito ostvaruju ocjenu višu od 3,3. U 2015. godini sljedeća su područja ocijenjena iznimno visokim ocjenama (iznad 4): organizacija rada, rukovođenje, edukacija i trening te stav prema poslodavcu.

MIKROČINJENICE
razina zadovoljstva zaposlenika stabilna je i visoka. Već nekoliko godina iznosi 3,9 na ljestvici od 1 do 5

Povećanje zapošljavanja s posebnim naglaskom na lokalno zapošljavanje

Kako bismo unaprijedili autentičnost usluge i podržali gospodarstvo lokalne zajednice, Valamar posebnu pozornost posvećuje zapošljavanju radnika iz destinacija u kojima ima objekte. Prosječan udio lokalnih zaposlenika iznosi 75 %.

UDIO LOKALNIH ZAPOSLENIKA PREMA DESTINACIJI U 2015.



4.3 STRATEGIJA RASTA

Valamar postiže odlične rezultate u rastu prihoda i dobiti, što namjeravamo nastaviti i u budućnosti.

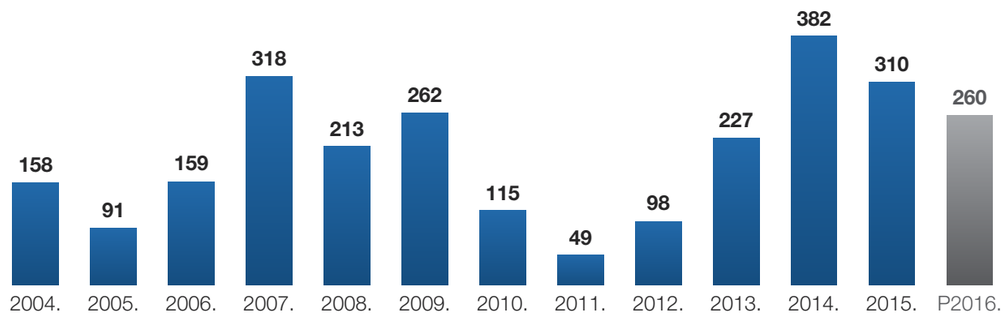
Prepoznajemo velike potencijale tržišta u ovom trenutku s jedne strane, i povoljnu cijenu financiranja s druge strane. Stoga smo uvjereni u svoje snažne interne kapacitete i u godinama koje dolaze planiramo nastaviti snažan rast. Identificirali smo osam ključnih elemenata koji će podržati našu težnju za rastom prihoda i dobiti.

Kapitalna ulaganja u portfelj s ciljem podizanja kvalitete i vrijednosti imovine

Od 2012. godine investirali smo u prosjeku 255 milijuna kuna godišnje kako bismo nadogradili portfelj, dok smo udjel premium i upscale smještajnih jedinica povećali s 29% na 41%.

Većina implementiranih projekata nadmašila je očekivanja i pruža nam izvrstan povrat ulaganja. Uz visoku učinkovitost ulaganja i procesa izgradnje, prava mjera kapitalnih ulaganja ključna je za optimalne povrate. Vjerujemo da naši dosadašnji uspjesi najbolje dokazuju našu sposobnost da i nadalje poboljšavamo svoj portfelj kako bismo njegovu vrijednost doveli na optimalnu razinu.
Stoga planiramo dodatno intenzivirati ulagačke aktivnosti u narednom razdoblju investirajući još 1,5 do 2 milijarde kuna u podizanje i repozicioniranje portfelja.

INVESTICIJSKI CIKLUS (KAPITALIZIRANO INVESTICIJA, m HRK) **Ukupno 2,6 HRKmlrd**



Segmentacija i izbor ciljnih tržišta radi jasnog pozicioniranja, diferencijacije i brendiranja proizvoda i uslužnih koncepata iz portfelja

Imamo bogato iskustvo u podizanju vrijednosti kompanije s jasnim fokusom na gosta. Ključna komponenta naše inicijative usmjerenosti na gosta jest jasno pozicioniranje portfelja koje se učinkovito obraća našim ciljanim skupinama.

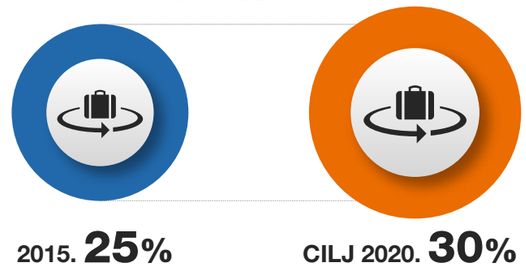
Primijeniti tu komponentu u okviru naše organizacije znači imati ne samo optimalnu diferencijaciju portfelja, nego i jasnu strategiju brenda i uslužnih koncepata, dizajniranu tako da ispuni specifične potrebe i želje određenih tržišnih segmenata. Unapređujući i u tom smislu svoju poziciju, očekujemo da ćemo povećati iskorištenost kapaciteta i povećati prosjeke dnevne posjećenosti, što će dati dodatni poticaj i našim prihodima i EBITDA-i.

Povećati direktne rezervacije i lojalnost gostiju

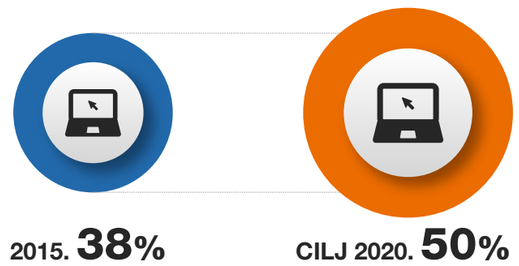
Stvaranje lojalnih gostiju koji se vraćaju povećava i naše prihode i pruža mogućnost da povećamo udjel direktnih rezervacija. Tijekom 2015. Valamar Riviera ostvarila je 46,5% prodanih smještajnih jedinica, odnosno 372,5 milijuna kn preko Valamarova sustava direktne distribucije: pozivnog centra, direktnom web rezervacijom ili preko mobilne platforme, odnosno programom lojalnosti.

Nastavit ćemo razvijati strategiju lojalnosti kako bismo stvorili još dodanih vrijednosti za svoje klijente. Istodobno ćemo nastaviti razvijati web stranice, e-marketing i tehnologiju kako bismo povećali posjećenost svojih stranica i povećali broj: jedinstvenih posjetitelja (2015.: 3,6 milijuna), telefonskih i e-mail upita (2015.: 242.000) i broj rezervacija (2015.: 50.600). Cilj nam je do 2020. godine dosegnuti udjel direktnog bookinga od 50% u prihodima, te udjel lojalnih gostiju povećati na 30%.

BROJ GOSTIJU POVRATNIKA



DIREKTNI BOOKING (PO PRIHODIMA)



Kao tržišni lider želimo uspostaviti strateška partnerstva s poduzećima koja donose prednosti na emitivnim tržištima i koja posluju s najboljom praksom u čitavom lancu vrijednosti

Strateška partnerstva vidimo kao važnu inicijativu za poboljšanje profitabilnosti, optimiziranje dotoka prihoda i generiranje baze znanja. Stoga smo posebno ponosni na naša strateška partnerstva s turoperatorima i putničkim agencijama, koja namjeravamo dodatno učvrstiti istražujući nova područja suradnje.

Primjerice, uspješno smo intenzivirali strateško partnerstvo s TUI-jem, dodatno proširivši ponudu za koncept TUI's Family Life Hotel u 2016.
Razvijamo i svoju novu strategiju u segmentu hrane i pića te outleta, koja će dodatno uključiti naše partnere u zajedničkom poboljšanju usluga tijekom sljedećih godina.
S našim partnerima izgrađujemo dobre i dugotrajne veze te njegujemo odnos s njima. Valamar surađuje s nizom uglednih kompanija. Valamar Riviera gradi dugoročne poslovne odnose s brojnim partnerima i dobavljačima s naglaskom na postizanje izvrsnosti proizvoda i usluga, temeljenoj na međunarodnim standardima i načelima održivosti. Nabava i isporuka roba i usluga ugovara se u najvećem dijelu s lokalnim dobavljačima (više od 95 %), čime se izravno jačaju domaće gospodarstvo i domaće tržište. Odabirom lokalnih dobavljača potiče se zdrava konkurencija, jača ponuda i potražnja, postižu se korektniji omjeri cijene i kvalitete te jačaju partnerski odnosi. Visoki standardi kvalitete proizvoda i usluga, etični i korektni poslovni odnosi, poštivanje rokova i njegovanje dugoročne poslovne suradnje temelj su za zajednički poslovni uspjeh i rast Valamar Riviere i naših partnera.

Produljiti sezonu uvodeći nove programe i turističke proizvode u suradnji s destinacijama i strateškim partnerima

Tijekom proteklih godina izgradili smo bliske odnose s našim strateškim partnerima i destinacijama u kojima poslujemo.

Već godinama surađujemo s važnim partnerima kao što su TUI i REWE Group, teniski specijalisti Zicshka i Wagner, kao i s hrvatskim specijalistom ID Riva i kamping specijalistom Gebetsroither. To su primjeri uspješnih suradnji s touroperatorima i turističkim agencijama i cilj nam je i u budućnosti razvijati suradnje s partnerima – posebice suradnje kojima ćemo povećati broj gostiju iz zrakoplovnog tržišta i broj posjeta specijaliziranih grupa. Planiramo dodatno intenzivirati i aktivnosti u organizaciji događaja kako bismo dodatno popunili kapacitete u predsezoni i posezoni. Cilj nam je nastaviti razvijati specijalne programe namijenjene posebnim ciljnim skupinama kako bismo kreirali proizvode koji će povećati posjećenost izvan glavne sezone, kao što su primjerice programi posvećeni tenisu, biciklizmu, gastronomiji, kratkim odmorima i slično.

NAŠA STRATEŠKA PARTNERSTVA

HOTELI I LJETOVALIŠTA

TUI, DER Touristik, travel europe, Thomas Cook, HANNES ZISCHKA, ID RIVA TOURS, GRUBER reisen statt verreisen., WAGNER TENNIS

KAMPING LJETOVALIŠTA

Canvas Holidays, SELECTCAMP with the personal touch!, Homair CAMPINGS·VILLAGES, Adriatic Kamp, gebetsroither Internationale Wohnwagen und Mobilheim-Vermietung

MIKROČINJENICE
Želimo nastaviti razvijati posebne programe za specifična ciljna tržišta kako bismo kreirali proizvode koji će omogućiti rast poslovanja izvan visoke sezone

Rasti putem akvizicija, spajanja i poslovne suradnje u odmorišnim destinacijama Alpe-Adria regije

Vjerujemo u potencijal rasta hrvatskoga turizma i aktivno djelujemo na proširenju našeg portfelja u cilju osnaživanja našeg vodstva na hrvatskom odmorišnom tržištu.

Naša korporativna struktura i poslovni model koji objedinjuje upravljanje nekretninama iz portfelja, hotelijerstvo i upravljanje destinacijama smatra se konkurentskom prednošću vezanom uz ekspanziju, kao posljedica hrvatskoga turističkog sektora čija je struktura temeljena na destinacijama. Postoji još niz portfelja u Hrvatskoj u koje se nije ozbiljno ulagalo tijekom posljednjih godina i/ili imaju potrebu za razvojem destinacije ili profesionalnim operativnim upravljanjem koji predstavljaju konkurentsku prednost modela tvrtke Valamar Riviera. Zbog sličnih izvornih tržišta i potencijalnih operativnih sinergija također razmatramo ekspanziju na ostala tržišta u regiji Alpe-Adrija s ciljem formiranja klastera u poznatim odmorišnim destinacijama.

KLJUČNI POKAZATELJI AKVIZICIJE HOTELA BAŠKA U 2015. (HRKM)*

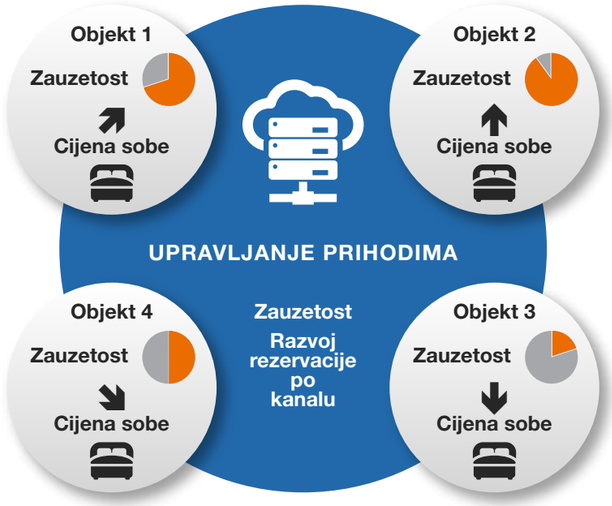
*Konsolidirano u Valamar Riviera RDG od 1. srpnja 2015.

Povećanje prihoda optimizacijom cijena, zauzetosti hotela i kanala distribucije

Tvrtka Valamar Riviera već je godinama usredotočena na prihode. Implementirali smo funkciju upravljanja prihodima u organizaciji prije niz godina i osposobili stručnjake za upravljanje prihodima.

Izvrsnost u upravljanju prihodima definiramo kao prodaju 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 sobi od +5,1 % tijekom 2015., uvelike je posljedica povećanja prosječne cijene po smještajnoj jedinici koje je iznosilo +6,9 % (2014./2015.).

POVEĆANJE PRIHODA OPTIMIZACIJOM CIJENE, POPUNJENOSTI I KANALA DISTRIBUCIJE



Dodatno poboljšati operativnu učinkovitost

Tijekom posljednjih godina uložili smo znatne napore u optimizaciju troškovne strukture i modernizaciju naših procesa. Od 2009. poboljšali smo našu marginu EBITDA-e s 15,4 % na 32,7 %.

Naš poslovni model upravljanja klasterom imovine u jednoj destinaciji pomaže nam u centralizaciji operativnih usluga poput praonica rublja, hortikulture, održavanja ili upravljanja energijom te u povećanju učinkovitosti. Nadalje, zbog naše veličine na hrvatskom tržištu možemo primijeniti ekonomiju razmjera u poslovanju i ostvariti prednosti u kupovini. Visoki standard profesionalnosti pomaže nam pri učinkovitoj primjeni najboljih praksi diljem organizacije. Namjeravamo nastaviti s korištenjem tih prednosti u cilju postizanja naših ciljeva profitabilnosti.

OPERATIVNA UČINKOVITOST*

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

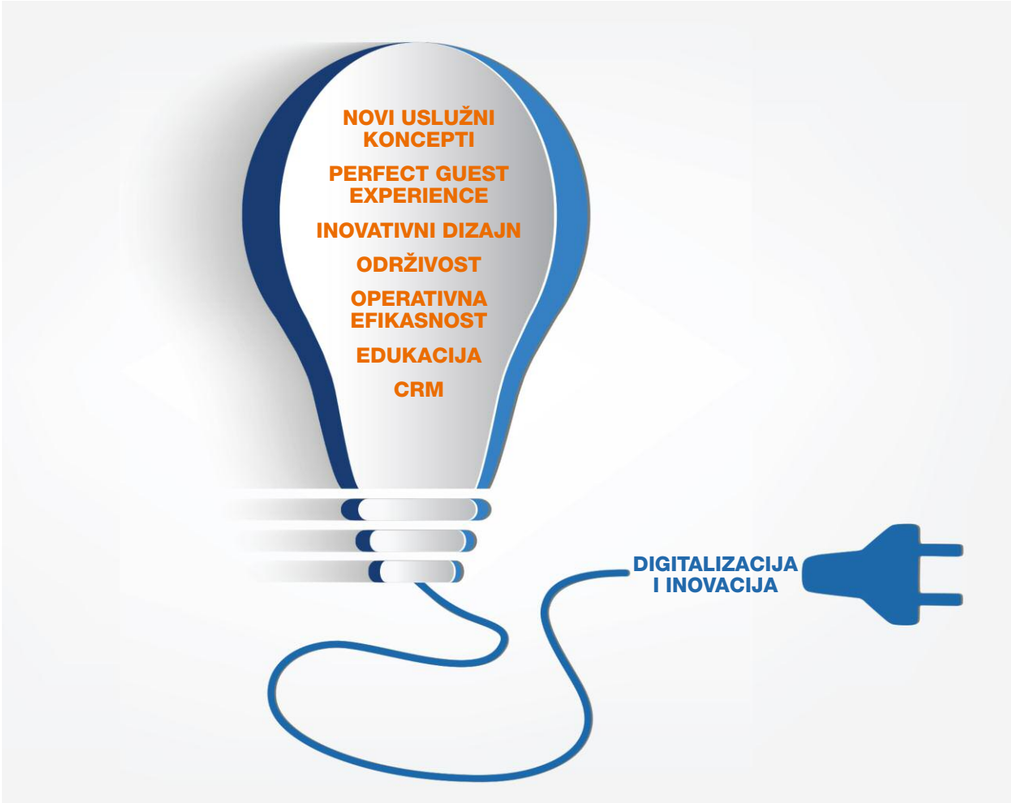
4.4 INOVACIJE I DIGITALIZACIJA

Iskoristiti mogućnosti koje pruža digitalizacija kako bismo potpuno udovoljili potrebama naših gostiju i postali predvodnikom u inovaciji proizvoda i usluga na europskom odmorišnom tržištu i tržištu hotelijerstva i ugostiteljstva.

Poticanje kontinuiranog stvaranja inovacija unutar tvrtke

Osmišljavanje inovativnih proizvoda i usluga pretpostavka je za udovoljavanje zahtjevima budućih gostiju. Stoga u tvrtki Valamar kontinuirano inoviramo i unapređujemo naše proizvode, usluge, procese i sposobnosti s ciljem postizanja boljih iskustava gostiju i operativne učinkovitosti.

Inovacije su uvijek bile dio identiteta tvrtke Valamar i jedan od ključnih čimbenika prema kojemu Valamar prepoznaju naši gosti i partneri. Inovativnost se u tvrtki Valamar može pronaći u svim područjima poslovne aktivnosti, od svakodnevnog poslovanja do velikih investicijskih projekata. Primjeri inovativnosti uključuju naše obiteljske uslužne koncepte, ponudu jela i pića, zabavne programe, dizajn turističkih objekata i usluge u kamping ljetovalištima. Usredotočeni smo na inovativne ideje i projekte te nastojimo zadovoljiti potrebe i premašiti očekivanja naših gostiju. Želimo postati predvodnikom u inovacijama na europskom odmorišnom i hotelijerskom tržištu.



Unaprijediti poslovne procese koristeći prednosti digitalizacije s ciljem povećanja operativne učinkovitosti

Pametno iskorištavanje digitalizacije i informacijskih tehnologija ne samo da pospješuje učinkovitost tvrtke, već i omogućuje zaposlenicima usredotočenost na aktivnosti s većom dodanom vrijednošću.

Valamar je znatno uložio u razvoj najboljih u klasi IT sustava i u infrastrukturu koja će potaknuti rast i razvoj te povećati naše prihode i raspon usluga. Svom našom imovinom upravljamo preko sustava Micros Fidelio Opera PMS (sustav upravljanja imovinom). Upravljanje prihodima, lojalnost i marketinške baze podataka (CRM) omogućuju pametno upravljanje podatcima i u potpunosti su integrirani s našim sustavom upravljanja imovinom i sustavom rezervacije smještaja. Također znatno i uspješno ulažemo u naše web stranice, koje su ključni pokretač izravne prodaje. Provedba vrhunski automatiziranog sustava upravljanja prihodima omogućuje nam upravljanje i optimizaciju prodaje unutar zadanih okolnosti. Nadalje, alati informacijske tehnologije omogućuju našim korporativnim funkcijama potpuno centralizirano upravljanje ljudskim resursima, računovodstvom, financijama i funkcijama kontrolinga u svim našim destinacijama.

Stvaranje jedinstvenih iskustava gostiju digitalnim inovacijama

MIKROČINJENICE
Smatramo da postoji vrlo velik potencijal u digitalizaciji destinacijskih usluga kako bismo bolje upravljali cjelokupnim doživljajem gosta

Različiti segmenti putovanja gostiju digitalizirani su tijekom posljednjih godina. Vjerujemo da je nužno nastaviti digitalizirati naše usluge da bismo zajamčili vrhunsko zadovoljstvo gostiju.

Savršeno planiranje i iskustvo rezerviranja smještaja na našoj web stranici preko desktop i mobilnih platforma od velike je važnosti, ali to je samo početak putovanja našega gosta. Dok nastavljamo nadograđivati naš portfelj usluga, također planiramo personalizirati digitalno iskustvo gosta za ključne usluge u cilju omogućavanja boljeg iskustva i osiguravanja ravnoteže između ljudske interakcije i digitalne izvrsnosti.

Standardne usluge koje pružamo gostima poput prijava, odjava, usluge održavanja smještajnih objekata, tehničkog održavanja, usluga hrane i pića te ostale usluge mogu biti značajno unaprijeđene digitalizacijom, kako po pitanju iskustava gostiju, tako i vezano uz procese i troškove, što će pozitivno utjecati na učinkovitost i djelotvornost. Primjerice, s našom probnom aplikacijom za održavanje smještajnih prostora možemo odmah saznati u kojem je trenutku određena soba spremna za prijavu i možemo osigurati nužno održavanje i dopunu mini-bara. Posebno smo uvjereni da veliki potencijal razvoja leži u digitalizaciji destinacijskih usluga s ciljem boljeg upravljanja cjelokupnim iskustvom boravka. Buduće inicijative digitalizacije i inovativnosti usredotočit ćemo na upravljanje iskustvima boravka u destinaciji. Digitalizacija bi trebala omogućiti individualni pristup, krojen po mjeri gosta i s ciljem stvaranja dodane vrijednost, kako gostu kao potrošaču, tako i Valamaru kao pružatelju usluga.

VALAMAR: NAGRADA ZA INOVATIVNOST ZA 2015. GODINU
Nagrada je dodijeljena glavnom proizvodu tvrtke Valamar, à la carte restoranu u Valamar Isabella Island Resortu 4/5* koji je u samo godinu dana postigao iznimnu razinu inovativnosti i gurmanskog iskustva restorana, nanovo definirajući ne samo Valamarove à la carte standarde hrane i pića, već podižući standarde za cijelu istarsku restoransku scenu.

4.5 ODGOVORAN RAZVOJ TURIZMA I DESTINACIJA

Valamar Riviera želi zauzeti vodeće mjesto u područjima održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja s ciljem unapređivanja hrvatskog turizma, razvoja destinacija i očuvanja okoliša.

Nastaviti ćemo biti lider i katalizator u razvoju destinacija, promicanju kulture i zaštiti okoliša

Društveno odgovorno poslovanje u tvrtki Valamar Riviera sastavni je dio tradicije poslovanja u turizmu duge šest desetljeća i ukorijenjeno je u uvjerenju da je održivost poslovanja strateški cilj i ključni pokretač stvaranja nove vrijednosti.

Društveno odgovorno poslovanje temelj je svih strateških inicijativa u Valamar Rivijeri, uključujući razvoj i osposobljavanje zaposlenika, razvoj destinacija, ulaganje u lokalnu zajednicu i brigu za potrebite, sustavan pristup očuvanju okoliša i kvalitete Jadranskoga mora, kao i transparentnosti i odgovornosti kompanije prema njezinim dionicima, investitorima i dioničarima.

Strukturirali smo naša nastojanja društveno odgovornog poslovanja u osam važnih krovnih programa i obvezali se uložiti ukupno 2,5 % našega godišnjeg prihoda za projekte i aktivnosti unutar tih programa društveno odgovornog poslovanja. Zbog rezultata postignutih u društveno odgovornoj praksi, tvrtka Valamar Riviera primila je 2015. nagradu Indeks društveno odgovornog poslovanja za područje društveno odgovornih politika i praksi pri upravljanju svojim ekološkim učincima. Nagradu dodjeljuju Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora.

VALAMAROVIH OSAM KROVNIH PROGRAMA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

Kroz program DOP-a podržavamo društveno odgovorne projekte sa više od 37 m HRK u 2016. godini

Zaštititi, promicati i razvijati turističku ponudu, baštinu, kulturu, tradicije, učenje i inovacije u našim destinacijama

Svjesni smo da uspjeh naših hotela, ljetovališta i kampova značajno ovisi o daljnjem razvoju destinacija u kojima poslujemo.

Stoga zauzimamo aktivnu ulogu u razvoju destinacija preko različitih strateških projekata i dugoročne suradnje s jedinicama lokalne samouprave i nadležnim javnim tijelima, turističkim zajednicama, pružateljima usluga i događanja, sportskim klubovima i neprofitnim organizacijama. Naše su destinacije iznimno bogate baštinom i kulturom. Vjerujemo da promicanjem i unapređivanjem tradicije destinacija te učenjem i inovacijama možemo ne samo aktivno pridonijeti društvenom razvoju, već i ponuditi intenzivnije i autentičnije doživljaje i iskustva našim gostima.

→

PROGRAM „OBOGATIMO TURISTIČKU PONUDU" podupire kulturne, gastronomske, edukativne i zabavne manifestacije, projekte i inicijative koji unapređuju atraktivnost i konkurentnost destinacije. Na godišnjoj razini kompanija u prosjeku izdvaja više od 10 milijuna kuna za različite manifestacije koje obogaćuju ukupnu turističku ponudu i doprinose produljenju turističke sezone te njeguju kulturni identitet i vrednote lokalne zajednice. Tako smo 2015. podržali niz destinacijskih projekata poput Giostre, Labinske republike, karnevala u Labinu i slično, a kvalitetu turističke ponude podižemo i kroz infrastrukturne projekte uređivanja plaža, šetnica i biciklističkih staza u koje se 2016. godine planira uložiti oko 12 milijuna kuna. Prošle godine organizirali smo i već tradicionalno treće izdanje Oktoberfest by Valamar.

PROGRAM „RAZVIJAMO KULTURU I UMJETNOST" kontinuirano podupire stvaralaštvo domaćih i svjetskih umjetnika te brojne kulturne inicijative i projekte koji su urodili velikim brojem umjetničkih djela. Na godišnjoj razini Valamar dodjeljuje oko 200 tisuća kuna za podršku projektima iz područja umjetnosti i kulture. Nositelj je programa projekt „Umjetnik na odmoru" u Valamaru u suradnji s kolekcionarom Marinkom Sudcem i Institutom za istraživanje avangarde. Projekt je stvorio umjetničku platformu od globalnog značaja, a u opuštenoj ljetnoj atmosferi 2015. godine Poreč je ugostio dosad najreprezentativnije izdanje ove ljetne kulturne manifestacije, s nizom uglednih međunarodnih imena neoavangarde poput poznate umjetnice Ewe Partum. U posljednje četiri godine projekt je ugostio više od 50 najpoznatijih svjetskih umjetnika, a izložba njihovih djela organizira se u Muzeju za suvremenu umjetnost u Zagrebu. Dio projekta bila je i ekskluzivna izložba o najpoznatijoj neoavangardnoj skupini Gorgona, koja se nakon Poreča predstavila u znamenitom muzeju MOMA u New Yorku.
Valamar već 33. godinu za redom organizira Slikarsku koloniju u sklopu koje je nastalo više od 200 umjetničkih djela brojnih autora s ciljem promicanja kulturne i jezične različitosti. U kolovozu 2015. godine u Poreču je održan Street Art Festival koji je podržala i Valamar Rivijera. Festival je okupio zvučna imena iz svijeta slobodnoga kulturnog izričaja te oživio porečku starogradsku jezgru.

U **PROGRAMU „VOLIMO SPORT"** Valamar Riviera izravno organizira ili sponzorski podržava brojne sportske manifestacije u vrijednosti od oko dva milijuna kuna na godišnjoj razini. Sportska događanja organiziraju se u svim Valamarovim destinacijama s ciljem njihova razvoja te promocije sporta i aktivnoga stila života. U 2015. godini Valamar Riviera je podržala organizaciju svjetskoga natjecanja u odbojci na pijesku „Swatch Beach Volleyball Major", organizirala Valamar Terra Magica biciklističku utrku, Valamar Trail utrku, SUPer Surfers Challenge Poreč – surfanje na dasci, sponzorirala Dubrovački polumaraton – prvi sportski međunarodni događaj te vrste koji, osim zdravoga stila života, promovira Dubrovnik kao idealnu destinaciju te brojne druge. Također smo bili sponzori natjecanja u lovu na tunu Offshore World Challenge, koje je promoviralo Poreč kao međunarodno značajnu destinaciju za lov na veliku ribu te pridonijelo popularizaciji toga atraktivnog i u Hrvatskoj još nedovoljno poznatoga sporta, kao i edukaciji o zaštiti mora i morskih resursa.

PROGRAM „ZNANJEM DO IZVRSNOSTI U TURIZMU" fokusiran je na kontinuiranu suradnju sa strukovnim školama i visokim učilištima i predstavlja značajan doprinos razvoju znanja, vještina i obrazovanja te promociji strukovnih zanimanja u turizmu. U 2015. godini nastavljena je suradnja sa zakladama u obrazovanju i organizacija Dana otvorenih vrata, na kojemu kompanija približava svoje poslovanje lokalnoj zajednici, a posebno učenicima strukovnih škola i potencijalnim zaposlenicima. Kako bismo i najmlađe generacije upoznali s osnovama turističke djelatnosti, podržavamo razvoj različitih obrazovnih programa predškolskih i školskih ustanova i udruga. Tako su od ove godine u okviru programa „Mališani uče o turizmu" planirani posjeti skupina djece iz vrtića koji posluju u destinacijama u kojima posluje Valamar, a na kojima mališani mogu kroz igru i zabavu učiti o zanimanjima u turizmu i hotelijerstvu.

PROGRAM „PODRŠKA KOLEGAMA U MIROVINI" u okviru projekta „Valamar Riviera 3. dob" u 2015. godini osigurava podršku bivšim kolegama, odnosno potpomaže rad i provedbu aktivnosti ogranka umirovljenih zaposlenika „Rivieraša" u destinaciji Poreč, a s potporom njihovu djelovanju nastavlja i u 2016. godini.

Biti uzorom za zaštitu okoliša u Hrvatskoj

Kao vodeća turistička tvrtka u Hrvatskoj posebno smo odgovorni za zaštitu okoliša. Stoga smo usvojili sustavan pristup zaštiti okoliša i jadranske obale u upravljačkoj i investicijskoj praksi, primjenom najviših standarda zaštite okoliša i održivoga poslovanja.

PROGRAM „OČUVAJMO PRIRODNE LJEPOTE I OKOLIŠ U KOJEM ŽIVIMO I RADIMO“ osmišljen je iz uvjerenja da je očuvan i atraktivan okoliš osnovni resurs turizma. Stoga Valamar kontinuirano unapređuje zaštitu okoliša i održivi razvoj. Kompanija prepoznaje sve aspekte upravljanja utjecajem na okoliš, a posebnu pozornost posvećuje usklađenosti sa zakonskim i ostalim zahtjevima, sprečavanju onečišćenja kao temeljnom pristupu u upravljanju aspektima okoliša, racionalnom korištenju resursa, smanjivanju i pravilnom zbrinjavanju otpada i uvježbanosti radnika u slučaju incidentnih situacija.

VALAMAR KONTINUIRANO POVEĆAVA ENERGETSKU UČINKOVITOST I UPORABU ENERGIJE IZ OBNOVLJIVIH IZVORA
U posljednje tri godine kompanija je uložila više od 12 milijuna kuna u projekte energetske učinkovitosti. U 2015. godini smanjili smo emisiju strakleničkih plinova za gotovo 500 tona, što je više od devet posto smanjenja po noćenju. U narednim godinama očekujemo i značajniji napredak jer od početka ove godine kroz HEP-ov projekt ZelEn kupujemo električnu energiju koja dolazi isključivo iz obnovljivih izvora te ćemo tako na godišnjoj razini smanjiti emisiju stakleničkih plinova za za čak 60 %. Već 80-ih godina prošloga stoljeća započeli smo s ulaganjem u zelene tehnologije, investirajući u prve solarne kolektore u kampovima na Lanterni koji se danas prostiru na više od 2800 m2 površine s trendom daljnjeg povećavanja.
Sve se naše investicije vode održivim poslovanjem: ugrađuju se uređaji visoke energetske klase, rasvjetna tijela zamjenjuju se rasvjetom prihvatljivijom za okoliš, ugrađuje se štedna fluorescentna i LED rasvjeta i sl. Za pripremu tople vode u kampovima i apartmanskim naseljima koristi se sunčeva energija. Valamar Riviera posjeduje ukupno 43 električna vozila koja su vrijedna više od 2,5 milijuna kuna, a od ove godine u Poreču smo uložili u dvije e-punionice vozila.

NAŠI NAPORI ZA OČUVANJE OKOLIŠA

100%
električne energije iz obnovljivih izvora – cilj 2016.

2% **smanjenja emisije stakleničkih plinova po noćenju ’15/’14**

49 **novih električnih automobila i povećanje voznog parka u proteklih pet godina (uklj. 2016)**

65.000 m³
reciklirane voda umjesto svježe za navodnjavanje (procjena)

VALAMAR INSPIRIRA GOSTE „ZAPOSLENICI I DESTINACIJE ZAJEDNO U OČUVANJU OKOLIŠA“
Valamar Rivijera kontinuirano potiče svoje goste i zaposlenike na ponašanje koje doprinosi zaštiti okoliša.
Primjer našeg pristupa zaštiti okoliša također je sporazum s općinom Poreč da postanemo najveći kupac reciklirane potrošne vode na tom području. Time je pružena podrška općini pri planiranju izgradnje novoga postrojenja za pročišćavanje vode. Za nas to nije predstavljalo samo značajan doprinos okolišu, već i način za smanjivanje troškova zalijevanja naših zelenih površina.

U okviru društveno odgovornog poslovanja Valamar Rivijera već četiri godine podupire rad Plavog svijeta – Instituta za istraživanje i zaštitu mora. Projekt zaštite dupina od svog utemeljenja do danas postao je primjer najbolje svjetske prakse uspješnog objedinjavanja znanstvenog istraživanja sa zaštitom ugroženih vrsta. →

NAŠI GOSTI DOPRINOSE ZAŠTITI OKOLIŠA

U 2015. godini provedeno je istraživanje mišljenja 1700 gostiju u 17 smještajnih objekata Valamar Rivijere u svim destinacijama u kojima posluje

83%
gostiju primjećuje i podržava ekološki pristup naših hotela

80%
ne očekuje često mijenjanje ručnika ili posteljine

62%
spremno je platiti višu cijenu za ekološki proizvod

→

NAGRADE ZA ODRŽIVO POSLOVANJE I CERTIFIKATI ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM

Napore koje Valamar ulaže u zaštitu okoliša i održivo poslovanje prepoznale su renomirane strukovne organizacije i dodijelile nam važna priznanja pa tako naši hoteli ponosno nose oznake i certifikate „Sustainable Hotel“, „Travelife Gold Award“, TUI Environmental Champions, a čak 11 naših plaža nosi oznaku „Plave zastave“.

Riječ je o međunarodnom simbolu kvalitete za očuvan okoliš, čistoću mora i plaže, dobro uređene plaže i visoku kvalitetu usluge.

Visoke strandarde očuvanja okoliša potvrđuju i brojni certifikati. U poslovnim objektima Valamar Rivijere primjenjuju se sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14 001, sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9 001 te HACCP sustav prema normi Codex Alimentarius.

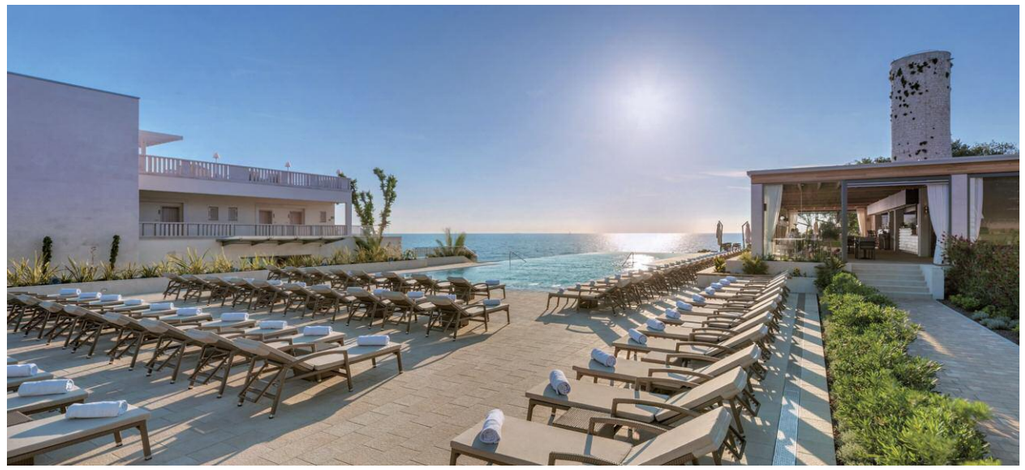
Gledajući po broju smještajnih jedinica, **80% naših kampova** i **63% hotela i ljetovališta** su certificirani za **ISO 14000**, dok **58% smještajnih jedinica u hotelima i ljetovalištima** također imaju i **Travelife certifikat**, potvrđujući našu namjeru da upravljamo kvalitetom i procesima po najvišim međunarodnim standardima, te da upravljamo s našim utjecajem na okoliš i čuvamo prirodne resurse.

Sustainable Hotel CERTIFIED BY UPUHH

SUSTAINABLE HOTEL CERTIFICATES

Zahvaljujući primjeni svjetskih trendova i najbolje prakse održivog poslovanja u upravljanju, hotelima Valamar Dubrovnik President 5*, Valamar Zagreb 4* i Valamar Bellevue 4 * u svibnju 2015. godine dodijeljeni su certifikati „Sustainable Hotel“. Valamar Dubrovnik President dobio je certifikat superior, dok su Valamar Zagreb i Valamar Bellevue dobili certifikate basic.

Svi hoteli moraju udovoljiti zahtjevnim kriterijima za „zelene, održive hotele“ koji uključuju očuvanje okoliša te brigu o zaposlenicima i društvenoj zajednici. U 2015. godini nagrađena je druga generacija hotela, dok su 2014. godine prve certifikate za zeleno poslovanje dobili Hotel & Casa Valamar Sanfior 4* i Valamar Koralj 3*.



Gold Travelife Sustainability in tourism

TRAVELIFE GOLD AWARD

U 2015. godini 16 naših hotela dobilo je, odnosno produljilo, certifikate „Travelife Gold Award“. Travelife je međunarodni sustav certificiranja koji promovira održivost u turističkom sektoru.

Certifikatima „Sustainable Hotel“ i „Travelife Gold Award“ prethodio je sustavan rad na terenu koji je obuhvaćao izradu detaljnih izvješća o potrošnji energije i vode, zbrinjavanju otpada, s konkretnim mjerama ušteda resursa i smanjivanja količine otpada, brige o zaposlenicima i lokalnoj zajednici.

Strateški je cilj projekta dodjele certifikata uvođenje prakse zelenog poslovanja, odnosno postizanje ravnoteže ekonomskog napretka, brige za okoliš u najširem smislu te socijalne uključenosti u širu zajednicu. →

HOTELI S CERTIFIKATOM TRAVELIFE GOLD AWARD

Allegro Hotel	★★★	Rabac
Hotel & Casa Valamar Sanifor	★★★★	Rabac
Miramar Hotel	★★★	Rabac
Valamar Argosy Hotel	★★★★	Dubrovnik
Valamar Bellevue Hotel & Residence Albona	★★★★	Rabac
Valamar Club Tamaris	★★★★	Poreč
Valamar Crystal Hotel	★★★★	Poreč
Valamar Diamant Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Valamar Dubrovnik President Hotel	★★★★★	Dubrovnik
Valamar Isabella Island Resort	★★★★★	Poreč
Valamar Koralj Romantic Hotel	★★★	Otok Krk
Valamar Lacroma Dubrovnik Hotel	★★★★+	Dubrovnik
Valamar Pinia Hotel & Residence	★★★	Poreč
Valamar Riviera Hotel & Residence	★★★★	Poreč
Valamar Rubin Hotel	★★★	Poreč
Valamar Zagreb Hotel	★★★★	Poreč

GREENOVATION
Porečki kamp Valamar Lanterna dobitnik je Prve hrvatske nagrade za razvoj zelenoga gospodarstva „Greenovation“ koja je dodijeljena 2013. godine u kategoriji „Ukupni program učinkovitog korištenja resursa u turističkim objektima“. Ta je nagrada potvrda dugogodišnjih napora kampa Lanterna u razvoju štedljivoga, zelenoga i konkurentnoga gospodarstva koje kompanija sustavno provodi na cijelom poluotoku posljednjih 30 godina.

Uključenost u zajednicu i podrška zajednici

Načelo brige o potrebitima i pružanja podrške s punim srcem oduvijek je predstavljalo segment identiteta tvrtke Valamar i igralo ulogu u zajednicama naših zaposlenika, gostiju i partnera.

PROGRAM „VELIKO SRCE VALAMARA“
kontinuirano podupire udruge i inicijative u lokalnoj zajednici koje se bave brigom o najugroženijim i najpotrebitijim slojevima društvima. U projekte se aktivno uključuju i gosti Valamarovih destinacija koji svojim prilozima mogu doprinijeti razvoju kulture i uzajamnosti, a humanitarne inicijative volonterski podupiru i brojni zaposlenici Valamara. Jedan je od vrijednih projekata koji se provodi već treću godinu za redom „Tisuću dana na Jadranskom moru“, kojim se podupire rad institucija, udruga i škola koje rade s djecom bez odgovarajuće roditeljske skrbi, iz obitelji slabijeg imovinskog stanja ili s određenim zdravstvenim poteškoćama kojima bi koristio boravak na moru te s djecom s posebnim potrebama. U okviru spomenutoga projekta u 2015. godini dodijeljeno je oko 1 400 besplatnih noćenja u našim hotelima te je samo prošle godine svoje prvo ljetovanje iskusilo oko 380 djece iz 17 udruga iz cijele Hrvatske.
U sklopu programa „Veliko srce Valamara“ podržavamo i brojne druge udruge, organizacije, institucije, inicijative i projekte u svim našim destinacijama koja imaju vrlo širok raspon djelovanja, ali se odlikuju prepoznatim programima za posebno ugrožene skupine ili aktivnosti u društvu i zajednici čija je vrijednost i potreba neupitna.

5. ODNOSI S INVESTITORIMA

Valamar Riviera predana je ulaganju daljnjih napora u povećanje transparentnosti odnosa i kvalitete poslovne i financijske komunikacije s investitorima. Time se nastoji aktivno pružiti podrška likvidnosti, povećanju vrijednosti dionice i uključivanju investitora koji mogu doprinijeti daljnjem rastu vrijednosti Valamar Rivijere za sve dionike. Konačna svrha svih uloženih napora je da dionica Valamar Rivijere bude prepoznata kao vodeća hrvatska turistička dionica.

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 Rivijere 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 Rivijere, u listopadu 2014. godine stvorena je vodeća dionica na hrvatskom tržištu kapitala koja nudi značajnu izloženost u rastući turistički sektor. Odlukom Glavne skupštine Valamar Rivijere, održane 17. studenog 2014. godine, donesena je odluka o uvrštavanju dionica Valamar Rivijere na Službeno tržište Zagrebačke burze te je prvi dan trgovanja dionicom bio 17. prosinca 2014. godine. Uvrštavanjem na zahtjevnu službenu kotaciju Zagrebačke burze nastojalo se dodatnom razinom transparentnosti komunikacije o poslovanju privući institucionalne ulagače koji su dotada imali sužen →

pristup rastućem hrvatskom turističkom sektoru, a rastući interes, osobito inozemnih ulagača, potvrdio je opravdanost i uspješnost tih procesa.

U razdoblju od 1. 1. 2015. do 31. 12. 2015. godine najviša postignuta cijena dionice na uređenom tržištu bila je 24,94 kune, a najniža 18,55 kuna. U promatranom razdoblju cijena dionice Valamar Rivijere porasla je za 21,1 %, čime je nadmašila kretanje indeksa CROBEX i CROBEX 10 koji su zabilježili pad od 2,9 %, odnosno 1,1 %. S prosječnim prometom trgovanja od više od 813 tisuća kuna dnevno te s najvećim rastom u trgovini slobodno raspoloživim dionicama (engl. free-float) od više od 50 % spada među tri najlikvidnije hrvatske dionice uvrštene na Zagrebačkoj burzi. Dionica Valamar Rivijere također se nalazi među deset dionica s najvećom tržišnom kapitalizacijom. Tržišna kapitalizacija dionice od više od 3 milijarde kuna čini 2,5 % ukupne tržišne kapitalizacije dionica kojima se trguje na Zagrebačkoj burzi. Povrh indeksa Zagrebačke burze, dionica je sastavnica i indeksa Bečke burze (CROX i SETX).

INVESTICIJSKA PROPOZICIJA

VALAMAR RIVIERA

- Najveća hrvatska turistička kompanija i prvi hrvatski hotelski brand
- 10% hrvatskih kategoriziranih smještajnih kapaciteta
- Ključne turističke destinacije (Istra, Krk i Dubrovnik)
- Rastuća profitabilnost i potencijal daljnjeg rasta
- Visoka likvidnost dionice, visoka razina slobodno raspoloživih dionica (engl. free float) i visoki standardi IR-a
- Održivi dividendni potencijal

HRVATSKI TURIZAM

- Atraktivna zemljopisna pozicija na Mediteranu
- Kontinuirani rast noćenja i dolazaka u Hrvatsku
- Nizak udio hotelskog smještaja
- Stabilan rast prihoda hrvatskog ugostiteljskog sektora

DIONICA VALAMAR RIVIJERE

Oznaka	Zagrebačka burza (ZSE) = **RIVP-R-A** Bloomberg = **RIVPRA CZ** Reuters = **RIVP.PAp**
ISIN kod:	**HRRIVPRA0000**
Broj izdanih dionica:	126.027.542
Broj glasova po dionici:	1
Datum uvrštenja (Zagrebačka burza):	15.12.2014. (126.027.542 dionica)
Indeksi Zagrebačke burze u koje je uvrštena dionica Valamar Rivijere:	CROBEX CROBEXtr CROBEX10 CROBEXplus CROBEXturist
Indeksi Bečke burze u koje je uvrštena dionica Valamar Rivijere:	SETX CROX

Dionica Valamar Rivijere je hrvatska dionica koju najviše prate financijski analitičari. Oni određuju njezinu ciljanu vrijednost temeljem procjene budućeg poslovanja tvrtke, pritom primjenjujući različite financijske modele (diskontiranje novčanih tokova, usporedba s konkurentskom grupom (engl. peer group), metoda tržišne vrijednosti i sl.). Ključan je preduvjet kvalitetne procjene budućeg poslovanja visoka razina transparentnosti te kvaliteta poslovne komunikacije menadžmenta.

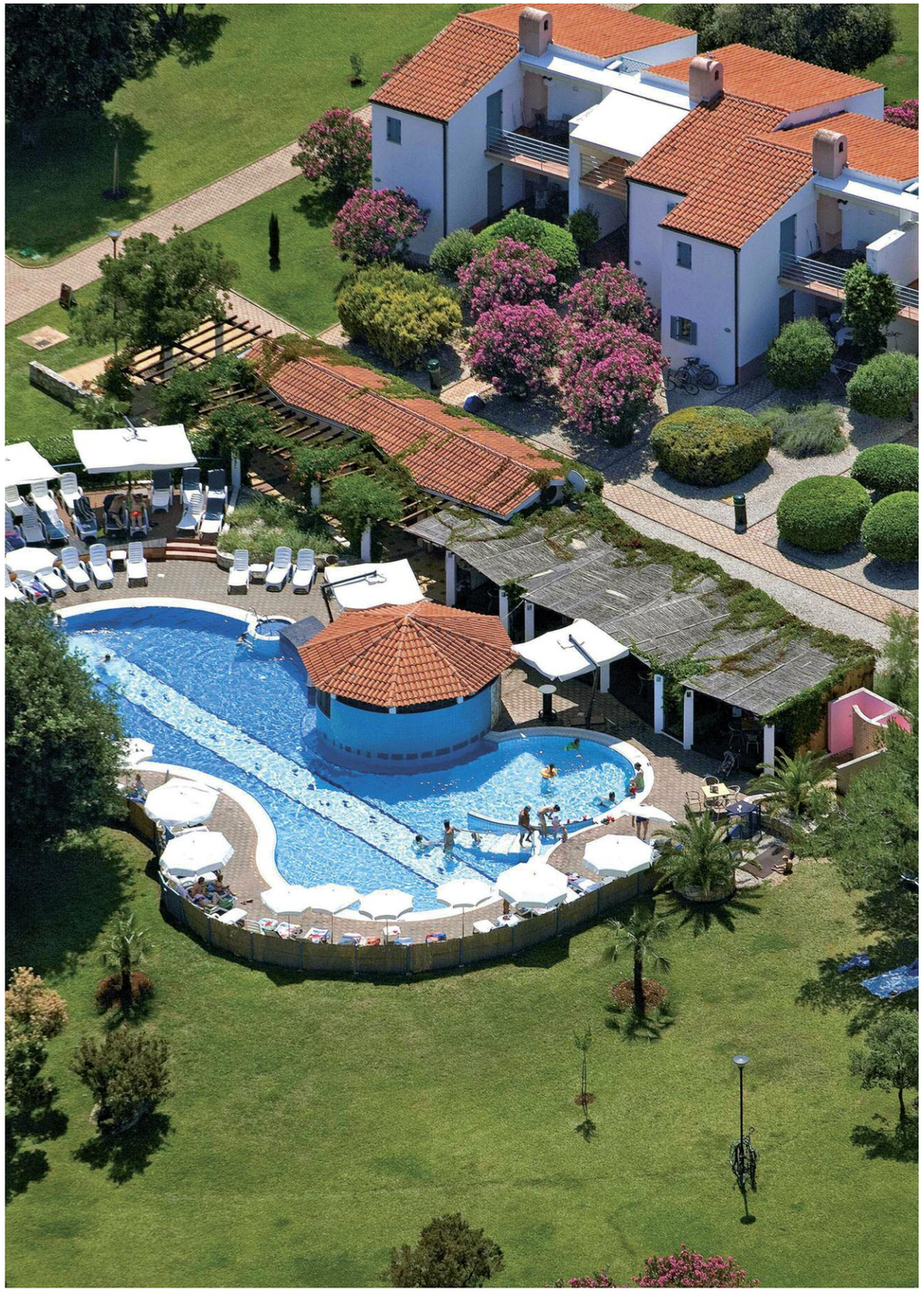
Analitičko praćenje Valamar Rivijere pružaju:

1. Alta invest d.d., Ljubljana
2. ERSTE bank d.d., Zagreb
3. Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Zagreb
4. Interkapital vrijednosni papiri d.o.o., Zagreb
5. Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb
6. UniCredit Group - Zagrebačka banka d.d., Zagreb.

NAGRADE U 2015. GODINI

- Valamar Riviera dobila je nagradu za najbolje odnose sinvestitorima, koju je dodijelio Poslovni dnevniku suradnji sa Zagrebačkom burzom.
- Valamar Riviera je najbolje upravljana hotelijerska kompanija regije CEE prema izboru Euromoneya, vodećega specijalističkog financijskog časopisa.
- Dionica Valamar Rivijere proglašena je četvrti put za redom dionicom godine prema izboru javnosti.
- Dionicu Valamar Rivijere Zagrebačka burza proglasila je dionicom s najvećim porastom prometa u 2015. godini.
- Marko Čižmek, najbolji CFO 2015 po izboru portala banka.hr i tvrtke Deloitte

MIKROČINJENICE
Dionica Valamar Rivijere je hrvatska dionica koju najviše prate financijski analitičari



6. NAGRADE I PRIZNANJA

Valamar Riviera kontinuirano ulaže u povećanje kvalitete proizvoda, usluga i sadržaja što svakodnevno prepoznaje šira zajednica, struka, institucije i partneri.

U 2015. godini Valamar Riviera nagrađena je s više od 100 priznanja i certifikata dodijeljenih kompaniji, zaposlenicima, hotelima i ljetovalištima te kampovima u destinacijama u kojima posluje.

Hoteli i ljetovališta te kamping ljetovališta Valamar Rivijere posluju prema najvišim standardima kvalitete usluge i smještaja, što struka i gosti svakodnevno prepoznaju te priznanjima, nagradama i ocjenama koje objekte visoko smještaju na priznatim svjetskim portalima i organizacijama u industriji putovanja, svrstavaju Valamar u sam vrh hrvatskog turizma.

MEĐUNARODNE NAGRADE I PRIZNANJA

LuxuryTravelGuide Global Awards 2016		Casa Valamar Sanfior
World Travel Awards	**Vodeće ljetovalište u Hrvatskoj**	Valamar Club Tamaris
	Vodeći boutique hotel	Hotel Valamar Riviera
	Vodeći hotel	Valamar Lacroma Dubrovnik
	Vodeći poslovni hotel	Valamar Lacroma Dubrovnik
Hotels.com	**Guest Review Score**	Hotel Valamar Riviera
		Hotel & Casa Valamar Sanfior
HolidayCheck	**2015 Award**	Hotel & Casa Valamar Sanfior
Travelife	**Travelife Gold Award**	Valamar Diamant Hotel & Residence
		Valamar Crystal
		Valamar Rubin
		Valamar Isabella Island Resort
		Valamar Zagreb
		Valamar Club Tamaris & Valamar Tamaris Residence
		Valamar Riviera Hotel & Valamar Villa Parentino
		Hotel & Casa Valamar Sanfior
		Valamar Bellevue Hotel & Residence
		Allegro
		Miramar
		Valamar Koralj Romantic
		Valamar Dubrovnik President
		Valamar Lacroma Dubrovnik
		Valamar Argosy
		Valamar Pinia Hotel&Pinia Residence
TripAdvisor	**2015 Travellers' Choice Award**	Valamar Bellevue Hotel & Residence
	2015 Certificate of Excellence	Hotel Miramar
TUI Deutschland	**TUI Environmental Champion 2015**	Valamar Club Tamaris &
		Valamar Tamaris Residence
		Valamar Dubrovnik President
		Valamar Lacroma Dubrovnik

Thomas Cook	**Proven Quality 2015**	Albona
		Crystal
		Diamant
		Koralj
		Miramar
		Pical
		Rubin
		Riviera
		Sanfior
		Valamar Club Tamaris
		Zagreb
FIT Reisen	**Premium Quality Hotel - Wellbeing**	Valamar Diamant
Zoover	**Kids HolidayTip! Quality Mark 2015**	Valamar Club Tamaris
		Valamar Zagreb
	Zoover Award Gold 2015	Kamp Krk
	Zoover Award Bronze 2015	Kamp Ježevac
		Lanterna apartments
Camping2be.com	**Camping2be 2015 Award**	Kamp Marina
ADAC/ANWB	**Best Camping 2015**	Kamp Lanterna
		Kamp Krk
The European Business Awards 2014/2015		Valamar Riviera d.d.
Leading Campings of Europe for 2015		Kamp Lanterna
		Kamp Krk

DOMAĆE NAGRADE I PRIZNANJA

Simply the best 2015 Udruga hrvatskih putničkih agencija i turistički časopis Way to Croatia		Kamp Lanterna
Top 10 Premium Resort Meeting Hotels Magazin Kongres		Valamar Lacroma Dubrovnik
Financijski direktor godine Portal banka.hr i tvrtka Deloitte		Marko Čižmek
Zaposlenik godine TZ Kvarner		Dubravka Brkljač, Hotel Corinthia, Baška
Zlatna koza TZIŽ		Valamar Isabella Island Resort 4/5*
Sustainable Hotel UPUHH		Valamar Dubrovnik President Valamar Zagreb Valamar Bellevue
Hrvatska turistička zajednica	**Najbolji zaposlenik u kategoriji „Konobar”**	Jozo Krešić
	Najbolji „Djelatnik prodaje i marketinga u turizmu”	Lucija Erhardt
	Najbolji „Recepcijski djelatnik”	Smiljana Lovrić
	Plaža godine	Plaža Cava, Dubrovnik
Nagrada indeksa DOP-a za Područje odgovorne politike i prakse upravljanja okolišem HR PSOR i Hrvatska gospodarska komora		Valamar Riviera d.d.
Certifikat Poslodavac Partner Selectio		Valamar Riviera d.d.
Najbolji odnosi s investitorima Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza		Valamar Riviera d.d.
Zagrebačka burza	**Dionica godine 2015.**	Valamar Riviera d.d.
	Dionica s najvećim porastom prometa	Valamar Riviera d.d.
2. mjesto Državno prvenstvo kuhara i slastičara		Dean Gluhak
1. i 3. mjesto 10. natjecanje u slastičastvu - Udruga Talijana (Novigrad)		Ivan Ergović & Marija Franjić (Valamar Club Tamaris)
Ambasador hrvatskog kongresnog turizma 4. forum hrvatske kongresne industrije		Gorazd Surla, MICE specijalist (Dubrovnik)
Najbolji hotel s 4 zvjezdice na Jadranu UPUHH		Valamar Club Tamaris 4*

CERTIFIKATI I OZNAKE KVALITETE

HACCP
Codex Alimentarius
Valamar Diamant Hotel and Residence
Valamar Crystal
Valamar Rubin
Valamar Pinia Hotel & Pinia Residence
Valamar Club Tamaris & Valamar Tamaris Residence
Pical/CK
Valamar Riviera Hotel & Villa Parentino
Naturist Resort Solaris
Hotel&Casa Valamar Sanfior
Valamar Bellevue
Valamar Koralj Romantic
Valmar Lacroma Dubrovnik
Valamar Dubrovnik President
Valamar Zagreb
Valamar Isabella Island Resort

ISO 9001
Valamar Diamant Hotel and Residence
Valamar Crystal
Valamar Rubin
Valamar Pinia Hotel & Pinia Residence
Valamar Club Tamaris & Valamar Tamaris Residence
Valamar Riviera Hotel & Villa Parentino
Hotel&Casa Valamar Sanfior
Valamar Bellevue
Allegro
Miramar
Valamar Koralj Romantic
Valamar Lacroma Dubrovnik
Valamar Dubrovnik President
Valamar Zagreb
Valamar Argosy
Valamar Isabella Island Resort
Praonica Sjever
Tirena
Valamar Club Dubrovnik
Praonica Jug

ISO 14001
Valamar Diamant Hotel and Residence
Valamar Crystal
Valamar Rubin
Valamar Pinia Hotel & Pinia Residence
Valamar Club Tamaris & Valamar Tamaris Residence
Valamar Riviera Hotel & Villa Parentino
Naturist Resort Solaris
kamp Lanterna
Naturist Camping Istra
kamp Orsera
Hotel&Casa Valamar Sanfior
Valamar Bellevue
Valamar Koralj Romantic
kamp Krk
kamp Ježevac
Valamar Lacroma Dubrovnik
Valamar Dubrovnik President
kamp Solitudo
Valamar Zagreb
Valamar Argosy
Valamar Isabella Island Resort
Praonica Sjever
kamp Marina
Tirena
Valamar Club Dubrovnik
Praonica Jug

MINISTARSTVO TURIZMA
Oznaka Q
Valamar Riviera Hotel & Villa Parentino

FEE (Foundation for Environmental Education)
Plava zastava
Brulo
Oliva
Galeb
Valeta
Istra
Vala
Crnika
kamp Krk
kamp Ježevac
Valamar Dubrovnik President

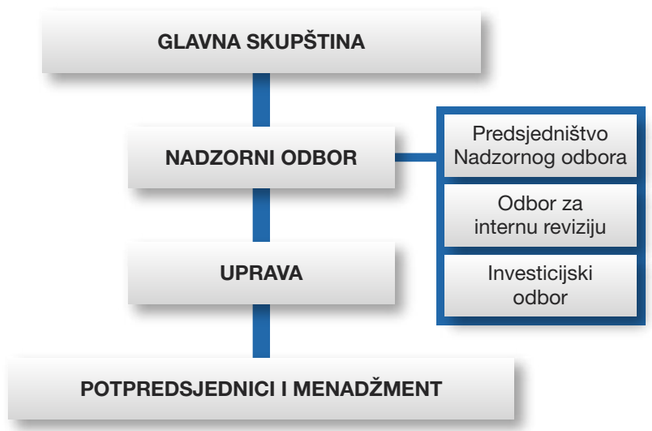
7. KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Kao dioničko društvo s više od 21 000 dioničara Valamar Riviera d.d. obvezuje se na rad u skladu s najvišim načelima dobroga korporativnog upravljanja i regulatorne usklađenosti.

Korporativna struktura

Dobro definirana jasna korporativna struktura temelj je učinkovitoga strateškog i operativnog upravljanja kompanijom.

Ključna su upravljačka tijela tvrtke Valamar Riviera d.d. Glavna skupština dioničara, Nadzorni odbor s pripadajućim pododborima i Uprava predvođena predsjednikom Uprave Valamar Rivijere. Konkretna upravljačka ovlast i odgovornosti tih upravljačkih tijela regulirane su mjerodavnim hrvatskim zakonodavstvom, statutom tvrtke i ostalim kodeksima korporativnog upravljanja, pravilnicima ili propisanim procedurama.



Nadzorni odbor

Nadzorni odbor sastoji se od 7 članova, od kojih su 2 neovisna, a jedan je predstavnik zaposlenika.

Nadzorni odbor sastaje se barem četiri puta godišnje. Nadzorni odbor aktivno sudjeluje u ključnim upravljačkim odlukama preko odgovarajućih pododbora koji se sastaju češće radi upravljanja ključnim strateškim inicijativama i pružanja podrške Nadzornom odboru pri procesu donošenja odluka.

- Predsjedništvo Nadzornog odbora
- Odbor za internu reviziju
- Investicijski odbor.

		Trajanje mandata		Nadzorni odbor	Predsjedništvo Nadzornog odbora	Revizijski odbor	Investicijski odbor
Gustav Wurmboeck	predsjednik	07.2017.	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Franz Lanschuetzer	zamjenik predsjednika	07.2017.	predstavnik dioničara	■	■	■	■
Mladen Markoč	zamjenik predsjednika	07.2017.	neovisni član	■	■	■	
Georg Eltz Vukovarski	član	07.2017.	predstavnik dioničara	■		■	■
Vicko Ferić	član	07.2017.	predstavnik dioničara	■		■	■
Hans Turnovsky	član	07.2017.	neovisni član	■			■
Mariza Jugovac	član	07.2017.	predstavnik zaposlenika	■			
		Učestalost održavanja sastanaka		**4x**	**10x**	**4x**	**4x**

Uprava

Uprava se sastoji od dvaju članova:

- predsjednik Uprave Željko Kukurin
- član Uprave Marko Čižmek.

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, ljudkse resurse, upravljanje destinacijama, nabavu, razvoj investicija i nekretnina u portfelju, vanjske odnose i odnose s javnošću, upravljanje kvalitetom, kontroling, pravne i opće poslove.

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

Viši menadžment

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

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

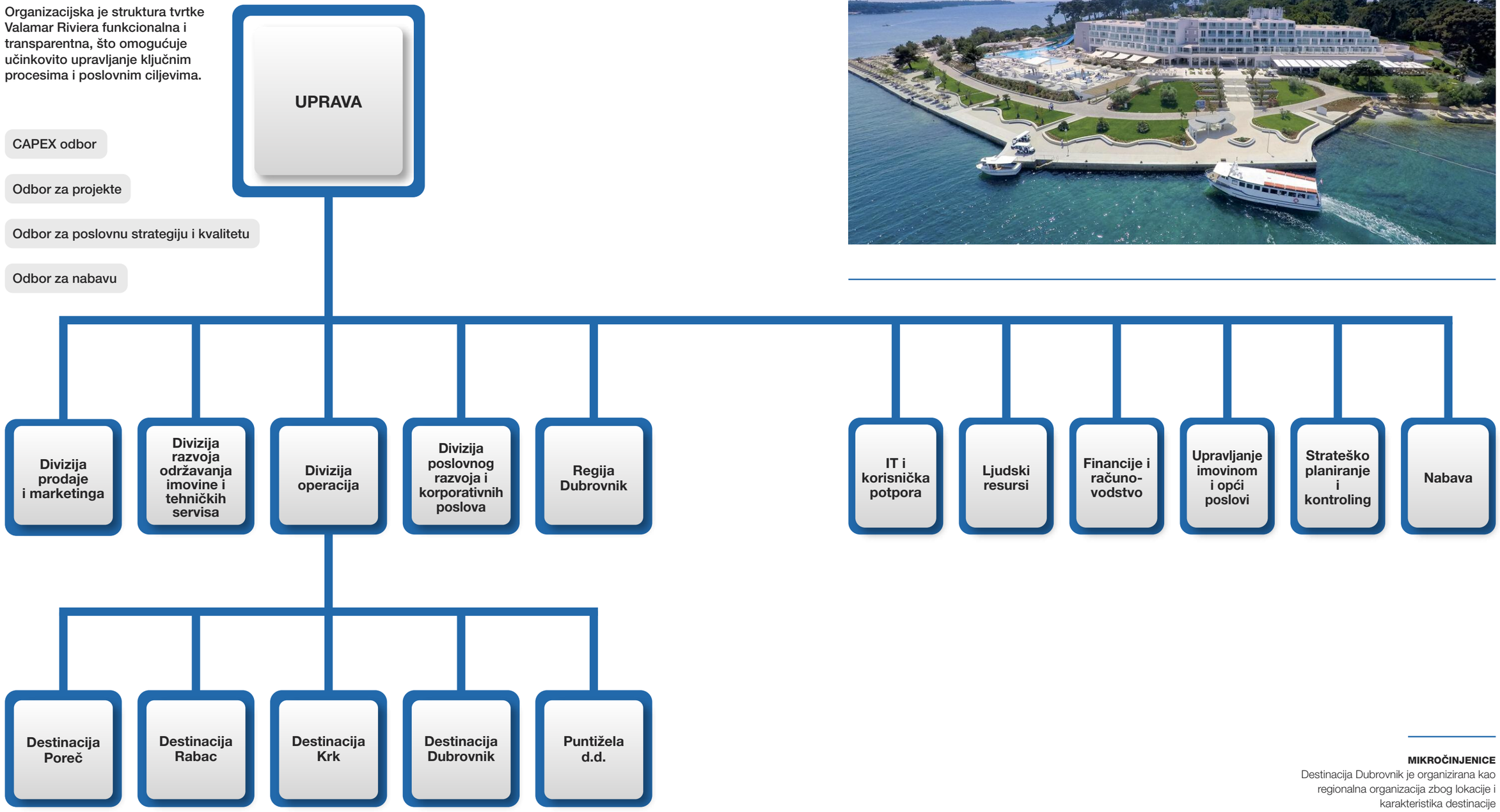
Viši menadžment, odnosno potpredsjednici divizija odgovorni su za upravljanje ključnim funkcionalnim poslovnim područjima i aktivnostima. Nadalje, zadaća je višeg menadžmenta unakrsno funkcionalno upravljanje i vodstvo, provedba korporativne strategije i pružanje upravljačke podrške predsjedniku Uprave.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

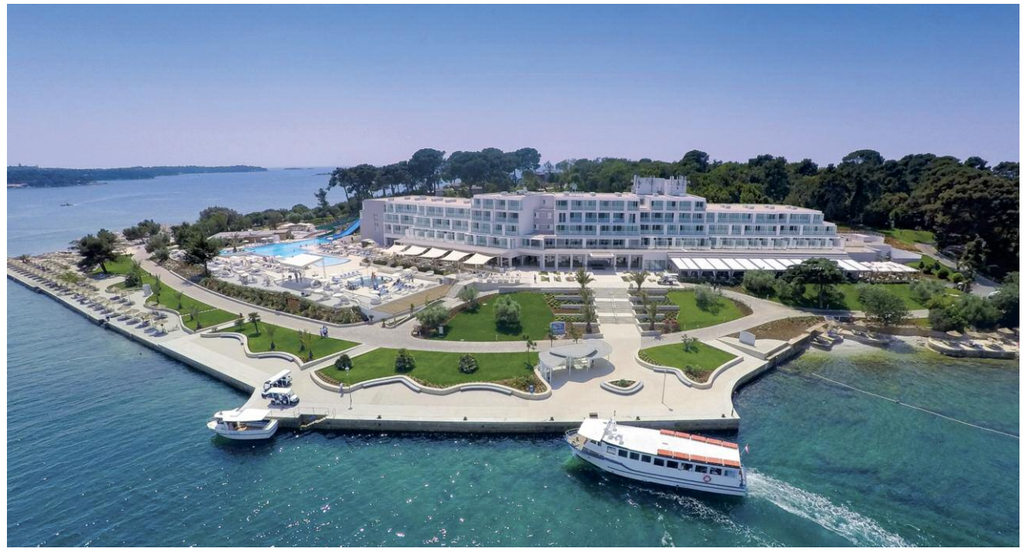
- CAPEX odbor (kapitalni investicijski projekti)
- Projektni odbor (vođenje organizacije upravljanja projektima)
- Odbor za poslovnu strategiju i kvalitetu (poslovno širenje, lojalnost gostiju, upravljanje kvalitetom, DOP)
- Odbor za nabavu (strateška partnerstva i ugovori o nabavi).

	Pozicija	CAPEX odbor	Projektni odbor	Odbor za poslovni razvoj	Odbor za nabavu
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 unutarnju reviziju i upravljanje projektima		■		
Dragan Vlahović	direktor nabave				■

Organizacijska struktura tvrtke Valamar riviera

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





MIKROČINJENICE
Destinacija Dubrovnik je organizirana kao regionalna organizacija zbog lokacije i karakteristika destinacije

Nadzorni odbor

GUSTAV WURMBÖCK,
predsjednik Nadzornog odbora

Gustav Wurmböck diplomirao je na Sveučilištu u Beču i na Sveučilištu u Innsbrucku te je priznati stručnjak u području korporativnih financija. Obnašao je funkcije u prestižnim društvima kao što su IFC – International Finance Corporation, DEG – Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft, kao i u austrijskoj banci Länderbank, a današnjoj Bank Austria. Dugogodišnji je član nadzornih odbora društava u Austriji, Mađarskoj i Hrvatskoj.

Svoje bogato iskustvo i znanja stjecao je u područjima energetike, telekomunikacija, privatizacije, bankarstva i gradnje, kao i sudjelujući u postupcima privatizacije u istočnoj Europi. Jedan je od suvlasnika i članova Uprave društva EPIC, Goldscheider und Wurmböck Unternehmensberatungsgesellschaft m.b.H. iz Beča, koje se bavi različitim vrstama investicija na području cijele Europe. Prethodnih godina bio je i član Uprave društva Valamar poslovni razvoj d.o.o. (2005. – 2011.) te predsjednik Uprave društva Valamar Grupa d.d. (2005. – 2010.). Obavljao je različite funkcije u sastavu nadzornih odbora društava Valamar Adria holding d.d., Valamar Grupa d.d., Puntižela d.o.o. i Valamar turistički projekti d.o.o., dok u društvu Valamar Riviera d.d nastavlja sudjelovati kao predsjednik Nadzornog odbora.

FRANZ LANSCHÜTZER,
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Franz Lanschützer završio je MBA studij u Beču (Vienna University of Economics) te doktorirao poslovnu administraciju na Sveučilištu u Budimpešti. Ima bogato iskustvo u korporativnim financijama i upravljanju imovinom u srednjoj i istočnoj Europi. Partner je u društvu EPIC Goldscheider und Wurmböck Unternehmensberatungsgesellschaft m.b.H. iz Beča. Posljednjih dvadeset godina radi u područjima pripajanja i akvizicija te korporativnim financijama i savjetničkim aktivnostima u Poljskoj, Češkoj, Hrvatskoj i državama bivše Jugoslavije te na stvaranju i vođenju privatizacijskih investicijskih fondova u Češkoj i Hrvatskoj.

Prije zapošljavanja u društvu EPIC radio je na izvršnim pozicijama u velikim konzultantskim tvrtkama za financije i reviziju Ernst&Young te Price Waterhouse. U okviru grupe Valamar na vodećim je pozicijama od 1999. godine, uključujući pozicije predsjednika Uprave i glavnoga financijskog direktora društva Valamar grupa d.d. te člana nadzornih odbora društava Valamar Adria holding d.d. i Riviera Adria d.d. (sada Valamar Riviera d.d.). Godine 2014. vršio je i funkciju predsjednika Uprave društva Valamar Riviera d.d. Uz navedeno, u prethodnih pet godina bio je član Uprave društava Valamar poslovni razvoj d.o.o. (2005. – 2011.) i Vela Kluda d.o.o. (1997. – 2013.).

MLADEN MARKOČ,
zamjenik predsjednika Nadzornog odobora

Mladen Markoč diplomirao je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Specijalizirao se u području prava društava, vrijednosnih papira i trgovačkom pravu.
Savjetnik je pri mnogobrojnim značajnim transakcijama na hrvatskom i inozemnom tržištu kapitala te redoviti predavač na konferencijama Akademije Zagrebačke burze i Pravosudnoj akademiji. Karijeru je započeo 1988. kao odvjetnički vježbenik kod odvjetnika Zvonimira Raića. Od 1990. do 1997. godine radi u uredu Uprave renomiranog trgovačkog društva PLIVA d.d., od 1997. do 2007. godine kao odvjetnik-partner u Odvjetničkom društvu Bogdanović, Dolički & Partneri, a 2008. godine u društvu ICF Grupa d.o.o. kao član Uprave. Od 2010. godine odvjetnik je u Odvjetničkom uredu Mladen Markoč, a od 2013. godine u Zajedničkom odvjetničkom uredu Mladen Markoč i Ivan-Krešimir Tomić. Potpredsjednik je i Udruge pravnika u gospodarstvu grada Zagreba.

Prethodnih godina bio je član Nadzornog odbora društva Valamar Adria holding d.d. (2011. – 2014.), a trenutačno je član nadzornih odbora društava Valamar Riviera d.d., Proficio d.d. i Hotel Laguna d.d.

GEORG ELTZ VUKOVARSKI,
član Nadzornog odbora

Obrazovanje je stekao u Švicarskoj i Njemačkoj, gdje je diplomirao ekonomiju, povijest i filozofiju. Diplomirao je na Sveučilištu St. Gallen na kojemu je završio studij poslovne administracije.

Prije dolaska u Hrvatsku 1994 godine bio je na poziciji višeg potpredsjednika u marketingu te član Uprave velike švicarske korporacije i direktor njezine kanadske podružnice. Suosnivač je tvrtke Valamar Adria holding d.d. (nekadašnji PIF Dom fond d.d.) 1998. godine te je obnašao dužnost predsjednika Uprave tvrtke prije njezina pripajanja u tvrtku Valamar Riviera 2014. godine. U međuvremenu je obnašao dužnost predsjednika i člana uprava i nadzornih odbora u mnogim povezanim tvrtkama. Član je Nadzornog odbora Njemačko-hrvatske komore, kao i Hrvatsko-austrijske gospodarske komore. Trenutačno je na poziciji direktora tvrtke SATIS d.o.o. i njezine matične tvrtke Eladco Invest GmbH te je član Nadzornog odbora Valamar Rivijere d.d.

VICKO FERIĆ,
član Nadzornog odbora

Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu 1974. godine. Profesionalnu karijeru započeo je u Organskoj kemijskoj industriji (današnji Dioki d.d.) te nastavio u društvu INA d.d., u kojemu je obavljao rukovodeće poslove u sektoru financija te je na kraju obavljao funkciju pomoćnika generalnog direktora za financije do 1998. godine. Krajem 1998. pridružio se društvu Epic. Od 2003. do 2005. obnaša funkciju predsjednika Uprave društva SN holding d.d., a od 2005. do 2011. godine je i na mjestu predsjednika Uprave društva Valamar Adria holding d.d. (nekadašnji Dom holding d.d.), kao i na poziciji izvršnog direktora tvrtke Epic Zagreb d.o.o. Od 2011. do 2014. godine obnaša dužnost člana Uprave društva Valamar grupa d.d.

Sudjelovao je u realizaciji značajnih investicijskih projekata u naftnoj industriji i turizmu, u postupku plinofikacije u Hrvatskoj, u postupcima privatizacije društava Hrvatske telekomunikacije d.d., Croatia osiguranje d.d., Dresdner Bank Croatia d.d. te u restrukturiranju i prodaji brojnih društava iz portfelja društva Dom Fond d.d. Kao član ili predsjednik nadzornih odbora sudjelovao je u radu brojnih društava: Petrokemija d.d., Poljoopskrba d.d., Svetice građenje d.d., Instrumentaria d.d., Rabac d.d. Vrboska d.d., Koestlin d.d., Belvedere d.d., Brodospas d.d. i drugih, te je ujedno i član Hrvatske udruge certificiranih članova nadzornih i upravnih odbora. Trenutačno je član nadzornih odbora društava Končar – Elektroindustrija d.d. te Valamar Riviera d.d.

HANS DOMINIK TURNOVSZKY,
član Nadzornog odbora

Hans Dominik Turnovszky naobrazbu je stekao u Austriji i Njemačkoj te na prestižnom američkom fakultetu Cornell School of Hotel Administration. Dugogodišnji je uspješni menadžer u hotelijerstvu s više od četrdeset godina međunarodnog iskustva u operativnom, administrativnom i razvojnom sektoru. Osnovna znanja i iskustva u struci stekao je u matičnoj zemlji te u Velikoj Britaniji, Irskoj, Africi, Aziji i Sjedinjenim Američkim Državama. Obnašao je vodeće i odgovorne funkcije u brojnim društvima poput 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, Arizona.

Djelovao je kao član Uprave i član nekoliko komisija Austrijske gospodarske komore. Trenutačno je na mjestu predsjednika Hotelske klasifikacijske komisije u Beču te član Komisije za procjenu hotela s 5 zvjezdica pri Austrijskoj gospodarskoj komori. Bio je član nadzornih odbora društava Valamar Grupa d.d. i Valamar Adria holding d.d., a trenutačno je član Nadzornog odbora društva Valamar Riviera d.d.

MARIZA JUGOVAC,
članica Nadzornog odbora

Mariza Jugovac završila je srednju strukovnu školu u Puli 1975. godine. Od 20. travnja 1979. godine do danas radi u društvu Valamar Riviera d.d. S radom je započela u tadašnjem poduzeću „Riviera“, hotelsko-turističko poduzeće Poreč, u kojemu je prve dvije godine radila u odjelu informatike. Od 1981. godine radi u odjelu obračuna plaća na mjestu referenta, a od 2002. godine na radnom je mjestu glavnoga referenta za obračun plaća. Kao aktivni član sindikata izabrana je za predstavnika radnika u Nadzornom odboru društva Valamar Riviera d.d.

Uprava

ŽELJKO KUKURIN,
predsjednik Uprave

Željko Kukurin diplomirao je i magistrirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, stekavši titulu magistra znanosti u marketingu. Godine 2010. završio je studij EMBA na Sveučilištu Bocconi u Milanu.

Poslovnu karijeru započeo je kao pripravnik u Rivijeri Poreč, članici grupacije Valamar kao pomoćnik direktora na otoku Sv. Nikola, a nakon toga u prodaji i marketingu. Godine 2004. priključuje se timu Valamar hotela i ljetovališta te razvija direktnu prodaju i marketing i upravlja njima.

Od 2010. do 2014. godine vrši dužnost predsjednika Upravnog odbora Istraturista d.d., jedne od najvećih hrvatskih turističkih kompanija, tadašnje članice Zaba Unicredit Group i partnera grupacije Meliá Hotels International. Gospodin Kukurin usko je surađivao s tvrtkom Meliá, vodećom španjolskom hotelijerskom kompanijom, ujedno jednom od najvećih turističkih kompanija na svijetu u upravljanju portfelja u Umagu.

Godine 2015., gospodin Kukurin priključio se vodećoj hrvatskoj turističkoj grupaciji Valamar Riviera te je u lipnju iste godine imenovan predsjednikom Uprave. Zauzima velik broj važnih položaja u hrvatskome turizmu, kao i u nacionalnim strukovnim udrugama: član je Upravnog vijeća Hrvatske turističke zajednice te član Upravnog vijeća Turističke zajednice istarske županije.

MARKO ČIŽMEK,
član Uprave

Marko Čižmek diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Položio je ispite za obavljanje poslova brokera i investicijskog savjetnika. Karijeru započinje 1996. godine u Hrvatskoj narodnoj banci. Nekoliko je godina proveo radeći na poslovima korporativnih financija u Investmentbank Austria i ICF-u. Od 2001. do 2004. godine član je uprave EURO Investa, društva za upravljanje investicijskim fondovima.

U okviru grupacije Valamar vršio je brojne vodeće funkcije u kompanijama koje su kasnije pripojene današnjoj Valamar Rivieri: bio je član uprave turističke kompanije Rabac (od 2004. do 2011.), član uprave Dubrovnik-Babin kuk d.d. (od 2009. do 2013.) te član uprave Valamar Adria holdinga d.d. (od 2008. do 2014.).

Funkciju člana Uprave Valamar Rivijere g. Čižmek je preuzeo u lipnju 2015. godine. Član je Upravnog odbora Hrvatske udruge financijskih analitičara te Hrvatske udruge korporativnih rizničara.

Potpredsjednici divizija u Valamar Rivijeri

DAVOR BRENKO,
potpredsjednik za prodaju i marketing

Davor Brenko diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Rijeci, a profesionalnu karijeru započeo je 2000. godine u tvrtki Valamar hoteli i ljetovališta u području prodaje i marketinga. 2002. godine postaje Voditelj projekta u području istraživanja zadovoljstva gostiju i programa upravljanja odnosima s gostima, a 2004. godine preuzima odgovornost za direktnu prodaju koja je ubrzo postala najjači kanal prodaje u Valamaru. Davor Brenko je 2009. godine promoviran na poziciju Direktora direktne prodaje i marketinga Valamara te je na spomenutoj poziciji sudjelovao u kreiranju niza razvojnih projekata koji su rezultirali unaprjeđenjem prodaje, marketinga i poslovnog razvoja. Početkom 2010. godine odlazi u Istraturist Umag d.d. gdje kao Direktor poslovnog razvoja implementira niz uspješnih projekata usmjerenih k podizanju kvalitete i konkurentnosti kompanije i destinacije. U Istraturistu radio je na razvoju projekata iz strateškog marketinga i destinacijskog manadžmenta, kao i razvoju i vođenju uspješnih turističkih proizvoda poput Umag Tennis Academy i Istria Experience.

2015. godine Davor Brenko imenovan je na poziciju potpredsjednika za prodaju i marketing u Valamar Rivijeri d.d. gdje intenzivno radi na području rasta i razvoja kompanije u navedenom segmentu poslovanja te na nizu projekata usmjerenih na jačanje turističke ponude, destinacijskog menadžmenta i stvaranja prepoznatljivosti Valamarovih destinacija kao atraktivnih turističkih odredišta

DAVID POROPAT,
potpredsjednik za operacije

Dr.sc. David Poropat diplomirao je 1993. na Hotelijerskom fakultetu u Opatiji, Sveučilište u Rijeci. 2007. godine završio je poslijediplomski znanstveni studij na Fakultetu za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, a na istom je fakultetu upisao i 2013. godine uspješno završio poslijediplomski doktorski studij. 1993. godine zaposlio se kao pripravnik u sektoru prodaje i marketinga nekadašnjeg Jadran turista d.d. u Rovinju te je u istom poduzeću nastavio karijeru prvo kao voditelj zapadnog tržišta u odjelu prodaje, potom kao planer-analitičar u odjelu kontrolinga. Od 1996. do 2002. godine bio je direktor hotela Sol Park u sklopu iste hotelske kompanije, a pod upravljanjem španjolske menadžment kompanije Sol Melia. U ožujku 2002.godine prelazi u tadašnji „Riviera Holding“ d.d. u Poreču na poziciju direktora operacija te nakon toga, do 2006. godine obavlja posao direktora operacija Valamara za sve Valamarove objekte. Od 2007. do 2011. godine obnaša dužnost člana uprave Valamar hotela i ljetovališta d.o.o. te od 2012. do 2014. godine član je uprave Valamar poslovnog razvoja d.o.o.

Krajem 2014. godine preuzima poziciju potpredsjednika za operacije vodeće hrvatske turističke kompanije Valamar Riviera d.d. Uz profesionalnu karijeru također je obnašao niz dužnosti u stručnim udruženjima. Tijekom svoje karijere aktivno je sudjelovao u više desetaka poslovnih projekata koji su iznimno obogatili njegovo poslovno iskustvo. Također, autor je više stručnih i znanstvenih radova.

ALEN BENKOVIĆ,
potpredsjednik za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise

Nakon završenog Ekonomskog fakulteta u Puli, Alen Benković je karijeru započeo 1999. godine kao pripravnik u tadašnjoj Rivieri, u kojoj je radio na nekoliko značajnih pozicija: kao asistent direktora kampa Funtana, asistent direktora kampa Lanterna te direktor hotela Neptun – današnjega hotela Valamar Riviera 4* u Poreču. Karijeru nastavlja kao direktor klastera Lanterna, a potom u gradskom poduzeću Parentium koje se bavi investicijama Grada Poreča. Godine 2011. zaposlio se u Istraturistu u Umagu, u kojemu je radio na poziciji direktora za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise.

Godine 2015. dolazi na poziciju potpredsjednika za razvoj, održavanje imovine i tehničke servise Valamar Rivijere d.d. te aktivno sudjeluje u velikim investicijskim projektima i planiranju daljnjeg razvoja tvrtke.

IVANA BUDIN ARHANIĆ,
potpredsjednica za poslovni razvoj i korporativne poslove

Ivana Budin Arhanić završila je studij ekonomije na Middlebury Collegeu u SAD-u 1999. godine. Nakon završenog studija tri godine radi kao konzultant za strateški menadžment u Bostonu i New Yorku. Početkom 2003. godine zapošljava se u društvu Lura d.d. u kojemu vodi projekt akvizicije i restrukturiranja društva Somboled d.d. u poslovni sustav grupe Lura te je 2004. godine imenovana za potpredsjednicu nadzornog odbora društva Somboled d.d.

Dvogodišnji MBA studij završava 2007. godine na fakultetu Harvard Business School te se potom zapošljava u grupi Valamar te u siječnju 2009. godine postaje članica uprave društva Valamar grupa d.d. i društva Valamar Adria holding d.d.

U tvrtki Valamar Riviera d.d. nalazi se na poziciji potpredsjednice za poslovni razvoj, strateško upravljanje i korporativne poslove, a zadužena je za strateške projekte razvoja poslovanja i društveno odgovorno poslovanje, upravljanje kvalitetom, odnose s javnošću, vladinim i strukovnim institucijama te strategiju i prodaju neturističke imovine.

8. RIZICI I UPRAVLJANJE RIZICIMA

Valamar Riviera aktivno vodi i promišlja politiku upravljanja rizicima u svim aspektima poslovanja, shvaćajući rizik kao potencijalni događaj koji može negativno utjecati na ostvarivanje ciljeva i definirane strategije kompanije.

PROCES UPRAVLJANJA RIZICIMA SASTOJI SE OD SLJEDEĆIH KORAKA:

1. **IDENTIFIKACIJA** potencijalnih rizika u poslovanju
2. **ANALIZA I PROCJENA** identificiranih rizika
3. **DEFINIRANJE AKTIVNOSTI** i dodjeljivanje odgovornosti da bi se omogućio učinkovit doprinos upravljanju rizicima
4. **NADZOR I PRAĆENJE** inicijativa poduzetih s ciljem izbjegavanja pojavljivanja rizičnih događaja
5. **RAZMJENA INFORMACIJA** o rezultatima upravljanja rizicima kojima rukovodi Uprava

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

FINANCIJSKI RIZICI

povezani s financijskim varijablama, a koji mogu prouzročiti poteškoće u podmirivanju financijskih obveza Valamar Rivijere, likvidnosti, upravljanje dugom, kao i tečajni rizici

POSLOVNI RIZICI

svojstveni za poslovanje kompanije, kao što su ponuda i potražnja, konkurencija, stalna prilagodba potrebama koje diktira tržište, ulaganja, rast Valamar Rivijere itd.

OPERATIVNI RIZICI

koji mogu proizaći iz nepoštivanja internih procedura, ljudski faktor: zaposlenici, IT sustav i sl.

GLOBALNI RIZICI

koji proistječu iz prirodnih nepogoda i katastrofa, pandemija bolesti, nestašice hrane, građanskih nemira, ratova i sl., dakle događaja nad kojima Valamar Riviera nema kontrolu ni utjecaj

ZAKONSKA REGULATIVA

rizici koji se mogu pojaviti zbog neusklađenosti sa zakonskim propisima koje izdaje država i lokalna samouprava, ili rizik promjene poreznih i drugih propisa

INFORMIRANOST

rizici povezani s događajima koji mogu nastati zbog nedovoljne i neadekvatne razmjene informacija unutar Valamar Rivijere

Rizik makroekonomskih kretanja

Imajući u vidu činjenicu da 95 % gostiju Valamar Rivijere čine inozemni gosti koji pomno biraju odredište za odmor u konkurentnom mediteranskom okruženju, iznimno je važna stabilnost makroekonomskih pokazatelja u zemlji, s posebnim naglaskom na tečaj i cijene dobara i usluga koje izravno utječu na kupovnu moć gostiju.

Premda je udjelom manji, važan je i broj dolazaka domaćih gostiju u objekte Valamar Rivijere, na što također utječu i brojni drugi makroekonomski pokazatelji u zemlji poput zaposlenosti ili nezaposlenosti, rasta ili pada domaćeg bruto proizvoda, rasta ili pada industrijske proizvodnje i ostalih pokazatelja koji neposredno utječu na kupovnu moć hrvatskih građana i samim time na donošenje odluke o ljetovanju u nekoj od jadranskih destinacija.

Rizik promjene poreznih i ostalih propisa

Rizik promjene poreznih i ostalih propisa također predstavlja značajan rizik za Valamar Rivijeru te predstavlja jedan od zahtjevnijih segmenata upravljanja rizikom u kojemu su mogućnosti Valamar Rivijere ograničene.

Učestale promjene poreznih propisa tijekom proteklih godina negativno su utjecale na profitabilnost Valamar Rivijere, a najznačajnije su:

- Povećanje opće stope poreza na dodanu vrijednost s 23 % na 25 % (ožujak 2012. godine), smanjenje međustope poreza na dodanu vrijednost s 25 % na 10 % (siječanj 2013. godine), a potom u roku od godinu dana i povećanje međustope poreza na dodanu vrijednost u ugostiteljstvu i turizmu s 10 % na 13 % (siječanj 2014. godine).
- Smanjenje stope doprinosa za zdravstveno osiguranje s 15 % na 13 % (svibanj 2012. godine), a potom nakon dvije godine povećanje s 13 % na 15 % (travanj 2014. godine).
- Učestala povećanja različitih naknada vezanih uz vodu i sl.

Takvim učestalim promjenama propisa povezanih s fiskalnim i parafiskalnim davanjima gospodarstvu, koje se često događaju nakon što Valamar Riviera već usvoji poslovnu politiku i proračun za sljedeću poslovnu godinu te ugovori komercijalne uvjete s poslovnim partnerima, u bitnome se narušava financijski položaj Valamar Rivijere i ugrožavaju planovi daljnjih ulaganja, a time i povjerenje ulagača.
Valamar Riviera izložena je i rizicima potencijalne promjene propisa u odnosu na koncesije i koncesijska odobrenja, odnosno koncesijske naknade za korištenje pomorskim dobrom, ali i koncesijskih naknada za korištenje turističkim zemljištem, a to područje ni do danas nije u potpunosti uređeno. S obzirom na osnovnu djelatnost Valamar Rivijere, pravo korištenja pomorskim dobrom i turističkim zemljištem neki su od osobito značajnih uvjeta za njegovo daljnje poslovanje, poglavito u kampovima.

Financijski rizici

U svojem svakodnevnom djelovanju i aktivnostima koje poduzima, Valamar Riviera izložena je brojnim financijskim rizicima, a osobito:

1. **valutnom riziku**
2. **kamatnom riziku**
3. **cjenovnom riziku**
4. **kreditnom riziku**
5. **riziku likvidnosti.**

Valamar Riviera aktivno pristupa kamatnoj i tečajnoj zaštiti preko tržišno dostupnih instrumenata s ciljem smanjivanja 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
Valamar Riviera djeluje na međunarodnoj razini i izloženi su valutnom riziku koji proizlazi iz raznih promjena tečajeva inozemnih valuta povezanih uglavnom s eurom i švicarskim frankom. Valutni rizik nastaje iz budućih komercijalnih transakcija te priznate imovine i obveza. Većina prihoda od prodaje u inozemstvu iskazana je u eurima, a dugoročni dug u eurima i švicarskim francima. Slijedom navedenog, kretanja u tečajevima između eura, švicarskog franka i kune mogu utjecati na buduće poslovne rezultate i novčane tokove. Valamar Riviera koristi se derivativnim instrumentima u skladu s operativnim procjenama i očekivanim kretanjima tržišta. S obzirom na to da je većina priljeva izdavatelja izražena u eurima, a jednako tako i većina kreditnih obveza, Valamar Riviera je najvećim dijelom prirodno zaštićena od valutnog rizika.

Za dio ugovorenih kreditnih obveza u švicarskim francima Valamar Riviera ugovara dostupne instrumente zaštite od kamatnog i tečajnog rizika novčanog toka. S obzirom na iznimnu volatilnost i nepredvidivost u kretanju tečaja švicarskog franka, Valamar Riviera aktivno nastavlja poduzimati aktivnosti oko daljnje konverzije duga iz švicarskog franka u euro (u značajnom dijelu već konvertiran), pri čemu je Valamar Riviera prirodno zaštićena.

2) KAMATNI RIZIK
Zaduženja kod banaka ugovorena po promjenjivim kamatnim stopama izlažu Valamar Rivijeru riziku kamatne stope novčanog toka. Valamar Riviera povremeno se koristi derivativnim instrumentima za aktivnu zaštitu od izloženosti kamatnog rizika novčanog toka i rizika pravedne vrijednosti kamatne stope na način da primjenjuje kamatnu promjenu iz promjenjive u fiksnu kamatnu stopu.

Takva promjena kamatnih stopa ima ekonomski efekt konverzije kredita s promjenjivom kamatnom stopom u kredite s fiksnom kamatnom stopom za unaprijed ugovoreni dio glavnice kredita koji se štiti. Valamar Riviera ima 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 Valamar Riviera raspolaže značajnim viškovima novčanih sredstava.

3) KREDITNI RIZIK
Kreditni rizik proizlazi iz novca, oročenih depozita i potraživanja od kupaca. U skladu s prodajnim politikama Valamar Rivijere, 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). S ciljem smanjivanja kreditnog rizika Valamar Riviera kontinuirano prati svoju izloženost prema stranama s kojima posluje i njihovu kreditnu sposobnost, pribavlja instrumente osiguranja potraživanja (mjenice, zadužnice), umanjujući na taj način rizike nenaplativosti svojih potraživanja za pružene usluge.

4) CJENOVNI RIZIK
Valamar Riviera imatelj je vlasničkih i dužničkih vrijednosnih papira i izložena je riziku promjene cijene vlasničkih vrijednosnih papira koji kotiraju na burzi. Valamar Riviera nije aktivni sudionik tržišta kapitala u smislu ulaganja u vlasničke i dužničke vrijednosne papire te rizik promjene cijena vlasničkih vrijednosnih papira koje posjeduju nije značajan.

5) RIZIK LIKVIDNOSTI
Valamar Riviera razborito upravlja rizikom likvidnosti tako što u svakom trenutku osigurava dostatna raspoloživa novčana sredstva za podmirenje svih svojih obveza izrađujući projekcije novčanog toka na mjesečnoj, godišnjoj i dugoročnijoj razini. Povrh trenutačno raspoloživih novčanih sredstava, cilj je Valamar Rivijere održavanje fleksibilnosti financiranja na način da ugovorene kreditne linije budu kontinuirano dostupne. Višak novčanih sredstava iznad iznosa koji je potreban za upravljanje radnim kapitalom polaže se na tekuće račune koji donose kamatu, oročene depozite, depozite tržišta novca i utržive vrijednosnice, pri tome birajući 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 Valamar Riviera posluje, 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 Valamar Rivijere, kao i fluktuacijama u financijskim rezultatima poslovanja. Ako navedeni faktori imaju negativnu konotaciju, postoji značajan rizik od pada tržišne vrijednosti dionica. Nadalje, postoji značajan rizik da investitor neće moći prodati svoje dionice u bilo koje vrijeme po pravednoj tržišnoj cijeni.

Poslovni rizik

Valamar Riviera svakodnevno je izložena poslovnom riziku koji bi mogao dovesti do gubitka konkurentnosti, a time i do ugrožavanja njegove daljnje stabilnosti.

U proteklom razdoblju Valamar Riviera je donošenjem poslovnih odluka koje su pridonijele porastu konkurentnosti na zahtjevnom mediteranskom tržištu poboljšala rezultate i efikasnost poslovanja te se uz promišljeno dugoročno strateško upravljanje očekuje nastavak takvih pozitivnih trendova i u budućnosti.

Rizici tehnologija

Svjesni rizika pouzdanosti informatičkih poslovnih rješenja te kibernetičke sigurnosti poslovanja, Valamar Riviera kontinuirano radi na daljnjem razvoju i implementacije novih tehnologija u svakodnevno poslovanje.

Poseban je naglasak na osiguravanju dovoljnih sredstva za razvoj i implementaciju novih tehnologija na području IT-ja, novih tehnologija na području energetski učinkovitih projekata, projekata zaštite podataka i razvoja i implementacije suvremenih poslovnih sustava.

Rizik ljudskog kapitala

Razvoj Valamar Rivijere nije moguć bez kvalitetnog upravljanja ljudskim potencijalima, a otvaranjem tržišta rada povećava se rizik odljeva ljudskog kapitala.

Valamar Riviera jedan je od najvećih poslodavaca u turizmu u Hrvatskoj, a ujedno je i među najpoželjnijim poslodavcima. Valamar Riviera nastoji aktivno upravljati potencijalnim rizicima ljudskog kapitala osiguravajući visoku razinu radničkih prava i posebno plaća, jasne mogućnosti razvoja karijere, sustave motivacije i nagrađivanja i aktivan fokus na razvoj zaposlenika, brigu o njihovu zadovoljstvu i ulaganje u obrazovanje i stručno usavršavanje.

Rizik turističke grane gospodarstva

Turizam je u Republici Hrvatskoj jedna od rijetkih rastućih gospodarskih grana u proteklim godinama globalne financijske krize i gospodarske stagnacije, koja se značajno odrazila i na hrvatsko gospodarstvo.

Ulaskom u Europsku uniju tržište Republike Hrvatske postalo je dijelom velikoga europskog tržišta, dok su članstvom Republike Hrvatske u NATO-u smanjeni sigurnosni rizici. Donesena Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (Narodne novine br. 55/13) daje odgovore na pitanja kakav turizam Republika Hrvatska želi i treba razvijati, koristeći se svim svojim komparativnim prednostima i stručnim znanjima, a sve s ciljem poboljšavanja konkurentske sposobnosti hrvatskog turizma. Važno je da se postignute stope rasta hrvatskog turizma uspiju održati i u sljedećim godinama, što će biti moguće jedino daljnjim strateškim promišljanjima u razvoju turističkog proizvoda te ulaganjima u stvaranje dodatnih vrijednosti koje će diferencirati hrvatski turizam od konkurentskog okruženja ukazujući na njegovu posebnost, atraktivnost i kvalitetu. Unatoč poboljšanim sigurnosno-političkim prilikama koje su jednim dijelom i potakle investicijske cikluse u turizmu, i dalje pred hrvatskim turizmom stoje brojni izazovi i rizici kao što su:

- pad konkurentnosti u odnosu na okruženje uslijed učestalih promjena fiskalnih i parafiskalnih propisa na koje Valamar Riviera nema utjecaj
- globalne financijske krize koje utječu na smanjenje kupovne moći stanovništva sklonijeg putovanjima
- sigurnosno-politički rizici
- sigurnosno-politička nestabilnost u neposrednom okruženju susjednih država
- izrazita sezonalnost turizma kao gospodarske grane koja dovodi do nedovoljnog korištenja raspoloživih kapaciteta i resursa Valamar Rivijere.

Ekološki rizici

Na rezultate poslovanja Valamar Rivijere mogu utjecati i ekološki rizici, u prvom redu mogu utjecati na zadovoljstvo gostiju cjelokupnim iskustvom boravka u objektima Valamar Rivijere, što se posljedično može odraziti na smanjeni broj dolazaka.

Takvi su rizici primjerice zagađenje mora (npr. zbog havarije tankera ili ispuštanja kemikalija u more), ali i manje intenzivnog pogoršanja kvalitete mora i onečišćenje obale zbog nedostatka kvalitetnog zbrinjavanja otpadnih voda i kanalizacije duž hrvatske obale Jadrana. Istodobno klimatske promjene poput dugih sušnih razdoblja ili, s druge strane, dugih kišnih razdoblja također mogu izravno utjecati na duljinu boravka gostiju u hotelima i kampovima Valamar Rivijere, ali i na povećane troškove poslovanja. Ovome možemo pribrojiti ostale prirodne katastrofe i elementarne nepogode (kao što su potresi, požari ili poplave), onečišćenje zraka uzrokovano primjerice emisijom toksičnih plinova iz industrijskih postrojenja itd.

9. POSLOVNI REZULTATI I KLJUČNI POKAZATELJI 2015.

Ovo poglavlje sadrži strukturiran sažetak ključnih pokazatelja poslovanja i programa koje smo predstavili kroz prethodna poglavlja u odnosu na naše dionike, područja na koja se fokusiramo i strateške inicijative, kao i sažetak konsolidiranih financijskih rezultata za 2015. godinu na razini Valamar Rivijere koje smo objavili u konsolidiranom revidiranom Godišnjem izvješću za 2015. godinu u ožujku ove godine.

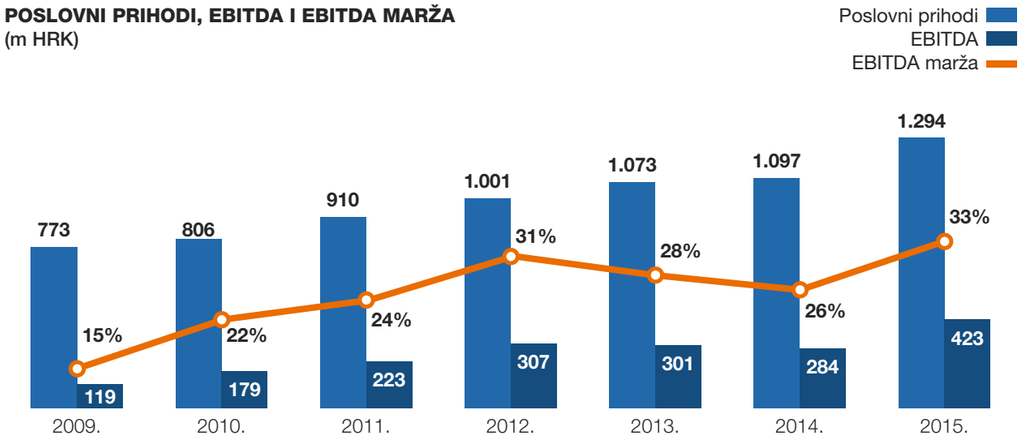
Ključni pokazatelji poslovanja su ovdje također prikazani po osnovi nove segmentacije našeg portfelja turističke imovine koja je po prvi puta predstavljena u ovom izvješću i koja naš portfelj dijeli u premium, upscale, midscale i economy segmente.

Napominjemo da su u računu dobiti i gubitka grupe Valamar Riviera za razdoblje od 1.1.2015. do 31.12.2015. godine uključeni podaci za društva: Valamar hoteli i ljetovališta d.o.o., Valamar Hotels and Resorts GmbH, Puntižela d.o.o., Bastion upravljanje d.o.o., Citatis d.o.o., Elafiti babin kuk d.o.o, Magične stijene d.o.o., Palme turizam d.o.o., Bugenvilia d.o.o., Pogača Babin kuk d.o.o., dok su podaci za novostečena društva u destinaciji Baška uključeni od 1.7.2015. godine. Također, podaci za 2015. godinu nisu u cijelosti usporedivi s podacima prethodnog usporednog razdoblja jer u potonje nisu uključeni podaci za novostečena društva u destinaciji Baška.

Ključni pokazatelji

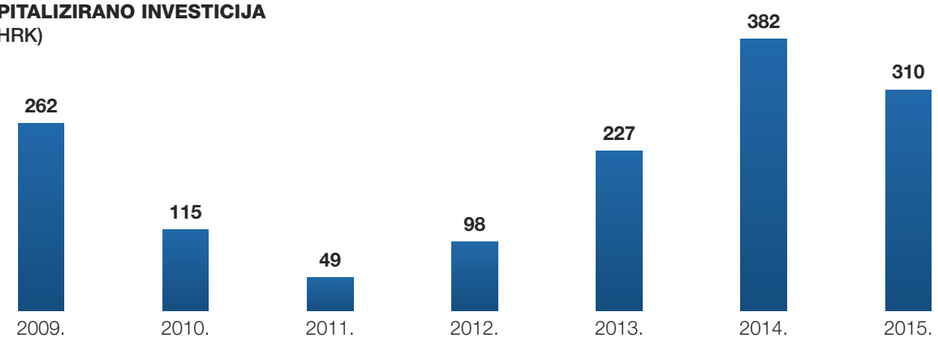
FINANCIJSKI POKAZATELJI

POSLOVNI PRIHODI, EBITDA I EBITDA MARŽA
(m HRK)



Napomena: Financijske informacije do 2014. godine se odnose na konsolidirana financijska izvješća Valamar Grupe d.d., dok od 2014. godine na konsolidirana financijska izvješća Valamar Rivijere d.d.

KAPITALIZIRANO INVESTICIJA
(m HRK)



PORTFELJ, PRODAJA I MARKETING

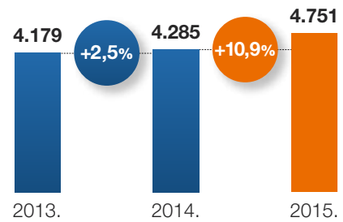
UDIO GOSTIJU PREMA ZEMLJAMA **UKUPNO: 4.750.823**

Njemačka	Austrija	Italija	Slovenija	Nizozemska	Hrvatska	Velika Britanija	Ostali
29%	14%	9%	8%	6%	5%	4%	26%
1.361.182	642.344	405.093	385.021	287.369	231.947	200.067	1.237.800

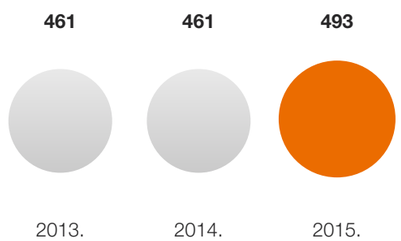
UDIO PREMIUM I UPSCALE SMJEŠTAJNIH JEDINICA

	2012.	2013.	2014.	2015.
Ukupni broj smještajnih jedinica	14.763	15.342	16.056	17.783
Broj Premium i Upscale smještajnih jedinica	4.324	4.997	6.317	7.383
Udio Premium i Upscale smještajnih jedinica	**29%**	**33%**	**39%**	**41%**

BROJ NOĆENJA ('000)

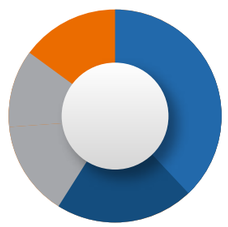


PROSJEČNA DNEVNA CIJENA (ADR U HRK)



DISTRIBUCIJSKI KANALI*

Direktni booking	38%
OTA	15%
Alotman	21%
Grupe i M.I.C.E.	26%



* klasificirano sukladno prihodima

DIREKTNA PRODAJA I MARKETING

	2013.	2014.	2015.
Broj loyalty članova*	/	/	32.637
Broj gostiju u marketing bazi podataka	705.000	770.000	850.000
Broj jedinstvenih web sesija	4.648.000	5.635.000	6.230.268
Broj jedinstvenih web korisnika	2.560.000	3.400.000	3.495.241
Broj upita telefonom i e-mailom	220.000	240.000	246.564
Broj rezervacija**	/	48.903	58.100
Broj povratnih gostiju; Valamar ukupno***	22,3%	23,5%	24,9%

* loyality program je pokrenut u svibnju 2015.
** nije dostupno za 2013. godinu
*** napomena: gosti sa boravkom u 2015. godini te sa još jednim boravkom unutar zadnjih 5 godina

KVALITETA USLUGE

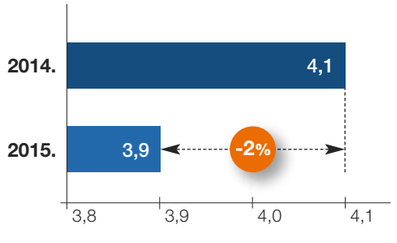
REZULTATI ZADOVOLJSTVA GOSTIJU U 2015.

	Hoteli i ljetovališta		Kamping		Ukupno
	Premium i Upscale	Midscale i Economy	Premium i Upscale	Midscale i Economy	
Indeks zadovoljstva gostiju	88%	81%	84%	83%	**84%**
Gosti oduševljeni osobljem	95%	93%	90%	90%	**93%**
Gosti koji bi nas preporučili	98%	97%	96%	96%	**97%**
Indeks online reputacije	89%	79%	85%	77%	**83%**
TripAdvisor ocjena (prosjek)	4,3	3,8	4,2	4,0	**4,1**
Booking.com ocjena (prosjek)	9,0	8,0	8,5	8,3	**8,5**

ENERGETSKA UČINKOVITOST I OBNOVLJIVI IZVORI

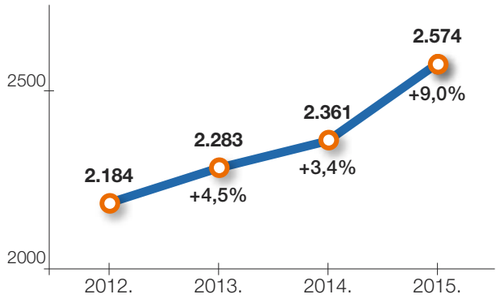
EMISIJA STAKLENIČKIH PLINOVA PO NOĆENJU (KG)

	2014.	2015.	Porast
Emisija stakleničkih plinova (t)	17.620	18.511	**5%**
Broj noćenja	4.284.979	4.750.823	**8%**
Emisija stakleničkih plinova po noćenju (kg)	4,1	3,9	**-2%**

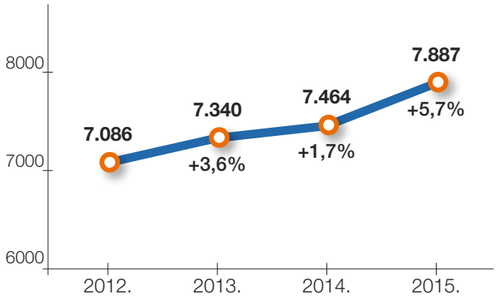


LJUDSKI RESURSI

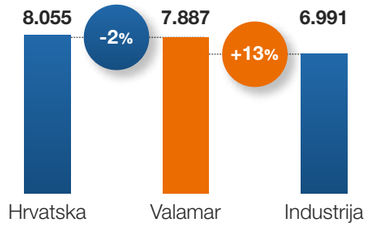
PROSJEČAN BROJ RADNIKA



PROSJEČNA BRUTO PLAĆA (HRK)



PROSJEČNA BRUTO PLAĆA 2015. (HRK)[1]



KORPORATIVNA KULTURA I KLIMA

Rezultati ispitivanja zadovoljstva radnika za 2015. godinu

	2014.	2015.
Broj sudionika	2.909	3.099
Povrat anketa %	87%	85%
Kriteriji		
Edukacija	4,2	4,3
Rukovođenje	4,3	4,2
Organizacija posla	4,2	4,2
Stav prema poslodavcu	4,0	4,0
Balans život - rad	3,8	3,8
Prilike u karijeri	3,7	3,6
Plaća	3,2	3,3
UKUPNO	**3,9**	**3,9**

VALAMAR AKADEMIJA

PROGRAM ZA BUDUĆE DIREKTORE OD 2007. GODINE
DVOGODIŠNJI "TAILORED MADE" PROGRAM

Broj polaznika	Uspješno završili	Promovirani	Program u tijeku
40	36	28	3
	90%	78%	

PROGRAM ZA BUDUĆE ŠEFOVE ODJELA U OPERACIJAMA OD 2007. GODINE
JEDNOGODIŠNJI "TAILORED MADE" PROGRAM

Broj polaznika	Uspješno završili	Promovirani	Program u tijeku
108	100	81	27
	93%	81%	

PROGRAM ZA BUDUĆE MENADŽERE U PRODAJI, MARKETINGU I UPRAVLJANJU PRIHODIMA OD 2012. GODINE
JEDNOIPOL GODIŠNJI "TAILORED MADE" PROGRAM

Broj polaznika	Uspješno završili	Promovirani	Program u tijeku
6	6	6	5
	100%	100%	

PREGLED SVIH SUDIONIKA PROGRAMA (2007.- 2016.)

Broj polaznika	Uspješno završili[2]	Promovirani	Program u tijeku
154	142	115	36
	92%	81%	

[1] Bruto I plaća prema DZS, Državnom zavodu za statistiku, 2016.
[2] 139 do kraja 2015. godine

Poslovni rezultati 2015.

U 2015.-oj godini postignute su visoke stope rasta poslovnih prihoda od 18% te EBITDA-e od 49,1% čime je ostvarena EBITDA marža od 32,7%.

Ovakve stope rasta rezultat su kvalitetnog upravljanja, uspješnog nastupa na ključnim tržištima i distribucijskim kanalima, povoljnih vremenskih uvjeta, te efektima četiri ključna nositelja strategije:

i) neprekidno povećanje konkurentnosti i podizanje kvalitete usluga i objekata;
ii) fokusiranje na prodaju, marketing i poslovnu izvrsnost s ciljem ostvarenja profitabilnog i održivog rasta;
iii) strateške akvizicije s ciljem proširenja portfelja proizvoda i omogućavanja dodatnog rasta Valamar Rivijere;
iv) razvoj destinacije, proizvoda i usluga s dodanom vrijednošću.

Usprkos povećanom volumenu poslovanja, širem opsegu konsolidacije te akviziciji društava u destinaciji Baška, operativni troškovi[3] su rasli gotovo dvostruko nižom dinamikom od prihoda od prodaje uz povećanje od 9,2%. Isključujući poslovanje društava u destinaciji Baška, operativni troškovi rastu skromnih 3,7%, nastavljajući pozitivan trend po troškovnu efikasnost nakon objedinjavanje upravljanja, organizacijske i dioničke strukture te restrukturiranja Valamar Rivijere.

Povećanje obujma prihoda te racionalno upravljanje troškovima rezultiralo je rastom EBITDA-e od 139,5 milijuna kuna, odnosno prilagođene EBITDA-e za 38,2% na 438,5 milijuna kuna[5]. Dobit prije oporezivanja i neto dobit prate izvanredne stope rasta s porastom od 125,1%, odnosno 105,2% na iznos od 132,9 milijuna kuna, odnosno na 105,5 milijuna kuna, uz EBT maržu od 10,3% (5,4% u 2014.).

U odnosu na 2014. godinu zamjetan je snažan rast prihoda od prodaje za 17,7% na 1.268,7 milijuna kuna. Visok rast prihoda od prodaje posljedica je porasta volumena fizičkih pokazatelja i prosječne cijene te porasta prodaje vanpansionske hrane i pića od 35%. Prihodi od prodaje u zemlji iznose 106,0 milijuna kuna te su za 16,7% veći u odnosu na prethodno usporedno razdoblje. Prihodi od prodaje od inozemnog tržišta veći su za 17,8% te iznose 1.162,7 milijuna kuna. Udio ostalih poslovnih prihoda Valamar Rivijere u ukupnim prihodima iznosi 1,9% (1,8% u 2014.) te oni iznose 25,3 milijuna kuna, uz rast od 28,6%. Razlog ovom povećanju je prvenstveno jednokratni prihod od ukidanja rezervacija za isplaćene otpremnine te manjim dijelom konsolidacije ostalih prihoda društava u destinaciji Baška. Financijski prihodi Valamar Rivijere u izvještajnom razdoblju porasli su za 19,3 milijuna kuna prvenstveno zbog pozitivnih tečajnih razlika. Rezultat je porast ukupnih prihoda za 19,3% na iznos od 1.333,5 milijuna kuna. →

KLJUČNI FINANCIJSKI POKAZATELJI[1] (m HRK)

	2014.	2015.	2015./2014.
Ukupni prihodi	1.117,6	1.333,5	19,3%
Prihodi od prodaje	1.077,7	1.268,7	17,7%
Prihodi pansiona (smještaj i hrana i piće pansiona)[2]	895,9	1.043,3	16,5%
Operativni troškovi[3]	767,9	838,4	9,2%
EBITDA[4]	283,9	423,4	49,1%
EBITDA marža	25,9%	32,7%	680 bb
Rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratne stavke[5]	33,5	15,1	-54,8%
Prilagođena EBITDA[6]	317,4	438,5	38,2%
Prilagođena EBITDA marža[6]	28,9%	33,9%	500 bb
EBIT	79,5	171,8	116,0%
Prilagođeni EBIT[6]	113,0	186,9	65,4%
EBT	59,1	132,9	125,1%
EBT marža	5,4%	10,3%	490 bb
Neto dobit	51,4	105,5	105,2%

	31.12.2014.	31.12.2015.	2015./2014.
Neto dug[7] [m HRK]	687,6	1.082,5	57,4%
Neto dug / EBITDA	2,4	2,6	5,6%
Neto dug / Prilagođena EBITDA	2,2	2,5	14,0%
Novac i novčani ekvivalenti [m HRK]	195,2	318,8	63,3%
Kapitalna ulaganja [m HRK]	381,7	310,5	-18,7%
ROE[8]	2,7%	5,5%	280 bb
Prilagođena ROCE[9]	4,4%	6,3%	190 bb

VREDNOVANJE

	31.12.2014.	31.12.2015.	2015./2014.
Prosječna cijena na dan [HRK]	19,82	23,92	20,7%
Tržišna kapitalizacija[10] [m HRK]	2.480	2.971	19,8%
EV[11] [m HRK]	3.167	4.053	28,0%
EPS[12] [HRK]	0,47	0,84	78,7%
DPS[13] [HRK]	0,50	0,55	10,0%
EV / Prihodi od prodaje	2,9x	3,2x	10,3%
EV / EBITDA	11,2x	9,6x	-14,3%
EV / Prilagođena EBITDA	10,0x	9,2x	-8,0%
EV / EBIT	39,8x	23,6x	-40,7%
EV / Prilagođena EBIT	28,0x	21,7x	-22,5%

POKAZATELJI PROFITABILNOSTI[14]

	2014.	2015.	2015./2014.
EBITDA marža	25,9%	32,7%	680 bb
Prilagođena EBITDA marža	28,9%	33,9%	500 bb
EBIT marža	7,2%	13,3%	610 bb
Prilagođena EBIT marža	10,3%	14,4%	410 bb
EBT marža	5,4%	10,3%	490 bb
Neto profitna marža	4,7%	8,1%	340 bb
ROA	1,7%	3,0%	130 bb
ROE	2,7%	5,5%	280 bb
Prilagođena ROCE	4,4%	6,3%	190 bb

1 Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG. EBIT i EBITDA su iskazane s osnove 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 te ostale poslovne rashode umanjene za izvanredne rashode te jednokratne stavke.
4 EBITDA (eng. earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) je računata po formuli: poslovni prihodi - poslovni rashodi + amortizacija + vrijednosna usklađenja.
5 Usklađenje uključuje izvanredne prihode i rashode sukladno klasifikaciji po USALI standardu te jednokratne troškove otpremnina i administrativne troškove povezane s procesom pripajanja i reorganizacijom poslovanja.
Prilagodbe su izvršene za (i) efekt izvanrednog rezultata (dobitak u iznosu od 7,8 milijuna kuna tijekom 2015. godine, odnosno dobitak u iznosu od 13,3 milijuna kuna u prošlom usporednom razdbolju), (ii) efekt jednokratnih prihoda i troškova za otpremnine u 2015. godini (prihod od ukidanja rezervacija za isplaćene otpremnine u iznosu od 8,5 milijuna kuna te troškova za isplaćene otpremnine u iznosu od 15,3 milijuna kuna) te (iii) efekt jednokratnih troškova otpremnina i administrativnih troškova povezanih s procesom pripajanja i reorganizacije tijekom 2014. godine (u iznosu od 20,2 milijuna kuna) i efekt jednokratnih troškova akvizicije novostečenih udjela društava u destinaciji Baška tijekom 2015. godine u iznosu od 0,5 milijuna kuna.
6 Prilagodba izvršena za rezultat izvanrednog poslovanja i jednokratne stavke.
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 Prilagođena 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 kratkoročna ulaganja u vrijednosne papire - dani kratkoročni zajmovi, depoziti i sl.).
10 Broj dionica na dan 31.12.2015. umanjen za trezorske dionice (uključuje 432.942 trezorskih dionica ovisnog društva Bastion upravljanje d.o.o.) iznosi 124.190.206, dok na dan 31.12.2014. iznosi 125.113.784.
11 EV (eng. enterprise value) predstavlja vrijednost poduzeća; računat kao tržišna kapitalizacija + neto dug.
12 EPS (eng. earnings per share) predstavlja zaradu po dionici računati po osnovi neto dobiti. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2015.: 124.784.807. Ponderirani prosječni broj dionica na dan 31.12.2014.: 108.769.757.
13 DPS (eng. dividends per share) predstavlja dividendu po dionici.
14 Sukladno klasifikaciji prema obrascima GFI POD-RDG. Marže su iskazane s osnove poslovnih prihoda.

U usporedbi s prošlom godinom, tijekom 2015. godine ukupni poslovni rashodi su porasli za 10,3%. Razlog nalazimo u povećanom obujmu poslovanja te akvizicije društava u destinaciji Baška. Ukoliko bi isključili efekt konsolidacije društava u destinaciji Baška, poslovni rashodi rastu skromnih 5,1%. Skroman rast potvrda je nastavka pozitivnog trenda konsolidacije upravljanja i restrukturiranja na svim razinama unutar kompanije.

S udjelom u ukupnim poslovnim rashodima od 35,5% (36,7% u 2014.) materijalni troškovi su porasli za 6,4%, na 398,2 milijuna kuna. 4,1% rasta se odnosi na konsolidaciju društava u destinaciji Baška. Ostatak najvećim dijelom predstavlja porast troškova sirovina i materijala, posebice troškova direktne hrane i pića poradi povećanog volumen poslovanja te povećana vanpansionska potrošnja, te manjim dijelom na rast utrošene vode i električne energije (povećan volumen poslovanja, nove investicije te zamjena loživog ulja s ekološki prihvatljivijim energentima).

Troškovi osoblja iznose 327,9 milijuna kuna, s udjelom od 29,2% u ukupnim poslovnim rashodima (29,7% 2014. godine). Porast troškova osoblja za 8,5% u 2015. godini rezultat je preuzimanja zaposlenika iz novostečenih društava u destinaciji Baška, kao i dijelom zbog povećanja plaća zaposlenika u dva navrata (1,5% u studenom 2014. godine te 1,5% u lipnju 2015. godine).

Amortizacija s udjelom u poslovnim rashodima od 20,8% (19,9% 2014. godine) iznosi 232,9 milijuna kuna (203,0 milijuna kuna 2014.). Njezin 14,8%-tni rast posljedica je intenzivnog investicijskog ciklusa 2014/15. te manjim dijelom šireg opsega konsolidacije.

Ostali poslovni rashodi iznose 14,5 milijuna kuna te padaju za 32,3% prvenstveno zbog nižih naknada po sudskim sporovima te manje neotpisane vrijednosti rashodovane imovine. Vrijednosna usklađenja su veća za 17,2 milijuna zbog otpisa potraživanja prema društvu Glavice d.o.o. Rezerviranja troškova su manja za 5,1 milijun kuna te iznose 5,4 milijuna kuna, a prvenstveno se odnose na rezerviranja po započetim sudskim sporovima. Ostali troškovi su povećani za 18,3%, odnosno 19,3 milijuna kuna kao posljedica konsolidacije društava u destinaciji Baška te isplaćenih otpremnina.

Financijski prihodi u izvještajnom razdoblju iznosili su 39,5 milijuna kuna te su veći za 19,3 milijuna kuna ili 95,4% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Ukupne

POSLOVNI RASHODI[14] (m HRK)

	2014.	2015.	2015./2014.
Operativni troškovi	767,9	838,4	9,2%
Ukupni poslovni rashodi	1.017,8	1.122,2	10,3%
Materijalni troškovi	374,0	398,2	6,4%
Troškovi osoblja	302,1	327,9	8,5%
Amortizacija	203,0	232,9	14,8%
Ostali troškovi	105,5	124,8	18,3%
Rezerviranja	10,4	5,4	-48,7%
Vrijednosna usklađenja	1,4	18,7	1.229,3%
Ostali poslovni rashodi	21,4	14,5	-32,3%

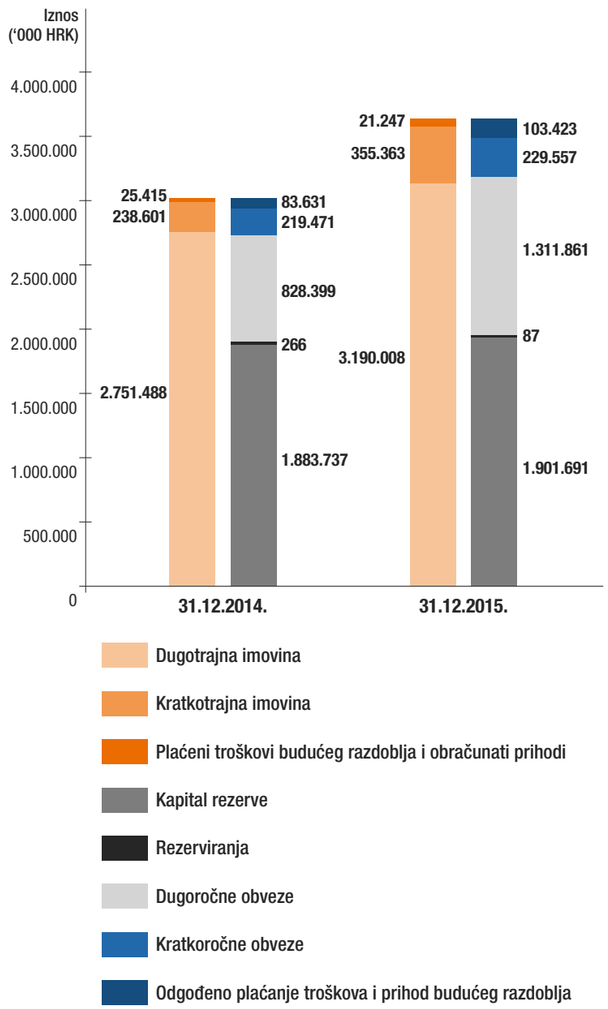
pozitivne tečajne razlike veće su za 21,3 milijuna kuna, pri čemu ukazujemo na promijenjenu politiku knjiženja nerealiziranih tečajnih razlika i njihova iskazivanja u tromjesečnoj dinamici. Prihodi od kamata po plasmanima niži su za 4,7 milijuna kuna zbog manjeg iznosa raspoloživih novčanih sredstava (kao posljedice isplaćene dividende dioničarima Valamar Riviere te provedene akvizicije Hoteli Baška d.d. u drugoj polovici godine u visini od 188,2 milijuna kuna) te općeg pada kamatnih stopa na tržištu. Ostali financijski prihodi veći su za 2,7 milijuna kuna, a najvećim dijelom (u iznosu od 2,3 milijuna kuna) su rezultat fer vrednovanja i ukidanja nerealiziranih pozicija derivativa prilikom njihove realizacije u tekućoj godini (forward transakcija ugovorenih za 2015. godinu i kamatnog swap-a).

Financijski rashodi Valamar Rivijere u izvještajnom razdoblju iznosili su 78,3 milijuna kuna, uz udio od 6,5% u ukupnim rashodima (3,6% 2014.) te su za 37,6 milijuna kuna veći u odnosu na isti period prethodne godine. Rashodi od kamata i tečajne razlike bilježe rast od 35,1 milijuna kuna, dok je vrednovanje ugovorenih IRSova i forward-a tijekom godine kao i ukidanje njihovih pozicija kod realizacije rezultiralo dodatnim rashodom od 2,7 milijuna kuna. Najveću pojedinačnu stavku financijskih rashoda čine negativne tečajne razlike s osnove svođenja kreditnih obveza na tečaj bilance koje bilježe rast od 29,2 milijuna kuna (poglavito zbog aprecijacije tečaja švicarskog franka u prvom kvartalu). I ovdje ukazujemo na izmijenjenu (tromjesečnu) dinamiku iskazivanja nerealiziranih tečajnih razlika. Porast kamatnih rashoda u iznosu od 6,0 milijuna kuna rezultat je povećanja dugoročnih obveza uslijed povlačenja kreditnih sredstava iz odobrenih linija za financiranje investicijskog ciklusa 2014/15 te konsolidacije društava u destinaciji Baška od srpnja 2015. godine.

Na dan 31.12.2015. godine u odnosu na 31.12.2014. ukupna vrijednost imovine Valamar Rivijere povećana je za 18,3%. Razlog povećanja vrijednosti imovine te ostalih stavki u bilanci treba promatrati u kontekstu iskazivanja fer vrijednosti imovine i obveza novostečenih društava u destinaciji Baška sukladno odredbama MSFI 3 na datum stjecanja. Ukupni dionički kapital i rezerve povećani su s 1.884 milijuna kuna na 1.902 milijuna kuna ponajviše zbog ostvarenog dobitka korigiranog za isplaćene dividende i stjecanje vlastitih dionica. Ukupne dugoročne obveze povećane su za 60,8% te na 31.12.2015. godine iznose 1.331,9 milijuna kuna, prvenstveno poradi i) donosa kredita novostečenih društava u destinaciji Baška od 138,6 milijuna kuna, ii) korištenja kreditnih linija za financiranje investicijskog ciklusa 2014/15. (tijekom 2015. godine povučeno je ukupno 265,8 milijuna kuna te 190,2 milijuna kuna za refinanciranje akvizicije Hoteli Baška d.d.), iii) odgođene porezne obveze iskazane na razliku fer vrijednosti materijalne imovine stečenih društava u destinaciji Baška utvrđene na datum stjecanja u iznosu od 20,4 milijuna kuna te iv) tečajnih razlika s osnove svođenja kreditnih obveza na tečaj bilance (19,9 milijuna kuna). Ukupne kratkoročne obveze iznose 229,6 milijuna kuna te su veće za 4,6% u odnosu na 31.12.2014., ponajviše zbog povećanih kratkoročnih obveza prema bankama (porast od 34,7%, na 139,8 milijuna kuna poradi rasta otplate tekućeg dijela dugoročnog duga).

Novac i novčani ekvivalenti na dan 31.12.2015. godine iznosili su 318,8 milijuna kuna, pri čemu je ovogodišnji utjecaj konsolidacije društava u destinaciji Baška 12,5 milijuna kuna, ukazujući na iznimno snažan novčani potencijal iz poslovnih aktivnosti, koji zajedno s eksternim zaduženjima omogućava nesmetan nastavak budućih investicijskih aktivnosti. →

IMOVINA I OBVEZE



Akvizicija društava u destinaciji Baška, investicije u kombinaciji s dobrim odazivom marketinških i prodajnih aktivnosti uz fokus na izmijenjeni marketinški miks i optimizaciju cijena rezultiralo je s 466 tisuća više noćenja (na ukupno 4.750 tisuća) uz porast prosječne cijene od 6,9% (6,7% ukoliko radi usporedivosti isključimo poslovanje Hotela Baška d.d. tijekom 2015. godine[15]). Time prihodi pansiona bilježe 16,5%-tni rast na razinu od 1.043,3 milijuna kuna. Naime, dobar odaziv marketinških i prodajnih aktivnosti (posebice u dijelu first-minute ponude) te rast segmenata koji nose višu prosječnu cijenu (individulaci i M.I.C.E.) tijekom predsezone i početka sezone rezultirali su jačim startnim bookingom te omogućili stvaranje dobre baze za upravljanje cjenovnom politikom u samoj sezoni. U visokoj sezoni je putem kvalitetno odrađene ugovorne podloge s partnerima omogućen daljnji iskorak u kvaliteti upravljanja distribucijom, kanalima prodaje, optimalnim cijenama te marketinškim i prodajnim aktivnostima.

Hoteli i ljetovališta[15] su ukupno ostvarili 826,8 milijuna kuna prihoda pansiona što je 118,1 milijun kuna više u odnosu na 2014. godinu. 10,7%-tnom rastu broja noćenja te 7,5%-tnom rastu prosječne dnevne cijene su najvećim dijelom doprinijeli novo investirani i Upscale objekti. Na povećane prihode pansiona je dijelom utjecala i konsolidacija Hoteli Baška d.d.; anulirajući utjecaj ranije navedene konsolidacije, hoteli i ljetovališta su u prihodima pansiona zabilježili porast od 10,3%.

29,5 milijuna kuna rasta prihoda pansiona u kampovima[15] rezultat je 225 tisuća više noćenja te 12 kuna veće prosječne cijene. Na povećane prihode pansiona je većim dijelom utjecala konsolidacija Hoteli Baška d.d.; anulirajući utjecaj ranije navedene konsolidacije, kampovi su u prihodima pansiona zabilježili porast od 6,3%, najvećim dijelom poradi rasta prosječne cijene. Od kampova svakako valja izdvojiti investirane kampove, kamp Krk i kamp Stara Baška, rabački kamp Marina, dok porečki kampovi pokazuju stabilno povećanje prihoda pansiona, od kojih kamp Lanterna ima najveći utjecaj na rast prihoda pansiona.

UKUPNO[15]

	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	16.056	17.783	10,8%
Broj kreveta	42.957	48.019	11,8%
Broj noćenja ['000]	4.285	4.751	10,9%
Dani otvorenosti	193	183	-5,2%
Dani pune zauzetosti	121	119	-1,7%
ADR [HRK][16]	461	493	6,9%
RevPAR ['000 HRK][17]	55,8	58,7	5,2%
Prihod pansiona [m HRK]	895,9	1.043,3	16,5%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	504,5	628,4	24,6%

UKUPNO HOTELI I LJETOVALIŠTA[15]

	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	7.078	7.855	11,0%
Broj kreveta	16.499	18.251	10,6%
Broj noćenja ['000]	2.262	2.503	10,7%
Dani otvorenosti	194	189	-2,6%
Dani pune zauzetosti	150	147	-2,0%
ADR [HRK][16]	668	718	7,5%
RevPAR ['000 HRK][17]	100,1	105,3	5,2%
Prihod pansiona [m HRK]	708,7	826,8	16,7%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	380,6	476,5	25,2%

UKUPNO KAMPOVI[15]

	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	8.977	9.929	10,6%
Broj kreveta	26.458	29.768	12,5%
Broj noćenja ['000]	2.023	2.248	11,1%
Dani otvorenosti	192	177	-7,8%
Dani pune zauzetosti	98	97	-1,0%
ADR [HRK][16]	213	225	5,6%
RevPAR ['000 HRK][17]	20,8	21,8	4,8%
Prihod pansiona [m HRK]	187,1	216,5	15,7%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	123,9	151,8	22,5%

OSTALI SEGMENTI[19]

	2014.	2015.	2015./2014.
Prilagođena EBITDA [m HRK]	-187,1	-189,9	28,6%

15 U razdoblju prvih devet mjeseci 2015. godine uključuje konsolidaciju poslovanja društava u destinaciji Baška za razdoblje 7.-12.2015. godine, dok 2014. godine društva u destinaciji Baška nisu uključena u pregled što je između ostalog utjecalo na niži RevPAR i manji broj dana otvorenosti.

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

17 Prihod po smještajnoj jedinici iskazan je temeljem kumulativnog prihoda pansiona (prihod smještaja i hrane i pića pansiona). Napomena: u 2015. godini RevPAR je pod utjecajem konsolidacije poslovanja društava u destinaciji Baška isključivo za razdoblje 7.-12.2015. godine što je u kombinaciji s povećanim brojem smještajnih jedinica utjecalo na njegovu manju vrijednost.

18 Pri izračunu prilagođene EBITDA-e interna alokacija prihoda i troškova te inter-segmentalni prihodi i troškovi su isključeni iz izračuna.

19 Ostali segmenti uključuju poslovanje centralnih sektora, praonice, sporta, centralne kuhinje, strateške najmove, itd.

Prihodi pansiona Premium segmenta hotela i ljetovališta iznose 184,8 milijuna te s porastom od 66,0 milijuna kuna u najvećoj mjeri doprinose rastu ukupnih prihoda pansiona. 55,7%-tni porast noćenja te 12,3%-tni porast prosječne dnevne cijene primarno je rezultat odličnog poslovanja objekata Valamar Isabella Island Resort 4* te hotel Valamar Dubrovnik President 5*. Upravo se u ovim, investiranim proizvodima i objektima više kategorije očekuju pozitivni doprinosi i u narednim godinama jer oni omogućuju kvalitetnije upravljanje marketinškim i prodajnim kanalima zbog pojačane potražnje.

Upscale segment hotela i ljetovališta ostvario je porast od 11,5 milijuna kuna prihoda pansiona na iznos od 206,9 milijuna kuna. Primarni razlog porast prihoda pansiona je 20 tisuća noćenja više u odnosu na prošlo usporedno razdoblje. Najveći utjecaj su imali Valamar Argosy Hotel 4* te Valamar Club Tamaris 4* koji je zabilježio stabilne prodajne rezultate zbog kvalitetne distribucije alotmana te kvalitetno odrađene distribucije predsezonskih grupa čime se osigurala stabilna baza na koju su se nadogradile aktivnosti u individualnom kanalu.

Midscale segment hotela i ljetovališta[15] je ostvario 305,1 milijun kuna prihoda pansiona. Na 20,1%-tni porast prihoda je najvećim dijelom utjecala konsolidacija objekata Hoteli Baška d.d., dok je ostatak utjecaj stabilnog rasta Valamar Pinia Hotel & Residence 3*, Valamar Bellevue Hotel 4* & Residence Albona 3* i hotela Allegro 3*.

7,5%-tni pad prihoda pansiona u Economy segmentu hotela i ljetovališta posljedica je podizanja kvalitete Valamar Isabella Island Resorta 4* koji je 2015. godine poslovao u Premium segmentu. Isključenjem poslovanja Valamar Isabella Island Resorta 4* u 2014. godini, Economy segment ostvaruje rast prihoda pansiona od 3,3% zahvaljujući stabilnom poslovanju hotela Pical, turističkog naselja Girandella 2* te Marina Hotela & Mediteran Residence-a 2*. U apartmanima Lanterna 2* zadržana je optimalna kombinacija marketinških segmenata u svrhu osiguranja stabilnog kontinuiteta prihoda. Izazov apartmanima će i dalje predstavljati rastuće online prisustvo privatnog smještaja na svim kanalima prodaje koji svojim niskim cijenama utječu na Economy segment.

HOTELI I LJETOVALIŠTA

Segment: Premium	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	693	1.037	49,6%
Broj kreveta	1.386	2.153	55,3%
Broj noćenja ['000]	221	344	55,7%
Dani otvorenosti	267	227	-15,0%
Dani pune zauzetosti	180	166	-7,8%
ADR [HRK][16]	953	1.070	12,3%
RevPAR ['000 HRK][17]	171,4	178,2	4,0%
Prihod pansiona [m HRK]	118,8	184,8	55,6%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	59,0	107,8	82,7%

HOTELI I LJETOVALIŠTA

Segment: Upscale	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	1.422	1.422	0,0%
Broj kreveta	3.235	3.243	0,2%
Broj noćenja ['000]	468	488	4,3%
Dani otvorenosti	189	196	3,7%
Dani pune zauzetosti	151	157	4,0%
ADR [HRK][16]	913	928	1,6%
RevPAR ['000 HRK][17]	137,4	145,5	5,9%
Prihod pansiona [m HRK]	195,4	206,9	5,9%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	109,2	123,0	12,6%

HOTELI I LJETOVALIŠTA[15]

Segment: Midscale	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	2.438	3.047	25,0%
Broj kreveta	5.135	6.496	26,5%
Broj noćenja ['000]	836	971	16,1%
Dani otvorenosti	207	189	-8,7%
Dani pune zauzetosti	161	148	-8,1%
ADR [HRK][16]	646	678	5,0%
RevPAR ['000 HRK][17]	104,2	100,1	-3,9%
Prihod pansiona [m HRK]	254,1	305,1	20,1%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	136,4	170,8	25,2%

HOTELI I LJETOVALIŠTA

Segment: Economy	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	2.525	2.349	-7,0%
Broj kreveta	6.743	6.359	-5,7%
Broj noćenja ['000]	736	701	-4,8%
Dani otvorenosti	166	170	2,4%
Dani pune zauzetosti	130	130	0,0%
ADR [HRK][16]	427	424	-0,7%
RevPAR ['000 HRK][17]	55,6	55,3	-0,5%
Prihod pansiona [m HRK]	140,5	130,0	-7,5%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	76,0	74,9	-1,4%

Premium segment kampova broji jedan kamp, kamp Krk 4* čije su poslovanje u 2015. godini obilježile pojačane marketinške aktivnosti i pospješena cjenovna politika. Time su ostvarene visoke stope rasta prihoda pansiona od 21,4% na razinu od 18,7 milijuna kao posljedica povećanja prosječne cijene od 14,3% te noćenja 9,4%.

KAMPOVI

Segment: Premium	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	452	475	5,1%
Broj kreveta	1.275	1.533	20,2%
Broj noćenja ['000]	170	186	9,4%
Dani otvorenosti	500	169	-66,2%
Dani pune zauzetosti	136	137	0,7%
ADR [HRK][16]	252	288	14,3%
RevPAR ['000 HRK][17]	34,2	39,4	15,2%
Prihod pansiona [m HRK]	15,4	18,7	21,4%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	10,5	13,7	30,5%

Upscale segment kampova[15] zabilježio je 5,2%-tni porast prosječne dnevne cijene te 16,3% više noćenja. Rezultat rasta su 20,2 milijuna kuna veći prihoda pansiona u 2015. godini. Konsolidacija Hotela Baška d.d. doprinijela je s 8,7% rasta, dok investicija u kamp Marina 3* te njezin prelazak u Upscale segment s 10,3% rasta. Ostatak povećanja je efekt stabilnog poslovanja kampa Lanterna 3*.

KAMPOVI[15]

Segment: Upscale	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	3.750	4.449	18,6%
Broj kreveta	11.322	13.562	19,8%
Broj noćenja ['000]	922	1.072	16,3%
Dani otvorenosti	218	159	-27,1%
Dani pune zauzetosti	102	101	-1,0%
ADR [HRK][16]	231	243	5,2%
RevPAR ['000 HRK][17]	23,6	24,5	3,8%
Prihod pansiona [m HRK]	88,7	108,9	22,8%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	60,8	80,9	33,1%

Kampovi u Midscale segmentu[15] ostvarili su 62,7 milijuna kuna prihoda pansiona što predstavlja povećanje od 4,6 milijuna kuna. Ukoliko bi radi usporedivosti isključili poslovanje kampa Marina u 2014. godini (koji je 2015. godine prešao u Upscale segment), kao i konsolidaciju Hotela Baška d.d. u 2015. godini, kampovi u Midscale segmentu su zabilježili stabilan rast od 4,3%.

KAMPOVI[15]

Segment: Midscale	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	3.152	3.378	7,2%
Broj kreveta	8.875	9.537	7,5%
Broj noćenja ['000]	605	669	10,6%
Dani otvorenosti	182	197	8,2%
Dani pune zauzetosti	94	91	-3,2%
ADR [HRK][16]	197	203	3,0%
RevPAR ['000 HRK][17]	18,4	18,5	0,5%
Prihod pansiona [m HRK]	58,1	62,7	7,9%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	34,9	38,7	10,9%

Economy segment kampova je zabilježio stabilan porast prihoda pansiona od 4,8% što je primarno posljedica 4,0% veće prosječne cijene po smještajnoj jedinici. Time su ostvareni prihodi pansiona u iznosu 26,2 milijuna kuna. Rast je najvećim dijelom posljedica dobrog poslovanja kampa Brioni 2* u Puntiželi.

KAMPOVI

Segment: Economy	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	1.623	1.626	0,2%
Broj kreveta	4.986	5.136	3,0%
Broj noćenja ['000]	326	321	-1,5%
Dani otvorenosti	203	189	-6,9%
Dani pune zauzetosti	87	87	0,0%
ADR [HRK][16]	177	184	4,0%
RevPAR ['000 HRK][17]	15,4	16,1	4,5%
Prihod pansiona [m HRK]	25,0	26,2	4,8%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	17,6	18,6	5,7%

Prihod pansiona u destinaciji Poreč i Puntižela je porastao za 45,1 milijun kuna, kao rezultat 1,8%-tnog rasta ostvarenih noćenja te rasta prosječne cijene po smještajnoj jedinici od 8,3%. Značajan utjecaj na rast poslovanja imaju novo investirani hoteli (Valamar Isabella Island Resort 4* i Valamar Zagreb 4*). Najveći porast prihoda po prodajnim kanalima u hotelima Poreč je zabilježen u kanalima individualne prodaje kojeg prate grupe i alotman. U pojedinim objektima niže kvalitete zabilježen je slabiji porast te je u svrhu zadržavanja prihoda pansiona bila pridana velika pažnja kvalitetnoj distribuciji putem fiksnog alotmana i grupnog segmenta te kvalitetnom rasporedu događaja i plasiranjem akcija u predsezoni koje promoviraju duže boravke umjesto klasičnog podizanja cijena. Uz uobičajeno dobar plasman grupa u listopadu, Poreč je u posezoni imao odličan odaziv sportskih grupa u sklopu božićnog turnira, kao i individualaca za vrijeme novogodišnjih praznika što je bilo rezultiralo s četiri otvorena i odlično popunjena hotela (Valamar Diamant 4*, Valamar Crystal 4*, Valamar Zagreb 4* i Valamar Riviera 4*).

DESTINACIJA

Poreč i Puntižela	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	10.390	10.592	1,9%
Broj kreveta	29.332	29.666	1,1%
Broj noćenja ['000]	2.669	2.717	1,8%
Dani otvorenosti	191	184	-3,7%
Dani pune zauzetosti	114	113	-0,9%
ADR [HRK][16]	397	430	8,3%
RevPAR ['000 HRK][17]	45,1	48,5	7,5%
Prihod pansiona [m HRK]	469,0	514,1	9,6%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	271,2	303,8	12,0%

Destinacija Rabac bilježi porast prihoda pansiona od 12,4 milijuna kuna na 143,6 milijuna kuna zahvaljujući 8,3%-tnom rastu ostvarenih noćenja te 1,3%-tnom rastu prosječne cijene po smještajnoj jedinici. Pri tome valja posebice istaknuti objekte više kategorije (Valamar Sanfior 4* i Valamar Bellevue 4*), kao i pojedinih objekata niže kategorije. Naime, uspješna zamjena prodajnog miksa i pomno planirane marketinške aktivnosti i promocije u objektima niže kategorije rezultirale su zadržavanjem kontinuiranog ulaza bookinga te posljedično visokih stopa rasta prihoda pansiona. Dobro ostvarenje grupnog segmenta u predsezoni u objektima 3* većim je dijelom utjecalo na porast prihoda pansiona i prodanih smještajnih jedinica, dok je u sezoni najveći utjecaj imao porast individualnog segmenta. U posezoni prodano je više smještajnih jedinica zbog boljeg odaziva grupnog segmenta, kao i dobrog odaziva za Novu godinu kada su tri hotela bila otvorena: Valamar Casa & Sanfior 4*, Miramar 3*, Allegro 3*.

DESTINACIJA

Rabac	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	1.913	1.913	0,0%
Broj kreveta	4.485	4.552	1,5%
Broj noćenja ['000]	552	598	8,3%
Dani otvorenosti	175	183	4,6%
Dani pune zauzetosti	127	138	8,7%
ADR [HRK][16]	539	546	1,3%
RevPAR ['000 HRK][17]	68,6	75,1	9,5%
Prihod pansiona [m HRK]	131,2	143,6	9,5%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	71,9	79,8	11,0%

Porast broja ostvarenih noćenja u destinaciji Krk[15] od 370 tisuća, odnosno 75,1% te 27,0%-tni rast prosječne cijene na iznos od 376 kuna rezultirali su 107,1% većim prihodima pansiona. Takve visoke stope rasta rezultat su konsolidacije društva Hoteli Baška d.d. Isključujući utjecaj konsolidacije Hoteli Baška d.d., destinacija Krk je zabilježila visok porast prihoda pansiona od 9,6%. U hotelu Koralj 3* najveći porast prihoda pansiona ostvario je segment individualaca. Pojačane marketinške aktivnosti te pospješena cjenovna politika u ranije investiranim objektima na Krku, kamp Krk i kamp Stara Baška doveli su do visokih stopa rasta prosječnih cijena i prihoda pansiona.

DESTINACIJA[15]

Krk	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	1.800	3.318	84,3%
Broj kreveta	5.154	9.411	82,6%
Broj noćenja ['000]	493	863	75,1%
Dani otvorenosti	185	150	-18,9%
Dani pune zauzetosti	122	107	-12,3%
ADR [HRK][16]	296	376	27,0%
RevPAR ['000 HRK][17]	36,0	40,4	12,2%
Prihod pansiona [m HRK]	64,7	134,0	107,1%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	40,3	89,0	120,8%

Nedavne investicije u objekte više kategorije u destinaciji Dubrovnik (Valamar Dubrovnik President 5*, Valamar Argosy 4*) rezultirale su prihodima pansiona od 251,5 milijuna kuna, što je povećanje od 8,9% u odnosu na isto razdoblje prošle godine, posebice zbog porasta prosječne dnevne cijene od 8,4%. Valja istaknuti hotele Valamar Argosy 4* s visokim stopama rasta prihoda pansiona te Valamar Dubrovnik President 5* koji je ostvario izniman porast prihoda pansiona zbog daljnjeg fokusiranja na segment više platežne moći (individualni segment) i M.I.C.E. te povećanog broja dana otvorenosti (46 u odnosu na usporedno razdoblje radi investicije u podizanje kvalitete na 5*). Uspoređujući marketinške i prodajne kanale, rastu prihoda pansiona u destinaciji Dubrovnik pridonijela je zamjena alotmana i grupa s kanalom individualaca. U posezoni Valamar Lacroma 4* je zabilježila dobar odaziv M.I.C.E. i grupnog segmenta s američkog i tržišta dalekog istoka.

DESTINACIJA

Dubrovnik	2014.	2015.	2015./2014.
Broj smještajnih jedinica (kapacitet)	1.953	1.961	0,4%
Broj kreveta	3.986	4.002	0,4%
Broj noćenja ['000]	571	572	0,2%
Dani otvorenosti	230	229	-0,4%
Dani pune zauzetosti	153	153	0,0%
ADR [HRK][16]	773	838	8,4%
RevPAR ['000 HRK][17]	118,2	128,3	8,5%
Prihod pansiona [m HRK]	230,9	251,5	8,9%
Prilagođena EBITDA [m HRK][18]	121,1	155,8	28,7%

Mišljenje na Integrirano izvješće Valamar Riviere za 2015. godinu

MIRJANA MATEŠIĆ,
direktorica HRPSOR-a

Izvješće koje je pred nama predstavlja vrlo iscrpno kompanijsko izvješće Valamara za 2015. godinu. Izvješće detaljno prezentira informacije koje daju sliku povijesnog razvoja, poslovnih rezultata, brojčanih pokazatelja Valamara, a isto tako i strateških ciljeva, vizije i misije, inicijativa, korporativne kulture i što je najvažnije, korporativne odgovornosti.

Naime, Valamar je u Izvješću za 2015. godinu po prvi puta u izvještaj uključio dio pokazatelja iz G4 smjernica za izvještavanje Globalne inicijative za izvještavanje čime je pokazao svoju spremnost da u narednim godinama svoje izvještavanje uskladi sa zahtjevima Europske direktive o nefinancijskom izvještavanju koja propisuje objavu informacija o ključnim nefinancijskim utjecajima i načinu kako poduzeće istima upravlja.

U izvještaju se mogu naći podaci o inicijativama za smanjenje utjecaja na okoliš te aktivnosti vezane uz lokalnu zajednicu i suradnju i podršku razvoju zajednice u kojoj je Valamar posebno aktivan. Snažno se ističu projekti podrške lokalnim inicijativama za razvoj i očuvanje kulturnih i prirodnih vrijednosti lokacija u kojima Valamar djeluje što ukazuje na svjesnost Valamara o potrebi očuvanja okoliša i kulture lokalnih zajednica koje ujedno predstavljaju i važan resurs na kojem se temelji ponuda Valamara. Sukladno tome Valamar planira do 2020 ulagati 2,5% svojih prihoda u programe društveno odgovornog poslovanja koji uključuju razvoj destinacija, ulaganja u očuvanje okoliša, ulaganja u zaposlenike i filantropiju.

Uz ulaganje u lokalne inicijative ističu se pokazatelji koji mjere potrošnju resursa: energije i vode, kao najvažnijih prirodnih resursa koje Valamar koristi, te podaci vezani uz zapošljavanje i uvjete radne okoline koji prikazuju pristup upravljanja zaposlenicima kao još jednoj važnoj snazi na kojoj Valamar temelji svoj uspjeh. Ovdje Valamar ističe svoj cilj da postane najpoželjniji poslodavac u turističkom sektoru u Hrvatskoj do 2020.

Iako je u izvješću prisutan određen broj pokazatelja G4 smjernica, izvješće još nije u skladu sa sržnom opcijom G4. Kako bi se kvaliteta u tom smislu pojačala potrebno je da Valamar u izvješće uključi prikaz analize nefinancijskih utjecaja koje Valamar definira kao ključne kao i s njima povezanih rizika. Nastavno na ove analize, potrebno je pridodati informacije koje prikazuju pristup upravljanju Valamara tim nefinancijskim utjecajima kako bi se rizici za okoliš i društvo smanjili na najmanju moguću mjeru. Također je potrebno detaljnije objasniti upravljačku strukturu u smislu donošenja odluka o ekonomskim, okolišnim i društvenim utjecajima organizacije.

Vrlo smo zadovoljni da je upravo Valamar Riviera, nova članica HRPSOR-a od 2016. godine, i dobitnica nagrade Indeks DOP-a za najbolju praksu u području zaštite okoliša, odgovorno i sustavno počela komunicirati svoje ciljeve i aktivnosti održivosti i društveno odgovornog poslovanja, i time potvrdila svoju ambiciju da bude vodeći primjer održivosti i odgovornog razvoja u turističkom sektoru.

S poštovanjem
Mirjana Matešić
ravnateljica

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj
Croatian Business Council for Sustainable Development

IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI

Predstavljeni strateški ciljevi predstavljaju namjeru Uprave te se temelje na trenutno 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 trenutno nepoznati Valamar Rivijeri, kao i potencijalno netočnim pretpostavkama temeljem 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 i upravljanje rizicima“. 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 Rivijere;
- Ekonomske, sigurnosno-političke uvjete te kretanja i događanja na tržištima kapitala u Republici Hrvatskoj i emitivnim tržištima Valamar Rivijere;
- Razinu potrošnje i raspoloživ dohodak gostiju te preferencije, povjerenje i zadovoljstvo gostiju s proizvodima i uslugama Valamar Rivijere;
- Kretanje broja noćenja, trend bookinga te kretanje prosječnih prodajnih cijena smještajnih jedinica u objektima Valamar Rivijere;
- Kretanje tečaja hrvatske kune spram svjetskih valuta (poglavito eura), promjenu tržišnih kamatnih stopa, promjenu cijene vlasničkih vrijednosnih papira te ostalih financijskih rizika kojima je izložena Valamar Riviera;
- Dostupnost, mobilnost i troškove radne snage te troškove prijevoza, energije, komunalne troškove, prodajne cijene goriva i ostalih dobara i usluga, kao i poremećaje u opskrbnom lancu;
- Promjene računovodstvenih politika i nalaze revizije financijskih izvještaja, kao i nalaze poreznih i inih poslovnih nadzora;
- Ishode i troškove sudskih postupaka u kojima je Valamar Riviera stranka;
- Gubitak konkurentnosti i smanjenu potražnju za proizvodima i uslugama hrvatskog turizma i Valamar Rivijere pod utjecajem vremenskih uvjeta i sezonalnih kretanja;
- Razvoj novih tehnologija, pouzdanost informatičkih poslovnih rješenja te cyber sigurnost poslovanja Valamar Rivijere 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 Rivijere;
- Promjene poreznih i drugih propisa i zakona, trgovinskih ograničenja i carinskih stopa;
- Elementarne nepogode i ekološki rizike.

Izneseni strateški ciljevi ne predstavljaju nagovor na kupnju, prodaju ili zadržavanje dionica Valamar Riviere.

VALAMAR RIVIERA