

## NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE

# ISKUSTVO ODGOVORNOG POSLOVANJA 2018

## Poslovanje na odgovoran način

### Dinamično okruženje

Arena Hospitality Group, kao jedno od hotelskih društava u Srednjoj i Istočnoj Europi, u potpunosti je svjesna utjecaja svojeg poslovanja na ljude, okoliš i zajednicu. Naša primarna aktivnost razvijanja, posjedovanja i upravljanja hotelima, turističkih naselja i kampova povećava razinu odgovornosti koju imamo prema našim gostima, zaposlenicima, partnerima, dioničarima i zajednici u kojoj poslujemo. Zauzvrat, oni povećavaju vrijednost naših odgovornih inicijativa i utjecaja kojeg imamo na okolinu.

### Odgovorna poslovna strategija

#### Iskustvo odgovornog poslovanja

Kao što je navedeno u našem Godišnjem izvješću za 2017. godinu, Grupa je odlučila sudjelovati u odgovornoj poslovnoj strategiji - Iskustvo odgovornog poslovanja - koja predstavlja nadogradnju aktivnosti iz domene društveno odgovornog poslovanja (DOP) koje su se provodile prethodnih godina, u cijeloj PPHE

Hotel Grupi, uključujući Arena Hospitality Group kao Grupa, a sve s ciljem stvaranja dugoročno održivog i odgovornog poslovnog modela.

Strategiju Iskustvo odgovornog poslovanja razvio je tim PPHE Hotel Grupe, a utemeljena je na vrijednostima te načinu svakodnevnog rada. Definirali smo odgovornu poslovnu misiju i četiri područja koja odražavaju ključne aktivnosti i utjecaje koji su prikazani na stranici 57. Tim u Hrvatskoj, Njemačkoj i Mađarskoj kao dio PPHE Hotel Grupe uključeni su u implementaciju strategije.

Tijekom 2018. godine poduzimali smo pozitivne korake za integraciju strategije Iskustvo odgovornog poslovanja u naš poslovni model i svakodnevno poslovanje. Navedeno je uključivalo postavljanje ciljeva za svako područje, od kojih se većina temelji na postojećim aktivnostima unutar naše Grupe, dok su drugi postavljeni kako bi predstavljali izazov za Grupu i uveli nova područja aktivnosti.



ART'OTEL BERLIN MITTE



### INSPIRAMO GOSTE

1. Poboljšati iskustvo gostiju
2. Osigurati budućnost našega Društva
3. Osigurati zdravlje i dobrobit gostiju
4. Osigurati sigurnost gostiju



### RAZVIJAMO SVOJE LJUDE

1. Povezati razvoj s edukacijom
2. Privući i zadržati talente



### STVARAMO CENTRE IZVRSNOSTI

1. Smanjiti emisiju ugljičnog dioksida
2. Smanjiti potrošnju vode
3. Smanjiti količinu otpada i više reciklirati
4. Povećati korištenje materijala koji poštuju okoliš i ljude koji su ih proizveli
5. Povećati raznolikost na radnom mjestu



### PRIPADAMO ZAJEDNICI

1. Povećati naše humanitarne i volonterske aktivnosti
2. Doprinijeti i ulagati u zajednicu u kojoj poslujemo
3. Uključiti se u lokalnu zajednicu



Kako bi mogli pratiti ostvarenje ciljeva, svaki uz sebe veže niz pokazatelja za praćenje i ocjenjivanje naših napora. Trenutačno radimo na internim sustavima i procesima kako bismo osigurali precizno izvještavanje, a o prvom skupu pokazatelja namjeravamo izvijestiti u 2019. godini. Za više informacija o našim ciljevima i pokazateljima posjetite našu web stranicu <https://www.pphe.com/responsibility>.

Društvo se obvezalo surađivati sa svojim većinskim dioničarom PPHE Hotel Groupom u usklađivanju svih sustava, ciljeva i pokazatelja. Navedeno predstavlja također cilj kojemu je i PPHE Hotel Group posvećena tijekom 2019. godine.

#### **Materijalnost u 2019. godini**

Tijekom ljeta 2018. godine, PPHE Hotel Group provela je i sveobuhvatnu online anketu o materijalnosti s više od četiri tisuće ključnih dionika. Rezultate ankete koristili su za određivanje prioriteta u aktivnostima unutar Grupe i pokazatelja na koje će se najprije usredotočiti.

Ovaj izvještaj usredotočen je na napredak u svakom od četiri područja unutar posljednjih 12 mjeseci. Tamo gdje je to bilo moguće, naglašeni su ključni podaci i brojke koje ključni dionici smatraju važnima i koje su također bitne za uspjeh poslovanja.

Kako bismo zaista bili odgovorni, od PPHE Hotel Groupe i naše Grupe, traži se da budemo osjetljivi na stavove naših dionika i potrebe globalnog okruženja koji se neprestano mijenja.

#### **Upravljanje odgovornim poslovanjem u društvu Arena Hospitality Group**

Imamo djelotvornu upravljačku dualističku strukturu od vrha prema dolje, koja predstavlja okruženje u kojemu se potiče i podržava zaposlenike da učine ispravnu stvar i rade odgovorno. Navedeno započinje na razini Nadzornog odbora i Uprave Društva sa članom Uprave koji je posvećen tom cilju. Uprava Društva putem Strateških korporativnih poslovnih funkcija koje vode voditelji odjela i čini stariji menadžerski tim, širi strategiju do svakog dijela naše Grupe. Također, imamo i Voditelja projekta strategije Iskustva odgovornog poslovanja koji usmjerava i

upravlja svim aktivnostima te je odgovoran PPHE Hotel Groupu i Upravi Društva.

Naša Odgovorna poslovna strategija ujedno je jedan od dijelova edukacije „Osjećaj dobrodošlice“ koji je namijenjen novim zaposlenicima. Odgovorno poslovanje zadaća je svih naših zaposlenika, od višeg menadžmenta do vježbenika, te je sastavni dio načina na koji ih zapošljavamo, razvijamo, ocjenjujemo, unaprjeđujemo i nagrađujemo. Edukacija uključuje i obuku u područjima kao što je privatnost podataka (GDPR).

#### **Naša misija u 2019. godini**

Iznimno smo ponosni na napredak koji smo ostvarili u 2018. godini u provođenju strategije Iskustvo odgovornog poslovanja, međutim, svjesni smo kako se nalazimo na samom početku ovoga procesa i da nas čeka još dugačak put do ostvarenja naših ambicija koje imamo za ovu strategiju i našu jaču integraciju u PPHE Hotel Groupu.

PPHE Hotel Groupa ima ambiciozan plan: „Naš je cilj u narednih 12 mjeseci kreirati digitalni alat za prikupljanje podataka koji će osigurati aktualnost i točnost prikupljenih podataka. Njegovim kreiranjem ćemo također postaviti standarde i postupke definiranja podataka i njihovih izvora, što će nam omogućiti dosljednost unutar PPHE Hotel Groupe, praćenje našeg napretka i naših uspjeha, te identifikaciju područja koja trebamo poboljšati. Nakon toga možemo zajedno raditi na postavljanju ciljeva i definiranju inicijativa na razini PPHE Hotel Groupe koje će nam pomoći u ostvarenju ciljeva strategije Iskustvo odgovornog poslovanja“.

Grupa će u 2019. godini predano raditi na poboljšanju svih četiri područja strategije Iskustvo odgovornog poslovanja:



### Inspiriramo goste

Gosti će uvijek biti primarni fokus svih aktivnosti Grupe. Kako je vidljivo iz ankete o materijalnosti, koju je u 2018. godini sprovela PPHE Hotel Groupa, kao najvažnije područje strategije Iskustvo odgovornog poslovanja naši su dionici označili „inspirirati goste“. U ovom dijelu usredotočujemo se na provođenje odgovornih poslovnih aktivnosti s posebnim ciljem stvaranja vrijednih uspomena kroz svakodnevno impresioniranje naših gostiju zanimljivom uslugom, kvalitetom proizvoda i primamljivim mjestima.

Ciljevi:

- 1) Poboljšati iskustvo gostiju
- 2) Osigurati budućnost za našu organizaciju
- 3) Osigurati zdravlje i dobrobit gostiju
- 4) Osigurati sigurnost gostiju

# 128,7 M HRK

investicija tijekom 2018.  
godine

### Iskustvo gostiju i osiguranje budućnosti

Jedan od naših primarnih ciljeva je prepoznati i stvoriti prilike te razviti objekte u našem portfelju kako bi ostvarili svoj puni potencijal. Predani smo ulaganjima u renoviranju i razvoju naših hotela, turističkih naselja i kampova. U posljednjih 12 mjeseci uložili smo 128,7 milijuna kuna u velike projekte renovacije. Povratne informacije naših gostiju pokazuju da oni cijene ta ulaganja. Prosječna ukupna ocjena koju dobivamo od gostiju iznosi 84,3.





### Zdravlje i dobrobit

Brinemo da se naši proizvodi i usluge oglašavaju strogo u skladu sa zakonskim pravilima te etičkim i kulturalnim standardima. Poštujemo nacionalni Kodeks oglašavanja i tržišnog komuniciranja. Predani smo poštivanju primjenjivih propisa o zaštiti potrošača i provođenju prikladnih praksi prodaje, marketinga i informiranja u komunikaciji s našim klijentima.

Zadovoljstvo klijenata i prigovori gostiju ključni su za razvoj naših brendova i usluga pa stoga primjenjujemo jasnu proceduru koja se bavi aktualnim pitanjima i direktno doprinosi načinu na koji unaprjeđujemo iskustvo gostiju. Navedeno osigurava stvaranje usluge koja je prilagođena našim gostima i uzima u obzir njihovo mišljenje.

### Sigurnost

Grupi je sigurnost zaposlenika i klijenata ključna te je prioritet poslovanja. Prepoznavamo potrebu očuvanja zdravlja i sigurnosti naših zaposlenika dok su na poslu, kao i naših gostiju dok borave ili posjećuju neki od naših objekata, te poslujemo na način da zaposlenicima, gostima i javnosti pružamo sigurno i ugodno okruženje. Naša se politika sastoji od upravljanja našim aktivnostima na način da se izbjegnu svi nepotrebni i nedopustivi rizici za zdravlje i sigurnost te za neposrednu okolinu. Grupa ima izvrstan dosje iz zdravlja i sigurnosti jer je kultura sigurnosti duboko ukorijenjena u Grupi.

Privatnost naših klijenata shvaćamo vrlo ozbiljno. Tijekom protekle godine revidirali smo naše sustave i politiku kako bismo osigurali usklađenost s GDPR regulativom. U tu smo svrhu utvrdili naše postojeće stanje obrade podatke i pokrenuli politiku za njihovu obradu u skladu s europskim zakonom. Imamo odgovornu osobu koja upravlja GPDR-om koja ima obvezu identifikacije odstupanja od propisanih procedura obrade podataka i vodi obuku za naše zaposlenike, koji omogućuje svaku zloporabu osobnih podataka te nam omogućuje da umanjimo i spriječimo daljnji rizik.

### Ljudska prava

Grupa od svojih zaposlenika zahtjeva pravedno postupanje u ophođenju s kolegama, klijentima, dobavljačima i poslovnim partnerima. Tijekom 2013. godine uveli smo Etički kodeks koji se primjenjuje na sve zaposlenike Grupe. Grupa provodi povjerljivu zviždačku politiku, koja je također uvedena 2013. godine. Imamo politiku nulte tolerancije na mito i korupciju koja se proteže na cjelokupno poslovanje i transakcije u koje smo uključeni. Ona uključuje zabranu političkih donacija, davanja ili primanja neprikladnih darova i plaćanje kako bi se utjecalo na ishod poslovanja. Naša jasna politika i smjernice u ovom području redovito se revidiraju od strane PPHE Hotel Group-e.

Svaki novi zaposlenik obavezan je pregledati i prihvatiti naš Etički kodeks i Pravila o darovima, što je u domeni odgovornosti odjela Ljudskih resursa.



### Stvarati centre izvrsnosti

Od iznimne je važnosti da kao jedna od najdinamičnijih hotelskih tvrtki u Srednjoj i Istočnoj Europi, vlasnik i rukovodilac 14 hotela, 4 turističkih naselja, 8 kampova i mnogih restorana, barova i spa centara u Hrvatskoj, Njemačkoj i Mađarskoj, razvijemo plan za dugoročni održivi razvoj i etičke radne prakse.

Primjena našeg plana bit će ključan dio edukacije i uključanja naših zaposlenika i gostiju, čime će oni doprinijeti našim projektima održivosti kako i kada je to prikladno. Kao što je naglašeno u anketi o materijalnosti, „stvarati centre izvrsnosti“ označeno je kao područje strategije Iskustvo odgovornog poslovanja s najviše utjecaja.

Ciljevi:

- 1) Smanjiti emisiju ugljičnog dioksida
- 2) Smanjiti potrošnju vode
- 3) Smanjiti količinu otpada i povećati recikliranje
- 4) Povećati korištenje etički pribavljenih i ekoloških materijala
- 5) Povećati raznolikost na radnom mjestu



### Emisije ugljičnog dioksida

Grupi je upravljanje potrošnjom energije uvijek bilo važno te smo dugoročno imali uspjeha sa smanjenjem naših emisija ugljičnog dioksida. Sva naša postignuća u štednji energije omogućila je posvećenost naših lokalnih timova, Tehničkog tima, voditelja Smještaja te Uprave. Aktivno uključujemo naše goste u smanjenje njihovog utjecaja na okoliš kroz smanjenje količine vode, električne energije i materijala za čišćenje koji se potroše u našim objektima kao i odvajanju otpada. Iako smo ponosni na naše dosadašnje uspjehe, moramo osigurati daljnje postizanje dobrih rezultata. U 2018. godini uveli smo online alat za nadzor potrošnje energije za sve naše objekte u Njemačkoj. Taj online alat omogućuje nam dobivanje najnovijih preciznih podataka o našoj sveukupnoj potrošnji energije, a te nam informacije omogućuju nadzor povećanja i smanjenja potrošnje. Prednosti nisu samo komercijalne, već će nam omogućiti i istraživanje načina na koje možemo smanjiti naše emisije ugljičnog dioksida.

### Potrošnja vode

Već potičemo sve naše hotele, kampove i turistička naselja da smanje potrošnju vode. Svakodnevno pratimo potrošnju u cijelom Društvu i upravljamo potrošnjom vode u našim objektima kroz nova tehnička rješenja koja se primjenjuju izravno na mjestima potrošnje (kupaonice, sanitarni čvorovi kuhinje) ili na vodovodnu infrastrukturu. Online kontrola, za potrošnju vode koja se planira u Njemačkoj će također biti odličan alat.

Osim gore navedenih inicijativa koristimo i vlastite izvore vode te primjenjujemo sustav recikliranja otpadnih voda, sustav zamjene ručnika i posteljine u sobama, senzore pokreta za rasvjetu, LED rasvjetu i jedinice za kombiniranu toplinsku i električnu energiju, kao i termalne solarne kolektore. Promijenili smo i izvor energije na našoj centralnoj lokaciji za pranje rublja s nafte na plin kako bismo i time bili u većem suglasju s prirodom. Izgaranje plina stvara manje ugljikovog dioksida (CO<sub>2</sub>), ugljikovog monoksida





(CO), sumpora (S) i dušikovih oksida (NO<sub>2</sub>) od loživog ulja koje smo ranije koristili. Ovo je samo nekoliko primjera unaprjeđenja koja svakodnevno uvodimo u naše poslovanje.

#### Otpad i recikliranje

Sve naše hotele potičemo na smanjenje potrošnje vode i količine otpada. To postizemo na nekoliko načina, uključujući smanjenje upotrebe potrošnog materijala, poput sredstava za čišćenje, materijala za pakiranje i papira, a s ciljem daljnjeg smanjenja utjecaja na okoliš.

U sklopu inicijativa za odgovorno poslovanje, PPHE Hotel Groupa je formirala Zeleni tim koji promiče održivost u svim objektima. Ta inicijativa pomoći će nam u smanjenju emisije ugljičnog dioksida i količine otpada te pridonijeti očuvanju vode.

U Hrvatskoj je tijekom 2018. godine u okviru projekta Zeleni tim prikupljeno i reciklirano 60 tona papira i kartona. Sve ostale vrste otpada za recikliranje razdvajane su na 20 različitih vrsta, uključujući staklo, metal, štedne žarulje, baterije, otpadna ulja i prehrambene otpatke iz

kuhinja. Uspostavljen je sustav nagrađivanja naših hotela, turističkih naselja i kampova sa najbolje postignutim rezultatima u svakoj od kategorija.

#### Nabava

Ključno područje našeg utjecaja na okoliš i zajednicu u kojoj poslujemo je naš lanac nabave, odnosno dobra i usluge koje nabavljamo u zemljama u kojima poslujemo i van njih.

Važno je da sve odluke o nabavi osiguraju da naši objekti dobivaju robu i usluge koje trebaju za učinkoviti rad i po korektnoj cijeni.

Problemi s kojima se suočavamo u svojem lancu opskrbe neprestano se mijenjaju i razvijaju. Poboljšanje i jačanje naše aktivnosti nabave kako bismo osigurali pravilno razumijevanje i rješenje problema u svakoj našoj odluci o kupnji je kontinuirani proces. Naša strategija odgovornog poslovanja pomoći će nam identificirati i odrediti prioritete na koje ćemo se usredotočiti.

PPHE Hotel Groupa razvija centralizirani e-sustav nabave, kako bi se osiguralo učinkovito upravljanje aktivnostima nabave u cijeloj PPHE Hotel Groupi, po principima održivog poslovanja.



### Strateški partneri/dobavljači

Timski rad ključna je vrijednost i volimo surađivati s našim strateškim partnerima i dobavljačima. Nikada nam neće biti namjera odbiti strateške partnere i dobavljače jer predstavljaju ekološke ili društvene izazove već samo ako ih odbiju riješiti. Ako se pojave problemi, uvijek ćemo ih nastojati zajednički riješiti.

U 2019. godini PPHE Hotel Group-a uvest će „kodeks ponašanja“ za strateške partnere i dobavljače koji će od naših partnera zahtijevati da budu transparentni i da pružaju relevantne informacije o dobrima ili uslugama koje pružaju. PPHE Hotel Group-a ukazuje da: „Kodeks ponašanja će pokazati što se očekuje od naših strateških partnera i dobavljača te da poštuju cjelokupno relevantno zakonodavstvo u zemljama u kojima poslujemo ili u zemljama iz kojih su dobra i usluge nabavljeni. To uključuje zakonodavstvo o okolišu, zdravlju i sigurnosti, propise o radu, kao i sve druge propise o dobrima i uslugama koje pružaju“.

### Ravnopravnost i raznolikost

Grupa je u potpunosti prihvatila pristup PPHE Hotel Groupe o poštivanju i pravednom postupanju prema svima, uklanjanju diskriminacije i aktivnom promoviranju jednakosti mogućnosti i pravednosti prema svima. Osim što poštuje zakone o ravnopravnosti, društvene standarde javne dužnosti i povelje o građanskim pravima (međunarodne i europske), Društvo podržava raznolikost i promiče jednakost mogućnosti za sve zaposlenike, studente i klijente bez obzira na njihove:

- 1) zaštićene karakteristike (Zakon o ravnopravnosti):
  - dob;
  - invaliditet;
  - promjenu spola;
  - brak i životno partnerstvo;
  - trudnoću i majčinstvo (uključujući i očinstvo);
  - rasu (boju kože, etničko ili nacionalno podrijetlo);
  - vjeru ili uvjerenje (uključujući i nevjerovanje);
  - rod/spol; i
  - seksualnu orijentaciju,
- 2) odgovorna briga zaštićene karakteristike, uključujući i uzdržavane osobe
- 3) odgovornost za njegovanje za 'zaštićenu karakteristiku' uključujući uzdržavane osobe;
- 3) socio-ekonomsku pozadinu/grupu;
- 4) sindikalnu aktivnost; i
- 5) nepovezane prethodne kaznene osude.







### Razvijamo svoje ljude

Dinamična smo međunarodna hotelska grupa koja zapošljava osobe različitih nacionalnosti. S tako raznolikom radnom snagom, važno je da tvrtka ima jaku korporativnu kulturu i vodstvo koje inspirira naše zaposlenike na dijeljenje naše strasti za obavljanjem posla.

Shvaćamo da su naši zaposlenici ključni za uspjeh tvrtke i načina na koji poslujemo. Naša korporativna kultura uključuje otvorenost, povjerenje, podršku, brigu i povezivanje, a isto tako, ona je fokusirana na osobni razvoj, a što podržava i fokus je PPHE Hotel Grupe: „stavljanje iskustva gosta u središte svega što radimo“. Ključno je ulaganje u naše talente i poticanje njihova razvoja pružanjem uzbudljivog i naprednog radnog okruženja u kojem mogu razvijati svoje vještine i znanja, pružajući im prilike za rast s našim poslovanjem.

Ciljevi:

- 1) Povezati razvoj s edukacijom
- 2) Privući i zadržati talente

### Edukacija i razvoj

Grupa je dio programa edukacije i razvoja PPHE Hotel Groupe, te članovi tima imaju mogućnost aktivnog uključivanja.

Naše edukacijske i razvojne programe smatramo ključnima u razvoju naših zaposlenika i u potpori profesionalnom i osobnom razvoju svakog zaposlenika. PPHE Hotel Group-a razvila je „you:niversity“, opsežan resurs za edukacijske i razvojne programe koji je stvoren kako bi našim liderima i zaposlenicima omogućio razvoj individualnih i organizacijskih sposobnosti potrebnih za ostvarenje njihovog osobnog razvoja, potencijala za napredovanje u karijeri te naše cjelokupne poslovne strategije.

Tijekom 2018. godine održano je 205 edukacija, od čega je 60 provedeno unutar Grupe, dok su ostale programe vodili vanjski partneri ili dobavljači. Među internim programima obuke, gotovo 53% su činili programi propisane obuke. Ostatak provedenih edukacija činili su uglavnom programi početne obuke novih zaposlenika, edukacija o upravljanju iskustvima gostiju, usavršavanje

tehničkih vještina te obuka za upravljanje i vodstvo.

Obuci za upravljanje i vodstvo prošle je godine prisustvovalo osam članova tima Grupe, koji su sada postali dio veće skupine članova tima koji su završili ovaj vrlo kvalitetan program. Neki od mladih članova tima u 2019. godini zauzeti će nekoliko vodećih pozicija u Društvu.

### Upravljanje talentima

Ulažemo veliki trud u prepoznavanje i zadržavanje naših talenata te im pružamo podršku da rastu unutar Društva. Nudimo razne programe, kao što je edukacija za upravljanje i vodstvo te školarine za sveučilišno obrazovanje, onim zaposlenicima koji su prepoznati kao talenti unutar Društva.

### Zapošljavanje

Arena Hospitality Group zapošljava raznoliku radnu snagu s udjelom žena od 56% i muškaraca od 44%. Prosječna dob stalnih zaposlenika je 44 godine, što pokazuje trend pomlađivanja u Društvu. Dobna struktura naše radne snage je: 18-30 (25%), 31-40 (27%). Oko 19% zaposlenika je starosne dobi 41-50 godina. Zapošljavamo oko 24% članova tima starosne dobi između 51 i 60 godina. Samo 4% zaposlenika starije je od 60 godina. Dinamično smo Društvo i u 2018. godini imali smo 129 zaposlenika na neodređeno koji su započeli svoju karijeru kao članovi našega tima.

### Anketa o angažiranosti zaposlenika

S ponosom izvješćujemo kako su tijekom 2018. godine članovi našega tima visokim rezultatima u anketi o angažiranosti zaposlenika ponovno prepoznali naša nastojanja. U rujnu smo proveli svoju šestu godišnju analizu radnog okruženja – anketu o angažiranosti zaposlenika. Rezultati Grupe općenito pokazali su visok stupanj angažiranosti osoblja s ocjenom 84,1 (na ljestvici od 1 do 100). Ukupna ocjena dobivena u istraživanjima Moj posao, Moj menadžer, Naš tim i Naša tvrtka iznosila je 80,4. Navedeni rezultati pokazuju visoku prosječnu uključenost zaposlenika i sveukupno zadovoljstvo zaposlenjem u Grupi. Rezultati omogućuju identifikaciju područja koja treba poboljšati i postavljanje ciljeva za poboljšanje radnog okruženja putem akcijskih planova.

Zaposlenik u Hrvatskoj	2018	2017	2016	2015
Stalni zaposlenici (31. prosinca)	<b>469</b>	370	366	354
Sezonski radnici (31. prosinca)	<b>80</b>	117	114	184
Sezonski radnici (31. kolovoza)	<b>615</b>	1,005	848	819
FTE <sup>1</sup>	<b>812</b>	776	806	758
Zadovoljstvo/angažman zaposlenika (%)	<b>83,6</b>	85,0	84,9	84,6
Zaposlenik u Njemačkoj i Mađarskoj <sup>3</sup>	2018	2017	2016	2015
Stalni zaposlenici (31. prosinca) <sup>2</sup>	<b>269</b>	278	258	225
Sezonski radnici (31. prosinca) <sup>2</sup>	<b>28</b>	21	21	43
FTE <sup>1</sup>	<b>217</b>	215	222	263
Zadovoljstvo/angažman zaposlenika (%)	<b>85,7</b>	86,4	84,1	84,4

<sup>1</sup> Ekvivalent punog radnog vremena (eng. FTE) procjena je temeljena na broju ukupno plaćenih sati za sve zaposlenike podijeljeno s plaćenim satima za prosječno puno radno vrijeme zaposlenika kako bi se dobila ukupna količina ekvivalenta punog radnog vremena radnika.

<sup>2</sup> Brojevi zaposlenika za Njemačku i Mađarsku ne uključuju zaposlenike hotela art otel berlin mitte i Park Plaza Berlin Kudamm koji su u vlasništvu u sklopu zajedničkih poslovnih pothvata.

<sup>3</sup> Njemačka i Mađarska nisu bile dio Grupe tri prethodne godine te je stoga tablica isključivo informativnog karaktera.



### Biti dio zajednice

Važno je da kao vlasnik i upravitelj hotela, turističkih naselja i kampova brinemo i dajemo pozitivan doprinos našoj lokalnoj zajednici i ljudima koji u njima žive, što činimo na nekoliko načina. Aktivno smo uključeni u nekoliko aktivnosti prikupljanja sredstava koji za cilj imaju poboljšanje života ljudi i okoliša. U lokalnoj zajednici u kojoj djelujemo angažiramo se i putem volontiranja, sklapanjem partnerstva na lokalnoj razini te sudjelovanjem u dobrotvornim akcijama. Neovisno o tome što je „Biti dio naše zajednice“ područje niže rangirano, svedjedno smo mu snažno posvećeni te neprekidno revidiramo našu aktivnost u zajednici kao i humanitarnu djelatnost. Cilj nam je maksimalno pozitivan utjecaj na lokalnoj razini, ali i osigurati globalan odjek te pružiti potporu Grupi u ostvarenju ciljeva i obveza.





Ciljevi:

- 1) Imati više humanitarnih i volonterskih aktivnosti
- 2) Doprinijeti i ulagati u naše lokalne zajednice
- 3) Angažirati se u našim lokalnim zajednicama

#### **Humanitarne aktivnosti i volonterstvo**

Društvo u Hrvatskoj je u posljednjih 12 mjeseci sponzoriralo Sa(n)jam knjige u Istri, važan kulturni festival knjiga i književnika, te je pokrovitelj nagrade Libar za vauk, koja se na festivalu dodjeljuje četvrtu godinu zaredom.

Društvo je, u suradnji s gradom Puloj, i ove godine sponzorirala humanitarni Božićni gala koncert koji se tradicionalno održava u Istarskom narodnom kazalištu u Puli. Novac prikupljen od prodaje karata doniran je institucijama i potrebitim pojedincima s područja Pule ili okolice.

Grupa je također podržala umjetničku izložbu za prikupljanje sredstava za Udrugu cerebralne paralize Istarske županije, donirala novi inkubator za Odjel za pedijatriju Opće bolnice Pula te podržala edukaciju fizioterapeuta u lokalnoj ustanovi za zdravstvenu njegu i fizikalnu terapiju Zlatne ruke.

Društvo je već niz godina sponzorirala i sudjelovala u humanitarnom radu Kluba žena liječenih od karcinoma dojke Gea, s obzirom na strukturu zaposlenika koju većinom čine žene i, nažalost, nekoliko je onih koje trebaju pomoć Kluba. Ova udruga pruža medicinsku i psihološku potporu članovima, među kojima ima i naših zaposlenika ili bivših zaposlenika.

U Njemačkoj je regionalni ured Društva organizirao dnevni izlet u Berlin za 50 djece iz Malteser Family Centrea Manna. Također, u sve hotele bila su postavljena božićna drvca za djecu Centra koja su bila okićena željama djece koje su zaposlenici pomogli ostvariti. Naposljetku, hotel Park Plaza Nürnberg je bio domaćin dobrotvornog buvljaka za djecu iz vrtića Lichtenhof Rummelsberger Diakonie.

#### **Doprinosi i ulaganja**

Osim financijskih doprinosa koje dajemo lokalnim zajednicama kroz dobrotvorne inicijative i prikupljanje sredstava, radimo i s nekoliko lokalnih organizacija na temelju beneficija. Ponosni smo što smo ove godine bili domaćin i podržali Međunarodni festival filmske glazbe i zvuka koji je održan u hotelu Park Plaza Histria u Puli. Festival promiče filmski zvuk i glazbu, kao i edukaciju, te svake godine nudi program koji se sastoji od predavanja, panel diskusija i radionica s međunarodnim gostima i glazbenim profesionalcima iz cijelog svijeta. Ove je godine po prvi puta u Hrvatskoj na festivalu dodijeljena Europska nagrada Camille za najbolje filmske skladatelje.

#### **Uključenost u našu lokalnu zajednicu**

Zapošljavanje osoba koje žive u blizini naših objekata osim što je dobro za okoliš, također podupire naš cilj da budemo djelom lokalnih zajednica u kojima poslujemo.

U Njemačkoj je hotel art'otel cologne bio domaćin speed dating događaja na sajmu poslova održanom na stadionu Rhein-Energie u Kölnu i prisustvovao na nekoliko velikih sajmova poslova koje su organizirale nacionalne agencije za zapošljavanje u cijeloj zemlji.

Također, kao primjer uključenosti u lokalnu zajednicu, možemo navesti suradnju s Međunarodnim sveučilištem primijenjenih znanosti Bad Honnef (IUBH) na otvaranju



programa dvojnog obrazovanja. Hotel art'otel berlin mitte sudjelovao je u migrantskom projektu u Berlinu koji je za svrhu imao zapošljavanje migranata na nekoliko operativnih pozicija unutar hotela te općenito njihovu integraciju na tržište rada.

I spomenuta suradnja sa Sveučilištem Jurja Dobrile u Puli te Pravnim fakultetom u Rijeci.

### Priznavanje i certificiranje

Dok razvijamo našu novu odgovornu poslovnu strategiju, važno nam je znati ispunjavaju li aktivnosti koje trenutačno provodimo zadane ciljeve zbog čega iznimno akreditaciju od strane treće strane. Nekoliko naših hotela surađivalo je s nadležnim tijelima za društveno odgovorno poslovanje i dobilo nekoliko potrebnih akreditacija. Nastavit ćemo revidirati slične inicijative za sve naše hotele.

Dodjeljuje	Vrsta nagrade/priznanja	Nagradu prima	Naziv nagrade/priznanja
TripAdvisor	Certifikat Izvrsnosti	Park Plaza Histria Park Plaza Arena Park Plaza Verudela Park Plaza Belvedere art'otel Budapest art'otel berlin mitte Park Plaza Waltreet Berlin Mitte Park Plaza Nürnberg	Certifikat Izvrsnosti
	Izbor Putnika	Park Plaza Verudela	Izbor Putnika 2018., pobjednik
	Program Zelenih Predvodnika	art'otel berlin kudamm art'otel berlin mitte Park Plaza Berlin Kudamm Park Plaza Wallstreet Berlin Mitte	Zeleni Predvodnik, zlato Zeleni Predvodnik, bronca Zeleni Partner Zeleni Predvodnik, bronca
Kamping udruženje Hrvatske	Najbolji hrvatski kamp	Arena Kažela Campsite Arena One 99 Glamping	Najbolji kampovi 2019
Hrvatska turistička zajednica i Hrvatska gospodarska komora	Turistički cvijet	Arena One 99 Glamping	Kamp s najboljom glamping ponudom
Turistička zajednica Istarske županije	Zlatna koza	Arena One 99 Glamping	Najbolji turistički proizvod 2018
Hrvatska udruga poslovnih žena i Hrvatska gospodarska komora	Najbolje poduzetnice u Hrvatskoj	Milena Perković, član Uprave i Financijski direktor	Najbolja menadžerica 2018.