

NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE

# ODGOVORNO POSLOVANJE

2019

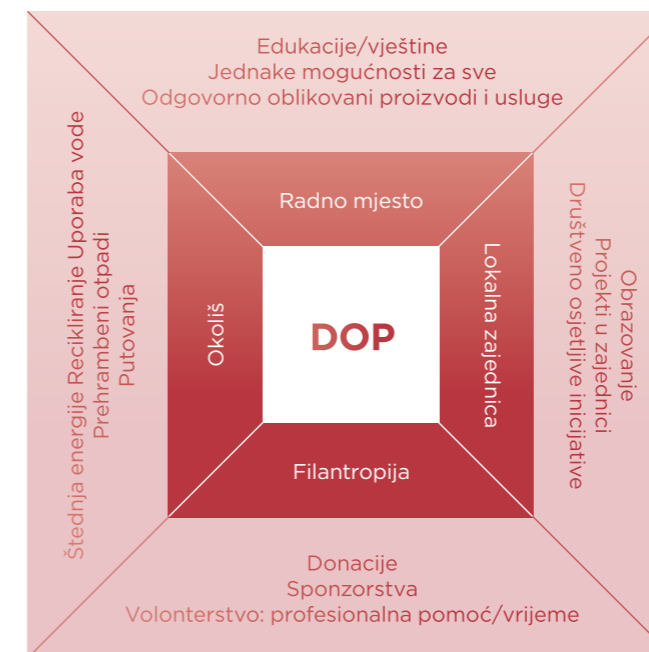
Arena Hospitality Group je prepoznata kao jedna od najdinamičnijih hotelskih grupa u CEE regiji. S 26 objekata u Hrvatskoj, Njemačkoj i Mađarskoj, uključujući kampove, mobilne kućice, hotele, restorane, spa u odmorišnim i gradskim središtima, svjesni smo naše odgovornosti prema etičkom i održivom poslovanju.

Radeći s PPHE Hotel Groupom osiguravamo da naši: Ljudi, odnosno naši gosti, članovi tima, partneri, dioničari; Mjesta, odnosno lokalna zajednica u kojoj djelujemo i naš Planet budu uključeni u sve što radimo.

## ODGOVORNO POSLOVANJE

### SVIJET PROMJENA

Svjesni smo, da ukoliko želimo biti održivi, naši se strateški ciljevi moraju usredotočiti na ljude, mjesta i planet kako bismo osigurali prosperitetni svijet u kojem poduzeća mogu uspješno poslovati. Usvojili smo program PPHE-a Odgovorno poslovanje u 2017. godini i nastavljamo osiguravati ostvarenje željenog iskustva gostu na održiv i autentičan način.



### STRATEGIJA ODGOVORNOG POSLOVANJA

Kao što je detaljno navedeno u našem Godišnjem izvješću za 2018. godinu, implementirali smo program Odgovorno poslovanje, PPHE Hotel Groupe u sve aktivnosti Grupe. Strategija je razvijana od strane PPHE-a u suradnji s Grupom, odnosno članovima tima iz Hrvatske, Njemačke i Mađarske temeljeno na našim prethodnim aktivnostima u 2018. godini, a u 2019. godini s fokusom na tri područja održivosti: Ljudi, Mjesta i Planet.

Tijekom 2019. godine u našim smo regijama nastavili s pozitivnim koracima u postavljanju ciljeva, pokretanju novih projekata i aktivnosti kojima smo podržali sva tri navedena područja.

Zadovoljni smo što svjedočimo da su strategiju Odgovornog poslovanja svi članovi tima prihvatili u svoje svakodnevne zadatke i aktivnosti.

Tijekom 2019. godine, PPHE Hotel Group formirala je Grupu odgovornog poslovanja, koja uključuje i ambasadore Grupe, koji predstavljaju Hrvatsku, Njemačku i Mađarsku, a koji su ključni za provođenje aktivnosti društveno odgovornog poslovanja.

PPHE Hotel Group nastavlja surađivati s Međunarodnim partnerstvom za turizam (ITP). ITP povezuje vodeće turističke poslovne subjekte da zajedničkim snagama surađuju na rješavanju izazova iz područja društveno odgovornog poslovanja, a posebno na područja vezana za održivost i moderno ropstvo.

Radeći s PPHE-om, identificirali smo niz programa, koji nam pomažu u dosljednosti i učinkovitosti i poboljšanju cjelokupnog izvještavanja o našim aktivnostima odgovornog poslovanja. Radujemo se pokretanju i napredovanju tih programa u 2020. godini. U nastavku su navedene aktivnosti, grupirane u tri područja, koje su obrađene u 2019. godini.

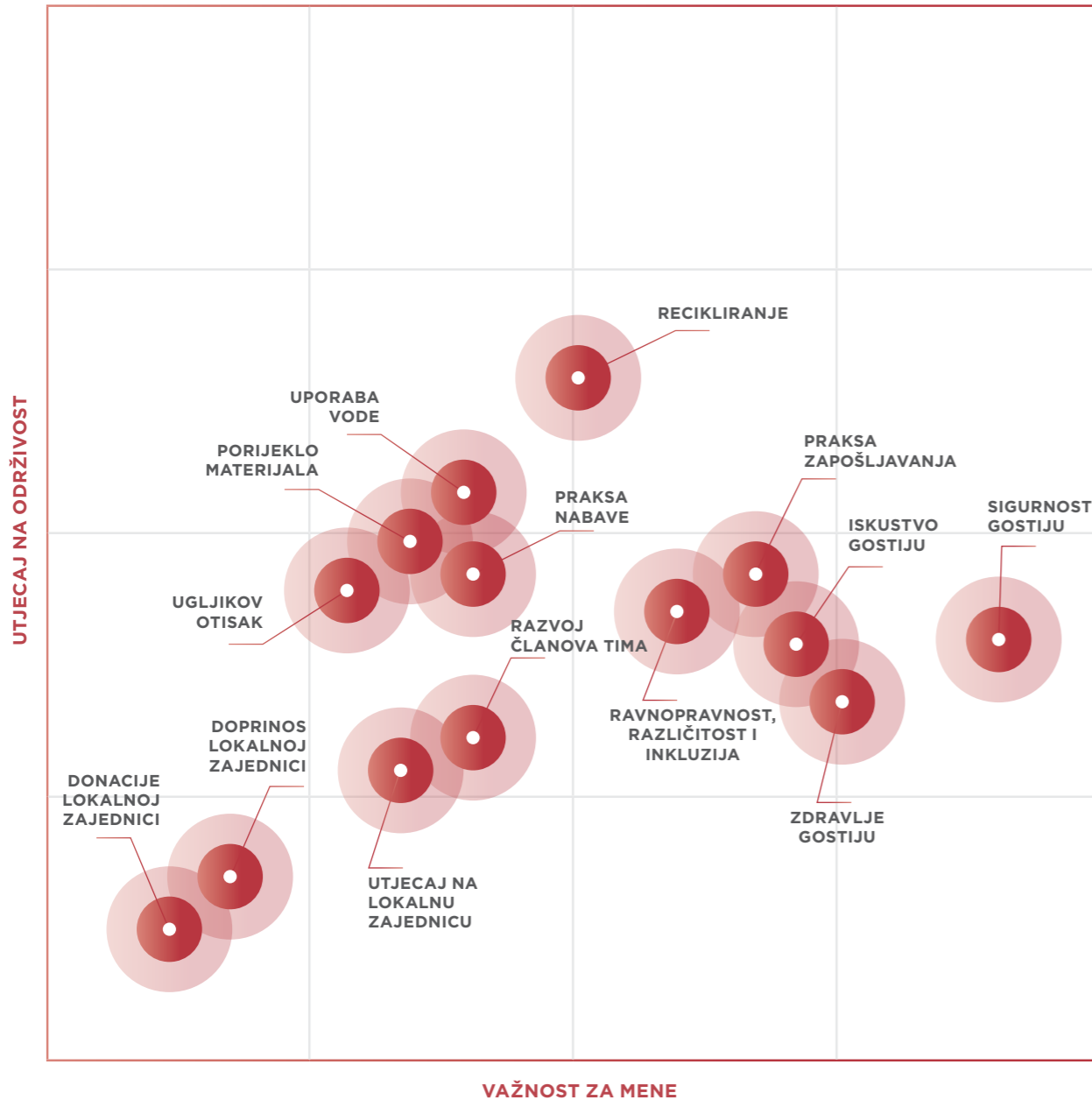
### NAŠA PROCJENA MATERIJALNOSTI

U suradnji s PPHE-om u 2018. godini proveli smo opsežno online istraživanje o materijalnosti s preko 4.000 ključnih dionika. Cilj identificiranja naših materijalnih područja bio je presudan za fokusiranje naših napora i upravljanje našim rizicima i mogućnostima.

Nakon pažljivog mapiranja, rezultati su ponderirani i

prikazani prema važnosti za dionike i prema utjecaju na održivost. Sigurnost gostiju rangirana je kao najviša po važnosti, a recikliranje je ocijenjeno najvišim u smislu utjecaja.

Aktivnosti, koje opisujemo u nastavku naši su dionici prepoznali kao važne za našu Grupu i zato ih pratimo kroz pokazatelje.



Rezultati su nam koristili kao podloga u određivanju prioriteta i kako bismo se usredotočili na aktivnosti i izvješćivanje.

1. Analizirali smo pitanja iz više izvora. Analiza utjecaja je uzela u obzir teme koje su sadržane u GRI standardima na temelju njihove važnosti za naš tim, partnere i goste.

2. Dionici su ocijenili važnost svakog pitanja kao i utjecaj na globalnu održivost. Četrnaest pitanja grupirano je u tri područja Odgovornog poslovanja: Ljudi, Mjesta i Planet. Uključili smo i otvoreno pitanje ukoliko postoji nešto što bi željeli dodati.

3. Online anketa poslana je svim ključnim dionicima. Oni su grupirani u tri kategorije:

- Gosti – poslovni gosti, odmorišni, poslovni sastanci i događanja, privatna događanja, restoran i bar i spa.
- Partneri i dobavljači – dobavljači roba i usluga, partneri u obrazovanju, dobrotvorni partneri, korporativni partneri i partneri kod zapošljavanja.
- Članovi tima – hoteli, korporativni ili regionalni ured, restorani te barovi i SPA.

To nam je dalo priliku da sagledamo važnost po kategorijama, usporedimo odgovore između gostiju, partnera i Grupe.

4. Grafički smo prikazali rezultate i usporedili odgovore dionika. Rezultati su ponderirani kako bi omogućili detaljnije usporedbe.

5. Rezultate smo usporedili s Međunarodnim partnerstvom za turizam (ITP). ITP kao nekonkurentna platforma za vodeće hotelijere, provela je analizu mapiranja i relevantnih etičkih, društvenih i okolišnih pitanja na razini hotelske industrije. Na bazi toga je stvorena matrica materijalnosti, koju svi hotelski lanci mogu koristiti kao podlogu za mapiranje vlastite materijalnosti.

6. Rezultat ocjene materijalnosti pregledala stručni tim odgovornog poslovanja.

### CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA

U 2015. godini su sve države članice Ujedinjenih naroda usvojile Globalne ciljeve održivog razvoja (SDG), zahtijevajući da se zemlje obvezuju na postizanje sedamnaest ciljeva, kako bi se postigla bolja budućnost za sve. Ciljevi se bave globalnim izazovima i imaju za cilj zaustaviti siromaštvo, borbu protiv nejednakosti, zaštititi naš planet te do 2030. godine omogućiti svima da žive u miru.

Radeći s PPHE-om vjerujemo da moramo preuzeti veću odgovornost za utjecaje našeg poslovanja. Usporedili smo naše poslovne aktivnosti i materijalna pitanja s Globalnim ciljevima održivog razvoja, kako bismo utvrdili gdje je naš utjecaj i kako bismo identificirali ciljeve, za koje mislimo da možemo doprinijeti.

Iako smo svoje aktivnosti mogli povezati s većinom od 17 SDG-ova cilja, pet je onih, koji su najviše bili usko povezani s našom svrhom i vrijednostima poslovanja.

# LJUDI

- Povezati razvoj s edukacijom
- Privući i zadržati talente
- Povećajte različitost na radnom mjestu
- Poboljšati iskustvo gostiju
- Osigurati zdravlje i dobrobit
- Osigurati fizičku i opću sigurnost gostiju

## ARENA HOSPITALITY GROUP KAO POSLODAVAC

Grupa zapošljava raznoliku radnu snagu u Njemačkoj, Mađarskoj i Hrvatskoj i promiče optimalno radno okruženje za svih naših 1.400 članova tima.

Naš je etos da s pravim stavom svatko može uspjeti i zato kod zapošljavanja tražimo pojedince, koji odražavaju ponašanje članova našeg tima. Naš model "We are Creators" podržava nas u učinkovitom zapošljavanju članova tima i izgradnji suradnje s obrazovnim sektorom, lokalnim vlastima i dobrotvornim organizacijama stvarajući novi način rada, koji podržava nastojanja PPHE-a i Grupe u stvaranju željene radne klime.

## RAVNOPRAVNOST, RAZLIČITOST I INKLUZIJA

Grupa osigurava da ravnopravnost i različitost budu prvi na dnevnom redu i budu održani tijekom cijelog poslovanja. Potpuno smo posvećeni pravednom tretmanu za sve bez obzira na njihovu rasu, spol ili nacionalnu pripadnost (kako je definirano Zakonom o jednakosti iz 2010. godine) te pružanju prilika za razvoj svim članovima našeg tima, gostima i dionicima.

### Grupa podržava raznolikost i promovira jednake mogućnosti za sve zaposlenike, studente i partnere bez obzira na njihovu:

- dob;
- invaliditet;
- promjenu spola;
- brak i građansko partnerstvo;
- trudnoća i roditeljski dopust (za majke i očeve)
- rasu (boju kože, etnička ili nacionalna pripadnost);
- religiju ili vjerovanje (uključujući nevjerovanje);
- spol/rod;
- seksualnu orijentaciju;
- zaštićene karakteristike, uključujući uzdržavane članove;
- socio-ekonomsku pozadinu/grupu;
- sindikalne aktivnosti; i
- nepovezane prethodne kaznene osude.

## DOBNA STRUKTURA - HRVATSKA

31.12.2019.

DOB	Stalni	Sezonci	Ukupno
0 -17	0	1	1
18 - 30	48	44	92
31 - 40	152	46	198
41 - 50	113	35	148
50+	172	28	200
<b>Ukupno</b>	<b>485</b>	<b>154</b>	<b>639</b>

15.07.2019.

DOB	Stalni	Sezonci	Ukupno
0 -17	0	2	2
18 - 30	56	610	666
31 - 40	155	143	298
41 - 50	116	110	226
50+	174	116	290
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>981</b>	<b>1.482</b>

### Raznolikost spolova - Hrvatska

- Na dan 15.07.2019.
- Ukupan broj zaposlenika (HC - Head count) 1.482 (žene: 785, muškarci 697, omjer: 53% : 47%).

	Uloge općenito	Žene : Muškarci Omjer %
Članovi tima	Svi članovi tima ispod razine voditelja	52 : 48
Voditelji timova ili voditelji smjena	Svi voditelji	80 : 20
Menadžment u objektima	Svi voditelji i asistenti direktora	58 : 42
Izvršni timovi u objektima	Direktori objekata i voditelji hrane i pića	43 : 57
Regionalni viši menadžment	Direktori/rukovoditelji/voditelji odjela	45,5 : 54,5
Viši menadžment u Upravi	Članovi Uprave	50 : 50

## RAZVIJAMO TALENTE

Naši zaposlenici ključni su za uspješnost našeg poslovanja. Zapošljavanje i stvaranje talenata od bitnog je značaja za kontinuirani uspjeh našeg poslovanja, kao i za osobni uspjeh svakog člana našeg tima. Stoga, podrška i poticanje članova tima, da razvijaju svoju karijeru unutar tvrtke, za nas su prioritet.

### Program razvoja

S razvojem talenta, ključnim fokusom za PPHE Hotel Group (PPHE), stvorili smo „PPHE Apprenticeship Academy“; program izobrazbe osmišljen u partnerstvu s obrazovnim ustanovama.

U Hrvatskoj, Društvo, i dalje nudi 4 stipendije srednjoškolcima iz Škole za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu. Članovi tima osposobljavaju, predaju i mentoriraju, uključujući odrasle osobe na prekvalifikaciji, i vode praksu za otprilike 55 učenika godišnje, koji uče za kuhare, konobare, kuhare slastičare i recepcionare. Nastavljamo naše partnerstvo s Fakultetom ekonomije i turizma u Puli te osim što smo ponudili gostujuća predavanja iz područja Upravljanje prihodima, Ljudskih resursa i Strateškog kontrolinga, nekoliko studenata je odradilo potrebnu pripremnju praksu u našem odjelu marketinga i prodaje. U 2019. godini jedan je naš student stipendist uspješno diplomirao i trenutno je zaposlen u našem timu ljudskih resursa. Blisko surađujemo s Agencijom za ruralni razvoj Istre u organiziranju radionica kuharstva tijekom proljetnog i jesenskog razdoblja.

U 2019. godini nastavili smo partnerstvo s otvorenim sveučilištem Diopter, vezano za potporu prekvalifikacije nezaposlenih osoba u lokalnoj zajednici, koji nude programe za buduće kuhare i barmene. Programe podržavamo u smislu praktične obuke. Osim partnerstva s Diopterom, u 2019. godini sklopili smo i partnerstvo s lokalnom Školom za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu, Pula vezano na projekt KLIK (KLIK Pula - Centar za Kompetentno cjeloživotno razvijanje inovativnih znanja i vještina u sektoru ugostiteljstva i turizma Pula). Riječ je o projektu vrijednom 35 milijuna eura, koji se financira iz EU fondova i usredotočit će se ne samo na kvalificiranje postojećih srednjoškolaca za karijeru u turizmu (kuhari, konobari, slastičari i recepcionari), već će ponuditi i prekvalifikacije za odrasle osobe, koje žele stvarati karijeru u gore navedenom zanimanju. Društvo će podržati projekt kroz praktične programe obuke i specijalistička gostujuća predavanja. Kroz ovo partnerstvo moći ćemo privući i prepoznati talente ključne za poslovanje.

U Njemačkoj smo nastavili partnerstvo s IUBH-om (Campus Berlin Study & Life), međunarodnim sveučilištem s kampusom, čije se sjedište nalazi u Berlinu. Naša uloga

u ovoj suradnji je praktično obrazovanje u operacijama i u administraciji. U 2019. godini imali smo tri studenta u našim hotelima u Berlinu. Njihov glavni predmetni studij je turizam i računovodstvo. Kroz trogodišnju praksu steći će iskustvo rada u svim operativnim i administrativnim odjelima i sudjelovati u svim potrebnim edukacijama. Na taj način, omogućujemo im upoznavanje sa svim područjima rada u našoj industriji te ih nakon završenog studija, nastojimo zadržati u radnom odnosu. Za vrijeme studija, podmirujemo troškove njihovog studiranja. U 2020. godini nastojati ćemo dogovoriti suradnju i s drugim sveučilištima i lokalnim hotelskim akademijama u Njemačkoj i Mađarskoj. U pogledu stažiranja imamo nekoliko partnerstava s nizozemskim hotelskim školama. Studenti dolaze u Njemačku kako bi pohađali semestar u inozemstvu. Kako bismo im omogućili da steknu svoje radno iskustvo, nudimo im rad u operacijama naših hotela.

## ZDRAVLJE I DOBROBIT

Svjesni smo važnosti stvaranja dugoročne kulture za podršku mentalnog zdravlja i dobrobiti unutar društva. Želimo promovirati mentalno zdrav okoliš, prevenirajući probleme, koji se mogu spriječiti i omogućavamo ljudima da napreduju i postanu produktivniji.

Društvo je pokrenulo proces stjecanja certifikata "Živjeti zdravo - Tvrtka prijatelj zdravlja", kojeg je pokrenuo Hrvatski institut za javno zdravstvo. Glavni cilj projekta, kojeg sufinancira Europska unija iz Europskog socijalnog fonda, je prepoznavanje i promicanje zdravih vrijednosti, poboljšanje radnog okruženja i zdravlja zaposlenika. Jedno od aktivnosti biti će i predavanje, koje se odnosi mentalno zdravlje. Nakon ocjenjivanja aktivnosti Društva u vezi s promicanjem zdravlja i poboljšanjem radnog okruženja i obrazovanja, certifikat će se dodijeliti za razdoblje od dvije godine.

## ANGAŽIRANOST ČLANOVA TIMA

Radeći s PPHE-om mjerimo angažiranost zaposlenika od 2015. godine što i dalje nastavlja igrati važnu ulogu u daljnjem razvoju Grupe.

Svake godine članovima tima postavljaju se detaljna pitanja o njihovom radu, menadžeru, timu i tvrtki, a izrađuje se i ukupni rezultat angažmana. Pitanja su razvijena na više jezika kako bi se uklonilo što više prepreka ulasku i potaklo sudjelovanje.

U 2019. godini 1.300 članova tima sudjelovalo je u anketiranju, na kojeg je odaziv bio od 87%, a Indeks angažmana zaposlenika ostao je vrlo visok, a iznosio je 83,8.

## SIGURNOST I ZAŠTITA

Sigurnost, zaštita i dobrobit naših gostiju i članova tima ostaje naš prioritet u svakom trenutku. Kao prioritet, to je uključeno u našu kulturu i poslovnu praksu i predstavlja ključni pokretač timskog rada. Naša Uprava i direktori vode računa da se dovoljno vremena, resursa i edukacije osigura ne samo za održavanje naših visokih standarda, već i nastojanje za kontinuiranim unapređenjem.

Svi objekti imaju izrađen Krizni plan s uključenim postupcima u izvanrednim situacijama. Ovaj se plan redovito testira interno i eksterno i redovito komunicira svim menadžmentima hotela i šefovima odjela kako bi se osiguralo da su svi u potpunosti svjesni i kompetentni u svojoj ulozi i odgovornosti u slučaju bilo kakvih kriznih događaja u hotelu ili u blizini.

Svi hoteli imaju licenciranu procjenu rizika od požara, koja je u potpunosti u skladu s Uredbom o regulatornoj reformi (protupožarna sigurnost) iz 2005. i regionalnim zahtjevima za zaštitu od požara. Svaki hotel ima stroge mjere sigurnosti, uključujući planove evakuacije u hitnim slučajevima. Mjere uključuju protupožarni sustav (30% hotela), detektori dima (90% hotela i 50% turističkih naselja), vatrootporno razdvajanje dijelova zgrada (što uključuje vrata otporna na vatru i dima i ventilacijske sustave), nadzorne kamere, obuku timova, kao i stalnu obuku za cijelu evakuaciju hotela. Svi hoteli su 24 sata dnevno pod nadzorom tijekom sezone (tijekom cijele godine otvoreno je samo 1-2 hotela). Aktivno radimo na poboljšanjima, tako da svake godine još jedan objekt dobije novi ili obnovljeni sustav za detekciju i gašenje požara.

Ozbiljno shvaćamo privatnost naših gostiju. Tijekom godine revidirali smo sve sustave i politike kako bismo osigurali da smo usklađeni s GDPR-om kako bismo osigurali da privatnost naših gostiju i dalje ostaje prioritet. Da bismo ih ispunili, identificirali smo način postupanja s podacima i uspostavili smo politike za njihovu obradu u skladu s novim europskim zakonom. Imamo uspostavljen sustav za prepoznavanje odstupanja od propisanih postupaka obrade podataka, koristeći tehnologiju ili osobne prijave na neku od naših telefonskih linija. Također smo osmislili i trenutno provodimo novi sustav treninga za članove našeg tima koji im omogućava da prijave bilo koju zloupotrebu osobnih podataka na našu telefonsku liniju, omogućavajući nam ublažavanje i sprečavanje daljnjeg rizika.

## LJUDSKA PRAVA

U suradnji s PPHE Hotel Grupom, zahtijevamo od svih članova tima da se pridržavaju načela i politike Grupe, koje se odnose na poslovnu etiku i borbu protiv mita i korupcije. Tijekom 2013. godine, uveli smo Etički kodeks i povjerljivu zviždačku politiku na kršenje zakona, koji se odnosi na sve članove tima u Grupi. Zahtijevamo poštivanje cijelog niza antikorupcijskih politika, uključujući politiku o darovima, koja se odnosi na sve komercijalne transakcije i ostale transakcije u koje smo uključeni. To uključuje zabranu davanja političkih donacija, nuđenja ili primanja neprimjerenih darova ili izvršavanja neprimjerenih plaćanja, koja bi utjecala na ishod poslovanja. Naše politike i smjernice u ovom području redovito se preispituju. Ta su pravila uključena u naš program osposobljavanja i uvađanja u poslovanje „Osjećam se dobrodošlo“. Predavanja se održavaju na jeziku lokalnog govornog područja.



# MIJESTA

- Povećati naše humanitarne i volonterske aktivnosti
- Doprinijeti i ulagati u zajednicu u kojoj poslujemo
- Uključiti se u lokalnu zajednicu

## LOKALNA KUHINJA I KULTURA

Kao dio kulture, baštine, običaja i svakodnevnog života ljudi, lokalna se gastronomija sa svojim okusima i mirisima ističe kao nezaobilazna sastavnica turističke ponude. Uživanje u hrani danas je sve značajniji motiv za putovanje, ali i bitan element ukupnog doživljaja i zadovoljstva.

Arena Hospitality Group organizira Dane lokalne kuhinje, što našim gostima omogućuje da uživaju u tradicionalnim jelima Hrvatske i upoznaju se s hrvatskom narodnom nošnjom. Dani lokalne kuhinje popraćeni su nastupom kulturno-umjetničkih društava kako bi obogatili cjelokupno iskustvo gostiju. Na taj način Arena Hospitality Group pridonosi promociji kulturnih vrijednosti lokalne zajednice i podupire lokalne proizvođače.

Tim Društva kreirao je Kuharicu istarskih specijaliteta. Uz svaki obrok, naš sommelier preporučuje vino, a naš barmen različite koktele. Predstavljene recepture jela i koktela prate nas kroz godinu, iz mjeseca u mjesec, i podsjećaju nas na neke, možda zaboravljene, ali esencijalne mirise, okuse i uspomene koje smo željeli prenijeti našim gostima. Kvaliteta i ponuda hrane, koju poslužujemo našim gostima je važna i mnogi naši restorani nabavljaju lokalne proizvode izravno s tržnica, a jelovnici se razvijaju kako bi dali veći izbor veganima, vegetarijanskim i drugim dijetama. Definirani su brojni detoks programi poput klasičnih dnevnih obroka (doručak/ručak) i raznih detoks užina, sokova i čajeva.

## SURADNJA S LOKALNOM ZAJEDNICOM

Društvo je posvećeno suradnji sa svojom lokalnom zajednicom utječući na promjene u okruženju u kojem poslujemo s našim hotelima, apartmanskim naseljima i kampovima, restoranima, barovima i spa centrima.

Na razini Grupe podržavamo razne dobrotvorne organizacije u našim lokalnim zajednicama. To uključuje Breast Cancer i Movember. U 2019. godini Movembru su se uključili mnogi članovi tima, gosti hotela, restorana, barova, SPA, centralnog ureda u Njemačkoj i Mađarskoj, koji su svojim aktivnostima i donacijama pomogli podizanju svijesti o bolestima muškaraca.

Osim aktivnosti potpore od strane Uprave Društva, svaki objekt vlastitim programima potpore doprinosi dobrobiti lokalne zajednice. Tijekom cijele godine rade na aktivnostima kao što su na primjer, sakupljanje donacija, volontiranje i davanje poklona u naravi.

## Podrška djeci i obiteljima

- Tim iz Njemačke pozvao je djecu iz vrtića MANNA iz Neuköllna, koji je socijalno slabije razvijeno područje Berlina, u Berlinski zoološki vrt. Hotel Park Plaza Berlin Kudamm pripremio je 70 kutija sa zdravim obrocima.
- Njemačka Hotel Park Plaza Berlin Kudamm i art'otel

berlin kudamm, donirali su novi pijesak za igralište vrtića „Heilig Geist“ u Willmersdorfu/Charlottenburgu, koje je područje u kojem se nalaze oba hotela.

- U sklopu prvog Pulskog Maratona, 22. rujna 2019. godine održana je prva utrka „Arena Kids Run“. Utrka je održana u tri kategorije 3 do 6 godina, 7 do 10 godina i 11 do 14 godina, sa startom i ciljem ispred pulskog Amfiteatra. Na prvoj Arena Kids Run utrci sudjelovalo je stotinjak djece. Vjerujemo, kako će utrka postati tradicionalna i privlačiti iz godinu u godinu velik broj djece te poticati djecu na sport i zdrav način života.

## Podrška lokalnoj zajednici

- Osim što Društvo poštuje zakone o ravnopravnosti, društvene standarde javne dužnosti i povelje o građanskim pravima (međunarodne i europske), podržava raznolikost i promiče jednakost mogućnosti za sve zaposlenike, studente, klijente i partnere. Tekop Nova je ustanova za zapošljavanje osoba s invaliditetom s kojom je Društvo dogovorilo izradu ukrasnih torbi za božićne poklone.
- Hotel Park Plaza Histria Pula je ustupio svoje prostore za održavanje koncerta profesorima Glazbene škole Ivana Matetića-Ronjgova Pula, koji je održan u čast 70. obljetnice škole.
- U 2019. godini Društvo je potpisalo partnerstvo s UNICEF-om. Partnerstvom se želi podržati UNICEF-ov program „Za snažniju obitelj“. Ovo partnerstvo ima za cilj prikupljanje sredstava za pomoć i socijalnu podršku obiteljima suočenim s poteškoćama. Prikupljanje sredstava bit će organizirano kroz različite aktivnosti u različitim odjelima, a minimalni iznos, koji će AHG donirati UNICEF-u, bez obzira na ishod aktivnosti prikupljanja sredstava, bit će godišnje 100.000 HRK u 2020. i 2021. godini. Uz to, dio zaposlenika Društva prošao je UNICEF-ovu edukaciju "Djeca su naš najvažniji posao". Cilj ove edukacije je poštivanje i promicanje dječjih prava ne samo kroz različite oblike donacija, već i s više inkluzivnog angažmana, koji će nam kroz poslovne, društvene i aktivnosti usmjerene očuvanju okoliša, pomoći da postanemo bolji partneri djece i zaštiti njihovih prava.

## KLJUČNE PORUKE

Društvo:

- podržava UNICEF-ov program „Za jaču obitelj“ u hotelima, apartmanskim naseljima i kampovima;
- je prva hotelijerska tvrtka u Hrvatskoj, koja na jednostavan način otvorila vrata UNICEF-ovom programu „Za snažniju obitelj“;
- s UNICEF-ovim programom „Za snažniju obitelj“,

ranjivoj djeci pomaže osigurati bolje životne uvjete i bolju budućnost;

- je prva hotelijerska tvrtka u Hrvatskoj, koja ima dugoročno partnerstvo s UNICEF-om;
- je prva hotelijerska tvrtka u Hrvatskoj, koja se pridružila suradnji UNICEF-a te Turističke zajednice i Ministarstva turizma Republike Hrvatske;
- je prva tvrtka, koja je donirala prikupljanje sredstava putem samostalnih uređaja za dobrovoljne donacije korisnika i posebnih POS terminala;
- je prva hotelijerska tvrtka u Hrvatskoj, koja je provela CRIA proces (Children's Rights Impact Assessment Process), odnosno analizu utjecaja poslovanja na dječja prava
- Ljetna sezona započela je humanitarnim koncertom The Rocks & Stars @ Cave Romane Music Festival, gdje su Arena Hospitality Group i Bina Istra podržali UNICEF-ov program za djecu u Hrvatskoj. Iznos od 75.000 kuna doniran je Općoj bolnici u Puli, kako bi između ostalog poboljšao uvjete za sve buduće majke u rodilištu.
- Nakon uspješne sezone Društvo je organiziralo tradicionalnu zabavu zaposlenika, koja je bila humanitarnog karaktera. Zaposlenici su sudjelovali u tomboli, a sakupljena sredstva donirana su UNICEF-u.

#### UMJETNOST I KULTURA

- Društvo je inicijator projekta „Verudela Art Park“ s ciljem obogaćivanja kulturne turističke ponude destinacije i promocije lokalnih umjetnika na pristupačnom javnom prostoru. Art Park se nalazi na poluotoku Verudela i prostire se na 5.500 četvornih metara gdje je izloženo sedam monumentalnih umjetničkih djela. U suradnji s Gradom Pulom, Turističkom zajednicom grada Pule i Zagrebačkom bankom, uloženo je 4,35 milijuna kuna, od čega je Društvo uložilo 375.000 kuna. Osim investicije, Društvo je dugotrajno zaduženo za održavanje Art Parka, za dobrobit lokalne zajednice i gostiju.
- Društvo je sponzoriralo Sa(n)jam knjige u Istri, važan kulturni festival knjige i autora i zaštitnik je nagrade Libar za Vajk, koja se dodjeljuje na festivalu već petu godinu zaredom. Ove godine sponzorirani iznos bio je 75.000 kuna.
- I 2019. godine Društvo, u partnerstvu s Gradom Pulom, sponzorira humanitarni božićni gala koncert, koji se tradicionalno održava u Istarskom narodnom kazalištu u Puli. Sredstva prikupljena od prodaje ulaznica u iznosu od 25.000 kuna, donirana su atletskom klubu osoba s invaliditetom „Spektar“.

Sve naše aktivnosti stvaraju pozitivne utjecaje na lokalnoj razini, međutim, prepoznali smo potrebu za boljim izvještavanjem o našim naporima, rezultatima i utjecaju. U 2020. godini obvezali smo se razviti strateški plan djelovanja na razini lokalne zajednice, koji će biti usklađen s našom osnovnom poslovnom djelatnosti.

#### PODRŽAVAMO LOKALNU ZAJEDNICU DAJUĆI SVIMA PRILIKU ZA RAD

U našoj se lokalnoj zajednici zalažemo da svima pružimo priliku za rad, a poseban nam je cilj pružiti potporu u razvoju karijera potrebitim i siromašnim osobama. U Hrvatskoj smo nastavili partnerstvo s Diopterom na projektu EduTurizam u suradnji s Institutom za razvoj tržišta rada. Tijekom prve faze projekta brojni pojedinci su završili obuku za kuhare. Druga faza projekta naglasit će razvojni program za animatore i barmene-bariste. Cilj projekta je pružiti vještine nezaposlenim pojedincima i uključiti ih u rad u ugostiteljstvu uglavnom za sljedeća zanimanja: senior animatora, barmena-barista i kuhara.



# PLANET

- Smanjiti emisiju ugljičnog dioksida
- Smanjiti potrošnju vode
- Smanjiti količinu otpada i povećati recikliranje
- Povećati nabavu temeljenu na etičkim i ekološkim principima
- Otisak našeg društva



## EKOLOŠKI OTISAK NAŠEG POSLOVANJA

Kako bi povećali vrijednost naše imovine imamo program ulaganja, razvoja i obnove naših objekata. Inovativni dizajn, ključan je u stvaranju jedinstvene prilike, kako bismo osigurali preduvjete da naši projekti budu u skladu s očekivanjima gostiju, ekološkim i društvenim pitanjima i budućim trendovima. Tijekom faze planiranja repozicioniranja naših objekata unutar Hrvatske, fokusirani smo od samog početka na održivost. Ukoliko je to moguće, namještaj osvežimo i stavimo ponovo u uporabu ili darujemo u dobrotvorne svrhe udrugama u lokalnoj zajednici.

## SMANJENJE OTPADA

Radeći s PPHE-om, proveli smo anketu materijalnosti i recikliranje identificirali kao najveći utjecaj na održivost našeg poslovanja.

U četvrtom tromjesečju 2019. godine, Grupa je radila s PPHE-om u sklopu nove grupe za strategiju otpada, kako bi identificirali ključne prioritete i donijeli cjelovite i brže odluke za smanjenje našeg otpada.

S PPHE-om surađujemo s timom za nabavu, kako bismo smanjili stvaranje otpada u našem poslovanju. Tijekom natječaja, razmatramo utjecaj proizvoda i način na koji su pakirani. To uključuje "skrivenu ambalažu", ambalažu u koju proizvodi dolaze, kako bi se osiguralo da otpad od ambalaže može biti vraćen dobavljaču, a ambalaža koju koristimo je ograničena na samo ponovni, reciklirani ili biorazgradivi otpad. Sve naše hotele potičemo da smanje količine otpada, a to postizemo na više načina.

U skladu sa strategijom Odgovornog poslovanja, za tisak Arena News-a i Obračun isplaćene plaće korist se ekološki papir, koji ima certifikate FSC® (FSC C017326) i Blue Angel. Uбудuće će zaposlenici AHG-e ta dva dokumenta dobivati na papiru, koji je isključivo ili u velikoj mjeri, načinjen od recikliranih vlakana te definira kriterije glede razreda kvalitete iskorištenog recikliranog papira i kemikalija. Time doprinosimo stvaranju dugoročno održivog i odgovornog poslovnog modela te ostvarenju postavljenog cilja da povećamo korištenje materijala koji poštuju okoliš.

Istinski smo svjesni da je problem uporabe jednokratne plastike na prioritetnom mjestu dnevnog reda za potrošače i gospodarstvo. Europski Parlament odobrio je novi zakon, kojim se zabranjuju plastični predmeti za jednokratnu upotrebu do 2021. godine i u suradnji s PPHE-om trenutno razmatramo sve predložene zabranjene predmete za jednokratnu upotrebu, kao dio naše strategije otpada, kao i poduzimanje mjera za smanjenje našeg ukupnog otpada sada i u budućnosti.

Otpad kojeg je moguće reciklirati i ponovno upotrijebiti,

reciklirali smo u ukupnoj količini od 1.192 tona, što je 201,6 tona više ili 20,4% (2018.: 990,0 tona).

## ENERGENTI I EMISIJE UGLJIČNOG DIOKSIDA

Većina naše potrošnje energije odnosi se na grijanje i hlađenje naših objekata. Za nas je važno pratiti potrošnju energije kroz naš sustav praćenja energije kako bismo prepoznali područja za kratkotrajno i dugoročno poboljšanje, kao i maksimizirali energetsku učinkovitost putem naših sustava kontrola.

Kontinuirano ulažemo u tehnologiju kako bismo smanjili emisije ugljičnog dioksida i potičemo naše goste da budu održivi. Nakon uspješne ugradnje dvije vrste stanica za punjenje električnih vozila (Tesla i za ostala električna vozila) u našim objektima Park Plaza Belvedere, Park Plaza Verudela i Arena One 99 Glamping, i u novootvorenom kampu Arena Grand Kažela Campsite, nakon završene prve faze investicija, nudimo dvije stanice za punjenje električnih vozila.

Radeći s PPHE-om, nastavljamo promovirati naš program 'Save tomorrow, today', gdje aktivno uključujemo naše goste u smanjenje utjecaja na okoliš kroz smanjenje potrošnje vode, električne energije i sredstava za čišćenje, koje se koriste u našim objektima.

Kao rezultat navedenog, na razini Grupe uspješno smo smanjili emisiju CO<sup>2</sup> za 674,5 t ili 48,9%, koja je u 2019. godini iznosila 705,8 t godišnje (2018: 1.380 tona godišnje).

## ZAŠTITA VODE

Očuvanje vode je za nas presudno, i dalje ulažemo u tehnologiju za učinkovitu uporabu vode. Također smo se obvezali u hotelske sobe ugraditi sustave za omekšavanje vode u svrhu smanjenja kamenca, smanjenja upotrebe kemikalija za čišćenje i poboljšanje kvalitete vode.

Ohrabujemo goste da razmisle o svom utjecaju na okoliš i štede vodu putem programa ponovnog korištenja ručnika i posteljine.

S obzirom na lokalitet gdje se nalaze naši objekti u Hrvatskoj, poduzimamo sve potrebne mjere u cilju zaštite naših plaža i morskog svijeta. U 2019. godini Društvo je nagrađeno Zlatnom plaketom za 15 godina vjernosti Plavoj zastavi kroz ekološki program zaštite okoliša, mora i priobalja s misijom promicanja održivosti u turističkom sektoru kroz obrazovanje o okolišu, zaštitu okoliša i druge prakse održivog razvoja.