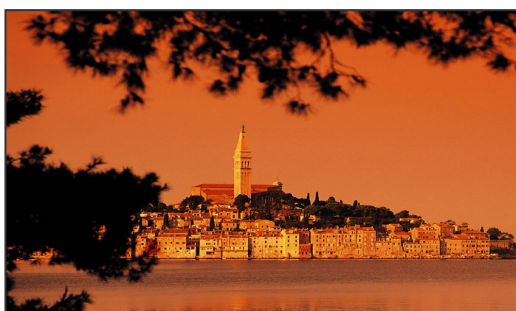


POROČILO O TRAJNOSTI

TO POROČILO JE LAST DRUŽBE MAISTRA D.D. IN SE NE SME RAZMNOŽEVATI ALI KOPIRATI BREZ DOVOLJENJA UPRAVE.

ZGODOVINSKI RAZVOJ

MAISTRA d.d. je ena od vodilnih hotelirskih družb na lokacijah Rovinj, Vrsar, od nedavnega Dubrovnik in Zagreb ter članica skupine Adris.



MAISTRA
HOSPITALITY
GROUP



Maistra d.d. je nastala kot nova družba z združitvijo dveh turističnih družb, Jadran-turist Rovinj d.d. in Anita d.d. Vrsar, marca 2005, s katero je podedovala okrog 50 let izkušenj v turističnem poslovanju. V kombinaciji z uporabo novih tehnologij so bili prek uvedbe mednarodnih standardov turistične panoge ob polnem spoštovanju standardov trajnostnega razvoja ter posebni skrbi za ohranitev okolja kot najpomembnejšega vira postavljeni temelji prihodnjega razvoja družbe.

Delo v turizmu je podvrženo zahtevam ter številnim izzivom, največji izziv in hkrati tveganje pa se je pojavilo prav leta 2020 z globalno zdravstveno krizo, pandemijo COVIDA-19. Poleg ostalih področij je bilo ogroženo tudi celotno turistično poslovanje, pri čemer je postala prednostna naloga vzpostavitev epidemioloških ukrepov,

usmerjenih v preprečevanje širjenja bolezni ter ohranitve zdravja vseh vključenih. Pri izbiri destinacije so bili gostje v prvi vrsti osredotočeni na visoke higienske standarde.

Med potekom pandemije se spoštujejo priporočila štaba (nacionalnega, županijskega), vsi zaposleni pa morajo med delom nositi zaščitne maske. Ukinjena je samopostrežba hrane (strežejo jo natakarji), spoštuje se predpisana razdalja med mizami ali osebami v restavracijah in drugih prostorih, obvezna so razkužila ob vseh vhodih v objekte/skupne prostore, objekti se obvezno prezračujejo in razkužujejo, omejeno pa je tudi število uporabnikov posameznih prostorov in aktivnosti. Kongresi, sestanki in ostali dogodki so odvisno od števila udeležencev začasno onemogočeni.

Zaradi pojava pandemije se znova preučujejo načela trajnostnega razvoja turizma, ki se bodo posledično najbrž spremenila.

Opredeljenost Maistre za izpolnitev zahtev, ki si jih je sama določila, se potrjuje z uporabo naslednjih pravilnikov:

- Pravilnik o kakovosti
- Pravilnik o trajnostnem poslovanju
- Pravilnik o delovnih standardih in človekovih pravicah
- Pravilnik o zaščiti pravic otrok
- Pravilnik o varovanju zdravja in varnosti pri delu
- Pravilnik o skupnosti
- Pravilnik o varstvu okolja

Tudi med trajanjem COVIDA-19 je pooblaščen certifikacijska hiša certificirala in preverjala standarda ISO 9001:2015 in ISO 14001:2015, integriran sistem upravljanja kakovosti in HACCP.

PRAVILNIK O KAKOVOSTI IN PRAVILNIK O TRAJNOSTNEM POSLOVANJU

Naš osnovni cilj je zagotoviti nepozabno bivanje v objektih Maistre z željo pričakovane vrnitve starih in prihoda novih gostov, pri čemer

- se zavedamo, da je gost osrednja oseba in smo mu vsi na voljo;
- moramo razumeti in biti sposobni izpolniti želje naših gostov;
- se moramo do gostov obnašati spoštljivo.

Merjenje kakovosti izdelkov in storitev se spremlja prek

- komentarjev, reklamacij in pritožb;
- predlogov zaposlenih;
- portala TrustYou;
- zunanjih in notranjih revizij.

V letu 2020 je sezonski cikel spremljanja ocen na portalih potekal od 1. 6. do 30. 11. 2020. V tem obdobju je v Maistrinih objektih zaradi pandemije bivalo 193.786 gostov, medtem ko je bilo zbranih in obdelanih samo 9782 anketnih vprašalnikov.

Komentarji, reklamacije in pritožbe se obravnavajo takoj in se večinoma rešijo na licu mesta na zadovoljstvo naših gostov, saj vedno spoštujemo načelo, da ima gost vedno prav.

Zunanje in notranje revizije zaposleni sprejemajo kot priložnost za izboljšanje ponujenih storitev, zato sta nam pohvala/sklep zunanjih revizorjev pomembna. Citat:

- **Organizacija uporablja mehanizme sistema upravljanja kakovosti in okolja zaradi odkrivanja področij, ki jih lahko izboljša. Za odkrita področja, ki se lahko izboljšajo, se določijo cilji in načrti aktivnosti ter se spremlja stanje njihovega uresničevanja. Izrekamo pohvalo urejenosti vzdrževanja sistema upravljanja kakovosti in okolja.**

Portal TrustYou je dober pokazatelj kakovosti glede na konkurenčna podjetja.

Uprava družbe je opredelila tudi **pravilnik trajnostnega poslovanja**, katerega cilj je integrirati filozofijo trajnostnega razvoja v vse aktivnosti organizacije in vzpostaviti ter promovirati primere zdrave prakse v našem poslovanju, kot je na primer zavezanost zmanjšanju negativnih vplivov na okolje, in sicer:

- z zagotavljanjem varnih in zdravih delovnih mest;
- z uporabo pravilnika o trajnostnem poslovanju z jasnimi in opredeljenimi odgovornostmi;
- z upoštevanjem potreb skupnosti;
- z ohranjanjem naravnih virov prek ponovne uporabe in recikliranja;
- z uporabo postopkov v okviru lastnega delovanja, ki ne vplivajo negativno na okolje;
- z zagotavljanjem odgovorne uporabe energije v celotni organizaciji;
- s sodelovanjem pri prizadevanjih za izboljšanje varstva okolja in njegovega razumevanja;
- s stalnim ukrepanjem z namenom izboljšanja stanja okolja;
- z izvajanjem stroge revizije, evalvacije in samoocene upoštevanja tega pravilnika;
- s sodelovanjem z dobavitelji, ki spoštujejo enak pravilnik o trajnostnem poslovanju;
- s povečanjem osveščenosti med našimi zaposlenimi, gosti, dobavitelji in uporabniki na vseh ravneh prek izobraževanja in motivacije, in sicer na okolju prijazen način.

PRAVILNIK O DELOVNIH STANDARDIH, ČLOVEKOVIH PRAVICAH IN ZAŠČITI PRAVIC OTROK

Zavezani smo spoštovanju mednarodnih človekovih pravic v okviru lastnega področja vplivanja in zagotoviti, da slednje niso v nobenem primeru kršene.

Med mednarodne instrumente, ki družbo Maistra d.d. usmerjajo pri sestavljanju lastnega pravilnika o varovanju človekovih pravic in pravic delavcev, spadajo: *Splošna deklaracija človekovih pravic*, *Konvencija o otrokovih pravicah*, *Konvencija o pravicah invalidov* in *Izbirni protokol h Konvenciji o pravicah invalidov*, *Konvencija o minimalni*

starosti za zaposlitev, Konvencija o ukinitvi vseh oblik diskriminacije žensk in Izbirni protokol h Konvenciji o odpravljanju vseh oblik diskriminacije žensk ter Konvencija o prepovedi najhujših oblik dela otrok in takojšnjem ukrepanju za njihovo odpravo.

Pri vsakodnevem poslovanju upoštevamo veljavne predpise Republike Hrvaške in Evropske unije, v skladu s katerimi spoštujemo vse zaposlene in sodelavce, s ciljem doseganja zadovoljstva zaposlenih in uresničitve njihovih osebnih ambicij prek možnosti napredovanja v službi in aktivnega sodelovanja pri rasti in razvoju Maistre d.d.

Ne podpiramo nobene oblike diskriminacije na delovnem mestu in nobenega vedenja, ki ogroža dostojanstvo človeka, tako v delovnih kot poslovnih odnosih ter zunaj njih.

Zavezani smo podpiranju svobode združevanja in dejanskemu priznavanju pravic do kolektivnega pogajanja z ukinitvijo vseh oblik prisilnega dela, dela otrok in diskriminacije v zvezi z zaposlovanjem in izbiro poklica.

Spoštujemo pravice zaposlenih do včlanitve v delavska združenja (sindikate) in pravico do izstopa iz njih. Aktivno podpiramo in izvajamo kolektivna pogajanja na panožni ravni s sindikalnima združenjema Sindikat Istre, Kvarnerja in Dalmacije ter Sindikat turizma in storitev Hrvaška. Podpisana je kolektivna pogodba za vse zaposlene, ki ima vlogo temeljnega akta za zagotovitev pravic delavcev in presega zakonske predpise, letno pa se izvajajo tudi kolektivna pogajanja, ki opredeljujejo znesek minimalnega nadomestila/plače in delovne pogoje.

Za vsako kršitev dostojanstva zaposlenih so imenovane ustrezne pooblaščen osebe.

Vsak zaposleni ima pravico oziroma dolžnost predlagati izboljšave v delovnih postopkih ali v zvezi s pogoji dela.

Spoštujemo predpisane smernice uvajanja novega zaposlenega v delo, načrtovanja in spremljanja dela vsakega zaposlenega ter vrednotenja in nagrajevanja, ki sta odvisna izključno od delovnih rezultatov in spoštovanja Maistrinih vrednot.

Izdelan je tudi Priročnik za zaposlene Maistre MAIbook, ki zaposlene vodi skozi zgodovinski razvoj podjetja, vizijo, kodekse obnašanja in možnosti profesionalnega in osebnega razvoja, vključno z dobrodošlico direktorja novim zaposlenim.

V letu 2020 je bilo povprečno zaposlenih 1410 delavcev (ali 2049 v letu 2019), primerjava s preteklimi leti, ko smo zabeležili rast, pa zaradi zmanjšanja števila delovnih dni in gostov zaradi pandemije COVIDA-19 ni merodajna.

Zadovoljen zaposleni je pomemben člen v verigi zadovoljstva gostov.

Ocenjevanje zadovoljstva gostov je za Maistro izjemno pomembno in se izvaja enkrat letno. Izvaja se po spletu, prek anonimnega vprašalnika in vključuje vprašanja s področja vodenja, odnosa do dela in gostov, pogojev dela in plače, organizacije dela in stališča glede podjetja. Iz analize vprašalnika je razvidno, da je največ pozornosti še vedno namenjene gostom, medtem ko obstaja največ možnosti za izboljšave na področju plač/ugodnosti.

Usposabljanje zaposlenih in strokovno usposabljanje sta pomembna za ohranjanje kakovosti storitev ter spremljanje sprememb, ki jih ta storitev zahteva, medtem ko je bila v letu pandemije vsa pozornost usmerjena v spoštovanje vseh predpisanih ukrepov.

Izvedeno je bilo *Usposabljanje za varno delo*. Delavci, ki na delovnem mestu prihajajo v stik s hrano in predmeti, ki prihajajo v stik s hrano, so pridobili znanje o zdravstveni primernosti hrane in osebni higieni (higienski minimum) in imajo veljavne sanitarne knjižice ter opravljeno izobraževanje HACCP.

Vsi zaposleni, ki delajo na delovnih mestih s posebnimi pogoji dela – vzdrževanje objektov, zaposleni na področju hortikulture in drugo, odvisno od vrste dela, ki ga opravljajo, morajo biti glede na pogodbo o zaposlitvi strokovno usposobljeni in imeti potrdilo o zdravstveni zmožnosti.

PRAVILNIK O VAROVANJU ZDRAVJA IN VARNOSTI PRI DELU

Maistra se zavezuje, da bo profesionalno in odgovorno spremljala in upravljala vse vidike svojih postopkov in storitev z zmanjševanjem tveganj na delovnem mestu, vključno s tveganji pojava COVIDA-19.

S spodbujanjem razvoja in sodobnega vodenja poslovnih procesov ter poslovanja na splošno se s ciljem zmanjševanja tveganj pri delu pri vseh zaposlenih razvija ozaveščenost o stalni potrebi po izboljševanju varovanja zdravja in varnosti pri delu.

Določena so tudi pravila, in sicer:

- uvajati novo tehnologijo in ekološko sprejemljive materiale in alternativno delovati na snovi, ki neposredno ali posredno vplivajo na zdravje in varnost ljudi;
- spremljati procese in aktivnosti, katerih delovanje lahko negativno vpliva na zdravje in varnost zaposlenih ter gostov, ter slednje po potrebi spremeniti;
- izvajati primerno vzdrževanje delovne opreme in redno preverjati njeno pravilno delovanje;
- spremljati, upoštevati in spoštovati zakonske predpise Republike Hrvaške in mednarodne zakonske predpise;
- razvijati kulturo preprečevanja in izboljševanja varovanja zdravja in varnosti pri delu.

Zagotoviti želimo varna in zdrava delovna mesta, ki prispevajo k dobrobiti zaposlenih, povečanju produktivnosti, konkurenčnosti in gospodarskemu razvoju.

Odprti smo za vse pozitivne predloge, ki lahko našo poslovno politiko izboljšajo, zavezujemo pa se, da bomo svoja znanja in izkušnje uporabili tudi širše v skupini Adris, v katero spadamo.

Maistra imenuje pooblašcene osebe delodajalca za zaščito pri delu, ki so pooblašteni za uvedbo ukrepov za zagotovitev spoštovanja Zakona o varstvu pri delu. Prav tako se

imenuje pooblaščen oseba zaposlenih, ki deluje v interesu zaposlenih na področju zaščite pri delu in spremlja upoštevanje predpisov in zaščitnih ukrepov.

Vsi zaposleni morajo izvajati postopke zaščite pred požarom skladno z veljavnimi predpisi. Maistra je imenovala direktorje objektov kot odgovorne osebe za zaščito pred požarom in je na ravni družbe ustanovila službo za zaščito pri delu in zaščito pred požarom s tremi zaposlenimi s predpisano izobrazbo.

Vaje protipožarne zaščite se v manjšem obsegu izvajajo posamezno po objektih ob upoštevanju ukrepov preprečevanja COVIDA-19.

V sklopu usposabljanja zaposlenih za varno delo je bilo o obveznosti in načinu odlaganja odpadkov izobraženih 62 sezonskih delavcev.

Tečaj iz toksikologije za delo z nevarnimi kemikalijami je izvedel zavod HZTA in se ga je udeležilo 13 zaposlenih.

Vsi zaposleni so dolžni upoštevati ukrepe za preprečevanje, izbruh in širjenje bolezni skladno s predpisi.

PRAVILNIK O SKUPNOSTI

Maistra je ena vodilnih turističnih družb na Hrvaškem in glavna v lokalni skupnosti. Kot takšna je partner raznih vladnih in nevladnih organizacij, vključena v večje kulturne in družbene projekte v Rovinju in Vrsarju, ter sponzor večine dobrodelnih dogodkov, s čimer hkrati krepi povezavo z lokalno skupnostjo.

Ker so vse dobrodelne donacije in sponzorstva koordinirani na korporativni ravni, se ekipe vseh objektov Maistre v prvi vrsti osredotočajo na izobraževanje in razvoj ter uporabo lokalnih/regionalnih izdelkov s ciljem krepitve in razvoja odnosa z manjšimi dobavitelji ter proizvajalci, ki ustvarjajo bazo prihodnjih zaposlenih, vodij in podjetij z vizijo odgovornih in trajnostnih poslovnih praks.

Pri kakovostnejšem izpolnjevanju zahtev pravilnika o skupnosti nas podpirajo vsi zaposleni, katerih osebna odgovornost predstavlja sestavni člen v verigi kakovosti in uspešnosti celotnega sistema.

PRAVILNIK O VARSTVU OKOLJA

Maistra se zavezuje, da bo profesionalno in odgovorno spremljala in upravljala vse vidike svojih postopkov in storitev s čim večjim zmanjševanjem negativnih vplivov na okolje. S spodbujanjem razvoja in sodobnega vodenja poslovnih procesov ter poslovanja na splošno se s ciljem zmanjševanja negativnih vplivov na okolje pri vseh zaposlenih razvija ozaveščenost o stalni potrebi po varstvu okolja.

Upravljanje okolja je del Maistrine poslovne strategije, medtem ko je zadovoljstvo kupcev/gostov osnova naše poslovne politike, strateški cilj pa obstoječi položaj na trgu ne samo ohraniti, temveč tudi znatno izboljšati.

Predani smo izvajanju zaščitnih ukrepov na področju varstva okolja. Da bi preprečili morebitno onesnaženje okolja, neprekinjeno spremljamo trenutno stanje, ga izboljšujemo in ravnamo preventivno. Prav zato smo določili pravila:

- uvajati nove ekološko sprejemljive materiale in alternativno delovati na snovi, ki neposredno ali posredno vplivajo na okolje;
- racionalno uporabljati vire: energijo, vodo, kurilno olje, plin;
- nadzirati proizvedene odpadke;
- spremljati procese, ki lahko negativno vplivajo na okolje, in jih po potrebi spremeniti;
- izvajati primerno vzdrževanje opreme in
- spremljati, upoštevati in spoštovati zakonske predpise Republike Hrvaške in mednarodne zakonske predpise prek zahtev uporabnikov naših storitev.

Imenovana je ekipa za okolje, pri čemer so njenemu vodji zaupane odgovornosti in pooblastila, ki vključujejo:

- zagotavljanje, da je sistem implementiran in se vzdržuje v skladu z zahtevami standarda;
- poročanje direktorju o uspešnosti sistema, vključno s potrebami po izboljšavah;
- zagotavljanje spodbujanja osveščenosti o zahtevah potrošnikov prek organizacije in
- povezave z zunanjimi zainteresiranimi stranmi glede vprašanj, ki zadevajo sistem upravljanja varstva okolja.

Maistra si je postavila naslednje cilje na področju okolja:

- zaščita tal in voda pred onesnaženjem;
- čiščenje odpadnih voda pred izpustom v morje,
- izpuščanje odpadnih voda v javni sistem odvodnjavanja, ohranjanje sistema za odvodnjavanje odpadnih voda in ohranjanje kakovosti kuhinjskih odpadnih voda;
- ohranjanje kakovosti vode za kopanje v bazenih;
- pravilno zbiranje in odlaganje vseh vrst odpadkov;
- zmanjšanje porabe energentov;
- stalno izobraževanje in promoviranje pomena varstva okolja;
- usklajevanje stanja objektov z zakonskimi predpisi in
- nabava in vzdrževanje hladilnih naprav z uporabo snovi, ki so sprejemljive za ozonski plašč.

Glede na določene cilje se izdelajo tudi programi za realizacijo, posamezno po objektih ali skupno za vse Maistrine objekte. Vsi zastavljeni cilji za leto 2020 niso bili uresničeni.

Naprave na sistemu odvodnjavanja se nadzirajo in po potrebi očistijo. Vse odpadne vode so povezane z javnimi sistemi odvodnjavanja, kjer pa to ni bilo mogoče, je bila zgrajena naprava za čiščenje odpadnih voda.

Bazenska voda je pod vsakodnevnim nadzorom, in to večkrat čez dan, enako kot oprema v strojnica bazena, kar omogoča varnost in zdravje uporabnikov.

Nabavljajo se hladilne naprave s hladilno snovjo, sprejemljivo za okolje.

Goste spodbujamo, da racionalno porabljajo elektriko in vodo ter odpadke pravilno ločujejo.

Veliko pozornosti namenjamo tudi zmanjšanju porabe energentov (voda, elektrika, kurilno olje, plin), hkrati pa ohranjamo kakovost storitev na visoki ravni. Spodbuja se uporaba podzemnih voda in prečiščene vode iz naprav za čiščenje odpadnih voda za namakanje zelenih površin ter uporaba podzemnih voda kot obnovljivega vira energije za potrebe ogrevanja in hlajenja.

Postopoma uvajamo varčne žarnice.

Tam, kjer je to mogoče, kurilno olje v kotlovnica nadomeščamo z naravnim plinom.

Cilj povečanja količin ločenih odpadkov zasledujemo že vrsto let, količine ločeno zbranih odpadkov pa so znatne večje od prvega leta, razen v letu 2020, ko je bilo zbrano pribl. 50 % količine, zbrane v letu 2019.

Redno spremljamo skladnost objektov z zakonskimi in ostalimi akti, ki so pomembni za poslovanje.

S pravicami in obveznostmi varstva okolja se seznanjamo tudi pri dogovarjanju za delo in storitve prek sprejetja in podpisa *Izjave dobaviteljev storitev/blaga o seznanitvi z zahtevami Maistrinega sistema upravljanja okolja*. Dobavitelji/izvajalci del se po zaključku dela ocenijo, kar je dober pokazatelj za nadaljevanje prihodnjega sodelovanja.

Okrog dvajset let neprekinjenega izvajanja programa Modra zastava in trenutno izobešenih šest Modrih zastav je dokaz skrbi za ohranitev naravnih lepote naših plaž in okolja. Kakovost morske vode je na vseh plažah odlična, v kopalni sezoni pa jo preverimo približno desetkrat.